

Jenni Mikkola-Majamaa

# LASTUNA LAINEILLA, TALO TUULESSA JA HERRAN HALTUUN

Viittomakielen tulkin työn merkityksellisyyden lähteet ja  
työssä jaksaminen muutoksen pyörteissä

Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta

Pro gradu -tutkielma

Huhtikuu 2020

# TIIVISTELMÄ

Jenni Mikkola-Majamaa: Lastuna laineilla, talo tuulessa ja herran haltuun. Viittomakielen tulkin työn merkityksellisyyden lähteet ja työssä jaksaminen muutoksen pyörteissä

Pro gradu -tutkielma

Tampereen yliopisto

Monikielisen viestinnän ja käännöstieteen maisteriohjelma, englannin tulkkauksen ja kääntämisen opintosuunta

Huhtikuu 2020

---

Tässä työssä tarkastellaan kokeneiden viittomakielen tulkkien työn merkityksellisyyden kokemusta ja työssä jaksamista. Viittomakielen tulkkausala on kokenut suuria muutoksia viime vuosina, kun palvelu siirtyi Kansaneläkelaitoksen järjestettäväksi ja lisää muutoksia on odotettavissa uusien, alati muotoaan muuttavien hankintojen myötä. Alan epävakaudesta ja ammattilaisten verrattain suuresta vaihtuvuudesta huolimatta jotkut onnistuvat luomaan itselleen pitkän uran viittomakielen tulkkina. Tutkimukseni tavoite oli selvittää pitkän uran syntyyn myötävaikuttavia tekijöitä, erityisesti tulkkien työn merkityksellisyyden kokemusta ja työssä jaksamisen suurimpia haasteita sekä heidän palautumistaan ja selviytymiskeinojaan. Tutkimus toteutettiin puolistrukturoituina teemahaastatteluina kuudelle pitkään ammatissaan toimineelle viittomakielen tulkille. Haastatteluaineisto järjestettiin Eija Leiviskän (2010) esittämän seitsemänkohtaisen työn merkityksellisyyden luokittelun perusteella ja analysoitiin tutkimuskirjallisuuteen tukeutuen.

Aineiston perusteella tulkkien tärkeimmät sisäiset motivaattorit olivat itsetuntemus ja omien voimavarojen tunnistaminen sekä onnistumisen kokemukset. Työn sisältö ja tehtävien moninaisuus, sopiva työsuhdemuoto, yhteisö, autonomia, mukautumiskyky sekä yksityiselämä osoittautuivat tärkeimmiksi työssä jaksamista edistäviksi tekijöiksi. Näistä korostetuimmin keskusteluun nousi autonomian ja tarve, joka koettiin tärkeimmäksi yksittäiseksi työssä jaksamista edistäväksi seikaksi ja jonka kuvattiin viime vuosina heikentyneen. Suurimmiksi haasteiksi työssä jaksamiselle mainittiin epävarmuus tulevaisuudesta, töiden riittävydestä ja toimeentulosta, Kelan asettamat työn rajoitukset ja vaatimukset sekä työn yksipuolistuminen.

Alan jatkuvien mullistusten voidaan arvioida heikentäneen luottamusta alalla. Epävarmuus ja epävakaus ovat merkittävin uhka tulkkien työssä jaksamiselle, mikä voi heikentää tulkkien sitoutumista ja vaikuttaa kielteisesti palvelun laatuun. Toisaalta tulkkien henkilökohtaiset ominaisuudet näyttävät vaikuttavan siihen, kuinka hyvin epävarmuutta siedetään. Yleistettävien johtopäätösten tekemiseksi tarvitaan laajempia lisätutkimuksia.

Avainsanat: viittomakielen tulkkauksen, työn merkityksellisyys, työssä jaksaminen, työhyvinvointi, luottamus

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

## ABSTRACT

Jenni Mikkola-Majamaa: Meaningfulness of Work and Work-Related Stress Management of Sign Language Interpreters

Master's Thesis

University of Tampere

Master's Degree Program in Multilingual Communication and Translation Studies

April 2020

---

This thesis addresses the meaningfulness of work and work-related stress management of experienced sign language interpreters. The sign language interpreting industry has been in constant turmoil ever since the responsibility of organizing and funding the service was transferred to the Social Insurance Institution of Finland (Kela) in 2010. More changes are still to be expected in the procurement practices which have a significant impact on the everyday work of service providers. Interpreter turnover has been considerable and their job satisfaction below the mean scores in Finland. My aim was to explore the various reasons behind the long careers some manage to create, from the point of view of meaningfulness of work, the greatest stressors and stress management. The data consists of six semi-structured interviews of experienced interpreters. The data was arranged according to the model of seven aspects of meaningful work by Eija Leiviskä (2001).

Self-awareness, recognizing and respecting personal resources, as well as feelings of achievement were found to be the most important inner motivators. Task variation, a suitable job contract, the work community, autonomy at work, adaptivity and fulfilling personal life were defined as the most important job resources. The interviewees highlighted the importance of autonomy, which was clearly one of the key factors creating job satisfaction and was also reported to have deteriorated over the past few years. Uncertainty over future changes, sufficiency of work, and adequate pay, the limitations and restrictions set by Kela, as well as the recent decline in task variation were mentioned as the greatest stressors. The on-going changes in the field of sign language interpretation can be observed to have resulted in mistrust.

The data of this study suggests that the uncertainty and instability oppose a threat to the job satisfaction of sign language interpreters, which might lead to disengagement and have a negative impact on the quality of the service. Yet some personal attributes, such as perfectionistic traits and efficient coping strategies, seem to help to endure these issues. However, more research is needed in order to extrapolate to the occupational group of sign language interpreters in general.

