



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Uhkaavia tilanteita viittomakielentulkkien työssä

Elisa Leinonen

Viittomakielentulkin koulutusohjelma (240 op)

huhtikuu / 2015

www.humak.fi

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Koulutusohjelman nimi

TIIVISTELMÄ

| | |
|---|--------------------------------------|
| Työn tekijä Elisa Leinonen | Sivumäärä 74 ja 11 liitesivua |
| Työn nimi Uhkaavia tilanteita viittomakielentulkkien työssä | |
| Ohjaava opettaja Hanna-Kaisa Turja | |
| Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja TulkkausLONA Oy, Reeta Ahosilta | |
| Tiivistelmä <p>Viittomakielentulkkin työturvallisuus, työhyvinvointi ja terveys vaarantuvat, kun työssä esiintyy uhkaavia tilanteita. Asiakasväkivalta ja sen uhka on yksi vakavimpia riskejä yksin työtä tekeville. Erityisesti asiakkaan kodissa tehtävään työhön ja väkivallan uhan jälkitilanteisiin liittyviin turvallisuusasioihin tulisi yrityksissä kiinnittää huomiota. Työhyvinvointi sisältää työntekijän terveyden, työskentelyn ja työympäristön turvallisuutta käsittävän kokonaisuuden.</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata viittomakielentulkkien kokemuksia uhkaavista tilanteista ja sitä, miten niitä käsitellään ja miten niitä voidaan ennaltaehkäistä. Aihe kohdistettiin viittomakielentulkkien omiin kokemuksiin uhkaavista tilanteista. Uhkaavia tilanteita lähestyttiin työhyvinvoinnin näkökulmasta. Tavoitteena oli kehittää tulosten ja johtopäätösten avulla TulkkausLONA Oy:n työyhteisön sisäistä toimintamallia uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi. Tutkimuskysymykset muotoutuivat seuraavanlaisiksi. Mitä uhkaavia tilanteita viittomakielentulkki kohtaavat työssään? Miten viittomakielentulkkien mielestä heidän työssään kohtaamia uhkaavia tilanteita pitää käsitellä? Miten viittomakielentulkkien mielestä heidän työssään kohtaamia uhkaavia tilanteita voidaan ennaltaehkäistä?</p> <p>Vastausaineiston tuottivat 31 viittomakielentulkkiä. Aineisto kerättiin Webropol-kyselylomakkeella. Yhteensä aineistoa saatiin 20 sivua ja se analysoitiin induktiivisen sisällön analyysin mukaan. Aluksi aineisto koodattiin, jonka jälkeen koodatut tärkeät ilmaukset pelkistettiin ja teemoitettiin. Teemat olivat vastauksia tutkimuskysymyksiin.</p> <p>Fyysisesti uhkaavia tilanteita oli kokenut kahdeksan vastaajaa. Uhkat kohdistuivat tulkin kehoon, ilmenivät kommunikoinnin kautta ja olivat luonteeltaan ennakoitavissa tai ennakoimattomia. Tilanteiden syynä koettiin olevan asiakkaan terveydentilan. Psykkisesti uhkaavia tilanteita oli kokenut 15 vastaajaa ja ne ilmenivät sanallisena, pelon tai seksuaalisuuden uhkatilanteina. Tilanteet johtuivat asiakkaan persoonasta ja tavasta toimia, asiakkaan humalatilasta ja epätietoisuudesta tulkin tehtävistä sekä vastuista. Vastaajat kuvasivat, että toimisivat nyt tilanteessa noudattamalla sovittuja turvallisuusohjeita, poistumalla tilanteesta, ammatillisen vuorovaikutuksen avulla, hakemalla apua tai toimimalla samalla tavalla kuin oli toiminutkin. Vastaajat kertoivat oppineensa tulkkaustilanteissa tarvittavaa ennakointitaitoa ja tiedostamaan omat oikeutensa sekä vastuunsa. Tilanteet koettiin merkityksellisiksi niiden ainutkertaisuutensa vuoksi ja ne vaikuttivat eniten tulkin psyykkiseen työkykyyn, tilanteista kieltäytymiseen ja tilanteiden tietoiseen hallintaan.</p> <p>Vastausten mukaan uhkaavia tilanteita käsiteltiin lähes aina sekä kollegojen että esimiesten kanssa. Uhkaavia tilanteita pitäisi oppia käsittelemään keskustelemalla asiantuntijoiden kanssa, laatimalla toimintaohjeet tilanteita varten sekä paritulkkausta kehittämällä. Tukea toivottiin kehitettävän juuri koulutusta, työnohjausta, asiantuntijakeskusteluja ja paritulkkausta kehittämällä. Työssään kohtaamia uhkaavia tilanteita voidaan ennaltaehkäistä myös kehittämällä prosesseja, joiden kautta tulkit saavat ennakotieto asiakkaasta. Myös tulkin omaa ammatillista osaamista ja herkkyyttä kehittämällä voidaan oppia selviytymään uhkaavista tilanteista.</p> <p>Johtopäätöksenä laadittiin uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisemisen toimintamalli. Malli rakentui teemojen avulla neljään osaan: uhkaavaan tilanteeseen johtavat taustatekijät, uhkaavaan tilanteeseen valmistautuminen ja tilanteessa toimimiseen sekä toiminta uhkaavan tilanteen jälkeen. Mallin avulla toimeksiantaja voi laatia edelleen yksityiskohtaisen tulkin työhyvinvointia turvaavan kokonaisuohjeistuksen.</p> | |
| Asiasanat viittomakielentulkki, työhyvinvointi, työturvallisuus, uhkaava tilanne | |

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Name of the Degree Programme

ABSTRACT

| | |
|---|---|
| Author Elisa Leinonen | Number of Pages 74 pages and 11 appendices |
| Title Threatening situations in sign language interpreters work | |
| Supervisor Hanna-Kaisa Turja | |
| Subscriber and/or Mentor TulkkausILONA Oy, Reeta Ahoilta | |
| Abstract <p>The work safety and well-being of sign language interpreters are endangered when violence and threatening situations arise at work. Client violence and threats are some of the greatest risks to those who are working alone, and this has consequences for both the employee's physical health and psychological well-being.</p> <p>The purpose of this thesis is to describe a sign language interpreter's experiences in threatening situations, how they have to handle it afterwards, and how threatening situations could be prevented. The purpose was to focus on the topic of a sign language interpreter's own experiences in a threatening situation. Threatening situations are approached from the perspective of someone in a position of well-being. The aim of this thesis was to develop the results and conclusions of TulkkausILONA Oy's work community, an internal operating model for preventing threatening situations. The three questions are: What kind of threatening situations do sign language interpreters have to face in their job? How do sign language interpreter's view threatening situations that they have to deal with in their jobs? And how do sign language interpreters view threatening situations that could be prevented?</p> <p>The method of the thesis was a survey. There were 31 sign language interpreters, who answered to the survey. The material was collected through a Webropol-survey. In all, the material was 20 pages and was analyzed by an inductive content analysis. First, the material was just code and then all the important codes were reduced and were divided into terms. The terms were answers to the questions.</p> <p>Physically threatening situations were experienced by eight sign language interpreters. Physical threats focus on the interpreter's body, and they were visible in communication and were predictability and unpredictability. The reason for those situations was the state of the client's health. Psychologically threatening situations were experienced by fifteen interpreters. It was visible in verbal-, fear- or sexually- threatening situations. The reason for those situations was the client's persona and course of action, client drunkenness, and uncertainty of the interpreter's tasks and responsibility. Sign language interpreters described that they would act following the safety instructions, leaving the situation, a position of interaction, and searching for help or doing things the same way as they had done before. Interpreters told that they had to learn anticipation skills in interpreting situations and be able to recognize their own rights and responsibilities. Situations were notable because they were unique. Threatening situations influenced interpreters' mental working ability, causing the refusal of situations and a lack of awareness for management of situations.</p> <p>According to the answers threatening situations almost always were discussed with colleagues and superiors. Threatening situations should be learnt to be dealt with by discussing with an expert, making guidelines for situations and developing team interpreting. Interpreters would want to increase the amount of education about threatening situations as well as supervision of work, discussion with an expert, and team interpreting. Threatening situations in sign language interpreter's work can also be prevented by developing a process in which way interpreters could have information about the client. Developing interpreters' own professional expertise can teach them to survive in threatening situations. The conclusion to composing the threatening situation prevention operation model. This model includes four parts which consist of the following themes: backgrounds of threatening situations, preparing for threatening situations, actions in the situations and actions after threatening situations. By using this operation model the employer could write out safety instructions for interpreters' well-being at work.</p> | |
| Keywords sign language interpreter, well-being, work safety, threatening situation | |

SISÄLLYS

| | |
|--|----|
| 1 JOHDANTO | 5 |
| 2 TYÖELÄMÄN MUUTOKSET JA HAASTEET | 9 |
| 3 TULKIN TYÖHYVINVOINTI JA SITÄ UHKAAVAT TILANTEET | 11 |
| 3.1 Työntekijän työturvallisuus | 11 |
| 3.2 Työntekijän työhyvinvointi | 12 |
| 3.3 Asiakaslähtöisyys viittomakielentulkin työssä | 14 |
| 3.4 Uhkaavat tilanteet ja niiden välttäminen | 16 |
| 4 OPINNÄYTETYÖN KÄYTÄNNÖN TOTEUTUS | 20 |
| 4.1 Tutkimuskysymykset | 20 |
| 4.2 Tavoite ja tarkoitus | 21 |
| 4.3 Aineiston keruu Webropol-kyselyn avulla | 21 |
| 4.4 Informanttien valinta | 25 |
| 5 TULOKSET JA NIIDEN TULKINTAA | 30 |
| 5.1 Fyysiset ja psyykkiset uhkaavat tilanteet | 30 |
| 5.2 Uhkaavien tilanteiden käsittely | 38 |
| 5.3 Uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäiseminen | 42 |
| 6 JOHTOPÄÄTÖKSET | 46 |
| 7 POHDINTA | 54 |
| 7.1 Eettisyys | 54 |
| 7.2 Luotettavuus | 56 |
| 7.3 Tulosten arviointi | 59 |
| 7.4 Asiantuntijuuden kehittyminen | 61 |
| LÄHTEET | 66 |
| LIITTEET | 75 |

1 JOHDANTO

Kuvaan johdannossa opinnäytetyön aiheen yleisen taustan, työelämän asettamia haasteita, toimeksiantajan, opinnäytetyön tavoitteen, tarkoituksen ja tutkimuskysymykset.

Facebookin ryhmäkeskusteluissa, on kirjoitettu tulkkien työssä epäonnistumisista. Asiakkaat ovat kuvanneet tilanteita, joissa tulkki on heidän mielestään epäonnistunut. Herää, Kelan tulkkauspalvelu! -ryhmässä on kommentoitu nykyistä Kelan organisoimaa tulkkauspalvelua ja välitystoimintaa. Facebookissa jaetussa palautteessa oli kirjoitettu, että *”jokainen tulkki on vastuussa siitä, miten ymmärtää asiakasta – ”*. Tulkkauspalvelun kokemuksia -ryhmässä asiakkaat voivat kertoa onnistuneista ja epäonnistuneista tulkkitilauksista tulkkauksen ja tulkin ammattitaidon näkökulmasta. Harvoin mediassa kuvataan sitä, miten tulkit itse kokevat tulkkauksitilanteet. Asiakkaasta johtuvasta epäsopivasta käytöksestä ei puhuta julkisesti. Jos tulkit eivät noudata eettisiä sääntöjä (liite 1), asiakas voi pyytää asian käsittelyä tulkkitoiminnan yhteistyöryhmässä. Missä käsitellään niitä asioita ja tilanteita, jotka ovat epäsopivia, uhkaavia tai epäasiallisia tulkeille ja jotka johtuvat asiakkaista?

Aihe on tärkeä viittomakielentulkkien työn kannalta. Tapaturmavakuutuslain (1948/608) 1 §:n mukaan työntekijällä, joka työsopimuksen perusteella tekee työtä toiselle, työnantajalle, on oikeus saada korvausta työtapaturmasta. Miten työntekijän ja työnantajan tulee toimia, jos työntekijä kohtaa työssään uhkaavia tilanteita? Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (2010/133) takaa kuulovammaiselle henkilölle mahdollisuuden toimia yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä. Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella (Suomen perustuslaki 1999/731). Mikä turvaa viittomakielentulkille oikeudet toimia ammatissaan ja tulkkauksitilanteissa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä niin, että tulkin työturvallisuus ei vaarannu? Uhkaavien tilanteiden kohtaamisessa on kysymys tulkin sekä henkisestä että fyysisestä työsuojelusta ja sitä kautta työturvallisuudesta. Työturvallisuuslain (2002/738) avulla pyritään säätelemään työntekijän kuten tulkin ja asiakkaan välistä suhdetta työturvallisuuden näkökulmasta.

Viittomakielentulkkien asema on vahvistunut työelämässä niistä ajoista, kun tulkit työskentelivät kunnan palveluksessa freelancereina. Nykyisin tulkit työskentelevät tulkkausalan yrityksissä, mikä turvaa heille työoikeudelliset asemat. Lakien (Työturvallisuuslaki 2002/738; Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 2010/133) mukaan tulkeilta edellytetään monipuolista osaamista ja jatkuvaa työnsä kehittämistä. Tulkeilta vaaditaan asiantuntijuutta ja erikoistumista esimerkiksi tietyn asiakasryhmän asioihin ja kommunikaatiotapoihin. Viittomakielentulkit pitävät työnteon uhkana työn tekemisen yleisten ehtojen heikentymistä ja sääntöjen lisääntymistä (Kippo 2012, 33–34). Osaamisen ja hyvän tulkkauslaadun varmistamiseksi tulkkikoulutusta onkin kehitetty vastaamaan asiakkaiden ja työelämän muuttuvia tarpeita.

Viittomakielen tulkkeja on koulutettu Suomessa vuodesta 1978 lähtien, jolloin tulkkikoulutus järjestettiin 170 tunnin viikonloppukurssina. Koulutus muuttui 1980-luvulla kaksivuotiseksi ammatilliseksi koulutukseksi ja 1998 koulutus siirtyi ammattikorkeakouluun, jolloin koulutuksen pituudeksi tuli 3,5 vuotta. Turussa koulutus siirtyi Diakoniana-ammattikorkeakouluun ja Kuopiossa sekä myöhemmin Helsingissä Humanistiseen ammattikorkeakouluun. Vuodesta 2003 saakka tulkkikoulutus on ollut nelivuotinen eli 240 opintopisteen laajuinen. (Hynynen, Pyörre & Roslöf 2003, 22; Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014.)

Kun yhteiskuntarakenteet muuttuvat ja palvelujärjestelmät kehittyvät, samalla ne muokkaavat tulkkausala. Esimerkiksi yleistyvät sisäkorvaistutukset mahdollistavat kuulovikaiselle lapselle puhutun kielen omaksumisen. (Satakieliohjelma 2013, 3.) Sisäkorvaistutusten yleistymisen seurauksena viittomakieltä äidinkielenään käyttävien määrä vähenee, mikä vaikuttaa tulkin työhön (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2015a). Tulkin työhön vaikuttaa myös uudenlaiset ongelmat, jotka liittyvät työn aiheuttamaan turvattomuuteen. Erityisesti yksin työskentelevään työntekijään kohdistuu häirintää, uhkailua ja väkivaltaa. Asiakkaan aggressiivisuutta ja uhkaavaa käyttäytymistä voidaan kohdata missä tahansa vuorovaikutteisissa työtilanteissa. Työntekijän turvallisuutta heikentäville syille ei ole yhtä selittävää tekijää.

Kiinnostuin opiskelun aikana viittomakielentulkin työolosuhteista ja -hyvinvoinnista, minkä vuoksi lähestyin aihetta juuri tulkin näkökulmasta. Toimeksiantaja Tulkkaus-

LONAn yrittäjä, Reeta Ahoilta, ehdotti aihetta, jossa tarkastellaan tulkkien työssä kohtaamia uhkaavia tilanteita. Hän halusi opinnäytetyön avulla selvitetävän, mitä asiakkaista ja muista ulkopuolisista tekijöistä johtuvia uhkaavia tilanteita tulkit kohtaavat työssään. Uhkaava tulkkauksitilanne voidaan määritellä sekä henkiseksi että fyysiseksi tilanteeksi.

Ahoilta ja Honkaselkä (2012) ovat selvittäneet ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyössään tulkkauksitilanteissa koettujen ongelmien ja haasteiden syitä ja luoneet ratkaisumallin viittomakielentulkkien toimintatapojen yhtenäistämiseksi TulkkauksILO-NA Oy:lle. Ongelmia ja haasteita tarkasteltiin kolmesta eri näkökulmasta: asiakas, tulkkipari ja ympäristö. Muita opinnäytetyöni aiheeseen liittyviä ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä ovat tehneet muun muassa Ojanperä (2010), Vahtera (2011) ja Ylinen (2010), jotka käsittelevät uhkaavia tilanteita matkailu- ja kampaamoalalla sekä hoitotyössä.

Työ on ihmiselle voimavarojen lähde ja hyvinvoinnin perusta. Työhyvinvointi ja sen kehittäminen on monitahoinen kokonaisuus. Suutarisen (2010, 21) mukaan työhyvinvoinnin kehittäminen tulee nostaa yrityksen strategiatason asiaksi ja sen on oltava osa päivittäistä työtä ja johtamista. Tulkit toimivat erilaisissa työyhteisöissä, jotka ovat asiakaskunnaltaan ja organisointitavoiltaan moninaisia. Työelämän uhkaavat tilanteet asettavat tulkeille haasteita ja aiheuttavat tätä kautta jopa heidän työhyvinvointinsa uhatuksi. Yksin työskentelytilanteissa työnantajan on huolehdittava, että vaaraa yksin työskenneltäessä ei ole tai se on mahdollisimman vähäinen (Työturvallisuuslaki 2002/738, 29 §). Tulkin työhyvinvoinnin kannalta on tärkeää hänen kokemuksensa työn hallinnasta, joihin vaikuttavat tyytyväisyys työn tuloksiin, työympäristö ja yhteisö, henkilökohtaiset voimavarat sekä asenne (Jääskeläinen 2013, 21).

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata viittomakielentulkkien kokemia uhkaavia tilanteita työssä, miten uhkaavia tilanteita käsitellään ja ennaltaehkäistään. Tarkoitus on kohdistaa aihe viittomakielentulkkien omiin kokemuksiin siitä, mikä tulkkauksitilanteissa on ollut uhkaavaa ja mistä syystä. Opinnäytetyön tarkoituksen perusteella tutkimuskysymyksiksi muotoutuivat seuraavat kolme kysymystä.

1. Mitä uhkaavia tilanteita viittomakielentulkkit kohtaavat työssään?
2. Miten viittomakielentulkki mielestä heidän työssään kohtaamia uhkaavia tilanteita pitää käsitellä?
3. Miten viittomakielentulkki mielestä heidän työssään kohtaamia uhkaavia tilanteita voidaan ennaltaehkäistä?

Tavoitteena on kehittää TulkkausILONA Oy:ssä työyhteisön sisäistä toimintamallia uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi. Jääskeläisen (2013, 21) mukaan työstä selviytymiseen kuuluu työntekijän kokemus työn sujumisesta.

Opinnäytetyön toimeksiantaja on TulkkausILONA Oy, joka on helmikuussa 2010 perustettu kuulo- ja kuulonäkövammaisten sekä puhevammaisten tulkkauspalveluja tarjoava kuopiolainen yritys. TulkkausILONA on neljän Kuopion alueella pitkään työskennelleen viittomakielen tulkin perustama yritys. TulkkausILONA Oy tarjoaa tulkkauksen lisäksi viittomakielen- ja viittomakommunikaation opetusta, kommunikaatio-ohjausta sekä koulutus- ja asiantuntijapalveluita. Yrityksellä on toimintaa Pohjois- ja Etelä-Savossa, Pohjois-Karjalassa ja Keski-Suomessa. (TulkkausILONA 2013.)

2 TYÖELÄMÄN MUUTOKSET JA HAASTEET

Suomalaiset pitävät terveyttä ja taloudellisia tekijöitä tärkeimpinä edellytyksinä työssä jatkamiselle vielä yleisen eläkeiän jälkeen. Kolmanneksi tärkein edellytys on mielekäs, mielenkiintoinen ja haastava työ, mutta myös joustavaa työaikaan korostetaan. Erityisesti naisille on tärkeää kannustava työyhteisö. (Jääskeläinen 2013, 26.)

Työelämän muutos ja siitä seuraava kehityskulku ovat työntekijän kehittämisen välttämättömiä lähtökohtia. Työelämän yleiset muutokset ilmenevät lähivuosina muutoksina resursseissa, työn organisoinnissa, ihmisten johtamisessa, työnteon tavoissa, työelämän pelisäännöissä, sosiaalisissa suhteissa sekä työympäristössä, -terveydessä ja -hyvinvoinnissa. (Alasoini, Järvensivu & Mäkitalo 2012, 1–7.) Työelämän muutosta kuvaavina avainasioina tulevat olemaan resurssien tehokas käyttäminen ja perinteisen osaamisen uudenlainen hyödyntäminen (Wilenius & Kurki 2012, 11–13). Alasoini ym. (2012, 5–7, 28) ja Ruohotie (2002, 37–40) korostavat erityisesti reflektointi-, arvo-, verkosto- ja organisointitaito-osaamista. Oman työn organisointi vaikuttaa osaamisvaatimukseen, kun työ hajoaa eri organisaatioihin ja vaihtuviin verkostoihin. Myös tulkin pitää pystyä työnsä kokonaisuuksien hahmottamiseen, itseohjautuvuuteen samalla kun häneltä edellytetään epävarmuuden sietokykyä, elämänhallintaa ja oman osaamisensa markkinointia. Näin ollen kyvystä päivittää osaamistaan ja oppia jatkuvasti uutta tulee yksi tärkeimmistä taidoista. Osaamisen kehittäminen ymmärretään työntekijän haluna oppia ja kehittyä.

Viittomakielentulkin työ on asiakastyötä, jossa asiakkaiden palvelutyytyväisyys on yksi työn laadun mittari ja työn toivottu tulos. Työntekijän työhyvinvoinnilla on myönteinen yhteys asiakkaiden palvelutyytyväisyyteen. Tulkin työn lähtökohtana on ihmisen perusoikeus olla vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa ja tulla ymmärretyksi. (Kippo 2012, 10.) Tulkille työelämän muutokset ilmenevät arjessa työn muutoksina esimerkiksi jatkuvana oman työn kehittämisenä ja arvioimisena, asiakkaiden muuttuvina ja haastavina tarpeina, moniammatillisen ja yhteisöllisyyteen pyrkivän työskenteilyn korostumisena sekä turvallisuusteknologian lisääntymisenä.

Muutokset aiheuttavat jatkuessaan työkuormituksen lisääntymistä ja työn mielekkyyden vähenemistä. Toisaalta samanaikaisesti työntekijän mahdollisuudet vaikuttaa

työnsä kehittämiseen ovat lisääntyneet merkittävästi 2000-luvulta lähtien. (Jääskeläinen 2013, 26, 28.) Lisääntynyt kiire, oman työn kokeminen hyödyttömäksi sekä vähentynyt työtyytyväisyys edellyttävät työntekijän työn ja työyhteisön kehittämistä (Järvensivu & Koski 2009, 23; Jääskeläinen 2013, 28). Tulkin vahva ammatillisuus antaa välineitä muutosten ja asioiden hallintaan.

Työn pirstaloituminen ja sitä kautta osittain tapahtuvan työnkuvan kokonaisuuden hämärtyminen tulee esille viittomakielentulkin työssä, kun he työskentelevät tuntipalkkaan tai kuukausipalkkaan perustuvassa työsuhteessa (ks. Suomen Viittomakielien Tulkit ry 2014). Lyhyissä työsuhteissa työntekijä kokee epävarmuutta työsuhteen jatkumisesta, mikä aiheuttaa jopa terveysriskejä. Koska työelämän vaatimukset muuttuvat, tulee työantajien ennakoida muutoksia kehittämällä työntekijän työhyvinvointia tukevia työskentelytapoja ja työskentely-ympäristöjä. Yrityksen henkilöstöjohtamisella on myös merkitystä työn haasteista selviytymisessä (Jääskeläinen 2013, 27). Työhyvinvoinnin kokemus on yksilön kokemus myös muutostilanteissa. Työn muutoksen kokeminen hallittavana ja ymmärrettävänä edellyttää työntekijän mahdollisuutta osallistua työnsä kehittämiseen. (Kehusmaa 2011, 50; Alasoini ym. 2012, 7; Jääskeläinen 2013, 28.)

3 TULKIN TYÖHYVINVOINTI JA SITÄ UHKAAVAT TILANTEET

Tässä luvussa kuvaan työturvallisuutta, ja tähän liittyvää työntekijän työhyvinvointia. Tämän jälkeen kiinnitän pääpainon asiakaslähtöisyyteen, joka on viittomakielentulkin työtä ohjaava peruseriaate. Viimeisessä alaluvussa käsitelen opinnäytteen kannalta keskeisintä asiaa, uhkaavia fyysisiä ja psyykkisiä tilanteita, jolloin tulkin työhyvinvointi ja asiakaslähtöisyyden toteutumien ovat uhattuina

3.1 Työntekijän työturvallisuus

Työturvallisuus on yhä keskeisemmässä asemassa työelämässä. Työturvallisuus vaikuttaa työntekijöiden työhyvinvointiin ja -tyytyväisyyteen. Yritysten työturvallisuuteen liittyvä avoimuus ja kollektiivinen keskustelu koetaan yritykselle oleellisena ja vastuullisena toimintana. Ryhmätyöskentely ja muutoksen johtaminen tuottavat työntekijälle myönteisiä kokemuksia ja lisäävät työn hallinnan tunnetta, tarmokkuutta, työhön omistautumista ja turvallisuutta. Jokainen yritys vastaa työntekijöidensä työturvallisuudesta ja siihen liittyvästä kehittämistyöstä. (Jääskeläinen 2013, 19–20; Mikkonen 2013, 17–18; Työsuojeluhallinto 2014.)

Työntekijän työhyvinvointi on yhteydessä työn imuun, työajan käyttöön, työn tuottavuuteen, työuupumukseen, tuki- ja liikuntaelinvaikeuksiin, stressiin, elintapoihin ja masennukseen. Henkilöstön työhyvinvointiin pitää kiinnittää huomiota, sillä osaava ja hyvinvoiva henkilöstö on yrityksen kilpailuvaltti. Aamu televisiossa 23.4.2015 asiantuntijat keskustelivat työn tuottavuuden ja työhyvinvoinnin yhteydestä. Tampereen yliopiston professori Manka totesi, että yhteisöllisen työskentelyn avulla saavutettu työyhteisön ilmapiirin parannus yhdellä asteikolla (asteikko 1–5), nostaa työn tuottavuutta 6,6 prosenttia. Työhyvinvointia voi olla ilman työn tuottavuutta mutta työn tuottavuutta ei voi olla ilman työntekijöiden työhyvinvointia. Työ muuttuu yhteisölliseen suuntaan, jossa luottamuksellisuus korostuu. Työhyvinvoinnin kehittämisen tulee olla pysyvää ja pitkäkestoista. Kehittämisen tulee kohdistua henkilöstöön, työympäristöön, -yhteisöön, -prosesseihin ja johtamiseen (Työterveyslaitos 2015).

Työturvallisuuslain (2002/738, 1:1.§) tarkoituksena on parantaa työympäristö ja -olosuhteita työntekijöiden työhyvinvoinnin turvaamiseksi sekä ylläpitämiseksi. Pää-

määränä on ennaltaehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja sekä muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysiseen ja henkiseen terveyteen kohdistuvia terveyshaittoja. Työturvallisuuslain 27.§:n 1. momentissa todetaan, että työssä, jossa on havaittavissa oleva ilmeinen väkivallan uhka on työolosuhteet järjestettävä niin, että uhka- ja väkivaltatilanteet voidaan välttää jo ennen kuin niitä ilmenee. Tämä edellyttää sitä, että työpaikalla on tarvittavat väkivallan torjuntaan ja rajoittamiseen liittyvät turvallisuusjärjestelyt ja -laitteet sekä avun hälyttämismahdollisuus. Jos väkivallan uhka on mahdollinen, työnantajan on laadittava menettelytapaohjeet uhkaavien tilanteiden hallintaan ja toimintatapoihin, joiden avulla työntekijän turvallisuus varmistetaan.

3.2 Työntekijän työhyvinvointi

Työhyvinvoinnin käsitettä kuvataan asiayhteydestä riippuen myös käsitteillä hyvinvointi työssä, työntekijän työhyvinvointi, työyhteisön hyvinvointi, työhön liittyvä hyvinvointi, työlähtöinen työhyvinvointi ja työvointi (Jääskeläinen 2013, 17). Opinnäytetyössä käytän käsitettä työhyvinvointi, jonka lähtökohtana on vahvistaa työntekijän ja hänen työhönsä liittyviä asioita ja löytää menetelmiä työyhteisön ongelma- ja muutostilanteisiin (ks. Kiviniemi 2013).

