

OPINNÄYTETYÖ

Viittomakielentulkkien kokema myötätuntopuupumus

Vilma Mikkonen ja Sanni Nyysönen

Viittomakielen tulkkaus
(240 op)

Arvioitavaksi jättämisaika
(4/2025)

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Viittomakielen tulkkaus

Tekijät: Vilma Mikkonen ja Sanni Nyyssönen
Opinnäytetyön nimi: Viittomakielen tulkkien kokema myötätuntopuupumus
Sivumäärä: 60 ja 6 liitesivua
Työn ohjaaja(t): Hanna Putkonen
Työn tilaaja(t): Kieliasiantuntijat ry

Opinnäytetyön aiheena on viittomakielen tulkkien kokema myötätuntopuupumus. Työn tilaajana toimi Kieliasiantuntijat ry. Työn tavoitteena oli selvittää, kokevatko viittomakielen tulkit työssään myötätuntopuupumusta ja millaisia selviytymisstrategioita heillä on käytössään tulkkauksilanteissa, sitä ennen ja sen jälkeen.

Tutkimus toteutettiin määrällisenä tutkimuksena Webopol-kyselylomakkeen avulla. Kyselyssä oli lisäksi avoimia kysymyksiä, joita analysoitiin laadullisen tutkimuksen keinoin. Vastauksia kertyi yhteensä 83. Vastauksia tarkasteltiin niin yleisellä tasolla kuin siten, että ne oli jaoteltu tulkkien työkokemusvuosien mukaan alle 4 vuotta, 4-10 vuotta ja yli 10 vuotta alalla työskennelleet.

Opinnäytetyön tulokset osoittavat, että viittomakielen tulkit tunnistavat myötätuntopuupumuksen piirteitä ja ovat myös itse kokeneet niitä. Erityisesti uransa alkuvaiheessa olevat tulkit näyttävät olevan alttiimpia ilmiölle, sillä alle neljä vuotta alalla toimineista kaikki kyselyyn vastanneet olivat havainneet itsessään myötätuntopuupumukseen liittyviä piirteitä viimeisen vuoden aikana. Kokemuksen karttuessa oireiden esiintyvyys näyttää vähenevän, vaikka myötätuntopuupumuksen merkkejä on havaittavissa myös kokeneemmilla tulkeilla.

Tuloksista saatu tieto osoittaa, että suurimmalla osalla (95,7 %) tulkeista on itsellään käytössään erilaisia selviytymiskeinoja purkaa tunnekuormittavia tulkkauksilanteita. Näiden jälkikäsitteilyssä korostui tarve kollegiaaliseen vertaistukeen 89 % vastaajista. Tuloksista käy ilmi, kuinka työnohjauksen merkitys ja huumorin käyttö kasvoivat työvuosien mukaan.

Asiasanat: empatia, myötätuntopuupumus, työhyvinvointi, viittomakielentulkit

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Sign language interpreter

Author: Vilma Mikkonen ja Sanni Nyyssönen
Title: Viittomakielen tulkkien kokema myötätuntouupumus
Number of Pages: 60 and 6 attachment pages
Supervisor(s): Hanna Putkonen
Commissioned by: Kieliasiantuntijat ry

This thesis examines compassion fatigue experienced by sign language interpreters. The study was commissioned by Kieliasiantuntijat ry. The objective of this research was to investigate whether sign language interpreters experience compassion fatigue in their work and to explore the coping strategies they employ before, during, and after interpreting assignments.

The study was conducted as quantitative research using a Webropol survey. Additionally, the survey included open-ended questions, which were analyzed using qualitative methods. A total of 83 responses were collected. The responses were examined both on a general level and by categorizing interpreters based on their years of work experience: less than 4 years, 4–10 years, and over 10 years in the field.

The findings of this thesis indicate that sign language interpreters recognize characteristics of compassion fatigue and have personally experienced them. The results suggest that interpreters in the early stages of their careers are particularly vulnerable to this phenomenon, as all respondents with less than four years of experience reported having experienced at least some features of compassion fatigue within the past year. While the prevalence of symptoms appears to decrease with experience, signs of compassion fatigue were also observed among more experienced interpreters.

The data obtained from the study show that the vast majority (95.7%) of interpreters have developed various coping mechanisms to process emotionally demanding interpreting situations. Among these strategies, collegial peer support was particularly emphasized, with 89% of respondents identifying it as a key resource. Additionally, the results indicate that the significance of supervision and the use of humor as a coping mechanism increased with years of professional experience.

Keywords: Emphaty, Compassion fatigue, Occupational well-being, Sign language interpreters

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	OPINNÄYTETYÖN TAUSTAA.....	7
	2.1 Aiempi tutkimustieto	7
	2.2 Työn tilaaja	9
3	KESKEINEN TERMISTÖ.....	10
	3.1 Empatia	10
	3.2 Myötätunto.....	11
	3.3 Myötätuntostressi.....	12
	3.4 Myötätuntouupumus	14
4	TULKIN TYÖ	17
	4.1 Viittomakielen tulkin rooli.....	17
	4.2 Tulkki tunteiden tulkitsijana	19
	4.3 Työhyvinvointi.....	20
5	SELVIITYMISSTRATEGIAT	22
	5.1 Myötätuntouupumuksen selviytymisstrategiat	22
	5.2 Selviytymisstrategiat ennen tulkkausta.....	24
	5.3 Selviytymisstrategiat tulkkaustilanteessa.....	25
	5.4 Selviytymisstrategiat tulkkauksen jälkeen.....	27
6	TUTKIMUSPROSESSI	29
	6.1 Keskeiset tutkimuskysymykset.....	29
	6.2 Tutkimusmenetelmä.....	29

7	TUTKIMUSTULOKSET	32
	7.1 Taustatiedot.....	32
	7.2 Myötätuntouupumus ilmiönä	34
	7.3 Kuormittavat tulkkaustilanteet.....	39
	7.4 Selviytymisstrategiat tulkkaustilanteissa	43
	7.5 Selviytymisstrategiat tulkkauksen jälkeen.....	46
	7.6 Tulkkien toiveet ja tarpeet myötätuntouupumuksen ehkäisyyn.....	48
	7.7 Kehittämisehdotuksia.....	50
8	POHDINTA	53
	8.1 Yleistä opinnäytetyöstä.....	53
	8.2 Tutkimuksen luotettavuus	54
	8.3 Tutkimuksen eettisyys	55
	LÄHTEET	56
	LIITTEET	61

1 JOHDANTO

Työ mahdollistaa tekijälleen elatuksen. Parhaimmillaan se antaa elämään sisältöä ja merkitystä sekä on osana ihmisen identiteettiä. (Lyly-Yrjänäinen, Ranki, Ylikännö & Närhinen 2024, 7.) Sosiaali- ja terveysministeri Sanni Grahn-Laasonen toteaa: ”Monet mittarit osoittavat, että työikäisten terveys on pitkällä aikavälillä kohentunut. Kuitenkin kokemukset työn henkisestä kuormittavuudesta ovat yleisiä. Tämä suunta on saatava kääntymään.” (Valtioneuvosto 2024.) Kokemus työhyvinvoinnista on yksilön henkilökohtainen kokemus, mutta se syntyy työtä tehdessä, useimmiten yhdessä (Lyly-Yrjänäinen, ym. 2024, 23).

Tämä opinnäytetyö käsittelee viittomakielen tulkkien mahdollisesti kokemaa myötätuntopumusta ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (2023) mukaan myötätuntopumus- ja stressi sekä sijaistraumatisoituminen kuvaavat ilmiötä, jossa asiakkaan vaikeat ja traumaattiset kokemukset siirtyvät työntekijöille tai työyhteisöille aiheuttaen työntekijöissä henkistä kuormitusta. Halusimme selvittää, miten myötätuntopumus näyttäytyy tulkkauslalla Suomessa.

Tässä opinnäytetyössä määrittelemme aluksi keskeiset käsitteet. Avaamme viittomakielen tulkin työnkuvaa tunnekuormituksen näkökulmasta ja selvitämme tunnekuormitukseen liittyviä selviytymisstrategioita tulkkaustilanteissa. Opinnäytetyössämme toteutimme Webropol-kyseilyn, jonka avulla kartoitimme, millaisia selviytymisstrategioilta tulkeilla on tunnekuormittavissa tulkkaustilanteissa ja niiden jälkeen. Näihin tuloksiin keskitymme niin yleisellä tasolla kuin pohtien viittomakielen tulkin työkokemuksen pituutta suhteessa erilaisiin myötätuntopumuksen piirteisiin. Opinnäytetyön lopussa pohdimme muun muassa mahdollisia kehittämissihtäviä sekä työmme luotettavuutta.

2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTAA

2.1 Aiempi tutkimustieto

Suomessa on 1990-luvulta lähtien kehitetty työelämän laatua ja tuottavuutta. Työelämä on tänä aikana kokenut murroksen, jossa työtä tekevät ovat entistä koulutetumpia, digiosaaminen vallitsee työelämän sektoreilla, erilaiset muutokset sekä epävarmuus ovat lisääntyneet ja työhyvinvoinnissa korostuu fyysisen työkuormittavuuden lisäksi henkinen hyvinvointi. Työterveyslaitoksen 2030-luvulle katsovassa työelämän kehittämissstrategiassa tähdätään parhaan mahdollisen työelämän rakentamiseen, mihin pyritään tutkimustiedon pohjalta käynnistettävillä keskusteluilla. (Satonen & Grahn-Laasonen 2024, 5–6.) Työhyvinvointiin liittyy erilaisia epävarmuustekijöitä ja huolen aiheita. Osa on yhteiskunnallisia, jopa globaaleja, kuten sodat tai koronapandemia ja näistä lisääntyneet taloudelliset paineet. Osa voi liittyä työn luonteen muutoksiin, kun etätyön ja digitalisaation lisääntyminen. Työhyvinvointia voidaan tarkastella myös yksilön ja työyhteisön näkökulmasta, jolloin henkinen työhyvinvointi korostuu. (Varje, Lyly-Yrjänäinen, Orsila & Kyrkkö 2024, 42.) Opinnäytetyömme toimii yhtenä keskustelun avauksena liittyen tulkkien työhyvinvointiin. Työmme rajautuu tarkastelemaan tulkkien kokemaa myötätuntouupumusta.

Julkisuudessa on paljon puhuttu erityisesti sosiaalialalla työskentelevien työn kuormittavuudesta ja jaksamisesta. Työterveyslaitoksen tutkimushankkeessa (2016) selvitettiin tekijöitä, jotka vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden mielenterveydenhäiriöihin sekä työkyvyttömyyden riskeihin. Työyhteisön ja organisaation lisäksi sosiaalialan työntekijöiden työn kuormittavuuteen vaikuttivat heidän omat psyykkiset resurssinsa, jotka pitävät sisällään muun muassa tunteiden säätelyn ja stressinsietokyvyn sekä näiden yhteyden mielenterveyteen. (Salo, Rantonen, Aalto, Oksanen, Vahtera, Junnonen, Baldschun, Väisänen, Mönkkönen & Hämäläinen 2016, 3, 5.) Käsittääksemme tätä ilmiötä ei ole Suomessa juurikaan tutkittu tulkkien keskuudessa.

Työnsuojelun ja -hyvinvoinnin julkaisussa (2016) kartoitetaan työhön liittyviä riskejä sosiaalialalla. Työn riskit liittyvät tyypillisesti niin fyysisiin kuin henkisiin kuormitustekijöihin. Työn kuormittavuutta lisäävät emotionaalista tunnekuormitusta sisältävät asiakastilanteet, eettiset kysymykset ja arvovalinnat. (Fagerström, Koivikko, Rauramo & työryhmä 2016, 3.) Työntekijän työhyvinvoinnin näkökulmasta yksi kuormittava tekijä on myötätuntouupumus. Asiakastilanteet voivat olla vaativia, eivätkä asiakkaiden hätä ja kärsimys voi olla koskematta

myös ammattilaista. Työntekijän mieli voi täytyä eri ihmiskohtaloista ja tunnekuormasta. (Fagerström ym. 2016, 63.) Näitä samoja haasteita on nähtävissä myös tulkin työssä.

Niemi kartoitti omassa opinnäytetyössään vuosien 2010–2022 aikana tehtyjä tutkimuksia, joiden pääpainona on ollut sijaistrauma ja myötätuntouupumus. Niemen päätelmänä oli, että laadukkaita ja kattavia tutkimuksia aiheesta on vähän. (Niemi 2022, 2.) Samaan päätelmään yhtyy Pietikäinen (2023), joka toteaa, että Suomessa myötätuntouupumusta on tutkittu niukasti (Pietikäinen 2023, 41–42). Tutkijoiden kiinnostus aiheeseen on kuitenkin lisääntynyt viime vuosina (Niemi 2022, 2). Sosiaalialan lisäksi myötätuntouupumusta on tutkittu viime vuosina esimerkiksi koulukuraattorien (Pietikäinen 2023), kättilöiden (Vähäkangas 2021), perhetyön (Härkönen 2018) ja diakoniatyön (Vainio 2012) osalta.

Martin (2022) selvitti opinnäytetyössään vapaaehtoistyön ja myötätuntouupumuksen yhteyksiä. Hän päätteli, että mitä pidemmän aikaa henkilö oli tehnyt vapaaehtoistyötä, sen suurempi riski hänellä oli kokea myötätuntouupumusta. Martin korostaa, että myötätuntouupumuksesta pitäisi ilmiönä puhua enemmän, jotta se tunnistettaisiin paremmin ja sitä voitaisiin ennaltaehkäistä. (Martin 2022, 67–68.)

Viittomakielen tulkit, varsinkin asioimistulkkaustilanteissa, kohtaavat asiakkaat usein yhdessä tietystä tilanteesta, jonka jälkeen he siirtyvät uuteen toimeksiantoon. Saman tyyppistä asiakaskohtaamista tapahtuu ensiavussa, jossa asiakaskohtaukset ovat lyhyitä ja niillä on selkeä tavoite. Kokemukset voivat silti jäädä työntekijän mieleen, varsinkin jos niissä on ollut mukana vahva tunnekuormitus ja kokemus uhrin kärsimyksen todistamisesta. (Vähäkangas 2021, 16–17.)

Nevalaisen ja Uittomäen (2013) opinnäytetyön keskiössä ovat viittomakielen tulkit. Heidän työssään tarkasteltiin psykoterapiatulkkaamisen vaikutuksia viittomakielen tulkkeihin. Psykoterapiatulkkaus on usein pitkäkestoinen prosessi, jossa tulkki pääsee sivusta seuramaan prosessin etenemistä. Pidempikestoisesta asiakassuhteesta koettiin olevan hyötyä, sillä se vahvisti keskinäistä luottamusta ja lisäsi asiakkaan rohkeutta kertoa itsestään. Kuuron asiakkaan luottaessa tulkkiin, tulkki kokee usein luottamusta omaan tulkkaamiseensa, jolloin hänen on helpompaa tulkata asiakasta puheelle. (Nevalainen & Uittomäki 2013, 54.) Pidempiaikaisista asiakassuhteista voi esiintyä myös haasteita. Sillä erityisesti pitkittyneissä asiakassuhteissa, joissa asiakas ripustautuu työntekijään mutta ei ole valmis ottamaan apua vastaan, koetaan erityisen

raskaina. Myötätuntouupumus näyttäytyy tällöin koskemaan erityisesti tiettyjä asioita ja asiakkaita, ei niinkään työtä yleensä. Myötätuntouupumusta esiintyy erityisesti tilanteissa, joissa myötätunto ja empatia ovat vahvasti läsnä. (Vainio 2012, 42–43.)

2.2 Työn tilaaja

Kieliasiantuntijat ry on suomalainen ammattijärjestö, joka tukee kieliasiantuntijoita eri tehtävissä, kuten kääntämisessä ja tulkkauksessa. Yhdistys on osa Akava-yhteisöä ja sen jäsenet ovat osa valtakunnallista verkostoa, johon kuuluu yli 2 500 kielialan ammattilaista. Yhdistyksen tarjoamat palvelut sisältävät muun muassa neuvontaa työelämän eri vaiheisiin, koulutuksia, edunvalvontaa ja työttömyyskassapalveluja. (Kieliasiantuntijat ry, 2025.)

Kieliasiantuntijat ry on kielialan asiantuntijoiden järjestö. Tilaaja on ollut mukana tutkimusprosessissa tarjoamalla asiantuntemustaan erityisesti kielen oikeellisuuden varmistamisessa kyselylomakkeen tiimoilta. Tilaaja on myös ollut aktiivisesti mukana kyselylomakkeemme jatkamisesta syksyllä 2024 useissa eri kanavissa, jotta mahdollisimman moni viittomakielen tulkki tavoitettaisiin ja tutkimus saisi kattavaa aineistoa.

Kieliasiantuntijat ry:n yhtenä tavoitteena on edistää viittomakielen tulkkien työhyvinvointia ja jaksamista. Tilaaja keskittyy alan hyvinvointiin ja pyrkii edistämään työhyvinvointia koko tulkkausalan tasolla, sillä tulkkausala on vahvasti humanistinen ja keskittyy ihmisten välisiin yhteyksiin (Kieliasiantuntijat ry, 2025). Tämän tutkimuksen avulla tilaaja haluaa saada arvokasta tietoa myötätuntostressin ja -uupumuksen ilmiön laajuudesta, mikä voi tukea tulevaisuudessa tarjottavien koulutusten ja vertaistukiryhmien kohdentamista.

3 KESKEINEN TERMISTÖ

3.1 Empatia

Empatia on kokemusten jakamista, myötäelämistä ja ymmärtämistä (Aaltola 2018, 25; Nissinen 2012, 38). Myötätunto ja empatia ovat ihmissuhdetyön avaintekijöitä ja vuorovaikutuksen edellytyksiä. Ilman empatiaa ei ole auttamista, sillä se auttaa meitä ymmärtämään, mitä toinen ihminen ajattelee, tuntee ja kokee ja mitkä ovat hänen motiivinsa. Sen avulla voimme samastua toisen tunteisiin ja kokemusmaailmaan ikään kuin kokisimme ne itse. (Nissinen 2012, 38–39.) Työntekijä pyrkii säätelemään myötätuntostressiään muun muassa kontrolloimalla empatiaansa. Tunteitaan säätelemällä hän pyrkii hallitsemaan kuultua ja nähtyä. Tämä on edellytys sille, että työntekijä pystyy suoriutumaan työstään hyvin. Työntekijä saattaa ulospäin näyttää rauhalliselta ja hän kykenee näin hallitsemaan tunteensa, kuitenkin empaattisia prosesseja, joita työntekijä käy mielessään, ei voi täysin estää. Asiakastilanteiden jälkeen onkin hyvä pohdita, missä tilanteessa oli itse mukana ja millaista tunnekuormaa siinä koki. (Nissinen 2012, 39–40.)

Empatia kuuluu ihmisyyteen, eikä sitä voida kokonaan poistaa (Nissinen 2012, 40), mutta sitä voidaan vaientaa. Metsästyksen, sodan tai kilpailun yhteydessä voimme kytkeä sen ikään kuin pois päältä, jolloin pystymme torjumaan tunnereaktioitamme kohdettamme kohtaan. Saatamme silloin muokata ajatuksiamme siten, että ne tukevat uusia uskomuksia, jotka liittyvät muuttuneisiin tavoitteisiimme. (Aaltola 2018, 139–140.) Empatian kadotessa katoaa moraalin todellisuutemme eli kykymme tunnistaa toisen osapuolen tunnetiloja. Ihmisyyteen kuuluu, että osaamme ottaa osaa toisen tunnetiloihin. (Aaltola 2018, 49, 149–140). Sen automaattisuutta selitetään hermojärjestelmällä, jossa on empatianeuroneja eli peilineuroneja. Hermostossa olevat peilineuronit reagoivat ympäristön ääniin, liikkeisiin, ihmisiin ja eleisiin. Ne mahdollistavat ympäristön havainnoinnin ja tulkinnat. Hermoston peilineuronit mahdollistavat kykymme tunnistaa toisen kokemuksia sekä vastaanottaa toisen ihmisen näkökulmia eri tilanteissa. Tämä on ihmisten edellytys inhimilliseen kanssakäymiseen. (Nissinen 2012, 40.)

Myötätunto toisten kärsimystä kohtaan voi kuormittaa yksilöä ja heikentää sietokykyä, mikä saattaa johtaa etäännyntymiseen ja empatiaa vähentävään suhtautumistapaan. Tällöin empaattisuus saatetaan nähdä jopa heikkoutena. Erityisesti niille, jotka uupuvat jatkuvan myötäelämisen seurauksena, toivon ja myönteisten näkökulmien esiin tuominen on merkityksellistä. Optimismi voi lisätä halua auttaa ja lievittää toivottomuutta, jota esimerkiksi median välittämät

kärsimyksen kuvat voimistavat. Positiiviset tarinat muistuttavat, että maailman kärsimyksen rinnalla on myös toivoa ja iloa. (Aaltola 2018, 129–131.)

Empaattinen työntekijä on aidosti läsnä vuorovaikutustilanteissa. Tällöin hän ymmärtää asiakkaan kokemuksia ja ilmaisee toiselle, että on ymmärtänyt ja kuullut häntä. (Nissinen 2012, 42.) Henkilö pystyy asettumaan toisen rooliin ja pohtimaan, miltä minusta siinä tuntuisi (Aaltola 2018, 29). Hän yrittää ymmärtää molempien osapuolten tarpeita ja toiveita (Koskinen 2018). Ihmissuhdetyössä työntekijän on opittava löytämään inhimillisen työntekijän rooli (Nissinen 2012, 42).