Key words: sign language interpreter, meaningfulness of work, work-related stress, workplace well-being, trust

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	1
2 VIITTOMAKIELEN TULKKI MUUTOSTEN PYÖRTEISSÄ.....	4
2.1 Viittomakielen tulkkauspalvelun tuotantoverkosto.....	4
2.2 Viittomakielen tulkin toimijuus.....	6
2.3 Toimijuuden syöksykierre eli hankinta 2017.....	7
3 TYÖHYVINVOINTI JA TYÖN MERKITYKSELLISYYS.....	9
3.1 Viittomakielen tulkkien työssä jaksaminen ja työtyytyväisyys .....	10
3.2 Työn merkityksellisyys ja sen osa-alueet.....	14
3.2.1 Henkisyys.....	16
3.2.2 Ihminen itse.....	18
3.2.3. Sisäinen kasvu.....	19
3.2.4 Työ.....	20
3.2.5 Yhteisö.....	23
3.2.6 Johtaminen.....	24
3.2.7 Tasapaino.....	29
4 TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTO.....	32
5 TUTKIMUKSEN TULOKSET.....	35
5.1 Henkisyys.....	37
5.2 Ihminen itse.....	38
5.3 Sisäinen kasvu.....	41
5.4 Työ.....	43
5.4.1 Työsuhteen muoto.....	44
5.4.2 Työn epävarmuus ja luottamuspuola.....	45
5.5 Yhteisö.....	47

5.6 Johtaminen.....	51
5.6.1 Palveleva johtajuus.....	51
5.6.2 Johtajuuden hajaantuminen.....	54
5.7 Tasapaino.....	59
5.7.1 Palautuminen.....	59
5.7.2 Selviytymiskeinot.....	62
6 LOPUKSI.....	67
LÄHTEET.....	72
Tutkimusaineisto.....	72
Tieteelliset lähteet.....	72
LIITTEET.....	78
Liite 1 Haastattelurunko.....	78
ENGLISH SUMMARY: THE MEANINGFULNESS OF WORK AND WORK RELATED STRESS MANAGEMENT OF SIGN LANGUAGE INTERPRETERS.....	I

# 1 JOHDANTO

Olen toiminut päätoimisena viittomakielen tulkkina ja kuurosokeiden tulkkina vuodesta 2007 sekä kirjoitustulkkina vuodesta 2008. Urani aikana kuulovammaisten tulkkaukspalvelu on kokenut suuren murroksen siirtyessään kuntien vastuulta Kansaneläkelaitoksen (Kela) järjestettäväksi vuonna 2010. Kela välittää yli 90 % kaikista kuulovammaisten tulkkauksista, joten Kelan sopimuskumppanuus on käytännössä välttämätöntä, mikäli aikoo toimia alalla. Jokainen hankintakausi on muuttanut ammatinharjoittamisen kenttää voimakkaasti, viimeisin vuonna 2018 alkanut kaikista voimakkaimmin. Uuden hankinnan, jonka reunaehdot ovat yhä hämärän peitossa, on määrä käynnistyä tämän tutkimuksen julkaisun aikoihin vuonna 2020.

Työni aihe kumpusi akuutista kriisitilasta, jonka viimeisin hankinta on viittomakielen tulkkauksen alalla käynnistänyt. Ammattilaisten huoli ja ahdistus kasvoi sen myötä merkittävästi ja monen tulkin ammatinharjoittaminen muuttui olennaisesti entisestä. Samalla myös yleinen epävarmuus tulevasta vaikutti lisääntyvän kollegoiden keskuudessa, mikä on myös omakohtainen kokemukseni. Monet tulkit ovat jo vaihtaneet alaa omasta halustaan tai pakotettuna, jäätyään hankinnan ulkopuolelle. Tämänhetkinen kehityssuunta on epäsuotuisa kaikkien osapuolten näkökulmasta ja sen syihin on syytä pureutua tarkemmin, jotta voidaan välttää palveluntuottajien uupuminen, palvelun tason romahdus ja ylimääräiset kustannukset, joita toimimaton järjestelmä ja hukkaan valuneet koulutusinvestoinnit aiheuttavat niin palveluntuottajille kuin valtiollekin.

Näyttää selvältä, että epävarmuus vammaisten tulkkaukspalvelussa jatkuu toistaiseksi ja tulkeilta vaaditaan jatkossakin voimavaroja ja toimivia selviytymiskeinoja tilanteen sietämiseksi. Näitä keinoja kartoittamalla pyrin lisäämään tietoa tekijöistä, jotka saattavat olla yhteydessä pitkään uraan ja jaksamiseen viittomakielen tulkin työssä. Halusin selvittää, miten useita erilaisia alan murroksia kokeneet ammattilaiset näkivät nykytilanteen ja millä tavoin he siinä luovivat eteenpäin. Kokeneilla tulkeilla itse tulkkauustyö sujuu ammattitaidolla ja vakaasti, joten on oletettavaa, että he havainnoivat työkenttää jokseenkin eri tavoin kuin ne, joille työkokemusta on kertynyt vasta vähäisesti.