Työhyvinvointi tarkoittaa mielekästä ja sujuvaa työtä terveyttä edistävässä, turvallisessa sekä hyvinvoivassa ja hyvin johdetussa työyhteisössä (Anttonen & Räsänen 2009, 17–18; Työterveyslaitos 2014; Työterveyslaitos 2009, 4-6). Työhyvinvointi määritellään myös jokaisen yksilön hyvinvointina ja tyytyväisyytenä, mikä käsittää henkilökohtaisen ja työyhteisön yhteisen tunne- ja vireystilan (Ojala & Ahonen 2005, 28). Työhyvinvointi liittyy yksilöön ja koko työyhteisöön, jossa luottamus, avoimuus ja yhteistyö ovat toiminnan kulmakiviä (Colliander, Ruoppila & Härkönen 2009, 120; Työterveyslaitos 2002, 10, 15). Työyhteisön ja kollegojen tuki, työnantajat ja johtajat sekä työntekijät luovat yhdessä työhyvinvoinnin tilan (Työturvallisuuskeskus 2011, 2). Työntekijän tyytyväisyys työpaikan ihmissuhteisiin ja työnjakoon tukee työhyvinvointia (Jääskeläinen 2013, 20).

Työhyvinvointia kuvataan eri osa-alueiden avulla, johon kuuluvat yksilön terveys ja työkyky, työympäristö, osaaminen, kehittymismahdollisuudet, työ ja sen mitoitus ja

organisointi, työyhteisötaidot ja sosiaaliset suhteet sekä johtaminen ja tiedonkulku. (Työturvallisuuskeskus 2011, 2.) Työympäristö, -yhteisö ja -prosessit vaikuttavat yksilön työhyvinvointiin. Työntekijän mahdollisuus osallistua työtään koskevaan päätöksentekoon vähentää työn kuormittavuuden kokemusta ja tukee työhyvinvointia. (Työterveyslaitos 2002, 10; Jääskeläinen 2013, 18.)

Työntekijöiden ja työyhteisön työhyvinvointi riippuu yleisestä psyykkisestä ja fyysisestä hyvinvoinnista, joka vaikuttaa ihmisten jaksamiseen (Mönkkönen & Roos 2010, 232; Riikonen, Tuomi, Vanhala & Seitsamo 2003, 12). Työntekijöiden hyvinvointi heijastuu myös asiakkaisiin. Yleisesti todetaan, mitä tyytyväisempi työntekijä, sitä tyytyväisemmät asiakkaat. Kun työntekijät voivat hyvin, työ on laadukasta ja tehokasta. (Riikonen 2003, 8; Kehusmaa 2011, 30–45; Jääskeläinen 2013, 20.) Pakkanen (2013, 27) ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyön tuloksista nousivat tärkeiksi työhyvinvoinnin tekijöiksi työyhteisön arvot, työjärjestelyt, sosiaaliset tilanteet, vuorovaikutus, tulkkaus, palaute ja esimiestyö. Taulukkoon 1 (liite 2) olen tiivistänyt eri tutkijoiden ja asiantuntijaorganisaatioiden käsityksiä työhyvinvoinnista.

Työyhteisön ilmapiiri on tärkeä työhyvinvoinnin mittari. Yhteistyön perusta rakentuu työyhteisön sallivassa ilmapiirissä jäsenten keskinäisestä luottamuksesta, vuorovaikutuksesta ja sitoutumisesta. Kuuluminen esimerkiksi Internet-ryhmään ja sen kautta yhteydenpito ryhmän jäseniin saattaa tuntua etäiseltä mutta merkitykselliseltä. (Heinonen, Klingberg & Pentti 2012, 72–75.) Kun ryhmän tai työporukan työskentely organisoituu, sen merkitys korostuu. Työntekijöiden välille muodostuu keskinäinen riippuvuus, mikä edistää yksilön jaksamista ja tukee koko ryhmän työskentelyä. (Repo 2010, 33–37.)

Työyhteisön tuki luo yksilölle tunteen selviytymisestä (Repo 2010, 15, 30, 107) ja siksi työntekijät kaipaavat työyhteisön työntekijöiden pysyvyyttä (Heinonen, Klingberg & Pentti 2012, 72–75). Jatkuvat muutokset työssä luovat haasteita ryhmäkoheesiokehittymiselle. Kun työntekijät ryhmänä omistautuvat työlleen ja työntekijät keskittyvät tehtäviinsä, ryhmän dynamiikka toimii. Yksittäiset työntekijät luovat muutosta itsensä ja ympäristössään, mikä edesauttaa työyhteisön kykyä vastata työn haasteisiin (Heikkilä & Heikkilä 2005, 13–14). Tärkeintä on yhdessä työskentely ja toisen kunnioittaminen, jolloin ongelmat pystytään jakamaan yhdessä samoin kuin löytämään

niihin ratkaisuja (Repo 2010, 14). Työyhteisö ja työkollegat ovat tärkeä tuki työntekijän työhyvinvoinnin kannalta (Ilmarinen & Tuomi 2004, 1–25).

3.3 Asiakslähtöisyys viittomakielentulkin työssä

Asiakslähtöisyydellä on kaksi tavoitetta: asiakkaan osallisuuden edistäminen ja hänen yksilöllisyytensä huomioinen (Robinson, Callister, Berry & Dearing 2008, 603–607). Yksilöllinen ja asiakslähtöinen palvelu vaikuttavat myönteisesti asiakkaan uskallukseen ilmaista itseään rehellisesti ja luottamukseen työntekijöitä kohtaan (Radwin, Gabral & Wilkes 2009, 4–8).

Asiakslähtöisyys on toimimista asiakkaan tarpeiden, toiveiden ja odotusten mukaisesti (Outinen, Holma & Lempinen 1993, 36–37). Asiakslähtöisyys on asiakkaan osallisuutta päätöksentekoon, hänen asettamiensa tavoitteiden huomioimista ja niihin vastaamista monialaista osaamista hyödyntäen (Ristaniemi 2005, 13–16). Asiakslähtöisyys tukee tulkkauksilanteelle asetettujen tavoitteiden saavuttamista ja lisää asiakkaan tyytyväisyyttä tulkkaukspalveluun (ks. Michie, Miles & Weinman 2003, 200–204). Epstein, Franks, Fiscella, Cleveland, Meldrum, Kravitz ja Duberstein (2005, 1516) kuvaavat kohtaamisen tavoitteeksi sen, että ammattilainen turvaa ja varmistaa asiakkaan tarpeet. Se mahdollistaa asiakkaan aktiivisen osallistumisen tilanteeseen ja luo asiakastilanteesta luotettavan. Myös viittomakielentulkin tulee tulkkauksilanteessa tavoitteen saavuttamiseksi huomioida asiakkaan kielen ja kommunikaatiotavan lisäksi asiakkaan tarpeet ja toiveet.

Epsteinin ja Streetin (2007, 89–98) mukaan potilaan ja lääkärin väliseen vuorovaikutukseen liitetään asioita, jotka mahdollistavat vuorovaikutuksen ja tilanteen tavoitteen saavuttamisen. Näitä asioita ovat tiedon jakaminen, tunteisiin vastaaminen, päätösten tekeminen ja vertaistuen mahdollistaminen, jotka liittyvät myös viittomakielentulkin työhön. Hyvän ammattilaisen ja asiakkaan välisen suhteen muodostumiseksi tulkin tulee ottaa huomioon tieto, jota hän saa asiakkaalta ja asiakkaasta. Tulkin tulee tehdä nopeita tulkkauksratkaisuja, jotka liittyvät esimerkiksi Cokelyn (1992, 7) virheluokituksiin. Tähän tulkki voi tarvita vertaistukea, jota hän saa tulkkipariltaan.

Tulkkaustilanteissa asiakkaan käyttäytymiseen vaikuttavia tekijöitä on useita ja jo ennestään tutunkin asiakkaan kanssa kohtaaminen voi saada uhkaavia piirteitä. Asiakkaan vireystila, jaksaminen, terveydentila ja motivaatio vaikuttavat tilanteeseen. Asiakaslähtöisyyden keskeinen periaate on asiakkaan yksityisyyden suojasta huolehtiminen. Asiakkaan kokemus hänen luottamuksellisten ja vaikeiden asioiden kertomisesta ulkopuoliselle henkilölle, voi aiheuttaa hankalan asiakastilanteen. Tärkeää on myös se, kokeeko asiakas, että viittomakielentulkki on ammattitaitoinen ja luotettava. (Kangas 1994, 36–40; ks. Rantaeskola, Hyyti, Kauppila & Koskelainen 2015, 81–83.)

Viittomakielentulkin toimintaan tulkkaustilanteissa vaikuttaa työyhteisön toimintakulttuuri. Tulkkausalalan yritysten sisäiset periaatteet, arvot ja säännöt määrittävät kehykset, joiden mukaan tulkki toimii työssään. Työyhteisössä pitää olla sovitut toimintaohjeet, millaisissa tilanteissa tulkin tulee toimia joustavasti ja milloin tulkin pitää rajoittaa asiakkaan uhkaavaa käytöstä. Kun tulkki viestii uhkaavassa tilanteessa matalaa asemaansa (statustaan), se vähentää asiakkaan aggressiota ja kohottaa hänen statustaan. Tulkin työn lähtökohtana on, että hän kykenee joustavasti säätelemään omaa asemaansa. Tilanteessa oman viestinnällisen aseman alentaminen ei tarkoita, että tulkki luopuisi omasta työroolistaan ja -käytännöistään vaan tulkki viestii asiakkaalle välittämistä ja sovittelunhalua, mikä voi osaltaan rauhoittaa tilanteen. (Kangas 1994, 19–29; Rantaeskola ym. 2015, 92–94.) Tulkin työtä ohjaavat ennen kaikkea eettiset ohjeet (Asioimistulkin ammattisäännöstö 2013, liite1).

Kun asiakkaan ja asiantuntijan (viittomakielentulkki) vuorovaikutus on toimivaa, silloin tulkki kykenee vastaamaan asiakkaan tarpeisiin. Palvelukulttuuri muuttuu kohti henkilökohtaisiksi suunniteltuja palveluja, joiden kehittämiseen ja arviointiin asiakkaat osallistuvat ja siksi palvelujen luotettavuuteen ja laatuun on resursoitava. (ks. Russell, Whiteley & Abercrombie 1994, 214, 220.) Asiakaslähtöisyys toteutuu parhaiten silloin, kun asiakas on palvelun valitseva kuluttaja (Vuokko 1997, 11, 32–41). Asiakas toivoo saavansa laadukasta palvelua, jonka varmistamiseksi tulkin on hyvä perehtyä asiakkaaseen jo ennen tulkkaustilannetta.

Asiakaslähtöisellä työtavalla on myönteisiä vaikutuksia sekä yhteistyösuhteelle, asiakkaalle että työntekijälle (Laitila 2010, 7). Radwinin ym. (2009, 4–17) korostavat, että asiakaslähtöisessä työssä koostuu työntekijän asiantuntijuus, kun hän pystyy

vastaamaan asiakkaan tavoitteisiin yksilöllisesti. Viittomakielentulkkin työssä asiakaslähtöisyys mahdollistuu organisaatiossa, yhteistyösuhteissa ja yksilön ammatillisessa työskentelyssä (Laitila 2010, 7-8). Asiakaslähtöisesti työskentelevä viittomakielentulkki toimii niin, että asiakkaan ja hänen välilleen syntyy aitoa, tasa-arvoista ja kahdensuuntaista vuoropuhelua ja -kuuntelua, dialogia.

3.4 Uhkaavat tilanteet ja niiden välttäminen

Työuupumus, stressi ja masennus heikentävät työntekijän työhyvinvointia (Työterveyslaitos 2015). Työntekijöiden työhyvinvointi on uhattuna, mikäli työministeriön uudet työolo-barometrin tulokset ovat totta (Lyly-Yrjänäinen 2015, 3–8). Työn henkinen ja fyysinen kuormittavuus ovat lisääntyneet erityisesti kunta-alan työpaikoissa.

Uhkaavat tilanteet ovat usein traumaattisia kokemuksia. Työssä väkivallan kohtaaminen herättää pelkoa ja ahdistusta sekä alentaa työntekijän työtehokkuutta. Työntekijä voi kokea, että hänen koskemattomuutensa ja turvallisuutensa ovat uhattuna. Jos uhkaavia tilanteita tapahtuu toistuvasti, se vaikuttaa työntekijän henkiseen hyvinvointiin. Jotta työntekijä osaa toimia uhkaavissa tilanteissa, hänen täytyy saada asiasta tietoa ja koulutusta. Työntekijän tulee ymmärtää uhkaavien tilanteiden erilaiset syy-seuraussuhteet ja tiedostaa niiden tausta- ja tilannetekijöitä. (Weizmann-Henelius 1997, 8,10.)

Aggressiivisuus on käyttäytymistä, jonka tarkoituksena on vahingoittaa ympäristöä tai toista ihmistä fyysisesti tai psyykkisesti. Aggressiivisuus ja väkivalta määritellään toisen ihmisen fyysiseksi vahingoittamiseksi. Aggressio ilmenee tekoina, vihamielisinä ajatuksina ja tunteina. Sana aggressio tarkoittaa hyökkäävää käyttäytymistä. (Lehestö, Koivunen & Jaakkola 2004, 88.) Fyysinen aggressiivisuus ilmenee usein epätaroituksenmukaisena voiman käyttönä tai suorana väkivaltana, joka voi aiheuttaa fyysisen, seksuaalisen tai henkisen vamman (Antikainen-Juntunen 2007, 23, 28). Fyysiseen väkivaltaan kuuluu lyöminen, potkiminen, tuuppiminen, pureminen, iskeminen ja työntäminen (Rantaeskola ym. 2015, 6).

Väkivalta voi olla myös henkistä, toista ihmistä loukkaavaa käytöstä tai epäsuoraa vihamielisyyttä. Henkistä väkivaltaa tapahtuu esimiehen, työkavereiden ja asiakkai-

den taholta. Henkisellä väkivallalla tarkoitetaan uhkaamista, kiusaamista, eristämistä, haukkumista, sanallisesti nöyryyttämistä, työn mitätöintiä, selän takana puhumista tai muuta painostusta. (Manka 2014, 998–999; Antikainen-Juntunen 2007, 23, 28; Rantaeskola ym. 2015, 6.)

Maailman terveysjärjestö WHO (2005, 21) määrittelee väkivallan seuraavasti: *”Väkivalta on tarkoituksellinen fyysisen voiman tai vallan käyttö (uhkailu tai toteutettu) itseä, toista henkilöä, ryhmää tai yhteisöä vastaan, jonka seurauksena on todennäköisesti vamma, kuolema, psyykkinen haitta, epäedullinen kehitys tai riisto.”* Väkivalta tarkoittaa mitä tahansa hyökkäävää käyttäytymistä, jossa toisella ihmisellä on tietoinen tarkoitus vahingoittaa toista ihmistä tuottaen hänelle vahinkoa, kipua tai mielipahaa (Höök & Huttunen 2007, 14; Leppänen 2004, 13; Fagerström & Leino 2014, 6).

Asiakastyöväkivalta tarkoittaa työnantajan ja työsuhteen ulkopuolisen tahon kuten asiakkaan, omaisen tai palvelun käyttäjän kohdistamaa tekoa työntekijään, kun hän tekee työtään. Muodoltaan asiakasväkivalta voi olla loukkaavaa käytöstä, fyysistä väkivaltaa tai jopa ryöstö, joka voi toteutua yksittäisenä tapahtumana tai järjestelmällisenä toimintana. Virtuaalinen häirintä on myös asiakastyöväkivaltaa. Asiakastyöväkivalta voi olla fyysistä, psyykkistä, sanallista ja seksuaalista, mikä aiheuttaa pelkoa ja epävarmuutta väkivaltaa kokeneelle ja niille, jotka saavat tietää tapahtuneesta. (Fagerström & Leino 2014, 6; Rantaeskola ym. 2015, 7.) Tässä opinnäytetyössä kyse on uhkaavista tilanteista, jotka liittyvät asiakastyöväkivaltaan.

Uhkaavien tilanteiden taustalla on erilaisia syitä. Tyypillisiä uhkatilanteen laukaisijoita ovat erimielisyydet, ristiriidat, asiakkaaseen kohdistetut rajoitukset, kiellot sekä asiakkaan päihtymys- ja sekavuustilat. (Miettinen & Kaarne 2008, 272.) Asiakkaan elämäntilanne ja henkilökohtaiset ominaisuudet altistavat uhkaavalle käyttäytymiselle, minkä saattaa laukaista asiakkaan kokema stressi, tilanteen aiheuttama turhautuminen, asiakastilanteen ulkoiset olosuhteet, levoton ympäristö tai vuorovaikutuksen epäonnistuminen. Työttömyys, syrjäytyminen, ihmissuhdeongelmat, mielenterveys- ja persoonallisuushäiriöt voivat aiheuttaa ihmisessä aggressiivisuutta ja johtaa väkivaltaiseen käyttäytymiseen. Väkivaltaisen käytöksen syy voi johtua myös asiakkaan biologisesta tekijästä. Perinnöllisyys tai muutos aineenvaihdunnassa (esimerkiksi veren-

sokerin muutokset) vaikuttavat ihmisen käytökseen. (Weizmann-Henelius 1997, 11–35; Rantaeskola 2015, 8-13, 59; Kupari 2007, 11–15.)

Väkivaltaa käyttäneet ovat kertoneet tekojensa johtuneen siitä, että he ovat kokeneet tulleensa loukatuksi tai kiusatuksi tai heitä ei ollut huomioitu. Tilanteet voivat johtua väkivaltaisen henkilön vuorovaikutuksen kokemisesta eri tavalla kuin tilanteen muut osallistujat. (Weizmann-Henelius 1997, 54–58.)

Turvallisuus työpaikalla on työntekijän perusoikeus. Uhkaavasti käyttäytyvän asiakkaan kohtaaminen edellyttää, että tulkin työn suunnittelun lähtökohtana on hänen turvallisuuteensa ja terveyteensä liittyvien vaaratekijöiden välttäminen. Lisäksi työnantajan velvollisuus on kertoa tulkille riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. (Työturvallisuuslaki 2002/738, 10§; Rantaeskola ym. 2015, 39–41.)

Uhkaavaa tilannetta voidaan hallita pysyvien tai tilannekohtaisten ratkaisujen avulla. Työpaikoille voidaan asentaa lukkoja ja hälytysjärjestelmiä, jotka luovat turvallisuuden tunnetta. On tärkeää, että työntekijät noudattavat sovittuja ohjeita, jolloin uhkaavia tilanteita voidaan välttää ja tilanteissa osataan toimia oikein. (Weizmann-Henelius 1997, 61–62.) Väkivallan uhan vuoksi työyksikössä tulee olla selkeät toimintamallit, ja työympäristön tulee olla turvallinen (Kiviniemi, Läksy, Matinlauri, Nevalainen, Ruotsalainen, Seppänen & Vuokila-Oikkonen 2007, 129). Hyvällä ennakkosuunnittelulla ja valmistautumisella voidaan ehkäistä uhkaavia tilanteita. Jos tulkki tuntee entuudestaan hankalaksi mielletyn asiakkaan, hän voi valmistautua kohtaamiseen monin eri tavoin. Ammattimaisella käyttäytymisellä, turvallisuusajattelulla ja kouluttautumalla hankalan asiakkaan kohtaamiseen voidaan vähentää tilanteen yllätyksellisyyttä ja siihen liittyviä riskitekijöitä. (Rantaeskola ym. 2015, 51–52.)

Tilannekohtaiseen turvallisuuteen voidaan kiinnittää huomiota ottamalla huomioon asiakas ja tilanneympäristö. Asiakkaan kotiympäristössä toteutuvien tulkkauksilanteiden osalta tulee kotien riskitekijät tuntea ja niiden turvallisuutta tulee arvioida. Työympäristön suunnittelu sisältyy osaksi turvallisuusajattelua ja -suunnittelua. Tulkin työtä turvaavaa ennakkosuunnittelua voidaan tehdä erilaisten riskikartoitusten ja -arviointien avulla. (Rantaeskola 2015, 62–65, 67–78.)

Ratkaisevaa uhkaavissa tilanteissa on se, miten tilanteista pyritään selviytymään. Väkivallan ja epäasiallisen kohtelun lisääntymisen vuoksi on pohdittava työntekijän menetelmiä kohdata asiakkaan uhkaavaa käyttäytymistä. Tilanteissa, joissa asiakas uhkaa työntekijää, on työntekijä toiminnalla tärkeä merkitys tilanteen kokonaiskehittymisen kannalta. Työntekijän on mietittävä tarkasti sanomisiaan ja tekojaan tilanteessa, jolloin asiakkaan käytös voi muuttua vaaralliseksi. (Weizmann-Henelius 1997, 8-9.)

Tärkeä asia tilanteen sujumisen kannalta on eri osapuolten välinen vuorovaikutus. Vuorovaikutuksen kautta eri osapuolilla on mahdollista saada tietoa toistensa tunnetilasta ja tilanteelle asetetuista tavoitteista. Kun uhkaavasti käyttäytyvä henkilö oppii vuorovaikutuksen kautta ymmärtämään itseään ja käytöstään, hän pystyy hallitsemaan käyttäytymistään aiemmin vaikeiksi koetuissa tilanteissa. (Weizmann-Henelius 1997, 61–62.)

Juujärven, Myyrin ja Pesson (2007, 73) mukaan kunnioitus liittyy ammattieettisiin velvollisuuksiin, mikä ilmenee tasavertaisena ja yksilöllisenä asiakkaan kohtaamisena. Suhtautumalla asiakkaaseen myönteisesti uhkaavia tilanteita voidaan ennaltaehkäistä. Työntekijällä voi olla vaikeaa löytää tilanteessa oikeita sanoja tai hillitä tunteitaan, mutta hallitsemalla uhkaavan tilanteen, se voidaan jopa välttää. Mikäli asiakas vaikuttaa uhkaavalta, on työntekijän hyvä pitää asiakkaaseen etäisyyttä. Asiakkaan käytökseen voi ennen kaikkea myönteisen asenteen ja rakentavan vuorovaikutuksen avulla. (Weizmann-Henelius 1997, 95–103; Rantaeskola ym. 2015, 55.)

4 OPINNÄYTETYÖN KÄYTÄNNÖN TOTEUTUS

Seuraavaksi kuvaan opinnäytetyön käytännön toteutuksen, aineiston hankintaprosessin ja analyysin. Aluksi kuvaan aineiston keruumenetelmän valintaan oleellisesti vaikuttaneet tutkimuskysymykset, tavoitteen ja tarkoituksen. Seuraavissa alaluvuissa käsittelen aineiston keruussa käytettyä kyselylomaketta ja sen suunnittelua (Webropol) sekä aineiston keruuprosessia. Viimeisissä alaluvuissa kerron informanttien valinnasta ja heiltä saadun aineiston käsittelystä, analyysistä ja tulkinnasta.

4.1 Tutkimuskysymykset

Olen kiinnostunut tulkkien omakohtaisista kokemuksista uhkaavista tilanteista, joten kuvaan tässä yhteydessä kokemuksen käsitettä lyhyesti. Rauhalan (1995) mukaan ihmisen kokemus tarkoittaa hänen mielellistä tapaa suuntautua asioihin tai omaan itseensä, jolloin kokemusmaailma on olemassa merkityksinä. Kokemus muotoutuu merkitysten mukaan. Suhteessa asioihin, toisiin ihmisiin tai omaan itseensä ihminen luo merkityksiä ja pyrkii ymmärtämään niitä. (Rauhala 2009, 41–43.) Skinnari (2007, 178–179) kirjoittaa ihmisen kohtaamisesta, jolloin toinen henkilö siirtää ja herättää toisessa ihmisessä jotain. Ihminen tulee tietoiseksi toisen avulla siitä, mitä hän voisi olla. Hyväksytyksi tulemisen kokemus on sellaisenaan kohtaamisen ydin.

Kerään viittomakielentulkeilta aineistoa, jonka analyysin tuloksena saan vastaukset seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Mitä uhkaavia tilanteita viittomakielentulkit kohtaavat työssään?
2. Miten viittomakielentulkkien mielestä heidän työssään kohtaamia uhkaavia tilanteita pitää käsitellä?
3. Miten viittomakielentulkkien mielestä heidän työssään kohtaamia uhkaavia tilanteita voidaan ennaltaehkäistä?

Viittomakielentulkilla on yhteisiä merkityksiä työyhteisönsä jäsenenä ja työssä koostamistaan asiakastilanteista. Tämän vuoksi tulkin kokemusten tutkimus paljastaa jotain yleistä, vaikka jokainen tulkki elää omaa elämäänsä. Tavoitteena ei ole löytää kokemusten kuvaamien merkitysten säännönmukaisuuksia, vaan minua kiinnostavat

tulkkien ainutkertaiset kokemukset kohtaamistilanteista. Jokainen tilanne ja kohtaaminen muuttavat asiakkaan ja työntekijän kokemusta olemassaolostaan (Rauhala 1995).

4.2 Tavoite ja tarkoitus

Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2008, 134–135) mukaan tutkimuksen tarkoitusta voidaan kuvailla neljän eri piirteen mukaan: kartoittava, kuvaileva, selittävä tai ennustava. Kartoittava piirre etsii uusia näkökulmia ja pyrkii selvittämään niitä. Selittävän piirteen mukaan tutkimuksen tarkoitus on etsiä selitystä johonkin tilanteeseen tai ongelmaan. Ennustava piirre sanansa mukaisesti ennustaa ilmiöiden seurauksena tapahtuvia asioita. Kuvailevan piirteen avulla voidaan kertoa tarkkoja kuvauksia henkilöistä, asioista tai tilanteista ja tarkastella niissä esiintyviä ominaisuuksia. Opinnäytetyön tarkoitus on kuvata tutkimuskysymyksiensä kautta, mitä uhkaavia tulkkauksilanteita viittomakielentulkkit kohtaavat työssään, miten niitä käsitellään ja miten uhkaavia tilanteita voidaan ennaltaehkäistä.

Opinnäytetyössä en rajaa viittomakielentulkin työssä ilmeneviä uhkaavia tilanteita tiettyihin asiakasryhmiin, tiettyihin tilanteisiin tai niiden vakavuuden mukaan. Ainoastaan rajaan aiheen koskemaan uhkaavien tilanteiden fyysistä ja psyykkistä ulottuvuutta.

Tavoitteena on kehittää tulosten ja johtopäätösten avulla TulkkauksILONA Oy:ssä työyhteisön sisäistä toimintamallia uhkaavien tilanteiden varalle ja niiden ennaltaehkäisemiseksi.

4.3 Aineiston keruu Webropol-kyselyn avulla

Tutkimuskysymykset määrittelevät sen, mitä ja miten tutkimukseen tarvittavaa aineistoa lähdetään kartoittamaan. Tutkimuskysymysten määrittelyn jälkeen pohditaan, millä aineiston keruumenetelmällä tutkimuskysymyksiin saadaan parhaat vastaukset ajatellen saatujen tulosten laajuutta, luotettavuutta ja hyödynnettävyyttä. (Heikkilä 1998, 17–22.) Opinnäytetyön tarkoituksen ja tutkimuskysymysten perusteella tiedonkeruumenetelmäksi valikoitui Webropol-kysely.

Aineistoja hankitaan Internetin kautta, koska ihmiset käyttävät Internetiä aikaisempaa tehokkaammin, aineistonkeruun kustannukset pysyvät alhaisena ja vastaamisprosentti on kohtalaisen korkea verrattuna postikyselyihin. Suomalaisista jo yli 80 prosentilla on kotona tietokone. Verkkokysely ei vaikuta vastaajien määrään sen helppokäyttöisyyden vuoksi vaan siksi, että osa vastaajista jättäisi ilman verkkokyselyä vastaamatta. (Räsänen & Sarpila 2013, 68–75.) Verkkopalveluiden hyödyntäminen tekee aineistojen keräämisestä vaivatonta laajaltakin alueelta. Verkkokyselyitä on käytetty aineiston keräämisessä jo pitkään, vaikka sen haasteita ovat vastaajien tavoittamattomuus ja valikoituneisuus. (Laaksonen, Matikainen & Tikka 2013, 18, 22–25.) Oleellista oli saada mahdollisimman monipuolinen ja sisällöllisesti rikas aineisto.

Jotta kyselylomakkeen avulla saadaan vastaukset tutkimuskysymyksiin, tulee sen täyttää tietyt kriteerit. Lomakkeen tulee olla selkeä ja looginen kysymysten suhteen. Kysymysten pitää olla riittävän avoimia, jotta vastaajalle jää tilaa kokemusten kuvauksille, mutta silti kysely on pidettävä ymmärrettävänä, motivoivana ja lyhyenä. (Hiltunen 2008; Valli 2001, 101.) Uhkaavia tilanteita koskevien kysymysten asettelussa pyrin väljään kysymysasetteluun, jotta jokainen informantti kuvaa ja tulkitsee asioita omien yksilöllisten kokemustensa pohjalta. Yhdessä kysymyksessä tulee kysyä vain yhtä asiaa tai asiakokonaisuutta (uhkaava tilanne) kerrallaan, jotta vastaaja tietää, mihin kysymykseen hän on vastaamassa (Heikkilä 1998, 46–55; Kylmä & Juvakka 2007, 41–44).

Kyselyn alkuun laadin saatekirjeen (liite 3), jota seurasi kysymykset (liite 4). Kyselyn alkuun on hyvä laittaa muutamia lämmittelykysymyksiä, joihin informantin on turvallista vastata (Valli 2001, 100). Kyselyn alussa kysyin perustietoja kuten tulkin työvuosia (kysymys 1) ja asiakasryhmiä (kysymys 2). Näiden kysymysten avulla saan yleiskuvan vastaajista. Anonymiteetin suojaamiseksi en kysynyt tulkkien asuinpaikkakuntaa tai sukupuolta. Alastalo (2005, 190–208) pohtii kriittisesti rutiinimaisten taustakysymysten merkitystä lomaketutkimuksissa. Taustakysymykset ovat kulttuuri-, yhteiskunta- ja aikasidonnaisia, joihin kuuluu vastaajan sukupuoli, ikä, siviilisääty, koulutus, ammatti ja työ. Jos esimerkiksi sukupuolta käytetään taustamuuttujana, oletetaan, että miesten ja naisten välillä esiintyy eroja.