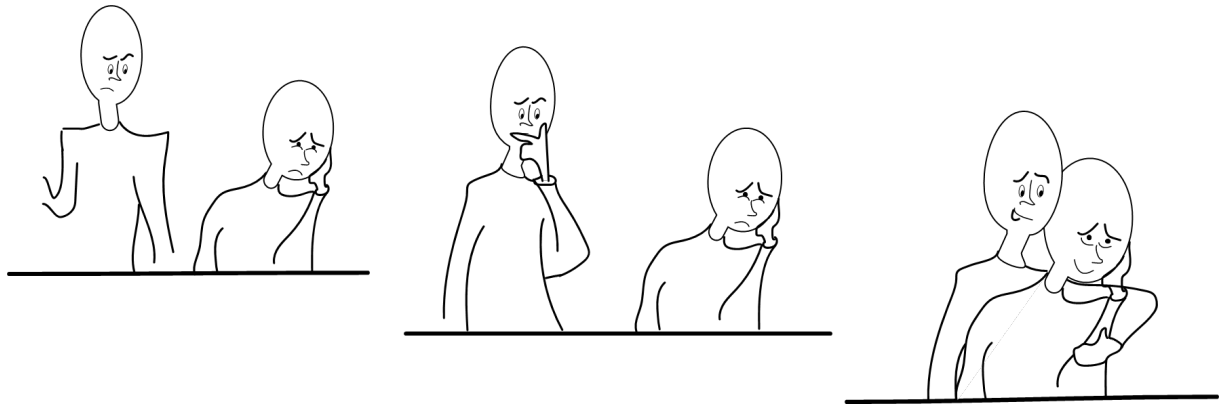
Kognitiivisen eli ajattelun empatian avulla havainnoimme ja tulkitsemme toisen tunnetiloja ottamatta itse osaa niihin. Työntekijä voi esimerkiksi viestittää asiakkaalle, että on ymmärtänyt tätä kokonaisvaltaisesti, mutta hän ei anna tunteiden tulla itseensä. (Aaltola 2018, 49; Nissinen 2012, 42.) Kognitiivisessa empatiassa ihminen ei jaa toisen tunnekokemusta, eikä se sisällä myötäelämistä, vaikkakin se voi johtaa tunnereaktioihin (Aaltola 2018, 49). Työntekijällä on oltava tiettyä herkkyyttä ja ammatillisuutta, jotta hän kykenee sekä läheisyyteen että etäisyyteen. (Nissinen 2012, 42.)

Työssä heränneet tunnereaktiot saattavat jäädä mieliimme myös tulkitilausten jälkeen. Mikäli työyhteisön kulttuuri ei edistä avointa keskustelukulttuuria, voi työntekijä joutua piilottamaan ja salaamaan empaattisia kokemuksiaan sekä niihin sisältyviä tunteitaan. Kuitenkin näiden tunteiden sanoittaminen ja läpikäyminen vaikuttaa siihen, että tunteet menevät nopeammin ohi. Jos työntekijä jää jumiin asiakkaan tunteisiin, hän saattaa olla kykenemätön löytämään uusia näkökulmia toimiakseen asiakkaan kanssa tavoitteellisesti. Tämä saattaa aiheuttaa turhautumista sekä oman ammatillisen itsetunnon että työmotivaation laskua. (Nissinen 2012, 41.)

3.2 Myötätunto

Myötätuntoa määritellään monin tavoin ja se on läheinen käsite empatialle. Jos empatia ajatellaan tunneyhteytenä, samaistumisena ja toisen tunteen mukana elämisenä, sisältyy myötätuntoon toiminta. Myötätunnon ytimenä on edistää toisen hyvää ja sen pohjalla on jaettua ihmisyttöä. (Pessi & Martela 2017, 13–14, 17.) Myötätuntoa ei nähdä vain liikuttumisena toisen hädästä tai kärsimyksestä vaan se sisältää myös halun auttamiseen (Goetz, Keltner & Simon-Thomas 2010, 351).

Myötätuntoa on ihmisessä luonnostaan ja se muodostuu kolmesta elementistä. 1) Kyvystä huomata ja ymmärtää toisen tunnetila 2) Tunneyhteyden luominen ja halu toimia toisen puolesta 3) Teot, joilla myötäelämistä ilmaistaan. (Pessi & Martela 2017, 14–17, 27.)



KUVIO 1: Myötätunnon elementit (Pessi & Martela 2017)

Pelkkä empaattisuus ei vielä johda tekoihin. Empatian avulla tulemme tietoisiksi toisen tunteista ja tilanteista. Tämä saattaa herättää meissä motivaation auttamisesta, mutta ei välttämättä johda konkreettisiin tekoihin. Voimme toki auttaa toisia myös ilman hyväntahtoista motivaatiota. Myötätunnossa kyse on aitoudesta. Silloin kohtaamme asiat rehellisesti ja avoimesti, niin ilot kuin surut. (Pessi & Martela 2017, 14–16.)

Myötätunto liittyy vahvasti siihen, kuinka suhtaudumme toisiin ihmisiin. Työelämässä myötätunto voi kuitenkin muuttua ongelmalliseksi. Työntekijä voi kokea, ettei hänellä ole riittäviä voimavaroja tukea ja auttaa, eikä hän koe enää merkityksellistä myötätuntoa asiakkaitaan kohtaan. Erityisesti auttamis- ja kutsumustyössä olevien voi olla hankala myöntää, että työ ei tuotakaan enää iloa. (Länsiö & Kivinen 2018, 69, 82.) Myötätunnon vastakohtana on välinpitämättömyys (Pessi & Martela 2017, 15).

3.3 Myötätuntostressi

Työstressi aktivoi työntekijää, mutta loppuunpalaminen lamaannuttaa (Nissinen 2012, 28). Työelämässä stressi voi olla sekä myönteinen että kielteinen kokemus. Myönteisenä kokemuksena stressi vahvistaa työtyytyväisyydestä kumpuavaa kokemusta ja auttaa saavuttamaan tavoitteita sekä vastaamaan erilaisiin haasteisiin. Kielteisenä kokemuksena stressi kuitenkin nujertaa työntekijän voimavaroja (Nissinen, 2012, 26.) Samalla tavoin myötätuntostressi ja -

uupuminen voivat sisältää sekä positiivisia että negatiivisia työtä edistäviä elementtejä, ja varsinkin ihmissuhdetyössä nämä positiiviset ja negatiiviset elementit ovat jatkuvassa vuorovai-
kutuksessa (Nissinen 2012, 28).

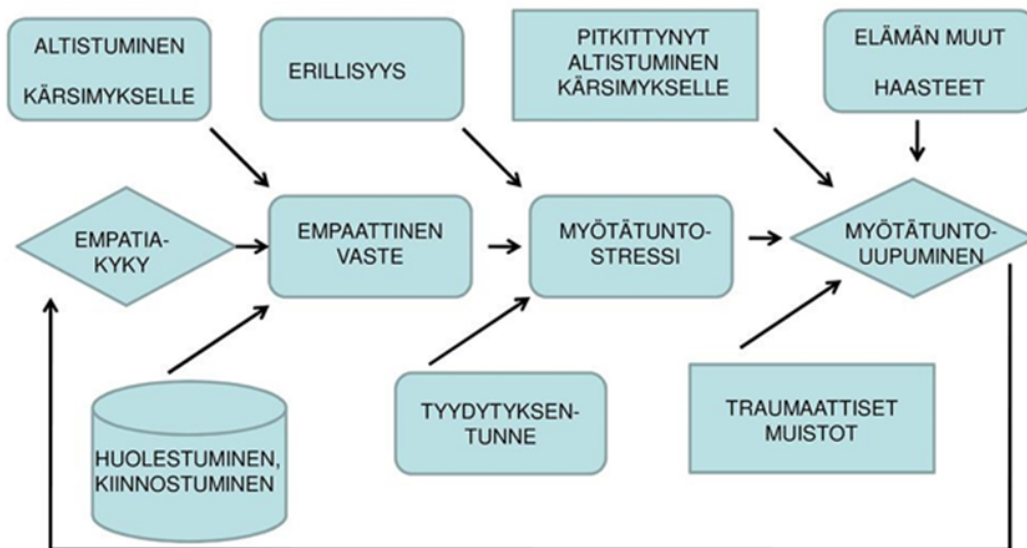
Myötätuntostressin positiivisesta vaikutuksesta Nissinen (2012) käyttää termiä myötätunto-
tyydytys. Silloin työnimu vaikuttaa myönteisesti työntekijään. Hän kokee voivansa vaikuttaa
työnsä haasteisiin ja hänen oma ammatillisuutensa on riittävä. Positiivinen työnimu edistää
työntekijän sitoutumista työyhteisöön ja hän kokee työnsä tulevaisuuden positiivisena. Työn
imu kertoo korkeasta motivaatiosta suhteessa omaan työhönsä sekä työhyvinvoinnista (Haka-
nen 2011, 41). Työntekijä kokee, että positiivinen työnimu ja työn vaativakin stressitila vuo-
rottelevat. Ihmissuhdetyössä työntekijällä on kokemus, että hän voi tukea riittävästi asiakkaan
voimavaroja. Työn kuormittavuus ja tyydyttävyys ovat tasapainossa, ja työntekijä palautuu
työstä aiheuttavasta stressistä vapaa-ajallaan ja lomilla. (Nissinen 2012, 28–31.)

Myötätuntostressi on työperäistä emotionaalista stressiä (Nissinen 2012, 30). Myötätunto-
stressi syntyy työntekijän kohtaamasta negatiivisesta tunnereaktiosta asiakkaiden tarinoihin ja
kokemuksiin (Russell, Chovaz, Nicholson, English & Paquette 2023). Se on seurausta asiak-
kaiden emotionaalisesti raskaiden tilanteiden toistuvasta todistamisesta ja jakamisesta. Ihmis-
suhdetyöhön kuuluu vuorovaikutustilanteiden jakaminen ja tarkastelu, näiden seurauksena
työntekijä altistuu jatkuvasti tunnetilojen vaikutukselle. Mikäli työntekijällä on vaikeuksia
hahmottaa rajaa itsensä ja toisen tunnereaktioihin, voi toisen ihmisen hätä siirtyä työntekijään.
Myötätuntostressi syntyy, kun asiakkaiden kohtaamisista ja tunnereaktioista siirtyy negatiivi-
sia tunteita työntekijän mieleen. (Aaltola 2018, 137; Nissinen 2012, 30.) Myötätuntostressi
voi heikentää työntekijän voimavaroja ja aiheuttaa psyykkistä ahdistusta (Russell ym. 2023).

Myötätuntostressi johtuu pääasiassa työn sisällöstä eikä niinkään persoonallisista piirteistä,
vaikkakin ne voivat vaikuttaa sen voimakkuuteen. Koska myötätuntostressi on työperäistä, voi-
daan puhua työyhteisöllisestä ilmiöstä. Sen voimakkuuteen vaikuttaa, kuinka työyhteisössä
suhtaudutaan emotionaaliseen stressiin ja kuinka siihen voidaan vaikuttaa. Omat ja työyhteisön
toimintatavat voivat torjua tai tukea henkisestä paineesta aiheutuvaa stressiä. (Nissinen 2012,
31.) Yksittäisen työntekijä kokema työhyvinvointi vaikuttaa koko työyhteisöön. Jos työyhteis-
össä on paljon uupuneita työntekijöitä, se voi uuvuttaa virkeänkin työntekijän. (Nissinen 2012,
26–27.)

3.4 Myötätuntouupumus

Myötätuntouupumuksessa jo alkanut myötätuntostressi kehittyy ja voimistuu (Nissinen 2012, 32). Tämä voi tapahtua jo yhden altistumisen seurauksena tai pitkän ajan kuluessa (Russell ym. 2023), usein huomaamatta (Nissinen 2012, 32). Myötätuntouupumus liittyy pidempiaikaiseen henkiseen ja emotionaaliseen uupumukseen, joka syntyy, kun myötätuntostressiä koetaan toistuvasti ja kuormittavissa olosuhteissa (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2023).



KUVIO 2: Myötätuntouupumuksen prosessi (Figley 2002)

Nissinen (2008) kuvaa myötätuntouupumuksen syntyä viitaten Figleyn (2002) prosessiin (Kuvio 2). Kuviossa näkyy, kuinka myötätuntouupumukseen vaikuttavat tekijät ovat suhteessa toisiinsa. Empatiakyky ja sen osoittaminen ovat keskeisiä tekijöitä myötätuntouupumuksen synnyssä. (Nissinen 2008, 59.)

Viittomakielen tulkki voi kokea myötätuntouupumusta erityisesti silloin, kun hän käsittelee asiakkaiden traumaattisia tai emotionaalisesti raskaita tilanteita, mutta häneltä odotetaan samalla puolueettomuutta ja ammatillista roolia (Nevalainen & Uittomäki 2013, 42). Myötätuntouupuminen on työuupumista, johon liittyy emotionaalisia haasteita. Sen vuoksi se on väsymytilaltaan kokonaisvaltaisempi ja syvempi kuin tavallinen loppuunpalaminen. Toipuakseen työntekijä tarvitsee levon ja fyysisen itsehoidon lisäksi kokonaisvaltaisempaa tukea ja ymmärrystä mielen ja ihmissuhteitten hoitoon. (Nissinen 2012, 32.)

Myötätuntouupumus, mikä ilmenee niin mielen sisäisinä kuin fysiologisina oireina, voi näkyä myös työntekijän arvomaailman ja työelämän muutoksina. Henkisinä oireina ovat erilaiset

mieleen väkisin tunkeutuvat mielikuvat, joita ovat esimerkiksi niin sanottu pelastajasyndrooma. Työntekijä kokee tällöin, että juuri hänen työpanoksensa on oleellinen asiakkaan hoidossa: hän ei voi pelastaa kaikkia, mutta tämän yhden yksilön kohdalla hänen on tehtävä kaikkensa. (Aaltola 2018, 132; Nissinen 2012, 32–33.)

Fysiologisia oireina työntekijällä voi olla tulkintoja omaan työhönsä tai yksityiselämäänsä liittyvistä uhista. Hänellä on erilaisia kehon stressireaktioita, kuten univaikeuksia, ruokahalun ja painon muutoksia, lihasten jäykkyyttä tai ruuansulatuksellisia ja verenkierröllisiä häiriöitä. Myötätuntouupumuksen psyykkiset oireet voivat ilmetä myös fyysisinä oireina, joihin ei löydy elimistöllistä selitystä. (Nissinen 2012, 32–33.)

Myötätuntouupumuksesta kärsiviä ihminen voi kokea toivon menettämistä ja hän kokee oman tulevaisuutensa toivottomana. Hänelle muodostuu kyvyttömyys käsitellä omia tai toisen ihmisen tunnereaktioita. (Nissinen 2012, 32–34.) Toivottomuutta voi syntyä sen vuoksi, että ihminen kokee olevansa kyvytön tekemään mitään (Aaltola 2018, 132). Hänellä voi ilmetä tarvetta kontrolloida itseään ja toisia, mikä saattaa näyttäytyä ylihuolehtimisena ja ongelmina perhe-elämässä ja vapaa-ajalla. Ihmisellä on vaikeuksia erottaa henkilökohtainen elämä työstään. (Nissinen 2012, 32–34.)

Nissinen (2012) määrittää myös muita myötätuntouupumuksen oireita. Näitä ovat

- epärealistinen käsitys omasta asiantuntijuudestaan ja erityisosaamisestaan
- maailmakuvan muuttuminen pessimistisempään suuntaan
- ilon ja nautinnon puute
- työyhteisön tarjoaman tuen torjuminen
- ihmissuhteista eristäytyminen niin työssä kuin vapaa-ajallaan
- autettavan asiakkaan traumaattisten kokemusten kuulemisen ja näkemisen välttely
- pelkoja tiettyjen asiakkaiden kanssa työskentelyyn
- asiakkaiden huono kohtelu ja kyvyttömyys empatiaan
- erilaiset addiktiot, esimerkiksi liittyen päihteisiin, lääkkeisiin, seksiin tai ruokaan
- lisääntynyt ahdistuneisuus, impulsiivisuus ja vihan tunteet
- keskittymiskyvyn haasteet
- työmotivaation ja -moraalin heikkeneminen
- kyvyttömyys sitoutua työhön ja tehdä päätöksiä
- oman ammatillisuuden arvostuksen heikkeneminen

Myötätuntouupunut työntekijä alkaa vähitellen kokea ammatillisen itsetunnon heikkenemistä ja riittämättömyyden tunnetta. Hän on pettynyt itseensä ja hänen itsekriittisyytensä saattaa heijastua työn lisäksi koko hänen ammattialaansa. Toiveikkuus vähenee, eikä työntekijä koe halua kehittää omaa työtään. Hän saattaa tuntea häpeää ja henkistä painetta, jotka liittyvät hänen omaan kriittisyyteensä ja tuntee sen vuoksi olostaan syyllisyyttä itseään kohtaa. Silloin kun myötätuntouupumus alkaa pikkuhiljaa, työntekijä ei välttämättä osaa liittää alakuloisuuttaan ja elämän harmautta työperäiseen tai emotionaalisen stressin lisääntymiseen ja hallitsemattomuuteen. (Nissinen 2012, 34–35.)

Myötätuntouupumus eroaa tavallisesta loppuunpalamisesta työperäisyytensä lisäksi siten, että työuupuneelle ihmiselle työ ei ole enää merkityksellistä. Myötätuntouupumuksesta kärsivä henkilö sitä vastoin kokee halua tehdä työtään, vaikka sekä työhön että itseen kohdistunut kriittikki korostuvatkin. Työuupuneelta tämän kaltaiset piirteet ovat kokonaan kadonneet. (Nissinen 2012, 36; Seppänen & Kuusela 2017, 230–231.) Moni ihmissuhdetyön ammattilainen näkee työnsä merkittävyyden ja haluaa uupumuksestaan huolimatta sitoutua siihen. On myös syytä erottaa myötätuntouupumus masennuksesta. Masennus ulottuu kaikille elämänalueille ja on psyykkisesti kokonaisvaltaisempi tila. Kuitenkin pitkittyessään tai hoitamattomana myötätuntouupumus voi kehittyä masennukseksi. (Nissinen 2012, 36.)

Ihmissuhdetyö koetaan samaan aikaan raskaana ja motivoivana. Asiakastyössä myötätuntouupumisen positiiviset ja negatiiviset seuraukset ovat jatkuvasti vuorovaikutuksessa. (Nissinen 2012, 28–31.) Myötätuntouupuminen on ihmissuhdetyöntekijän työuupumusta (Nissinen 2012, 25). Tämän vuoksi työssäkäyvien, erityisesti ihmissuhdetyössä toimivien, on tärkeää tunnistaa näiden stressimuotojen vaikutukset ja hakea tarvittaessa tukea niiden lievittämiseksi (Russell ym. 2023).

4 TULKIN TYÖ

Suomessa viittomakieltä käyttäviä henkilöitä on noin 5500. Heistä kuuroja on noin 3000. (Kuurojen liitto 2023.) Jokaisella huonokuuloisella, kuuroutuneella, kuurolla, kuurosokealla ja puhevammaisella on iästä riippumatta oikeus tulkkauspalveluun. Viittomakielen tulkkausta tarjotaan niin vapaa-ajan kuin työn ja opiskelun puitteissa. Tulkkaustilanteita on esimerkiksi harrastusten, perhejuhlien, seminaarien ja sosiaali- ja terveystaluiden parissa. (Kuurojen liitto 2023.) Tulkkaustilanteet kattavat koko ihmisen elämänkaaren ja ne voivat sisältää sekä myönteisiä ja kielteisiä tunteita. Tunteet voivat liittyä joko tilanteeseen, paikallaolijoiden tunnereaktioihin tai tulkin omaan elämäkokemukseen ja -historiaan. (Viljamaa 2018.)

Viittomakielinen tulkkaus tapahtuu vuorovaikutustilanteissa, joissa vähintään yksi vallitsevista kielistä on viittomakieli (Kärkkäinen & Nisula 2016, 26; Laine 2016, 1). Viittomakieltä tuotetaan käsien, ilmeiden ja vartalon liikkein, ja se vastaanotetaan näköaistin avulla (Jantunen 2018, 111; Luukkainen 2008, 36). Viittomakieli ja puhuttu kieli ovat rakenteeltaan ja modaaliteetiltaan erilaisia, jolloin tulkatuissa tilanteissa kohtaavat molempien kielten toimintaperiaatteet, edellytykset ja ominaisuudet. Viittomakielen tulkin ammattitaito edellyttää, että hän kykenee työskentelemään erilaisten modaliteettien välillä ja välittämään kielellistä sekä kulttuurillista viestiä. (Laine 2016, 1–2, 8–9; Luukkainen 2008, 37.)

4.1 Viittomakielen tulkin rooli

Viittomakielen tulkin työhön sisältyy se, että tulkkaustilanteet ovat erilaisia ja niiden sisältämät tunnelmat ja viestintätilanteet vaihtelevat. Tulkki voi päivän aikana olla tulkkaamassa hyvinkin erilaisissa tunnelmissa, joihin hänen on nopeasti sopeuduttava ja otettava tunteensa huomioon. Tulkin on kyettävä aistimaan tilanteen tunneilmapiiriä ja samalla pysyttävä tarpeeksi etäällä, jotta asiat eivät jäisi häntä vaivaamaan. (Viljamaa 2018.)

Tulkkien siirtyessä tilanteista toisiin, on heidän siedettävä myös keskeneräisyyttä. Tulkin tulee olla valmis tulkkaamaan tilanteita, joiden aiemmista prosesseista hän ei välttämättä tiedä. Vastaavasti samassa tilanteessa voi seuraavalla kerralla olla uusi tulkki, jolloin tulkki ei koskaan saa tietää, miten tilanne eteni, jatkui tai päättyi. Koska tulkkausta tapahtuu jokaisella elämän osa-alueella, tulkki kohtaa työssään sekä myönteisiä että kielteisiä tunteita liittyen niin tilanteeseen kuin asiakkaan tunnekuormaan. Myötäeläminen positiivisissa elämänhetkissä kuin erilaiset kriisitilanteet ovat osa asioimistulkkausta. (Viljamaa 2018.)

Suomessa tulkin eettistä toimintaa tulkkaustilanteissa määrittää vahvasti tulkin ammattisäännöstö. Siinä todetaan muun muassa, että tulkin tehtävänä on toimia puolueettomana tiedonvälittäjänä ja välittää viestit kattavasti, mitään lisäämättä tai poisjättämättä. Tulkin ei tule antaa omien tunteittensa ja asenteittensa vaikuttaa laadukkaaseen tulkkaukseen. Tulkki ei näytä eleillä, sanavalinnoilla tai tunnereaktion tulkkaustilanteissa syntyviä omia ajatuksiaan vaan keskittyy viestin välittämiseen. Tulkin tulee toimia tilanteen vaatimalla tavalla muun muassa huomioida pukeutumis- ja käyttäytymissäännöt. (Asioimistulkin ammattisäännöstö 2021.) Viljamaa (2018) kiinnittää huomionsa tähän ristiriitaisuuteen. Kun tulkilta edellytetään toimimista tilanteen vaatimalla tavalla, voi siihen kohdistua tai sisältyä erilaista tunnekäyttäytymistä. Tämä voi olla ristiriidassa sen kanssa, etteivät tulkin omat tunteet saisi näkyä.

Tulkki vaikuttaa läsnäolollaan vuorovaikutustilanteeseen. Vuorovaikutustilanteissa tulkki voi nauraa vitseissä mukana ja näin osoittaa yhteenkuuluvuutta. Tällöin hän ei ole ulkopuolinen tarkkailija, mikä saattaisi häiritä ja herättää kielteistä huomiota. Mikäli ammattitulkki koetaan kovin etäiseksi ja kylmäksi, tämä voi vaikeuttaa esimerkiksi luottamuksellisen tulkkausuhteen muodostumisessa. Luottamuksellinen asiakassuhde vaatii myötätunnon osoittamista. (Kärkkäinen & Nisula 2016, 27; Viljamaa 2018.)

“Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä” (Asioimistulkin ammattisäännöstö 2021). Tämä ilmenee muun muassa tulkin puhetavassa. Tulkki puhuu itsestään kolmannessa persoonassa, jolloin minämuoto viittaa aina tulkattavaan. Minämuotoisessa tulkkauksessa sävyt, tunnetilat ja kuvatut tapahtumat siirtyvät omakohtaiseksi tavalla, mikä vaatii tulkilta etäännyttämistä. Silloin voi olla hankala erottaa omaa minuutta tulkattavan kokemuksesta ja tunnereaktiosta. Myös erilaiset kokemukset saattavat tulla lähemmäksi tulkattaessa niitä minämuodossa. (Koskinen 2018; Kärkkäinen & Nisula 2016, 27–28; Nisula 2022.)

“Tulkki tulkkaa kattavasti, ei jätä mitään pois, eikä lisää mitään asiaankuulumatonta” (Asioimistulkin ammattisäännöstö 2021). Tämä edellyttää, että sanallisen tai viitotun viestin lisäksi on pystyttävä välittämään tunnetiloja. Tulkin omat tunteet eivät kuitenkaan kuulu tulkkaukseen, vaan ne on osattava sulkea sen ulkopuolelle. Tulkkaustilanteissa tulkin ratkaistavaksi jää, kuinka hän reagoi asiakkaan tunteisiin ja miten hän suhtautuu omiinsa. Tulkin on pystyttävä olemaan neutraalina, vaikka sisimmässään tunnereaktiot voivat olla voimakkaita. (Viljamaa 2018.) Tulkkaus ei ole vain tekninen prosessi, vaan myös inhimillinen vuorovaikutus, jossa tulkki joutuu jollain tasolla käsittelemään oman reagointinsa ja tunnereaktioidensa vaikutusta. (Bontempo & Malcom 2012, 110.)

Asioimistulkkin ammattisäännöstö (2021) edellyttää, että “tulkki valmistautuu tehtäväänsä huolella”. Tulkin valmistautumiseen sisältyy tulkkaukseen ja kieleen liittyvää valmistautumista mutta myös tilanteen läpikäyntiä, siitä mitä tulkki olettaa tapahtuvan, keitä siellä on mahdollisesti paikalla ja mikä on tilanteen tavoite. Valmistautumisen avulla tulkki valmistautuu itse tulevaan toimeksiantoon sekä siellä mahdollisesti nouseviin tunnereaktioihin. (Viljamaa 2018.)

Tulkin ammattirooli auttaa tulkkia etäännyttämään itsensä tulkattavan tunteista ja sanomisista. Tulkin tehtävänä on tulkata viesti sellaisenaan, mitään lisäämättä tai poisjättämättä. Jos kuitenkin tulkattava on epälooginen ja hänen puheensa on sekavaa, on se riski tulkkajalle. Kun tulkki sisällyttää tulkkeeseensa tämän epäselvyyden, hapuilun ja tyylikon, muut osallistujat saattavat kyseenalaistavat tulkin ammattitaidon ja tulkkauksen. Riski tässä on toki suurempi, jos he eivät ole tottuneita tulkin käyttäjiä tai tulkki on heille entuudestaan tuntematon. (Koskinen 2018.)

4.2 Tulkki tunteiden tulkitsijana

Tulkki toimii vuorovaikutuksen mahdollistajana. Hän välittää tilanteessa olevien sanalliset ja viitotut viestit sekä henkilöiden emotionaaliset viestit, esimerkiksi lääkärin myötätunnon potilaalle. Tulkin odotetaan välittävän tilanteessa olevat autenttiset tunteet mutta pitävän omat tunteensa erossa. Tulkin tunnetyön yksi keskeinen elementti on omien tunteiden hallinta. (Koskinen 2018.)

Tunteita, jotka nousevat tulkkaustilanteista, voidaan ajatella kolmesta eri näkökulmasta. Ensimmäkin tulkin välittämät tunteet, jotka liittyvät tulkkaukseen. Toisekseen tulkin omat välittämät tunnereaktiot, jotka syntyvät tulkkaustilanteesta ja kolmanneksi tulkin omien tunteiden näkyminen. Tulkin tehtävänä on välittää sanallisen viestin lisäksi myös tunnetiloja, esimerkiksi äänensävyin ja –painoin. On tärkeää, että tulkattava viesti on oikeassa rekisterissä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että asiakkaan itkiessä tulkin on myös itkettävä. Tulkin kuormittavuutta lisää se, jos vuorovaikutuksessa on kaksi hyvin erilaista tunnetilaa, joiden välillä tulkin on vaihdeltava. (Kärkkäinen & Nisula 2016, 27; Viljamaa 2018.)

Vaikka ilmeiden ja eleiden hallintaa voidaan osittain pitää tahdonalaisena, tunnetiloja välittyä myös tahattomien mikroilmeiden kautta. Vahvaa emotiiota voi olla vaikeampi hallita, esimer-

kiksi äänensävyissä ja -painoissa, jolloin tunnetilat, kuten viha tai suru kuuluvat äänestä. (Koskinen 2018.) Viljamaa (2018) määrittää seuraavasti: konemaiseen tulkkaamiseen tunteisiin reagoiminen ei kuulu, ihmistulkille kyllä. Toisaalta tämä on vain inhimillistä ja osoittaa myötätuntoa, sillä omien tunteiden täydellinen eristäminen ei ole ihmistulkeille mahdollista.

Tulkkauksessa nousseet tunnereaktiot voivat nousta tulkilla pintaan tilauksen jälkeen tulkin luovuttua roolistaan. Nämä tunteet voivat tulla heti tulkkaustilanteen päätyttyä tai ne voivat nousta pintaan myöhemmin. Vaikka tulkki olisi jo “unohtanut” tilanteen, voi se muistua mieleen samankaltaisessa tulkkaustilanteessa tai kohdatessa ko. asiakas uudelleen. Tunnekuorma voi tuntua esimerkiksi tulkin fyysisenä pahana olona, kaipuuna täydelliseen hiljaisuuteen, yksinäisyytenä tai vastaavien teemojen välttämiseen vapaa-ajalla. Tulkki saattaa esimerkiksi välttää empatiaa aiheuttavia asioita, kuten elokuvia. Asian muistelemisen ja siitä keskusteleminen jälkikäteen voi myös olla tulkille hankalaa. Erityisesti uran ensimmäiset kohdalle osuvat vaikeat ja kuormittavat aiheet voivat jäädä vaivaamaan pitkäksikin aikaan, vaikka tulkki-koulutuksessa olisikin käsitelty tunnekuormia ja niiden purkamista. (Aaltola 2018, 129; Viljamaa 2018.) Tulkkeja voi jäädä mietityttämään erityisesti tilanteet ja henkilöt, joihin he voivat kokea samaistuvansa tai asiakkaiden traumaattiset kokemukset sekä asiakkaiden toivottomat tilanteet ja keskeneräisyydet. Tulkkien mieliin ei jää pelkästään asiakkaiden negatiiviset tunnekuormat, vaan myös myötäeläminen asiakkaan onnellisten elämäntapahtumien kanssa. (Viljamaa 2018.)

Ammattisäännöstö (2021) ohjeistaa tulkkeja toimimaan tavalla, jossa otetaan huomioon vallitsevat käyttäytymissäännöt. Tämä tarjoaa tulkeille toisaalta vapautta toimia tilanteen edellyttämällä tavalla ja toisaalta se tuo vastuuta valita oikea toimintamalli. Se, mikä se kulloinkin on, vaatii tulkeilta kykyä tunnistaa vallitseva tunneilmapiiri ja hänen on kyettävä päättämään oma toimintamallinsa itse ja tapauskohtaisesti. (Viljamaa 2018.)

4.3 Työhyvinvointi

Viittomakielen tulkkien työhyvinvointiin liittyen voidaan tuoda esille useita tärkeitä näkökulmia, jotka pohjautuvat sekä yleiseen työhyvinvointikäsitteeseen että viittomakielen tulkkauksen erityispiirteisiin. Viittomakielen tulkkien työ on vaativaa, sillä se vaatii paitsi kielellistä osaamista myös kykyä käsitellä emotionaalisesti kuormittavia tilanteita, kuten traumaattisia

kokemuksia tai haastavia vuorovaikutustilanteita. Tästä johtuen työhyvinvointi voi olla erityisen haavoittuvaa, ja työssä jaksaminen edellyttää tehokkaita keinoja käsitellä niin henkistä kuin fyysistä kuormitusta. (McCartney 2016.)

Viittomakielen tulkin työhön liittyy myös monia työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä, kuten työympäristön turvallisuus, johtamisen laatu ja työyhteisön tuki. Erityisesti monilla viittomakielen tulkeilla on haasteita työskentelyolosuhteidensa ja työn kuormittavuuden tasapainottamisessa. Tulkkien työhyvinvointi on suoraan yhteydessä siihen, kuinka hyvin he kokevat työympäristönsä ja saavat tukea sekä fyysisesti että henkisesti työssään. (McCartney 2016.)

Työterveyslaitos (2021) toteaa, että työkyky on keskeinen osa työhyvinvointia. Viittomakielen tulkeilla, kuten kaikilla erilaisten työyhteisöjen jäsenillä, työkykyyn vaikuttavat muun muassa työn henkinen ja fyysinen kuormitus mutta myös työyhteisön ja johdon tuki ovat ratkaisevassa roolissa. Työhyvinvoinnin tukeminen edellyttääkin paitsi fyysisten työvälineiden ja ergonomian huolehtimista myös emotionaalisen tuen tarjoamista ja työyhteisön rakentamista, jossa työyhteisön jäsen voi kokea arvostusta ja yhteisön tukea.

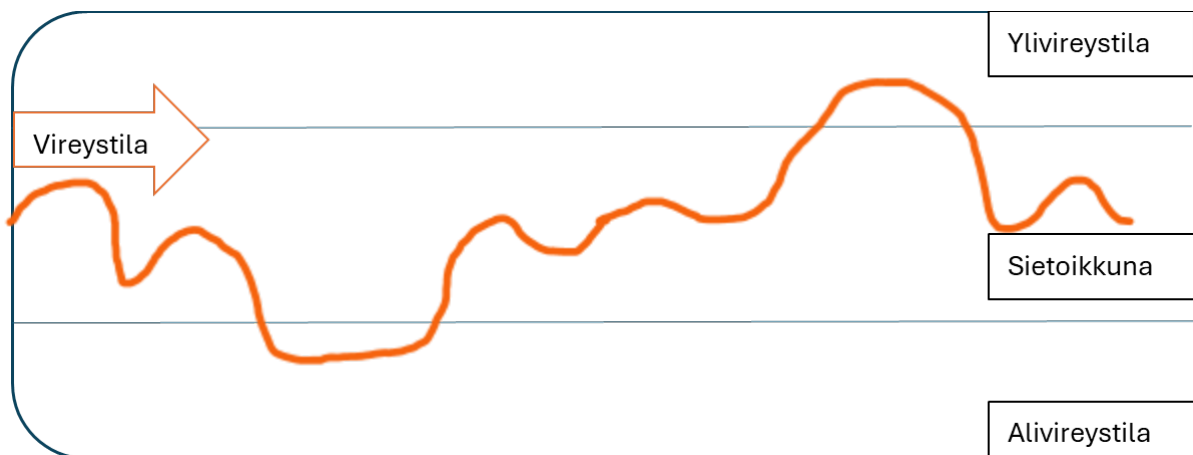
Työn turvallisuus, mielekkyys ja arvostus ovat keskeisiä tekijöitä työhyvinvoinnissa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024). Tämä ilmenee myös tutkimuksessa, jossa viittomakielen tulkit, jotka kokevat työnsä merkitykselliseksi ja saavat sosiaalista tukea yhteisöltään, jatkavat todennäköisemmin alalla pidempään. Tulkkiyhteisöjen ja työnantajien panostukset tulkin työhyvinvointiin voivat siis parantaa alan pysyvyyttä ja vähentää ammatin vaihtamista, mikä voi johtua esimerkiksi työuupumuksesta. (McCartney 2016.)

Lisäksi viittomakielen tulkkien työhyvinvoinnissa on tärkeää huomioida, että useat tulkit työskentelevät itsenäisinä ammatinharjoittajina (Kela 2025), mikä tuo mukanaan erityisiä haasteita työhyvinvointiin. Vertaistuen ja ammatillisen verkoston puute voi vaikeuttaa kuormituksen käsittelyä, minkä vuoksi ammatillisen yhteisön tuki ja koulutus ovat olennaisia. Työhyvinvointi ei siis ole vain työntekijän oikeus vaan myös vastuukysymys, jossa niin työnantajat, työyhteisöt kuin itsenäiset tulkit itse voivat vaikuttaa siihen, että työskentelyolosuhteet pysyvät mielekkäinä ja kestävinä pitkällä aikavälillä. (Manka, Kaikkonen & Nuutinen 2007, 12.)

5 SELVIITYMISSTRATEGIAT

5.1 Myötätuntouppumuksen selviytymisstrategiat

Myötätuntostressiä, -uupumista ja sijaistraumatisoitumista voi pyrkiä estämään tietoisesti. Ihminen on kokonaisvaltainen, jolloin fyysinen ja psyykinen olotilamme vaikuttavat toisiinsa. Tunnistaessa kehonsa rajat ja tiedostaessa autonomisen hermoston vaihtelut, ihminen pystyy vaikuttamaan hermoston toimintaan ja sitä kautta vireystilaansa. Tarkkailemalla omaa vireystilaansa työntekijä voi hallita alttiuttaan myötätuntouppumukselle tai sijaistraumatisoitumiseksi. (Härkönen 2018, 24.) Myös asiakkaalta siirtyviä tunne- ja ajatusreaktioita on havainnointava. Mitä tietoisempi työntekijä on asiakkaan tunnereaktioista, sitä kyvykkäämpi hän on säätelemään tunnereaktion tuomia vaikutuksia omaan kehoonsa ja täten ehkäisemään niiden tuomia muutoksia omissa tunnereaktioissaan. (Nissinen 2012, 52.)



KUVIO 3: Sietoikkuna (Ojala 2020)

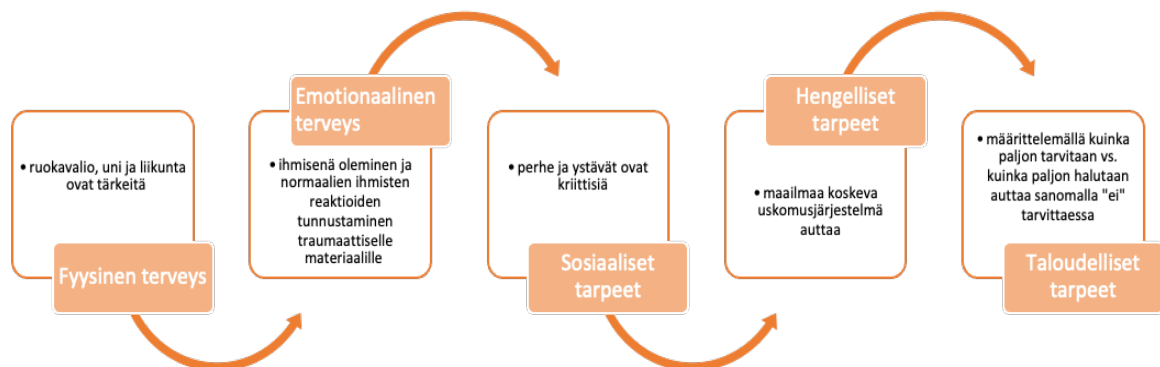
Sietoikkuna kuvaa optimaalista vireystilamme, missä hermosto pysyy vakaana ja ihminen pystyy tuntemaan tunteensa siten, että ne eivät vie kehoa hätätilaan. Sietoikkuna tarkoittaa sitä, että ihminen tunnistaa itsessään sen, mitä hän pystyy sietämään ja milloin ulkopuoliset tekijät vaikuttavat kehoomme siten, että sen autonominen hermosto reagoi joko yli- tai alivireisesti. Kehon reagoi stressiin tai kriisiin ihmisen sympaattinen hermosto aktivoituu, jolloin syke nousee ja hengitys tihenee. Häpeä ja suru aktivoivat parasympaattista hermostoamme, joka lamauttaa meitä. Oleellista on, että opimme tunnistamaan erilaisia tunnetilojamme sekä vahvistamme keinoja hermoston palauttamiseen. (Hämäläinen 2024; Mäkelä

2024, 139.) Ihminen kokee vireystilan vaihtelua. Hyvät itsesäätelytaidot omaava henkilö, pystyy palaamaan tehokkaammin optimaaliselle vireystilan alueelle. (Ojala 2020.)

Sietoikkunassa omien ajatusten tunteiden ja käyttäytymisen hallinta on mahdollista. Sen ulkopuolella tunnereaktiot ovat vastaavasti voimakkaita. Ihminen kokee suurta vihaa, surua tai ahdistusta. Hermoston tehtävänä on suojella. Se joko nostaa vireystilaa, mikä voi näkyä esimerkiksi huutamisena tai aggressiivisuutena, tai se lamaannuttaa, jolloin ihminen turtuu tilanteeseen. Hermosto haluaa pysyä sietoikkunassa, sillä sen ulkopuoliset kokemukset tuntuvat epämieluisilta ja turvattomilta. (Mäkelä 2024, 142–143.)

Ihmisillä on erilaisia sietoikkunoita eri aiheille ja tunteille. Joku voi hyvin pystyä toimimaan surun keskellä, mutta vihan tunteet tuntuvat sietämättömiltä. Trauman seurauksena sietoikkuna voi olla hyvin kapea, mikä rajoittaa elämää. Sietoikkunan koko voi myös vaihdella päivän mittaan. Nälkäisenä, väsyneenä tai sairaana sietoikkunamme on usein kapeampi. Samoin silloin, jos ihminen kokee olonsa turvattomaksi. (Mäkelä 2024, 142–143.)

Persoonallisuuden vaikutukset tunnekuorman kokemiseen ovat merkittäviä, sillä se, mikä on yhdelle stressaavaa, ei välttämättä ole sitä toiselle (Opetushallitus, 2025). Synnynnäinen temperamentti vaikuttaa yksilön aktiivisuuteen, sosiaalisuuteen ja herkkyyteen (Peltola 2024, 60). Esimerkiksi erittäin ekstrovertit henkilöt käyttävät selviytymisstrategioinaan useammin sosiaalista kanssakäymistä sekä vertaistukea, kun taas korkea introvertti ennakoii suurempaa riskiä stressihäiriöiden kehittymiselle. Erityisesti empaattiset ja idealistiset henkilöt, jotka kokevat voimakkaasti haluavansa auttaa muita, ovat alttiimpia työuupumukselle ja myötätuntouupumukselle (Opetushallitus, 2025.)



KUVIO 4: Positiivisia selviytymisstrategioita (Bontempo & Malcolm 2012, 118).

Passiiviset selviytymisstrategiat, kuten eristäytyminen, vältteleminen ja liiallinen työskentely, voivat estää tai vaikeuttaa trauman käsittelyä ja johtaa tunteiden turtumiseen, katkeruuteen ja masennukseen. Pitkällä aikavälillä passiiviset strategiat voivat johtaa siihen, että yksilö alkaa kokea maailman kyynisesti (Bontempo & Malcolm 2012, 117). Sen sijaan aktiiviset selviytymisstrategiat, kuten virheiden anteeksiantaminen, huumori, vertaistuki, liikunta ja päivittäisten rutiinien ylläpito, voivat tukea tunteiden käsittelyä ja palautumista. (Bontempo & Malcolm 2012, 118.)

On tärkeää, että tulkkikouluttajat, esihenkilöt, työnohjaajat, työterveys ja mentorointi valmistaavat tulkkioiskelijoita ja tulkkeja tunnistamaan normaaleja emotionaalisia reaktioita ja auttavat heitä löytämään positiivisia, toimintakeskeisiä selviytymisstrategioita. (Bontempo & Malcolm 2012, 118.) Tulkkioiskelijoiden ja tulkkien olisi tärkeää tunnistaa ja käsitellä normaaleja emotionaalisia reaktioita. Heidän olisi hyvä hallita positiivisia selviytymisstrategioita, jotka tukevat fyysistä, emotionaalista, sosiaalista, henkistä ja taloudellista hyvinvointia. (Bontempo & Malcolm 2012, 126.)

5.2 Selviytymisstrategiat ennen tulkkausta

Tulkeilla voi olla hyvin rajalliset etukäteistiedot tilauksistaan, minkä takia tilanteisiin perusteellinen valmistautuminen tunnetasolla on hankalaa. Asioimistulkkausessa etukäteistiedot saattavat kattaa vain nimen ja tapaamispaikan. Mitä enemmän tulkilla on kokemusta, sen helpompi hänen on pohtia ennalta läpi mahdollisia skenaarioita ja muistuttaa itseään ammatillisesta roolistaan. (Viljamaa 2018). Asioimistilanteet voivat muuttua toimeksiannon edetessä (Hämäläinen 2024). Terveystilanteissa tulkin on kyettävä välittämään oikeaa tietoa hankalista olosuhteista huolimatta. Tilanteissa yksi tai useampi henkilö saattaa olla haavoittuvassa asemassa. (Bontempo & Malcolm 2012, 105.) Esimerkiksi lääkärin vastaanotolla tai sosiaalihuollossa tilanteet saattavat muuttua diagnoosin tai päätöksen myötä. Tällöin tulkkiin ei ole voinut valmistautua tulevaan, vaan hänen on jatkettava viestin välittämistä puolin ja toisin omien käsien sekä kehonsa kautta (Hämäläinen 2024).

Viljamaa (2018) huomauttaa että poikkeuksena ovat oikeustulkkaustilanteet, joissa tulkilla on mahdollisuus päästä etukäteen tutustumaan materiaaliin, esimerkiksi haastehakemukseen tai

alioikeuden päätökseen. Näissä tilanteissa tulkki voi käsitellä aineistosta nousevia omia tunteita ja tietoja jo ennalta. Tunteiden käsittely ennalta mahdollistaa sen, että tunteet eivät nouse samalla tavoin pintaan tulkkaustilanteessa, jolloin on helpompi keskittyä asiasisällön välittämiseen.

