



**Amira Neffati, Laura Rauniyar**  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Tulkki (AMK), viittomakielen- ja puhevammaisten tulkki  
Opinnäytetyö, 2024

# HAASTAVAT ASIAKASKOHTAAMISET PUHE- VAMMAISTEN TULKIN TYÖSSÄ

Tilanteista jälkipuintiin

---

# TIIVISTELMÄ

Amira Neffati ja Laura Rauniyar

Haastavat asiakaskohtaamiset puhevammaisten tulkin työssä: Tilanteista jälkipuintiin

41 sivua ja 3 liitettä

Kevät 2024

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Tulkki (AMK)

Viittomakielen ja puhevammaisten tulkkaus

Opinnäytetyössä selvitettiin kuinka yleisiä haastavat asiakastilanteet ovat tulkkien työssä ja miten he toimivat kyseisissä tilanteissa ja sen jälkeen. Tavoitteena oli lisätä tietoisuutta haastavissa tilanteissa toimimiseen ja näiden läpikäymiseen tilanteiden jälkeen.

Haastattelututkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Tutkimusaineisto kerättiin puolistrukturoituna yksilöhaastatteluina. Haastattelut toteutettiin etänä ja tallennettiin myöhempää litterointia varten. Aineiston analyysia ja litterointia tehdessä oli käytetty sisällönanalyysimetodia.

Haastatteluista kävi ilmi, että puhevammaisten tulkkien kohtaamat haastavat tilanteet eivät olleet heidän mielestään yleisiä, mutta jokainen haastatteluun osallistunut oli kokenut haastavia tilanteita työssään. Tulkkien kokemat haastavat tilanteet vaihtelivat henkisestä fyysiseen väkivaltaan. Tulkit kokivat, että salassapitovelvollisuutta noudatetaan tarkasti, mutta tietyissä tilanteissa tarpeen vaatiessa sitä voidaan rikkoa. Tarkoituksena oli näiden lisäksi selvittää, oliko puhevammaisten tulkkien koulutuksen aikana puhuttu työn kielteisistä puolista. Tulkit eivät muistaneet oliko heidän koulutuksensa aikana puhuttu haastavista asiakastilanteista.

Haastatteluissa nousi esille puhevammaisten tulkkien tarve jälkipuinnille, ja sille, että riittävää jälkipuintimahdollisuutta ei ole välttämättä tarjolla kaikilla palveluntuottajilla. Tulkit olivat myös luoneet itselleen erilaisia selviytymiskeinoja hankalia asiakaskohtaamisia varten. Haastateltavat kokivat, että haastavista tilanteista olisi hyvä puhua enemmän koulutuksen aikana. Sivupersona Oy toimi tilaajana tutkimukselliselle opinnäytetyöllemme. Opinnäytetyö toteutettiin haastattelututkimuksena, johon osallistui yhteensä kuusi puhevammaisten tulkkia eri puolilta Suomea eri palveluntuottajilta.

Asiasanat: puhevammaisten tulkki, haastava käytös, väkivalta, jälkipuinti, salassapitovelvollisuus

## ABSTRACT

Amira Neffati and Laura Rauniyar

Challenging customer encounters in the work of interpreters for speech impaired:  
From situations to debriefing

41 Pages and 3 appendices

Spring 2024

Diakonia University of Applied Sciences

Bachelor's degree programme in humanities

Interpreter, sign language and interpretation

The aim of the thesis was to investigate how common challenging customer situations are in the interpreters' work, and how they handle these situations and how they do debriefing. The goal was to increase awareness of dealing with challenging situations and processing them afterwards.

The interview study was conducted as an qualitative research. The research data was collected through semi-structured individual interviews. The interviews were conducted remotely and recorded for later transcription. Content analysis methodology was used in analysing and transcribing the data.

Interviews showed that the challenging situations faced by interpreters for the speech impaired were not considered common by them, but each participant in the interviews had experienced challenging situations in their work. The challenging situations experienced by interpreters ranged from psychological to physical violence. Interpreters felt that confidentiality was strictly observed, but in certain situations, if necessary, it could be breached. In addition to this, the aim was to find out whether negative aspects of the job were discussed during the education of interpreters for speech impaired. The interpreters couldn't remember whether challenging customer situations were discussed during their education.

During the interviews, the need for debriefing for interpreters working with individuals with speech impairments was highlighted, along with the observation that adequate debriefing opportunities may not be available with all service providers. Interpreters had also developed various coping mechanisms for dealing with challenging customer encounters. The interviewees felt that it would be beneficial to discuss challenging situations more during education. Sivupersoon Ltd. acted as the commissioner for our research-based thesis. The thesis was conducted as an interview study, involving a total of six interpreters for the speech impaired from different parts of Finland and various service providers.

Keywords: interpreter for speech impaired, challenging behavior, violence, debriefing, confidentiality obligation.

## SELKOKIELINEN TIIVISTELMÄ

Tekijät: Amira Neffati ja Laura Rauniyar

Opinnäytetyön nimi: Haastavat asiakaskohtaukset puhevammaisten tulkin työssä: Tilanteista jälkipuintiin

Sivumäärä: 41

Liitteiden määrä: 3

Kevät 2024

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Humanistisen alan ammattikorkeakoulututkinto

Tulkki (AMK)

Opinnäytetyönämme haastattelimme puhetulkkeja.

Haastatteluissa kysyttiin puhetulkkien työstä ja siitä, miten he selviytyvät vaikeista tilanteista.

Haastattelimme kuutta (6) puhetulkkia eri puolilta Suomea.

Tarkoituksena oli selvittää,

kuinka usein puhetulkit

kohtaavat vaikeita tilanteita asiakastyössään.

Puhetulkit kertoivat,

että vaikeita tilanteita ei tapahdu usein.

Jokainen tulkki, jota haastateltiin

oli kokenut vaikeita tilanteita työssään.

Tulkit sanoivat, että he kunnioittavat salassapitovelvollisuutta,

mutta joskus sitä voi olla tarpeellista rikkoa.

Salassapitovelvollisuus tarkoittaa, että kun tietää jonkin asian, joka on tarkoitettu pysymään salassa niin sitä ei saa kertoa muille.

Puhetulkit kertoivat,

että heillä olisi tarvetta keskustella

vaikean tilanteen jälkeen kohtaamistaan vaikeuksista.

Kaikissa työpaikoissa ei aina ole mahdollisuutta siihen.

Haastateltavat olivat sitä mieltä,

että vaikeista tilanteista olisi hyvä puhua enemmän

koulutuksen aikana.

Asiasanat: puhetulkki, haastava käytös, väkivalta, jälkipuinti, salassapitovelvollisuus

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	4
2 PUHEVAMMAISTEN TULKKAUS .....	5
2.1 Puhevammaisten tulkkaukspalvelu.....	5
2.2 Puhevammaisten tulkin työ .....	6
2.3 Opinnäytetyön yhteistyötahot.....	8
3 ASIAKASKOHTAAMISET JA TURVALLISUUS.....	8
3.1 Haastava käyttäytyminen .....	8
3.2 Työturvallisuus .....	10
4 PUHEVAMMAISTEN TULKIN TYÖHYVINVOINTI .....	12
4.1 Mahdolliset haasteet puhevammaisten tulkin työssä .....	12
4.2 Työssä jaksamisen apukeinot .....	14
5 HAASTATTELUTUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	15
5.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset.....	15
5.2 Laadullinen tutkimus .....	16
5.3 Eettiset haasteet ja työn luotettavuus.....	17
5.4 Haastattelun toteutus .....	18
5.5 Aineiston analysointi .....	20
6 TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	21
6.1 Taustatietoa .....	21
6.2 Tulkkien kohtaama väkivalta ja muut haastavat tilanteet .....	21
6.3 Tilanteiden jälkipuinti.....	24
6.4 Tilanteiden negatiiviset vaikutukset työhön.....	25
6.5 Tulkin rooli asiakkaiden näkökulmasta.....	27
6.6 Työpaikan ohjeistus uhkaaviin tilanteisiin.....	28
6.7 Tilauksen keskeyttäminen.....	30
6.8 Salassapitovelvollisuuden rikkominen.....	32
6.9 Muut haastattelussa esille tulleet asiat.....	33
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	35

LÄHTEET .....	38
LIITE 1. Saatekirje .....	42
LIITE 2. Haastatteluostumus .....	43
LIITE 3. Haastattelurunko .....	44

## 1 JOHDANTO

Puhevammaisten tulkit kohtaavat työssään monenlaisia asiakkaita ja tilanteita. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, kuinka usein tulkit joutuvat kohtaamaan haastavia tilanteita ja miten he toimivat tilanteen aikana ja sen jälkeen.

Opinnäytetyössämme käymme läpi, mitä haastava käyttäytyminen on sekä millaisia apukeinoja työssä jaksamiseen on. Kerromme työturvallisuudesta yleisesti sekä puhevammaisten tulkin näkökulmasta. Haastavista tilanteista tulkkauksessa ei ole vielä juurikaan tutkittua tietoa, joten haluamme osaltamme tuoda tätä tietoa julki.

Opinnäytetyömme tavoitteena on lisätä tietoisuutta haastavissa tilanteissa toimimiseen ja tilanteiden jälkipuintiin. Aihe on ajankohtainen, sillä tulkkauksilausten määrä on koko ajan kasvanut, ja näin ollen myös haastavien tilanteiden mahdollisuus on suurempi. Haastatteluissa korostui esimerkiksi jälkipuinnin tärkeys ja toive sen toteuttamisesta jokaisella palveluntuottajalla. Uskomme, että keräämämme tiedot hyödyttävät sekä alan opiskelijoita että jo työelämässä toimivia tulkkeja.

Haastattelimme tähän opinnäytetyöhön puhevammaisten tulkkeja ja kysyimme heidän kokemuksiaan haastavista asiakastilanteista. Tulevina puhevammaisten tulkkeina haluamme saada varmuutta toimia tilanteissa ja sen jälkeen mahdollisimman ammattimaisesti.



## 2 PUHEVAMMAISTEN TULKKAUS

### 2.1 Puhevammaisten tulkkau palvelu

Henkilöt, jotka tarvitsevat apua kommunikoinnissaan vammansa tai sairautensa takia ovat oikeutettuja hakemaan puhevammaisten tulkkau palvelua. Henkilöllä, jolla on puhevamma, on oltava jokin kommunikointimenetelmä, jolla hän tulee ymmärretyksi. Tällaisia kommunikointimenetelmiä voivat olla esimerkiksi epäselvä puhe, tukiviittomat, viitottu puhe, aakkostaulun käyttö, kuvakansio tai muut kommunikoinnin apuvälineet (esimerkiksi tabletit tai tietokonepohjaiset ohjelmat). Tulkkau tarvitsevilla puhevammaisella henkilöllä on oikeus tulkkaukseen vähintään 180 tuntia vuodessa. Jos puhevammaisella henkilöllä on tarve lisätunteihin, niitä voi hakea lisää. Lisätunteja varten tarvitaan perusteltu syy. (Kela, i.a.-a.) Puhevammaisten tulkkau palvelua haetaan Kansaneläkelaitokselta (Kela, i.a.-b).

Vammaisten henkilöiden tulkkau palvelua hoidetaan Kelan yksikössä, joka on Vammaisten tulkkau palvelukeskus. Sitä kautta voi hakea oikeutta tulkkau palveluun tai tilata tulkkauja. (Kela, i.a.-c.) Jos tulkin työturvallisuus on tullut uhatuksi asiakkaan toimesta, voi tulkki tai tulkkau palvelun palveluntuottaja antaa asiasta palautetta Vammaisten tulkkau palvelukeskukseen. Palautteessa tulee kertoa, mitä tilanteessa on tapahtunut ja kuka asiakas on kyseessä. Palautteen perusteella tehdään arvio, jonka mukaan asiakkaan tietoihin voi tulla merkintä työturvallisuutta heikentävästä tilanteesta. Ennen merkinnän tekemistä on kuitenkin kuultava asiakkaan näkemys asiasta. Asiakkaalla on oikeus valittaa päätöksestä. (Kela, 2023.)

Halutessaan asiakkailla voi olla käytössään tulkkilista. Listoja voi olla vain yksi, ja niihin voi valita tulkkauja tiettyihin tilanteisiin, joita voivat olla esimerkiksi harrastukset tai työtoiminta. Asiakas tekee listan yhdessä Kelan kanssa. Listalle voi joko lisätä tai poistaa tulkkauja. Myös tulkillä on itsellään mahdollisuus poistua asiakkaan tulkkilistalta. Jos asiakkaalla ei ole tulkkilistaa käytössään, hänelle

välitetään tulkki tulkkauspaikan läheltä. Tulkkilistan puuttuessa läheiseen perhe-tapahtumaan on mahdollista ehdottaa itse sopivaa tulkkia. (Kela, i.a.-d.)