Lämmittelykysymyksien jälkeen siirryin tulkkien kokemuksiin uhkaaviin tulkkauksitilanteisiin. Muotoilin ydinkysymykset tutkimuskysymysten suhteen avoimiksi. Avoimet kysymykset ovat tärkeitä tässä kyselyssä, koska ne mahdollistavat vastaajan kokemusten ilmaisun niiden todellisessa muodossaan (ks. Froddy 1995, 128). Siksi kysymykset, joihin on annettu valmiit vastausvaihtoehdot, eivät riitä selvittämään tulkkien kokemuksia uhkaavia tulkkauksitilanteita.

Tutkimuskysymykseen, mitä uhkaavia tilanteita viittomakielentulkkit kohtaavat työssään, haettiin vastauksia seuraavilla kysymyksillä. Kyselylomakkeessa jaettiin fyysiset (kysymys 3) ja psyykkiset (kysymys 8) uhkaavat tilanteet omiin kysymyksiinsä, joiden jälkeen esitettiin lisäkysymyksiä tilanteisiin liittyen. Vastaajalla oli mahdollista ohittaa kysymys, mikäli hän ei ollut kokenut fyysisiä tai psyykkisiä uhkaavia tilanteita. Ohjaajilta saadun palautteen ja esitestauksen perusteella kysymyksien jälkeen kirjattiin esimerkkejä, joista vastaajat saivat vinkkiä siitä, mihin liittyviä kokemukseksuvia odotettiin. Jos informantti vastasi kokeneensa fyysisesti ja/tai psyykkisesti uhkaavia tilanteita, seuraavaksi hänen täytyi kertoa tilanteesta mahdollisimman yksityiskohtaisesti (kysymykset 4 ja 9). Pyysin vastaajia luettelemaan tilanteessa olleet henkilöt ja heidän suhteensa toisiinsa (kysymykset 5 ja 10) sekä kertomaan, miten hän oli käsitellyt tilannetta jälkeinpäin (kysymykset 6 ja 11). Kysyin myös, miten informantti toimisi nyt tilanteissa (kysymykset 7 ja 12).

Se, miten viittomakielentulkkien mielestä heidän työssään kohtaamia uhkaavia tilanteita pitää käsitellä (tutkimuskysymys 2), kysyttiin kysymyksillä 13 (uhkaavan tilanteen merkitys), 14 (tilanteen vaikutus työhön) ja 15 (työyhteisön varautuminen uhkaaviin tilanteisiin). Kolmanteen tutkimuskysymykseen, miten viittomakielentulkkien mielestä heidän työssään kohtaamia uhkaavia tilanteita voidaan ennaltaehkäistä, kysyttiin kysymyksillä 16 (uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisy), 17 (koulutustarve) ja 18 (tuen tarve uhkaavien tilanteiden käsittelyyn).

Väärinymmärtämisen riskin voi minimoida suunnittelemalla lomakkeen ja saatekirjeen (liite 3) huolellisesti ja yksiselitteiseksi. Saatekirjeessä kuvasin muun muassa opinnäytetyön aiheen, tarkoituksen, tavoitteen, opinnäytetyön tilaajan, vastausohjeet, vastaamiseen kuluvan ajan ja tulosten (raportin) saatavuuden. Ytimekäs ja asiallinen

saatekirjeen asiasisältö vaikuttaa vastaajien vastausmotivaatioon, minkä vuoksi saate tulee suunnitella huolellisesti (Valli 2001, 102).

Esitestasin kyselylomaketta, jotta välttäisin epäolennaisuudet ja minimoisin kysymysten väärinymmärtämisen riskin. Tärkeää on, että vastaaja pohtii kysymyksiä omien kokemustensa näkökulmasta, mikä vaikuttaa aiheen kokonaisymmärrykseen (Selkälä 2013, 115). Kyselyn esitestaukseen riittää muutama henkilö, jotka arvioivat kyselyn selkeyttä, vastaamisaikaa, kysymysten kattavuutta ajatellen opinnäytetyön tarkoitusta ja toimivuutta (Heikkilä 1998, 60).

Esitestasin kyselylomakkeen yhteensä kolmella tulkkiopiskelijalla. Ensimmäisellä esitestaus kerralla esitestaaja kommentoi saatekirjeen olevan selkeä ja kielellisesti mielenkiintoinen, jossa kuvataan myös vastaajan anonymiteetin turvaaminen. Kyselylomake oli hyvin suunniteltu, jossa kysymysten samankaltaisuus ja annetut esimerkit helpottavat vastaamista. Yhdestä kysymyksestä esitestaaja huomautti, ettei hän ole varma, pitääkö kysymykseen vastata vai jättää siihen vastaamatta. Verkkokyselylomakkeen toimivuus pitää tarkistaa huolellisesti. Varsinkin hyppykäskyiksi (seuraava kysymys näytetään vain niille vastaajille, jotka ovat aiemmin kyselylomakkeella valinneet jonkin tietyn vaihtoehdon) nimitetyt kysymyksien asetelut tulee varmistaa useaan kertaan (Räsänen & Sarpila 2013, 74). Opiskelijan ja opettajien palautteiden perusteella muokkasin lomaketta, ja lähetin sen vielä kahdelle tulkkiopiskelijalle esitettäväksi.

Esitestaajat kommentoivat kyselylomaketta valmiin oloiseksi. Palaute käsitteli kysymysten asettelua ja muotoilua. Muutamia kysymyksiä esitettiin muokattavan vielä muotoon, joihin vastaaja voisi vastata valitsemalla vaihtoehdon kyllä tai ei. Tämä ei mielestäni tukenut kyselyn tarkoitusta, joten jätin kysymykset alkuperäiseen muotoon. Myös esitestauksessa vastaajan omat ennakkotiedot aiheesta ja sanojen käyttö lomakkeessa, muodostavat vastaajan ymmärryksen kyselyn kokonaisuudesta (Selkälä 2013, 107–108).

Tutkimuksessa peittävyys tarkoittaa sitä, kuinka informanttien joukko vastaa perusjoukkoa. Peittävyys voi olla verkkokyselyn ongelma, jos kysely ei saavuta kaikkia kohdejoukkoon kuuluvia. Tässä opinnäytetyössä peittävyys ei ole ongelma, koska

jokaisen tulkin antama vastaus on ainutlaatuinen ja arvokas. Tavoitteena ei ole tulosten yleistettävyyden vaan ymmärryksen laajentaminen kiinnostuksen kohteena olevasta asiasta. Esimerkiksi vastaamatta jättäminen ei aiheuta huolta, mutta toki tavoitteena on, että mahdollisimman moni informantti vastaa kyselyyn. Henkilöt, jotka vastaavat kyselyyn, ovat tietynlaisia. He voivat olla esimerkiksi kiinnostuneita kyselystä tai osaavat käyttää Internetiä. Jos aihe koskettaa juuri vastaajaa, moni on valmis vastaamaan kyselyyn. (Miettinen & Vehkalahti 2013, 90–96.)

4.4 Informanttien valinta

Kyselytutkimuksissa on yleensä kaksi vaihetta, yhteydenotto informantteihin ja vastausten kerääminen. Informantteihin voi ottaa yhteyttä eri tavoin. Opinnäytetyössä voi hyödyntää jonkin tietyn alan rekisteriä, josta löytyy informanttien sähköpostiosoitteet. Tällaista otoksen valintaa kutsutaan rekisteristä poimituksi otoksen valinnaksi. (Miettinen & Vehkalahti 2013, 85–86.)

Itsevalikoituneet verkkokyselytutkimukset kohdistetaan yleensä ennalta valitulle ryhmälle, tässä tapauksessa Suomen viittomakielentulkeille. Lähetin saatekirjeen sähköpostilla Suomen Viittomakielen tulkit ry:n alueellisten postituslistojen kautta 563 viittomakielentulkille eri puolille Suomea. Sähköpostiviesti sisälsi saatekirjeen (liite 3) ja linkin Webropol-kyselyyn (liite 4).

Kaikkien informanttien tavoittaminen on mahdotonta, eikä se ole tarpeen tämän kaltaisessa opinnäytetyössä (Heikkilä 1998, 17, 32–33), jossa kohteena ovat tulkkien omat kokemukset. Todellisen vastaajamäärän arvioiminen on hankalaa, sillä Suomen Viittomakielen tulkit ry:n alueellisten postituslistojen henkilöt eivät välttämättä ole tulkkeja vaan osa saattaa olla viittomakielialalla toimivia henkilöitä. Osa vastaajista kysely ei mahdollisesti saavuttanut, koska kaikki listojen sähköpostiosoitteet eivät olleet toiminnassa. Alueellisten postituslistojen mukaan kysely lähetettiin 563 informantille, joista 31 vastasi. Vastaajat olivat työskennelleet viittomakielen tulkkina keskimäärin 8,6 v. Lyhyin työkokemus oli kuusi kuukautta ja pisin 31 vuotta. He työskentelivät pääasiassa kuurojen ja kuurosokeiden asiakasryhmien kanssa. Noin kolmannes vastaajista työskenteli myös kuuroutuneiden, huonokuuloisten ja implantoitujen asiakkaiden kanssa.

4.5 Aineiston käsittely, analyysi ja tulkinta

Tässä luvussa kuvaan, miten perehdyin aineistoon ja käsittelin sitä lukemisen, analysoinnin ja tulkinnan avulla. Vastajaat palauttivat vastauksensa sähköisesti, ja siksi en tehnyt perinteistä aineiston litterointia, vaan sain aineiston esitettyjen tutkimuskysymysten mukaisessa järjestyksessä Webropol-ohjelmasta ja vein sen word-tiedostoksi. Avoimiin vastauksiin tuli aineistoa yhteensä 20 sivua 1,5 rivivälillä kirjoitettuna.

Tutkimusetiikka on erottamaton osa opinnäytetyötä, ja se on enemmän kuin väärin tai oikein tekemisen valintoja. Tutkimuseettisten asioiden tarkastelu kohdistuu informantteihin eli vastaajiin ja siihen, miten aineisto heiltä hankitaan sekä vastaajien suojaan liittyviin kysymyksiin. Lisäksi etiikka kohdistuu yhteiskuntaan eli siihen, miten tietoa sovelletaan, käytetään ja millaisia vaikutuksia tutkimuksella on. (Kuula 2006a, 21, 25.) Saadun aineiston käsittelyssä ja tulosten raportoinnissa korostuu etiikan näkökulma siinä, miten saatekirjeessä lupaamani anonymiteetin varmistan.

On muistettava, että uhkaavissa tilanteissa tulkki on suhteessa todellisuuteen ja tilanteeseen usealla eri tavalla. Hän tulkkaa ja toimii oman asiantuntijuutensa mukaisesti erilaisten ihmissuhteiden verkostossa. Aineiston käsittelyn ja tulkinnan haasteena olikin se, miten 31 vastaajan kokonaisaineistosta seulon esiin riittävän yleisen, uhkaavia tilanteita koskevan tiedon unohtamatta sitä, että aineiston analyysissä tulee korostua myös tulkin yksilöllisyys. Yleensä aineiston analyysi jää kuvailun tasolle, vaikka niissä korostetaan tulkintaa. Ronkainen (2004, 50) liittyy tulkintaan aineiston järjestelyn, lukemisen ja ymmärtämisen, joka liittyy näkökulmaan, josta aineistoa lähestytään.

Vastausten tulostuksen jälkeen luin aineistoa useita kertoja. Aineistoa lukiessa mietin, mitä tulkit ovat vastauksissaan kirjoittaneet. Pohdin esimerkiksi, miten yleisiä uhkaavat tilanteet vaikuttavat olevan tai mikä merkitys uhkaavilla tilanteilla on tulkeille. Tutkimuskysymysten ja erilaisten kysymysten avulla pyrin saamaan aineistoon tunnetun. Opinnäytetyöntekijän on itse luotava oma ajattelutapa aineiston käsittelyyn, kuvaamiseen ja tulkintaan.

Aineiston lukemisen aikana tein siihen merkintöjä ja alleviivauksia, jotka auttoivat josin jäsentämään aineistosta nousevia asioita. Kaikkinensa tulkit olivat kuvanneet uhkaavia tilanteita monipuolisesti ja ajoittain jopa hyvinkin yksityiskohtaisesti. Osa vastaajista kuvasi uhkaavan tilanteen, mutta ei sen tarkemmin eritellyt tilanteen yksityiskohtia. Aineiston analyysin ja tulkinnan päämääränä on saada aineistosta vastaukset tutkimuskysymyksiin (Eskola & Suoranta 1998, 150–153). Olennaista on, että aineisto pyritään ymmärtämään valitun lähestymistavan avulla ja lopulta vastaukset pystytään liittämään tietoperustaan (Ronkainen 2004, 54; Kyngäs & Vanhanen 1999, 4; Tuomi & Sarajärvi 2013, 110). Lähestymistapana aineiston käsittelyssä ja tulkinnassa oli tulkin kokemus uhkaavista tilanteista työhyvinvoinnin näkökulmasta.

Aineistoon perehtymisen jälkeen määrittelin, miten analysointi etenee. Analysoinnissa voidaan edetä joko aineistolähtöisesti eli induktiivisesti, jolloin teoria nousee aineistosta ja sen tulkinnasta, tai teorialähtöisesti eli deduktiivisesti, jolloin aikaisemmat teoriat ohjaavat aineiston analysointia (Kyngäs & Vanhanen 1999, 4). Tämän opinäytetyön aineiston analysoinnissa etenin induktiivisesti, koska uhkaavia tilanteita en rajannut tietoperustassa ja kyselyn kysymykset ohjasivat jokaista vastaajaa vastaamaan vain omista kokemuksistaan.

Latvalan ja Vanhanen-Nuutisen (2003, 24) mukaan sisällön analyysi prosessi muodostuu analyysiyksikön valinnasta, aineistoon tutustumisesta, aineiston pelkistämisestä, aineiston luokittelusta ja tulkinnasta sekä sisällönanalyysin luotettavuuden arvioimisesta. Analyysin eri vaiheet eivät ole aina selkeästi erotettavissa. Alasuutarin (1999, 39) mukaan laadullinen analyysi muodostuu havaintojen pelkistämisestä ja arvoituksen ratkaisemisesta.

Aineiston lukemisen ja siihen perehtymisen jälkeen aloitin aineiston systemaattisen koodauksen luokittelu- eli analyysiyksikön mukaisesti. Kysymysten 4, 5, 7, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16 ja 18 vastaukset koodasin jokaisen numeroin ykkösestä eteenpäin. Luokitteluyksikkönä voi olla yksi sana, sanayhdistelmä, lause, lausuma tai ajatuskonaisuus (Kyngäs & Vanhanen 1999, 4; Eskola & Suoranta 1998, 155–159). Luokitteluyksikön määrittämistä ohjaavat tutkimuskysymykset, aineiston laatu ja laajuus. Valitsin luokitteluyksiköksi sanan ja lauseen. Koodaaminen tapahtui siten, että alleviivasin paperitekstistä tärkeän ilmauksen ja annoin sille numerokoodin

ykkösestä eteenpäin kysymyksittäin. Yhteensä koodattuja tärkeitä ilmauksia muodostui noin kahdestakymmenestä kahdeksaankymmentä kappaletta kysymyksestä riippuen (liite 5).

Tämän jälkeen jatkoin aineiston analysointia pelkistämällä tärkeät alkuperäiset ilmaukset. Pelkistäminen tarkoittaa aineiston siistimistä karsimalla alkuperäisistä tärkeistä ilmauksista merkityksettömät sanat, jolloin sisältö tiivistyy. Pelkistäminen on pilkkomista (Alasuutari 2007, 40–42). Pelkistämässä pyritään varovaisuuteen, jotta ei menetetä tärkeän ilmauksen alkuperäistä merkitystä. Seuraavasta alkuperäisestä ilmauksesta ”(9) *Olen ollut samassa tilassa kahdestaan murhan tehneen mielenterveyspotilasasiakkaan kanssa hänen palveluasunnossaan (sain tietää vasta keikan jälkeen, että henkilöllä oli tällainen tausta)*”, muodostin pelkistetyn ilmauksen ”(9)...*samassa tilassa kahdestaan murhan tehneen mielenterveyspotilasasiakkaan kanssa hänen palveluasunnossaan.*” Tässä vaiheessa jaoin muutamia alkuperäisiä ilmauksia kahteen pelkistettyyn ilmaukseen, koska alkuperäisessä ilmauksessa oli useampi kuin yksi merkitys. Pelkistämisen aikana ymmärretään aineiston sisältöä yhä syvällisemmin, koska tällöin luetaan alkuperäistä aineistoa, koodattuja alkuperäisiä tärkeitä ilmauksia ja pelkitettyjä ilmauksia rinnakkain (Alasuutari 2007, 40–43). Tällöin ymmärrykseni tulkkien kuvaamista uhkaavista tilanteista työhyvinvoinnin näkökulmasta syventyi.

Aineiston pelkistämisen jälkeen ryhmittelin sitä. Ryhmittely on yhteen kuuluvien ilmausten yhdistämistä (Kyngäs & Vanhanen 1999, 4). Ryhmittelyssä alkuperäiset ja pelkistetyt ilmaukset luetaan tarkasti ja aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia. Ryhmittelyssä aineisto tiivistyy teemoihin. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 110–115.) Teemojen nimeäminen perustui tulkintaani ryhmittelyyn kuuluneiden pelkistettyjen ilmausten merkitysten sisältöjen erilaisuuksista tai samankaltaisuuksista, jonka vuoksi piti aina palata alkuperäiseen aineistoon, jotta yhteys asiaan säilyi. Tulkinnan avulla yhdistin samaa asiaa tarkoittavat merkitykset samaan teemaan ja annoin sille sen sisältöä (uhkaavia tilanteita) kuvaavan nimen (ks. Eskola & Suoranta 2000, 178–179). Kaikkiaan teemoja muodostui 35 kappaletta (liite 6). Rauhalan (1995) ja Skinnerin (2007, 178–179) mukaan ihmisen kokemukset muotoutuvat merkitysten mukaan. Kokemukset tarjoavat elämyksiä, joiden kautta luomme merkityksiä.

Kysymysten 2, 3, 6, 8, 11 ja 17 vastaukset saatiin Wepropol kyselystä suoraan vaaka pylväsdiagrammikuvioiden ja niihin liittyvinä frekvenssilukuina. Informanttien työkokemuksesta (kysymys 1) laskettiin keskiarvo, joka oli kahdeksan vuotta ja kuusi kuukautta.

Raportoin tulokset tutkimuskysymyksittäin. Esitän tulokset jokaiseen kolmeen tutkimuskysymykseen niiden kysymysten avulla, jotka on kuvattu luvussa 4.3 ja liitteessä 4. Avoimen kysymyksen vastauksena saadut ja tekstiin **tummennetut** teemat mainitsen ensiksi, jonka jälkeen kuvaan kutakin teemaa tarkemmin siihen sisältyneiden merkitysten avulla. Jokaisen tutkimuskysymys tulokokonaisuuden jälkeen teen lyhyen yhteenvedon. Tulosten kuvausten tukena käytän *autenttisia tekstejä*, tukemaan tehtyjen tulkintojen luotettavuutta sekä kunnioittamaan vastaajien yksilöllisiä ”ääniä”. Alkuperäiset ilmaukset toivat esille vastaajien ainutkertaisia kokemuksia, niin kuin he ne uhkaavissa tilanteissa olivat kokeneet.

5 TULOKSET JA NIIDEN TULKINTAA

Luvussa, tulokset ja niiden tulkintaa, kuvaan aineiston käsittelyn ja analyysin avulla tutkimuskysymyksiin muodostetut vastaukset. Vahvistan vastauksia liittämällä niiden tueksi kirjallisuutta.

5.1 Fyysiset ja psyykkiset uhkaavat tilanteet

Fyysiset uhkaavat tilanteet

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen ”Mitä uhkaavia tilanteita viittomakielentulkit kohtaavat työssään?” haettiin vastausta kysymyksillä 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 ja 12. Kysymykset 6 ja 11 raportoidaan toisen tutkimuskysymyksen yhteydessä, jossa kuvataan uhkaavien tilanteiden käsittelyä.

Viittomakielentulkeista kahdeksan (N=31) oli kokenut työssään uhkaavia tilanteita, jotka ovat luonteeltaan fyysisyyteen kohdistuvia (kysymys 3). Analyysin tuloksena muodostin teemat, jotka liittyivät uhkaavien tilanteiden ilmenemiseen ja niitä aiheuttaviin syihin (kysymys 4). Nimesin fyysisyyteen liittyvät uhkaavat tilanteet **tulkin kehoon kohdistuviksi, kommunikoinnin kautta ilmeneviksi ja tilanteiden ennakointiin ja ennakoimattomuuteen** liittyviksi. Tilanteeseen johtaneet syyt nimesin teemalla **asiakkaan terveydentila ja kunto**.

Uhkaavat tilanteet, jotka **kohdistuivat tulkin kehoon** vastaajat kuvailivat muun muassa seuraavasti: *”On kuristettu, lyöty, syljety päälle”, ”Asiakas alkoi riehua --, hän käyttäytyi todella uhkaavasti ja hänellä oli mahdollista saada käsiinsä raskaita esineitä”*. Vastaajan mukaan asiakas on lyönyt selkään ja toisen vastaajan mukaan asiakas oli tarttunut kovaotteisesti olkavarteen. Aggressiivisuus ilmenee usein välittömänä väkivaltana kuten lyömisenä tai iskemisenä (Antikainen-Juntunen 2007, 28; Rantaescola ym. 2015, 6). **Kommunikoinnin kautta ilmeneviä** uhkaavia tilanteita koettiin silloin, kun asiakas teki tilanteen tukalaksi käyttäytymällä asiattomasti. *”Hänen (asiakkaan) puheenaiheensa aiheuttivat seksuaalista häirintää”, ”asiakkaasta näkyi raivo, puna poskilla, kiihtynyt hengitys sekä olemus ja kädet nyrkissä, huusi ja nousi ylös tuolista”*. Usein kommunikointiin liittyi huitomista, huutamisen sijaan myös tava-

roiden heittäilyä. Franz, Zeh, Schablon, Kuhnert ja Nienhausi (2010, 3) toteavat, että yleinen uhkaavan käyttäytymisen muoto on uhkaavat eleet, uhkailu ja haukkuminen.

Tilanteiden ennakointi ja ennakoimattomuus kuvasi fyysisyyteen liittyviä uhkaavia tilanteita. Kun vastaajat tiesivät asiakkaan käyttäytyvän arvaamattomasti, he selvittivät asiakkaan tietoja mahdollisimman tarkkaan esimerkiksi tulkkiparin kanssa. Yhden vastaajan mukaan *”varotoimenpiteet oli tarpeen”*. Asiakkaan seksuaalista häirintää aiheuttaneet puheenaiheet tulivat yllätyksenä, vaikka niihin ei liittynyt välitöntä fyysistä uhkaa. Joskus tulkkaustilanteessa asiakas tuhoutui ja käyttäytyi yllättäen uhkaavasti hänen kiihtyneestä olemuksestaan päätellen. Kun asiakkaan käytös muuttuu uhkaavaksi, tulkin on harkittava tarkkaan, mitä hän sanoo ja tekee. (ks. Weizmann-Henelius 1997,9). Tulkin tulee valmistautua tilanteisiin, jotka syntyvät nopeasti tai muuttuvat yllättäen uhkaaviksi. Ammattimaisella käyttäytymisellä voidaan vähentää tilanteen yllätyksellisyyttä ja siihen liittyviä uhkia (Rantaeskola ym. 2015, 51).

Uhkaavat tilanteet, jotka johtuivat **asiakkaan terveydentilasta ja kunnosta** syntyivät usein silloin, kun *”asiakas on harhainen”* tai kun kyseessä oli esimerkiksi *”mielenterveyspotilas, joka kohdisti raivonsa tulkkiin”*. Yksi vastaajista sanoi asiakkaalla olevan toisinaan hyviä ja toisinaan huonoja päiviä, mikä vaikuttaa asiakkaan käyttäytymiseen. *”Kehitysvammainen henkilö saattaa hermostua tai tahattomasti aiheuttaa vaaratilanteen.”* Weizmann-Heneliuksen (1997, 58–59) mukaan uhkaavasti käyttäytyvällä henkilöllä on jokin motiivi, joka ohjaa hänen käytöstään. Se voi olla tilanteessa esillä oleva asia, mikä on esteenä omien pyrkimysten toteutumiselle. Henkilö kokee, että hänellä ei ole muita keinoja käytettävissään eikä hän pysty säilyttämään malttiaan. Uhkaava käyttäytyminen kohdistetaan siihen henkilöön, joka koetaan kielteisten tunteiden aiheuttajaksi.

Erään vastaajan mukaan asiakas oli päihtynyt, minkä vuoksi hän käyttäytyi ennalta arvaamattomasti. Joskus tilanteen kolmas osapuoli oli päihtynyt ja yritti saada tulkkia ja asiakasta pussaamaan toisiaan. Tilanteet tapahtuivat yleensä asiakkaan kotona tai hoitopaikassa, jolloin mukana oli tulkin lisäksi myös muita henkilöitä. Rantaeskolan ym. (2015, 67–78) mukaan asiakkaan koti-, ja hoitoympäristössä toteutuvat asioimistilanteet tulee suunnitella huolellisesti niiden moninaisten turvallisuutta uhkaavien riskitekijöiden vuoksi.

Kun vastaajilta kysyttiin, ketä henkilöitä tapahtuneissa tilanteissa oli läsnä (kysymys 5), vastausten perusteella ilmeni, että fyysisyyteen liittyvissä uhkaavissa tilanteissa oli usein läsnä vain asiakas ja itse tulkki. Tilanteissa, joissa oli läsnä hoitohenkilökuntaa, sattuivat sairaalassa tai asiakkaan kotona. Uhkaavan tilanteen paikasta johtuen läsnä oli joskus tulkkikollega, tilaisuutta tai tapahtumaa ohjaavaa henkilökuntaa, vartija, kuulevia tai kuuroja asiakkaita. Omainen tai työpaikan muut työntekijät olivat tilanteissa harvoin läsnä.

Kysymyksessä 7 vastaajat pohtivat, miten he toimisivat nyt uhkaavassa tilanteessa. Vastauksista nousi kaksi teemaa: **nykyisten turvallisuuskäytänteiden noudattaminen ja turvallisuustietoisuus. Nykyisten turvallisuuskäytänteiden noudattaminen** kuvasi asioita, jotka johtivat uhkaavassa tilanteessa hyvään lopputulokseen ja siksi vastaajat ilmaisivat, että toimisivat edelleen samalla tavalla. Hyvään lopputulokseen johtavina asioina kuvattiin oma rauhallinen käyttäytyminen kaikenlaisissa tulkkaustilanteissa. Kun asiakkaan ja asiantuntijan vuorovaikutus on toimivaa, asiantuntija kykenee vastaamaan asiakkaan tarpeisiin (Russell ym. 1994, 214).

Silloin, kun tulkki tietää ennakkoon, että asiakas on aggressiivinen tai muutoin väkivaltaisesti käyttäytyvä, hän pystyy yhdessä tulkkaustilanteeseen osallistuvien kanssa ottamaan huomioon turvallisuusohjeet ja suunnittelemaan tilanteen sellaiseksi, ettei asiakas voi vahingoittaa tulkkia tai muita osallistujia. Vastaaja kuvasi, että *”emme jääneet asiakkaan kanssa kertaakaan samaan tilaan ilman vartijaa tai omaista ja huolehdimme, että joku henkilö oli aina meidän tulkkien ja asiakkaan välissä”*. Tulkkaustilanteen turvallisuus varmistetaan ennakolta esimerkiksi ottamalla kollega tai vartija mukaan ja varmistamalla lisäavun hälyttäminen (Rantaeskola ym. 2015, 51). Tulkkien työoikeudellisista asemista huolehditaan hyvin. Samalla kun tulkeilta vaaditaan hyvää työn laatua paikoin haastavista työolosuhteista huolimatta, tulkkien työtä turvataan lailla. Työturvallisuuslaki (2002/738) varmistaa tulkkille turvalliset työolosuhteet joka tilanteessa.

Turvallisuustietoisuutta kuvaavaan teemaan sisältyi asioita, jotka liittyivät tulkin ennakointiin ja varautumiseen oman itsensä suojelemiseksi kuten poistumalla tilanteesta heti eikä jäämällä seuraamaan tilanteen kehittymistä. Tulkki kirjoittikin, että

varmistaisi ”myös pääsyn pakoon huoneesta”. Asiakkaan kotoa poistuessaan tulkki joutui asiakkaan taholta yllätetyksi, kun asiakas iski häntä nyrkillä selkään. *”Tämän tapauksen jälkeen en enää kääntänyt selkääni asiakkaalle uudelleen käydessäni, koska tiesin, että asiakas käyttäytyy arvaamattomasti/uhkaavasti”*, totesi vastaaja.