Valmistautumisvaiheessa ennakkoon liittyviä tunteita voi muodostua myös silloin, jos asiakas on tulkille entuudestaan tuttu. Esimerkiksi jos tulkki muistaa asiakkaan erityisen epämiellyttävänä tai hankala asiakkaana, olisi tulkin hyvä käsitellä siitä kumpuavat tunteet etukäteen. Vastaavasti, jos muistikuvat ovat asiakasta kohtaan hyvin positiiviset, tulkki saattaa suhtautua tulevaan tilaukseen rennommin. (Viljamaa 2018.)

5.3 Selviytymisstrategiat tulkkaustilanteessa

Kohdatessaan tulkkaustilanteen, johon sisältyy stressaavia elementtejä, suuri tunnekuorma tai kriisi, voi tulkki omalla toiminnallaan pyrkiä vaikuttamaan siihen, kuinka hän tilanteen kokee ja kuinka se vaikuttaa häneen. Ensinnäkin hänen on tunnistettava oman kehon normaalitila ja tiedettävä, kuinka eri asioihin tyypillisesti reagoi ja miten se ilmenee. Kun tiedostaa oman normaalitilansa, havaitsee helpommin kehossa tapahtuvat muutokset ja siihen vaikuttavat tekijät. Jos vuorovaikutustilanteessa huomaa yhtäkkiä kiihtyvänsä ja ahdistuvansa, on mahdollista, että toisen ihmisen tunteet ovat tarttuneet itseensä. (Hämäläinen 2024; Peltola 2024, 208.)

Hermoston avulla keho tunnistaa erilaisia tunteita ja alkaa toimia automaattisesti (Nissinen 2012, 40). Jos tunnereaktio on voimakas, on tärkeää luoda hermostolle turvaa ja rauhoittaa sitä, jottei hermosto tulkitse tunteita liian uhkaavasti. Tällaisia keinoja ovat esimerkiksi sykkeen lasku hengitysharjoituksin, tietoisien läsnäolon lisääminen ja omien tunteiden nimeäminen. (Mäkelä 2024, 144–145.) Hengityksen tietoinen rauhoittaminen toimii viestinä hermostolle siitä, että uhkaa ei ole ja se voi alkaa rauhoittua. Erityisesti hengityksen rauhoittaminen ja uloshengityksen pidentäminen jarruttavat hermoston joutumista ylivireystilaan. Rauhoittava viestiä voi lisätä pitämällä uloshengityksen jälkeen pienen tauon. Rauhoittavaa hengitykseen voi lisätä myötätuntoisen sisäiseen puheen, joka lisää omaa hallinnan tunnetta. (Peltola 2024, 199, 202.) Tietoisessa läsnäolossa haetaan yhteyttä omaan kehoon. Tietoisien hengityksen lisäksi laajennetaan omaa tietoisuuttaan ympäröivästä maailmasta. Maadoituksen tavoitteena on luoda yhteys hetkeen ja tilaan. Jalat painetaan vahvasti lattiaan ja aistitaan ympäristöä, sen ääniä ja hajuja. Keskitytään omaan itseensä ja kehon tuntemuksiin. (Peltola 2024, 205.)

Tulkin tunnistaessa tilanteita ja tunnekuormaa, jotka ovat vaikuttamassa häneen, tulkilla on käytössään hermoston rauhoittamisen lisäksi erilaisia selviytymiskeinoja. Tulkki voi keskittyä vielä tiiviimmin asiasisällön tulkkaamiseen ja ikään kuin sulkea tunteet minkä ulkopuolelle. Esimerkiksi tilanteissa, jotka ovat tulkin omaa moraalialueita tai arvomaailmaa vastaan, tulkki voi pyrkiä sulkemaan tilanteesta nousevat tunteet itsensä ulkopuolelle. Toinen tapa luoda etäisyyttä läsnäolijoihin on katsekontaktin suuntaaminen sivummalle tai tilanteesta pois. Tulkki ei esimerkiksi katso suoraan itkevää asiakasta, jolloin hän pystyy pitämään tiettyä etäisyyttä. Katseensuuntaaminen voi tulla kyseeseen myös silloin, kun tulkattava solvaa toista osapuolta. Vaikka sanat eivät olekaan tulkin omia, tilanne voi tuntua tulkista pahalta, koska hän ei omassa henkilökohtaisessa elämässään käyttäytyisi vastaavalla tavalla. (Viljamaa 2018.)

Katsekontaktin säätelyn lisäksi on hyvä kiinnittää huomiota omaan ja vastapuolen asentoihin, sillä tunnetartuntoja tapahtuu tiedostamatta, kun peilaamme muiden ilmeitä, eleitä ja asentoja. Peilattaessa toista henkilöä, peilataan asennon ja ilmeiden lisäksi myös hänen tunnetilaansa. Usein, mitä empaattisempi ihminen on, sitä herkemmin hän peilaa toisia ja sitä alttiimpi hän on toisten tunnetartunnoille. Tietoinen asennon vaihtaminen erilaiseksi estää suoran peilaamisen toiseen ihmiseen. (Peltola 2024, 187–188, 208.)

Tulkin työssä on olennaista erottaa oma persoona ammattiroolista, jotta viestin välittäminen onnistuu ilman tilanteen tunteiden omaksumista. Tämä kaksoistietoisuus, jossa tulkki tiedostaa roolinsa viestinvälittäjänä, mutta säilyttää emotionaalisen etäisyyden, toimii suojaavana mekanismina vaativissa asiakastilanteissa. (Hämäläinen 2024.) Psykologinen irrottautuminen ja rentoutuminen edistävät työstä palautumista vapaa-ajalla. Tämä ilmenee kykynä ottaa henkistä etäisyyttä työhön ja sulkea työasiat mielestä vapaa-ajalla, mikä mahdollistaa palautumisen. Vastaavasti vapaa-ajan kontrolli tukee irrottautumista tarjoamalla yksilölle mahdollisuuden säädellä omaa ajankäyttöään ja edistää siten rentoutumista. (Kinnunen 2017, 135.)

Tunnetartunnat tapahtuvat vuorovaikutustilanteissa molempiin suuntiin. Jos tulkki on tilanteessa rauhallinen, vaikuttaa se välillisesti muihin osapuoliin. Parhaimmillaan tulkin onnistuttua rauhoittamaan oma autonominen hermostonsa, toinen osapuoli nappaa tämän tunteen itseensä, ja alkaa rauhoittua ja tyyntyy ylivireystilastaan. (Peltola 2024, 200.)

5.4 Selviytymisstrategiat tulkkauksen jälkeen

Järkyttävät, traumaattiset ja stressaavat asiakastilanteet ja niissä kohdatut tunteet kuormittavat elimistöä myös näiden tilanteiden jälkeen. Ne voivat näyttäytyä heti tulkkauksen päätyttyä tai tulla pintaan myöhemmin (Viljamaa 2018.) Keho työstää asioita jälkeensä, jolloin se vaikuttaa kognitiivisiin kykyihimme. Tämä voi ilmetä mm. muistin heikkenemisenä, ärtyneisyytenä ja keskittymiskyvyn heikkenemisenä. Jokainen reagoi työn kuormittavuuteen yksilönä, oleellista onkin, että tunnistaa oman sietokykynsä rajat. (Hämäläinen 2024.)

Kun ihminen on tietoinen omasta itsestään, tiedostaa hän myös keinoja siitä, kuinka työnkuormittavuus vaikuttaa häneen itseensä ja miten työstä palautuu. Tällaisia keinoja voivat olla esimerkiksi itsensä rauhoittaminen musiikin ja liikunnan avulla, ulkoilu metsässä tai jooga. (Hämäläinen 2024.) Fyysisen toiminnan avulla pyritään helpottamaan kehon oloa ja päästämään tunteet ulos (Viljamaa 2018). Yksi tapa purkaa kehon tunnekuormaa on nopea koko kehon ravistelu, mikä rentouttaa kehoamme. Ravistelussa tulee kiinnittää huomiota erityisesti kasvon alueen ja ylävartalon lihaksistoon, jotka helposti jännittyvät. Ravistelun jälkeen on hyvä keskittyä hengitykseen ja kasvojen lihasten rentouteen, jotka saattavat olla jännittyneinä peilatesamme toisten tunnereaktioita. (Peltola 2024, 209–210.)

Jos on ollut mukana järkyttävässä tilanteessa joko itse osallisena tai työntekijänä, yhtenä keinona purkaa tilannetta voidaan pitää tunteiden provosoitumista pintaan erilaisten luovien menetelmien keinoin. Musiikin, piirtämisen, runoilun tai maalaamisen avulla ilmaistaan tilanteessa olleita tunteita, jolloin ne koetaan rauhassa ja turvallisessa ympäristössä. Palautumisessa on kyse siitä, että se ei ole suorituskeskeistä vaan siinä rentoudutaan. (Hämäläinen 2024.)

Kuormittavia tilanteita on tärkeä käydä läpi jälkikäteen, jotta omaa tunnekuormaansa saa purtettua ja asian saa käsiteltyä (Hämäläinen 2024). Osa tulkeista kokee selviytymiskeinokseen puhumisen, mikäli siihen on mahdollisuus (Viljamaa 2018). Jokaista tulkin kohtaamaan asiakastilannetta suojaava salassapitovelvollisuus (Asioimistulkin ammattisäännöstö 2021), jolloin asiakaskohtaamisten jälkikäsitelyssä on oltava tarkkana (Hämäläinen 2024). Tulkkien toimissa yksityisyrittäjinä, heiltä puuttuu varsinainen työyhteisö. Tällöin tulkki saattaa kokea jäävänsä tunnekuormansa kanssa yksin, kun kollegiaalista vertaistukea ei ole saatavilla. (Viljamaa 2018.)

Työnohjaus on yksi avaintekijä. Se voi olla keskustelua oman esihenkilön kanssa tai työpaikan määrittelemän työterveyshuollon ammattilaisen parissa. Joskus traumaattinen kokemus voi tarvita myös muun tyyppistä viranomaisyhteistyötä, esimerkiksi kriisityöntekijän kanssa käytävää keskustelua. (Hämäläinen 2024.) Työhyvinvoinnin näkökulmasta on tärkeää, että työntekijällä on taitoja ja mahdollisuuksia purkaa kuormittavia työtilanteitaan niin itsenäisesti kuin ammatillisestikin. Työhyvinvoinnin käsite juontaa juurensa jo 1800-luvun lopulta. (Kauhanen 2016, 23–24.) Työhyvinvointi kattaa monia ulottuvuuksia, kuten työn mielekkyyden, terveyden, turvallisuuden ja yleisen hyvinvoinnin. Sen tukemiseen tarvitaan suunnitelmallisuutta ja resursointia, sillä on osoitettu, että tyytyväinen henkilöstö on tuottavampaa (Manka & Manka 2016, 134–135).

Työyhteisöissä käytäviä tilanteita, joissa tunnekuormittavia ja stressaavia asiakaskohtaamisia tai työn rankkuutta puretaan, on lukuisia. Nämä voivat olla arkipäivän pieniä hetkiä kollegojen kesken, esihenkilön kanssa sovittu keskustelu, työnohjaus, työyksikön purkukeskusteluja tai kehittämispäiviä. Reaktioista puhumisen tavoista ja käytänteistä on kuitenkin sovittava. Rajaton tunteiden läpikäyminen ja sattumanvaraiset impulsiiviset tunnereaktiot työpaikalla tai sen ulkopuolella lisäävät kuormitusta. Myös arkipäiväisissä kohtaamisissa on hyvä varmistua siitä, että vastapuolella on voimavaroja ja halua tunnekuorman purkamiseen. Asioihin voi sovittu palata myöhemmin. (Nissinen 2012, 44.) Tulkin purkaessa asiakaskohtaamisiaan, on hänen kuitenkin aina huomioitava salassapitovelvollisuus. Salassapito koskee kaikkea toimeksiantoihin liittyvää tietoa. (Asioimistulkin ammattisäännöstö 2021.)

6 TUTKIMUSPROSESSI

Opinnäytetyössämme halusimme kartoittaa tulkkausialalla esiintyvää myötätuntouupumusta ilmiönä ja sen laajuutta. Halusimme selvittää viittomakielen tulkkien kokemaa myötätuntouupumusta, siitä selviytymistä ja ennaltaehkäisyä. Työn tavoitteena on lisätä keskustelua ja tietoisuutta niin yksilön kuin tulkkausalan näkökulmasta.

6.1 Keskeiset tutkimuskysymykset

- 1) Miten viittomakielen tulkit kokevat työssään myötätuntouupumusta?
- 2) Minkälaisia selviytymisstrategioita viittomakielen tulkeilla itsellään on tilanteen käsittelyyn?
- 3) Minkälaista tukea viittomakielen tulkit ovat saaneet tai tarvitsevat tilanteiden käsittelyyn?

6.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui pääasiallisesti kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Sen avulla voitiin kerätä tilastollista tietoa ilmiöstä sekä saavuttaa suurempi otanta. Tässä opinnäytetyössä yhdistettiin kuitenkin sekä kvantitatiivinen että kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä. Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa pyritään puolestaan ymmärtämään tutkittavan kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti (Jyväskylän yliopisto 2015). Kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän yhdistäminen mahdollistaa analyysin syventämisen. Erityisesti silloin, kun aineistosta löytyy toistuvia elementtejä, joiden osalta on oleellista profiloida tai yleistää havaintoja. (Metsämuuronen 2001, 64.)

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusmenetelmä edellyttää ilmiötä selittäviä teorioita ja niiden hyödyntämistä. Yleisin aineistonkeruutapa kvantitatiivisessa tutkimuksessa on kysymyksistä muodostuva kyselylomake. Erityisen keskeistä on oikeiden kysymysten muotoilu, mikä puolestaan edellyttää ilmiön tuntemusta ja siihen liittyvien teorioiden hallintaa. (Kananen 2015, 197.) Kvantitatiivinen tutkimus on tilastollista tutkimusta, joka perustuu lukumääriin ja prosenttiosuuksiin (Heikkilä 2015, 15).

Webropol on internetissä toimiva tutkimus- ja tiedonkeruuohjelma, jota käytetään erilaisissa tutkimuksissa. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa aineiston keruu, sen käsittely ja analysointi

muodostavat erillisiä vaiheita. Tuloksia voidaan havainnollistaa taulukoin ja asteikoin. Tiedon käsittelyä helpottaa se, että taulukot voidaan muodostaa suoraan lomakkeen vastauksista erilaisiin ohjelmiin, ilman erillistä tietojen syöttämistä. (Heikkilä 2015, 120.)

Sisällönanalyysi on yksi keskeisimmistä analyysimenetelmistä laadullisessa tutkimuksessa. Se tarkoittaa kirjoitetun, kuullun tai nähdyn sisällön systemaattista analyysiä. Tärkeää sisällönanalyysissa on ymmärtää, mitkä seikat aineistossa ovat tutkimuksen kannalta olennaisia. Tämän jälkeen aineistoa luokitellaan ja havaintojen pohjalta tehdään yhteenveto. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 186–187.)

Toteutimme tiedonkeruun sähköisen kyselylomakkeen (liite 1) avulla, jota pystyttiin helposti välittämään ympäri Suomen. Kyselyyn johtavaa linkki jaettiin tilaajan verkoston kautta loka-kuun lopulla 2024, lisäksi tilaajamme lisäsi sen tulkkien omaan VITUT -Facebook-ryhmään. Marraskuun alussa lähestyimme tulkkifirmoja sähköpostitse ja pyysimme heitä muistuttamaan tulkkejaan kyselystä. Kyselyyn oli mahdollista vastata kolmen viikon ajan loka-marraskuussa 2024. Saimme yhteensä 83 vastausta ympäri Suomen.

Kysymykset sisälsivät niin avoimia kuin monivalintakysymyksiä. Vastaajilla oli mahdollista valita useita vaihtoehtoja monivalintakysymyksiin sekä tarkentaa vastaustaan avoimella kentällä. Jokaisessa kysymyksessä saattoi vastata myös vaihtoehdon en ole käyttänyt/kokenut/tarvinnut.

Halusimme tehdä kyselylomakkeen, joka ensisijaisesti täsmentää tutkimuskysymyksiämme ja toisekseen syventää aihetta ja lisää myötätuntouupumuksen tietoisuutta tulkkien keskuudessa. Pyrimme siihen, että kysymyksemme ovat helposti ymmärrettäviä ja vastaavat siihen tavoitteeseen, johon kysymys on suunnattu. Määrittelimme kyselymme saatekirjeessä (liite 1) käytettävät termit siten, kuinka ne tässä kyselyssä ymmärretään. Tällöin varmistimme sen, että puhumme samasta ilmiöstä samoin termein.

Myötätuntouupumuksen piirteitä kysyttäessä, oli tärkeää, että vastaaja pystyi valitsemaan tarvittaessa usean vaihtoehdon. Päädyimme siihen, että vaihtoehtoina ei ollut vain oireiston yläkäsitteitä, kuten fyysiset ja henkiset oireet, vaan avasimme ne listauksena. Listauksesta tuli pitkähkö mutta näin vastaajan ei tarvinnut itse määritellä onko joku oire fyysinen, henkinen tai sosiaalinen. Tällä logiikalla muodostimme muutkin monivalintakysymyksemme. Tällä tavoin saatoimme jo kyselylomakkeella lisätä tietoisuutta erilaisista oireista ja selviytymiskeinoista tulkkien parissa.

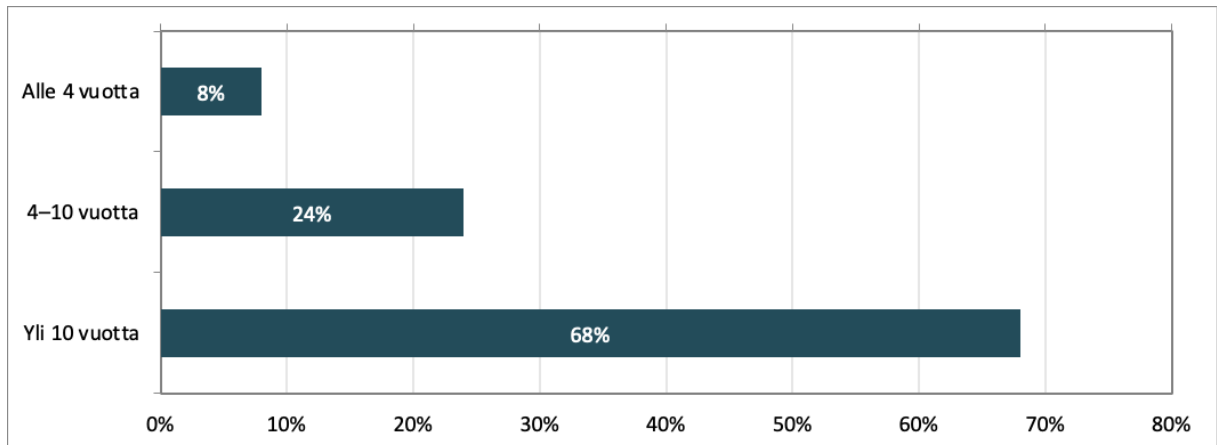
Meitä kiinnosti selvittää tulkkien omat selviytymisstrategiat liittyen tunnekuormittaviin tilanteisiin ennalta, sen aikana ja jälkeen. Näissä kohdissa vastaajilla on mahdollisuus myös kirjoittaa tarkentavia tietoja, jos he halusivat. Tulkkaustilanteessa ja tilanteen jälkeisissä käsittelyissä annoimme lisäksi vastausvaihtoehtoja. Osa näistä vaihtoehtoista saattoi olla sellaisia, että tulkki käyttää niitä automaattisesti, jolloin hän ei välttämättä pysty nimeämään vaihtoehtoa sitä näkemättä. Vaihtoehtojen avulla pystyimme näyttämään erilaisia selviytymiskeinoja, joita tulkit eivät välttämättä olleet aiemmin edes ajatelleet.

7 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimustulokset sisältävät vastaajien kokemuksia myötätuntouupumuksesta sekä heidän omia selviytymisstrategioitaan. Vastaukset esitetään prosentuaalisesti. Tuloksia havainnollistetaan myös kuvioin sekä analysoidaan avoimia vastauksia laadullisesti.

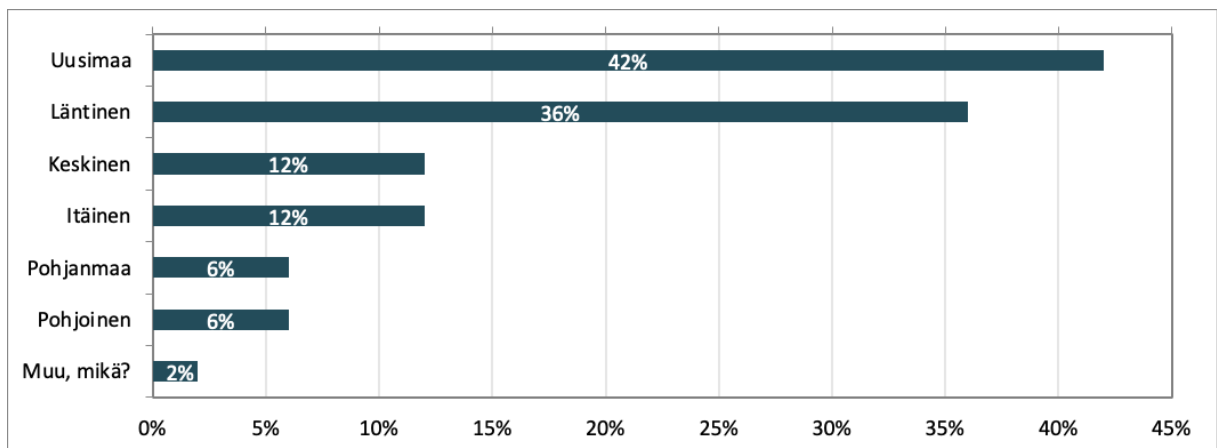
7.1 Taustatiedot

Taulukko 1: Kuinka monta vuotta vastaajat olivat työskennelleet viittomakielen tulkkeina



Saimme kyselyymme yhteensä 83 vastausta. Vastaajista (n 7) 8 % oli työskennellyt viittomakielen tulkkeina alle 4 vuotta. 24 % (n 20) oli työkemusta 4–10 vuotta. Yli 10 vuoden työkokemuksen omasi 68 % vastaajista (n 56).