Tämän tutkimuksen lähtökohtana ovat kääntämisen sosiologia ja kääntäjätutkimus (*translator studies*), joka korostaa kääntäjään – tai tässä tapauksessa tulkkiin – keskittyvän tutkimuksen erottamista perinteisestä käännöstutkimuksesta (*translation studies*). Kiinnostuksen kohteina

ovat tällöin tulkin henkilökohtaiset ominaisuudet hänen työnsä tuotteen sijasta. Laajasti käsitettynä kääntäjätutkimus pitää sisällään myös tulkin päätöksentekoprosessin, sosiologian, kulttuuriset näkökulmat, kognition sekä toimijuuden. (Chesterman 2009.) Eräänä tutkimukseni perimmäisenä tavoitteena onkin tehdä näkyväksi ammattikunta, joka jokapäiväisessä työssään pyrkii kaikin voimin häivyttämään itsensä taka-alalle.

Hubscher-Davidson on esittänyt, että vaikei tunneälykkäästä ja taitavasta käännösalan ammattilaisesta voidakaan saada luotua täsmällistä profiilia, lienee olemassa joitakin persoonallisuuspiirteitä, jotka ennustavat menestyksestä uraa (Hubscher-Davidson 2013, 339). Henkilökohtaisilla ominaisuuksilla on arveltu olevan merkitystä työssä jaksamiselle: muun muassa tulkkien suoriutumiseen liittyvän epävarmuuden, toimimattomien selviytymiskeinojen ja stressiperäisten fyysisten oireiden välillä on löydetty yhteys (Qin, Marshall, Mozrall & Marschark, 2008). Myös persoonallisuuden, stressin ja selviytymiskeinojen keskinäisestä yhteydestä tulkin työssä on näyttöä (Schwenke 2012, 30). Kaiken kaikkiaan työn ominaisuudet, yksilön persoonallisuuspiirteet ja hänen tapansa reagoida ja toimia nivoutuvat yhteen muodostaen monimutkaisen kokonaisuuden, jonka dynamiikasta tiedetään vielä suhteellisen vähän. Mistä ainesosista siis syntyy hyvinvoiva, työhönsä tyytyväinen, myrskyt kestävä ja ammattiinsa sitoutunut viittomakielen tulkki?

Tutkimuskysymykseni olivat:

Millaisten seikkojen koetaan edistävän työssä jaksamista, työmotivaatiota ja työn merkityksellisyyden kokemusta viittomakielen tulkin työssä?

Millaisten seikkojen koetaan aiheuttavan stressiä ja kuormitusta? Millaisia selviytymis- ja palautumiskeinoja tulkeilla on käytössään?

Tutkimus toteutettiin puolistrukturoituina teemahaastatteluina kuudelle alalla pitkään toimineelle viittomakielen tulkille. Kaikille tulkeille oli kertynyt vähintään 19 vuotta työkokemusta, mitä voi viittomakielialalla pitää jo varsin pitkänä urana, ja he edustivat eri kokoisia yrityksiä suurista toimijoista yksinyrittäjiin. Tutkimustulokset on ryhmitelty kasvatustieteen tohtori ja työyhteisövalmentaja Eija Leiviskän (2011) esittämän seitsemänkohtaisen työn merkityksellisyyden jaottelun mukaisesti.

Verkostoissa toimiminen määrittää viittomakielen tulkkien toimintaa voimakkaasti samaan tapaan kuin Kristiina Abdallah on kääntäjiä koskevissa tutkimuksissaan havainnut. Verkostot

ja niiden toiminnan kannalta keskeinen luottamus – tai sen puute – tuovat työhön ja työssä jaksamiseen omat haasteensa, joiden huomioiminen tarjoaa osaltaan tärkeän ja kiintoisan näkökulman tutkimusaiheeseen.



## **2 VIITTOMAKIELEN TULKKI MUUTOSTEN PYÖRTEISSÄ**

Koko lyhyen historiansa ajan viittomakielen tulkin ammattikenttä on kokenut suuria muutoksia ja ammattilaisilta on vaadittu paljon sopeutumiskykyä. Viimeisin hankinta on vaikuttanut radikaalisti palvelunjärjestämiseen ja tulkkien käytännön työhön. Mittavuutensa vuoksi nämä muutokset eivät voi olla vaikuttamatta tulkkien työssä jaksamiseen ja tästä syystä ne ansaitsevat lähempää tarkastelua.

Viittomakielen tulkkauksen järjestäminen perustuu tulkkauspalvelulakiin (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta, 2010) ja sikäli viittomakielen tulkki on poikkeuksellisen suojatussa asemassa moniin muihin käännösalan toimijoihin nähden. Asiakkaan oikeus tulkkauspalveluun velvoittaa palvelun järjestäjää ainakin muodollisesti pyrkimään laadukkaaseen ja määrällisesti riittävään palveluun. Yksittäisen ammattilaisen asema ja tulevaisuus järjestelmässä on suhteellisen vakaasta markkinasta huolimatta tällä hetkellä kuitenkin epävarma. Yritysten elinehtona on menestyä Kelan kilpailutuksessa, sillä vähintään yhdeksänkymmentä, joissakin tapauksissa jopa sata prosenttia alan yritysten liikevaihdosta muodostuu Kelan kautta välitettävistä tilauksista (Huusko 2017, 6). Hankinnan ulkopuolelle jääminen saattaa kohdata ketä hyvänsä ja tarkoittaa välitöntä työttömyyttä ilman vaihtoehtoisia urapolkuja ammatin piirissä.