## 2.2 Puhevammaisten tulkin työ

Puhevammaisten tulkki on joko ammattikorkeakoulun tai erikoisammattitutkinnon suorittanut tulkki. Hän on perehtynyt koulutuksessaan puhetta tukeviin kommunikointimenetelmiin sekä siihen miten erilaiset vammat ja häiriöt vaikuttavat puhevammaisten henkilöiden kommunikointiin. (Suomen Puhevammaisten Tulkit ry, 2020.)

Ammattikorkeakoulusta saatava tutkinto on laajuudeltaan 240 opintopistettä, eikä koulutus vaadi aiempaa työkokemusta alalta. Ammattikorkeakoulussa on mahdollisuus suorittaa myös kommunikaatio-ohjaajan sekä kirjoitustulkin pätevyys. Puhevammaisten tulkin korkeakouluopinnot voi suorittaa Diakonia-ammattikorkeakoulussa tai Humanistisessa ammattikorkeakoulussa. (Suomen Puhevammaisten Tulkit ry, i.a.-a.) Erikoisammattitutkinto on laajuudeltaan 180 osaamispistettä. Vaatimukset koulutukseen osallistumiseen ovat sosiaali- tai terveysalan aiempi ammatillinen tutkinto sekä tarpeeksi kattava työkokemus alalta tai jokin muu pidempiaikainen kokemus puhevammaisten kanssa. (Livia.fi, i.a.) Puhevammaisten tulkin erikoisammattitutkinnon voi suorittaa esimerkiksi ammattiopisto Liviassa, Pohjois-Karjalan koulukuntayhtymä Riveriassa ja Jyväskylän koulutuskuntayhtymä Gradiassa.

Puhevammaisten tulkin rooli on tukea asiakasta kommunikoimaan ja osallistumaan yhteiskunnan toimiin tasavertaisesti muiden ihmisten kanssa. Tulkki tukee asiakkaan itseilmaisua ja muiden ymmärtämistä. Hänen tehtävänä on myös pitää asiakkaan kommunikoinnin välineet esillä ja huolehtia siitä, että välineet ovat käyttökuntoisia. Tulkki auttaa myös asiakasta kommunikoinnin apuvälineen käytössä (Papunet, 2015.) Kelalta on mahdollista saada tulkkauspalvelun käytön opastusta joko asiakkaalle itselleen tai asiakkaan lähipiirille, esimerkiksi asumisyksikön- tai työyksikön ohjaajille (Kela.fi, i.a.-b).

Puhevammaisten tulkit voivat joskus olla tilanteessa, jossa asiakas tarvitsee tukea toiminnanohjaukseen. Toiminnanohjaus tarkoittaa sitä, että ihminen pystyy yhdistämään havainto-, muisti- ja liiketoimintojaan niin, että syntyy tavoitteellista toimintaa. Tällöin henkilö pystyy toimimaan tarkoituksenmukaisesti ja itsenäisesti. (Tukea arkeen, i.a.) Joskus vammaiset aikuiset tai lapset saattavat tarvita apua toiminnanohjaukseen. Tällöin kirjalliset tai kuvitetut ohjeet voivat auttaa eteenpäin pääsemisessä. (Autismiliitto ry, i.a.) Toiminnanohjaus puhevammaisten tulkkauksen näkökulmasta tarkoittaa sitä, että tulkki pystyy ohjaamaan ja tukemaan tulkkaustilannetta. Toiminnanohjaus voi sisältää asioiden selventämistä. Asiakasta voi tukea osallistamalla häntä keskusteluihin sekä kommunikointiin yleisesti.

Oleellisena osana tulkin työssä on ihmisten välinen vuorovaikutus. Se on kahden tai useamman henkilön välistä kommunikaatiota. Vuorovaikutuksen tavat voivat vaihdella, ja eri tapoja ovat esimerkiksi puhuminen, eleet, ilmeet, äänen tuottaminen ja kosketus. Vuorovaikutukseen kuuluu vastavuoroisuus, eli kun kerrot tai ilmaiset itse jotain, keskityt vastaavasti myös toisen ihmisen tai ihmisten kertomiseen tai ilmaisuun. (Oph.fi, i.a.) Hyvä vuorovaikutus parantaa tulkkauksen laatua.

Yksi tärkeimmistä tulkin työhön vaikuttavista asioista on salassapitovelvollisuuden noudattaminen. Salassapitovelvollisuus on määrätty laissa ja sen tarkoituksena on suojata asiakasta. Salassapitovelvollisuus tarkoittaa, ettei ammattihenkilö saa levittää eteenpäin mitään tietoonsa tullutta. Salassapitovelvollisuudesta saa poiketa vain erittäin painavista syistä ilman asiakkaan suostumusta. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi esitutkinta, johon poliisi tarvitsee tietoja asiakkaasta, jos kyseessä on rikos. (Valvira.fi, i.a.)

Puhevammaisten tulkeilla on oma eettinen ammattisäännöstönsä, jonka mukaan tulkin on toimittava. Näihin kuuluvat muun muassa se, että tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä, tulkki tulkkaa kattavasti kaiken mitään pois jättämättä tai lisäämättä sekä mitään muuttamatta, tulkki on puolueeton viestinvälittäjä tulkkauksilanteessa sekä tulkki ei ole velvollinen

toimeksiannon aikana tekemään muita kuin tulkkaustehtäviä. (Suomen puhevammaisten tulkit ry, i.a.-b.)

### 2.3 Opinnäytetyön yhteistyötahot

Opinnäytetyömme työelämäkumppanina toimi Sivupersoonaa Oy. Se on tulkkausalan yritys, jolla on useita toimipisteitä ympäri Suomea. Yrityksen toiminta on alkanut Tampereelta ja laajentunut myöhemmin Uudellemaalle, Turkuun, Poriin, Jyväskylään, Seinäjoelle ja Ouluun. Heidän tulkkauspalvelunsa kattavat lähes koko Suomen. He tarjoavat puhevammaisten, viittomakielen sekä kuulonäkövammaisten tulkkausta. Lisäksi heiltä saa kommunikaatio-opetusta sekä kirjoitustulkkausta. Sivupersoonassa on yli 80 viittomakielen- ja puhevammaisten tulkkausalan ammattilaista. (Sivupersoonaa.com, i.a.)

Otimme myös yhteyttä Kelan vammaispalveluiden tulkkauskeskukseen, josta tiedustelimme, mitä ohjeistuksia tai käytäntöjä Kelalla on koskien puhevammaisten tulkkiin kohtaamia hankalia asiakastilanteita. Saimme heiltä vastauksena ohjeistuksen vammaisten henkilöiden tulkkauksen välitystyöhön, joka on tehty vuonna 2023.

## 3 ASIAKASKOHTAAMISET JA TURVALLISUUS

### 3.1 Haastava käyttäytyminen

Puhevammaisten tulkki voi joutua kohtaamaan työssään haastavia asiakastilanteita. Tilanteet voivat johtua joko tulkin asiakkaasta tai tilanteen muista osapuolista. Haastava käyttäytyminen-termi on tullut käyttöön kehitysvammatyön ja

autismikirjon häiriön kautta. Haastavaa käytöstä ovat esimerkiksi itsetuhoisen käyttäytyminen, aggressiivinen käyttäytyminen, ilkivaltaisuus, kiusaaminen, normeihin sopimaton käyttäytyminen ja muu stereotyyppinen käytös, kuten puheen tai liikkumisen matkiminen, jatkuva inttäminen tai kysely. Esimerkiksi stressi saattaa laukaista haastavaa käytöstä, ja kuka tahansa saattaa joskus paineiden alla menettää tilanteen hallinnan ja käyttäytyä haastavasti. Olosuhteiden muutos on kuitenkin tässä ratkaisevana tekijänä. (Karjalainen ym., 2020, s. 205–206.)

Useilla erityistä tukea tarvitsevalla henkilöllä saattaa ilmetä käyttäytymistä, joka on hänelle itselleen tyypillistä toimintaa. Tällaisia voivat olla esimerkiksi heijaaminen, hyppiminen, käsien taputtaminen, tauoton ääntely tai jatkuva liikkeellä oleminen. Tämä ei kuitenkaan ole haastavaa käyttäytymistä, josta olisi vaaraa tai haittaa kenellekään. Ympäristö saattaa näistä toiminnoista häiriintyä, mutta omalaatuista ja epätavanomaista käyttäytymistä ei luokitella haastavaksi käyttäytymiseksi. Haastavasta käyttäytymisestä ei puhuta myöskään silloin, kun on kyseessä yksittäiset tunteenpurkaukset. Jokaisella ihmisellä on oikeus mielipiteidensä ja tunteidensa ilmaisuun. Mikäli mielipahaa tuotetaan toisille toistuvasti ja tarkoituksellisesti, eikä tilanteen rauhoittaminen tai keskustelu auta vähentämään epätoivottua käytöstä, saattaa kyseessä olla haastavan käyttäytymisen muoto. (Karjalainen ym., 2020, s. 205.)

Kun ihminen vammautuu vakavasti, muutos voi olla suuri ja sopeutuminen voi olla sekä hänelle itselleen että hänen läheisilleen haasteellista. Muutoksiin lukeutuvat myös psyykkisen sopeutumisen tarpeet. Tyypillisiä psyykkisiä oireita ovat ahdistus, masennus, pelko, syyllisyys, lamaannus ja toivottomuus. Varsinkin jos aikaisemmat fyysiset ominaisuudet ovat olleet normaalit ja vammautumisen jälkeen joutuu opettelemaan perusasioita uudelleen, voi psyykinen selviytyminen olla haasteellista. Vammautuneella voi tulla kiukun, raivon ja voimattomuuden tunteita, ja tällöin myös häntä hoitavalla ihmisellä voi tulla vastaan haasteita. (Kivinummi & Alatupa, 2016, s. 95.)

Seksuaalinen häirintä ei ole yksiselitteistä, sillä se herättää jokaisessa erilaisia tunteita ja on hyvin omakohtaista. Tasa-arvolaista löytyy laki, joka koskee seksuaalista häirintää. Sitä sovelletaan sopivaksi työpaikoille sekä oppilaitoksille.

Seksuaalinen häirintä voi olla fyysistä tai henkistä. (Pyykkönen & Pyykkönen, 2019, s.6.) Seksuaalista häirintää koskevia lakeja löytyy tasa-arvolain lisäksi työturvallisuuslaista sekä rikoslaista (Pyykkönen ym., 2019, s.8). Seksuaalinen häirintä on toistuvaa ei toivottua käytöstä, jota voi esimerkiksi olla seksuaaliset viestit ja kuvat sekä sanallinen häirintä. Kuka tahansa voi joutua seksuaalisen häirinnän kohteeksi. (NSVRC.org, i.a.) Työnantajan vastuulla on puuttua tilanteisiin, joissa työntekijä on joutunut seksuaalisen häirinnän kohteeksi (Tasa-arvo.fi, i.a.).

### 3.2 Työturvallisuus

Puhevammaisten tulkin näkökulmasta työturvallisuuteen voivat vaikuttaa asiakkaan lisäksi myös tilanteessa olevat muut ihmiset, jotka eivät suoraan liity tulkauksitilanteeseen, esimerkiksi päivätoiminnan tai asumisyksikön muut asiakkaat. Muut tilanteeseen kuulumattomat ihmiset voivat käyttäytyä aggressiivisesti tulkia kohtaan ja siten uhata tulkin työturvallisuutta. Puhevammaisten tulkki voi joutua seuraamaan asiakkaansa lisäksi ympäristöään, jossa työskentelee, jotta voisi välttää mahdolliset vaaratilanteet tai estää niiden syntymisen.

Väkivallan uhka on yksi keskeisimmistä työturvallisuuden uhkatekijöistä sekä työhyvinvoinnin heikentäjästä. Väkivalta näyttäytyy varsinkin ammateissa, jossa ollaan ihmisten kanssa tekemisissä. (Kanerva, 2008, s. 41.) Turvallisuus työyhteisössä on yksi tärkeimmistä asioista työhyvinvoinnin kannalta. Turvallisuus lisää työyhteisön menestystä ja tuloksellisuutta. Johtamisella on keskeinen osa turvallisen työympäristön luomisessa. (Kanerva, 2008, s. 1.) Esimiestehtävissä työskentelevien olisi tärkeää seurata työyhteisöään mahdollisten ongelmatilanteiden varalta, ja tarvittaessa ottaa nousseet ongelmakohdat esille alaistensa kanssa. Työkuormitus, joka voi olla esimerkiksi psykososiaalista, voi johtaa työuupumukseen, masennukseen tai unihäiriöihin. Kaikki haitallinen kuormitus ei aina kuitenkaan ole työperäistä. (Työturvallisuus ja työsuojelu, 2019, s. 57.)

Väkivallan uhan mahdollisuus voi vaikuttaa siten, että työntekijöille tulee turvattomuuden tunnetta tai haitallista psyykkistä kuormitusta. Tämän vuoksi

työpaikoilla tulisi tehdä tarvittavia turvajärjestelyjä ja ennakoivia toimenpiteitä. Lisäksi työpaikoilla pitäisi olla ohjeistus uhkaavien tilanteiden varalle. Ohjeistuksessa pitäisi käydä ilmi toimintatavat uhkatilanteiden tuntomerkkien havainnointiin, sanallisen uhkailun hallintaan sekä fyysisen väkivallan torjuntaan. (Työturvallisuus ja työsuojelu, 2019, s. 59.)