Taulukko 2: Tulkkien Kelan tulkkausalueiden työskentelyalueet

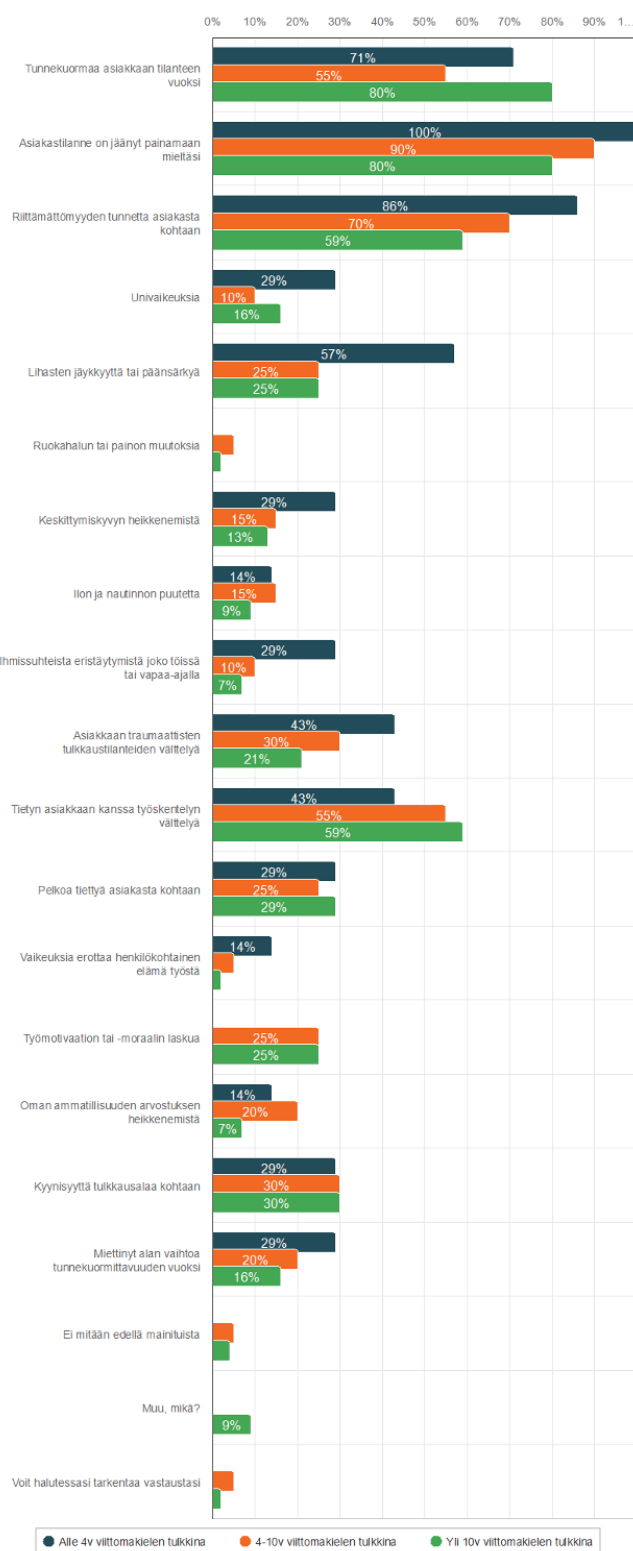


Kela on jakanut vammaisten tulkkauspalvelun tuottajat alueittain (Kela 2025). Käytimme kyselyssä samaa luokitusta koskien tulkkien työskentelyalueita. Vastaaja pystyi valitsemaan use-

amman vaihtoehdon, mikäli työskenteli useammalla alueella. Vastaajia oli 83 ja valittuja vastauksia 97. Alueellisesti suurin osa tulkeista (n 35) työskenteli Uudenmaan alueella (42 %). Seuraavaksi eniten tulkkeja (n 30) työskenteli Läntisellä alueella (38 %). Itäisellä ja Keski-sellä alueella työskenteli kummassakin 12 % vastaajista (n 10). Pohjanmaalla ja Pohjoisen alueella tulkeista (n 5) työskenteli 6 %. 2,4 % (n 2) vastasi työskentelevänsä ulkomailla.

7.2 Myötätuntouppumus ilmiönä

Taulukko 3: Tulkkien kokemia myötätuntouppumuksen piirteitä koko työ uralta



Tarkastelimme vastauksia sekä yleisesti että huomioiden vastaajien työkokemusvuodet. Nämä on esitetty diagrammeissa siten, että ylimpänä (tumma sävy) ovat vastaajat, joilla oli työkokemusta alle 4 vuotta, keskimäinen diagrammi (oranssi) kuvaa vastaajia, joilla työkokemusta oli 4–10 vuotta. Alimmainen palkki (vihreä) merkitsee vastaajia, joilla työkokemusta oli eniten, yli 10 vuotta.

Kuten luvussa 6.2. toteamme, vastaajat pystyivät valitsemaan useamman vaihtoehdon kysyttäessä myötätuntouupumukseen oireita. Vastaajia oli 83 ja vastauksia kysymykseen kertyi 423. Se tarkoittaa sitä, että jokainen vastaaja löysi keskiarvoltaan 5,1 myötätuntouupumuksesta johtuvaa oiretta. Eräs vastaaja luonnehti, ettei ollut aiemmin ajatellut myötätuntouupumuksen oireita laajemmin.

Ennen kyselyä vastaamista ajattelin, etten juuri ole kokenut myötätuntouupumusta, mutta tulihan sieltä kuitenkin aika monta rastia laitettua ja oivallettua kuinka kokonaisvaltaisesti tämä kaikki on vaikuttanut omaan (työ)elämään...

Vastaajista yhteensä 84 % oli kokenut, että asiakastilanne oli jäänyt painamaan mieltä. Alle 4 vuoden työkokemuksen omaavista jokainen (100 %) oli kokenut näin. Tunne pieneni vain hieman työvuosien myötä, sillä yli 10 vuotta alalla olleista jopa 80 % oli kokenut asiakastilanteiden jäävän mieleen.

Yhteensä 73 % tulkeista koki tunnekuormaa asiakkaan tilanteen vuoksi. Yli 10 vuotta alalla olleista jopa 80 % koki näin. Riittämättömyyden tunnetta oli kokenut 64 % vastaajista. Eniten riittämättömyyden tunnetta olivat kokeneet tulkit, joilla oli alle 4 vuotta työskentelyä alalla (86 %). Riittämättömyyden tunne laski työkokemuksen myötä ollen yli 10 vuotta työskennelleillä 59 %.

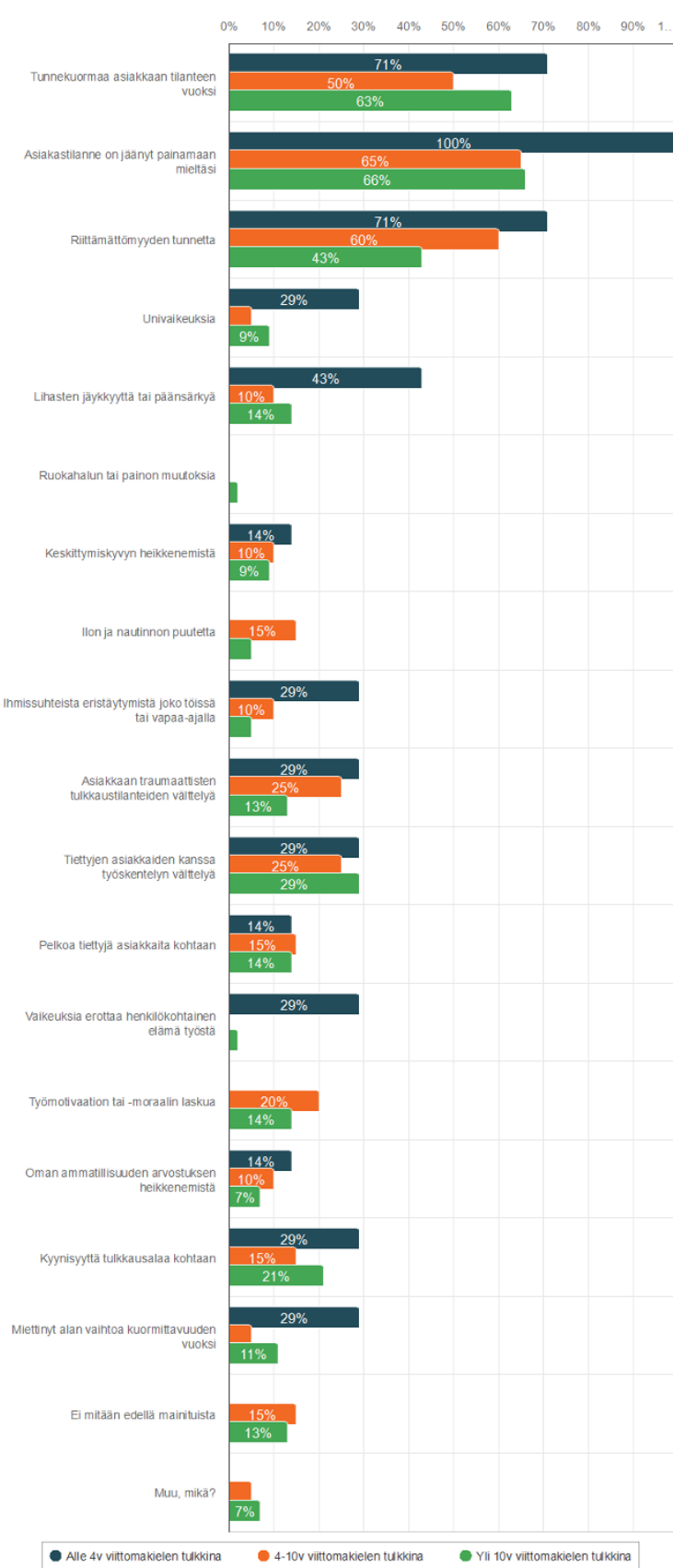
Työkokemuksen karttuminen näkyi myötätuntouupumus oireiden laskuna erityisesti fyysisten oireiden yhteydessä. Lihasten jäykkyyttä ja päänsärkyä oli kokenut yhteensä 28 % vastaajista. Yli 4 vuotta alalla olleiden vastaajien keskuudessa näin oli kokenut joka neljäs. Alle 4 vuotta alalla työskennelleistä fyysisiä oireita oli kokenut huomattavasti suurempi osa 57 %.

Työkokemuksen karttuminen ei kuitenkaan estä myötätuntouupumusten kokemista vaan se voi muuttaa niiden piirteitä. Alle 4 vuotta alalla olleista vastaajista kukaan ei ollut kokenut työmotivaation tai -moraalin laskua liittyen myötätuntouupumukseen, vastaavasti sekä 4–10 vuotta alalla olevista, että yli 10 vuotta alalla työskennelleistä 25 % vastaajista koki niin.

Tietyn asiakkaan kanssa työskentelyä oli välttänyt yhteensä 57 % vastaajista. Mitä enemmän vastaajalla oli työkemusta, sen todennäköisemmin hän oli turvautunut tähän keinoon. Alle 4 vuotta alalla olleista näin oli toiminut 43 % vastaajista. Vastaavasti yli 10 vuotta alalla olleista keinoa oli käyttänyt 59 %.

Työvuodet eivät juurikaan vaikuttaneet siihen, miten tulkit suhtautuivat tulkkausalaan. Kyynisyyttä alaa kohtaan koki lähes kolmannes kaikista tulkeista (29–30 %). Samoin työvuosien määrä ei vaikuttanut siihen, tunsiko tulkki pelkoa jotakin asiakasta kohtaan. Näin koki työvuosien mukaan 25–29 % tulkeista.

Taulukko 4: Tulkkien kokemia myötätuntuupumuksen piirteitä viimeisen vuoden ajalta



Kysyimme tulkeilta, kuinka he olivat viimeisen vuoden aikana kokeneet itsessään kyselyssä esitettyjä oireita, joiden he voivat ajatella johtuvan myötätuntouupumuksesta. Tähänkin kysymykseen vastaajia oli 83. Heillä oli mahdollisuus valita useampia vastausvaihtoehtoja. Vastauksia tuli 303, joten yhden vastaajan keskiarvoksi muodostui 3,7 oiretta, mikä on lähes 1,5 oiretta vähemmän kuin edellisessä vastauksessa, jossa tarkastelun kohteena oli koko työura. Tässäkin taulukossa on mahdollista tarkastella vastauksia värikoodein eri työkokemusvuodet huomioiden siten, että ylimpänä on jälleen alle 4 vuotta työskennelleet, sitten 4–10 vuotta alalla olleet ja alimpana palkkina yli 10 vuotta työskennelleet.

Vastaajista 69 % oli viimeisen vuoden aikana kokenut, että asiakastilanne oli jäänyt painamaan mieltä. Jokainen alle 4 vuotta alalla työskennelleistä oli kokenut näin. Verrattuna edelliseen kysymykseen, jossa tarkasteltiin koko työuraa, nyt vastaajista, joilla työkokemusta oli karttunut yli 4 vuotta, näin oli kokenut enää 65–66 % vastaajista. Tämä on 15 prosenttiyksikköä vähemmän kuin edellisessä kysymyksessä, jossa tarkastelun kohteena oli koko työura. Viimeisen vuoden aikana riittämättömyyden tunnetta oli kokenut 49 % tulkeista. Yli 10 vuotta alalla olleista näin oli kokenut 43 %, kun tarkastelun kohteena oli koko työura, luku oli 59 %.

Työkokemusvuodet vähensivät osittain myötätuntouupumuksesta johtuvia oireita, esimerkiksi henkilön kyky erottaa henkilökohtainen elämä työstä helpottui työvuosien myötä. Alle 4 vuotta alalla olleista 29 % vastaajista oli vaikeuksia erottaa henkilökohtainen elämä työstä. 4–10 vuotta alalla olleista näin ei kokenut kukaan vastaajistamme. Yli 10 vuotta alalla olleista-kin vain 1,8 %.

Viimeisen vuoden aikana jokainen alle 4 vuotta tulkkausalalla olleista oli kokenut jotakin listatuista myötätuntouupumuksen oireista. Yli 4 vuotta työskennelleistä 13 % ei ollut kokenut mitään yllä mainittua piirrettä. Heistä puolet pystyi kuitenkin tunnistamaan jonkin muun piirteen, joka liittyi myötätuntouupumukseen. Avoimessa kohdassa mainittiin esimerkiksi turhautuminen. Joten ainoastaan 6 % kyselyyn vastaajista ei ollut kokenut minkäänlaista myötätuntouupumuksesta johtuvaa piirrettä viimeisen vuoden aikana.

7.3 Kuormittavat tulkkaustilanteet

Tulkit saattoivat avoimen kysymyksen avulla itse määrittää, millaisissa tulkkaustilanteissa he olivat kokeneet myötätuntopuunumuksen piirteitä. Vastauksia oli yhteensä 65 ja näissä korostui asiakkaiden raskaat elämäntilanteet, asiakkaan mielenterveysongelmat sekä oma riittämättömyys tulkatuissa tilanteissa. Tavallinen arjen asioimistulkkaustilanne saattoi muuttua kuormittavaksi esimerkiksi tilanteissa, joissa tulkki koki asiakkaan yleisen tilan hyvin kuormittavana tai jos asiakas koki pettymyksen tilanteen aikana.

Tulkki on kuurojen ja kuulevien maailman välissä ja hänellä on omaa asiantuntijuutta. Välttämättä tällaista asiantuntijuutta kuuroudesta ei ole tulkkaustilanteiden muilla osapuolilla, joten tulkki voi kokea, että hänen asiakastaan (kuuroa) kohdellaan huonosti tai syrjitään. Vastaajat saattoivat kokea tilanteen kuormittavana silloin, kun hän koki, että asiakasta kohdellaan huonosti tai kaltoin, eikä tulkki itse voi tehdä tilanteessa enempää ja luonnehtivat tilanteita esimerkiksi alla olevin sanoin.

Riittämättömyyden tunne tulee siitä, ettei tulkkina voi tehdä muuta kuin tulkata.

...Erityisesti myös tilanteet, jossa kuuroa kohdalleen kuurouden vuoksi epäreilusti kuulevien tietämättömyyden vuoksi

Tilanteissa, joissa koen, että asiakas tarvitsisi erilaista tukea tai palveluita kuin nyt saa mutta ei saa sitä/niitä. Jos esimerkiksi asiakas asuu kotonaan, eikä toimintakyky riitä pärjäämiseen. Asiakkaasta tulee takertuva, enkä voi tulkin roolissa oikeastaan auttaa häntä mitenkään.

Tulkin oma elämäntilanne ja eletty elämä vaikuttavat tulkkaustilanteiden kuormittavuuteen. Esimerkiksi oman lapsen syntymän jälkeen lastensuojeluun liittyvät toimeksiannot koettiin kuormittavina, samoin läheisen menettäminen jälkeen esimerkiksi hautajaisissa tulkaaminen koettiin raskaana. Kuolemaan tai sen lähenemiseen liittyvät tulkkaukset koettiin useammankin vastaajan keskuudessa kuormittavaksi.

Monet vastaajat korostivat kuormittavan tilanteena asiakkaan tuttuutta tai tilanteen toistuvuutta. Tulkkaustilanteeseen saattoi tulla ylimääräistä jännitettä, jos tulkki oli aiemmin kohdannut asiakkaan ja saanut tältä silloin negatiivista palautetta. Samoin tilanteet, joissa asiakkaan kanssa hoidetaan samaa asiaa useasti, mutta sitä olla pystytty ratkaisemaan kuormittivat vastaajiamme.

Kun toistuvasti tulkkiaan asiakasta, joka ei saa tarvitsemaansa hoitoa tai jonka elämä ei asetu avusta huolimatta.

Useimmiten asiakkaalla on ollut haastava tilanne ja sitä on selvitetty, erityisesti jos on ollut useamman tilauksen samaan aiheeseen niin myötätuntouupumuksen piirteet ovat korostuneet.

Jos asiakkaalta on joskus saanut ikävää palautetta tai hän on kohdellut ikävästi.

Tulkkaustilanteet ovat vuorovaikutuksellisia ja niihin vaikuttavat erilaiset tunnetilat, kuten avoimissa vastauksissa muotoiltiin.

Kun asiakas itse kokee vahvoja tunteita ja varsinkin, jos hän ei pysty niitä itse purkamaan kenenkään kanssa, vaan selvästi jää tilanteessa tunteidensa/asioidensa kanssa yksin. Tulee tarve/tunne, että minun tulee auttaa häntä.

Kun asiakas on ollut aivan poissa tolaltaan ja tilanne on tullut aivan yllättäen, enkä huomannut "maadoittaa" itseäni ja siksi myös oma kroppa ja mieli lähti mukaan asiakkaan tunnetilaan.

Viittomakieli on vähemmistökieli, jonka asemaan vaikuttavat sekä sen käyttäjäyhteisön pieni koko että kielen rajalliset resurssit. Kielen harvinaisuus näkyy muun muassa sanaston ja käsitteistön vakiintumattomuutena erityisesti erikoisaloilla sekä siinä, että viittomakieli on harvoin mukana yhteiskunnan valtavirtakanavissa. Tämä voi rajoittaa kielen käyttömahdollisuuksia monilla elämänalueilla ja vaikuttaa kielen näkyvyyteen ja kehittymiseen yhteiskunnassa. Suomessa viittomakielen asema vahvistettiin vuonna 2015 voimaan tulleella viittomakielilailalla, joka turvaa viittomakielisten oikeuden omaan kieleensä ja edistää kielen säilymistä ja kehittymistä. Tästä huolimatta viittomakielen käyttömahdollisuudet monilla elämänalueilla voivat edelleen olla rajalliset, mikä vaikuttaa kielen näkyvyyteen ja asemaan yhteiskunnassa. (Savolainen, 2011.) Muutama vastaaja nosti esiin viittomakielen aseman vähemmistökielenä sekä tulkkauspalveluiden saatavuuteen liittyviä haasteita.

Asiakas ei saa tulkkauspalvelua omalla äidinkielellään (suomenruotsalainen viittomakieli) tärkeässä tilanteessa.

Tilanteet missä asiakasta ymmärretty osittain tulkkauksen, osittain kulttuuristen asioiden vuoksi väärin ja tämä vaikuttanut viranomaisten päätöksiin.

Viittomakieli on äidinkieli, ja ei tiedetä, että sen voi nykyään valita äidinkieleksi tietojärjestelmästä.

Kaikki tulkit eivät ole kokeneet tilanteita, joissa olisi esiintynyt myötätuntouupumukseen liittyviä piirteitä. Osa mainitsi, että tunne on enemmän myötäelämistä asiakkaan kanssa, mutta ei kokenut tunteiden siirtyvän itseensä tai tulkkaustilanteita liian raskaina.

En tunnista tunteneeni kyseistä tunnetta. Työminä (on) erillään henkilökohtaisesta minästä.

Tulkit valmistautuvat tuleviin tulkkaustoimeksiantoihinsa hyvin eri tavoin. Avoimen kysymyksen avulla kartoitimme tulkkien valmistautumisstrategioita, jos he ennalta tiesivät sen mahdollisesti tunnekuormittavan itseään. Vastauksia kertyi yhteensä 66.

Valmistautumisvaiheessa tulkit keskittyivät itse tulkkaukseen, sieltä mahdollisesti nouseviin tunnereaktioihin ja päivän muihin kuormitustekijöihin. Osa tulkeista totesi, etteivät ole erityisemmin valmistautuneet tällaisiin toimeksiantoihin, koska tilanteet ovat tulleet yllättäen. Osa vastaajista koki, että tietäntyyppiset tulkkaustilanteet eivät sopineet heille. Jos tulkki koki, ettei hänellä ollut riittävää kykyä ja osaamista tilauksen hoitamiseen, hän saattoi palauttaa tulkkaustilauksen takaisin Kelan välitykseen, kuten eräs vastaaja muotoili.

Pyrin luopumaan liian vaativista keikoista ammattieettisiin syihin vedoten. Liian vaativa keikka voi tarkoittaa minulle esimerkiksi kielellistä haastetta tai tunnekuormaan liittyvää haastetta.

Valmistautumisvaiheessa tulkeilla on käytössään erilaisia keinoja. Osa niistä keskittyy tulkkaukseen tekniseen puoleen, kuten sanastoon ja aiheen kokonaistilanteen hallintaan. Tulkki saattaa kerrata aiheeseen liittyvää sanastoa, lukea siihen liittyvää lisätietoa ja pyytää valmistautumismateriaalia. Näiden keinojen avulla tulkit vahvistavat omaa osaamistaan. Eräs vastaaja perusteli valmistautumismateriaalin tärkeyttä ammattitaidon näkökulmasta seuraavasti.

Kysyn etukäteen tietoa ja materiaalia, jotta voin turvallisin mielin mennä työhön.

Tulkit korostivat omien voimavarojensa riittävyyttä. Tulkit pyrkivät vaikuttamaan niihin arkiisiin asioihin, joihin heillä itsellään on vaikutusvaltaa, kuten riittävään uneen, ravintoon ja ajoissa paikalla olemiseen. Osa käytti matka-ajan hyväkseen esimerkiksi meditoiden ja miettien mahdollisia skenaarioita tulevaan toimeksiantoon liittyen. Vastaajilla oli käytössään erilaisia rentoutumis- ja hengitysharjoituksia, joiden tavoitteena oli tyhjentää mieli muusta ylimääräisestä.