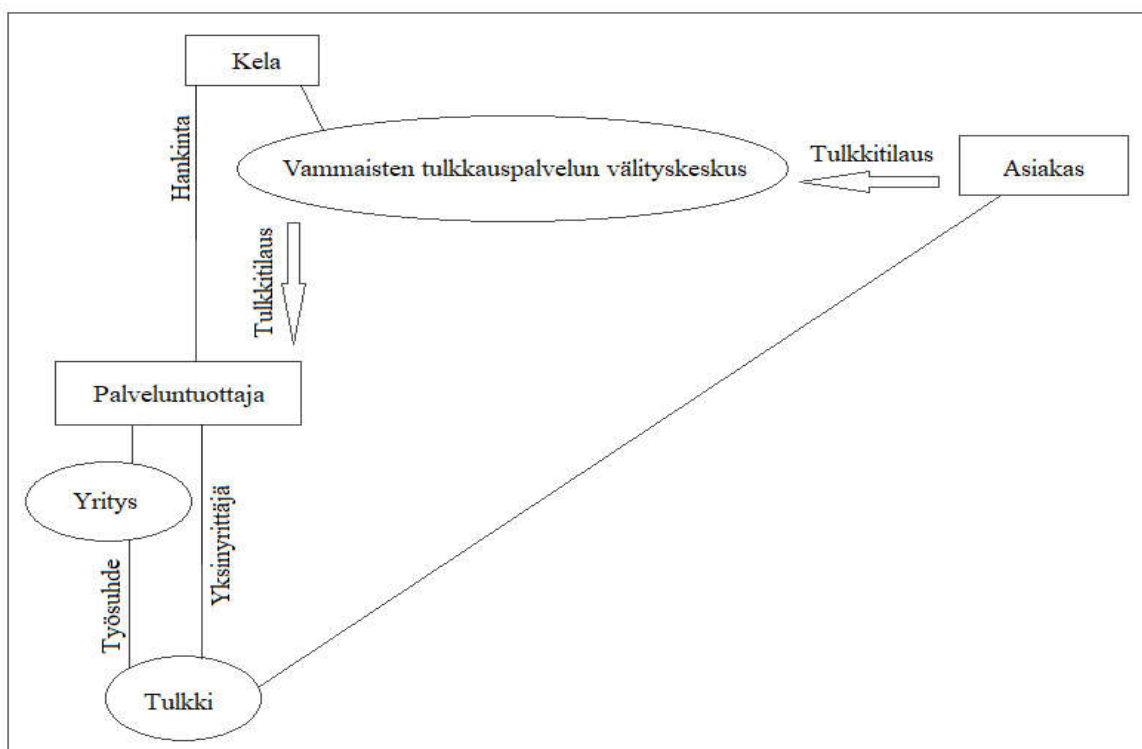
### **2.1 Viittomakielen tulkkauspalvelun tuotantoverkosto**

Viittomakielen tulkkeja koskevat pitkälti samat lainalaisuudet ja ammatinharjoittamisen realiteetit kuin muitakin tulkkaus- ja käännösalan ammattilaisia. Erääksi merkittäväksi käytännön tason yhtäläisyydeksi voidaan todeta tuotantoverkostossa toimiminen, joka määrittää vahvasti viittomakielen tulkkien toimenkuvaa ja asemaa tulkkauksen kentällä.

Käännösalan verkostoilla tarkoitetaan käännöspalvelua tuottavien eri kokoisten toimijoiden muodostamaa hierarkisesti toimivaa ekonomista kokonaisuutta (Abdallah & Koskinen 2007, 674–675). Yksityisellä sektorilla käännöspalvelut on usein ulkoistettu ja käännösalan yritykset toimivat näissä tilanteissa välittäjinä asiakkaan ja kääntäjän välillä eli tuottavat käännöspalveluja jonkun toisen toimeksiannosta. Käytännössä kääntäjä siis palvelee kahta eri toimeksiantajaa samanaikaisesti: palkan maksavaa tilaajaa ja loppukäyttäjää eli lukijaa, ja

näiden osapuolten intressit voivat olla keskenään ristiriidassa. Kääntäjä saattaa joutua puun ja kuoren väliin tasapainoillessaan verkostossa yrityksen ja asiakkaan eriävien vaatimusten ja toiveiden välillä eikä täten saa mahdollisuutta tehdä työtään parhaan taitonsa mukaisesti. Käännösalan verkostojen luottamusta tutkineen Kristiina Abdallahin mukaan kääntäjät kokevat kuitenkin tavallisesti nimenomaan käännöksen loppukäyttäjän eli lukijan olevan heidän ensisijanen asiakkaansa, jonka parhaaksi he pyrkivät toimimaan, riippumatta siitä, kuka maksaa heidän palkkansa. Tämä lojaaliuden tunne ylläpitää kääntäjien eettistä toimintaa ja motivoi heitä pyrkimään työssään parhaaseen mahdolliseen laatuun. (Abdallah 2010, 17, 20.)

Viittomakielen tulkkauksen tuotantoverkoston toimijoita ovat tulkit (yksinyrittäjinä tai yritysten työntekijöinä), tulkkien työnantajayritykset, loppukäyttäjä eli tulkausta tarvitseva asiakas, Kela, joka hankkii palvelun palveluntuottajilta (eli yrityksiltä tai yksinyrittäjiltä) sekä Kelan hallinnoima Vammaisten tulkkauksen välityskeskus, joka vastaa asiakkaiden tekemien tilauksien sijoittamisesta palveluntuottajille.