Puhevammaisten tulkin työtä ohjaa myös työturvallisuuslaki. Se suojelee sekä työntekijää että työnantajaa. Työntekijän velvollisuuksia ja oikeuksia työturvallisuuslain mukaan ovat muun muassa velvollisuus välttää muihin työntekijöihin kohdistuvaa häirintää sekä muuta epäasiallista kohtelua, joka aiheuttaa heidän turvallisuudelleen tai terveydelleen haittaa tai vaaraa, velvollisuus vikojen ja puutteellisuuksien poistamiseen ja niistä ilmoittamiseen. Jos työ aiheuttaa vakavaa vaaraa hengelle tai terveydelle (omalle tai muiden), työntekijällä on oikeus pidättäytyä tällaisen työn tekemisestä. (Rantaeskola ym., 2015, s. 49.)

Työnantajan velvollisuuksiin kuuluu myös yleinen huolehtimisvelvollisuus työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä, velvollisuus työn vaarojen selvittämiseen ja arviointiin, velvollisuus työn suunnitteluun työntekijän lähtökohdista siten, että turvallisuudelle ja terveydelle aiheutuvia kuormitustekijöitä voidaan välttää tai vähentää sekä velvollisuus antaa työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. (Rantaeskola ym., 2015, s. 41.) Mikäli työntekijälle aiheutuu jokin vamma pahoinpitelyn seurauksena, se luetaan työtapaturma- ja ammattitautilain mukaan työtapaturmaksi. Ensiaskel tämän käsittelyksi on ilmoituksen tekeminen vakuutusyhtiölle. Väkivaltatapaukset ilmoitetaan aina poliisille, sillä kyse on silloin rikoksesta. Mikäli vammat ovat vakavia, ilmoitus asiasta pitää tehdä myös työsuojeluviranomaiselle. (Työturvallisuus ja työsuojelu, 2019, s. 60.)

Yksi työntekijää suojaavista asioista on myös työsuojelu. Se on kehitetty työntekijän turvaksi ja sen pääperiaate on ennakointi. Työsuojelulain sisältö perustuu työolojen ja työn vaarojen arviointiin, työturvallisuuteen sekä niiden merkitykseen työntekijän omasta terveydestä. (Työsuojelu.fi, i.a.-a.) Työpaikoilla on ensiarvoisen tärkeää, että väkivaltatilanteet tai läheltä piti-tapaukset käsitellään työpaikoilla sekä se, että työntekijöille mahdollistetaan jälkipuinti jo tapahtuneiden asioiden johdosta. Väkivalta ja läheltä piti-tapaukset voivat joissakin tapauksissa

jättää jälkeensä pitkäkestoisia traumoja, jotka vaikuttavat työelämään. (Kanerva, 2008, s. 41–42.)

## 4 PUHEVAMMAISTEN TULKIN TYÖHYVINVOINTI

### 4.1 Mahdolliset haasteet puhevammaisten tulkin työssä

Puhevammaisten tulkin työssä on tärkeää huolehtia omasta psyykkisestä ja fyysisestä hyvinvoinnista. Psyykinen hyvinvointi vaikuttaa positiivisesti mielenterveyteen. Mielenterveys rakentuu monista eri tekijöistä eikä se siten johdu pelkästään yksilöstä vaan esimerkiksi ympäristö ja yhteiskunta vaikuttavat paljon mielenterveyteemme. (Mieli.fi, i.a.)

Asiakastyössä kuten puhevammaisten tulkauksessa voi joutua kohtaamaan niin fyysistä kuin henkistäkin väkivaltaa. Fyysinen väkivalta tarkoittaa ruumiillista väkivaltaa, jota voi esimerkiksi olla lyöminen, potkiminen tai kuristaminen. Fyysinen väkivalta voi johtaa psyykkisiin sairauksiin, esimerkiksi masennukseen. (Nollalinja, i.a.) Henkisellä väkivallalla tarkoitetaan väkivaltaa, joka tapahtuu suullisesti. Henkistä väkivaltaa voi olla vaikea tunnistaa, sillä siitä ei jää fyysisiä jälkiä. Erilaisia henkisen väkivallan ilmenemismuotoja ovat esimerkiksi eristäminen, sanallinen loukkaaminen tai väkivallalla uhkaaminen ja pelottelu. Seuraukset henkisen väkivallan kohtaamisesta ovat psyykkisiä. (Mieli Suomen Mielenterveys ry, i.a.) Työväkivalta voi ilmetä tahallisenä tai tahattomana. Esimerkiksi kehitysvammaisen asiakas ei yleensä tahallisesti aiheuta työväkivaltatilanteita. (Mannermaa, 2022, s. 262.)

Joidenkin tilanteiden kohtaamisesta voi syntyä vakavia henkiseen hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä. Esimerkiksi psyykinen trauma voi syntyä seurauksena tilanteesta, joka on poikkeuksellisen järkyttävä. Traumaattisia tilanteita on erilaisia, ja



yksi niistä on väkivallan kohteeksi joutuminen. Psykkinen trauma voi syntyä myös, jos henkilöllä on kokemus uhattuna olemisesta. Traumoja on ainakin kahta eri tyyppiä, jotka ovat akuutti stressireaktio ja posttraumaattinen stressihäiriö. Akuutti stressireaktio on vaikea-asteinen häiriö, mutta kestää yleensä vain muutamasta tunnista muutamaan päivään, ja syntyy reaktiona, kun henkilö on joutunut kohtaamaan poikkeuksellista fyysistä tai psykkinistä stressiä. Traumaperäisessä stressihäiriössä reaktio syntyy, kun henkilö kohtaa traumaattisen kokemuksen tai kriisin. Tämä häiriötila on vaikeampi kuin aikaisemmin mainittu akuutti stressireaktio. Oireisiin kuuluvat muun muassa vireystilan jatkuva koholla oleminen, jatkuvat muistikuvat ja takaumat tapahtuneesta ja pyrkimystä välttää tapahtumasta muistuttavia tilanteita. (Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö, 2019.)

Uhkaava tilanne voi sattua myös työmatkalla tai työpaikkaan rinnastettavassa paikassa, esimerkiksi asiakkaan kotona (Mannermaa, 2022, s. 262). Uhkaavia tilanteita saattaa syntyä kotikäynneillä työntekijän ja asiakkaan tai hänen omaisensa välillä. Työntekijällä on tämänkaltaisissa tilanteissa oikeus poistua paikalta, jos hän kokee, että tilanne aiheuttaa hänelle terveydellistä vaaraa tai haittaa. (Mannermaa, 2022, s. 272.) Mikäli työntekijään kohdistuu vapaa-ajalla uhkailua tai muuta vastaavaa käytöstä, luokitellaan se myös työväkivallaksi, jos se on sidoksissa kyseisen työntekijän työhön. Työväkivaltaa esiintyy useimmin palvelu- ja sote-alalla. (Mannermaa, 2022, s. 262–263.)

Eettinen stressi tai kuormitus tarkoittaa sitä, että henkilö on epätietoinen siitä, mikä on oikein tai riittävän laadukasta. Työssä eettistä stressiä ilmenee niissä tilanteissa, joissa henkilö ei tiedä mikä olisi oikea tapa toimia, tai vastaavasti kun hän tietää miten tulisi toimia, mutta syystä tai toisesta ei voi toimia sen mukaisesti. Eettisen kuormituksen ja muiden vaaratekijöiden arviointi on esihenkilön velvollisuus. (Mannermaa, 2022, s. 321.)

## 4.2 Työssä jaksamisen apukeinot

Kaikki työssäkäyvät ovat oikeutettuja työterveyshuoltoon työstä riippumatta. Työnantajan vastuulla on järjestää sekä maksaa työterveyshuolto kaikille työntekijöilleen. Sen tarkoituksena on turvata ja tukea työkykyä koko työntekijän työuran aikana. (Työsuojelu.fi, i.a.-b.) Yksi työterveyshuollon perustehtävistä on työntekijän työkyvyn arviointi. Tätä voivat työterveystiimissä tehdä työterveyslääkäri, työterveyshoitaja ja työterveyspsykologi. Joissakin tapauksissa saatetaan tarvita myös psykiatrin arviota. Ensisijaisena konsulttina työntekijän psyykkistä työkyvyn arviointia koskien toimii työterveyspsykologi. Toimintakyky, mielenterveys, osaaminen ja motivaatio muodostavat psyykkisen työkyvyn. (Aulankoski, s. 75.)

Monet palveluntuottajat tarjoavat myös työnohjausta tulkeilleen. Työnohjaus on oman työn tutkimista, arviointia ja kehittämistä, joka tehdään työnohjaajan kanssa. Työnohjaus tukee työskentelyä sekä kehittää ratkaisukeskeistä ajattelua. Työnohjauksella on mahdollista tehostaa oman työnsä laatua sekä vahvistaa omaa ammatti-identiteettiään. Ohjaus voi auttaa parantamaan työssä jaksamista. (Suomen työnohjaajat ry, i.a.) Työnohjaus sopii käytettäväksi varsinkin tilanteissa, joissa työn haasteet liittyvät vuorovaikutukseen ja sosiaalisiin suhteisiin. Työnohjauksessa asiakkaalla on mahdollista saada vinkkejä omien toimintatapojensa uudistamiseen. Tämän avulla työn vaikuttavuus, merkityksellisyys ja mielekkyys voivat lisääntyä. (Wallin, 2017, s. 74.)

Mielenterveyttään voi edistää liikunnalla, sillä liikkumisella on paljon vaikutusta ihmisen henkiseen ja fyysiseen hyvinvointiin. Konkreettisten muutosten lisäksi liikunta saattaa lisätä yksilökohtaisesti esimerkiksi mielihyvää sekä ilon tunnetta. (Ukkinstituutti, i.a.) Sen lisäksi, että liikunta vähentää riskiä erilaisiin sairauksiin, on sillä suuri vaikutus myös mielenterveyteen. Säännöllinen liikunta voi parantaa muun muassa muistia sekä stressiä. Liikunta on tärkeää mielenterveydelle sillä liikkuesssa aivot vapauttavat esimerkiksi serotoniinia, joka auttaa kohottamaan mielialaa. (Healthdirect.gov.au, i.a.) Stressin ja ahdistuksen lievittämisen lisäksi säännöllinen liikunta on tärkeää, sillä se auttaa keskittymisessä sekä parantaa

unen laatua, jolla on vaikutusta vireystilaamme (Advancedsportsandspine.com, i.a.).

Vaikeat kokemukset ja tapahtumat voivat jättää ihmiseen pitkäaikaisen jäljen, ja ne voivat myöhemmin elämässä esiintyä erilaisina ongelmina tai vaikeuksina (Ahola & Furman, 2020, s.35). Useissa tapauksissa ammatti-ihmisen luo hakeudutaan, kun elämässä on tapahtunut jokin vaikeus tai kriisi, josta selviytymiseen ammatti-ihmisen apua ja tukea tarvitaan (Ahola & Furman, 2020, s.55).

Psykoterapialla tarkoitetaan ammatillista keinoa auttaa ihmisiä psykologisin menetelmin, jotta he saisivat apua hyvinvointiaan haittaaviin ongelmiin (Huttunen & Kalska, 2020, s. 5). Psykoterapiat perustuvat potilaan ja terapeutin yhteistyöhön. Potilaan tehtävänä on ilmaista itseään yleisimmin sanallisesti, ja terapeutin tehtävänä on auttaa potilasta havainnoimaan hänen oireiluitaan tai ongelmiaan. (Leiman, 2020, s. 432.) Psykoterapioihin hakeudutaan julkisen terveydenhuollon kautta erikoissairaanhoidon ostopalveluterapioihin tai Kansaneläkelaitoksen kuntoutuspsykoterapioihin. Näiden lisäksi myös työterveydenhuollon aloitteesta sekä omatoimisesti voi päästä psykoterapian piiriin. (Pirkola, 2020, s. 471.)

## 5 HAASTATTELUTUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 5.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Valmiin opinnäytetyömme kohderyhmänä ovat jo työelämässä olevat puhevammaisten tulkit sekä alan opiskelijat. Haastavat tilanteet voivat olla yllättäviä työelämään siirtyessä, mikäli niitä ei ole kohdannut aikaisemmin esimerkiksi opintojen yhteydessä olevissa työharjoitteluissa. Erikoisammattitutkintoa suorittavilla täytyy olla aikaisempaa kokemusta erityistä tukea tarvitsevien ihmisten kanssa kommunikoinnista (Riveria.fi, i.a.). Aiheesta keskustelu opintojen aikana voi

vaihdella riippuen koulutuksesta, sillä ammattikorkeakoulujen opetussisältö poikkeaa jonkin verran erikoisammattitutkintojen sisällöstä. Otimme tämän asian huomioon myös haastattelututkimusta tehdessämme ja kysymysten asettelua pohiessamme.