Pyrin rauhoittumaan, meditoimaan, tyhjentämään mieleni ennen tulkkausta.

Vastaajat korostivat oman ammatillisen minuuden merkitystä ja työn tärkeyttä. He esimerkiksi puhuivat itselleen kauniisti ja muistuttivat, että tämä on vain työtä, eikä asiat ole tapahtumassa itselleen. Vastaajat muistuttivat itseään myös siitä, että ovat tekemässä oman parhaansa tulkatessaan ja että heidän yhtenä tehtävänä oli toimia tilanteessa viestin välittäjänä.

Mietin ammatillisesti, ja korostan itselleni asiakkaan oikeutta saada tulkkausta. Kyseessä on kuitenkin hänen elämänsä ja tilanteensa, ja minä voin hoitaa siinä

oman osuuteni, mahdollistamalla kommunikaation, josta on hänelle hyötyä. En voi tehdä kuitenkaan osuuttani enempää.

Osa tulkeista keskusteli tulkkiparin tai esihenkilön kanssa jo valmistautumisvaiheessa. Vastajaat pohtivat, että tunnetta helpottaa jo sen jakaminen sekä sanoittaminen. Tulkit pohtivat mahdollisia skenaarioita, joita tapahtumassa saattaisi tapahtua liittyen tulkkauksilanteeseen tai asiakkaaseen. Valmistautumisen tavoitteeksi eräs vastaaja nosti itsensä “kovettamisen”, jotta asiat eivät tulisi liian lähelle.

Henkinen preppaus. Yritän miettiä kaikki mahdolliset skenaariot läpi, jo tulkkauksen näkökulmasta, mutta myös henkisen kuormituksen vuoksi. Teen tätä mentaalisesti, eli valmistan itseni tilanteeseen kuin tilanteeseen, jotten ikään kuin ylläty tai tunteet eivät yllätä minua. Ei ole 100% toimivaa, koska ikinä ei voi tietää mitä tapahtuu ja miten tunteet reagoi.

Tulkkausta voi tapahtua toimeksiannon aikana sekä suomen että viittomakielelle. Tulkit saavat tehdä äänenavausharjoituksia. Vastajaat halusivat näin vahvistaa omaa ääntään, jotta spiikkaus suomen kielelle sujuu hyvällä äänen voimakkuudelle, eikä kuuron asiakkaan puheenvuoroa ohiteta sen vuoksi, että tulkin äänen voimakkuus ei riitä.

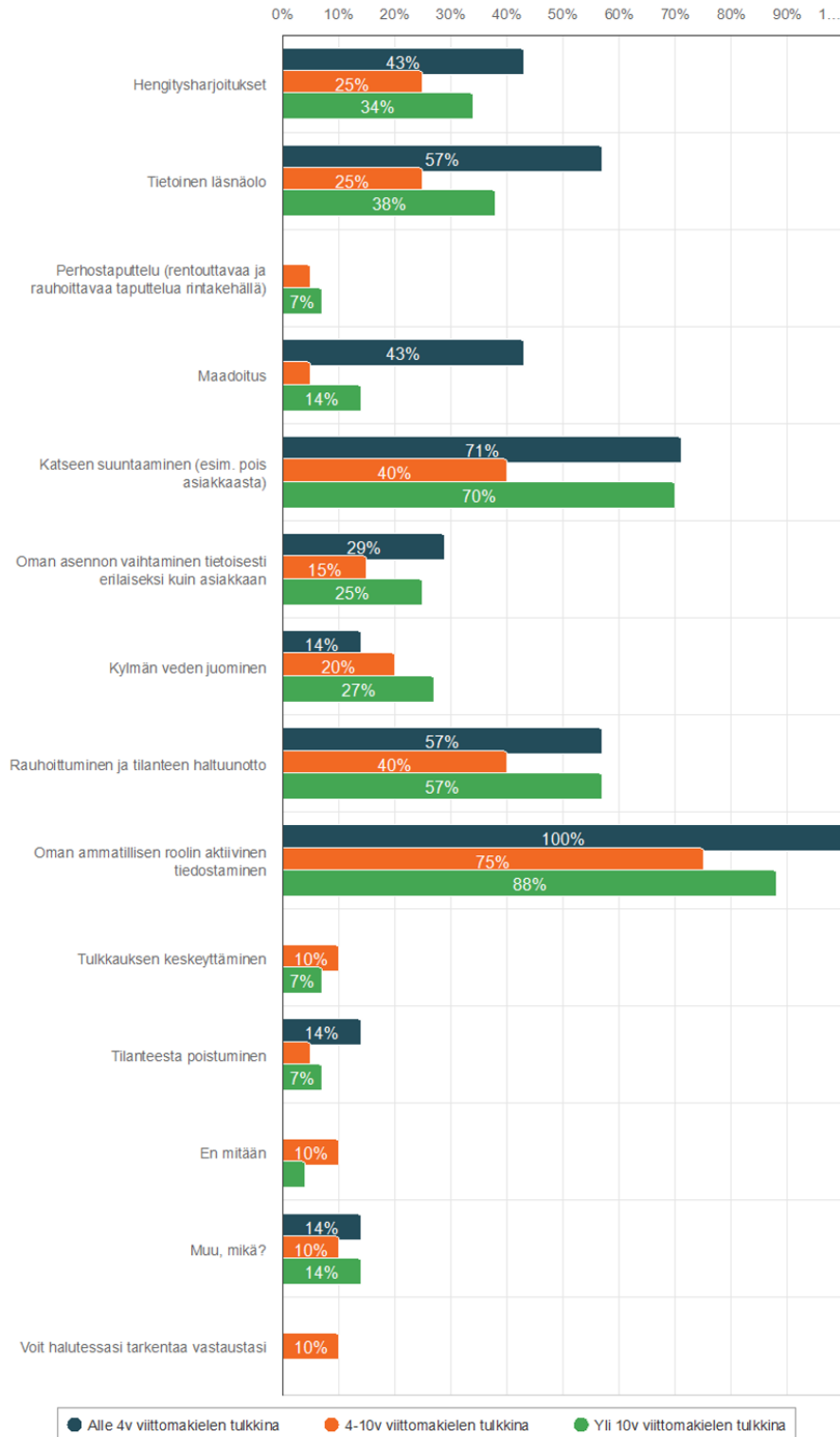
Valmistaudun tilanteeseen vahvalla tulkin roolilla ja muistamalla, että tulkin äänellä on todella iso merkitys asiakkaan sopeutumisessa työyhteisöön. Valmistaudun siis käyttämällä kuuluvaa ääntä spiikatessa, jotta asiakasta ei sivuutettaisi.

Ennalta ajateltujen kuormittavien tulkkauksilanteiden vastapainona tulkit huolehtivat omasta jaksamisestaan ja palautumisestaan. He varmistivat, että palautumiselle olisi riittävästi aikaa. Tulkeilla saattoi olla suunnitelmissa jo jotain mieluisaa tekemistä, minkä avulla he pystyivät irtautumaan työstään helpommin ja jättämään työasiat työpaikalle.

Tällaisia tilauksia tulee vastaan jatkuvasti, eikä enakkoon voi tietää kuinka kuormittavia ne lopulta on. Ennen tulkkausta voi vakauttaa vagushermostoa yksinkertaisilla hengitys- tai maadoitusharjoituksilla. Oleellisempaa on, että huolehtii tilanteiden purkamisesta jälkeinpäin työnohjauksessa.

7.4 Selviytymisstrategiat tulkkaustilanteissa

Taulukko 5: Tulkkien käyttämiä selviytymisstrategioita tulkkaustilanteissa



Tulkkaustilanteiden aikana tulkeilla on erilaisia selviytymisstrategioita, joista ainakin yhtä kyselyssämme ollutta keinoa 95,2 % vastaajista oli käyttänyt. Vastauksista ilmeni, että tulkkaus on itsessään kognitiivisesti niin kuormittavaa, että erilaisia selviytymisstrategioita tiedostaesakaan, ei niitä aina pysty hyödyntämään. Tulokset on esitetty jälleen siten, että ylimpänä on alle 4 vuotta alalla työskennelleet, keskimmäisenä on 4–10 vuotta työskennelleet ja alimpana yli 10 vuotta alalla olleet.

Yhteensä 85,5 % tulkeista koki, että oman ammatillisen roolin aktiivinen tiedostaminen auttoi kuormittavissa tulkkaustilanteissa. Katseen suuntaamista, esimerkiksi pois asiakkaasta, oli käyttänyt 62,7 % vastaajista. Erityisesti alle 4 vuotta sekä yli 10 vuotta alalla työskennelleet hyödynsivät tätä keinoa. Heidän ryhmissään sitä oli käyttänyt noin kaksi kolmasosaa (70 %). 4–10 vuotta työskennelleillä keinoa oli hyödyntänyt vajaa puolet (40 %) tulkeista.

Tilanteen haltuunottoa ja rauhoittumista hyödynsi 53 % vastaajista. Myös tässä 4–10 vuotta alalla olleista oli pienempi osuus strategian käyttäjinä, vain 40 %. Alle 4 vuotta ja yli 10 vuotta työskennelleet hyödynsivät tilan haltuunottoa ja rauhoittumista selvästi useammin, sillä heistä 57 % oli toiminut niin.

Tuloksia tarkastellessa voidaan huomata, että työkokemusvuosia 4–10 omaavat käyttivät vähiten erilaisia selviytymisstrategioita tulkkaustilanteissa. 10 % heistä koki, ettei ollut käyttänyt mitään listauksessa ollutta keinoa. Yhtä suuri osuus (10 %) oli keskeyttänyt tulkkauksen, esimerkiksi pitämällä asiantuntijapuheenvuoron. Alle 4 vuoden työkokemuksella näin ei ollut toiminut kukaan.

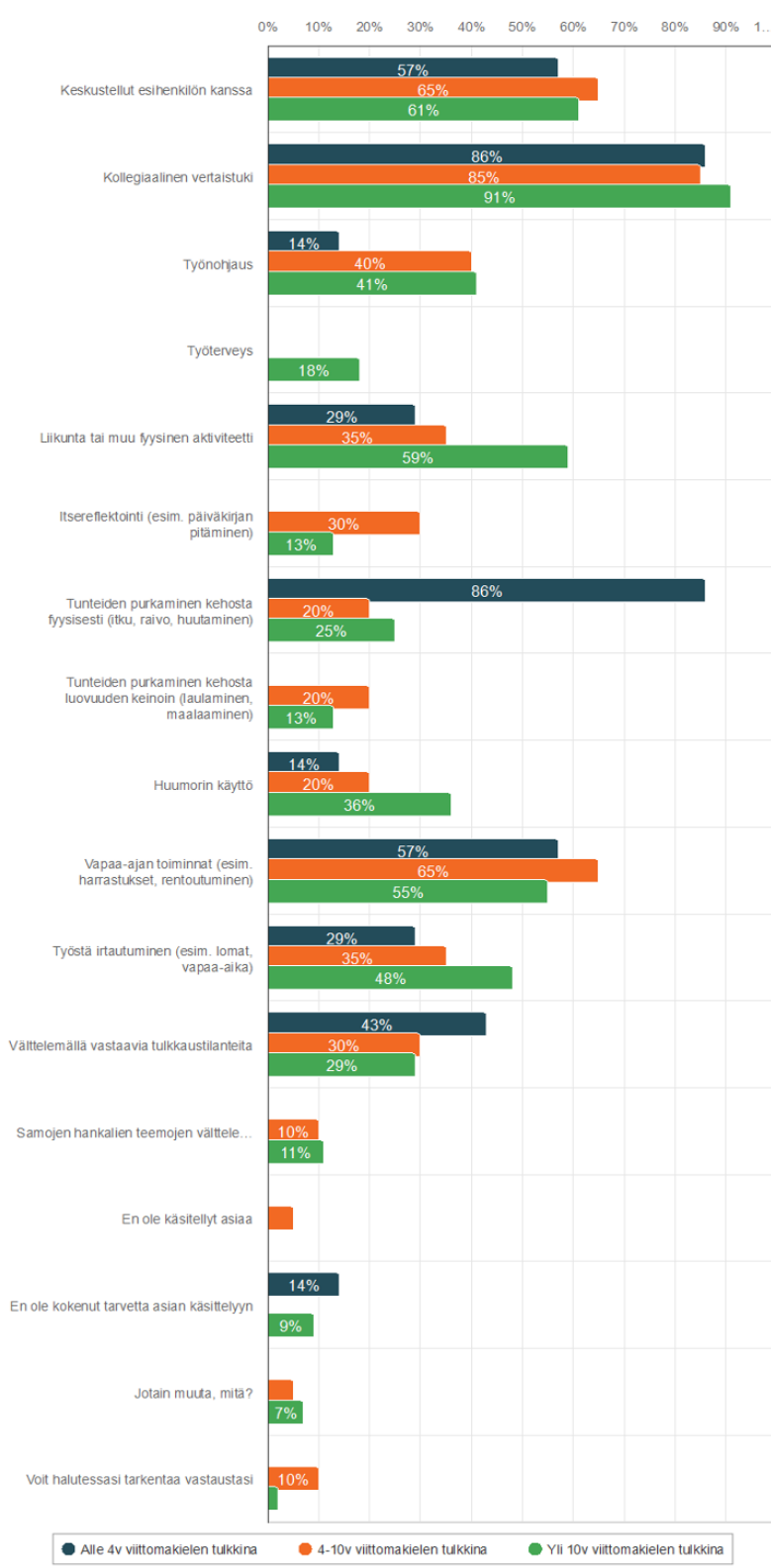
Hermoston rauhoittumista voidaan tehdä esimerkiksi hengitysharjoituksin, perhostaputtelulla, maadoittamisella ja juomalla kylmää vettä. Näistä suosituin metodi oli hengitysharjoitukset, joita tulkkaustilanteessa oli tehnyt 32,5 % vastaajista. Alle 4 vuotta työkokemusta omaavat hyödynsivät hermoston rauhoittamisessa yhtä paljon hengitysharjoituksia kuin maadoittamista. Molempia käytti 43 % vastaajista. Vastaavasti yli 4 vuotta työkokemusta olevilla vastaajilla maadoitus oli käytössä vain noin 10 % vastaajista.

Tulkki voi etäännyttää itseään asiakkaasta, esimerkiksi muuttamalla oman asennon erilaiseksi kuin asiakkaan, jolloin peilaamista ei tapahdu. Tätä keinoa oli hyödyntänyt yhteensä 22,9 % vastaajista. Itsensä voi etäännyttää myös puhetyyliä muuttamalla. Eräs vastaaja totesi, että hän etäännyttää itseään luopumalla minämuotoisesta tulkkauksesta.

Itsen etäännyttäminen jollain tavalla, kuten tulkkaustyylin muuttaminen (esim. minä-muodosta hän-muotoon)

7.5 Selviytymisstrategiat tulkkauksen jälkeen

Taulukko 6: Tulkkien käyttämiä selviytymisstrategioita tulkkaustilanteiden jälkeen



Tulkkien käyttämiä selviytymisstrategioita tulkkaustilanteiden jälkeen kollegiaalisen vertais-tuen nimesi 89 % vastaajista. Tarkasteltaessa alle 4 vuotta alla olleiden tulkkien selviytymisstrategioita tilanteiden jälkeen yhtä suuri osuus heistä (86 %) oli kokenut tunteiden purkamisen fyysisin keinoin yhtä käytetyksi strategiaksi. Kuitenkin kokeneemmillä tulkeilla tämän keino oli käytössä vain vajaalla neljänneksellä (20–25 %) vastaajista.

Kokeneemmat tulkit hyödynsivät jälkitilanteissa merkittävästi enemmän työnohjausta kuin vasta alalle tulleet. Molemmissa työkokemusryhmissä 40 % vastaajista oli käsitellyt työnohjauksesta kuormittavia tulkkaustilanteissa. Alle 4 vuotta työskennelleillä vain 14 % oli hyödyntänyt työnohjausta. Työterveyteen oli ottanut yhteyttä 18 % yli 10 vuotta alalla olleista. Muut vastaajaryhmät eivät olleet käyttäneet työterveyttä myötätuntuupumuksen vuoksi.

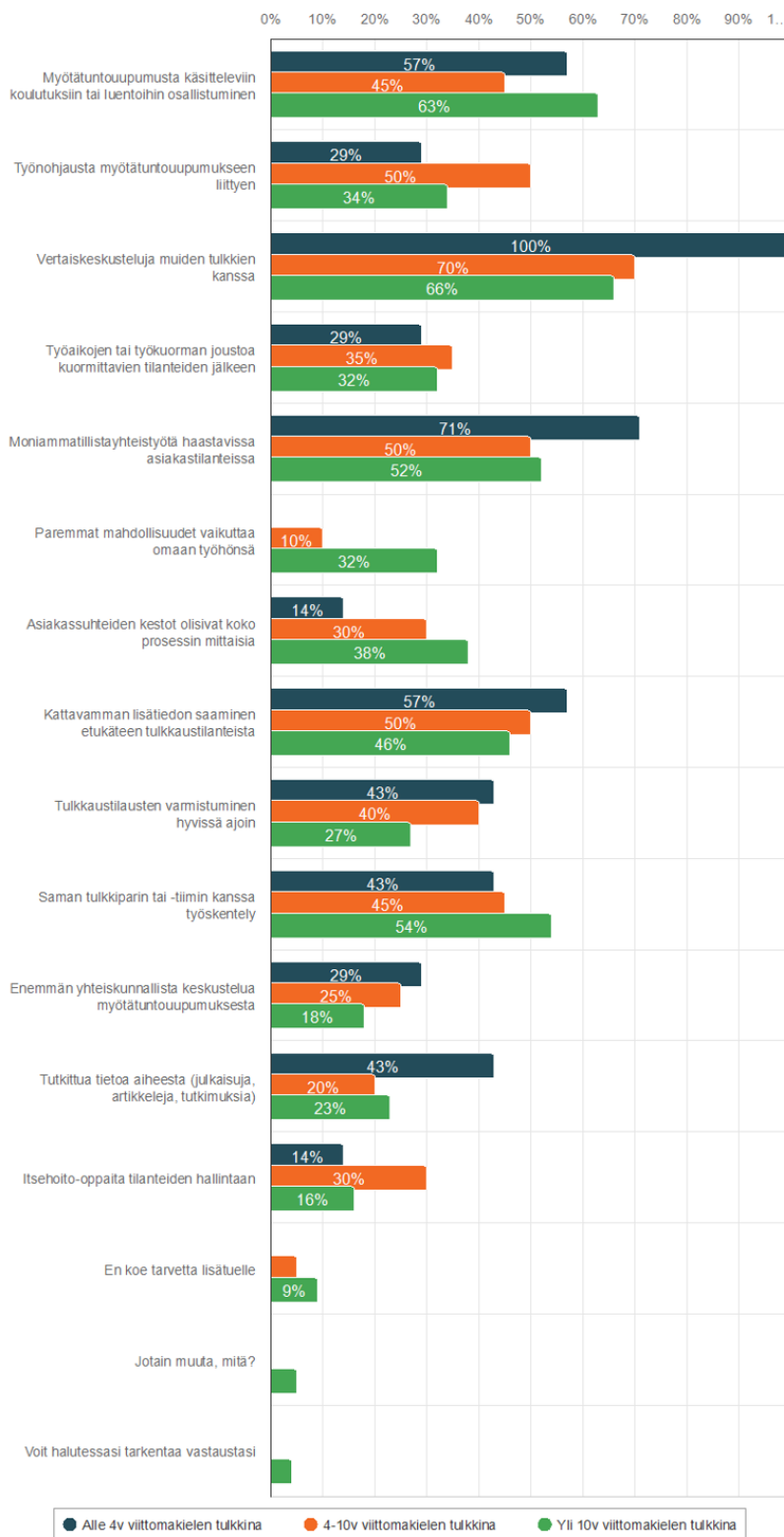
Esihenkilön kanssa käytäviä keskusteluja oli hyödyntänyt 61 % vastaajista. Samoin vapaa-ajan toiminnot, esimerkiksi harrastukset, koettiin merkittäväksi palautumiskeinoksi (58 %). Kummassakaan vastauksessa työvuosilla ei ollut merkittävää eroa. Mitä enemmän tulkilla oli työkokemusvuosia, sitä merkittävämmäksi työstä irtautuminen esimerkiksi loma-ajoilla koettiin. Alle 4 vuotta työskennelleistä loma-aikojen merkitys korostui 29 % vastaajista. Yli 10 vuotta työskennelleillä loman merkitys työhyvinvoinnin kannalta oli yli puolet suurempi (48 %).

Alalla vasta hetken aikaan toimineet vastaajat toivoivat, ettei heille tulisi liian vaativia toimeksiantoja. Jos tulkkaustilanne oli ollut epämieluisia, mitä vähemmän työkokemusta tulkilla oli, sitä suuremmalla todennäköisyydellä hän alkoi välttämään tietyn tyyppisiä tilanteita. 43 % alle 4 vuotta alalla olleista vastasi tehneensä näin. Välttely väheni työkokemuksen mukaan, sillä yli 10 vuotta työskennelleistä enää 29 % vältteli tietyn tyyppisiä tulkkaustilanteita.

Työkokemuksen myötä huumorin käyttäminen selviytymisstrategiana sitä vastoin kasvoi. Alle 4 vuotta alalla olleilla huumoria oli käyttänyt tilanteen jälkeen vain 14 %. Yli 10 vuotta alalla olleista lähes puolet (48 %).

7.6 Tulkkien toiveet ja tarpeet myötätuntouppumuksen ehkäisyyn

Taulukko 7: Tulkkien toiveita lisätiedon saamiseen myötätuntouppumuksesta



Kyselyn lopussa kysyttiin, kuinka tulkit toivoisivat saavansa lisätietoa myötätuntouupumuksesta ja mitä tulkit itse toivoisivat tulkkausalalta, jotta he voisivat estää myötätuntouupumuksen syntymisen tai selviytyä siitä paremmin. Kysymyksessä pystyi valitsemaan usean eri vastausvaihtoehdon. Vastaaajia oli 83 ja vastauksia tuli yhteensä 428. Vastaukset on kuvattu samalla tavalla kuin aiemmin, jotta työkokemusvuosia voi vertailla helpommin.