Tulkeilla tulisi olla ennakkoon yhteiset pelisäännöt tiedossa, milloin tulkkaustilanteista voi kieltäytyä. Tätä asiaa pohti tulkki kuvatessaan tulkkaustilannetta päihtyneelle asiakkaalle. *”Tilanteessa, jossa asiakas oli päihtynyt, toimisin nyt toisin, kieltäytyisin nyt, ... jouduin jatkuvasti seuraamaan, ettei hän loukkaa fyysisesti itseään tai muita.”* Osa vastaajista koki, voiko toimia eri tavalla, koska Kelalta ei saa tilausten tarkkoja sisältöjä. Haasteita tuo tilanteet, joissa asiakkaasta ei ole oleellisia taustatietoja käytettävissä ja aikaa tulkkaustilanteen suunnitteluun ja toteuttamiseen jää vähän. *”Jos tulkilla ei ole firman kautta tarkempaa tietoa asiakkaasta, sitä yhtä tyhjän päällä ja turvattomia ollaan noissa tilanteissa vieläkin.”* On tärkeää, että mahdollisista uhkaavasti käyttäytyvistä asiakkaista välittyy tieto kollegoille, mutta näin ei aina käynyt. *”Ilmoitin asiasta myös esimiehen kautta tulkkivälitykseen - tiedoksi seuraaville tulkeille (tämä tieto ei kuitenkaan välittynyt eteenpäin).”*

Psyykkiset uhkaavat tilanteet

Viittomakielentulkeista 15 (N=31) oli kokenut työssään uhkaavia tilanteita, jotka olivat luonteeltaan psyykkisiä (kysymys 8). Analyysin tuloksena muodostin teemat, jotka liittyivät uhkaavien tilanteiden ilmenemiseen ja niitä aiheuttaviin syihin (kysymys 9). Nimesin psyykkisyyteen liittyvät uhkaavat tilanteet **sanallinen, pelon ja seksuaalinen uhkatilanne**. Syitä, jotka johtivat psyykkisesti koettuihin uhkaaviin tilanteisiin, kuvasivat teemat **asiakkaan persoona ja tapa toimia, asiakkaan humalatila ja asiakkaan epätietoisuus tulkin tehtävistä ja vastuista**.

Sanalliseen uhkatilanteeseen liittyi tulkin haukkumista, julkista solvaamista, nimitteilyä, puhuttelua, törkeyksien esittämistä, tulkin persoonaan kohdistuvia huomautuksia ja jopa valehtelemista, kuten eräät vastaajat kirjoittivat. *”Olen saanut kuulla olevani todella outo, törkeä, ainoa laatuaan sekä hyvin vihaisia katseita ja.... ”. ”Epämiellyttävä tilanne oli, kun asiakas valehteli räikeästi ja sai sitä kautta minut juttelemaan hänen kanssaan omista asioistani.”* Useimmiten sanallinen uhkaus tapahtui asiakkaan

kotona ja työpaikalla. Aina uhkaava tilanne ei kohdistunut tulkkiin vaan muihin samassa tilanteissa olleisiin henkilöihin, kuten tulkki kirjoitti ”*Tilanne tuntui uhkaavalta, vaikka kumpikaan asiakkaista ei ilmaissut olevansa minulle vihainen*”.

Tulkkien kokema **pelon uhkatilanne** nousi aineistosta yhdeksi teemaksi. Tulkit ilmaisivat, että pelko liittyi tilanteisiin, joissa he saivat jopa tappouhkauksia ja asiakas pyrki alistamaan tulkkia sekä käyttämään valtaa häntä kohtaan. Pelkoa aiheuttavat tilanteet ilmenivät usein yllättäen, kun asiakkaan tunteet kuohahtivat syystä tai toisesta. Tulkki kirjoitti, että ”*asiakkaan tunteet kuohahtivat ja hän käyttäytyi uhkaavasti, tuli lähelle, kiroili ja pui nyrkkiä*”. Tulkit kokivat tilanteet ahdistavaksi, sillä asiakkaat muuttuivat joskus turhautuneiksi ja vihaisiksi. Tulkin on hyvä tilanteessa kiinnittää huomiota puhetapaansa ja äänensävyyn, kuunnella asiakasta, antaa selkeitä vastauksia ja antaa asiakkaan tuntea itsensä tärkeäksi (Rantaeskola ym. 2015, 54).

Pelkoa liittyi tiettyihin asiakkaisiin. ”*Hetki pelottava asiakkaan taustan tietäen*”, kun asiakas alkoi penkoa lipastonsa kaappia. Tuli tunne, että asiakas etsii asetta. Uhkaava käytös voi johtua psyykkisestä sairaudesta tai kehitysvammasta. Tällöin on tärkeää, että työntekijät pysyvät rauhallisena. (Mäkinen 2014, 16.) Franz ym. (2010, 5) luettelevat yleisimpiä keinoja rauhoittaa asiakasta: keskustelu, vetäytyminen potilaan luota ja työkaverin avuksi pyytäminen.

Kuten aikaisemmin fyysisten uhkaavien tilanteiden kuvauksissa tuli jo esille, tulkeilla ei ole aina tietoa asiakkaan taustoista tai terveydentilasta. Psykkistä pelkoa aiheuttavat tilanteet liittyivätkin usein myös asiakkaan taustoihin ja heidän elämäntilanteisiinsa, joista tulkeilla ei ole tietoa. Tällöin viha ei kohdistunut suoraan tulkkiin vaan asiakkaan ”riitakavereihin”. Seuraavat kuvaukset kertovat yllättävistä pelkoa aiheuttavista tilanteista. ”*Optuasiakas tuli koulupäivän aikana perimään huumevelkoja tuttavaltaan, tilanne epämiellyttävä ja hirvitti*”. ”*Odotusaulassa syytetty (aggressiivinen mies) syytti asiakastani vasikaksi, joka lähti riitaan mukaan*.” Yllättävät, pelkoa aiheuttavat tilanteet, tapahtuivat asiakkaiden työ- ja asioimistilanteissa. Tilanteissa eräs tulkki kertoi toimineensa niin, että tilanne pysyisi hallinnassa ja myöhemmin häneen ei kohdistuisi väkivaltaa. ”*En uskaltanut tulkata kovin todenmukaisesti ja elävästi minä-muodossa ja yritin ulkoistaa itseni, ettei rähisijä kadulla tulisi päälle...*”

Tulkit kokivat psyykkisiä uhkatilanteita, jotka liittyivät **seksuaaliseen** häirintään. Seksuaalisuutta leimaavat tilanteet ilmenivät seksuaalisesti sävyttyneinä kommentteina, työttölynä, seksistisinä vihjauksina, ulkonäön kehumisena, sekavina tekstiviesteinä öisin, takapuoleen läpsimisenä, kopeloimisena, intensiivisenä tuijottamisena halukkaasti, seksin ehdottamisena, seksuaalisuuteen liittyvien kokemusten kertomisena ja intiimeinä kysymyksinä. Tulkit kuvasivat seksuaalisuuteen liittyviä tilanteita usein ja ne tapahtuivat yleensä asiakkaan kotona. Tulkki kirjoitti, että asiakas ehdotti *”useaan otteeseen seksiä kieltäytymisestä huolimatta ja asiakas jakoi seksuaalisuuteen liittyviä kokemuksiaan”, sekä ”kysyi intiimejä kysymyksiä”*. Työturvallisuuslain (2002/738) 28§:n nojalla työnantajan on, saatuaan tiedon työntekijän häirinnästä, käytettävissä olevin keinoin ryhdyttävä toimiin epäkohdan poistamiseksi. Jos työntekijään kohdistuu hänen terveydelleen haittaa tai vaaraa aiheuttavaa häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua, tulee tilanteeseen puuttua. Seksuaalisen ahdistelun raja ylittyy, kun henkilö koskettelemalla tekee seksuaalisen teon ja loukkaa toiminnallaan toisen itsemääräämisoikeutta (Rantaeskola 2015, 30).

Psyykkisesti koettuihin tilanteisiin kuvattiin vastauksissa olevan useita syitä. **Asiakkaan persoona ja tapa toimia** teema kuvasi kaksi eri näkökulmaa. Toinen näkökulma korosti psyykkisten uhkaavien tilanteiden syinä asiakkaan persoonaa ja hänen voimavarojaan. *”Asiakas tiedetään ailahtelevaiseksi ja väkivaltaiseksi.” ”Tämän tilanteen syntyyn vaikutti hänen sen hetkinen mielen tilansa...”*, jota kuvasi myös vastaus *”Tulkkauksellisesti se sujui hyvin, mutta vastaukset eivät olleet asiakkaalle mieluisia”*. Asiakkaan persoonan lisäksi todettiin syynä asiakkaan totuttu tapa toimia loukkaavalla tavalla tulkkeja kohtaan. Asiakkaan totuttu tapa liittyi useimmiten seksuaaliseen häirintään, *”asiakas on tehnyt samaa useamman kerran ja kuulemani mukaan monille naistulkeille.”* Uhkaavien tilanteiden ennakoinnin kannalta toistuvat seksuaalisuuteen liittyvät tilanteet tiettyjen asiakkaiden kannalta olisi hyvä olla tiedossa. Muun muassa persoonallisuushäiriöt voivat aiheuttaa ihmisessä aggressiivisuutta ja johtaa uhkaavaan käyttäytymiseen (Kupari 2007, 14–15).

Usein psyykkisiin uhkaaviin tilanteisiin vaikutti **asiakkaan humalatila**. Humalatila itessään saattoi aiheuttaa tilanteessa pelokkuutta tai sitten humalatilan seurauksena asiakkaan käyttäytymisen muutos. *”Asiakas oli humalassa ja asiakkaan hoitama asia oli hänelle epämieluisa ja tunteita herättävä.”* Joskus tilanteeseen liittyi asiakkaita,

jotka olivat alkoholinvaikutuksen alaisena ja vaikuttivat tilanteen ahdistavuuteen ja pelokkuuteen. *”Kyseinen kuuleva asiakas oli alkoholin vaikutuksen alaisena, joten se vaikutti luultavasti myös tähän...”* Ammattieettiset säännöt ohjaavat tulkin työstä. Tällaisissa ”humala” tilanteissa tulkin voi olla vaikeaa noudattaa sääntöjä, kun tulkin työturvallisuus on uhattuna. (Suomen Viittomakielentulkit ry 2014.)

Asiakkaan epätietoisuus tulkin tehtävistä ja vastuista ilmeni, kun asiakas vaati tulkilta tulkkaustilanteessa asioita, jotka eivät kuulu tulkin tehtäviin. *”Kerroin, että Kelan säännöt kieltävät käännöstyön ja myöskään meidän firmassamme ei käännöstöitä sallita.”* *”Asiakas suuttui meille asiasta, johon me emme voineet vaikuttaa ja joka ei edes kuuluisi tulkin hoidettavaksi.”* Tulkin ammattieettisten sääntöjen mukaan *”Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä”* (Suomen Viittomakielentulkit ry 2014). Tulkin tulee toimia oman asiantuntijuutensa mukaisesti ja vastuunsa tietäen. Eräs tulkki kirjoitti, että asiakas suuttui, kun hän kieltäytyi toimista rupattelukaverina sen sijaan, että hän halusi pysyä tulkin roolissa hoitaen työtehtävänsä. Ajoittain tilanteeseen saattoi liittyä vain se, että asiakas näki tilanteen mahdollisuutena.

Kun vastaajilta kysyttiin, ketä henkilöitä tapahtuneissa tilanteissa oli läsnä (kysymys 10), niin vastausten perusteella psyykkisesti uhkaavissa tilanteissa oli läsnä usein tulkki ja asiakas. Useammin kuin fyysisesti uhkaavissa tilanteissa, psyykkisesti uhkaavissa tilanteissa vaikuttaa olevan usein läsnä myös asiakkaan läheinen tai muita asiantuntijoita kuten työpaikan tai viraston asiakkaita sekä työntekijöitä.

Kysymyksessä numero 12 kysyttiin, miten vastaaja toimisi nyt psyykkisesti koemas-
saan uhkaavassa tilanteessa. Vastaukset jakautuivat neljään teemaan: **poistumalla tilanteesta, asiantuntijamaisella vuorovaikutuksella, hakemalla apua ja toimimalla vastaavalla tavalla. Poistumalla tilanteesta** -teemaan liittyi tulkin rauhallinen käyttäytyminen, kun hän koki, että on paras poistua tilanteesta itse. Vastaajien mielestä *”olisi parempi poistua paikalta”* kuin jäädä tilanteeseen. *”En antanut asiakkaan alistaa minua, vaan olin jäämäkkä ja ehdotin ratkaisua, eli tulkin poistumista paikalta.”* Pahimmillaan tilanne voi olla sellainen, että työntekijä ei pääse poistumaan tilanteesta, jolloin hänen on mahdollisesti pystyttävä puolustamaan itseään tai muita voimainkeinoin (Rantaeskola 2015, 135).

Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että **asiantuntijamaisella vuorovaikutuksella** tilanne sujuisi seuraavalla kerralla edellistä tilannetta paremmin. Vastaajat sanoisivat asiakkaalle suuremmin epäsoveliaasta käytöksestä, yrittäisivät pysyä entistä rauhallisempina ja pitäisivät etäisyyttä asiakkaaseen. Yksi vastaajista kommentoi: ”*antaisin ympäri korvia*”. Muun muassa Kangas (1994, 57–59) toteaa seuraavaa. Sen sijaan että asiakasta pidetään hankalana, voidaan keskittyä tilanteen haastavuuteen ja miettiä asiakkaan käytöstä. Hankalimmat asiakastilanteet syntyvät usein silloin, kun tilanne poikkeaa tutuista käytännöistä. Vuorovaikutukseen liittyy myös rajojen asettaminen asiakkaalle ja niiden selventäminen. Eräs tulkki tehostaisi jatkossa myös eleiden ja ilmeiden käyttöä. ”*Reagoisin esimerkiksi tuijottamiseen huomattavasti jyrkemmin ja selkeämmin. En silloin ymmärtänyt, mihin se voi johtaa. Silloin reagoin vain katselemalla muualle ja toivoin hänen lopettavan.*” Asiakkaan silmiin katsominen, luo asiakkaalle tunteen, että hän on päähenkilö jota kuunnellaan (Rantaeskola ym. 2015, 54).

Muutamasta vastauksesta nousi esille **avun hakeminen**. ”*Mikäli samanlainen tilanne toistuisi nyt, saattaisin esimerkiksi käydä kertomassa tilanteesta paikassa olleelle työntekijälle, jolla olisi luultavasti ollut enemmän keinoja vaikuttaa tilanteeseen tai jopa poistaa häiritsevä asiakas paikalta.*” Eräs vastaajista kertoi, että voisi sanoa ”*meneväni esim. käymään vessassa ja soittaisin sieltä esimiehelleni ja kysyisin neuvoa*”. Osa vastaajista **toimisi vastaavalla tavalla** kuin aikaisemminkin ”*En antanut asiakkaan alistaa minua, vaan olin jämäkkä ja ehdotin myös ratkaisua, eli tulkin poistumista paikalta.*”

Viittomakielentulkkit ovat kokeneet työssään sekä fyysisesti että psyykkisesti uhkaavia tilanteita. Psyykkisesti uhkaavia tilanteita oli koettu fyysisiä tilanteita useammin. Tilanteissa oli mukana tulkin ja asiakkaan lisäksi tulkkipari tai joku muu henkilö. Fyysiset tilanteet kohdistuvat yleensä tulkin kehoon, ilmenevät kommunikoinnin kautta ja johtuvat asiakkaan terveydentilasta. Uhkaavat tilanteet ilmenivät joko ennakoituina tai ennakoimattomina. Fyysisesti uhkaavissa tilanteissa tulkit toimisivat nykyisiä turvallisuuskäytänteitä noudattamalla ja turvallisuustietoisella käyttäytymisellä. Psyykkiset tilanteet olivat uhkaavia sanallisen, pelon ja seksuaalisuuteen liittyvien asioiden vuoksi. Tilanteiden syntymiseen oli vaikuttanut asiakkaan persoona ja tapa toimia,

asiakkaan humalatila ja asiakkaan epätietoisuus tulkin tehtävistä. Tilanteita käsiteltiin jälkikäteen työyhteisössä yleensä yhdessä esimiehen ja kollegojen kanssa. Vastaajat toimisivat uhkaavissa tilanteissa vastaavalla tavalla tai vaihtoehtoisesti poistuisivat tilanteesta, olisivat vuorovaikutuksen aikana asiantuntijamaisia tai hakisivat apua.

5.2 Uhkaavien tilanteiden käsittely

Toiseen tutkimuskysymykseen ”Miten viittomakielentulkki mielestä heidän työsäään kohtaamia uhkaavia tilanteita pitää käsitellä?” haettiin vastausta kysymyksillä numero 13, 14 ja 15. Vastaajat kuvasivat uhkaavan tilanteen merkitystä itselle (kysymys 13). Vastauksien perusteella vastaajat oppivat **tulkkaustilanteen ennakointia** ja ymmärtämään **omat oikeutensa ja vastuunsa**. Vastauksista ilmeni, että tulkit olivat ymmärtäneet tilanteen koettuaan, että heillä on oikeus puuttua tilanteeseen. ”*Olen nyttemmin oppinut ettei minun tarvitse sietää kaikkea*”. ”*Ymmärrän, että oma turvallisuuteni ja koskemattomuuteni on tärkeintä, ei tulkkaus*”. Vastauksista näkyi myös etukäteisvalmistautumisen tärkeys: ”*Uhkaaviin tilanteisiin on hyvä varautua etukäteen*”, samoin kuin se, että viittomakielentulkkit eivät aina tiedä asiakkaistaan tarpeeksi: ”*se avasi silmiäni sen suhteen, että oikein mukavalta vaikuttava ihminen voi yhtäkkiä muuttua ihan toisenlaiseksi*”. ”*Ymmärsin myös, etten tiedä asiakkaiden taustoista välttämättä yhtään mitään*”.

Muutama vastaajat kertoivat, että **työ jatkui suunnitellusti** uhkaavasta tilanteesta huolimatta. Vastaaja mainitsi, että tilanne ei muuttunut vaikka hän oli huomauttanut tapahtuneesta asiakkaalle. ”*Seuraavan kerran kun tapasin asiakkaan hän palasi tapahtumiin ja sanoi taas, että tulkin rooli on minulla liian tiukka*”. Vastaajat kokivat kertomansa **tilanteet ainutkertaisiksi**, minkä vuoksi ne koettiin merkittäviksi. ”*Tilanne oli minulle merkittävä koska se oli työurani ensimmäinen (onneksi harvoista) ahdistavista tilanteista*”. Väkivallalla kuvataan vallan käyttöä siten, että se tuottaa toiselle ihmiselle vahinkoa, kipua tai mielipahaa (Höök & Huttunen 2007, 14; Leppänen 2004, 13). ”*Kun asiakas meinasi hyökätä päälleni, asia oli mielessäni pitkään*”. ”*Merkittävä se on ehkä siksi, että sen pahempaa minulle ei ole tapahtunut työelämässä. Jäi mieleen.*”

Vastaajia pyydettiin pohtimaan, miten uhkaavat tilanteet mahdollisesti vaikuttavat viittomakielentulkin työhön (kysymys 14). Vastauksissa kuvattiin jo koettujen tilanteiden sekä mahdollisesti tapahtuvien tilanteiden näkökulmasta. Tulkit olivat sitä mieltä, että uhkaavat tilanteet vaikuttavat **psykkiseen työkykyyn, tulkkaustilanteista kieltäytymiseen ja tilanteen tietoiseen hallintaan**.

Vastaajat pohtivat tilanteita **psykkisen työkyvyn** kannalta. ”*Varmasti uhkaavat tilanteet lisääisivät pelkoa lähteä tekemään töitä yksin uusien asiakkaiden luo, varsinkin jos tilaus on esim. asiakkaan kotona, eikä julkisella paikalla*”. Useampi vastaajista oli sitä mieltä, että ei jatkossa lähtisi yksin tulkkauksiin, jossa asiakas on mahdollisesti uhkaava tai tulkkitilaukseen on merkitty osoitteeksi asiakkaan koti. Eräs vastaaja sanoo kieltäytyvänsä tekemästä töitä jonkun tietyn asiakkaan kanssa. Vastaajat pohtivat myös, että työ voisi alkaa ahdistaa ja tuntua turvattomalta, jos uhkaavia tilanteita sattuisi toistuvasti.

Jatkuessaan uhkaavat tilanteet ” *heikentäisivät työssä jaksamista*”. ”*Uhkaavia tilanteita ei kukaan toivo*”, tiivistä eräs vastaajista. Työntekijän työkykyyn liittyy muun muassa turvallinen työympäristö, joka liittyy työhyvinvointiin (Riikonen ym. 2003, 12–14). Gerlanderin ja Launiksen (2007, 205–210) sekä Schauppin, Kolin, Kurjen ja Alalaurinahon (2013, 51) kuvaaman kokemusikkunan avulla voidaan kehittää yksilöllisiä menetelmiä uhkaavista tilanteista selviytymiseen ja työn hallintaan. Tämä tarkoittaa sitä, että pohditaan työntekijän henkilökohtaisia toimintamalleja kohdata uhkaava asiakas ja sitä, miten työntekijän läsnäolo vaikuttaa uhkaavissa tilanteissa.

”*Uhkaavassa tilanteessa ei välttämättä pysty toimimaan ainoastaan tulkkina, vaan täytyy huolehtia omasta turvallisuudesta*.” Vastauksista huomasi, että tulkit **kieltäytyisivät työskentelemästä** tietyn asiakkaan kanssa tai tietyissä tilanteissa, mikäli he kokisivat ne uhkaavina. ”*Alkaisin miettiä tarkemmin turvallisuustekijöitä*”. Uhkaavat tilanteet vaikuttavat työntekijän myös työturvallisuuteen (Mikkonen 2013, 17–18). ”*Oletus on, että työympäristön tulisi olla turvallinen, ja kun tämä tunne järkkyy, kyllä sillä aina jotain vaikutuksia on*.”

Vastaajien mukaan **tilanteen tietoisella hallinnalla**, omalla käyttäytymisellä ja asenteella, pystytään vaikuttamaan uhkaavien tilanteiden kulkuun. ”*Kokemani tilanteet*

kuitenkin ovat aina olleet ennalta-arvattavissa". Eräs vastaaja muistuttaa, että omat rajat tulee tiedostaa, eikä tilanteissa kannata ottaa turhia riskejä. Yksi vastaajista kertoi, että *"Olisin itse rauhallinen, neutraali ja tilanteessa jokaista osapuolta ärsyttämätön ns. hajuton ja mauton henkilö"*. Tulkin omalla käyttäytymisellä ja puhetyylillä on tärkeä merkitys uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisyssä.

Kysymyksellä 15 selvitettiin, miten tulkin työyhteisössä on varauduttu uhkaaviin tilanteisiin ja miten niitä käsitellään? (Tässä yhteydessä kuvaan myös kysymysten 6, 11 ja 18 vastaukset). Vastauksena tilanteiden käsittelyyn tuli neljä teemaa: **tilanteisiin varautumattomuus, paritulkkaus, toimintaohjeet ja koulutus sekä asiantuntija-keskustelut**.

Kolmasosa vastaajista (n=10) kertoi, että uhkaaviin tilanteisiin **ei ole varauduttu** työyhteisössä millään tavalla tai jos on, tulkit eivät olleet asiasta tietoisia. *"Ei mitenkään"* tai *"ei juuri mitenkään"* olivat yleisimpiä tulkkien käyttämiä ilmauksia. Kuitenkin osa tulkeista kertoi, että fyysisesti uhkaavia tilanteita ennakoitiin, niistä keskusteltiin ja niihin varauduttiin. *"Juttelimme tulkkiparini kanssa etukäteen ja mietimme tarkkaan, miten tilanteessa toimimme, kun saimme tietoa Kelan välityskeskuksesta asiakkaan tilasta ja keskustelimme ... kuurojen työntekijän sekä asiakkaan omaisen kanssa"*. Kun asiakkaana on mielenterveysongelmista kärsivä väkivaltarikollinen henkilö, koki vastaaja, että tällaisesta henkilöstä tulisi myös kertoa työntekijälle ennen tulkkaustilannetta. Näin ei tapahtunut, koska tulkki välittäjä oli perustelut kertomatta jättämistään sillä, *"että jokainen ihminen tarvitsee mahdollisuuden tulla kohdatuksi juuri itsensä, varsinkin kun tuomio on jo kärsitty"*. Erään vastaajan mukaan psyykkistä uhkaavaa tilannetta ei käsitelty, koska *"tuolloin friikku-aikoina ei ollut muuta mahdollisuutta, kuin soittaa kollegalle toisella paikkakunnalla ja jutella asiasta, teinkö oikein, kun en tulkannut ihan niin elävästi kuin asiakkaan kielen käyttö olisi vaatinut..."*

Paritulkkaukset huomioidaan firmoissa silloin, kun kyseessä on ennalta tuttu ja arvaamattomasti käyttäytyvä asiakas tai kun tulkit menevät asiakkaan kotiin. *"Joihinkin tilanteisiin lähtee aina kaksi tulkkia - -"*. Vastauksista ilmeni, että työntekijän työturvallisuus on huomioitu tarjoamalla työntekijälle **koulutusta ja laatimalla selkeät toimintaohjeet** uhkaavia tilanteita varten: *"Meillä on selvät toimintaohjeet - -"*. *"Näiden organisaation sisäisten järjestelmien lisäksi tarjolla on (ainakin omalla kohdalla) ollut*

aiheeseen liittyvää koulutusta. Koulutuksessa käsiteltiin mm. vaaratilanteiden tunnistamista, ehkäisemistä ja niissä toimimista.” Vastauksista ilmeni myös, että ”Tulkilla on myös oikeus kieltäytyä tilauksesta, jos hän kokee sen itselleen uhkaavaksi/vaaralliseksi/tai muuten epämiellyttäväksi”.

Osa vastaajista kertoi, että heillä on mahdollisuus työnohjaukseen ja muutamien uhkaavien tilanteiden jälkeen niitä oli käsiteltykin työnohjauksessa. Työnohjauksella on myös tärkeä merkitys uhkaavien tilanteiden käsittelyssä. Työnohjaus on työntekijän oppimista tukeva prosessi, jossa häntä tuetaan työhön liittyvissä pulmissa ja edistämään henkilökohtaista ammatillista kehittymistä (Työterveyslaitos 2014).

Tulkit keskustelevat uhkaavista tilanteista **asiantuntijakeskusteluissa** yhdessä esimiehen ja kollegojen kanssa. Jälkikäteen tilanteita on mahdollisuus purkaa esimiehen tai työpsykologin kanssa. Jossakin yrityksessä pidetään säännöllisin väliajoin palavereja, jossa asioita voidaan käsitellä yhdessä. ”Myös ns. hiljaisen tiedon siirrolla on merkitys, kokeneempi tulkki osaa ”varoittaa” uutta tulkkia”. Pääasiassa vastaajat kertovat keskustellevansa esimiehen kanssa ja heillä mahdollisuus ottaa suoraan yhteyttä esimieheen, mikäli tilanne niin vaatisi. Koettuja uhkaavia tilanteita käsiteltiin (kysymys 6 ja 11) sitä kokeneiden tulkkien työyhteisöissä erityisesti yhdessä kollegojen ja esimiesten kanssa. Kollegoilla onkin tärkeä merkitys, koska tilanne vaatii usein keskustelun heti tilanteen satuttua, jolloin esimies ei välttämättä ole tavattavissa. Eräs vastaaja kertoikin keskustelleensa kollegan kanssa, koska tapahtuman aikaan ei ollut tulkkausfirmoja. Yhteisöllisyyttä leimaavassa työyhteisössä asioista pystytään keskustelemaan ja löytämään niihin ratkaisuja (Repo 2010, 14). Työyhteisö työkollegoineen on työntekijän työhyvinvoinnin tuen lähde (Ilmarinen & Tuomi 2004, 20).

Lopuksi pyysin vastaajia kertomaan, millaista tukea he haluavat uhkaavien tilanteiden käsittelyyn (kysymys 18). Vastaajat kokivat tarvitsevansa **työnohjausta, koulutuksia ja kursseja** tai **mahdollisuutta keskustella esimiehen tai jonkin muun tahon kanssa**. Osa vastaajista **ei kokenut tarvitsevansa tukea**.

Vastaajat toivoivat tukea lähinnä **työnohjauksesta** ja paritulkkauksen kehittämisestä ilt- ja viikonlopputöissä. **Koulutuksia ja kursseja** toivottiin myös. Erään vastaajan mielestä ”*Jokin itsepuolustuskurssi ei olisi kovin hatusta vedetty*”. Seitsemässätoista

eri asiayhteydessä mainittiin **keskustelu esimiehen tai jonkin muun tahon kanssa** tärkeäksi uhkaavien tilanteiden tuen lähteeksi. Esimiehen lisäksi toivottiin, että keskusteluja pystyttäisiin käymään myös Kelan, psykologin, kollegan tai kuntoutussihteerin kanssa. Lisäksi pidettiin tärkeänä saada tietoa asiakkaan väkivaltaisuudesta esimerkiksi työnantajan kautta, mikäli työnantajalla olisi antaa tällaisia tietoja. Kolmasosa vastaajista **ei koe tarvitsevansa tukea** uhkaavien tilanteiden käsittelyyn. Osa vastanneista totesi, että turvallisuusasiat ja ennaltaehkäisevä toiminta on huomioitu hyvin heidän työskentelemässään yrityksessä. *”Minulla on tiivis ja hyvä työyhteisö ja saan tarvitsemiä tuen, onneksi.”* Osa vastanneista ei osannut sanoa, millaista tukea he tarvitsevat.

Uhkaavien tilanteiden merkitystä viittomakielentulkkit korostivat tilanteiden ennakkoinnin, omia oikeuksien ja vastuiden oppimisen kannalta. Uhkaavat tilanteet koettiin merkittäviksi niiden ainutkertaisuutensa vuoksi. Vastaajat kokivat, että uhkaavat tilanteet vaikuttavat työkykyyn, työstä kieltäytymiseen ja taitoon hallita tilanteita. Viittomakielentulkki mielestä paras tapa varautua uhkaaviin tilanteisiin on lähettää tilanteisiin kaksi tulkkiä ja keskustella asiasta työyhteisössä. Osa tulkeista kertoi heidän työskentelemässään yrityksessään jo olevan selkeät toimintaohjeet uhkaavien tilanteiden varalle. Tulosten mukaan aina tulkkialan yrityksissä ei ole varauduttu uhkaaviin tilanteisiin ja vaikka yritykset olisivat varautuneet tilanteisiin laatimalla ohjeistuksia, tulkit eivät olleet niistä tietoisia.