Tietoa tulkkien kohtaamista haastavista tilanteista on saatavilla rajoitetusti. Puhevammaisten tulkkien työssään kohtaamia hankalia tilanteita on käsitelty osana Tiina Tanskasen pro gradua. Tilanteita on käsitelty asiakkaaseen liittyvien tekijöiden, tiedon puutteen ja tulkkauksilanteeseen liittyvien tekijöiden näkökulmasta. Tutkimuksessa todettiin, että asiakkaiden epäasiallinen tai uhkaava käytös oli yllättävän yleistä. Tulkkiin kohdistuva epäasiallinen käytös oli muun muassa kiu-kuttelua, arvaamattomuutta, henkistä ja seksuaalista häirintää sekä väkivaltaista käyttäytymistä. (Tanskanen, 2017.)

Toivomme, että opinnäytetyöstämme olisi apua myös työelämässä oleville tulkeille. Jos ammattikorkeakoulun tulkkiopintojen aikana ei ole joutunut kohtaamaan haastavia tulkkauksilanteita, ja mikäli aiheesta ei ole puhuttu opiskelutovereiden tai opettajien toimesta, voivat kyseiset tilanteet tulla yllätyksenä. Tavoitteenamme on avata keskustelua arasta aiheesta sekä opiskelijoiden että työelämässä olevien puhevammaisten tulkkien keskuudessa.

Tutkimuskysymyksemme ovat kuinka usein puhevammaisten tulkit joutuvat kohtaamaan työssään haastavia asiakastilanteita, miten puhevammaisten tulkit toimivat hankalissa tilanteissa, ja voiko salassapitovelvollisuutta rikkoa.

## 5.2 Laadullinen tutkimus

Haastattelumme toteutimme yksilohaastatteluina noudattaen laadullisen tutkimuksen menetelmää. Haastatteluumme osallistui yhteensä kuusi puhevammaisten tulkkia. Laadullisessa tutkimuksessa aineistosta tehtävät havainnot määritellään tutkimuskohteen, tutkimusongelman ja tutkimuskysymysten avulla (Valli, 2018, s. 161).

Laadullisessa analyysissä on kaksi vaihetta, havaintojen pelkistäminen ja tulosten tulkinta (Alasuutari, 2011 s. 39). Aineiston analysointia helpottavat tilastotietojen, muiden tutkimusten ja teoriakirjallisuuden tunteminen (Alasuutari, 2011 s. 47). Koko aineistosta keräsimme pääasiat haastattelukysymyksiimme ja näin saimme selkeytettyä aineistoa helpommin käsiteltäväksi. Kokosimme kaikki vastaukset kunkin haastattelukysymyksen yhteyteen, kuten myös kysymysten ulkopuoliset oleelliset esille tulleet keskustelut. Tämän jälkeen aloimme käymään aineistoa uudelleen läpi analysoimalla sitä.

Tutkijalla on vastuu siitä, että hänen tekemänsä tutkimus on totuudenmukainen. Olisi tärkeää, että myös tutkimukseen osallistuvat vastaajat antaisivat mahdollisimman rehellisiä vastauksia, jotta aineisto olisi perusteltu. (Mäkelä, 1998, s. 57.)

Haastattelua tehdessä on eri tekijöitä, jotka voivat mahdollisesti motivoida haastatteluun osallistuvia. Näitä ovat esimerkiksi se, että haastateltava saa kertoa oman mielipiteensä, hänellä voi olla tarve kertoa omista kokemuksistaan sekä lisäksi hänellä voi olla tunne, että juuri hänen ajatuksensa ja vastauksensa ovat arvokkaita. Haastateltava voi myös ajatella, että hänen omien kokemustensa kertominen voisi hyödyttää myös muita. (Valli, 2018, s. 31–32.)

### 5.3 Eettiset haasteet ja työn luotettavuus

Haastattelua tehdessä pitää muistaa hienotunteisuus, koska aihe voi olla haastateltavalle arkaluontoinen. Myös kysymykset oli suunniteltava tarkkaan, jotta vastaajien anonymiteetti säilyy. Tutkimusetiikka vaatii tietosuojalainsäädännön noudattamista. Aineistoa kerätessämme haastateltavien yksityisyyden kunnioittaminen oli ensiarvoista. Haastateltavien henkilötiedot ja muut tunnistettavat asiat oli jätettävä pois aineistosta sitä käsiteltäessä (Valli, 2018, s. 170).

Kun teimme haastatteluja, piti aineisto olla kerätty niin, että sen tulkinnassa ei ollut epäselvyyksiä, eikä siihen oltu lisätty mitään. Tämä tarkoittaa sitä, että aineisto pitää haastattelututkimuksissa kerätä vähintään ääninauhurin ja mielellään

videonauhoituksen avulla, jotta voi tarkistaa haastattelussa ilmenneet asiat. (Alasuutari, 2011, s. 85.)

Tutkimuseettisesti on tärkeää, että haastatteluihin osallistuminen on vapaaehtoista, ja haastateltavat voivat itse päättää tutkimukseen osallistumisestaan (Valli, 2018, s. 166). Lähetimme haastattelukutsuja yhdistyksiin sekä yrityksiin, mutta emme lähettäneet kutsuja kohdistettuna yksittäisille tulkeille. Pohdimme, oliko haastatteluihimme osallistuneiden tulkkien määrä riittävä työn luotettavuuden näkökulmasta. Annoimme kyselyrunгон tarkastettavaksi puhevammaisten tulkille, jotta saimme kyselystämme mahdollisimman ymmärrettävän ja luotettavan.

Kysymysten asettelu vaatii tarkkuutta, jotta kysymykset eivät johdattele vastaamaan johonkin tiettyyn suuntaan, ja että aineistoon ei tulisi sisäisiä epä johdonmukaisuuksia (Alasuutari, 2011, s. 223). Haastattelu olisi voinut mahdollisesti olla epäluotettava siitä näkökulmasta, että kaikki tulkit eivät välttämättä uskalla puhua aroista aiheista omilla kasvoillaan. He eivät myöskään haluaisi antaa huonoa kuvaa työpaikastaan. Yritimme luoda mahdollisimman rennon ja keskusteleavan haastattelutilanteen, jotta haastateltavillemme olisi helppo jakaa kokemuksia kanssamme. Koimme, että haastatteluja tehdessämme haastateltavat pystyivät puhumaan avoimesti ja laajasti omista kokemuksistaan. Viitteitä siitä, että tulkit eivät olisi halunneet kertoa negatiivisista kokemuksista alalta ei ollut.

#### 5.4 Haastattelun toteutus

Toteutimme haastattelumme puolistrukturoituna haastatteluna. Haastattelurunгон perustana toimivat tutkimuskysymyksemme, ja etenkin kysymys liittyen salassapitovelvollisuuteen. Laadimme kysymykset niin, että saimme aikaan keskustelua haastateltaviemme kanssa, ja vältimme kysymystenasettelua, jossa olisi mahdollista vastata vain kyllä tai ei. Yritimme laatia mahdollisimman kattavan kysymysrunгон, jotta saisimme mahdollisimman sisältörikkaan haastattelun. Halusimme myös varmistaa, että kysymykset eivät olisi monitulkintaisia.

Otimme yhteyttä Suomen Puhevammaisten Tulkit ry:hyn ja Kieliasiantuntijat ry:hyn, ja lähetimme heille haastattelukutsun (Liite 1), jonka he välittivät jäsenistölleen omia tiedotuskanaviaan pitkin. Valitsimme nämä yhdistykset, sillä ne ovat isoja yhdistyksiä, joissa on jäseninä paljon puhevammaisten tulkkeja ympäri Suomea. Tavoitteenamme oli saada mahdollisimman monta osallistujaa haastatteluumme. Haastattelumme ei vaatinut omakohtaista kokemusta haastavista tilanteista, jonka toimme esille myös haastattelukutsussamme. Myös työelämäkumppanimme Sivupersoon Oy välitti haastattelukutsumme sisäisiä kanaviaan käyttäen. Koska emme välittäneet kutsuja itse, meillä ei ole tiedossa, kuinka monta puhevammaisten tulkkiä kutsumme tavoitti.

Toteutimme haastattelun etäyhteyksien avulla käyttäen Zoom-sovellusta sekä puhelinta. Nauhoitimme haastattelut, jonka jälkeen litteroimme puheen tekstiksi. Käytimme litteroinnissa Microsoft Wordin litterointityökalua.

Pohdimme työn toteutusta lomakehaastatteluna, mutta tämän aiheen käsittely olisi vaikeaa toteuttaa lomakkeen avulla. Vastaukset kysymyksiimme eivät olisi välttämättä yksiselitteisiä tai lyhyitä. Haastattelututkimus antoi mahdollisuuden vastata laajemmin kysymyksiimme sekä avata lisäkeskustelua kysymysten ympäriltä.

Koimme haastattelujen tekemisen sopivaksi metodiksi siitäkin huolimatta, että arvelimme, että osallistujia ei tulisi haastattelututkimukseen yhtä paljon kuin lomaketutkimukseen aiheen arkaluonteisuuden takia. Haastattelu on aina henkilökohtaisempi tapa osallistua tutkimukseen kuin kyselylomakkeen täyttäminen. Lisäksi haastatteluja tehdessä on helppo kysyä tarkentavia kysymyksiä aiheesta puhuttaessa, joten näin saadaan varmistettua myös aineiston oikeellisuus.

Haastattelurunkomme koostui kolmestatoista kysymyksestä, jotka valikoimme tarkasti, jotta haastattelu pysyisi rajatun aiheen sisällä. Kysyimme neuvoja haastattelurungon kysymysten sisältöön ohjaajiltamme Sivupersoon Oy:stä sekä ohjaavalta lehtoriltamme, jotta osaisimme lähestyä haastateltavia mahdollisimman hienotunteisesti aiheen sensitiivisyyden takia.

## 5.5 Aineiston analysointi

Aineiston analysoimisessa käytimme sisällönanalyysimetodia. Siinä analysoidaan haastattelun sisältöä. Litteroimme sanatarkasti kaiken puhutun, mukaan lukien täytesanat, joita puheessa yleensä on paljon. Emme kuitenkaan litteroineet esimerkiksi taukoja tai äänensävyjä. Tämä tarkkuus on riittävä työllemme ottaen huomioon tutkimuskysymyksemme. (Ruusuvuori & Nikander, 2017, s. 430.)

Koska haastateltavia oli vain kuusi, litteroimme kaiken aineistomme kokonaisuudessaan. Valitsimme litterointimetodiksi sisällönanalyysin, sillä jotkin haastateluista olivat litteroituna sivumäärällisesti pitkiä. Sisällönanalyysi menetelmänä on helpompaa ja nopeampaa litteroida kuin muut analyysimenetelmät (Ruusuvuori & Nikander, 2017, s. 435).

Tuloksissa esiintyviä tulkkeja ei ole merkitty numeroituna. Aineistoa käsitellessä tulkit oli numeroitu, mutta koska aineiston sisällön kannalta tällä ei ollut merkitystä, lopullisiin tuloksiin numerointia ei ole jätetty. Numerot eivät vastaa ketään tiettyä tulkkia. Tämä turvaa paremmin myös vastausten anonymiteetin.



## 6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

### 6.1 Taustatietoa

Kysyimme haastateltaviltamme, ovatko he suorittaneet ammattikorkeakoulu- vai erikoisammattitutkinnon (Liite 3). Tulkkien koulutustausta jakautui niin, että erikoisammattitutkinnon suorittaneita oli kolme, ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneita oli kaksi ja yhdellä oli sekä erikoisammattitutkinto että ammattikorkeakoulututkinto.

Kysyimme myös, onko koulutuksen aikana otettu opetuksessa esille puhevammaisten tulkin työn negatiivisia puolia. Tällä tarkoitimme, onko esimerkiksi hankalista asiakaskohtaamisista tai muista ongelmallisista tilanteista keskusteltu koulutuksessa. Tulkit muistelivat, että aiheesta on puhuttu, mutta se on ollut hyvin vähäistä. Suurin osa tulkeista ei muistanut millaista sisältöä mahdollisesti keskusteluissa on ollut. Osa tulkeista toivoi, että oppilaitoksilla puhuttaisiin enemmän myös työn negatiivisista puolista.

Mun mielestä niin kun oppilaitoksil pitäisi olla enempi vastuuta siitä että he kertoo myös ei vaan niistä hyvistä puolista. Mikään työ ei voi olla pelkkää niinku ruusuilla tanssimista.

### 6.2 Tulkkien kohtaama väkivalta ja muut haastavat tilanteet

Kysyimme tulkeilta, kuinka väkivalta näyttäytyy heidän työssään ja millaisia tilanteita he ovat joutuneet kohtaamaan. Haastatteluissa ilmeni, että usein haastavat tilanteet olivat toistuvia saman asiakkaan kanssa.