70 % kaikista vastaajista toivoi vertaiskeskusteluja muiden tulkkien kanssa. Kun tuloksia tarkastellaan työkokemusvuosien mukaan, ilmenee, että alle 4 vuotta työskennelleillä jokainen vastaaja toivoi vertaiskeskusteluja. Lisäksi alle 4 vuotta työskennelleistä 71 % toivoi moniammatillisen yhteistyön lisääntyvän tulkatuissa tilanteissa. Moniammatillista yhteistyötä toivoi myös puolet yli 4 vuotta alalla työskennelleistä. Eräs vastaaja tiivistää, että toivoisi moniammatillista yhteistyötä niin kuulevien kuin asiantuntijoidenkin osalta.

Enemmän keskustelua ja tukea kuulevalta osapuolelta (esim. miten tilanteessa käyttäydytään, miten reagoidaan, mitä tehdään).

Työvuosiltaan nuoremmat tulkit toivoivat, että he voisivat saada kattavampia lisätietoja etukäteen tulkkaustilanteista. Alle 4 vuotta alalla työskennelleistä näin toivoi yli puolet (57 %) vastaajista. Heistä 43 % myös toivoi, että tulkkaustilanteet varmistuisivat aiemmin, jotta heillä olisi enemmän aikaa valmistautua tilauksiin. Kun otetaan huomioon kaikki vastaajat, tilauksien aiempi varmistuminen oli keskiarvoltaan matalampi (31 %). Saman tulkkiparin tai tiimin kanssa toimimisen merkitys korostuu työvuosien myötä. 54 % yli 10 vuotta alalla työskennelleistä piti tätä merkittävänä. Tätä vähemmän työvuosia olevilla vastaava luku oli 43–45 %.

Tulkit halusivat ensisijaisesti tietoa myötätuntouupumuksesta koulutusten ja luentojen kautta. Näin ajatteli 58 % kaikista vastaajista. Alle 4 vuotta alalla olleista 43 % toivoi tutkittua tietoa aiheesta, esimerkiksi julkaisuja ja artikkeleita, kaikkien vastaajien keskiarvon ollessa selvästi matalampi (24 %). Alalla 4–10 vuotta työskennelleiden vastaajien keskuudessa itsehoito-oppaiden merkitys korostui. Näitä toivoi lähes joka kolmas (30 %) ryhmään kuuluvista. Muiden ryhmien osalta luku vaihteli 14–16 % välillä. Yli 10 vuotta työskennelleistä 9 % koki, ettei tarvitse lisätietoa aiheesta. Alle 4 vuotta työskennelleistä kukaan ei vastannut näin. Eräs vastaaja koki, että työvuosien karttuminen vähensi myötätunto-oireita.

Työkokemusvuodet auttavat vähentämään myötätunto-oireita tulkin työssä. Nuorempina tulkkina tilanteet menivät tunteisiin todella paljon helpommin kuin nykyään.

7.7 Kehittämisehdotuksia

Humanistisesta ammattikorkeakoulusta (jatkossa Humak) valmistuu viittomakielen tulkkien lisäksi kulttuurituottajia ja yhteisöpedagogeja. He voivat työllistyä hyvin monenlaisiin työtehtäviin ja organisaatioihin. Yhteistä ammattialoille on usein työn itsenäinen luonne. Sekä Humak oppilaitoksena että sen alumnit pohtivat HUMAKin alumnit ry:n hallituksen kokouksessa vuonna 2012 keinoja valmistuneiden tukemiseen. Yhdeksi keinoksi muotoitua verkkovälitteinen mentorointi, jossa voidaan osaamisen kehittämisen lisäksi jakaa hiljaista tietoa. (Rajalin & Kaunismaa 2013, 7–8.) Humak on kehittänyt mentoritoimintaa erilaisten hankkeiden kautta vuodesta 2013 alkaen (Ali-Melkkilä, Heimo & Rajalin 2020, 4). Humak on kehittänyt alumni toimintaa niin ryhmä- kuin yksilötasolla. Keväällä 2023 käynnistyi Humakin ensimmäinen yksilömentorointi ohjelma Humentor. Humentor-ohjelmaa toteutetaan parityönä, jossa parin muodostavat alumni (valmistunut Humakista) ja aktori (Humakin opiskelija). (Kostia & Rajalin 2023.)

Kyselymme vastausten perusteella näkisimme, että mentorointitoiminnalle olisi jatkossakin kysyntää ja tarvetta viittomakielen tulkkien parissa. Vastajaistamme yhteensä 70 % toivoi vertaiskeskusteluja kollegojen kanssa. Tulkeilla on tarve päästä purkamaan ajatuksiaan kollegiaalisesti. Hakulinen (2020) muistuttaa, ettei vertaismentorointi voi korvata työnohjauksen tarvetta mutta se toimii oivallisena lisänä. Varsinkin yksin työtä tekevät hyötyivät e-mentorihankkeen tapaamisista, jossa he saivat pohtia työn kuormittavuuteen liittyviä asioita yhdessä. (Hakulinen 2020, 17–18.)

Laajemmassa tarkastelussa yksi kehittämiskohde ja muutos tulkkausialalle voisi olla vakitulkkingin ja asiakas -mallin rakentuminen tulkkausjärjestelmään. Samankaltaista esimerkkiä voidaan hakea perusterveydenhuollon puolelta, jossa on oltu pitkään huolissaan sen tilasta ja kehityksen suunnasta. Sote-rakenneuudistus on pyrkinyt järjestelmän uudistamiseen käytäntötasolla. Hyvä osoitus tästä on Hoidon jatkuvuusmalli ns. Omalääkäri-omahoitaja-malli, jonka selvityksestä käytetään termiä Omalääkäri 2.0. Hoidon jatkuvuuden koetaan hyödyttävän kaikkia osapuolia. Potilas-lääkäri-suhteen jatkuvuus parantaa hoidon laatua, vähentää sairastavuutta ja kuolleisuutta, pienentää terveydenhuollon palveluiden kokonaistarvetta ja lisää potilastyytyväisyyttä. (Eskola, Tuompo, Riekkö, Timonen ja Auvinen 2022, 9.)

Potilas-lääkäri suhteen jatkuvuus lisää potilastyytyväisyyttä ja -turvallisuutta. Se lisää tiedon siirtoa potilaan ja lääkärin välillä sekä moniammatillisessa asiakastyössä. Ammattilaisten

työtyytyväisyyden ja uuden oppimisen koetaan vahvistuvan Omalääkäri-mallissa. Samoin hänen empatia- ja vuorovaikutustaitonsa. Potilas ja lääkäri sitoutuvat järjestelmässä paremmin yhteisiin tavoitteisiin (Eskola ym. 2022.)

Tulkin ja asiakkaan pitkäaikainen suhde esimerkiksi työelämässä tai sosiaali- ja terveystalveissa saattaisi lisätä tulkkien työtyytyväisyyttä ja vähentää työn kuormittavuutta niissä tilanteissa, joissa tulkkauksilanteiden keskeneräisyys aiheuttaa voimakkaita tunnereaktioita. Pitkempiaikaiset asiakassuhteet voitaisiin sitoa osaksi moniammatillista työryhmää, jossa tulkki tai -tiimi olisivat osana asiakassuhdetta. Tällöin tiimi mahdollistaisi asiakassuhteista nousevien tunteiden reflektoinnin myös tulkille, samoin hiljainen tieto siirtyisi tulkkitiimissä, esimerkiksi erikoissanaston myötä, jolloin tulkkauksena olisi laadukkaampaa.

Viittomakielen tulkit työskentelevät sekä yksin että työparin kanssa. Parityöskentely ei aina ole mutkatonta ja siihenkin voi sisältyä haasteita myös myötätuntouppumuksen näkökulmasta, kuten osa vastaajista toi esille.

Myös tulkkiparit voivat aiheuttaa tulkille uupumusta, kun he kokevat tilanteet eri tavoin, reagoivat tilanteissa eri tavoin, kuin itse reagoisi tai kokisi sopivaksi toimia. Eli tulkkauksen osapuolet eivät ole ainoat, jotka voivat aiheuttaa myötätuntouppumusta. Silloin, kun tietää työparin itselle henkisesti raskaaksi, mukavakin työ muuttuu uuvuttavaksi.

Mahdollisia opinnäytetyöideoita jatkotyöstettäväksi myötätuntouppumukseen liittyen voisivat olla esimerkiksi tulkkien kokemien tunnekuormitusten purkaminen. Kartoituksella voitaisiin selvittää, millaisia alueellisia tai yritysten sisäisiä eroavaisuuksia yrityksillä on tai millaista työnohjausta yksityisyrittäjät hyödyntävät.

Kyselymme perusteella tulkeilla on tarve keskustella tulkkauksilanteista nousseista tunteista vertaistensa kanssa. Yhtenä opinnäytetyön lähestymistapana voisi olla kollegiaalisten vertaiskeskustelujen järjestäminen. Tässä voisi hyödyntää Humakin muiden koulutussuuntauksien osaamista ja tehdä opinnäytetyön yhteistyössä esimerkiksi yhteisöpedagogien kanssa.

Lisäksi tulkkien tunteiden kuormitusta voisi lähestyä jatkossa asiakasnäkökulmasta. Millä tavoin kuurot itse kokevat tulkin tunnereaktiot sekä tulkkauksilanteissa että sen jälkeen? Vaikuttaako tulkin omien tunteiden näkyminen kuuron tapaan ilmaista asioitaan ja miten he kokevat nämä tunteen tai niiden puuttumisen? Toisena näkökulmana voisi olla tilanteiden jälkikäsitely. Mitä mieltä asiakkaat itse ovat siitä, että tulkki saattaa vaihtua asioimiskerroilla vai onko

sillä merkitystä? Tunnekuormitusta voisi pohtia myös asiakkaan näkökulmasta ja tulkin roolista, jääkö asiakas miettimään tunnekuormittavan tilanteen jälkeen tulkkia vai pysyykö tietty etäisyys aina tulkin ja asiakkaan välillä.

8 POHDINTA

8.1 Yleistä opinnäytetyöstä

Koemme, että jo myötätuntouupumuksen tunnistaminen auttaa meitä ylläpitämään työkykyämme, joten siitä tulisi puhua jo tulkkiopintuopumuksesta. Sen tunnistamisesta, ja erityisesti siitä, sen hallinnasta ja ennaltaehkäisystä. Aivan kuten Vainio (2012) toteaa, vastavalmistuneet ammattilaiset ovat alttiimpia myötätuntouupumukselle, koska he eivät edes osaa ajatella mahdollisuutta uupua työhönsä. Vähän ammattivuotia takanaan olevilla ei myöskään ole työn tuomaa kokemusta asettaa omia rajojaan, jolloin traumat ja riittämättömyyden tunne voivat jäädä painamaan. Huolestuttavinta on se, että uransa aloittavat työntekijät voivat kokea työtilanteissa olevan tunnekuormituksen niin suureksi, että se jää painamaan koko työuran ajaksi ja nousee esiin erityisesti silloin kuin työntekijä kokee kuormitusta työssään. (Vainio 2012, 42.)

Olemme tyytyväisiä siihen, että rakensimme kyselylomakkeen tavoite ja tarkoitus edellä. Pohdimme, mitä haluamme saavuttaa ja kuinka kysymme asiaa. Rajasimme kysymykset siten, että kysely ei sisältänyt niin sanottuja turhia kysymyksiä vaan jokaisella kysymyksellä oli tutkimuksemme kannalta tavoite. Vaikka arvioimmekin kyselylomakkeen onnistuneeksi, siitä heijastuu opinnäytetyöprosessin keskeneräisyys. Kyselylomaketta laatiessamme tietoperustamme ei ollut vielä saavuttanut lopullista muotoaan, joten kyselylomakkeen jäsentely ei ollut aivan viimeisteltyä. Olisimme voineet jo kyselyä tehdessä luokitella vastauksia paremmin, jolloin niiden analysointi olisi ollut helpompaa ja sujuvampaa. Nyt teimme luokittelun vasta analysointivaiheessa.

Olemme tyytyväisiä siihen, että pystyimme tarkastelemaan tuloksia sekä yleisellä tasolla että työkokemusvuosien mukaan. Näin ollen pystyimme nostamaan esiin juuri vastavalmistuneiden kokemuksia ja toiveita myötätuntouupumukseen liittyen selvemmin. Kuten todettua myötätuntouupumusta koetaan erityisen paljon vasta alalle tulevien keskuudessa ja heillä on suurin tarve päästä purkamaan tulkkaustilanteita vertaistensa kanssa. Tämä osaltaan lisää työhyvinvointia nuorten tulkkiopintuopumuksen parissa.

Työhyvinvointiin kuuluu yhtenä tekijänä oman sekä työminänsä erottaminen ja tähän osaksi liittyy omien ja asiakkaiden tunteiden pitäminen erillään. Jos tämä taito ei vielä ole kehittynyt on vaarana myötätuntostressin kautta kehittyvä myötätuntouupumus. Opinnäytetyötä tehdessämme omat selviytymisstrategiat tunnekuormittavien tulkkaustilanteisiin vahvistuivat.

Meillä on itsellämme konkreettisia apuvälineitä siihen, kuinka voimme valmistautua erilaisiin tulkkaustilanteisiin ja erityisesti siihen, millaisia keinoja voimme tulevaisuudessa käyttää tulkkaustilanteissa.

8.2 Tutkimuksen luotettavuus

Mielestämme opinnäytetyössämme käyttämämme tietoperusta kestää kriittisenkin tarkastelun. Olemme tarkastelleet myötätuntouupumusta eri tutkimusten valossa. Olemme pyrkineet pääsemään ensisijaisten lähteiden äärelle, jotta voimme itse todeta niiden oikeellisuuden. Myötätuntouupumuksen määritelmät pohjautuvat Suomessa tällä hetkellä vahvasti Leena Nissisen määritelmiin, joten koimme tärkeänä hankkia teoksen myös itsellemme luettavaksi.

Suomessa viittomakielen tulkkien työkuva määrittelee alan ammattisäännöstö. Alan ammattisäännöstö ohjeistaa tulkkeja toimimaan tietyissä raameissa, joten meistä myös sitä oli syytä avata työssämme. Emme osaa sanoa, kuinka vastaavan tutkimuksen tekeminen ulkomailla vaikuttaisi tulkkien vastauksiin ja työnkuvaan. Muualla tulkkien noudattama etiikka voi olla vapaampaa.

Koska aihetta ei juurikaan ole sivuttu tulkkausalalla Suomessa onkin aiheen kannalta merkittävää se, kuinka ymmärrämme käsitteet. Olemmeko kyselyn laatijoina ymmärtäneet käsitteet siten kuin on tarkoitettu ja olemmeko pystyneet avaamaan niitä kyselyn esittelytekstissä tarvittavalla laajuudella. Oleellista on, että puhumme samasta asiaista ja käytämme termistöä samoin.

Opinnäytetyön tekemisessä on aina merkittävää se, että ei anna omien ennakkokäsitystensä vaikuttaa tutkimuksen suuntaan ja kulkuun. Meillä ei voi olla ennakkokäsitystä siitä, mitä kyselyllämme halusimme saavuttaa, vaan meidän oli raportoitava asioista siten, kuten ne ilmenivät. Tutkimustuloksiin on muutenkin suhtauduttava kriittisesti. Omat oletukset eivät saa vaikuttaa niihin. Meidän on pystyttävä tulkitsemaan tuloksia mahdollisimman neutraalisti. Mahdollisia tuloksia ja niihin vaikuttavia tekijöitä on syytä tarkastella eri näkökulmista, eikä yleispäteviä päätelmiä tule tehdä heppoisin perustein.

Toivomme, että opinnäytetyömme toimii yhtenä keskustelun avauksena pohtiessamme tulkkien työhyvinvointia myötätuntouupumuksen näkökulmasta. Koska saimme kyselyymme yli 80 vastausta, voidaan ajatella, että ilmiö herättää mielenkiintoa tulkkausalalla.

8.3 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimustuloksia kerätessä meidän oli huolehdittava siitä, että se noudatti eettisiä periaatteita ja oli läpinäkyvää koko tutkimuksen ajan. Kyselyyn vastaaminen oli täysin vapaaehtoista ja jokaisella tuli olla oikeus vastata juuri niin kuin halusi, tai olla vastaamatta. Avoimien kysymysten ei ollut tarkoitus johdattaa vastaajaa suuntaan tai toiseen, vaan jokaisen tuli pystyä kertomaan vastauksensa siten kuin halusi.

Tutkimuksissa on ensisijaisen tärkeää anonyymiys. Kukaan ei saa olla tunnistettavissa; ei asiakastilanteet, asiakkaat eivätkä tulkit. Kyselyyn vastaajien tunnistettavuus on häivyttävä. Tutkimustuloksissa ei saa käydä ilmi, kuka on vastannut mitään. Koska tulkkausala on Suomessa pieni, valitsimme sitaateiksi vain ne kommentit, joita ei voida yhdistää yksittäiseen tulkkaustilanteeseen, henkilöön tai yritykseen. Osassa avoimista vastauksista alalla mukana oleva voisi päätellä, esimerkiksi yrityksen käytänteitä asiakastilanteiden jälkipurusta. Emme tuoneet näitä yksilöityjä tieto julki sellaisenaan.

Koska vastauksia tuli kymmenittäin, pystyimme luokittelemaan vastauksia kokonaisuuksiksi ja poimimaan niistä yhtäläisyyksiä. Näistä saatoimme kertoa yleistettäviä tuloksia, jolloin yhden tulkin vastaus oli helpommin häivyttävissä. Me emme opinnäytetyön tekijöinä pysty muodostamaan yksittäiseen henkilöön tai tilanteeseen henkilökuvaa. Pohdimmekin, että pystymmekö kuitenkin kertomaan tuloksistamme siten, että tunnistettavuus häviää ja onnistummeko analysoimaan tulokset siten, että yhteisön jäsenetkään eivät tunnista tapauksia. Luulemme, että autenttisen aineiston käsittely loi varmuutta siihen, että pystymme häivyttämään tunnistettavuustiedot.

Opinnäytetyön tekijöinä meidän tulee huolehtia siitä, että materiaali on vain omassa käytössä. Meidän tulee vastata sen luotettavasta keräämisestä, säilyttämisestä sekä lopulta sen tuhoamisesta. Materiaalia ei tule säilyttää enää, kun työmme on valmis.

LÄHTEET

- Aaltola, Elisa 2018. Ensimmäinen osa. Teoksessa Aaltola, Elisa & Keto, Sami. Empatia Myönteellämisen tiede. Helsinki: Into, 13–142.
- Ali-Melkkilä, Sirpa, Heimo, Tiina & Rajalin, Minna 2020. Ääniä reunoilta, kohtaamisia verkossa. Havaintoja ja kokemuksia etsivien nuorisotyöntekijöiden e-mentoroinnista vuosina 2018–2019. Humanistinen ammattikorkeakoulu julkaisuja, 105. Viitattu 9.1.2025. [emento-rointi_web.pdf](#)
- Asioimistulkin ammattisäännöstö 2021. Kieliasiantuntijat. Viitattu 13.9.2023. [Asioimistulkin ammattisäännöstö 2021 \(kieliasiantuntijat.fi\)](#)
- Bontempo Karen & Malcolm Karen 2012. An Ounce of Prevention Is Worth a Pound of Cure: Educating Interpreters about the Risk of Vicarious Trauma in Healthcare Settings. Teoksessa Swabey Laurie & Malcolm Karen (toim.) In Our Hands, Educating Healthcare Interpreters. Washington, D.C.: Gallaudet University Press, 105–130.
- Eskola, Pasi, Tuompo, Waltteri, Riekkö, Marianne, Timonen Markku ja Auvinen, Juha 2022. Hoidon jatkuvuusmalli. Omalääkäri 2.0. -selvityksen loppuraportti. Raportteja ja muistioita 2022..17. Helsinki Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 21.1.2025 [Hoidon jatkuvuusmalli – Omalääkäri 2.0 -selvityksen loppuraportti](#)
- Fagerström, Virpi, Koivikko, Asta, Rauramo, Päivi & työryhmä 2016. Sosiaalialan työsuoja- ja hyvinvointi. Työturvallisuuskeskus TTK. Kuntaryhmä ja palveluryhmä. Viitattu 15.11.2024. [Sosiaalialan työsuoja- ja -hyvinvointi \(ttk.fi\)](#)
- Goetz, Jennifer, Keltner, Dacher & Simon-Thomas, Emiliana 2010. Compassion: An Evolutionary Analysis and Empirical Review. Psychological Bulletin, 136 (3), 351–374. Washington: American Psychological Association.
- Hakanen, Jari 2011. Työn imu. Helsinki: Työterveyslaitos. Viitattu 4.2.2025. [tyon-imu-kirja.pdf](#)
- Hakulinen, Heini 2020. Katse etsivään! Yksintyöskentelevien etsivien nuorisotyöntekijöiden kokemuksia työhyvinvoinnista. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Yhteisöpedagogi Opinnäytetyö (YAMK): Viitattu 9.1.2025. [Katse etsivään! Yksintyöskentelevien etsivien nuorisotyöntekijöiden kokemuksia työhyvinvoinnista](#)
- Heikkilä, Tarja 2015: Tilastollinen tutkimus. 9. painos. Porvoo: Edita Publishing Oy.
- Hämäläinen, Riikka 2024. Asiakkaan reaktiot kriisitilanteessa. Kielellinen saavutettavuus – seminaari, 1.2.2024. Helsinki.
- Härkönen, Hilla 2018. Ihon alle. Työntekijöiden kokemuksia sijaistraumatisoitumisesta perhetyössä. Hämeen ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan korkeakoulututkiminto. Opinnäytetyö. Viitattu 11.9.2023. [Ihon alle. Työntekijöiden kokemuksia sijaistraumatisoitumisesta perhetyössä](#)
- Jantunen, Tommi 2018. Viittomakielet hybridisysteemeinä -hämärärajaisuus ja epäkonventionaalisuus osana viittomakielen rakennetta. Puhe ja kieli, 38:3,109–126 (2018). Viitattu 1.11.2024. [Viittomakielet hybridisysteemeinä - hämärärajaisuus ja epäkonventionaalisuus osana viittomakielten rakennetta - pdf](#)