5.3 Uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäiseminen

Kolmanteen tutkimuskysymykseen ”Miten mielestänne viittomakielentulkin työssä voidaan ennaltaehkäistä uhkaavat tilanteet?” haettiin vastausta kysymyksellä numero 16. Vastaajien mielestä tilanteita voidaan ennaltaehkäistä **paritulkkauksella, asiakkaasta saatavilla ennakkotiedoilla, tulkin tilanneherkkyydellä ja -tietoudella ja kouluttautumisella.**

Vastaajat ajattelivat **paritulkkauksen** olevan hyvä ennaltaehkäisevä tapa varsinkin silloin, jos asiakas on joko ennestään täysin tuntematon tai tuttu, jonka on havaittu käyttäytyvän uhkaavasti. *”Jos on jokin asiakas, josta yleisesti tiedetään hänen olevan jollain lailla uhkaava, voitaisiin tilanteeseen lähettää aina kaksi tulkkiä”, ”Yksi ennal-*

taehkäisevä tapa on, jos tulkkaustilaus tulee asiakkaan kotiin eikä asiakasta tunne entuudestaan, paikalle menee kaksi tulkkia yhden sijaan.” Vastaajat pitivät paritulkkausta hyvänä ennaltaehkäisevänä menetelmänä myös siksi, koska *”Paritulkkaus jakaa vastuun ja puolittaa huolen.*” Eräs vastaajista totesi, että nykyään mahdollisesti uhkaaviin tilanteisiin lähetetään usein kaksi tulkkia.

Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että **ennakkotieto asiakkaasta** on tärkeässä roolissa tilanteiden ennaltaehkäisyssä. Viittomakielentulkkien vastauksissa nousi 38:ssa eri kohdassa esiin ennakkotietojen tärkeys. *”Keikassa pitäisi olla lisätiedoissa enemmän tietoa*”. Vastaajat toivoivat myös *”Riittävä tiedonkulku tulkkien välillä*” ja moni ammatillista yhteistyötä välityksen ja muiden viranomaisten kanssa. *”Lisäksi työnantajan tulee ottaa vastuu siitä, minne ja millaisiin tilanteisiin tulkkejaan lähettää*”. Vastaajat pohtivat, että *”Hiljaisen tiedon kautta kulkeva tieto riskialttiista asiakkaista*” olisi tärkeää ajatellen kollegojen lojaaliutta toisiaan kohtaan. Eräs vastaaja ehdotti myös, että opiskelijoita tulisi tiedottaa uhkaavista tilanteista jo opintojen aikana.

Tulkin tilanneherkkyydellä ja tietoudella vastaajat tarkoittivat muun muassa tulkin mahdollisuutta kieltäytyä tilauksesta, maalaisjärjen käyttöä, valmistautumista ja tilanteeseen orientoitumista. *”Tulkki voi omalta osaltaan olla tarkkaavainen tilanteen kulumisen suhteen ja pitää huolta, että pääsee tarvittaessa tilanteesta helposti pois ja että pystyy kutsumaan apua.*” *”Liian usein tulkki on varomaton ja sinisilmäinen, eikä ymmärrä ajatella mahdollista vaaraa*”. Eräs vastaaja huomautti, että vastavalmistunut tulkki olisi huonoin vaihtoehto mahdolliseen uhkaavaan tilanteeseen, koska kokemuksen kautta tulkki ymmärtää tilannetta ja osaa poistua paikalta ajoissa tilanteen niin vaatiessa. Toimistoissa ja muissa vastaavissa paikoissa tulkin tulisi voida tarvittaessa olla suojalasin takana virkailijan kanssa, eikä asiakkaan vieressä.

Vastaajat toivoivat saavansa **koulutusta** uhkaaviin tilanteisiin ja niiden ennaltaehkäisyyn kuten itsepuolustustaitoja. Eräs vastaaja painotti niin valmiiden tulkkien kuin opiskelijoidenkin koulutusta. Yksi tulkki toivoi ohjeita siihen, *” - - kuinka sijoitut vaikka ahtaassa paikassa.*” Lisäksi toivottiin koulutusta muistisairauksista kärsivän asiakkaan kohtaamiseen.

Kysymyksellä 17 selvitettiin, mitä koulutusta viittomakielentulkit ovat saaneet uhkaavissa tilanteissa toimimiseen. Vastaajista 22 (N=31) vastasi *"en ole saanut ko. koulutusta ja haluaisin..."* ja yhdeksän vastasi *"olen saanut/käynyt koulutusta."* Viittomakielentulkeista, jotka eivät olleet saaneet koulutusta, haluaisi osa suorittaa itsepuolustuskurssin. Vastauksista ilmeni, että koulutusta uhkaaviin tilanteisiin liittyen ei ole edes tarjottu. Vastaajat kuvasivat, että *"saada jonkinlaista tietoa, miten kannattaisi erilaisissa tilanteissa toimia"* sekä *"koulutusta uhkaavasti käyttäytyvien asiakkaiden kanssa toimimiseen ja koulutusta siitä, mihin minulla on oikeus jos tilanne on henkisesti tai fyysisesti uhkaava"*.

Koulutusta saaneista yhdeksästä vastaajasta seitsemän kertoi, millaista heidän saamansa koulutus oli ollut. *"Olemme keskustelleet työyhteisössä erilaisista mahdollisista tilanteista ja pohtineet tapoja, joilla itsensä voi niistä "puhua ulos".* Osa oli suorittanut ammattiliiton järjestämän itsepuolustuskurssin tai turvallisuuskouluttajan pitämän koulutuksen. Uhkaavia tilanteita oli opittu käsittelemään ja ennaltaehkäisemään laadittaessa yritykselle asiaan liittyviä toimintaohjeita. Aiemmassa työssä kohdatut uhkaavat tilanteet (asiakkaat), aikaisemmat opinnot sekä tulkin työ ja sen kautta oppiminen, koettiin tärkeiksi. Yksi vastaaja kommentoi käyneensä MAPA-Finlandin koulutuksen, joka keskittyi uhkaaviin ja väkivaltatilanteisiin.

Koulutuksen aikana tulee opiskella, mitä aggressio tarkoittaa, millainen on uhkaavasti käyttäytyvä ihminen ja mitä syitä käyttäytymiseen liittyy. Henkilökunnan on hyvä oppia tunnistamaan ennusmerkkejä ja tietää, millainen on turvallinen työskentelytapa. Koulutuksessa voidaan harjoitella myös itsepuolustustaitoja ja jakaa hyviä käytäntöjä aggressiivisen asiakkaan kohtaamisesta. (Weizmann-Henelius 1997, 70; Rantaesko-la ym. 2015, 55–60.) Tulkkikoulutuksessa aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen liittyviä huomioita käsitellään muutamilla oppitunneilla harjoitusten avulla.

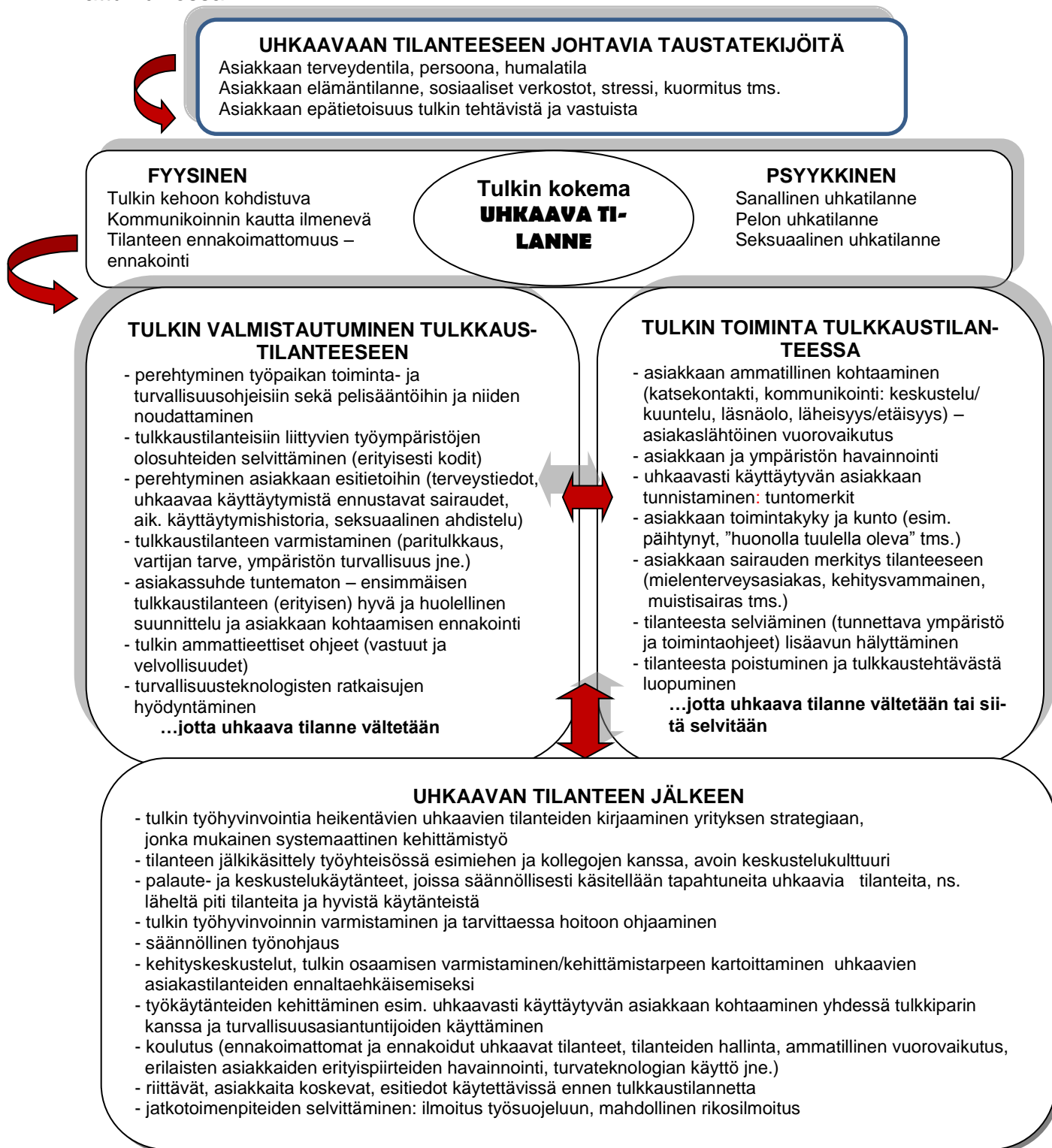
Gerlanderin ja Launiksen (2007, 205–210) sekä Schauppin, Kolin, Kurjen ja Ala-Laurinahon (2013, 51) mukaan työntekijän ominaisuuksien ja työn kuormittavuuden tasapainoa tarkastellaan kuormitusikkunassa, jossa pyritään katsomaan ongelmaa organisaation näkökulmasta. Organisaation olisi hyvä laatia yhteiset pelisäännöt ja toimintaohjeet uhkaavia tilanteita varten. Kehittävän toiminnan ikkunan kautta työhyvinvointia tarkastellaan osana muuttuvaa työtoimintaa, jolloin kokemus- ja kuormitus-

ikkunan toimintamallilla ei välttämättä vaikuteta itse ongelmien aiheuttajaan. Siksi uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisyä ja hallintaa tulee kehittää sekä työntekijän että organisaation näkökulmasta ottamalla huomioon muuttuvat työelämän haasteet.

Viittomakielentulkkien mielestä uhkaavia tilanteita voidaan ennaltaehkäistä parhaiten paritulkkauksen ja asiakasta koskevan ennakkotiedon avulla. Viittomakielentulkit olivat saaneet vähän koulutusta uhkaaviin tilanteisiin liittyen. Koulutustoiveina esitettiin muun muassa itsepuolustuskurssia, koulutusta ja tietoa uhkaavissa tilanteissa toimimiseen ja erilaisista terveysongelmista kärsivien asiakkaiden kohtaamiseen. Koulutusta saaneet vastaajat olivat tyytyväisiä työyhteisönsä tarjoamaan työnohjaukseen ja kokivat hyötynsä jo aiemmin käydyistä koulutuksista. Vastaajat pitivät tärkeänä mahdollisuutta keskustella uhkaavista tilanteista esimiehen kanssa. Osa koki, että heidän työyhteisöltään saamansa tuki on jo riittävää.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tavoitteena oli kehittää TulkkaušILONA Oy:ssä työyhteisön sisäistä toimintamallia uhkaavien tilanteiden varalle ja niiden ennaltaehkäisemiseksi. Toimintamalli on kuvattu kuviossa 1.



Kuvio 1. Toimintamalli uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi

Työntekijöiden työhyvinvoinnin aito kehittäminen pitkällä aikavälillä edellyttää asenemuutosta, yrityksen todellisen tilanteen tunnistamista ja tosiasioiden tunnustamista. Työhyvinvoinnista tulee yrityksen kilpailuetu, kun asia on osa yrityksen strategia-työtä. Juuri strategiatyön kautta pyritään toteuttamaan työhyvinvointia edistäviä muutoksia yhdessä työntekijöiden kanssa. (Kehusmaa 2011, 119–122.) Työnantajalla on yleinen velvollisuus huolehtia työntekijän turvallisuudesta ja terveydestä. Työnantajan pitää huomioida työn vaarat, ottaa huomioon työn erityistarpeet, arvioida niitä ja toteuttaa selkeät toimintaohjeet väkivaltatilanteita varten. Työnantaja on velvollinen suunnittelemaan työntekijän työtä lähtökohdista, joissa työntekijän terveydelle ja turvallisuudelle aiheutuvia haittoja on mahdollisimman vähän ja niitä pyritään välttämään. (Rantaeskola ym. 2015, 39–45; Työturvallisuuslaki 2002/738.)

Työyhteisön riski- ja vaaratekijöiden arviointi on työnantajan vastuulla, jossa hän voi käyttää tukena erilaisia riskien arviointiin kehitettyjä lomakkeita. Riski- ja vaaratekijöiden selvittäminen on hyvä rajata esimerkiksi työtehtävien, tiimien tai työprosessien mukaan ja käyttää tukena riskien arviointikohteiden valintaa tukevia lomakkeita, joiden avulla riskien merkittävyyden arviointi ja kehittämistoimenpiteet voidaan toteuttaa sekä sopia riskienhallintamenettelytavat. (Vaaratekijöiden tunnistaminen ja riskien arviointi 2015.) Työntekijän pitää huolehtia omasta työturvallisuudestaan noudattamalla työnantajan laatimia menettelyohjeita ja olosuhteiden edellyttämää huolellisuutta ja varovaisuutta. Jokainen yritys on asiantuntija oman toimintansa väkivalta- ja uhkatilanteiden erityispiireiden osalta. Tulkkien työhyvinvointia, heidän työtään ja työolosuhteita voidaan kehittää uhkaavien tilanteiden osalla kuviossa 1 esitetyn mallin mukaisesti.

Uhkaavaan tilanteeseen johtavat syyt ja mahdolliset taustatekijät pitää tunnistaa. Perinteinen käsitys on korostanut fyysisten haittojen ja fyysisyyteen kohdistuvien uhkatilanteiden esille tuomista. Haastavat työtilanteet ja työväkivallan kohtaaminen liittyy tulkin fyysisen työturvallisuuden lisäksi henkiseen työturvallisuuteen. Uhkaavasti käyttäytyvän asiakkaan kohtaaminen on yhä yleisempää. Käyttäytymisen taustalla on eri tekijöitä, joita ei aina ennakkoon tiedetä. Uhkaavan käyttäytymisen syynä on harvoin yksittäinen tilanne tai tapahtuma. Taustalla voi olla henkilön elämäntilanne ja siitä johtuva stressi tai turhauma, henkilökohtainen ominaisuus tai jokin yhteiskunnallinen tekijä, kuten työttömyys, syrjäytyminen, ihmissuhdeongelmat tai terveysongel-

mat. Uhkaavan käyttäytymisen riskiä lisää myös päihteiden väärinkäyttö, ympäristö sekä erilaiset stressaavat olosuhteet. (Miettinen & Kaarne 2008, 272; Rantaeskola ym. 2015, 9.)

Asiakkaan terveydentila, persoona, humalatila ja epätietoisuus tulkin tehtävistä ja vastuista olivat yleisimpiä syitä, jotka johtivat viittomakielentulkkien työssä uhkaavaan tilanteeseen. Toimintasuunnitelmaan olisi hyvä kirjata, miten asiakkaille kerrotaan tulkin tehtävät ja toimenkuva. Yrityksen asiakasprofiiliin kartoittaminen luo kokonaiskuvan asiakkaista. Tiettyjen asiakasryhmien (esimerkiksi päihdeasiakkaat, mielenterveysongelmista kärsivät, muistisairaat ja kehitysvammaiset) tulkkaustilanteisiin tulisi luoda selkeät toimintamallit. Esimerkiksi muistisairaana asiakkaan kohdalla on tärkeää se, että tulkkaustilanne on toistuvasti samankaltainen. Lisäksi asiakkaiden elämäntapa ja sosiaaliset verkostot voivat viestiä tietoa, joka on hyödyksi tulkkaustilanteessa. Esimerkiksi vastauksissa esiin tullut opiskelijatulkkaustilanne, jossa huumevelkoja tuli yllättäen perimään velkoja, tuli tulkille yllätyksenä. Tulkin työhön liittyvien uhkatilanteiden ennakoointiin ja selvittämiseen voidaan yrityksissä soveltaa terveydenhuollon toimialoille suunniteltua riskienarviointimenetelmää (Väkivaltariskien arviointimenetelmä 2015; työväkivaltavaarojen tunnistuksen – ja riskien arviointimenetelmä (TVR-ARVI 2015).

Tulkin valmistautuminen tulkkaustilanteeseen ennen asiakastapaamista on tärkeää. Haastavia työtilanteita pystytään ennaltaehkäisemään, kun työhön valmistautuminen, työsuoritus ja jälkitoimet ovat hallinnassa. Työtilanteen vaikeudet johtuvat yleensä tilanteen ennakoimattomuudesta. Ennakoimattomat tilanteet kohdistuivat opinnäytteen vastausten perusteella tulkin kokemaan psyykkiseen uhkaan, jotka ilmenivät sanallisena uhkailuna ja pelon kokemisena. Työn sisältöön liittyvillä kuormitustekijöillä tarkoitetaan työn luonteeseen ja työtehtäviin liittyviä tekijöitä. Haitallista kuormitusta voivat aiheuttaa esimerkiksi jatkuva valppaana olo, kohtuuton vastuu tai toistuvat vaikeat vuorovaikutustilanteet asiakastyössä. Työnantajan on selvitettävä ja arvioitava sekä kuormitustekijät että työntekijöiden kuormittuminen ja pyrittävä poistamaan tai vähentämään haitallista kuormitusta. (Lyly-Yrjänäinen 2015, 5–8; Mitä tarkoitetaan työn psykososiaalisilla kuormitustekijöillä? 2015.)

Myös seksuaaliseen ahdisteluun liittyviä tilanteita esiintyi. Seksuaalinen häirintä voi ilmetä esimerkiksi seksuaalisesti vihjailevina eleinä, härskinä puheet, vitseinä tai yksityiselämää koskevinä huomautuksina ja kysymyksinä. Seksuaalinen häirintä herättää työntekijässä voimakkaita kielteisiä tuntemuksia, aiheuttaa stressioireita, ihmishuoneongelmia, työhön sitoutumisen heikkenemisestä ja jopa työkyvyttömyyttä. Useissa yrityksissä on kirjattu tasa-arvosuunnitelmiin nollatoleranssi häirinnän esiintymisen suhteen ja siksi yrityksen tulee ennakolta miettiä menetelmät häirintätilanteiden syntyminen ehkäisemiseksi. (ks. Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta annetun lain muuttamisesta 2014/1329.)

Seksuaaliseen häirintään puuttuminen on työnantajan velvollisuus. Myös Työturvallisuuslaki (2002/738) kieltää häirinnän epäasiallisena kohteluna, josta voi aiheutua työntekijän turvallisuudelle tai terveydelle haittaa tai vaaraa. Palmgrenin, Kalevan, Jalosen ja Tuomen (2010) tutkimustulosten mukaan lähes joka kuudes (16 %) nainen oli kokenut työssään seksuaalista häirintää vähintään joskus. Eniten häirintäkokeimuksia oli henkilökohtaisissa palveluissa sekä sosiaali- ja terveystaloudissa, mikä viittaa asiakkaiden taholta ilmenevään häirintään. Työntekijän seksuaalisen ja sosiaalisen median väkivallan uhan osalta yritysten on hyvä varautua.

Joskus väkivaltatilanteisiin on vaikea valmistautua ennakolta, mutta huolellisella työntekijän perehdyttämisellä ja valmistautumisella voidaan estää uhkaavien tilanteiden kehittyminen tai minimoida tilanteen seuraukset. Jos asiakkaan väkivaltaisuus on entuudestaan tiedossa, työntekijä voi varmistaa työympäristön ja kohtaamistilanteen turvallisuuden. Tiedon jakaminen työtovereille ja oman käytöksen kontrollointi vaikuttavat väkivaltatilanteen välttämiseen. Useimmin informanttien mukaan uhkaavat tilanteet tapahtuivat heille asiakkaan kotona. Yksin tehtävillä kotikäynneillä tulee olla käytössä matkapuhelin avun hälyttämistä varten. Kotikäynnistä ilmoitetaan sovituksi ennen ja jälkeen esimiehelle ja/tai työtoverille. Kotona tapahtuvat vakavat uhkatilanteet ovat harvinaisia, mutta henkinen väkivalta on arkisuudestaan huolimatta vähintään yhtä iso haaste. Jatkuva sanallinen uhkailu, tulkkiin kohdistuva arvostelu ja solvaukset voivat olla jopa kuormittavampia kuin fyysiset väkivalta- ja uhkatilanteet. (Fagerström & Leino 2014.)

Toimintasuunnitelmassa tulee kuvata asiat, joiden avulla turvataan turvallinen tulkkaustilanne. Tärkeä asia on työntekijän perehdyttäminen. Perehdyttämisestä vastaa yrityksen johto. Työntekijän suunnitelmallisessa perehdytyksessä huomioidaan työntekijän ammattitaito ja työkokemus. Sen lisäksi perehdytykseen tulee sisällyttää ohjaus turvallisiin työtapoihin, turvallisuusohjeisiin, turvallisuusteknologiaan sekä uhkatilehteistä ilmoittamiseen ja raportointiin. Turvallisuusnäkökohdat korostuvat niiden tulkkiin kohdalla, joille työympäristö on tuntematon. Turvallisuusasiat tulee kerrata säännöllisesti. Lisäksi turvalliset työtavat ja -järjestelyt tulee olla tiedossa, kuten tarvittaessa yksintyöskentelyn välttäminen, ammatillinen osaaminen, turvallinen työskentely tulkkaustilanteessa, turvalliset työtilat, tuntemattoman asiakkaan tapaaminen ensimmäisen kerran yhdessä kollegan kanssa ja yleisissä tiloissa sekä hälytys- ja turvallisuusjärjestelyjen varmistaminen. (Työturvallisuuslaki 2002/738; Perehdyttäminen ja työhönopastus 2015.)

Tulkin toiminnalla tulkkaustilanteessa on ratkaiseva merkitys uhkaavien tilanteiden hallinnan ja niiden välttämisen kannalta. Tilanne voidaan ennaltaehkäistä kohdattaessa asiakas asiakaslähtöisesti ja ammatillisesti. Tervehtiminen on tärkeä lähtökohta työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutukselle. Tulkin pitää havainnoida asiakasta, hänen käytöstään ja ympäristöään. Asiakkaan olemus, sanaton viestintä, puhetapa, liikkeet, punastelu, harhaisuus, kireys, päihtyneisyys ja käyttäytyminen kertovat hänen kunnostaan ja tilastaan. Asiakkaan kuunteleminen, keskustelu, myötäileminen, empatian osoittaminen, myönteisen palautteen kertominen ja läsnä oleva keskustelu auttavat tulkkiä tilanteen hallinnassa. Tulkin fyysinen, psyykinen, henkinen ja emotionaalinen työhyvinvointi luo hyvät edellytykset hänelle uhkaavissa tilanteissa toimimiselle. Asiakastilanteessa työntekijä voi sanoa asiakkaalle suoraan toimintaperiaatteista, että väkivaltaista käytöstä ei suvaita. Osoittamalla asiakkaalle selkeät rajat ja toimintaperiaatteet väkivaltatilanne voidaan joskus välttää. (Ristaniemi 2005, 14–16; Radwin ym. 2009; Laitila 2010, 7; Rantaeskolala ym. 2015, 51–53,81–84.)

Tärkeitä ohjeita tulkille tulkkaustilanteessa ovat:

Säilytä malttisi, älä provosoidu!
 Peräännä ja pidä turvaväli, jos voit
 Älä käännä selkääsi
 Pidä kätet näkyvissä
 Vältä äkkinäisiä liikkeitä ja tuijottamista
 Rauhoita puhumalla selkeästi, lyhyesti ja myötäillen, älä keskeytä
 Istu, jos uhkaavasti käyttäytyvä henkilö istuu –
 nouse seisomaan, jos uhkaaja nousee
 Pyri voittamaan aikaa, jotta muita tulisi paikalle
 Kiinnitä ympäristön huomio tapahtumaan
 Hälytä lisäapua heti kun voit

Jos kotikäynnillä tulkki on yksin asiakkaan alkaessa käyttäytyä uhkaavasti, tilanteesta kannattaa poistua mahdollisimman nopeasti. Kotikäynnille tultaessa on hyvä varmistaa poistuminen esimerkiksi parkkeeraamalla auto valmiiksi poistumissuuntaan päin ja jättämällä auton ovet lukitsematta. Uhkaavissa tilanteissa tulkin pitää tietää, kuinka hänen tulee ammatillisesti toimia samoin kuin se, miten hän varmistaa tilanteessa turvallisuutensa ja hälyttää apua. Toimintaohjeet tulee olla selkeät. Tulkin pitää tietää, miten hälytys tehdään, kenelle asiasta ilmoitetaan ja miten varoitetaan muita vaarassa olevia henkilöitä. Lisäksi ohjeissa kuvataan, milloin hälytys tehdään yleisesti ja milloin niin sanotusti hiljaisesti. Myös hälytyksessä käytettävät turvalaitteet pitää tietää ja niitä pitää osata myös käyttää. (Rantaeskola ym. 2015, 56–62.) Kun tulkki suojautuu fyysisyyteen kohdistuvilta uhkaavien tilanteiden seurauksilta, kannattaa tulkin kiinnittää huomiota työasuunsa. Kaulan ympäri kiedottavat huivit, roikkuvat korut ja lävistykset voivat olla turvallisuusriski. Jopa pitkät hiukset tulisi olla sidottuna.

Välittömästi uhkaavan tilanteen jälkeen, asiasta on ilmoitettava esimiehelle ja tarvittaessa poliisille. Tulkilla pitää olla tiedossa toimintatavat, miten uhkaavien tilanteiden jälkeen toimitaan. On tärkeää keskustella tapahtuneesta esimiehen, kollegan tai asiantuntijoiden kanssa ja sopia, millaista keskustelu- ja käsittelytukea tarvitaan. Defusing eli purkukokous on ryhmäprosessi, jossa asianosaiset/auttajat itse purkavat kokemuksiaan psyykkisesti kuormittavasta tilanteesta ja se tapahtuu muutaman tunnin sisällä kriittisestä tilanteesta (8 tunnin sisällä). Tavoitteena on kokemusten ja mielikuvien normalisointi, rauhoittuminen ja paluu työhön sekä lisäävun tarpeen kartoitus. Debriefing eli psykologinen jälkipuinti järjestetään järkyttävän tapahtuman jälkeen, joka on ulkopuolisen ammattilaisen vetämä ryhmäkeskustelu. Se auttaa käsittelemään äkillisen kriisin aiheuttamia reaktioita ja se järjestetään 3 vuorokauden sisällä tapahtuneesta. Tavoitteena on työstää psyykkisiä reaktioita, auttaa kohtaamaan todellisuus ja helpottaa tapahtuman jälkeistä ahdistusta ja ennaltaehkäistä mahdollisia stressireaktioita. (Defusing ja Debriefing 2015.)

Työntekijällä esiintyy uhkaavan tilanteen jälkeen usein tunnereaktioita, jotka ilmenevät erilaisina fyysisinä, psyykkisinä ja henkisinä stressireaktioina. Työntekijä voi kokea väsymystä, epävarmuutta, pelkoa, suuttumusta, unettomuutta ja yleistä huonovointisuutta. Työntekijän hyvinvoinnista tulee huolehtia ja tarvittaessa hänet tulee ohjata terveydenhuollon vastaanotolle. Asianmukaisella ja nopealla tilanteeseen rea-

goinnilla turvataan sekä yksilön että työyhteisön työhyvinvointia kuormittavat vaikutukset. Myös työnohjausta tulee tarjota, jonka tavoitteena on ammatillisuuden vahvistaminen yhteistoiminnassa kollegojen kanssa (Työterveyslaitos 2014).