Kaikki haastattelumme osallistuneet puhevammaisten tulkit ovat kokeneet väkivaltaa tai väkivallan uhkaa työssään. Enemmistö tulkeista oli sitä mieltä, että

tulkkaustilanteissa tapahtuva fyysinen väkivalta on useimmiten lyömistä tai läpsimistä. Väkivallan uhkaa esiintyy haastateltavien mukaan useimmiten tilanteissa, joissa samassa tilassa on useampia henkilöitä. Uhkaavia tilanteita syntyy helposti, kun tulkki kieltäytyy tekemästä hänelle kuulumatonta työtä, vaikka asiakas niin vaatisi. Kahdessa tapauksessa asiakas oli pakottanut tulkin tekemään asioita, johon hänellä ei ole pätevyyttä tai osaamista, ja toisessa tapauksessa tulkin kieltäytyttyä asiakas teki valituksen Kelalle. Kahdessa haastatteluista ilmeni myös, että asiakkaan väkivaltainen käytös saattoi kohdistua myös tilanteissa oleviin muihin henkilöihin.

Kaksi tulkeista oli kohdannut työssään seksuaalista häirintää asiakkaan toimesta. Häirintä on näissä tapauksissa ollut väkisin halaamista, suutelun yrittämistä ja seksuaalissävyytteisten piirrosten tekemistä tulkin kuvan päälle. Toisessa tapauksessa häirintä oli toistuvaa. Yhdessä haastattelussa kävi ilmi tilanne, jossa asiakas on toistuvasti esiintynyt alasti tulkkaustilauksen aikana. Yksi tulkeista kertoi myös itselleen kiusallisesta tilanteesta, jossa asiakas oli halunnut tulkin tekevän asiakkaalle profiilin aikuisviihdeforumille. Asiakas oli halunnut, että tulkki keksisi tekstin asiakkaan profiiliin.

Yksi tulkeista mainitsi kokeneensa, että voi jäädä häviölle fyysisen kokoeron takia. Hän mainitsi myös asiakkaasta, joka oli ennen tulkkaustilannetta nauttinut alkoholia, ja siitä, että tulkki oli nähnyt saman asiakkaan vahvasti päihtyneenä muussa tilanteessa. Tulkki epäili, että kyseinen asiakas käytti alkoholia myös muiden tulkkien läsnä ollessa.

Erään tulkin asiakkaalla oli ilmennyt toistuvaa pakonomaista varastamista. Tulkin ei kuitenkaan tarvinnut itse selvittää asiaa, vaan tämä selvitettiin asiakkaan seurassa olleen ohjaajan kanssa. Toinen tulkeista pohti myös, että asiakkaiden mielenterveyden ongelmat voivat olla yksi osasy syy haastaviin tilanteisiin.

Yksi haastatelluista tulkeista kertoi, kuinka asiakas pahoinpitelee vapaa-ajan avustajaansa lyömällä. Tulkki itse asetti rajan asiakkaan käytökselle, kun tämä alkoi näyttää merkkejä aggressiivisuudesta tai väkivaltaisuudesta. Tulkki kehotti

myös avustajaa tekemään samoin, jotta asiakas tulevaisuudessa lopettaisi vastaavan käytöksen myös muiden kohdalla.

Yhdessä haastattelussa esille nousi myös kolmannen osapuolen toimesta tapahtunutta häirintää. Asiakkaan lähiomainen oli toistuvasti lähettänyt tulkille viestejä koskien kyseistä asiakasta, kunnes tulkki oli ottanut yhteyttä Kelaan. Tämän jälkeen häirintä loppui. Toisessa haastattelussa ilmeni, että asiakas kävi tulkkiin käsiiksi, vaikka oli vihainen kolmannelle osapuolelle. Kolmas haastatelluista mainitsi, että asiakkaan läheiset voivat käyttäytyä haasteellisesti tulkkia kohtaan.

Hankaliksi tulkkaustilanteiksi koettiin festivaalit ja laivaristeilyt ja siellä olevat humalaiset henkilöt, koska he aiheuttivat vaaratilanteita asiakkaille. Festivaalit koettiin yhdeksi haastavammista paikoista. Yksi tulkeista mainitsi, että tulkin täytyy pitää silmällä asiakasta, sillä vaaratilanteita syntyy helposti, kun ihmisiä on paljon, ja moni on päihtyneessä tilassa. Tällöin voi esimerkiksi palava savuke päätyä asiakkaan pyörätuoliin tai vaatteisiin aiheuttaen palovammoja. Hän kertoi myös, että asiakkaat eivät aina välttämättä osaa lukea uhkaavia tilanteita, jotka syntyvät muiden ihmisten toimesta esimerkiksi urheilutapahtumissa. Tällöin tulkin pitää tulkata myös ympäristöä.

Yksi tulkeista mainitsi, että rutiineista poikkeaminen tai muut äkilliset muutokset voivat aiheuttaa asiakkaille jumiutumista, joka johtaa hermostumiseen. Toisessa haastattelussa tuli esille, että asiakkaan elämässä vahvasti mukana olevat lähi ihmiset ohjailevat tilanteita haluamaansa suuntaan. Tämä ei kuitenkaan välttämättä ole sitä, mitä asiakas haluaisi.

Kaksi tulkkia oli sitä mieltä, että haastavaa käyttäytymistä voi tulla myös ympäristöstä. Haastatteluissa tuli esille myös, että tulkille ei anneta aikaa, ja asiakas sivuutetaan puhumalla suoraan tulkille. Suhtautuminen asiakkaaseen voi myös olla asiatonta. Kolmas haastatelluista kertoi, että on kohdannut uhkaavia tilanteita tulkkausympäristössä, jossa on useita kehitysvammaisia, joilla saattaa olla impulssikontrollin kanssa ongelmia.

Yhdessä haastattelussa tuli esille myös tilanne, jossa asiakas ei ollut suostunut menemään taksiin, ja tulkki oli joutunut suostuttelemaan häntä. Tulkki koki, että ei voi jättää asiakasta oman onnensa nojaan, vaan hänen pitää huolehtia asiakas turvallisesti taksiin.

### 6.3 Tilanteiden jälkipuinti

Kysyimme tulkeilta ovatko he käyttäneet jälkipuintikeinoja ja millaisia ne ovat olleet. Selvitimme myös, miten työpaikoilla toimitaan jälkipuintiin liittyvissä tilanteissa.

Kaikki puhevammaisten tulkit ovat turvautuneet erilaisiin jälkipuintimenetelmiin esimiehelle keskustelusta työnohjaukseen. Neljä tulkeista oli käynyt työnohjauksessa. Kaikki haastateltavat eivät ole päässeet työnohjauksen piiriin, vaikka olisivat sitä tarvinneet ja toivoneet. palveluntuottajilla on hyvin erilaisia käytänteitä jälkipuinnin järjestämiseksi. Osalla tulkeista on mahdollisuus jälkipuinnin järjestämiseen monissa eri kanavissa, kun taas toisissa työpaikoissa jälkipuintiin on hyvin suppeat mahdollisuudet.

Tulkit ovat käyttäneet jälkipuintikeinoina esimerkiksi työpsykologin palveluita, työnohjausta, esimiehelle juttelua, kollegoiden kanssa keskustelua sekä omien ystävien tai läheisten kanssa puhumista. Jälkipuintia on käytetty esimerkiksi tulkaustilauksen jälkeen, jossa tilanne on ollut henkisesti raskas tai uhkaava sekä tilanteiden jälkeen, jossa tulkki on kokenut turvattomuuden tunnetta. Yksi tulkeista kertoi, että oli yhden asiakkaan takia toistuvasti joutunut käyttämään eri jälkipuintitapoja. Muutoin tulkit olivat käyttäneet jälkipuintikeinoja yksittäisten tapausten vuoksi.

Osa toivoi, että jälkipuinnin toteuttamistapoja olisi useampia ja niitä olisi helpommin saatavilla:

Mä oon pyytänyt työnohjausta koska aika useissa firmoissa puhetulkeilla on säännölliset työnohjaushetket missä käydään näitä tilanteita läpi, mutta meidän firmassa ei ole.

Yksi tulkeista huomautti, että omiin tuntemuksiin tulisi luottaa. Jos tulkki tuntee, että asiakkaan kanssa on hankalaa työskennellä ja tulkkaukselle tuntuu hankalalta mennä ei hänen kannata pakottaa itseään menemään niihin. Tällöin vaarana on, että tulkki polttaa itsensä loppuun, vaikka hänellä olisikin mahdollisuus käyttää jälkipuintia jaksakseen töissä paremmin.

Yksi tulkki oli sitä mieltä, että oli hyvä, kun tilanne käytiin läpi heti asiakkaan väkivaltaisen käytöksen jälkeen. Hän kertoi myös, että yksi käsittelemätön tilanne on johtanut siihen, että tulkki on poistunut asiakkaan tulkkilistalta, sillä asia on jäänyt vaivaamaan häntä liian paljon. Asiakkaan kohtaaminen on pelottanut tulkkia, ja heidän yhteistyönsä ei palautunut ennalleen, joten tulkki näki parhaaksi lopettaa asiakkaan kanssa työskentelyn.

#### 6.4 Tilanteiden negatiiviset vaikutukset työhön

Selvitimme ovatko haastavat tilanteet vaikuttaneet negatiivisesti tulkkauksiin. Keskustelimme myös siitä, millaisia selviytymiskeinoja tulkeilla on.

Osa puhevammaisten tulkeista koki, että haastava tilanne jäi tulkkauksikeikan jälkeen mieleen. Osa tulkeista on luonut erilaisia selviytymiskeinoja pohjautuen aikaisempiin kokemuksiin tulevia tulkkauksikeikkoja varten. Tällaisia keinoja ovat esimerkiksi sanavalintojen ja sijoittumisen miettiminen tarkemmin, tulkkilistalta poistuminen ja etäisyyden ottaminen asiakkaaseen.

Totta kai vaikutti, koska nehän luo sitä omaa ammatti-identiteettiä.

Kaksi tulkeista koki, että negatiivisen tilanteen jälkeen hänen täytyi miettiä esimerkiksi sanavalintojaan tarkemmin, ettei aiheuta vahingossa konflikteja. Toinen tulkeista oli myös sitä mieltä, että tämänkaltaiset tilanteet eivät pyyhkiydy mielestä ja vaikuttavat tuleviinkin tulkkaustilauksiin.

Eräs tulkki kuunteli työmatkan aikana äänikirjoja, ja tällä tavoin prosessoivat tulevaa tulkkaustilausta. Hän näki asiakkaasta heti paikalle tullessaan, jos tämä oli aggressiivinen. Tämä johti usein vaikeaan tulkkaustilanteeseen. Asiakkaan oma käytös vaikutti negatiivisesti myös siten, että tulkki ei enää pitänyt asiakkaasta, ja koki työskentelyn hänen kanssaan haastavaksi. Toisessa paikassa työskennellessään väkivallan uhka oli usein läsnä, ja tulkki joutui tämän vuoksi miettimään tarkoin sijoittumistaan. Hän halusi sijoittua siten, että ei ole selkä avoimeen suuntaan päin, ja niin että hän näkee miten muut ihmiset tilassa liikkuvat ja mitä he tekevät. Tulkki oli myös sitä mieltä, että hän välttää tekemästä tiettyjä asioita, jotka ärsyttävät asiakasta. Hän mainitsi vielä, että tulkkauksen laatuun vaikuttaa se, että tulkki muokkautuu asiakkaaseen.

Yksi tulkeista oli poistunut asiakkaan tulkkilistalta. Kelan virheen vuoksi hän oli saanut edelleen tulkkaustilauksia haastavalle asiakkaalle, vaikka oli jo aikaisemmin raportoinut kyseisestä asiakkaasta Kelalle. Toinen tulkki mainitsi, että hän osaa herkemmin ottaa etäisyyttä tulkkaustilanteen aikana asiakkaaseen, jonka tietää käyttäytyvän aggressiivisesti.

Osan kanssa uskaltaa sanoittaa, että sanoo että mä huomaan, että sä oot ärtynyt että sopiiko että mä meen tohon viereiseen pöytään ja sitku tarviit tulkkausta ni mä tuun vasta sun viereen.

Eräs tulkeista kertoi, että koska yhdellä tulkkaustilauksella ollut asiakas oli ollut päihtynyt ja oletettavasti tästä syystä aggressiivinen, alkoi hän valikoida tulevia tilauksia niin, että niissä ei olisi mahdollisuutta alkoholin käyttöön.

Puolet tulkeista olivat sitä mieltä, että haastavat tilanteet eivät ole vaikuttaneet negatiivisesti tulkkaustilauksiin. Yksi tulkeista mainitsi, että ymmärtää

asiakkaiden turhautumisen eikä sen takia anna haastavan tilanteen vaikuttaa negatiivisesti tuleviin tulkaustilauksiin.

## 6.5 Tulkin rooli asiakkaiden näkökulmasta

Kysyimme, onko tulkin rooli tulkkien mielestä asiakkaille selkeä. Keskustelimme myös, miten asiakkaat kokeilevat tulkin roolin rajoja.