**Kuva 1. Viittomakielen tulkkauksen palvelun tuotantoverkosto**

## 2.2 Viittomakielen tulkin toimijuus

Toimijuudella tarkoitetaan mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa asioihin itsenäisesti. Toimijuusteorian on sanottu kumpuavan epäluottamuksesta, kontrolloinnista ja alistumisesta. Sen lähtökohtana on oletus, että kun toimeksiantaja delegoi työtä toimijalle, sen tulee myös sitoutua valvomaan toimijaa eri tavoin varmistaakseen, että tämä noudattaa sopimuksia. (Kivistö 2007, 1–3.) Kääntäjän ja tulkin osalta toimijuus liittyy vahvasti siihen, kuinka paljon hänellä on vaikutusvaltaa loppukäyttäjän tai toimeksiantajan suuntaan. Käännösalan verkostoissa vastuiden, etiikan ja laadun määrittely on monimutkaistunut ja samalla myös ristiriidat ovat lisääntyneet ja kääntäjän toimijuus heikentynyt. Alan eri toimijat kokevat ja määrittelevät laadun eri tavoin, josta seuraa väistämättä ristiriitoja ja väärintymmärryksiä. Yhteiset tavoitteet ja pelisääntöjen selventäminen ovat siis avainasemassa niin yhteistyön kuin laadunkin kehittämisessä ja muiden verkoston toimijoiden heikko sitoutuminen eettiseen toimintaan vaikuttaa haitallisesti erityisesti kääntäjään ja loppukäyttäjään. (Abdallah 2010, 22–23.) Abdallah kuvaakin kääntäjien toimijuutta käännösalan tuotantoverkostoissa rajoittuneeksi. (Abdallah 2012, 44).

Viittomakielen tulkin työssä toimijuus merkitsee käytännössä sitä, kuinka paljon vaikutusvaltaa ja mahdollisuuksia hänellä on säädellä omaa työtään. Viittomakielen tulkkauspalvelun tuotantoverkosto on hierarkialtaan varsin vertikaalinen ja tulkkien vaikutusvalta ja toimijuus siinä rajoittuneita. Toimijuutta rajoittavat tuotantoverkoston muista toimijoista varsinkin Kela ja lisäksi mahdollinen työnantajayritys säännöillä ja sopimuksilla. Työnantajayritysten kanssa tulkeilla voidaan katsoa neuvotteluvaraa ja mahdollisuus myös vaihtaa työpaikkaa, mutta Kelan sopimuskumppanuus on toiminnan perusvaatimus ja edellyttää pitkälti yksipuolisesti saneltujen ohjeistuksien noudattamista. Kelaa onkin kritisoitu voimakkaasti muun muassa mielivaltaisuudesta ja kyvyttömyydestä ottaa vastaan palautetta (mm. Martikainen 2016, 27). Toimijuus on vahvimmillaan käytännön työssä eli itse tulkkaustilanteessa, asiakkaan ja tulkin välisessä vuoro-vaikutuksessa, jolloin tulkki työskentelee itsenäisesti.

## 2.3 Toimijuuden syöksykierre eli hankinta 2017

Vuonna 2017 käynnistyneen kilpailutuksen myötä Kela rajoitti tulkkien tuotevalikoimaa ja toiminta-aluetta voimakkaasti. Tulkkaustuotteiksi määriteltiin palvelukuvauksessa viittomakielen tulkkaus, kirjoitustulkkaus ja puhevammaisten tulkkaus. Suomi jaettiin viiteen alueeseen, jotka olivat Uusimaa, läntinen, keskinen, itäinen ja pohjoinen. Kullakin tulkilla sai olla korkeintaan kaksi tulkkaustuotetta tai toiminta-aluetta. Jos halusi toimia kahdella alueella, oli rajoitettava ammatinharjoittamisensa yhteen tuotteeseen, vaikka pätevyys löytyisi kaikkiin kolmeen. Vastaavasti halutessaan tuottaa kahta tuotetta oli toiminta rajoitettava yhdelle alueelle. Lisäksi useampaa tuotetta tarjoavan palveluntuottajan tuli sitoutua siihen, että maantieteellinen saatavuus olisi kullekin tuotteelle samankaltainen. Mikäli siis valtakunnallisesti toimiva yritys tarjosi esimerkiksi läntisellä alueella kolmea tuotetta, tuli niiden olla saatavilla samoissa kunnissa. Jos kyseisellä palveluntuottajalla oli palveluksessaan kymmenen viittomakielen tulkkiä ja yksi kirjoitustulkki, oli ainoa kirjoitustulkki velvoitettu tarjoamaan palveluaan kaikissa kunnissa, jonne viittomakielen tulkkaustakin tarjottiin, muodostuisi hänen työssäkäyntialueensa miten laajaksi hyvänsä. Matka-ajan korvaus poistettiin ja peruutusehtoja heikennettiin huomattavasti. Palvelukuvauksen mukaan tulkkauspalvelu tuotettaisiin lähipalveluna, jolloin tilaukseen välitettäisiin lähin vapaana oleva tulkki. Vasta hankinnan alettua Kela täsmensi lähipalvelun määräytyvän kuntarajojen, ei kilometrimäärien perusteella. Käytännössä siis tilaukseen välitettäisiin saman kunnan alueella asuva tulkki kuinka kaukaa hyvänsä, vaikka todellisuudessa lähin tulkki asuisi kävelymatkan päässä eri kunnan puolella.