Työnantajan on tärkeä kouluttaa työntekijät selviytymään erilaisista uhkaavista tilanteista ja kohtaamaan erilaisia asiakasryhmiä. Kouluttautumisen kautta työntekijä saa myös valmiuksia kehittää itsepuolustustaitoja ja mahdollistaa toimintamallien sisäistämisen väkivaltatilanteissa. (Rantaeskola 2015, 176–181.) Tulkin kouluttautumisen ja osaamisen tarve on hyvä selvittää kehityskeskusteluissa. Kehityskeskustelu on esimiehen johtamistyömenetelmä, jolla on merkitystä työntekijöiden työhyvinvointiin (Kanste 2011, 34). Kehityskeskustelut edistävät työhyvinvointia, kun ne koetaan hyödyllisinä ammatillisen kehittymisen ja työyhteisöjen toimivuuden kannalta.

Jälkikäsitteilyn tarkoitus on uhkaavan tilanteen synnyttämien reaktioiden vähentäminen, työkyvyn palauttaminen ja tilanteen normalisointi, kokemusten jakaminen ja jatkotoimenpiteiden tarpeen arviointi. Jälkikäsitteilyn aikana keskitytään tilanteen faktoihin, kuullaan työntekijän kokemukset ja ehkäistään työntekijän itsesyytökset. Jälkikäsitteily on tärkeää työntekijälle, joka pohtii tilanteeseen johtaneita syitä itsensä kannalta. Tärkeää on selvittää tapahtuneen tilanteen kokonaisuus ja oppia siitä mahdollisia seuraavia tilanteita varten. Työntekijä saa vertaistukea. (Rantaeskola 2015, 184–185.)

Jatkotoimenpiteistä sovitaan yhdessä työtovereiden ja esimiehen kanssa ja mietitään, kenelle ja minne väkivaltaisesti käyttäytyvästä asiakkaasta ilmoitetaan. Riippuu uhkaavan tilanteen vakavuudesta ja tilanteen luonteesta, millaiset oikeudet uhkan kokeneella henkilöllä on ja miten tilanteen jälkeen menetellään. www.poliisi.fi sivustolta löytyy asiasta lisää tietoa. Miten uhkaavat tilanteet raportoidaan, tulee olla kuvattuna. Jokaisesta uhkaavasta tilanteesta tulkin tulisi tehdä ilmoitus, jossa kuvataan uhkaavan tilanteen paikka, aika, selvitys tilanteesta (mitä tapahtui ja miten), asiat, jotka myötävaikuttivat tilanteen syntymiseen, toimenpiteet vastaavien tilanteiden estämiseksi ja mitä toimenpiteitä tehti, tapahtuma käsitelty työpaikalla ja ilmoituksen tekijä jne. tallennetaan tieto systemaattisesti luokiteltuna, mahdollistaen tapahtumien tarkka analyysi ja ennaltaehkäisevien toimenpiteiden kehittäminen. Uhkaavia tilanteita tulisi käsitellä säännöllisesti työyhteisössä ja seurataan, miten tehdyt toimenpiteet

vaikuttavat uhkaavien tilanteiden vähenemiseen. Esimies on vastuussa siitä, että tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään. Raportointijärjestelmän kehittämisessä voi hyödyntää yleisesti terveydenhuollossa käytössä olevaa HaiPro järjestelmän ideaa. Ruuhilehdon ja Knuutilan (2008) mukaan raportoinnin tarkoituksena on oppia asiakkaalle/potilaalle sattuvista vaaratapahtumista. Raportointijärjestelmän avulla kerätään tietoa läheltä -piti ja haittatapahtumista.

Kun halutaan tukea tulkin työhyvinvointia, on huomio kiinnitettävä tekijöihin, jotka lisäävät hyvinvointia työssä. Kehittämistyö lähtee yrityksen strategiasta ja siihen kirjatusta arvoista. Työyhteisön voimavarat ovat yhteydessä myönteisesti tulkin työhyvinvoinnin kokemuksiin. Työssään hyvinvoiva tulkki on halukas kehittämään työtään. Pelkkä myönteinen ajattelu tai näkökulma ei riitä. On tehtävä näkyväksi tulkin työolojen epäkohdat ja tulkkia kuormittavat työn epäinhimilliset uhkaavat tilanteet ja vaaratekijät.

7 POHDINTA

Tässä luvussa pohdin opinnäytetyötä etiikan ja luotettavuuden näkökulmasta. Lisäksi käyn läpi aineiston ja pohdin asiantuntijuuteni kehittymistä.

7.1 Eettisyys

Kvalen (1996, 109–123) määrittelee eettisyyden olennaiseksi asiaksi koko tutkimusprosessia. Eettisyys näkyy tutkimusprosessissa jo *aiheen valinnassa* ja tutkimuksen suunnittelussa. Se kattaa myös *aineiston keruumenetelmien valinnan, aineiston keruutilanteen, aineiston analysoinnin, tulosten tulkinnan, johtopäätösten ja raportoinnin* (Clarkeburn & Mustajoki 2007, 404–407). Kuulan (2006a, 21–24) mukaan etiikalla tarkoitetaan yleisesti niitä normeja, tapoja ja rajoituksia, jotka muovaavat ja vaikuttavat ihmisten ratkaisuihin. Tutkimusetiikka perustuu tutkijan omaan käsitykseen oikeasta ja väärästä ja sen pohjalta tehtävistä ratkaisuista. Eettisten toimintamallien oppiminen alkaa varhain opintojen aikana, tutkijan uran alkuvaiheessa (Tutkimuksen eettinen arviointi Suomessa 2006, 3). Minulle on ollut aina selvää, miten minun tulee toimia eettisesti oikein opinnäytetyön tekijänä. Uskon, että etiikka ja moraalit ovat säsäntöjä asioita, jotka kuitenkin rakentuvat ja muovautuvat jokaisella pikkuhiljaa opiskelujen ja työn kautta.

Ollakseen luotettava ja uskottava, opinnäytetyö tulee toteuttaa hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Tämä tarkoittaa sitä, että opinnäytetyön tekijänä pyrin olemaan rehellinen ja huolellinen koko prosessin ajan. Minun tuli huomioida muiden tutkijoiden työ omassa työssäni merkitsemällä käyttämäni lähteet asianmukaisella tavalla ja näin kunnioittaa tutkijoiden tekemää työtä. Minun tuli myös suunnitella, toteuttaa ja raportoida opinnäytetyöni yksityiskohtaisesti, avoimesti ja rehellisesti tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten mukaisesti. (Clarkeburn & Mustajoki 2007, 404–407.) Minun piti ymmärtää opinnäytetyöprosessin eettinen herkkyys, mikä tarkoittaa kykyä tunnistaa relevantit seikat. Eettinen herkkyys sisällyttää myös kyvyn hahmottaa oma opinnäytetyö eri yhteyksissä, tarkastella sen seurauksia ja ottaa vastuun siinä esitetystä tulkinnoista, tuloksista ja johtopäätöksistä. (Nyqvist & Kauppinen 2006, 236.) Minun tuli ymmärtää myös hyvän tieteellisen käytännön ja lainsäädännön

lisäksi tutkimuskäytäntöihin liittyvät ammattikuntia (tässä tilanteessa tulkin) koskevat ammattieettiset säännöt (Hirvonen 2006, 33; Juujärvi ym. 2007, 49–51).

Tutkimusetiikan tarkastelu lähtee käytännössä aiheen valinnan kautta tutkimusongelmista tai -kysymyksistä. Tutkimuksesta saatujen tulosten määrä ja laatu riippuu pitkälti tutkimusongelmista ja niiden kautta muotoilluista kyselylomakkeen kysymyksistä (Turtiainen & Östman 2013, 50–52.) Opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmän valintaa ja soveltuvuutta olen kuvannut luvussa 4. Pyrin varmistamaan vastaajien informoinnin ja ymmärtämisen laatimalla saatekirjeen niin, että he rohkaistuvat ja uskaltavat vastata aroista ja salassa pidettävistä asioista. Kerroin saatekirjeessä opinnäytetyön luotettavuudesta ja luottamuksellisuudesta, anonymiteetistä ja aineiston käsittelystä.

Ihmisen oikeus arvokkaaseen kohteluun on keskeinen ammattieettinen periaate (Hirvonen 2006, 33; Juujärvi ym. 2007, 112). Yksi tutkimusetiikkaan kuuluva osa on ihmisten itsemääräämisoikeus, mikä tarkoittaa muun muassa vapautta vastata tai olla vastaamatta kyselyyn (Turtiainen & Östman 2013, 50–51). Kunnioittaakseni informanttien itsemääräämisoikeutta toin saatekirjeessä esille vastaamiseen osallistumisen vapaaehtoisuuden. Kenenkään sähköpostiviestin vastaanottaneista ei ollut pakko vastata kyselyyn. Sähköpostiviestin perusteella vastaajat pystyivät päättämään, haluavatko osallistua vastaamiseen ja mitä tietoa haluavat luovuttaa itsestään opinnäytetyön käyttöön (Turtiainen & Östman 2013, 56–59).

Kyselyyn vastanneita oli 31. Tutkimusetiikan tärkeimpiin normeihin kuuluu vastaajan yksityisyyden kunnioittaminen. Aineiston analysoinnissa informanttien yksityisyys tulee turvata anonymiteetillä. Sen lisäksi on tärkeää kunnioittaa tutkittavien itsemääräämisoikeutta ja turvata saadut tiedot luottamuksellisesti. (Henkilötietolaki 1999, [1 §](#); Kuula 2006b, 124–125.) Raportoinnissa pyrin kiinnittämään huomiota siihen, että vastaajan henkilöllisyys ei paljastu. Tuloksien tulkinnassa ja raportoinnissa jätin kertomatta sellaisia tietoja, jotka voisivat edesauttaa tunnistamaan vastaajan, organisaation tai paikkakunnan (Turtiainen & Östman 2013, 56–62).

Vaikka tutkijalla on vapauksia, on tutkijalla myös vastuu. Tutkijan tulee muistuttaa olevansa vaitiolovelvollinen, säilyttävänsä aineistot itsellään ja olematta luovuttamat-

ta niitä muiden käyttöön. (Turtiainen & Östman 2013, 56–62.) Säilytin aineistoa analyysivaiheessa tietokoneella salasanan takana ja paperiversiona lukittavassa laatikossa. Vastaajilta ei kerätty mitään henkilökohtaisia tunnistetietoja tai pidetty heistä rekisteriä. Opinnäytetyön valmistuttua aineisto hävitettiin eikä se ole muiden henkilöiden käytössä. Olen opinnäytetyössäni kuvannut mahdollisimman tarkasti sen taustan, aineiston hankinnan, analysoinnin, tulokset ja johtopäätökset. Olen pyrkinyt myös perustelemaan huolellisesti kaikki tekemäni ratkaisut.

Opinnäytetyöprosessin aikana opiskelija kohtaa aiheen ja työelämän mukanaan tuomat eettiset kysymykset. Opiskelun aikana opiskelijan keskeisenä tavoitteena on oppia eettinen päätöksenteko, eettisten ongelmien käsittely ja osallistuminen eettiseen keskusteluun. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2014, 111, 165, 182.) Opiskelijan eettinen ajattelu muuttuu koulutuksen aikana kohti ammattialan velvollisuuksia korostavaan näkökulmaan. Eettiset kysymykset vaativat kypsymistä ja aikaa reflektoida. Kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessi on tukenut minua opiskelijana eettisyyteen liittyvien asioiden oppimisessa.

7.2 Luotettavuus

Luotettavuutta pohditaan opinnäytetyössä (Liite 7) kriteerien *kyllästeisyys, siirrettävyys, uskottavuus, refleksiivisyys ja todeksi vahvistettavuuden* avulla (Kylmä & Juvakka 2007, 127). Opinnäytetyön luotettavuus tarkoittaa koko prosessin hallintaa aina teoreettisista lähtökohdista johtopäätöksiin saakka. Siksi luotettavuuden tarkasteluun ja sitä heikentäviin tekijöihin on varauduttava prosessin alusta saakka. (Kananen 2014, 150–151.)

Kyllästeisyys eli saturaatio tarkoittaa sitä, että opinnäytetyöntekijä on saanut ilmiöstä kaiken olennaisen tiedon (Nikkonen 1997, 147), jolloin aineisto ja tulokset alkavat toistua samankaltaisina (Kananen 2014, 153). Aineisto pyrittiin hankkimaan mahdollisimman monelta Suomen Viittomakielen tulkit ry:n postituslistan tavoittaneilta tulkeilta, mutta heistä vain 31 vastasi. Vastauksissa esiintyi samankaltaisuutta, kun tulkit kirjoittivat uhkaavissa tilanteissa olleista henkilöistä. On selvää, että tulkkien kokemista uhkaavista tilanteista saatiin vain näyte. Toisaalta aineisto oli monipuolinen, mistä kertoivat saadut teemat. Lisäksi aineiston käsittely tehtiin huolellisesti koodaamalla ja

sitä refleктоimalla, joten saadusta aineistosta pystyttiin havaitsemaan kaikki olennainen sisältö teemoihin. Aineiston kriteerinä tulisi olla sen tarkoituksenmukaisuus ja mahdollisuus asian syvälliseen ymmärtämiseen, ei aineiston laajuus tai tiedonantajien määrä (Nikkonen 1997, 147).

Tulosten *siirrettävyys* tarkoittaa opinnäytetyön tulosten hyödyntämisen mahdollisuutta toisessa kontekstissa eli asiayhteydessä (Kylmä & Juvakka 2007, 129). Tärkeää on, että opinnäytetyöntekijä kuvaa mahdollisimman tarkasti aineiston keruun, analyysin ja tulkinnan, tehdyt ratkaisut perusteluineen, tulosten raportoinnin sekä lähestymistavat, joiden kautta hän on asioita tarkastellut. Aineiston keruun, käsittelyn, analyysin ja tulkinnan osalta olen kuvannut asiat, jotka tukevat saatujen tulosten ja niiden kautta kehitetyn toimintamallin hyödyntämistä muissa vastaavissa konteksteissa. Toisin sanoen tulkkausalalan yritykset voivat soveltaa mallia uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisemistyössä ja siten kehittää työntekijöidensä työhyvinvointia. Subjektiviiset kokemukset uhkaavista tilanteista vaihtelevat henkilöittäin ja siksi tulkkkeihin kohdistuvassa opinnäytetyössä pyritään asian ymmärtämiseen vastaajien yksilöllisten ja ainutkertaisten piirteiden pohjalta.

Kylmän ja Juvakan (2007, 128) mukaan opinnäytetyön *uskottavuutta* voidaan lisätä osallistuneiden vastaajien riittävällä kuvaamisella sekä arvioimalla kerätyn aineiston totuudenmukaisuutta. Aineiston tiedonkeruu-, analysointi- ja tulkintamenetelmän kuvailu on osa opinnäytetyön tulosten uskottavuutta (Tuomi & Sarajärvi 2013, 20–21). Vääriä valintoja ei pelasta hyvä raportointikaan (Kananen 2014, 153). Myös opinnäytetyöntekijän riittävän syvällinen teoreettinen perehtyminen aiheeseen lisää sen ja tulosten uskottavuutta. Minulla on lyhyt harjoitteluihin liittyvä työkokemus viittomakielentulkin työstä, jonka aikana ei ole tullut esille uhkaavia tilanteita ja siten tutkittava ilmiö on käytännön kautta tuntematon.

On tärkeää, että opinnäytetyön tulokset kuvaavat vastaajien kokemuksia uhkaavista tilanteista. Aineiston uskottavuuden arvioinnissa täytyy kiinnittää huomiota siihen, että tutkittava asia on todella tapahtunut vastaajan elämässä (Nikkonen 1997, 217). Vastaukset osoittivat, että tulkit kuvasivat kokemuksiaan uhkaavista tilanteista hyvinkin yksityiskohtaisesti reflektoiden tilanteita vielä muiden kysymysten yhteydessä. Aitoudella tarkoitetaan aineiston ja johtopäätösten vastaavuutta suhteessa vastaajien

ajatuksiin. Tämän vuoksi alkuperäinen aineisto pitää säilyttää, jotta tulosten luotettavuus ja aineiston aitous voidaan tarvittaessa varmistaa. (Kananen 2014, 153.) Aineiston koodaaminen ja sen tulkinta on aina opinnäyteyöntekijän tulkinnanvarainen käsitys. Aineiston tulkinnan näkökulma pyrittiin säilyttämään koko ajan tulkkien aidoissa kokemuskuvauksissa uhkaavista tilanteista. Aineistonkeruumenetelmästä ja vastaajien tunnistamattomuudesta johtuen, tuloksia ja niiden tulkinnan paikkansapitävyyttä ei ole arvioitettu vastaajilla, mikä heikentää tulosten ja johtopäätösten uskottavuutta.

Uskottavuutta on vahvistettu raportoimalla tarkkaan aineiston käsittely- ja analyysiprosessi, jota on havainnollistettu kuvaamalla sisällönanalyysin vaiheet taulukko- ja tekstimuodossa. Tulosten raportoinnissa käytettiin autenttisia ilmauksia vahvistamaan aineistosta tehtyjä päätelmiä, teemoja. Ensimmäisellä analyysikerralla saadut teemat täsmentyivät analyysiprosessin kuluessa, kun saatuja teemoja yhä uudelleen tarkasteltiin sisällöllisesti ja abstrahoitettiin uudelleen. Tulosten raportoinnissa pyrittiin sellaiseen kuvaukseen, jossa ilmenee vastaajien ääni. Aineiston uskottavuutta pyrittiin vahvistamaan kyselyn esitestauksilla ja laaditulla saatekirjeellä, jossa kerrottiin kyselyn tarkoitus ja tavoitteet, mikä edisti vastaajien keskittymistä oleellisiin seikkoihin.

Uskottavuutta lisättiin hankkimalla tietoa useista eri lähteistä ja vertailemalla niiden sisältöä kriittisesti. Opinnäytetyössä on käytetty asian kannalta luotettaviksi havaittuja suomen- ja englanninkielisiä lähteitä. Luotettavuutta lisää lähdekirjallisuuden monipuolisuus ja runsaus. Koska aihetta käsitteleviä aiempia tutkimuksia tulkkausosalta ei ole, lähdekirjallisuus pohjautuu muiden ammattialojen kirjallisuuteen. Tietoa etsittiin muun muassa Medic- ja Theseus -tietokannoista. Useista tiedonhauista huolimatta lähdekirjallisuutta uhkaavista fyysisistä ja psyykkisistä tilanteista löytyi vähän. Tästä syystä lähdekirjallisuus painottuu pääasiassa terveysalan teoksiin.

Refleksiivisyys viittaa siihen, että opinnäytetyön tekijän pitää olla tietoinen omista lähtökohdistaan, asenteistaan ja näkökulmistaan lähestyessään aihetta, aineistoja ja niiden tulkintaa (Kylmä & Juvakka 2007, 129). Opinnäytetyön lähtökohdissa kuvasin aiheen valinnan taustat toimeksiantajan näkökulmasta. Kriittisimmin refleksiivisyys oli koetuksella aineiston käsittelyssä ja tulkinnassa, jossa minun tuli pyrkiä säilyttämään vastaajien aito kokemus. Opinnäytetyöntekijällä on riski aineiston tulkinnassa sortua

nostamaan esille asioita, jotka hän itse kokee mielenkiintoisiksi tai tärkeiksi. Toki opinnäytetyöntekijälläkin on oma subjektiivinen käsitys asioista, joita ei voi täysin sivuuttaa aineiston käsittelyn aikana.

Todeksi vahvistettavuuteen kuuluu opinnäytetyön ratkaisujen ja niiden perustelujen raportointi lukijalle seikkaperäisesti, jolloin lukija voi arvioida opinnäytetyötä. Tarkka raportointi mahdollistaa lukijalle tehtyjen ratkaisujen tarkistamisen. (Kylmä & Juvakka 2007, 129; Kananen 2014, 153.) Opinnäytetyön raportoinnissa hyödynsin prosessin aikana tehtyjä muistiinpanoja, joiden avulla pystyin kirjoittamaan tehtyjä valintoja ja niiden perusteluja. On todennäköistä, että toinen tutkija tai opinnäytetyöntekijä päätyisi erilaisiin tuloksiin ja johtopäätöksiin, kuin itse opinnäytetyöntekijänä olen päätenyt tulosten ja johtopäätösten tarkasta raportoinnista huolimatta. Tältä osin vahvistettavuus on hankala kriteeri. Totuuksien tulkinta on lopulta subjektiivinen näkemys asiasta, mikä toisaalta laajentaa ymmärtämystä kohteena olevasta asiasta. Tulkkien kirjoittamat vastaukset ovat ainutkertaista aineistoa, joten aineistonkeruumenetelmä on toistettavissa, mutta aineisto sisällöllisesti ei ole sellaisenaan toistettavissa.

Opinnäytetyö tuottaa uusia sovellettavia tuloksia, mikä asettaa haasteita opinnäytetyöntekijän etiikalle (Kananen 2014, 152). Vahvistettavuus tukee myös siirrettävyyttä koskevaa kriteeriä, sillä vahvistettavuutta voi arvioida myöhemmin tarkastelemalla tulosten ja johtopäätösten hyödyntämistä käytännössä. Tulokset, johtopäätökset ja koko opinnäytetyö pyrkii osaltaan tukemaan tulkkifirmoja kehittämään tulkkien työtä ja työhyvinvointia.

7.3 Tulosten arviointi

Yritys tarvitsee osaavia ja hyvinvoivia työntekijöitä. Yritys, joka tarjoaa työntekijöilleen terveellisen ja turvallisen työympäristön, voi menestyä. Yrityksen tehtävänä on tukea työntekijöitä haastavissa tilanteissa ja tarjota avoin ja tavoitteita tukeva työympäristö. Hyvinvoivat työntekijät antavat yritykselle kilpailukykyistä ja sitoutunutta henkilökuntaa, minkä vuoksi yrityksellä on hyvät edellytykset kehittyä. Osaavat työntekijät pysyvät yrityksessä, kun heille on turvattu avoin ja yhteistyökykyinen työpaikka, jossa toteutuu myös luottamus esimiesten ja työntekijöiden välillä. Esimiehen tehtävänä on tukea ja rohkaista työntekijöitä keskustelun kautta ja osoittaa arvostustaan auttamalla

työntekijöitä mahdollisuuksiensa mukaan. (Riikonen, Tuomi, Vanhala & Seitsamo 2003, 17–25.)

Tämä opinnäytetyö osoittaa konkreettisesti, että viittomakielentulkkit kokevat työssään uhkaavia tilanteita. Tulkkien kokemusten tarkastelu auttoi ymmärtämään työn luonnetta, työssä tapahtuvia yllättäviä tilanteita ja niiden ennakoitavuutta sekä uhkaavia tilanteita varten laadittujen toimintaohjeiden merkityksellisyyttä. Kun tulevana viittomakielentulkkinä lisään käsitystäni uhkaavien tilanteiden luonteesta ja käytännöistä, ymmärrän tilanteiden ennakoinnin ja jälkitoimien haasteet. Tulosten perusteella voidaan sanoa, että tulkkausalan yrityksissä on tarpeen tehdä toimia uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi ja uhkaavia tilanteita kokeneiden työntekijöiden tukemiseksi (toimintamalli).

Opinnäytetyöni ei ratkaise sitä, miten tulkkausalan yritysten tulisi ohjeistaa työntekijöitään toimimaan uhkaavissa tilanteissa, valmistautumaan niihin ja toimimaan johdonmukaisesti tilanteen jälkeen. Opinnäytetyöstäni saa ideoita, kuinka tulkkausalan yritykset voivat omissa yrityksissään luoda ja kehittää juuri heidän henkilöstölleen sopivaa toimintamallia uhkaavien tilanteiden varalle. Opinnäytetyö ei tuota asiantuntijuuden kehittymisen kannalta ”runsaita tuloksia” (Kallioniemi-Chambers 2010, 165), mutta se avaa aiheeseen tutkimattoman näkökulman.

Opinnäytetyöprosessi edellytti syvenevää ja jatkuvaa ilmiön ymmärtämistä niin teorian kuin tutkimusaineiston kesken. Uhkaavia tilanteita ja työhyvinvointia kuvaava tausta rakentui taustakehykseksi kyselylomakkeella hankitulle aineistolle. Viittomakielentulkkien kokemukset uhkaavista tilanteista olivat sisällöllisesti merkittäviä ja mielenkiintoisia. Kyselylomakkeen avoimet kysymykset lisäsivät opinnäytetyöni työläyttä, mutta niillä oli merkittävä osuus viittomakielentulkkien kokemusten kartoittamisessa. Jos olisin antanut valmiita vastausvaihtoehtoja, olisi kokemusten kuvaus jäänyt pintapuoliseksi. Viittomakielentulkkien kokemusten kuvaus uhkaavista tilanteista mahdollisesti asiantuntijuuteni aikaisempaa syvemmän ymmärryksen.

Sähköinen media tarjoaa väylän viestintään siinä missä turhautumien ja kielteisten tunteidenkin purkuun. Henkinen väkivalta saattaa ahdistaa ja aiheuttaa jälkikokemuksia kuormittamalla työntekijää samoin kuin kasvokkain tapahtuvat tilanteet. (Ran-

taeskola 2015, 160.) Jatkotutkimusaihe voisi liittyä viittomakielentulkkiensa sosiaalisessa tai sähköisessä mediassa kokemaan henkiseen väkivaltaan ja ahdisteluun. Kokevatko viittomakielentulkkit henkistä väkivaltaa, mikä ilmenee sosiaalisen tai sähköisen median kautta? Toinen jatkotutkimusaihe voisi liittyä uhkaavien tilanteiden tarkempiin syihin. Tässä opinnäytetyössä uhkaavien tilanteiden pääteemaksi nousivat tulkkiensa asiakkaat. Jatkossa tutkimusaihe voisi tarkentua asiakkaiden syihin toimia tilanteissa tietyllä tavalla. Tällöin selvitettäisiin esimerkiksi tarkemmin asiakkaan henkilökohtaiseen käyttäytymiseen liittyviä tekijöitä, kuten mitä mielenterveyden häiriöitä väkivaltaisesti käyttäytyvillä asiakkailla on.

7.4 Asiantuntijuuden kehittyminen

Ammatti-identiteetin perustana on käsitys itsestä ammatillisena toimijana sekä suhde työhön ja ammatillisuuteen (Eteläpelto & Vähäsantanen 2008, 26). Ammatti-identiteetti perustuu menneisyyden jatkuvuuteen (Onnismaa 2008, 13). Viittomakielentulkkiensa asiakaskunnassa tapahtuvat muutokset vaikuttavat viittomakielentulkkiensa työhön ja työnkuvaan. Viittomakielentulkkiensa työ muuttuu yhä monipuolisemmaksi (Mikkonen 2014, 10.) Viittomakielen tulkkauksen lisäksi tulkkauksen alat, kuten kuurosokeille tulkkaus ja kirjoitustulkkaus, ovat enenevässä määrin osa tulkkiensa työtä. Humanistinen ammattikorkeakoulu on huomionnut tulkkausalan muutokset ja muuttanut opetussuunnitelmaansa vastaamaan tulevaisuuden tarpeita. Tulevaisuudessa Humanistisesta ammattikorkeakoulusta valmistuu viittomakielentulkkiensa sijaan tulkkeja. Ammattinimikkeen muutoksen lisäksi HUMAK on muuttanut opintojen sisältöjä vastaamaan työelämän tarpeita. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2015b.)

”Viittomakielentulkkiensa koulutusohjelman tavoitteena on sellaisten asioimis- ja opiskelutulkkiensa sekä kääntäjien kouluttaminen, jotka ovat tulkkiensa, kääntämisen, ihmisten välisen vuorovaikutuksen ja kommunikaation ammattilaisia. Koulutuksen tavoitteena on kouluttaa tulkkeja, jotka pystyvät tarjoamaan tulkkipalveluita kaikissa niissä elämäntilanteissa, joihin ihmiset työssä, koulutuksessa tai vapaa-aikanaan osallistuvat”. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2014.) Viittomakielentulkkiensa opiskeleville on määritelty valtakunnallisten yhteisen kompetenssien lisäksi koulutusalaan kohtaiset kompetenssit. Kompetenssi sisältää lupauksen ammatillisesta osaamisesta samalla kun käsitettä voidaan lähestyä persoonallisena tai ammattiin

liittyvänä osaamisena ja toiminnan sekä käsitteellisen osaamisen kautta (Leinonen 2012, 126–128). Arene (2010) antoi suositukset yhteisiksi työelämävalmiutta kuvaaviksi kompetensseiksi: oppimisen taidot, eettinen osaaminen, työyhteisöosaaminen, innovaatio-osaaminen ja kansainvälisyysosaaminen. Nämä kompetenssit luovat perustan työelämässä toimimiselle ja asiantuntijuuden kehittymiselle.

Koulutusohjelmakohtaista substanssiosaamista kuvaavat kompetenssit muodostavat opiskelijan ammatillisen asiantuntijuuden kehittymisen perustan. Viittomakielentulkin koulutusalaakohtaiset kompetenssit ovat tulkin ammatillinen osaaminen, tulkkauksaidot ja työkielten osaaminen, viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen sekä kulttuuri- ja toimintaympäristöosaaminen (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2014). Kompetenssien saavuttaminen kuvaa ammattikorkeakoulusta valmistuvan opiskelijan osaamisen tasoa.