Viisi tulkeista koki, että tulkin rooli on asiakkaalle selvä. Yksi tulkeista kertoi, että tulkin rooli on joillekin asiakkaille epäselvä toisten puhevammaisten tulkkien toiminnan vuoksi. Jotkut tulkit tekevät avusteisia tehtäviä tulkaamisen lisäksi, joka johtaa asiakkaiden vääristyneeseen käsitykseen tulkin roolista. Tällaisia avusteisia tehtäviä voivat olla muun muassa vaatteiden pukeminen, ruokailussa auttaminen, hartioiden hierominen, vessassa käynnin avustaminen ja asiakkaiden kyyditseminen omalla autolla.

On asiakkaille aika selkeätä, kolmannelle osapuolelle ehkä haastavaa se tulkin roolin hahmottaminen myös että kaikki tulkit ei toimi ammattiohjeiden mukaan vaan tekee enemmän asioita, jolloin se ohjaajien silmissä näyttäytyy, et se on sellanen avustava tulkki.

Toinen tulkki kertoi, että asiakkaat tietävät tulkin roolin, mutta jotkut asiakkaista kokeilevat tulkin rajoja. Pienimuotoiselle avustukselle ei ole määritelty rajoja, ja joskus asiakkaat yrittävät saada tulkkeja tekemään heille kuulumattomia asioita. Kyseinen tulkki käyttää työssään niin sanottua ”maalaisjärkeä”, ja voi näin ollen auttaa esimerkiksi takkia päälle. Hän mainitsi myös, että joissain tilanteessa esimerkiksi asiakkaiden avustajat saattavat tehdä myös tulkin työtä. Näissä tilanteissa avustajat kyseenalaistavat tulkin roolin.

Mä uskon, että ne asiakkaat tietää mikä on tulkin rooli mutta ne kokeilee miten pitkälle tulkki venyy.

Kolmas tulkeista koki, että tulkin rooli on useimmille asiakkaista selvää, mutta tulkkien työ pitää sisällään paljon tiedottamista.

Eräs tulkeista pohti millaisiin tilanteisiin tulkki voi joutua, ja miten se vaikuttaa tulkin rooliin. Kahden tulkin mielestä ammattikorkeakouluissa korostetaan voimakkaasti tulkin roolissa pysymistä. Toinen tulkeista antoi esimerkin, että tulkki ei esimerkiksi saa kantaa asiakkaan kauppakassia tai tehdä muita avusteisia tehtäviä. Hän nosti esille sen asian, että asiakas harvoin ottaa mukaan sekä tulkkiä että avustajaa esimerkiksi kauppaan mennessään. Tällöin voi helposti käydä niin, että tulkin on pakko tehdä pienimuotoista avustusta, varsinkin jos asiakkaalla on liikuntarajoitteita. Hän mainitsi myös, että tämän esimerkin kaltaisissa tilanteissa voi käyttää ennakointia esimerkiksi käymällä asiakkaan kanssa kauppaliistan läpi. Näin tulkki voisi keskustella asiakkaan kanssa ostosten määrästä, jotta ei joutuisi kantamaan asiakkaan kauppakasseja, jos ostokset olisivat liian suuret.

Yksi tulkeista haluaa korostaa, että tulkit helpottavat asiakkaan elämää niin kodissa kuin sen ulkopuolella.

Me ollaan se puuttuva ääni siinä ikään kuin vaan ja muuten meitä ei voi niinku käyttää mihinkään muuhun, että me vaan mahdollistetaan se kommunikaatio siinä.

## 6.6 Työpaikan ohjeistus uhkaaviin tilanteisiin

Keskustelimme tulkkien kanssa millaisia ohjeistuksia he ovat saaneet työpaikaltaan uhkaavien tilanteiden varalle. Käytännöt vaihtelivat työpaikkojen kesken. Kaikille työpaikoille oli kuitenkin yhteistä se, että esimieheen voi tarvittaessa ottaa yhteyttä.



Osa palveluntuottajista ei ole ohjeistanut tulkkia miten uhkaavassa tilanteessa tulisi toimia. Kolme tulkkia kertoi, että heillä on tiedossaan vaiheet, joita noudatetaan uhkaavissa tilanteissa. Uhkaavissa tilanteissa ohjeistuksen saaneet tulkit voivat ottaa yhteyttä esimieheen.

Yksi tulkki sanoi, että uhkaavia tilanteita varten hänellä pitää olla puhelin aina mukana, jotta voi soittaa apua, jos tilanne muuttuu uhkaavaksi. Hän mainitsi myös työterveydessä asiointin tarvittaessa sekä sen, että tulkki voi ilmoittaa Kelalle haluavansa tulkkiparin tiettyihin tulkkauksilauksiin.

Toinen tulkki kertoi, että tulkit saavat olla yhteydessä esimieheensä milloin tahansa riippumatta kellonajasta. Tulkki ja esimies käyvät läpi, miten tilannetta jatketaan, mikäli tilanne on kesken, tai jos tilanne on jo loppunut, niin he puivat tilanteen läpi. Tarvittaessa esimies tulee paikan päälle, jos tulkki niin haluaa. Tulkille tarjotaan mahdollisuutta jälkipuida asia kahden kesken esimiehen kanssa tai hänellä on mahdollisuus hakeutua ammattilaisen hoitoon joko heti tilanteen jälkeen tai myöhemmin.

Yksi tulkeista sanoi, että jos tiedossa on, että asiakas on väkivaltainen, niin tulkki ei ota tilausta vastaan. Toinen tulkki taas ei muistanut oliko asiasta annettu ohjeistusta työpaikalla. Hän muisteli, että ohjeistusta ei olisi annettu, mutta ei ollut varma asiasta.

Yksi tulkeista kertoi, että uhkaavassa tilanteessa tulkki voi vetäytyä pois tilanteesta, ja että tulkki voi olla yhteydessä työpaikan sisäiseen välitykseen asian ratkaisemiseksi.

Eräs tulkeista kertoi, että hän ennakoi tilannetta sen aiheen mukaan, ja miettii omaa sijoittumistaan tilassa, jotta pääsee sieltä pois turvallisesti tilanteen niin vaatiessa. Hän myös kertoi, että keskeyttää tilauksen, mikäli tilanne tuntuu epämiellyttävältä tai hän kokee tilanteen jännittävänä tai pelottavana.

Neljä haastatelluista tulkeista kokee, että jälkipuinnin mahdollisuudet omalla työpaikalla ovat hyvät ja riittävät. Nämä tulkit ovat saaneet eniten apua työterveydestä sekä esimiehen kanssa käydyistä keskusteluista.

On se ollut hyödyllistä. Se ehkä tuo varmistuksen niille omille ajatuksille ja tuntemuksille, että ehkä sitä ei vähättele tai niinku että se oma huoli on ollut aiheellinen.

Yksi vastaajista ei koe saaneensa tarpeeksi tukea esimerkiksi omalta työpaikaltaan tai Kelasta. Hän toivoo, että jälkipuinnin mahdollisuudet työnantajan toimesta olisivat paremmat. Hän käyttää omana jälkipuinnin apukeinonaan ystäviensä kanssa keskusteluja salassapitovelvollisuuden puitteissa.

Eräs tulkeista on kysynyt tukea Kelalta, mutta he eivät voi ottaa kantaa yksittäisiin tilanteisiin. Kela määrittelee reunaehdot millä perusteella voi kieltäytyä tilauksesta. Kyseinen tulkki on sitä mieltä, että työnohjaus on hänelle paras keino jälkipuintiin, sillä siellä hän voi jutella kaikista tilanteista.

## 6.7 Tilauksen keskeyttäminen

Selvitimme, onko tulkkaustilausten keskeyttäminen yleistä ja millaisissa tilanteissa keskeyttämisen voi tehdä. Suoraa ohjeistusta tilauksen keskeyttämiselle ei ole, vaan päätös tulee tehdä tilannekohtaisesti.

Neljä vastaajaa ei ole joutunut keskeyttämään tilausta. Yhdessä tapauksessa tilaus on keskeytynyt siihen, että asiakas on itse poistunut paikalta. Keskeytymisen syytä olivat esimerkiksi epäasiallinen käytös sekä fyysinen väkivalta.

Yksi vastaaja kertoi, että tilanteissa, joissa asiakas on käynyt haastavaksi, on ollut tilannetta rauhoittamassa esimerkiksi avustaja tai jokin muu tilanteessa ollut henkilö. Tulkki on näissä tapauksissa seurannut tilannetta sivummalta.

Toinen tulkki oli sitä mieltä, että tulkit eivät keskeytä tilauksia missään tilanteissa. Ainoastaan niissä tilanteissa, joissa tulkki menee asiakkaan luo, ja paikan päällä ilmenee, että kyseinen asiakas on sairastunut voi tulkki keskeyttää tilauksen. Syy tähän on se, että tulkki ei voi altistaa itseään eikä tätä kautta myös muita asiakkaita sairastumiselle. Hän myös kertoi, että jotkut tulkeista käyvät tietoisesti sairaiden asiakkaiden luona tulkkaamassa.

Elikkä kyllä meidän kenttä on niinku melkoinen. Että tota kaikennäköisiin asioihin kyllä törmää. Ja miksi niin tapahtuu? Johtuu siitä koska tää on, mä sanoisin vähän niinku villi länsi.

Yksi vastaaja kertoi, että on keskeyttänyt tilauksen asiakkaan epäasiallisen käytöksen vuoksi. Hän totesi, että tulkitkin ovat ihmisiä eivätkä sylkykuppeja tai robotteja. Tällaisessa tilanteessa tulkki on joko lähtenyt kotiin tai poistunut paikalta ja tullut myöhemmin kysymään jatketaanko tilausta käyttäytyen asiallisesti.

Yhden tulkin tilaukset ovat loppuneet tilanteisiin, joissa asiakas on käyttäytynyt väkivaltaisesti tulkkia kohtaan. Joidenkin asiakkaiden kohdalla tulkki on joutunut muistuttamaan asiakkaiden hermostuessa, että tilaus loppuu, mikäli he rupeavat läpsimään tulkkia.

Kaksi puhevammaisten tulkkia ei muista, että työpaikalla olisi annettu suoraa ohjeistusta tilauksen keskeyttämiselle. Yhden tulkin työpaikalla on annettu ohjeistus tilauksen keskeyttämiselle. Useimmille on kuitenkin tiedossa, että tulkki voi vetäytyä tilanteesta pois, jos kokee tilanteen uhkaavaksi.

Alussa otin läpsyjä vitsaillenkin vastaan mutta siitä on tullut tiukempaa, joku saattaa heilutella käsiään muutenkin vaan ei se kohdistu muhun, mut kyl sen näkee kun sen on tarkoitus osua tai saada jotain reaktio jostain ihmisestä aikaiseksi, en epäröi keskeyttää.

Yksi tulkeista, joka on saanut työpaikallaan ohjeistuksen keskeyttämiseksi, kokee saaneensa tarpeeksi tukea työssään. Hän kertoo myös, että haastavan tilanteen jälkeen muut työntekijät ovat tulleet varmistamaan, että kaikki on tulkilla hyvin eikä hänelle jäänyt tilanteesta ikävää oloa.

Yksi tulkeista pohti, että uhkaavan tilanteen sattuessa asiakasta ei kuitenkaan voi jättää yksin julkiselle paikalle, vaan näissä tapauksissa pitäisi käyttää ”maalaisjärkeä”. Tämänkaltaisessa tapauksessa tulkki ottaisi yhteyttä Kelaan ja kysyisi neuvoa tilanteen ratkaisemiseksi.

## 6.8 Salassapitovelvollisuuden rikkominen

Keskustelimme tulkkien kanssa voiko salassapitovelvollisuutta rikkoa ja millaisissa tilanteissa heidän mielestään sitä voi rikkoa. Tulkeilla ei ollut selkeää vastausta, mutta he nostivat esille esimerkkejä tilanteista, joissa niin voisi tehdä. Puhevammaisten tulkkien mielestä salassapitovelvollisuutta saa rikkoa esimerkiksi seuraavissa tilanteissa: henkeen ja terveyteen liittyvä asia, työturvallisuuden, työkyvyn ja jaksamisen näkökulmasta, rikosasiassa ja henkeä uhkaavassa tilanteessa, aggressiivisessa tai häirintätilanteessa sekä lapsiin kohdistuvassa asiassa.

Puhevammaisten tulkit olivat hyvin tietoisia siitä, että salassapitovelvollisuutta ei saa rikkoa kevein perustein. On myös koettu, että olisi hyvä, jos tulkit voisivat keskustella asiakkaista väkivaltatilanteen sattuessa varoituksena muille tulkeille.

Yksi tulkeista vastasi, että salassapitovelvollisuutta ei rikota viihdearvon takia. Ei ole merkitystä onko asiakkaan asia tärkeä tai ei, mutta salassapitovelvollisuutta ei saa rikkoa. Tulkki pohti myös tilanteita, jossa hän ei ole ollut varma onko toiminut eettisesti oikein tai toisaalta tilanteita, joissa ei ole toiminut eettisesti oikein. Näissä tapauksissa hän on keskustellut asiasta esimiehensä kanssa.

Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että jos tulkki kohtaa häirintää tai aggressiivisia tilanteita, on hänen puhuttava asiasta vähintään esimiehensä kanssa. Mikäli tulkki haluaa poistua asiakkaan tulkkilistalta, pitää hänen kertoa syy tai tapahtuma Kelalle.

Yksi haastatelluista tulkeista mietti, että haluaisi mieluusti varoittaa muita tulkkeja kohtaamistaan haastavista tai eettisesti hankalista tilanteista. Asiaa hankaloittaa se tosiasia, että tulkit eivät voi puhua asiakkaan asioista, ellei asiakas itse ole paikalla. Tulkit eivät voi kuitenkaan keskustella keskenään edellä mainitusta asiasta kevein perustein, sillä se kuuluu salassapitovelvollisuuden piiriin.

Yksi vastaajista pohti, että mikäli asiakkaalle tapahtuisi jotain, olisi ohjaajan tai muun lähihenkilön ensisijainen tehtävä ilmoittaa asiasta sopivalle taholle. Jos kuitenkin kävisi niin, että asiakkaan ohjaaja itse esimerkiksi pahoinpitelisi asiakasta, voisi tulkki siinä tapauksessa ilmoittaa ohjaajan lähiesimiehelle asiasta.

## 6.9 Muut haastattelussa esille tulleet asiat

Kaksi vastaajista kertoivat, kuinka tärkeää olisi, että tulkeilla olisi tiedossa oikeat kysymykset, joita esittää palveluntuottajille työhaastattelutilanteessa. Työpaikkojen käytännöissä voi olla suuria eroja, ja olisi tärkeää jakaa hiljaista tietoa myös uusille tulkeille.

Näistä ei puhuta julkisesti kentällä, mutta ne jotka on kauan ollut, niin me niinku ikään kuin tiedetään, että tuolla toimitaan noin, täällä toimitaan näin, tuolla firman sisällä toimitaan noin, noi pakotetaan tiettyyn niinku työaikoihin et miten heillä on niinku kalenterit auki. Että niinku tän kaltaista on ja senpä tähden olisi hyvä että tulkeilla olisi sitä tietoa, koska siinä vaiheessa kun he menee haastatteluun, että he voi sanoa ne mitkä on hänelle tärkeitä asioita. Joku voi sanoa, että ei mulla ole yhtään tärkeää se, että miten mä oon töissä, että kunhan mulla nyt sitten vaan on töitä niin.

Haastatteluissa pohdittiin myös Kelan määritystä pienimuotoiselle avustamiselle tulkin työssä. Tulkin omalle vastuulle jää kussakin tilanteessa rajojen asettaminen avustamiselle. Jotkut asiakkaat saattavat jopa valita tulkin sen perusteella, kuinka paljon tulkki avustaa. Yhden haastatellun mielestä tulkkien tulisi miettiä järkevästi omia rajojaan pienimuotoisen avustamisen suhteen.

Eräs tulkki mietti niin sanotulle ”harmaalle alueelle” astumista. Jos tulkki alkaa tehdä avusteisia tehtäviä jollekin asiakkaalle, voi se johtaa kollegojen paheksu-miseen, ja siihen, että asiakkaat alkavat vaatimaan yhä enemmän tulkeilta, esi-merkiksi kuljetuspalvelua.

Ne asiat selviää aina siis oikeasti. Asiakkaitahan ei sido mikään vai-tioloovelvollisuus ja monta kertaa asiakas kertoo mulle aivan niinku todella lennokkaita juttuja.

Eräässä haastattelussa pohdittiin, mitä tehdä, jos asiakas ei tulkin mielestä kuulu tulkkauspalvelun piiriin. Tulkki voi ilmoittaa Kelalle, mikäli hänen mielestään asia-kas ei ole kykeneväinen kommunikoimaan tarpeeksi, jotta tulkista olisi hyötyä asi-akkaalle itselleen tai muille osapuolille. Tämä ei kuitenkaan johda mihinkään toi-menpiteisiin Kelan osalta, sillä kerran myönnetty oikeus on lopullinen.

Yksi tulkeista toivoisi, että tulkit tekisivät Kelalle enemmän uhka- ja väkivaltatilan-neilmoituksia, mikäli joutuu tilanteisiin, jotka koee uhkaavaksi. Hän toivoisi myös, että tilannekertomukset tallentuisivat asiakkaan tietoihin, jotta tulkit tietäi-sivät, minkälaisia tilanteita kyseisen asiakkaan kanssa on aikaisemmin ollut. Jos tulkki koee uhkatilanteen eikä saa apua ja keskustelutukea, voivat tilanteet alkaa jännittää niin paljon, että se vaikuttaa tulkkaukseen. Tämä voi johtaa siihen, että tulkki ei ehkä enää uskalla tehdä työtään.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli haastatella puhevammaisten tulkkeja ja selvittää kuinka yleisiä haastavat asiakaskohtaamiset ovat, ja miten haastava käytös tai haastavat tilanteet ilmenevät. Aineistostamme kävi ilmi, että haastavat tilanteet tai käytös eivät ole yleisiä. Koulutuksessa ei haastateltavien mielestä tulkin työn negatiivisista puolista ollut puhuttu juurikaan. Kaikki haastatteluun osallistuneet tulkit olivat kokeneet väkivaltaa tai ahdistavia tilanteita jossain muodossa. Tilanteiden jälkipuinnin mahdollisuus koettiin tärkeänä ja sitä olivat hyödyntäneet kaikki haastattelussa olleet puhevammaisten tulkit eri tavoilla.

Opinnäytetyömme tavoitteena oli tuoda esille tulkkien kokemuksia haastavista asiakaskohtaamisista, sillä aiheesta ei ole saatavilla paljon tietoa. Halusimme myös selvittää, minkälaisia jälkipuintimenetelmiä tulkeilla on, ja pitäisikö niiden parempaan saatavuuteen kiinnittää huomiota. Työmme tilaaja piti aihetta mielenkiintoisena ja tärkeänä keskustelun avaajana. Pidimme yllättävänä sitä, että tulkit kokivat, että haastavat tilanteet eivät ole yleisiä, mutta kaikilla heillä oli kuitenkin useampi esimerkkitapaus. Salassapitovelvollisuuteen liittyvään kysymykseen tulkkien oli vaikea vastata, sillä siihen ei ole yksiselitteisiä vastauksia. Kaikki tulkit olivat samaa mieltä siitä, että salassapitovelvollisuutta tulee noudattaa tiukasti, mutta syyt sen rikkomiselle vaihtelivat tulkkien kesken.

Suuri enemmistö puhevammaisten tulkeista on naisia, ja asiakaskunta jakaantuu melko tasaisesti sukupuolien kesken. Mikäli asiakas on fyysisesti paljon kookkaampi kuin tulkki, voi uhkaava tilanne tuntua tulkista pelottavammalta. Tilanne voi tuntua ahdistavammalta siinä tapauksessa, että tulkki on asiakkaan kanssa yksin. Palveluntuottajat voisivat järjestää tulkeilleen turvallisuuskoulutuksia tai muutoin antaa ohjeistusta miten vastaavassa tilanteessa tulisi toimia.

Vaikka käytön opastusta onkin tarjolla, siitä huolimatta tulkin rooli voi asiakkaille tai heidän lähipiirilleen silti olla epäselvä. Monet voivat sekoittaa esimerkiksi avustajien ja tulkkien rooleja ja työtehtäviä keskenään, ja siksi olettaa, että tulkit tekisivät avusteisia ja hoidollisia tehtäviä. Tulkit voivat tehdä pienimuotoista

avustusta, kuten auttaa asiakkaan takkia hänen päälleen tai työntää pyörätuolia lyhyen matkan. Tulkin tehtäviin eivät kuulu hoidolliset ja avusteiset työtehtävät.

Mikäli tulkit olivat kohdanneet hankalia tilanteita, he olivat luoneet itselleen erilaisia selviytymiskeinoja uusien tulkkaustilausten varalle joko vanhojen tai uusien asiakkaiden kanssa työskentelyyn. Keinoja olivat muun muassa sanavalintojen miettiminen ja viimeisenä keinona asiakkaan tulkkilistalta poistuminen. Koemme, että tulkkien on tärkeää tiedostaa omat rajansa ja kehittää selviytymiskeinoja vaikeiden tilanteiden varalle. Selviytymiskeinot auttavat jaksamaan paremmin työssä ja tekevät työskentelystä helpompaa.

Hieman yllättävänä pidimme sitä, että palveluntuottajien käytännöt tulkkien työehdoissa voivat poiketa toisistaan paljon. Hiljaisen tiedon tärkeyttä painotettiin osassa haastatteluja.

Eräässä haastattelussa tuli esille, että kaikki asiakkaat eivät välttämättä kuulu tulkkauspalvelun piiriin. Tulkkauspalvelulain mukaan päätös voidaan tehdä toistaiseksi tai määräajaksi voimassa olevaksi, sekä tarpeen vaatiessa tehdään uudelleen arviointi. Asiakkaalla on mahdollisuus myös luopua itse tulkkauspalveluoikeudestaan. Tulkki voi myös itse tehdä Kelalle ilmoituksen, mikäli kokee, että asiakas ei hyödy tulkista. Jäimme miettimään pitäisikö Kelalla olla jokin käytäntö tulkkauspäätöksen tarkistamisesta. Asiakkaiden puhevamma voi joissain tapauksissa mennä huonompaan suuntaan tai vastaavasti parempaan niin, että tarvetta tulkkauspalvelulle ei enää olisi.

Olisimme voineet lisäksi selvittää esimerkiksi kokevatko puhevammaisten tulkit, että eettistä säännöstöä on helppo noudattaa? Tuntuuko heistä siltä, että myös muut tulkit noudattavat säännöstöä, vai tuntuuko heistä siltä, että sääntöjä rikotaan usein tai jopa säännöllisesti? Aihe tuli esille kaikissa haastatteluissa jossain muodossa ja aiheutti hyvin eriäviä mielipiteitä tulkkien kesken.



Jatkotutkimuksen aiheita ovat esimerkiksi työturvallisuus puhevammaisten tulkin näkökulmasta sekä tulkin rooli puhevammaisten tulkin työssä. Miten haastavia tilanteita voisi ennaltaehkäistä ja miten tilanteisiin voisi varautua? Kuinka tulkit määrittelevät roolinsa rajat? Missä kulkee pienimuotoisen avustamisen raja?

## LÄHTEET

- Advancedsportsandspine.com (i.a.) *Physical activity and exercise programs positively impact the mind and body*. Saatavilla 22.3.2024 <https://www.advancedsportsandspine.com/the-mental-benefits-of-sports/>
- Ahola, T., & Furman, B. (2020). *Ongelmista ratkaisuihin: Lyhytterapian perusteet*. Otavan Kirjapaino Oy.
- Alasuutari, P. (2011). *Laadullinen tutkimus 2.0*. Vastapaino
- Aulankoski, S. (2016). *Törmäyksistä työniloon. Työterveyshuolto tukena työn ris-tiriidoissa*. Duodecim.
- Autismiliitto ry. (i.a.) *Toiminnanohjaus*. Saatavilla 29.4.2023 <https://askelakuu-suuteen.fi/nuorille/autismikirjo/toiminnanohjaus/>
- Healthdirect.gov.au (i.a.) *Exercise and mental health*. Saatavilla 22.3.2024 <https://www.healthdirect.gov.au/exercise-and-mental-health>
- Huttunen, M. & Kalska, H. (toim). (2020). *Psykoterapiat*. Duodecim.
- Kanerva, R. (2008) *Työ turvallisiksi: työpaikan hyvät työturvallisuuskäytännöt*. Edita
- Karjalainen, M., Lindroos, S., Matero, M., & Simola, T. (2020). *Kasvatus- ja oh-jausalan käsikirja*. Sanoma Pro.
- Kela.fi (18.9.2023). *Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun välitystyö*. <https://www.kela.fi/etti/Vammaistenhenkil%C3%B6identulkkauspal-velunv%C3%A4litysty%C3%B6.pdf?version=1695085570888>
- Kela.fi (i.a.-a) *Vammaisten tulkkauspalvelu*. Saatavilla 22.11.2023 <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-tutustu-tulkkauspal-veluun>
- Kela.fi (i.a.-b) *Tulkkauspalvelun käytön opastus*. Saatavilla 2.12.2023 <https://www.kela.fi/yhteistyokumppanit-vammaisten-tulkkauspal-velu-palveluntuottajille-tulkkauspalvelun-kayton-opastus>
- Kela.fi (i.a.-c) *Vammaisten tulkkauspalvelu yhteystiedot*. Saatavilla 8.1.2024 <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-yhteystiedot>
- Kivinummi, J., & Alatupa, S. (2016). *Kun ei suju : selviytymisopas haastaviin asia-kastilanteisiin*. PS-kustannus