Toiminnan tiukkojen rajoitusten tähden monet tulkit joutuivat kaventamaan palveluaan. Joitakin tuotteita jätettiin tarjoamatta maantieteellisen saatavuuden, joitakin lukumäärän rajoitusten vuoksi. Aluerajojen tuntumassa asuvat tulkit joutuivat haastavaan tilanteeseen: esimerkiksi Hämeenlinnasta käsin on karkeasti ottaen yhtä pitkä matka Uudellemaalle, itäiselle ja läntiselle alueelle, mutta palvelua voitaisiin tarjota korkeintaan kahdelle näistä. Toisaalta tuotteita jätettiin kilpailuttamatta myös strategisista syistä. Mikäli jonkin tuotteen pätevyys oli hiljattain hankittu, muodostuivat kokemuspisteet sen osalta pienemmiksi kuin niissä tuotteissa, joissa kokemusta oli kertynyt jo enemmän. Parhaiden laatupisteiden saamiseksi kilpailutettavat tuotteet ja joissakin tapauksissa myös niitä tuottavat tulkit kannatti valikoida tarkoin. Vastavalmistuneilla oli epäsuotuisa vaikutus yrityksen laatupisteisiin, mikä heikensi heidän asemaansa työmarkkinoilla.

Kela rajoitti myös hankittavaa kokonaisresurssia. Aiemmissa kilpailutuksissa kaikki tuottajat ovat tulleet valituiksi, mutta huonommin menestyneet ovat sijoittuneet etusijajärjestyksessä alemmas. Ensi kertaa alalla nousi hätä siitä, että jotkut jäisivät kokonaan ilman sopimusta. Kela on myös rajoittanut uusien tulkkien rekrytointia ja lisähenkilöstön palkkaaminen on ollut mahdollista vain, kun Kela on avannut lisärekrytoinnin (Huusko 2017, 34). Sopimuksetta jääneiden uudelleentyöllistyminen on käytännössä haastavaa.

Hankintaa ei saatu keskeytettyä palveluntuottajien, ammattiyhdistyksen ja asiakasjärjestöjen vastustuksesta, markkinaoikeuskanteista, adresseista ja eduskunnan oikeusasiamiehelle tehdyistä kanteluista huolimatta. Kela teki selväksi, ettei keskustelisi keskeneräisestä hankinnasta.

Kilpailutulosten julkistamisen jälkeen alkoi voimakas uudelleenjärjestäytyminen. Palveluntuottajat joutuivat irtisanomaan työntekijöitään ja jotkut tulkit irtisanoutuivat omasta tahdostaan, mikäli eivät tulleet valituiksi tarjoamissaan tuotteissa. Yrityksiä hakeutui konkurssiin. Tuotevalikoiman rajoittamisen on koettu tuottavan erityisiä vaikeuksia ammattitaidon ylläpitämiselle ja kehittämiselle, johon tulkit ovat ammattisäännöstössään sitoutuneet. On aiheellista kysyä, kykenevätkö kilpailutuksessa pois pudonneet enää tulevilla kausilla tarjoamaan laadukasta palvelua tuotteessa, jota eivät ole vuosiin saaneet tuottaa, ja ovatko enää edes halukkaita yrittämään.

Työssä jaksamisen kannalta hankinnat tuottavat suuria haasteita. Pahimmassa tapauksessa kilpailutuksen ajan jännityksestä selvittyään tulkkien pitää sopeutua uuteen työnkuvaan, uuteen työsuhteeseen ja -yhteisöön tai työttömyyteen, tehdä surutyötä, omaksua uudet rajat ja säännöt toiminnalle ja hyväksyä epävarmuus tulevasta. Outi Huuskon mukaan viittomakielen tulkin työ onkin vaarassa muuttua ”läpikulkuammatiksi”, josta luovutaan ennen pitkää epäsäännöllisten työaikojen ja epävarmojen tulojen vuoksi (Huusko 2017, 53).

Markkinaoikeus linjasi 1.10.2018 Kelan tarjouspyynnön olleen lain vastainen laatupistejärjestelmän osalta (Markkinaoikeus 2018). Hankintapäätösten tekeminen kiellettiin ja Kela velvoitettiin järjestämään uusi kilpailutus 5.000.000 euron sakon uhalla. Päätöksen käytännön merkitys on ollut lähinnä muodollinen, sillä tämän tutkimuksen valmistumisen aikaan lainvastaista hankintakautta on kestänyt jo kaksi ja puoli vuotta ja virheiden seuraukset ovat jääneet käytännössä palveluntuottajien harteille.

### 3 TYÖHYVINVOINTI JA TYÖN MERKITYKSELLISYYS

Työhyvinvointiin eri näkökulmia tarjoavia termejä työtyytyväisyys, työssä jaksaminen sekä työssä viihtyminen käytetään tutkimuskirjallisuudessa vaihtelevasti ja osin päällekkäin varsinaisen työhyvinvointi-sanan kanssa. Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan työhyvinvointi muodostuu työstä ja sen mielekkyydestä, terveydestä, turvallisuudesta ja hyvinvoinnista. Työhyvinvointia voidaan parantaa hyvällä johtamisella, työyhteisön positiivisella ilmapiirillä sekä työntekijöiden ammattitaitoa tukemalla. Työhyvinvointi edistää työssä jaksamista (STM s.d.). Työterveyslaitoksen (TTL s.d.) määritelmän mukaan hyvinvoiva työntekijä on motivoitunut ja vastuuntuntoinen, pääsee hyödyntämään vahvuuksiaan ja osaamistaan, tuntee työnsä tavoitteet, saa palautetta työstään, kokee itsensä tarpeelliseksi, kokee riittävästi sekä itsenäisyyttä että yhteenkuuluvuutta, onnistuu ja innostuu työssään ja kokee työn imua. Työtyytyväisyydellä viitataan ennen kaikkea yksilölliseen kokemukseen työn miellyttävyydestä ja asenteisiin, joita työntekijällä on työtehtäviään, palkkaustaan, työyhteisöään ja työnantajaorganisaatiota kohtaan (Spector 1997, 2–3). Launis ja Gerlander puolestaan toteavat, että työhyvinvoinnissa on viime kädessä kyse yksilön henkilökohtaisesta kokemuksesta, joka on tärkeää saada ilmaistuksi ja kuulluksi ja jonka työstäminen edistää kokemuksellista oppimista (Gerlander & Launis 2007, 206), mikä osaltaan todentaa työtyytyväisyyden ja työhyvinvoinnin käsitteiden päällekkäisyyden.