Asiantuntijuuden kehittymisessä korostuvat opiskelijan henkilökohtaiset kokemukset, jotka rakentuvat asiaan liittyvästä tiedosta, oppimistilanteisiin liittyvistä toimintatavoista sekä luottamuksen ja varmuuden tunteesta. Jo koulutuksen aikana yksilöllinen asiantuntijuus kehittyy kohti yhteisöllistä asiantuntijuutta. (Isopahkala-Bouret 2008, 85–86.) Työelämässä niin kuin opinnäytetyöprosessissa on ollut tärkeää toisten henkilöiden kanssa jaettu osaaminen ja tiedon hallinta. Asiantuntijuus kehittyy opiskelijan ja sosiaalisen ympäristön vuorovaikutuksen prosesseissa erilaisten tilanteiden, ratkaisujen, arviointien ja reflektointien avulla. Opinnäytetyöhön liittyy lukuisia erilaisia kontakteja toimeksiantajaan, opiskelijakollegoihin, opettajiin, ohjaajiin ja työelämän asiantuntijoihin, mikä on edellyttänyt osallistumista erilaisiin vuorovaikutustilanteisiin ja yhteisöllisen tiedon jakamista, kehittämistä ja kehittymistä. Opiskelijana on ollut haasteellista vastata toimeksiantajan työyhteisön odotuksiin. Olen pyrkinyt etsimään uutta tietoa, käsittelemään asioita mahdollisimman perusteellisesti, luomaan toimintamallin ja tätä kautta tuomaan omaa osaamistani, jonka avulla yhteisö voi edelleen kehittää toimintaansa. Tärkeäksi osaamistani kuvaavaksi piirteeksi on muotoutunut kykyni toimia ennalta odottamattomissa tilanteissa sekä kyky uudistaa työelämää kehitettävän aiheen kannalta.

Asiantuntijuus kehittyy oppimisen myötä (Leinonen 2012, 212). Neljän vuoden opintojen jälkeen voin sanoa, että ymmärrän, mitä *tulkin ammatillinen osaaminen* tarkoittaa.

taa. Ymmärrän tulkin tehtävät ja olen sisäistänyt laadukkaan tulkkaustoiminnan ja käännöstyön periaatteet. Vielä neljä vuotta sitten en osannut vastata kysymykseen, mikä ero on tulkkauksen ja kääntämisen välillä. Myös harjoittelujen kautta olen saanut oppia, mitä ammatillisesti ja ammattieettisesti toimiminen erilaisissa työyhteisöissä tarkoittaa. Uusissa oppimistilanteissa yhdessä oppiminen ja jaettu asiantuntijuus luovat uudenlaista oppimista (Repo 2010, 17, 99). Opinnäytetyöprosessin aikana olen oppinut ymmärtämään ammatillisen osaamisen kehittymisen merkityksen. Mikä tahansa tehtävä tai työ edellyttää opiskelijalta niin kuin viittomakielentulkilta kulloinkin työhön liittyvän perehtymisen, harjaantumisen ja oppimisen. Vaikka tietty tilanne toistuu samannimisenä, niin käytännön arjessa tilanne edellyttää uuden ja erilaisen ratkaisun löytämistä. Ammatilliseen osaamiseen kehittymiseen liittyy vahva kehittävä työote ja kiinnostus kehittää työtä. Tässä yhteydessä osaaminen tarkoittaa opiskelijan tietämisen, ymmärtämisen, taitamisen ja tilanteiden hallintakyvyn kokonaisuutta ja soveltamista (Leinonen 2012, 126). Opinnäytetyöprosessin aikana olen kehittänyt osaamistani erityisesti aiheeseeni liittyvästä substanssista työhyvinvoinnista ja siihen liittyvästä lainsäädännöstä, uhkaavista tilanteista ja niiden ennaltaehkäisemisestä. Aiheeseen liittyvää tieto-osaamista voin hyödyntää myöhemmin työelämässä yhdessä kollegoideni kanssa muun muassa työhyvinvoinnin kehittämisessä.

Asiantuntijuuteni kehittymisestä kiitän myös niitä ihmisiä ja yrityksiä, jotka uskoivat minuun ja osaamiseeni valitessaan minut harjoittelijaksi. Koulussa ja harjoitteluissa saamani opetuksen ja opin avulla olen oppinut hallitsemaan työn kuormittavuutta. Olen aina stressannut koulutehtävistä. Mitä laajempi tehtävä on ollut, sitä kuormittavammalta se on tuntunut. Olen kuitenkin tehnyt ja palauttanut koulutehtävät ajallaan ja suorittanut harjoittelut niille asetetulla aikavälillä tehden työni huolellisesti ja ammattimaisesti saavuttaen asettamani tavoitteet, kuten myös tämän opinnäytetyön kohdalla. En usko, että pystyn päästämään irti tunnollisuudestani koulutehtäviä kohtaan, mutta pystyn hallitsemaan työn kuormittavuutta aiempaa paremmin. Asettamalla välitavoitteita on mahdollista saavuttaa lopullinen tavoite, mikä todella palkitsee tekijänsä.

Yksi haastavimpia, osaamiseen oleellisesti liittyviä asioita on ollut *tulkkaustaitojen* kehittäminen ja kehittyminen. Molempien työkielten, suomenkielen ja suomalaisen viittomakielen, hallitseminen on tuntunut ajoittain haastavalta. Uskon, että useasti

kuulemani väite, ”työ opettaa tekijäänsä”, pitää paikkansa. Tiedän ja ymmärrän, mitä ovat tulkkaus-, käänös- ja sanastotyön keskeiset teoreettiset ja käytännölliset lähtökohdat. Niiden soveltamista saan edelleen harjoitella tulevassa ammatissani. Suuntautumisopintojeni (kuurosokeat, huonokuuloiset, kuuroutuneet, implantoidut) kautta olen oppinut erilaisia tulkkausmenetelmiä. Siksi pystyn käyttämään erilaisia tulkkausmenetelmiä ja työn kannalta keskeisiä tekniikoita vaihtelevasti toimeksiannon edellyttämällä tavalla. On muistettava, että kokemus asiantuntijuudesta on aina kontekstisidonnaista, ja siksi jokainen uusi tilanne asettaa sen koetukselle (Isopahkala-Bouret 2008, 92). Opinnäytetyöprosessin kautta pystyn peilaamaan saamaani oppia tulkkaustilanteissa. Tulevassa ammatissani tulen varmasti kohtaamaan tilanteita, jotka haastavat minua tulkkina niin kielellisesti kuin sosiaalisesti. Oppimani tiedon avulla pystyn valmistautumaan haastaviin tulkkaustilanteisiin, toimimaan tilanteissa ammattimaisesti ja tulkkaamaan tietotaitoani vastaavalla tavalla.

Tulevaisuuden asiantuntijuus perustuu yhteistyöhön ja yhdessä tekemiseen, joten yhteisöllisen oppimisen perusteiden omaksuminen jo opiskeluaikana auttaa myöhemmin työyhteisöissä ja -elämässä toimimista (Arene 2010). *Yhteisöllinen asiantuntijuus* liittyy työelämän uudistaviin yhteistyötaitoihin (Leinonen 2012, 212). Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen kehittyy päivittäisessä työssä ja elämässä, joka on avaintaito myös muun työelämässä tarvittavan osaamisen mahdollistumiseksi. Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen liittyvät opiskelijan keskustelutaitoon, taitoon olla vuorovaikutuksessa ja toiseen ihmiseen asennoitumisessa. Vuorovaikutuksen tärkeys korostui myös opinnäytetyön tuloksissa, kun tulkit kuvasivat toimintaansa uhkaavissa tilanteissa. Erityisesti ennakoimattomissa uhkaavissa tilanteissa ammattimaisella vuorovaikutuksella voidaan ehkäistä tilanteen paheneminen.

Opinnäytetyöprosessin alussa koin, että minulta puuttui keskusteluvarmuus, koska prosessi käsitteineen oli vieras. Keskustelutilanteessa kieli ja viestintä ovat osallistujien välineitä. Opinnäytetyöhön liittyvää kieltä opin käyttämään vähitellen, kun keskustelin asioista opiskelijoiden ja ohjaajien kanssa ja perehdyin kirjallisuuteen. Kun osaaminen vahvistui ja sai kannustavaa palautetta ohjaajilta, se vahvisti itseluottamusta, joka johtaa asiantuntijuuden kehittymiseen. Luottamus omiin viestintätaitoihin auttaa selviytymään uusissa oppimis- ja asiakastilanteissa. Ammattieettiset säännöt (Liite 1) ohjaavat minua myös toimimaan tilanteen kontekstin vaatimalla tavalla

Opinnäytetyöprosessin aikana olen huomannut, että oma yksilöllisen kehittymisen näkökulma suuntautuu yhä enemmän sosiaalisen oppimisen suuntaan. Koen tarvitsevani kuuntelijoita ja henkilöitä, joiden kanssa voin keskustella prosessiin liittyvistä kysymyksistä. Merkityksellisiä kohtaamisia ovat olleet juuri ne sosiaaliset prosessit, joissa olen kokenut molempien osapuolien oppivan jotain uutta. Viestinnän ja vuorovaikutuksen onnistumisen kannalta on tärkeää, että osaan hyödyntää asiantuntijuuttani tulkkauksilanteissa rajoja ylittävänä osaamisena. Yhteisöllisyyden kehittymisen kannalta opiskelijan sitoutuminen oman ja opiskelijaryhmän oppimisen edistämiseen on merkityksellistä (Repo 2010, 190). Asiantuntijuuden kehittyminen on tullut esille keskusteluissa luokkatovereiden kanssa, kun olemme pohtineet yhdessä opinnäytetöihin liittyviä sisältöjä, menetelmiä ja lähteitä. Tällainen yhteisöllinen työskentely on tukenut osaamisen kehittymistä laajasti. Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen tukevat asiantuntijuuden kehittymisen oppimista yleisten kompetenssien, eettinen osaaminen ja työyhteisöosaaminen, osalta (Arene 2010).

Leinosen (2010, 201) opiskeluorientaatioihin ja vertaistilanteisiin liittyvän tutkimuksen mukaan yksilöllinen asiantuntijuus liittyy itseohjautuvuuteen, ongelmanratkaisutaitoihin ja itseilmaisuuksiin. Asiantuntijuuden ymmärtäminen perustuu opiskelijan omaan ymmärrykseen hänen ammattinsa arvoperustasta (Friman 2006, 53–57). Kohtaan työelämässä erilaisia asiakastilanteita ja haasteita. Kun ymmärrän oman ammattini arvoperustan ja osaan hyödyntää osaamistani työssä, selviydyn työni asettamista haasteista. Asiantuntijuus rakentuu pitkäjärteisesti koulutuksen, kokemusten ja oppimisen myötä (Leinonen 2010, 212). Asiantuntijana työskentely edellyttävät jopa riskinottoa, jatkuvaa itsensä ylittämistä ja uudistamista, tietynlaista mielenlaatua ja sitoutuneisuutta. Tässä opinnäytetyöprosessi on ollut hyvä ja turvallinen harjoitusmaasto.

LÄHTEET

Ahosilta, Reeta & Honkaselkä, Katja 2012. Tulkkaustilanteissa koettujen ongelmien ratkaisumallin kehittäminen TulkkausILONassa. Humanistinen ammattikorkeakoulu: Viittomakielialan tulkkitoiminnan koulutusohjelma. Viitattu 25.2.2015.

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/50363/Ahosilta%20Reeta%20ja%20Honkaselka%20Katja.pdf?sequence=1>

Alasoini, Tuomo & Järvensivu, Anu & Mäkitalo, Jorma 2012. Suomen työelämä vuonna 2030. Miten ja miksi se on toisen näköinen kuin tällä hetkellä? Työ- ja elinkeinoministeriö. TEM raportteja 14. Helsinki: Työllisyys- ja yrittäjyysosasto.

Viitattu 20.2.2015. https://www.tem.fi/files/33157/TEMrap_14_2012.pdf

Alasuutari, Pertti. 2007. Laadullinen tutkimus. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

Alastalo, Marja 2005. Metodisuhtanteiden mahti. Lomaketutkimus suomalaisessa sosiologiassa 1947–2000. Tampere: Vastapaino.

Antikainen-Juntunen, Eija 2007. Työväkivallan uhka, työväkivalta ja niiden hallinta sosiaalialalla. Työturvallisuus sosiaalialalla –hankkeen loppuraportti. Järvenpää: Sosiaalitalo. Viitattu 27.2.2015.

http://www.sosiaalitalo.fi/ep/tiedostot/Tyoturvallisuus_sosiaalialalla_raportti.pdf

Arene 2010. Suositus tutkintojen kansallisen viitekehyksen (NQF) ja tutkintojen yhteisten kompetenssien soveltamisesta ammattikorkeakouluissa. URI. Viitattu

2.4.2015. http://web.novia.fi/sbok2014/files/kompetenser/Allmanna_kompetenser.pdf

Clarkeburn, Henriikka & Mustajoki, Arto 2007. Tutkijan arkipäivän etiikka. Tampere: Vastapaino.

Cokely, Dennis 1992. Interpretation: Sociolinguistic Model. Linstok Press: Burstonsville, Maryland.

Colliander, Annaliisa & Ruoppila, Isto & Härkönen, Leena 2009. Yksilöllisyys sallittu. Moninaisuus voimaksi työpaikalla. Jyväskylä: PS-kustannus.

Defusing ja Debriefing 2015. Viitattu 25.4.2015.

<http://www.ulapland.fi/Suomeksi/Tietoa-yliopistosta/Turvallisuus-ja-kriisinhallinta/Traumaattisen-kriisin-jalkihoito-ja-vaiheet/Defusing-ja-debriefing>

Epstein, Ronald M & Franks, Peter & Fiscella, Kevin & Cleveland, Shields G & Meldrum, Sean C & Kravitz, Richard L & Duberstein, Paul R 2005. Measuring patient-centered communication in Patient-Physician consultations: Theoretical and practical issues. *Social Science & Medicine* 61, 1516-1528.

Epstein, Ronald M & Street, Richard L 2007. Patient-centered communication in cancer care: Promoting Healing and Reducing Suffering. The United States of America: National Cancer Institute.

Eteläpelto, Anneli & Vähäsantanen, Katja 2008. Ammatillinen identiteetti persoonallisenä ja sosiaalisena konstruktiona. Teoksessa Anneli Eteläpelto & Jussi Onnismaa (toim.) Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. Aikuiskasvatuksen 46. vuosikirja. Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen Tutkimusseura, 26–49.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Fagerström, Virpi & Leino, Tuula 2014. VÄKIVALTA JA SEN UHKA KOTIHOITOTYÖSSÄ - työpaikkojen hyvät käytännöt ennaltaehkäisyssä. Hankeraportti. Helsinki: Työterveyslaitos. Viitattu 28.3.2015.
http://www.ttl.fi/partner/thf/hankkeet/asiakasvakivalta/Documents/V%C3%A4kivalta%20ja%20kodinhoitoty%C3%B6_vaihe1%20LOPPURAPORTTI%20%282%29.pdf.

Franz, Simone & Zeh, Annett & Schablon, Anja & Kuhnert, Saskia & Nienhaus, Albert 2010. Aggression and violence against health care workers in Germany-a cross sectional retrospective survey. BMC Health Services Research 10 (51). Viitattu 29.3.2015. <http://www.biomedcentral.com/1472-6963/10/51>

Friman, Mervi & Lampinen, Osmo & Nurmela, Pekka 2006. Ammattikorkeakoulutus ja työetiikka. Futura 25 (2), 53–58.

Froddy, William 1995. Constructing Questions for Interviews and Questionnaires. Theory and Practice in Social Research. Cambridge, Cambridge University Press.

Gerlander, Eija-Maria & Launis, Kirsti 2007. Työhyvinvoinnin tarkasteluikkunat. Työelämän tutkimus 2. 202–212.

Heikkilä, Tarja 1998. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Oy Edita Ab.

Heikkilä, Jorma & Heikkilä, Kristiina 2005. Voimaantuminen työyhteisön haasteena. Helsinki: WSOY.

Heinonen, Sirkku & Klingberg, Rea & Pentti, Päivi 2012. Kaikkien aivot käyttöön. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Henkilötietolaki 1999/523. Viitattu 9.3.2015.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>

Hiltunen, Leena 2008. Kyselytutkimus. Jyväskylän Yliopisto. Viitattu 11.3.2015.
http://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCwQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.mit.jyu.fi%2Fope%2Fkurssit%2FGraduryhma%2Fkyselytutki-mus.ppt&ei=N_VMiiHOL5yQOkvYHoBg&usq=AFQjCNGAQOY0Dd08R7PJD2qXGftUqmsN-Q&bvm=bv.87611401,d.bGQ

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2008. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hirvonen, Ari 2006. Eettisesti hyvä tutkimus. Teoksessa Jaana Hallamaa & Veikko Launis & Salla Lötjönen & Irma Sorvali (toim.) Etiikkaa ihmistieteille. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. 31–49.

Humanistinen ammattikorkeakoulu 2014. Opinto-opas: Lukuvuosi 2014-2015. Viitattu 22.3.2015. http://www.humak.fi/wp-content/uploads/2014/07/humak_opinto-opas_2014_2015_web_0.pdf

Humanistinen ammattikorkeakoulu 2015a. Tulkin ammatti muuttuu entistä monipuolisemmaksi. Viitattu 24.2.2015. <http://www.humak.fi/uutiset/tulkin-ammatti-muuttuu-entista-monipuolisemmaksi/>

Humanistinen ammattikorkeakoulu 2015b. Tulkin ammatti on monipuolistunut. Viitattu 16.2.2015. <http://www.humak.fi/opiskelijaksi/tulkki/tulkki-amk-viittomakieli/>

Hynynen, Heidi & Pyörre, Susanna & Roslöf, Raija 2003. Elämä käsillä. Viittomakielentulkin ammat-tikuva. Diakonia-Ammattikorkeakoulun julkaisuja. Helsinki: A Tutkimuksia 5.

Höök, Juha & Huttunen, Hannu 2007. Uhka- ja väkivaltatilanteiden huomioiminen osana pelastusalan työturvallisuutta. Työturva 07 –hanke. Pelastusopiston julkaisu B-sarja: Tutkimusraportit 2. Viitattu 27.2.2015. http://www.pelastusopisto.fi/download/38481_Hook_Huttunen2007_uhka_ja_vakivaltilanteet.pdf?82739b2f8865d188

Ilmarinen, Jouni & Tuomi Kaija 2004. Past, present and future of work ability. Teoksessa Juhani Ilmarinen & Lehtinen Suvi (toim.) People and Work Research Reports 65. Helsinki: Finnish Institute of Occupational Health. 1–25.

Isopahkala-Bouret, Ulpukka 2008. Asiantuntijuus kokemuksena. Helsinki: Kansanvalistusseura. Aikuiskasvatus 28 (2), 84–93.

Juujärvi, Soile & Myyry, Liisa & Pessa, Kaija 2007. Eettinen herkkyys ammatillisessa toiminnassa. Helsinki: Tammi.

Järvensivu, Anu & Koski, Pasi 2009. Hyvä, parempi, innovaatio? Tutkimus organisatorisista innovaatioista, työelämän laadusta ja työn mielekkyydestä. Viitattu 20.2.2015. <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/65788/978-951-44-7722-5.pdf?sequence=1>.

Jääskeläinen, Arja 2013. Työyhteisön hyvinvoinnin kehittäminen osallistavilla menetelmillä. Toimintatutkimus työhyvinvoinnin kehittämisprosesseista vanhus- ja vammaispalveluja tuottavissa työyhteisöissä Sallassa. Acta Electronica Universitatis Lapponiensis 117. Lapin yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Rovaniemi.

Kallioniemi-Chambers Virve 2010. Kulttuuriset ajan mallit yliopiston pedagogisessa projekti-toiminnassa. Tampere: Tampereen yliopisto.

Kananen, Jorma 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 176. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kangas, Pirkko 1994. Tavoitteena tyytyväinen asiakas. Helsinki: Opetushallitus.

Kanste, Outi 2011. Johtajuuden yhteys hoitohenkilöstön työasenteisiin ja työhyvinvointiin.

Kehusmaa, Kirsti 2011. Työhyvinvointi kilpailuetuna. Helsinki: Helsingin Kamari Oy.

Kippo, Mirkka 2012. 45-55-vuotiaiden viittomakielentulkkien kokemuksia viittomakielien tulkkauksen alasta. Humanistinen ammattikorkeakoulu: Viittomakielialan tulkki-toiminnan ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Viitattu 25.2.2015.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/50251/Kippo_Mirkka.pdf?sequence=1

Kiviniemi, Liisa 2013. Kehittämistyöllä työyhteisön toimivuutta ja työhyvinvointia. ePooki 9, 87–89. Viitattu 16.3.2014.

https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/61284/Lea_Rissasen_juhlakirja_Kiviniemi.pdf?sequence=1

Kiviniemi, Liisa & Läksy, Marja-Liisa & Matinlauri, Timo & Nevalainen, Kaija & Ruotsalainen, Kari & Seppänen Ulla-Maija & Vuokila-Oikkonen, Päivi 2007. Minä mielen-terveystyöntekijänä. Helsinki: Edita.

Kupari, Kyllikki 2007. Läheisyyden ja etäisyyden säätelyminen omahoitaja suhteessa. Pro gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto. Hoitotieteenlaitos.

Kuula, Arja 2006a. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kuula, Arja 2006b. Yksityisyyden suoja tutkimuksessa. Teoksessa Jaana Hallamaa & Veikko Launis & Salla Lötjönen & Irma Sorvali (toim.) Etiikkaa ihmistieteille. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. 124-140.

Kvale, Steinar 1996. InterViews. An Introduction to Qualitative Research Interviewing. Thousand Oaks: California, Sage.

Kylmä, Jari & Juvakka, Taru 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita.

Kyngäs, Helvi & Vanhanen, Liisa 1999. Sisällön analyysi. Hoitotiede-lehti. 11 (1), 3-12.

Laaksonen, Salla-Maaria & Matikainen, Janne & Tikka, Minttu 2013. Tutkimusotteita verkosta. Teoksessa Salla-Maaria Laaksonen & Janne Matikainen & Minttu Tikka (toim.) Ootteita verkossa. Jyväskylä: Bookwell Oy. 9-67.

Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta annetun lain muuttamisesta 1329/2014. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141329>

Laki vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelusta 2010/133. Viitattu 16.2.2015.
https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100133?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=tulkki*

Laitila, Minna 2010. Asiakkaan osallisuus päihde- ja mielenterveystyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Hoitotieteen laitos. Terveystieteiden tiedekunta. Kuopio: Itä-Suomen Yliopisto.

Latvala, Eila & Vanhanen-Nuutinen, Liisa 2003. Laadullisen hoitotieteellisen tutkimuksen perusprosessi: sisällönanalyysi. Teoksessa Sirpa Janhonen & Merja Nikkonen (toim.) Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. Juva: WSOY. 21–43.

Lehestö, Mika & Koivunen, Olli & Jaakkola, Heikki 2004. Hoitajan turva. Helsinki: Edita.

Leinonen, Rauni 2012. Ammattikorkeakoulupedagogiikan kehittäminen. Opiskeluorientaatiot ja opinnäytetyön vertaistilanteet opiskelijoiden asiantuntijuuden kehittämisen tukena. Oulu: Oulun Yliopisto.

Leppänen, Marja-Leena 2004. Hallittu terapeutin fyysinen rajoittaminen – Toimintamalli väkivaltatilanteiden kohtaamiseen. Pro gradu-tutkielma. Kuopio: Kuopion Yliopisto.

Lyly-Yrjänäinen, Maija 2015. Työolobarometri. Syksy 2014. Ennakkotietoja. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu 9/2015. TEM-raportteja.

Maailman terveysjärjestö WHO 2005. Väkivalta ja terveys maailmassa. Teoksessa Etienne G. Krug & Linda L. Dahlberg & James A. Mercy & Anthony B. Zwi & Rafael Lozano. Viitattu 27.3.2015. http://www.stm.fi/stm/kansainvaliset_asiat/who

Manka, Marja-Liisa 2014. Työhyvinvoinnista uutta virtaa. Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim 130/10. 998–999. Viitattu 25.2.2015.
<http://www.terveysportti.fi/xmedia/duo/duo11661.pdf>

Michie, Susan & Miles, Jane & Weinman, John 2003. Patient-centredness in chronic illness: what is it and does it matter? Patient Education and Counselling 51, 197–206.

Miettinen, Petteri & Kaarne, Matti 2008. Väkivallaton vuorovaikutus. Teoksessa Jan Holmberg & Tarja Hirschovits & Petri Kylmänen & Eva Agge (toim.) Tämä potilas kuuluu meille. Helsinki: Suomen Sairaanhoitajaliitto ry, 271–282.

Miettinen, Jani & Vehkalahti, Kimmo 2013. Verkkokyselytutkimusten otosten valinta. Teoksessa Salla-Maaria Laaksonen & Janne Matikainen & Minttu Tikka (toim.) Otteita verkossa. Jyväskylä: Bookwell Oy. 84–104.

Mikkonen, Jarmo 2013. Kilpailuetua työturvallisuudesta. Laurea-ammattikorkeakoulu. Ylemmän ammattikorkeakoulututkimuksen opinnäytetyö. Viitattu 16.3.2014.
<https://publications.theseus.fi/handle/10024/59847>

Mikkonen, Pirkko 2014. Tulkin asiakkaat eilen, tänään ja huomenna. Kielisilta 2/2014. 9-11. http://www.tulkit.net/sites/default/files/kielisilta/kielisilta_2014-2.pdf

Mitä tarkoitetaan työn psykososiaalisilla kuormitustekijöillä? 2015. Viitattu 25.4.2015. http://www.ttk.fi/tyosuojelu/psykososiaalinen_tyokuormitus

Mäkinen, Terhi 2014. Väistä! Minä menen kirkolle. Mapa-menetelmä auttaa kohtaamaan sekavan potilaan. Helsinki: Tehy ry. Tehy-lehti 3,16–19.

Mönkkönen, Kaarina & Roos, Satu 2010. Työyhteisötaidot. Helsinki: UNIpress.

Nikkonen, Merja 1997. Etnografinen malli. Teoksessa Marita, Paunonen & Katri, Vehviläinen-Julkunen (toim.) Hoitotieteen tutkimusmetodiikka. Porvoo: WSOY. 136–151.

Nyqvist, Sanna & Kauppinen, Antti 2006. Eettistä tulkintaa etsimässä. Teoksessa Jaana Hallamaa & Veikko Launis & Salla Lötjönen & Irma Sorvali (toim.) Etiikkaa ihmistieteille. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. 220–236.

Ojanperä, Anni 2010. Matkaoppaan työn varjopuolia: Uhkaavat tilanteet ja väkivalta asiakaspalvelutilanteessa. Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/15829/ojanpera_anni.pdf?sequence=1

Onnismaa, Jussi 2008. Johdanto. Teoksessa Anneli Eteläpelto & Jussi Onnismaa (toim.) Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. Aikuiskasvatuksen 46. vuosikirja. Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen Tutkimusseura, 11–15.

Otala, Leenamajja & Ahonen, Guy 2005. Työhyvinvointi tuloksen tekijänä. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Outinen, Maarit & Holma, Tupu & Lempinen, Kaarina 1993. Laatu ja asiakas, laatu-työskentely sosiaali- ja terveystalalla. Helsinki: WSOY.

Pakkala, Pigga-Maiju 2013. Työntekijä aktiivisena työhyvinvoinnin edistäjänä tulkkauspalveluyrityksessä. Humanistinen ammattikorkeakoulu. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/58487/Pakkala_Pigga.pdf?sequence=1

Palmgren, Helena & Kaleva, Simo & Jalonen, Päivi & Tuomi, Kaija 2010. Naisryttäjien työhyvinvointi. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys nro 5. Helsinki.

Perehdyttäminen ja työhönopastus 2015. Viitattu 26.4.2015. http://www.ttk.fi/tyosuojelu/perehdyttaminen_ja_tyonopastus.

Radwin, Laurel E & Cabral, Howard J & Wilkes, Gail 2009. Relationships between patient-centered cancer nursing interventions and desired health outcomes in the context of the health care system. Research in Nursing & Health 32, 4–17.

Rantaeskola, Satu & Hyyti, Jari & Kauppila, Jaakko & Koskelainen, Mari 2015. Haastavat asiakastilanteet -väkivalta työssä. Helsinki: Talentum.

Rauhala, Lauri 1995. Tajunnan itsepuolustus. Helsinki: Yliopistopaino.

Rauhala, Pentti 2009. AHELO – korkeakoulujen oppimistulosten osaamista mittaava tutkimus. Ammattikasvatuksen Aikakauskirja 11 (4), 41–43.

Repo, Saara 2010. Yhteisöllisyys voimavarana yliopisto-opetuksen ja -opiskelun kehittämässä. Kasvatustieteellisiä tutkimuksia 228. Helsinki: Helsingin Yliopiston käytetyntieteiden laitos.

Riikonen, Eila & Tuomi, Kaija & Vanhala, Sinikka & Seitsamo, Jorma 2003. Hyvinvointi ja henkilöstö – menestyvä yritys. Helsinki: Työterveyslaitos.

Ristaniemi, Teija 2005. Psykiatrisen sairaalan ”armahtava todellisuus”? Asiakaslähtöisyys psykiatrisen kuntoutuspotilaan kokemana. Kuntouttavan sosiaalityön ammattilainen lisensiaatintutkimus. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Robinson, Janice H & Callister, Lynn C & Berry, Judith A & Dearing, Karen A 2008. Patient-centered care and adherence: Definitions and applications to improve outcomes. Journal of the American Academy of Nurse Practitioners 20, 600–607.

Ronkainen, Suvi 2004. Kvantitatiivisuus, tulkinnallisuus ja feministinen tutkimus. Teoksessa Marianne Liljeström (toim.) Feministinen tietäminen. Keskustelua metodologiasta. Tampere: Vastapaino. 44–69.