- Leiman, M. (2020). Psykoterapiat ja psykoterapeutit. Teoksessa Huttunen, M. & Kalska H. (toim.), *Psykoterapiat* (s. 430–438). Duodecim.
- Livia.fi (i.a.) *Puhevammaisten tulkkauksen erikoisammattitutkinto 180osp*. Saatavilla 16.11.2023 <https://www.livia.fi/koulutustarjonta/puhevammaisten-tulkkauksen-erikoisammattitutkinto-180-osp>
- Mannermaa, K. (2022). *Työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin käsikirja*. Alma Talent
- Mieli Suomen Mielenterveys ry. (i.a.). *Henkinen väkivalta satuttaa sisältäpäin*. Saatavilla 28.4.2023 <https://mieli.fi/vaikea-elamantilanne/vakivalta/henkinen-vakivalta-satuttaa-sisaltapain/>
- Mieli.fi (i.a.) *Mistä mielenterveys rakentuu?* Saatavilla 29.3.2023 <https://mieli.fi/vahvista-mielenterveyttasi/mita-mielenterveys-on/mista-mielenterveys-rakentuu/>
- Mäkelä, P. (1998). Tutkimustyön tavoite ja sen määrittelemä tutkijan vastuu. Teoksessa Saarnilehto A. (toim.), *Tutkijan oikeudet ja velvollisuudet* (s. 57-101)
- National Sexual Violence Recourse Center.org (i.a.) *Ending Sexual Assault and Harassment in the Workplace*. Saatavilla 22.3.2024 <https://www.nsvrc.org/ending-sexual-assault-and-harassment-workplace>
- Nollalinja (i.a.) *Fyysinen väkivalta*. Saatavilla 29.4.2023 <https://nollalinja.fi/mika-on-vakivaltaa/fyysinen-vakivalta/>
- Opetushallitus.fi (i.a.) *Vuorovaikutus*. Saatavilla 2.12.2023 <https://www.oph.fi/fi/oppimateriaali/mun-elama/sosiaaliset-taidot/vuorovaikutus>
- Papunet (2015) *Opas puhevammaisten tulkkauksipalvelusta*. Saatavilla 3.1.2024 [https://papunet.net/wp-content/uploads/2023/10/tulkkauksipalveluopas\\_2014\\_netti.pdf](https://papunet.net/wp-content/uploads/2023/10/tulkkauksipalveluopas_2014_netti.pdf)
- Peda.net. (i.a.). *Vuorovaikutus*. Saatavilla 28.4.2023 <https://peda.net/p/eeva-pek/6-jakso/oltth/vjr/1v>
- Pirkola, S. (2020). Psykoterapiaa kaikille, mutta miten? Teoksessa Huttunen, M & Kalska H. (toim.), *Psykoterapiat* (s. 466–475). Duodecim.
- Pyykkönen, M., & Pyykkönen, M. (2019) *Seksuaalinen häirintä työpaikalla*. Edita publishing Oy

- Rantaeskola, s., Hyyti, J., Kauppila, J., & Koskelainen, M. (2015). *Haastavat asiakastilanteet : väkivalta työssä*. Talentum
- Riveria.fi (i.a.) *Puhevammaisten tulkki*. Saatavilla 4.1.2024 <https://www.riveria.fi/koulutus/puhevammaisten-tulkki/>
- Ruusuvuori, J. & Nikander, P. (2017). Haastatteluaineiston litterointi. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P., & Ruusuvuori, J. (toim.), *Tutkimushaastattelun käsikirja* (s. 427–444). Vastapaino
- Saarnilehto, A. (toim). (1998). *Tutkijan oikeudet ja velvollisuudet*. WSLT
- Sivupersoonana.com (i.a.) *Sivupersoonana*. Saatavilla 2.12.2023 <https://www.sivupersoonana.com/>
- Suomen Puhevammaisten Tulkit ry. (10.8.2020) *Puhevammaisten tulkki*. Saatavilla 3.1.2024 <https://www.puhevammaistentulkit.fi/uutiset/tulkkitietoa/>
- Suomen Puhevammaisten Tulkit ry. (i.a.-a) *Koulutus*. Saatavilla 3.1.2024 <https://www.puhevammaistentulkit.fi/tietoa-meista/koulutus/>
- Suomen Puhevammaisten Tulkit ry. (i.a.-b) *Tulkin ammattieettinen säännöstö*. Saatavilla 3.1.2024 <https://www.puhevammaistentulkit.fi/tietoa-meista/tulkin-ammattieettinen-saannosto/>
- Suomen työnhajaajat ry. (i.a.). *Mitä työnhajaus on?* Saatavilla 29.4.2023 <https://www.suomentyonhajaajat.fi/tyonohjaus/>
- Tanskanen, T. (2017). *Tulkki on kävelevä kommunikaattori, pingispallo, näkymätön ääni, kameleontti: puhevammaisten tulkin rooli tulkatussa vuorovaikutustilanteessa* [Pro gradu -tutkielma, Itä-Suomen yliopisto]. <http://urn.fi/urn:nbn:fi:uef-20171071>
- Tasa-arvo.fi (i.a.) *Häirintään pitää puuttua*. Saatavilla 22.3.2024 <https://tasa-arvo.fi/hairintaan-pitaa-puuttua>
- Tukea arkeen. (i.a.) *Toiminnanohjaus*. Saatavilla 29.4.2023 <https://www.nepsyarki.com/toiminnanohjaus/>
- Työsuojelu.fi (i.a.-a) *Työsuojeluhallinto*. Saatavilla 8.3.2024 <https://tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla/tyosuojelun-toimintaohjelma>
- Työsuojelu.fi (i.a.-b) *Työterveyshuolto*. Saatavilla 29.3.2023 <https://www.tyosuojelu.fi/tyoterveys-ja-tapaturmat/tyoterveyshuolto>
- Työturvallisuus ja työsuojelu*. 2019. Työturvallisuuskeskus

- Ukkinstituutti.fi (i.a.) *Liikunta ja mielenterveys*. Saatavilla 23.1.2024  
<https://ukkinstituutti.fi/liike-laakkeena/liikunta-ja-mielen-hyvinvointi/>
- Valvira (i.a.) *Salassapito*. Saatavilla 29.3.2023  
[https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/hyva-ammattinharjoittaminen/salassapito/salassapidosta\\_poikkeaminen](https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/hyva-ammattinharjoittaminen/salassapito/salassapidosta_poikkeaminen)
- Wallin, A. (2017). Työnohjaus muuttuvassa työelämässä. Teoksessa Kallasvuo, A., Koski, A., Karvinen-Niinikoski, S., & Keskinen, S. (toim.), *Monimuotoinen työnohjaus ja työnohjaajakoulutus* (s. 69-84). Suomen työohjaajat ry.
- Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö. (4.10.2019) *Psyykkiset traumat*.  
<https://www.yths.fi/terveystietopankki/psyykkiset-traumat/>

## LIITE 1. Saatekirje

### SAATEKIRJE

Hei,

Olemme neljännen vuoden opiskelijoita Diakonia-ammattikorkeakoulusta, ja opiskelemme puhevammaisten tulkkausta. Teemme opinnäytetyötämme haastavista asiakaskohtaamisista puhevammaisten tulkin työssä, ja toivoisimme saavamme alan asiantuntijoita, eli puhevammaisten tulkkeja haastateltavaksemme. Voit olla pohjakoulutukseltasi AMK- tai EAT-tulkki. Voit olla tuore tulkki, tai työvuosia voi sinulle olla kertynyt paljon.

Teemme haastattelututkimuksen, joka anonymisoidaan. Eli vastaajan henkilöllisyyttä, työpaikkaa ja työskentelyaluetta ei ole mahdollista tunnistaa valmiista opinnäytetyöstä. Toteutamme haastattelumme Zoomissa etäyhteydellä. Aikaa haastatteluun menee noin 30-60 minuuttia. Pyrimme tekemään haastattelut syyskuun aikana, mutta myös lokakuun alku on mahdollinen. Päivämäärä ja kellonaika ovat sovittavissa. Mikäli nämä ajat eivät sovi sinulle, mutta haluaisit silti osallistua haastatteluun, niin olethan meihin yhteydessä.

Haastattelussamme keskustelemme tulkkien kokemista haastavista asiakaskohtaamisista ja niiden purusta. Haastattelussa kysymme esimerkiksi:

- Onko työpaikallasi annettu ohjeita hankalien asiakaskohtaamisten varalle?
- Vaikuttiko haastava tilanne negatiivisesti työkeikkoihin jotka tapahtuivat tämän jälkeen?

Jos sinulla on kokemusta haastavista asiakastilanteista, tai koet aiheesta keskustelun tärkeäksi ja haluaisit osallistua opinnäytetyöhömmme ole meihin yhteydessä. Olemme kiinnostuneita kuulemaan erilaisista kokemuksista.

Amira Neffati ja Laura Rauniyar

amira.neffati@student.diak.fi  
[laura.rauniyar@student.diak.fi](mailto:laura.rauniyar@student.diak.fi)

## LIITE 2. Haastattelusuostumus

### **Suostumus opinnäytetyöhön kuuluvan haastattelun hyödyntämisestä tutkimus- ja kehittämistoiminnassa.**

Haastattelun tavoitteena on selvittää minkälaisia haastavia asiakaskohtaamisia puhevammaisten tulkit ovat kokeneet. Mikäli tulkilla ei ole henkilökohtaista kokemusta edellä mainituista tilanteista, selvitämme miten työympäristössä on varauduttu vastaavien tilanteiden varalle.

Aineiston hallinta:

Tallentaminen tutkimuksen aikana toteutetaan Zoom-haastattelun tallennuksena. Tämän jälkeen aineisto siirretään omalta tietokoneelta Diakonia-ammattikorkeakoulun (Diak) pilvipalveluun. Jos nauhoitus ei onnistu, äänitallenne tehdään omaan puhelimeen, josta se siirretään Diakin pilvipalveluun. Diakin pilvipalvelutili on opinnäytetyön tekijöiden henkilökohtainen ja suojattu salasanalla.

Haastattelut poistetaan litteroinnin jälkeen. Litteroinnit tehdään omilla tietokoneilla, josta ne siirretään Diakin pilvipalveluun. Litteroinnit poistetaan, kun opinnäytetyö on valmis. Vain aineiston kerääjillä on pääsy aineistoon, ja ne ovat salasanalla suojattuja. Koko aineisto poistetaan kaikilta alustoilta opinnäytetyön valmistuttua keväällä 2024.

Tulokset tullaan julkaisemaan valmiissa opinnäytetyössä. Minulle on selvitetty yllä mainitun tehtävän tarkoitus ja se, että kirjallista materiaalia tullaan käyttämään opinnäytetyössä. Olen tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Olen myös tietoinen siitä, että henkilöllisyyteni jää vain opinnäytetyön tekijöiden tietoon.

Opinnäytetyön tekijät

Amira Neffati  
Laura Rauniyar

Helsingissä 10.9.2023

## LIITE 3. Haastattelurunko

## HAASTATTELURUNKO

1. Oletko kokenut työssäsi puhevammaisten tulkkina asiakastilanteita, joissa olet joutunut kohtaamaan fyysistä tai psyykkistä väkivaltaa (tarkoitetaan myös väkivallan uhkaa tai ahdistavaa tilannetta)? Haluatko kertoa tilanteesta.
2. Jos on ollut useampia tilanteita, onko jotain tiettyä paikkaa tai tilannetta, joissa näitä tapahtuu usein?
3. Oletko kokenut haastavaa käyttäytymistä kolmannelta osapuolelta tulkkaustilanteessa?
4. Koitko tarvetta tilanteen jälkipuinnille, ja jos koit, niin miten käsittelit asiaa (esim. terapia, työnohjaus, työterveys tai jokin oma selviytymiskeino)?
5. Vaikuttiko haastava tilanne negatiivisesti työkeikkoihin, jotka tapahtuivat tämän jälkeen (saman asiakkaan kanssa tai työssä yleensä)?
6. Onko mielestäsi tulkin rooli asiakkaille selvä?
7. Onko työpaikallasi annettu ohjausta uhkaavien tilanteiden varalle?
8. Oletko saanut mielestäsi tarpeeksi tukea uhkaavien tilanteiden käsittelyyn, esim. työpaikaltasi, työterveyshuollosta tai muulta taholta? Oliko tuki mielestäsi hyödyllistä ja riittävää?
9. Oletko joutunut keskeyttämään tilauksen? Millainen tilanne on ollut?
10. Onko työpaikallasi annettu ohjeistusta tilauksen keskeyttämiselle (missä tilanteessa keskeytyksen voi tehdä, ja miten toimitaan siinä tapauksessa)?
11. Missä tilanteessa mielestäsi tulkki saa viedä asian eteenpäin, ja milloin salassapitovelvollisuutta saa rikkoa?
12. Oletko suorittanut ammattikorkeakoulu- vai erikoisammattitutkinnon?
13. Onko koulutuksesi aikana opetuksessa otettu esille puhevammaisten tulkin työn negatiivisia puolia?