Bjerstedt toteaa Valtion talouden tutkimuskeskuksen raportissa (2001) työssä jaksamisen olevan mutkikas ja epäselvästi määritelty käsite, jonka ulottuvuuksia on alettu tutkia vasta hiljattain. Työssä jaksamista on myös mahdotonta mitata täsmällisesti. Väestön ikääntyessä työurien pidentäminen on kuitenkin tärkeässä roolissa ja tästä syystä on olennaista kiinnittää huomiota työntekijöiden jaksamiseen ja viihtymiseen. Työssä jaksaminen voidaan määritellä työssä jaksamattomuuden eli työuupumuksen vastakohtaksi ja työssä jaksamattomuus voidaan erottaa työkyvyttömyydestä sen oletetun tahdonalaisuuden perusteella. Työkyvyttömyyden varalta voidaan ja tulee hankkia vakuutus, mutta työssä jaksamattomuuden varalta sellaista ei ole olemassa. (Bjerstedt 2001, 5–8.) Työuupumuksen kolme yleisesti tunnistettua ulottuvuutta ovat uupuminen, kyynistyminen ja ammatillisen itsetunnon heikkeneminen (Virolainen 2012, 35–36). Työuupumukselle altistavat tekijät ovat työn vaativuus suhteessa puutteellisiin resursseihin, heikko työn hallinta, riittämättömät palkkiot ja palaute, työyhteisön sisäiset konfliktit, koettu epäoikeudenmukaisuus sekä arvojen ja etiikan vastaiseen toimintaan pakottaminen (mts. 38). Sirkku Kivistön, Eila Kallion ja

Greta Turusen mukaan työrasitusta säätelevä suhtautumistapa on olennainen henkisen hyvinvoinnin kannalta: ei ota vakavasti kaikkea, mikä voisi rasittaa, kykenee irrottautumaan työstä työpäivän jälkeen ja purkamaan kuormitusta. Lisäksi on tärkeää, että työtahti on säädeltävissä ja haasteellisuus tuntuu sopivalta, työstä saa iloa ja työhön tulo tuntuu miellyttävältä. (Kivistö, Kallio ja Turunen 2008, 25.)

Työssä viihtymiseen vaikuttavia tekijöitä ovat työn itsenäisyys, suhteet työtovereihin, työn mielenkiintoisuus ja haasteellisuus sekä mahdollisuus oppia uutta. Palkka ei työolotutkimusten mukaan ole merkittävä työn viihtymistä lisäävä seikka, vaikka se voikin vähentää viihtyvyyttä sikäli, kun se koetaan liian pieneksi tai epäoikeudenmukaiseksi. Suurempia uhkia työssä viihtymiselle kuitenkin ovat kiire ja tiukat aikataulut, arvostuksen ja palautteen puute, toimimattomat työjärjestelyt ja vähäiset vaikutusmahdollisuudet. (Virolainen 2012, 50.)

### **3.1 Viittomakielen tulkkien työssä jaksaminen ja työtyytyväisyys**

Taru Virtanen toteaa, että aiemmin vähäinen kiinnostus käännösalan ammattilaisten työtyytyväisyyttä ja emootioita kohtaan on viime aikoina lisääntynyt (Virtanen 2019, 58). Suomalaisen viittomakielen tulkkien työtyytyväisyyttä on kartoitettu vuosien mittaan eri tavoin, enimmäkseen tulkkien ammattijärjestön Suomen Viittomakielen tulkit ry:n ja tulkkeja kouluttavien ammattikorkeakoulujen toimesta muun muassa opinnäytetöiden muodossa. Viittomakielen tulkkausta ei Suomessa opeteta akateemisella tasolla, mikä näkyy myös ammattikuntaa koskevan kotimaisen akateemisen tutkimuksen vähyytenä.

Vuonna 2018 Humanistisen ammattikorkeakoulun, Suomen Viittomakielen Tulkit ry:n ja Akavan Erityisalojen yhteisen projektin puitteissa toteutettuun kyselyyn vastasi 176 tulkkia. Vastaajista suurin osa oli tyytyväisiä työsuhteensa laatuun ja lähes 80 prosenttia koki ansiotulonsa riittäväksi. Töiden ennakkoinnin vaikeus ja osaamisen rajoittuminen Kelan hankinnan vuoksi aiheuttivat suurinta tyytymättömyyttä. (Putkonen-Kankaanpää 2018, 27.)

Suomen viittomakielen tulkit ry:n jäsenlehti Kielisillan vuonna 2018 suorittamaan kyselyyn vastanneet mainitsivat tärkeiksi työhyvinvointitekijöiksi esimiestyön ja työyhteisön ilmapiirin, kollegoiden tuen sekä yksityiselämän sujuvuuden. Vastauksista kävi ilmi, että töitä on oltava riittävästi, mutta ei liikaa, työn tulee olla sopivan haastavaa ja ennakoitavaa. Lisäksi todettiin, että työn määrään, parhaassa tapauksessa myös laatuun, pitää voida vaikuttaa itse.