- Kauhanen, Juhani. "Työhyvinvointi organisaation menestystekijänä–kehittämisohjelman laatiminen." Helsinki: Kauppakamari (2016).
- Kela 2025. Vammaisten tulkkauspalvelun palveluntuottajat. Viitattu 3.3.2025. [Vammaisten tulkkauspalvelun palveluntuottajat | Henkilöasiakkaat | Kela](#)
- Kieliasiantuntijat ry 2025. Kieliasiantuntijat ry. Viitattu 18.2.2025. <https://kieliasiantuntijat.fi/>
- Kinnunen, Ulla 2017. Työstä palautuminen. Teoksessa Mäkikangas, Anne, Mauno, Saija & Feldt, Taru (toim.) Tykkää työstä. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Jyväskylä: PS-kustannus, 127–147.
- Koskinen, Kaisa 2018. Ruumiillinen ja affektiivinen pääoma asioimistulkin tunnetyössä. Teoksessa Koskinen, Kaisa, Vuori Jaana & Leminen Anna-Kaisa (toim.) Asioimistulkkaus: monikielisen yhteiskunnan arkea. Tampere: Vastapaino. Viitattu 30.10.2024. [Ruumiillinen ja affektiivinen pääoma asioimistulkin tunnetyössä](#)
- Kostia, Paula & Rajalin, Minna 2023. Mentorointi tuo uusia näkökulmia työhön ja valmistumisen kynnykselle. Humanistinen ammattikorkeakoulu. [Mentorointi tuo uusia näkökulmia työhön ja valmistumisen kynnykselle - Humak](#)
- Kuurojen liitto ry 2023. Tietoa tulkkauksesta. Viitattu 13.9.2023. [Tietoa tulkkauksesta - Kuurojen Liitto](#)
- Kärkkäinen, Sari & Nisula, Marjukka 2016. Tunteiden viemää - Tulkki, tunteet ja haastavat asiakastilanteet. Teoksessa Turja, Hanna-Kaisa (toim.) Kenttä ja koulutus: näkymiä tulkkausalan kehittämiseen. Humanistinen ammattikorkeakoulu julkaisuja, 29, 25–29. Viitattu 2.11.2024. [Tunteiden viemää - Tulkki, tunteet ja haastavat asiakastilanteet](#)
- Laine, Minttu 2016. Viittomakielen tulkin katsekontakti asioimistulkkauksen siirtymätilanteissa: multimodaalinen näkökulma. Maisterin tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 1.11.2024. [Viittomakielen tulkin katsekontakti asioimistulkkauksen siirtymätilanteissa](#)
- Luukkainen, Minna 2008. Viitotut elämät. Kuurojen nuorten aikuisten kokemuksia viittomakielisestä elämästä Suomessa. Väitöskirja. Helsinki. Viitattu 1.11.2024. [Viitotut Elämät. Kuurojen nuorten aikuisten kokemuksia viittomakielisestä elämästä Suomessa.](#)
- Lyly-Yrjänäinen, Maija, Ranki, Sinimaaria, Ylikännö, Minna & Närhinen Antti 2024. Työelämän kehittämisen askelia 2030-luvulle. Teoksessa Haltia, Petri, Hanhike, Tiina, Kyrkkö, Kirsi, Lyly-Yrjänäinen, Maija, Närhinen, Antti, Orsila Reetta, Ranki Sinimaaria, Varje, Pekka & Ylikännö Minna (toim) Työelämän tilannekuvia: Työhyvinvoinnista ja osaamisesta löytyy tuottavuuden kasvun mahdollisuuksia. Sosiaali- ja terveysministeriö, Työ- ja elinkeinoministeriö. Työterveyslaitos, 7–25. Viitattu 4.2.2025. [Työelämän tilannekuvia: Työhyvinvoinnista ja osaamisesta löytyy tuottavuuden kasvun mahdollisuuksia](#)
- Länsiö, Maria & Kivinen, Mirkka 2018. Välineitä myötätuntouppumuksen ehkäisyyn ja hoitoon. Teoksessa Laaksonen, H. (toim.) Työn ilolla! – dialogia ja yhteistoiminnallista kehittämistä. Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu. Tampereen ammattikorkeakoulun julkaisuja, Sarja B. Raportteja 99, 69–83. Viitattu 26.9.2023. [Lansio_Kivinen.pdf \(theseus.fi\)](#)
- Manka, Marja-Liisa, Kaikkonen, Maija-Leena & Nuutinen Sanna 2007. Hyvinvointia työhön. Eväitä kehittämistyön avuksi. Tampere. Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos, Tampereen yliopisto & Euroopan Sosiaalirahasto.

- Manka, Marja-Liisa & Manka, Marjut 2016. Työhyvinvointi. Helsinki: Talentum Pro.
- Martin, Hanna-Leena 2022. Antoisa haastava vapaaehtoisuus – vapaaehtoisena toimiminen turvapaikanhakijoiden parissa. Kasvatustieteen tiedekunta, Lapin Yliopisto. Pro Gradu - tutkielma. Viitattu 13.9.2023. [Martin_Hanna-Leena.pdf \(ulapland.fi\)](#)
- McCartney Jamie, 2016. Is grit the ‘X-factor’ for interpreters leaving the profession? Translation & Interpreting, 1, 30–51. Viitattu 18.2.2025 [Is grit the ‘X-factor’ for interpreters leaving the profession?](#)
- Metsämuuronen, Jari 2001: Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia-sarja 4. 2. painos. Viro: International Methelp Ky.
- Mäkelä, Heli 2024. Uskalla tuntea. Helsinki: Kirjapaja.
- Nevalainen, Maija & Uittomäki Johanna 2013. Kuka lohduttaisi tulkkia? Psykoterapiakoulutuksen vaikutukset viittomakielentulkkeihin. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viittomakielin tulkin koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 7.10.2024. [Kuka lohduttaisi tulkkia?](#)
- Niemi, Mirka 2022. Myötätuntouupumus ja sijaistraumatisoituminen mielenterveyshoitotyössä. Kirjallisuuskatsaus. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Terveys- ja hyvinvointialat. Opinnäytetyö. Viitattu 11.9.2023. [Myötätuntouupumus ja sijaistraumatisoituminen mielenterveyshoitotyössä](#)
- Nissinen, Leena 2008. Auttamisen rajoilla. Myötätuntouupumuksen synty ja ehkäisy. Helsinki: Edita.
- Nissinen, Leena 2012. Rajansa kaikella. Miten estää työuupuminen? Helsinki: Edita.
- Nisula, Marjukka 2022. Osaatko toimia tilanteessa, jossa tarvitaan tulkkausta? Blogikirjoitus. Ydinasia. Viitattu 16.10.2023. [Osaatko toimia tilanteessa, jossa tarvitaan tulkkausta? – Ydinasia \(humak.fi\)](#)
- Ojala, Tuuli 2020. Vireystilan tunnistaminen ja säätely. Blogi. Kehon äärellä. [Vireystilan tunnistaminen ja säätely](#)
- Opetushallitus, 2025. Viitattu 26.3.2025 [Opetushallitus - tunteesta tunteeseen](#)
- Peltola, Anna 2024. Tunnetartunta. Jyväskylä: Tuuma.
- Pessi, Anne Birgitta & Martela Frank 2017. Myötätuntoista ihmistä ja työelämää etsimässä. Teoksessa Pessi, Anne Birgitta, Martela Frank & Paakkanen, Miia (toim.) Myötätunnon mullistava voima. Jyväskylä: PS-Kustannus, 12–34.
- Pietikäinen, Niina 2023. Koulukuraattorien kokema myötätuntouupumus. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysalan ylempi korkeakoulututkinto. Opinnäytetyö (YAMK). Viitattu 11.9.2023. [Koulukuraattorien kokema myötätuntouupumus](#)
- Rajalin, Minna & Kaunismaa, Pekka 2013. Vertaisuutta verkossa – Humanistisen ja kasvatustieteen alan pienten työpaikkojen ammattilaisten eMentorointi (eMessi) -esiselvitys. Sarja B. Projektiraportit ja selvitykset 29, 2013. Humanistinen Ammattikorkeakoulu. [Vertaisuutta verkossa – Humanistisen ja kasvatustieteen alan pienten työpaikkojen ammattilaisten eMentorointi \(eMessi\) -esiselvitys](#)

- Russell, Debra, Chovaz, Cathy, Nicholson, Wayne, English, Margie & Paquette, Victoria 2023. "Identity and Coping: Deaf Sign Language Interpreters and Secondary Traumatic Stress," *Journal of Interpretation*. Vol. 31: Iss. 1, Article 3. Viitattu 18.2.2024. [Identity and Coping: Deaf Sign Language Interpreters and Secondary Traumatic Stress](#)
- Salo, Paula, Rantonen, Otso, Aalto, Ville, Oksanen, Tuula, Vahtera, Jussi, Junnonen Sanna-Riitta, Baldschun, Andreas, Väisänen, Raija, Mönkkönen, Kaarina & Hämäläinen, Juha 2016. *Sosiaalityöntekijöiden hyvinvointi. Sosiaalityön kuormittavuus, voimavaratekijät ja sosiaalityöntekijöiden mielenterveys*. Helsinki: Työterveyslaitos. Viitattu 21.11.2024. [Sosiaalityöntekijöiden hyvinvointi.pdf \(julkari.fi\)](#)
- Satonen, Atso & Grahn-Laasonen, Sanni 2024. Esipuhe: Kohti 2030-luvulle katsovaa työelämän kehittämisstrategiaa. Teoksessa Haltia, Petri, Hanhike, Tiina, Kyrkkö, Kirsi, Lyly-Yrjänäinen, Maija, Närhinen, Antti, Orsila Reetta, Ranki Sinimaaria, Varje, Pekka & Ylikännö Minna *Työelämän tilannekuvia: Työhyvinvoinnista ja osaamisesta löytyy tuottavuuden kasvun mahdollisuuksia*. Sosiaali- ja terveysministeriö, Työ- ja elinkeinoministeriö. Työterveyslaitos, 5–6. Viitattu 4.2.2025. [Työelämän tilannekuvia: Työhyvinvoinnista ja osaamisesta löytyy tuottavuuden kasvun mahdollisuuksia](#)
- Savolainen, Leena 2011. Suomen kaksi viittomakieltä. *Kielikello*. 3/2021. Viitattu 26.3.2025 [Suomen kaksi viittomakieltä - Kielikello](#)
- Seppänen, Anna & Kuusela, Sari 2017. *Myötätunto asiakaskohtauksissa*. Teoksessa Pessi, Anne Birgitta, Martela Frank & Paakkanen, Miia (toim.) *Myötätunnon mullistava voima*. Jyväskylä: PS-Kustannus, 225–243.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2024. *Työturvallisuus ja työhyvinvointi*. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 5.3.2025. [Sosiaali- ja terveysministeriö - Työhyvinvointi](#)
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023. *Myötätuntouupumus ja työnohjaus*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 23.3.2025. [Myötätuntouupumus ja työnohjaus - THL](#)
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018: *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. 2. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Työterveyslaitos 2021. *Työkyky*. Viitattu 5.3.2024 [Työterveyslaitos - Työkyky](#)
- Vainio, Harri 2012. *Myötätuntouupumus diakoniatyössä*. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtaminen. Opinnäytetyö (YAMK). Viitattu 11.10.2023. [Myötätuntouupumus diakoniatyössä](#)
- Valtioneuvosto 2024. *Työhyvinvointi ja osaaminen kytköksissä tuottavuuteen -työelämän tilannekuva pohjustaa uutta työelämän kehittämisstrategiaa*. Sosiaali- ja terveysministeriö, työ- ja elinkeinoministeriö. Tiedote. Viitattu 4.2.2025. [Työhyvinvointi ja osaaminen kytköksissä tuottavuuteen – työelämän tilannekuva pohjustaa uutta työelämän kehittämisstrategiaa - Valtioneuvosto](#)
- Varje, Pekka, Lyly-Yrjänäinen Minna, Orsila Reetta & Kyrkkö, Kirsi 2024. *Työhyvinvoinnin ja Työkyvyn tila Suomessa*. Teoksessa Haltia, Petri, Hanhike, Tiina, Kyrkkö, Kirsi, Lyly-Yrjänäinen, Maija, Närhinen, Antti, Orsila Reetta, Ranki Sinimaaria, Varje, Pekka & Ylikännö Minna (toim.) *Työelämän tilannekuvia: Työhyvinvoinnista ja osaamisesta löytyy*

tuottavuuden kasvun mahdollisuuksia. Sosiaali- ja terveysministeriö, Työ- ja elinkeinoministeriö. Työterveyslaitos, 42–58. Viitattu 4.2.2025. [Työelämän tilannekuvia: Työhyvinvoinnista ja osaamisesta löytyy tuottavuuden kasvun mahdollisuuksia](#)

Viljamaa, Anu 2018. Inhimillinen tekijä: Tunteet asioimistulkin työssä. Teoksessa Koskinen, Kaisa, Vuori Jaana & Leminen Anna-Kaisa (toim.) Asioimistulkkaukset: monikielisen yhteiskunnan arkea. Tampere: Vastapaino. Viitattu 17.10.2024. [Inhimillinen tekijä: Tunteet asioimistulkin työssä](#)

Vähäkangas, Annika 2021. Kätilöiden työn psykososiaalinen kuormitus ja selviytymiskeinot Tays Seri-tukikeskuksessa. Tampereen ammattikorkeakoulu. Terveystieteiden edistämisen ylempi tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö (YAMK). Viitattu 11.9.2023. [Kätilöiden työn psykososiaalinen kuormitus ja selviytymiskeinot Tays Seri-tukikeskuksessa](#)

LIITTEET

Liite 1: Kyselylomake



Myötätuntouupumus viittomakielen tulkin työssä

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

Hyvä viittomakielen tulkki,

Kiitämme mukanaolostasi tutkimuksessa, joka käsittelee myötätuntostressiä ja -uupumusta viittomakielen tulkkien työssä. Opinnäytetyömme tavoitteena on tutkia kyseisten ilmiöiden esiintymistä viittomakielen tulkkien keskuudessa, selvittää käytössä olevia selviytymisstrategioita ja kartoittaa tukea, jota tulkit ovat saaneet tai kokeneet tarvitsevansa työssään.

Teemme tätä opinnäytetyötä Humanistisessa ammattikorkeakoulussa (Humak), ja valmistumisemme arvioidaan tapahtuvan keväällä 2025. Työmme tilaajana toimii Kieliasantuntijat ry. Tutkimuksessamme tarkastelemme erityisesti myötätuntostressin ja myötätuntouupumuksen käsitteitä viittomakielen tulkkien ammatillisesta näkökulmasta.

Myötätuntostressi tarkoittaa tilannetta, jossa työntekijä kokee tunnekuormitusta ja henkistä raskautta muiden ihmisten vaikeiden tilanteiden tai tunteiden myötäelämisestä. Tämä on yleistä ammateissa, joissa ollaan jatkuvasti tekemisissä toisten ihmisten haastavien elämäntilanteiden kanssa. (Bontempo & Malcolm 2012, 105.)

Myötätuntouupumus puolestaan viittaa pidempiaikaiseen henkiseen ja emotionaaliseen uupumukseen, joka syntyy, kun myötätuntostressiä koetaan toistuvasti ja kuormittavissa olosuhteissa. Tulkki voi kokea myötätuntouupumusta erityisesti silloin, kun hän käsittelee

asiakkaiden traumaattisia tai emotionaalisesti raskaita tilanteita, mutta häneltä odotetaan samalla puolueettomuutta ja ammatillista roolia. (Nevalainen & Uittomäki 2013, 42.)

Tämä kyselylomake on täysin anonyymi, ja sen täyttäminen vie noin 10–15 minuuttia. Vastausaikaa on sunnuntaihin 17.11.2024 asti. Vastaustesi avulla saamme arvokasta tietoa myötätuntostressin ja -uupumuksen merkityksestä viittomakielen tulkkiensa työhyvinvointiin ja työssäjaksamiseen. Tuloksia käsitellään luottamuksellisesti, eikä yksittäisiä vastaajia voida tunnistaa lopullisessa raportissa.

Kiitos ajastasi ja arvokkaasta panoksestasi tähän tärkeään tutkimukseen!

Ystävällisin terveisin,
 Vilma Mikkonen ja Sanni Nyssönen
 Humanistinen ammattikorkeakoulu, Humak

Kuinka kauan yhteensä olet työskennellyt viittomakielen tulkkina? *

- Alle 4 vuotta
- 4–10 vuotta
- Yli 10 vuotta

Millä Kelan tulkkialueella työskentelet (voit valita useamman): *

- Uusimaa
- Läntinen
- Keskinen
- Itäinen
- Pohjanmaa
- Pohjoinen
- Muu, mikä? _____

Oletko kokenut viittomakielen tulkkina seuraavia myötätuntouupumuksen piirteitä:

(Voit valita useita vaihtoehtoja. Valitse, jos koet, että nämä oireet ovat mielestäsi johtuneet edes osittain myötätuntouupumuksesta viittomakielen tulkkina.) *

- Tunnekuormaa asiakkaan tilanteen vuoksi
- Asiakastilanne on jäänyt painamaan mieltäsi

- Riittämättömyyden tunnetta asiakasta kohtaan
- Univaikeuksia
- Lihasten jäykkyyttä tai päänsärkyä
- Ruokahalun tai painon muutoksia
- Keskittymiskyvyn heikkenemistä
- Ilon ja nautinnon puutetta
- Ihmissuhteista eristäytymistä joko töissä tai vapaa-ajalla
- Asiakkaan traumaattisten tulkkausilanteiden välttelyä
- Tietyn asiakkaan kanssa työskentelyn välttelyä
- Pelkoa tiettyä asiakasta kohtaan
- Vaikeuksia erottaa henkilökohtainen elämä työstä
- Työmotivaation tai -moraalin laskua
- Oman ammatillisuuden arvostuksen heikkenemistä
- Kyynisyyttä tulkkausalaa kohtaan
- Miettinyt alan vaihtoa tunnekuormittavuuden vuoksi
- Ei mitään edellä mainituista
- Muu, mikä? _____
- Voit halutessasi tarkentaa vastaustasi _____

Oletko viimeisen vuoden aikana kokenut seuraavia myötätuntopumun piirteitä (Voit valita useita vaihtoehtoja. Valitse, jos koet, että nämä oireet ovat mielestäsi johtuneet edes osittain myötätuntopumuksesta viittomakielen tulkkina.) *

- Tunnekuormaa asiakkaan tilanteen vuoksi
- Asiakastilanne on jäänyt painamaan mieltäsi
- Riittämättömyyden tunnetta
- Univaikeuksia
- Lihasten jäykkyyttä tai päänsärkyä
- Ruokahalun tai painon muutoksia
- Keskittymiskyvyn heikkenemistä
- Ilon ja nautinnon puutetta
- Ihmissuhteista eristäytymistä joko töissä tai vapaa-ajalla

- Asiakkaan traumaattisten tulkkaustilanteiden välttelyä
- Tiettyjen asiakkaiden kanssa työskentelyn välttelyä
- Pelkoa tiettyjä asiakkaita kohtaan
- Vaikeuksia erottaa henkilökohtainen elämä työstä
- Työmotivaation tai -moraalin laskua
- Oman ammatillisuuden arvostuksen heikkenemistä
- Kyynisyyttä tulkkausalaan kohtaan
- Miettinyt alan vaihtoa kuormittavuuden vuoksi
- Ei mitään edellä mainituista
- Muu, mikä? _____

Millaisissa tulkkaustilanteissa olet kokenut myötätuntouppumuksen piirteitä?

Miten valmistaudut tulkkaustilanteeseen, jos tiedät ennalta sen mahdollisesti tunnekuormittavan sinua?

Oletko käyttänyt tunnekuormittavassa tulkkaustilanteessa seuraavia keinoja? (Voit valita useita vaihtoehtoja.) *

- Hengitysharjoitukset
- Tietoinen läsnäolo
- Perhostaputtelu (rentouttavaa ja rauhoittavaa taputtelua rintakehällä)
- Maadoitus
- Katseen suuntaaminen (esim. pois asiakkaasta)

- Oman asennon vaihtaminen tietoisesti erilaiseksi kuin asiakkaan
- Kylmän veden juominen
- Rauhoittuminen ja tilanteen haltuunotto
- Oman ammatillisen roolin aktiivinen tiedostaminen
- Tulkkauksen keskeyttäminen
- Tilanteesta poistuminen
- En mitään
- Muu, mikä? _____
- Voit halutessasi tarkentaa vastaustasi _____

Kuinka olet käsitellyt tunnekuormittavia tulkkaustilanteita jälkikäteen? (voit valita useita vaihtoehtoja.) *

- Keskustellut esihenkilön kanssa
- Kollegiaalinen vertaistuki
- Työnohjaus
- Työterveys
- Liikunta tai muu fyysinen aktiviteetti
- Itsereflektointi (esim. päiväkirjan pitäminen)
- Tunteiden purkaminen kehosta fyysisesti (itku, raivo, huutaminen)
- Tunteiden purkaminen kehosta luovuuden keinoin (laulaminen, maalaaminen)
- Huumorin käyttö
- Vapaa-ajan toiminnot (esim. harrastukset, rentoutuminen)
- Työstä irtautuminen (esim. lomat, vapaa-aika)
- Välttelemällä vastaavia tulkkaustilanteita
- Samojen hankalien teemojen vältteleminen vapaa-ajalla (esim. yleisiä keskusteluja aiheesta, tiettyyn paikkaan menemistä, televisio-ohjelmia/elokuvia/kirjoja, joissa on sama teema)
- En ole käsitellyt asiaa
- En ole kokenut tarvetta asian käsittelyyn
- Jotain muuta, mitä? _____
- Voit halutessasi tarkentaa vastaustasi _____

Mitä tukea tai resursseja toivoisit ammattikunnaltasi, jotta voisit selviytyä paremmin myötätuntouppumuksesta tai estää sen syntymistä sekä saada lisää tietoa aiheesta? (Voit valita useita vaihtoehtoja.) *

- Myötätuntouppumusta käsitteleviin koulutuksiin tai luentoihin osallistuminen
- Työnohjausta myötätuntouppumukseen liittyen
- Vertaiskeskusteluja muiden tulkkien kanssa
- Työaikojen tai työkuorman joustoa kuormittavien tilanteiden jälkeen
- Moniammatillistayhteistyötä haastavissa asiakastilanteissa
- Paremmat mahdollisuudet vaikuttaa omaan työhönsä
- Asiakassuhteiden kestot olisivat koko prosessin mittaisia
- Kattavamman lisätiedon saaminen etukäteen tulkkaustilanteista
- Tulkkaustilausten varmistuminen hyvissä ajoin
- Saman tulkkiparin tai -tiimin kanssa työskentely
- Enemmän yhteiskunnallista keskustelua myötätuntouppumuksesta
- Tutkittua tietoa aiheesta (julkaisuja, artikkeleja, tutkimuksia)
- Itsehoito-oppaita tilanteiden hallintaan
- En koe tarvetta lisätuelle
- Jotain muuta, mitä? _____
- Voit halutessasi tarkentaa vastaustasi _____

Vapaa sana. Tähän voit kirjoittaa vapaasti palautetta liittyen itse kyselylomakkeeseen tai sieltä nousseisiin asioihin. Kaikki palaute on arvokasta ja se käsitellään luottamuksellisesti. Kiitos!