Roslöf, Raija & Rissanen, Terhi 2008. Millaista viittomakielentulkkia tarvitaan tulevaisuudessa? Turku: Diakonia-ammattikorkeakoulu. MikaEL 2 Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksen symposiumin verkkojulkaisu. Viitattu 10.11.2014.
http://www.sktl.fi/@Bin/41032/Rosloef_Rissanen.pdf

Ruohotie, Pekka 2002. Kvalifikaatioiden ja kompetenssien kehittäminen ammattikorkeakoulun tavoitteena. Teoksessa Juha-Pekka Liljander (toim.) Omalla tiellä. Ammattikorkeakoulut kymmenen vuotta, 108–127. Helsinki: Edita.

Russell, Keat & Whiteley, Nigel & Abercrombie, Nicholas 1994. The Authority of the consumer. London: Rontledge.

Ruuhilehto, Kaarin & Knuutila, Jari 2008. [Terveystieteiden vaaratapahtumien raportointijärjestelmän käyttöönotto](#). Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 16. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Räsänen, Pekka & Sarpila, Outi 2013. Internet-lomake vai ei? Verkkokyselylomake postikyselyitä täydentävänä tiedonkeruun menetelmänä. Teoksessa Salla-Maaria Laaksonen & Janne Matikainen & Minttu Tikka (toim.) Otteita verkossa. Jyväskylä: Bookwell Oy. 68–83.

Satakieliohjelma 2013. Valtakunnallinen verkosto- ja yhteistyöohjelma. Lapsi ja sisäkorvaistute. Viitattu 16.2.2015. <http://whm02.louhi.net/~satakiel/wp-content/uploads/2013/09/Lapsi-ja-sis%C3%A4korvaistute-netti.pdf>

Schaupp, Marika & Koli, Annarita & Kurki, Anna-Leena & Ala-Laurinaho, Arja 2013. Yhteinen muutos. Työhyvinvointia työtä kehittämällä. Helsinki: Työterveyslaitos.

Selkälä, Arto 2013. Verkkolomakkeella on väliä. Webropolin ja ZEF:in käyttöliittymien vastaajapsykologinen arviointi. Teoksessa Salla-Maaria Laaksonen & Janne Matikainen & Minttu Tikka (toim.) Otteita verkossa. Jyväskylä: Bookwell Oy. 105–122.

Skinnari Simo 2007. Pedagoginen rakkaus. Kasvattaja elämän tarkoituksen ja ihmisen arvoituksen äärellä. Opetus 2000. Jyväskylä: PS-kustannus.

Suomen perustuslaki 1999/731. Viitattu 25.2.2015. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=yhdenvertaisuus#L2P6>

Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014. Viittomakielen tulkit. Koulutus. Viitattu 10.11.2014. <http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit/koulutus>

Suutarinen, Marjaana 2010. Työhyvinvoinnin organisointi. Teoksessa M. Suutarinen & P-L. Vesterinen. (toim.) Työhyvinvoinnin johtaminen. Helsinki: Otava. 11–44.

TulkkausILONA 2013. TulkkausILONA Oy. Viitattu 4.2.2015. <http://www.tulkkausilona.fi/>

Tapaturmavakuutuslaki 1948/608. Viitattu 25.2.2015. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1948/19480608>

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Turtiainen, Riikka & Östman, Sari 2013. Verkkotutkimuksen eettiset haasteet. Teoksessa Salla-Maaria Laaksonen & Janne Matikainen & Minttu Tikka (toim.) Otteita verkossa. Jyväskylä: Bookwell Oy. 49–67.

Tutkimuksen eettinen arviointi Suomessa 2006. Vantaa: AT-Julkaisutoimisto Oy.

Työhyvinvointi - uudistuksia ja hyviä käytäntöjä 2009. Teoksessa Hannu Anttonen & Tuula Räsänen (toim.) Helsinki: Työterveyslaitos. Viitattu 9.11.2014. http://www.ttl.fi/fi/verkkokirjat/Documents/BWW_ty%C3%B6hyvinvointi_web.pdf

Työsuojeluhallinto 2014. Väkivallan uhka työssä. Viitattu 18.2.2015. <http://www.tyosuojelu.fi/fi/vakivallanuhka>

Työterveyslaitos 2002. Työhyvinvointi ei ole sattumaa – tutkimus hyvien käytäntöjen vaikuttavuudesta. Teoksessa Veijo Notkola (toim.) Helsinki: Kirjapaino Snellman Oy. (Tutkijat Veijo Notkola, Pauli Juuti, Leena Piispa, Mikko Kuoppala, Petri Uusikylä)

Työterveyslaitos 2013. Työuupumus. Viitattu 28.3.2015.

<http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tyouupumus/sivut/default.aspx>

Työterveyslaitos 2014. Työnohjaus. Viitattu 22.3.2015.

http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso_ ja_esimiestyo/johtaminen_ ja_esimiestyo/tyonohjaus/sivut/default.aspx

Työterveyslaitos 2015. Työhyvinvointi. Viitattu 9.11.2014.

<http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/Sivut/default.aspx>

Työturvallisuuskeskus 2011. Työhyvinvointia yhteistyöllä. Viitattu 10.11.2014.

http://sykettatyohon.fi/files/tietopankki/tyohyvinvointia-yhteistyolla/Tyohyvinvointia_yhteistyolla.pdf

Työturvallisuuslaki 2002/738. Viitattu 16.3.2014.

[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738?search\[type\]=pika&search\[pika\]=ty%C3%B6turvallisuuslaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738?search[type]=pika&search[pika]=ty%C3%B6turvallisuuslaki)

Työväkivaltavaarojen tunnistuksen – ja riskien arviointimenetelmä (TVR-ARVI) 2015.

Viitattu 27.4.2015. <http://www.ttk.fi/files/2484/arviointiohje.pdf>

Vaaratekijöiden tunnistaminen ja riskien arviointi 2015. Viitattu 28.4.2015.

<http://www.ttk.fi/riskienarviointi>

Vahtera, Satu 2011. Väkivalta- ja uhkatilanteet hoitotyössä. Hämeen ammattikorkeakoulu. <https://www.theseus.fi/handle/10024/26255>

Valli, Raina 2001. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Juhani Aaltonen & Raina Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-Kustannus, 100–112.

Vuokko, Pirjo 1997. Mitä on asiakaslähtöisyys? Avaimena asiakaslähtöisyys. Pirjo Vuokko (toim.) Yritysjulkaisut. Helsinki: Edita.

Väkivaltariskien arviointimenetelmä. 2015. Viitattu 28.4.2015.

http://www.ttk.fi/tyosuojelu/vaaratekijoiden_tunnistaminen_ ja_riskien_arviointi/vakivaltariskien_arviointimenetelma.

Weizmann-Henelius, Ghitta 1997. Väkivaltaisen ihmisen kohtaaminen. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.

Wilenius, Markku & Kurki, Sofi 2012. Surfing the Sixth Wave. Exploring the next 40 years of global change. Viitattu 20.2.2015. http://www.utu.fi/fi/yksikot/ffrc/julkaisut/e-tutu/Documents/eBook_2012-10.pdf.

Ylinen, Mia 2010. Uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisy parturi-kampaamossa. Laurea-ammattikorkeakoulu.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/21965/Ylinen_Mia.pdf?sequence=1

LIITTEET

LIITE 1: Asioimistulkin ammattisäännöstö

Asioimistulkin ammattisäännöstö

Seuraavat liitot ovat hyväksyneet asioimistulkin ammattisäännöstön 30.5.2013: Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto, Käännösalan asiantuntijat KAJ, Suomen Puhevammaisten Tulkit ry, Suomen Viittomakielen Tulkit ry, Suomen kirjoitustulkit ry, Helsingin seudun asioimistulkikeskus, Keski-Suomen tulkikeskus, Kuuloliitto ry ja Kuurojen Liitto ry.

Asioimistulkkaus on viranomaisen, yhteiskunnan virallisen instituution tai jonkin muun tahon ja yksilön tai pienehkön ryhmän välisen dialogin tulkkausta. Tässä säännöksessä tulkilla tarkoitetaan koulutettua ja/tai kokenutta ammattilaista ja tulkkauksen asiantuntijaa, joka on tulkkaustilanteessa täysin puolueeton ja riippumaton.

Ammattisäännöstö sitoo, ellei laista tai asetuksista yksittäistapauksissa toisin johdu, sen laadintaan osallistuneiden, tulkkeja edustavien liittojen jäseniä: puhuttujen ja viitottujen kielten tulkkeja, kirjoitustulkkeja ja puhetta tukevien tai korvaavien menetelmien tulkkeja.

Asioimistulkin eettiset ohjeet

1. Tulkilla on salassapitovelvollisuus.
2. Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.
3. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hän on esteellinen.
4. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä.
5. Tulkki valmistautuu tehtäväänsä huolellisesti ja ajoissa.
6. Tulkki tulkkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta.
7. Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä.
8. Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä.
9. Tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla.

10. Tulkki ilmoittaa seikoista, jotka vaikeuttavat oleellisesti tulkkausta tulkkaustilanteessa.
11. Tulkki ei toimi ammattikuntaansa haittaavalla tavalla.

LIITE 2: Työntekijän hyvinvointia luonnehtivia käsityksiä

TAULUKKO 1.

| Lähde | Työhyvinvointiin liittyvät käsitykset | | |
|---|---|---|---|
| | Työ | Työntekijän terveys ja turvallisuus | Työyhteisö |
| Työterveyslaitos (2014) | mielekäs ja sujuva työ ja | terveyttä edistävä | turvallinen työyhteisö |
| Työterveyslaitos (2009) | tuottava työ (työntekijät toteuttavat) | turvallinen terveellinen | hyvinvoiva työyhteisö |
| Riikonen, Tuomi, Vanhala ja Seitsamo (2003) | | tyytyväisyys ja kokonaishyvinvointi epävarmuuden ja vastoinkäymisten sietäminen | |
| Otala ja Ahonen (2005) | | henkilökohtainen tunne- ja vireystila | työyhteisön yhteinen tunne- ja vireystila |
| Työturvallisuuskeskus (2011) | osaaminen työ ja sen mitoitus työn organisointi | terveys ja työkyky kehittymismahdollisuudet työyhteisötaidot ja sosiaaliset suhteet | työympäristö johtaminen tiedonkulku |
| Kiviniemi (2013) | työn luonne | työntekijä itse | vertaistuki työnantajat ja johtajat ratkaisumallit ongelma- ja muutostilanteisiin |
| Anttonen ja Räsänen (2009) | tuottava työ työntekijän elämänhallinta | turvallista ja terveellistä ammattitaito työn mielekkyys ja palkitsevuus | johdettu organisaatio työyhteisön hyvinvointi työyhteisön kokemus työn mielekkyydestä |
| Työterveyslaitos (2002) | omaan työhön vaikuttaminen osaaminen työprosessit | aktiivisuus ja voimavarat osallisuuden tunne oma toiminta | työyhteisön voimavarat tai niiden puuttuminen toiminnan luonne työn kehittäminen työolosuhteet luottamus avoimuus yhteistyö |
| Mönkkönen ja Roos (2010) | | psykkinen ja fyysinen tila | psykkinen ja fyysinen tila |
| Riikonen ym. (2003) | | osallistuminen turvallisuus | käytännöt |
| Pakkala (2013) | työjärjestelyt | | arvot sosiaaliset tilanteet vuorovaikutus palaute esimiestyö |
| Gerlander ja Launis (2007) | kuormitus työn muutos/ kehittäminen | kokemus | |

LIITE 3: Saatekirje

Saatekirje

Kuopio 2.3.2015

Hyvä vastaanottaja

Keväällä 2015 valmistuu opinnäytetyö, jossa selvitetään viittomakielentulkkien työssä kokemia uhkaavia tilanteita. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, millaisia uhkaavia tilanteita viittomakielentulkit kokevat työssään ja miten tilanteita voisi ennaltaehkäistä. Opinnäytetyön tilaajana toimii TulkkausILONA Oy Kuopiosta. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää TulkkausILONA Oy:n työyhteisön sisäinen toimintamalli uhkaavien tilanteiden varalle ja niiden ennaltaehkäisemiseksi.

Pyydän teitä osallistumaan verkkokyselyyn, koska jokainen vastaus on tärkeä opinnäytetyön tavoitteen saavuttamiseksi. Kyselyn täyttäminen kestää noin 15 minuuttia. Kysely sisältää sekä avoimia että strukturoituja kysymyksiä. Vastauslinkki pysyy auki keskeneräisen vastauksen ajan. Vastaukset lähtevät minulle *Lähetä*-painikkeen painettuasi. Toivon, että teillä on aikaa vastata kysymyksiin.

Osallistuminen kyselyyn on vapaaehtoista. Saatuja tietoja käytetään ainoastaan kyseistä opinnäytetyötä varten. Kyselylomakkeet käsitellään luottamuksellisesti, anonymisti ja hävitetään asianmukaisesti opinnäytetyön valmistuttua. Vastaajien henkilötiedot eivät paljastu vastauksista. Kyselylomake lähetetään Suomen Viittomakielentulkit ry:n alueellisten postituslistojen kautta viittomakielentulkeille eri puolelle Suomea. Toivon, että vastaatte kyselyyn **15.3.2015 mennessä**.

Opinnäytetyöni ohjaajana toimii Hanna-Kaisa Turja Humanistisesta ammattikorkeakoulusta, puh 0400 349 322. Opinnäytetyö julkaistaan sen hyväksymisen jälkeen Internetissä osoitteessa www.theseus.fi

[Linkki kyselyyn: https://www.webropolsurveys.com/S/319F4C008D7DE0D9.par](https://www.webropolsurveys.com/S/319F4C008D7DE0D9.par)

Annan mielelläni lisätietoja opinnäytetyöstä.

Ystävällisin terveisin

Viittomakielentulkkiopiskelija

Elisa Leinonen

elisa.leinonen@humak.edu

LIITE 4: Webropol-kysely

Viittomakielentulkkiä työssä kokemat uhkaavat tilanteet

Uhkaavat tilanteet voivat syntyä eri tekijöiden tuloksena. Syynä voi olla mm. asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksen epäonnistuminen. Uhkaavat tilanteet ovat usein traumaattisia kokemuksia. Työssä väkivallan kohtaaminen herättää pelkoa ja ahdistusta, se vaikuttaa työntekijän työtehokkuuteen. Työntekijä voi kokea, että hänen koskemattomuutensa ja turvallisuutensa ovat uhattuina. Ratkaisevaa uhkaavissa tilanteissa on se, miten tilanteista pyritään selviytymään (mm. Weizmann-Henelius 1997, 8.)

1. Kuinka monta vuotta olette työskennelleet viittomakielentulkkina? (__vuotta__kuukautta) *

2. Millaisten asiakasryhmien parissa pääasiallisesti työskentelette viittomakielentulkkina? (Voit valita useamman vaihtoehdon.) *

- kuurot
- kuurosokeat
- kuuroutuneet
- huonokuuloiset
- implantoidut
- jokin muu, mikä?

3. Oletteko kokeneet työssänne uhkaavia tilanteita, jotka ovat luonteeltaan fyysisyyteen kohdistuvia? (esim. kiinnipitäminen, huitominen, lyöminen, sylkeminen, potkiminen tai ääritapauksessa aseiden käyttö) *

- kyllä olen (siirtykää seuraavaan kysymykseen 4)
- en ole (siirtykää kysymykseen 8)

4. Kuvatkaa fyysisyyteen liittynyt uhkaava tilanne ja siihen liittyvät olosuhteet mahdollisimman yksityiskohtaisesti (Mitä tapahtui? Milloin tapahtui? Kuinka se tapahtui? Missä se tapahtui? Mitkä syyt vaikuttivat mielestänne tilanteen syntymiseen?)

5. Luetelkaa henkilöt, jotka olivat osallisina tapahtumassa ja heidän suhteensa teihin ja toisiinsa (esim. asiakas, omainen, kollega, viranomainen jne.)

6. Analysoikaa vielä edellä mainitsemaanne tilannetta. Miten käsittelette asiaa jälkikäteen? (Valitse parhaiten kuvaava vaihtoehto.)

- en mitenkään
- kollegan kanssa
- esimiehen kanssa
- työyhteisössä (yhdessä sekä esimiehen että kollegojen kanssa)
- työnohjauksessa
- jotenkin muuten, miten?

7. Miten toimisitte nyt edellä mainitussa uhkaavassa tilanteessa toisella tavalla? Miksi toimisitte nyt toisin?

8. Oletteko kokeneet työssänne uhkaavia tilanteita, jotka ovat luonteeltaan psyykkisyyteen kohdistuvia? (esim. uhkaava käytös, ahdistelu, pelottelu, nimittely, alistaminen jne.) *

- kyllä olen (siirtykää seuraavaan kysymykseen 9)
- en ole (siirtykää kysymykseen 14)

9. Kuvatkaa psyykkisyyteen liittynyt uhkaava tilanne mahdollisimman yksityiskohtaisesti ja siihen liittyvät olosuhteet (Mitä tapahtui? Milloin tapahtui? Kuinka se tapahtui? Missä se tapahtui? Mitkä syyt vaikuttivat mielestänne tilanteen syntymiseen?)

10. Luetelkaa henkilöt, jotka olivat osallisina tapahtumassa ja heidän suhteensa teihin ja toisiinsa (esim. asiakas, omainen, kollega, viranomainen jne.)

11. Analysoikaa vielä edellä mainitsemaanne tilannetta. Miten käsittelitte asiaa jälkikäteen?

- en mitenkään
 - kollegan kanssa
 - esimiehen kanssa
 - työyhteisössä (yhdessä sekä esimiehen että kollegojen kanssa)
 - työnohjauksessa
 - jotenkin muuten, miten?
-

12. Miten toimisitte nyt edellä mainitussa uhkaavassa tilanteessa toisella tavalla? Miksi toimisitte nyt toisin?

13. Miettikää vielä uhkaavan tilanteen merkitystä itsellenne ja kuvailkaa, miksi koette sen merkittäväksi. Mitä opitte siitä? Miten asiat kohdaltanne muuttuivat? Miten jatkoitte työtänne tilanteesta eteenpäin?

14. Kuvatkaa lyhyesti, miten uhkaavat tilanteet mahdollisesti vaikuttaisivat työhön?

–

–

15. Miten työyhteisössänne on varauduttu uhkaaviin tilanteisiin ja miten niitä käsitellään? *

16. Miten mielestänne viittomakielentulkin työssä voidaan ennaltaehkäistä uhkaavat tilanteet? *

17. Kertokaa, mitä koulutusta olette saaneet/käyneet uhkaavissa tilanteissa toimimiseen ja niiden ennaltaehkäisemiseen. *

en ole saanut ko. koulutusta ja haluaisin...

olen saanut/käynyt koulutusta, mitä...

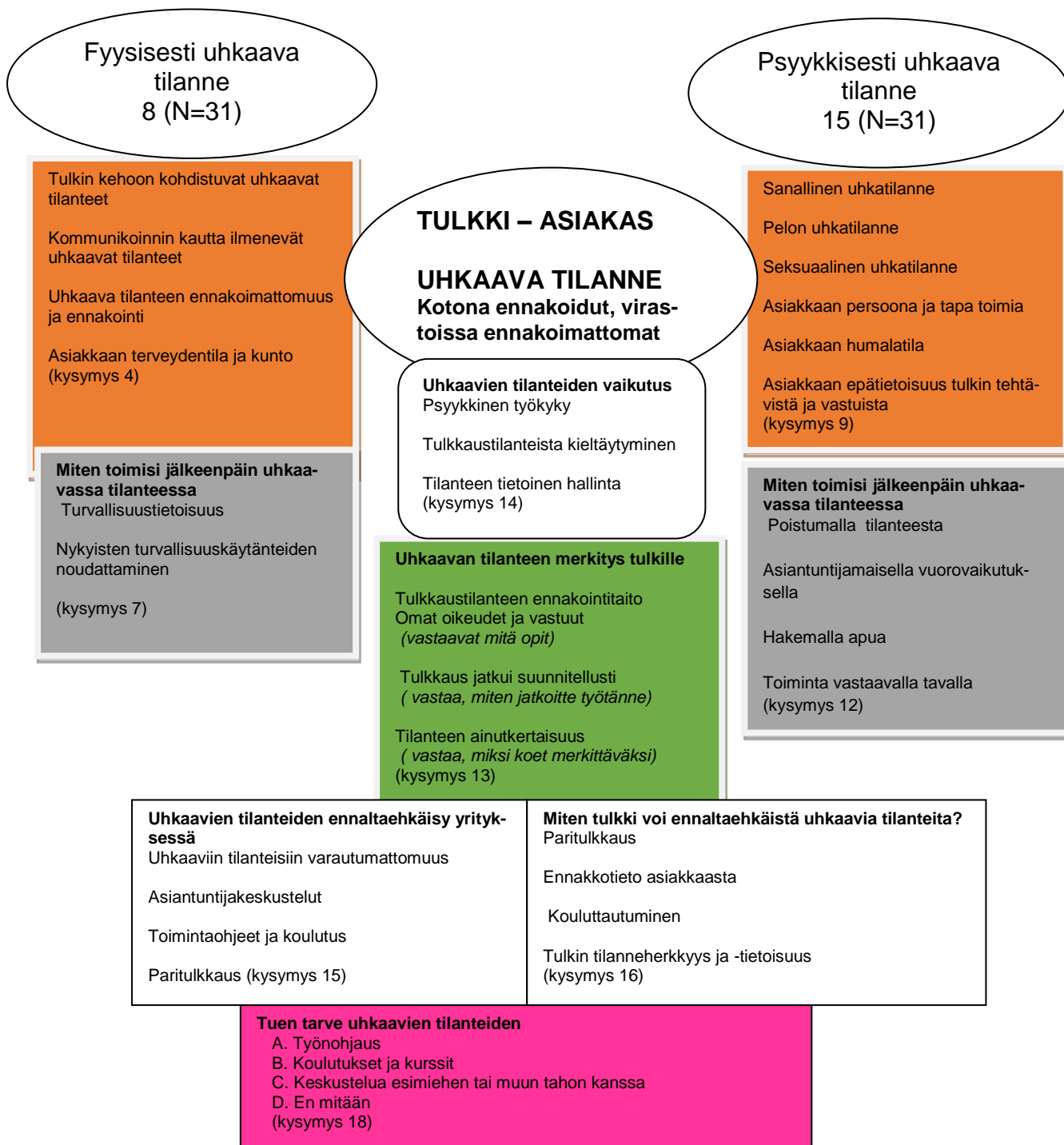
18. Kertokaa vielä, mitä tukea haluaisitte työhönne liittyviin uhkaavien tilanteiden käsittelyyn. *

LIITE 5: Esimerkki koodatuista ilmauksista.

TAULUKKO 2.

| 7. Miten toimisitte nyt edellä mainitussa uhkaavassa tilanteessa toisella tavalla? Miksi toimisitte nyt toisin? | |
|---|---|
| Tärkeät ilmaukset | Teemat |
| <p>1.Lähtisin karkuun nopeammin.</p> <p>2.En toimisi toisin. Osaan pysyä rauhallisena, ja varautua tilanteisiin.</p> <p>3. kelaltahan ei vielääkään saa tilauksien tarkempia sisältöjä, jos asiakas ei mitään tarkempaa ole ilmoittanut siihen liittyen, joten jos tilaus olisi esim. alle 1h mittainen, olisi molemmissa tilauksissa vain yksi tulkki kun Kelan ohjeistuksia noudattaa.</p> <p>4.Jos tulkilla ei ole firman kautta muuta tarkempaa tietoa asiakkaasta, niin kyllä sitä ihan yhtä tyhjän päällä ja turvatomia ollaan noissa tilanteissa vieläkin.</p> <p>5.Varmistaisin oman turvallisuuteni myös etukäteen</p> <p>6.ehkä myös pääsyn pakoon huoneesta.</p> <p>7.En toimisi mitenkään toisin, sillä tässä tilauksessa oli poikkeuksellista se, että saimme etukäteen niin paljon tietoa asiakkaasta ja tilanteesta, joten pystyimme luomaan toimintastrategian harkitusti etukäteen.</p> <p>8.Emme jääneet asiakkaan kanssa kertaakaan samaan tilaan ilman vartijaa/omaista ja</p> <p>9. huolehdimme myös siitä, että joku vartija/omainen/lääkäri oli aina meidän tulkkien ja asiakkaan välissä,</p> <p>10. jolloin asiakas ei päässyt lyömään tai potkimaan meitä tms. 11.Tilanne päättyi hyvin ja asia saatiin hoidettua asiakkaan näkökulmasta parhaalla mahdollisella tavalla. Kukaan ei myöskään vahingoittunut.</p> <p>12.Jälkikäteen keskustelimme tilanteesta sekä tilanteessa kanssani olleen kollegani että esimieheni ja sisäisen välittäjän kanssa. (Olisin toivonut kohtaan 6. mahdollisuuden valita useamman vaihtoehdon)</p> <p>13.En olisi voinut toimia mitenkään toisin.</p> <p>14.Tilanteessa, jossa asiakas oli päihtynyt, toimin nyt toisin. 15.Kieltäytyisin nyt tulkkamasta ko. henkilölle.</p> <p>16.Tulkatessani hänelle, jouduin jatkuvasti seuraamaan, ettei hän loukkaa fyysisesti itseään tai muita.</p> <p>17.Kahteen muuhun tilanteeseen en osaa ottaa kantaa.</p> <p>18.En kääntäisi asiakkaalle selkääni.</p> <p>19.Tämän tapauksen jälkeen en enää kääntänyt selkääni asiakkaalle siellä uudelleen käydessäni, koska tiesin, että asiakas käyttäytyy arvaamattomasti/uhkaavasti/väkivaltaisesti.</p> <p>20.Tämä oli ensimmäinen kerta, kun asiakas käyttäytyi näin tulkkia kohtaan.</p> <p>21.Ilmoitin asiasta myös esimiehen kautta tulkkivälitykseen - tiedoksi seuraaville tulkeille (tämä tieto ei kuitenkaan välittynyt eteenpäin).</p> | <p>A. Turvallisuustietoisuus (1, 5, 6, 14, 15, 16, 18, 19, 21,3, 4, 21)</p> <p>B. Nykyisten turvallisuuskäytäntöiden noudattaminen (2, 7, 8, 9, 10, 13)</p> |

LIITE 6: Vastauksista nousseet teemat



LIITE 7: Luotettavuuskriteerit.

TAULUKKO 4. Opinnäytetyön luotettavuuskriteerit (Kylmä & Juvakka 2007, 127–134; Kananen 2014, 150–154.)

| Opinnäytetyön luotettavuus ja sitä kuvaavat kriteerit | | | | |
|--|---|--|---|--|
| Kyllästeisyys | Siirrettävyys | Uskottavuus | Refleksiivisyys | Todeksi vahvistettavuus |
| <p>-aineisto olisi voinut olla laajempi</p> <p>+aineiston analyysin ja tulkinnan perusteellisuus</p> | <p>-käytetty yhtä tiedonkeruu-menetelmää</p> <p>-kyselymenetelmä, ei katsekontaktia vastaajiin, olisiko esim. haastattelu ollut luotettavampi</p> <p>+aineiston keruuprosessin kuvauksen kattavuus</p> <p>+kaikilla SVT kuuluvilla tulkeilla vastaus- ja osallistumismahdollisuus, ns. kokonaisotanta</p> <p>+aineisto saatu henkilöiltä, joilla omakohtaisia kokemuksia uhkaavista tilanteista</p> <p>+kyselyn kysymykset kuvattu perusteellisesti ja väljäksi vastattaviksi</p> <p>+saadut vastaukset ja kokonaisaineisto monipuolista ja laadukasta</p> <p>+toimintamalli hyödynnettävissä myös muissa toimintaympäristöissä</p> | <p>- omakohtaisen kokemuksen puuttuminen uhkaavista tilanteista esim. työharjoittelun ajoilta</p> <p>- vastaajat eivät ole arvioineet tuloksia eikä johtopäätöksiä</p> <p>- laajempi aineisto</p> <p>-aineisto kerätty yhdellä, kasvottomalla, menetelmällä (nettikysely)</p> <p>+esitestaukset ja laadittu saatekirje</p> <p>+ohjaajan ja vertaisen arviot tuloksista ja johtopäätöksistä</p> <p>+tarkka aineiston käsittely ja luokitteluperusteiden kuvaus</p> <p>+sisällön analyysin sopivuus suhteessa tutkimuskysymyksiin</p> <p>+opinnäytetyöpäiväkirjan pitäminen</p> <p>+tulokset raportoitu aineiston ehdoilla</p> <p>+ perehtyminen uhkaavia tilanteita käsittelevään kirjallisuuteen ja tietoperustaan</p> | <p>-lyhyt aika perehtyä aineistoon</p> <p>+perustelut ja näkökulmat kuvattu aiheen valinnassa sekä aineiston käsittelyssä</p> <p>+tavoite ja tarkoitus selkeät</p> <p>-/+ subjektiivisuus ja objektiivisuus aineiston käsittelyssä ja tulkinnassa</p> <p>+teemat kuvaavat ilmiötä ja ne on kuvattu siten, että lukija ymmärtää ne</p> | <p>+raportin selkeys ja luotettavuus</p> <p>+opinnäytetyön tarkka raportointi perusteluineen</p> <p>-/+tulosten ja johtopäätösten toistettavuus</p> <p>+aineisto, tulokset ja johtopäätökset muodostavat perustellun ja loogisen kokonaisuuden</p> <p>+luotettavuutta arvioitu</p> <p>+eettisiä asioita arvioitu</p> <p>+uusi ymmärrys ko. asiasta</p> <p>+aihe on eettisesti oikeutettu</p> |