Tulkit kokivat epävarmuutta työn riittävydestä, mutta toisaalta moni koki itsenäisyyden ja vapauden hyvänä asiana. Kelan toteuttamat, mielivaltaisiksi koetut muutokset kielteisine vaikutuksineen nousivat kyselyssä toistuvasti esille. (Heimonen 2018.)

Päivi Martikainen on tutkinut viittomakielen tulkkikouluttajien ja tulkkiin työtyytyväisyyttä ja työn hallinnan tasoa. Hän arvioi yhteiskunnan laajempien työtoimintaan ja -organisointumiseen liittyvien muutosten heikentäneen erityisen paljon viittomakielen tulkkiin mahdollisuutta suunnitella tai kontrolloida työtään. Hän kuvaa tulkkausalalla tapahtuneita muutoksia epätahtisiksi ja toisilleen vastakkaisia tavoitteita sisältävien muutosten sarjaksi, joka haastaa tulkkiin työssä jaksamista ja työhyvinvointia ja voi pitkittyessään johtaa tulkkauspalvelun vaarantumiseen. (Martikainen 2016, 12, 40.) Samansuuntaisesti Gerlander ja Launis toteavat, että kun työssä tapahtuu lyhyessä ajassa paljon muutoksia, työhyvinvointiongelmia on vaikea ehkäistä (Gerlander & Launis 2007, 202). Martikaisen tutkimuksessa viittomakielen tulkkiin työtyytyväisyys näyttäytyi yleisesti melko korkeatasoisena, mutta kuitenkin selkeästi heikompana kuin suomalaisilla työntekijöillä keskimäärin. Erittäin tyytyväisiä työhönsä oli vain 19 prosenttia, kun yleisesti suomalaisilla työntekijöillä vastaava määrä on 29 prosenttia. Martikainen arvioi heikon tyytyväisyyden tärkeimmäksi selittäväksi tekijäksi tulkkiin epävakaan työllisyystilanteen, epätasaisen ja vaikeasti ennakoitavan työmäärän sekä epäsovivan työsuhteen laadun. (Martikainen 2016, 35–36.)

Martikaisen mukaan viittomakielen tulkeista 76 % koki työmäärän vähentyneen viime aikoina ja työmäärän vähentyminen koettiin voimakkaimmin negatiivisesti (Martikainen 2016, 24). Nollatuntisopimuksella työskentelevät tulkit mainitsivat tyytymättömyytensä syiksi ennen kaikkea työtilanteen ja tulojen epävarmuuden sekä riittämättömän kokonaistuntimäärän, mikä pakottaa päivystämään tilausten saamisen toivossa myös iltoja ja viikonloppuja palkatta ja tekee töistä kieltäytymisen vaikeammaksi silloinkin, kun työtä on liikaa (mts. 22–23). Huusko toteaa suurimpien viittomakielen tulkkausalan yritysten liikevaihdon kehittyneen hyvin vuoteen 2013 asti, mutta laskeneen merkittävästi vuonna 2014–2015 ja pysyneen vuoden 2013 tason alapuolella huolimatta siitä, että monet yritykset ovat palveluntarjontaansa laajentamalla saaneet myös uutta liikevaihtoa. Osasyiksi liikevaihdon laskuun hän arvioi kilpailun kiristymisen alalla. (Huusko 2016, 39–40.) Hakanen (2004) viittaa Sverken, Hellgrenin ja Naeswallin (2002) meta-analyysiin, jossa epävarmuuden osoitettiin olevan käänteisessä yhteydessä työasenteisiin, kuten työtyytyväisyyteen ja työhön kiinnittyneisyyteen; organisaatiota koskeviin asenteisiin, kuten luottamukseen; terveyteen,



sekä työntekijän käyttäytymiseen tai aikomuksiin, esimerkiksi alanvaihtosuunnitelmiin (Hakanen 2004, 80).

Latham ja Locken mukaan korkeita tavoitteita itselleen asettavat työntekijät ovat keskimääräistä tyytymättömämpiä työhönsä siitä yksinkertaisesta syystä, että korkeat tavoitteet jäävät herkemmin saavuttamatta (Latham & Locke 2002, 710). Tomina J. Schwenke on selvittänyt viittomakielen tulkkien perfektionistisia piirteitä ja niiden yhteyttä stressiin ja loppuunpalamiseen. Schwenke toteaa useiden aiempien tutkimusten osoittavan, että tulkkien työuupumus liittyy usein korkeisiin henkilökohtaisiin tavoitteisiin, virheiden karttamiseen sekä heikkoihin selviytymiskeinoihin ( *coping* ) (Schwenke 2015, 128). Esimerkiksi Gould ym. (2002) ovat löytäneet yhteyden positiivisen perfektionismin ja oppimismotivaation välillä (Schwenke 2012, 72). Perfektionismin tyyppi määrittää sen vaikutuksen työtyytyväisyyteen: sopeutuva perfektionismi lisää työtyytyväisyyttä ja työn imua kun taas sopeutumaton perfektionismi heikentää sitä (mts. 132). Sopeutuvaan perfektionismiin kuuluvat korkeasta vaatimustasosta huolimatta virheiden sietäminen ja tehtävien suorittamista seuraava tyytyväisyyden kokemus. Sopeutuvan perfektionismin piirteet edistävät uuden oppimista ja liittyvät parempaan psyykkiseen hyvinvointiin, korkeampaan itsetuntoon, suurempaan tyytyväisyyteen ja vähäisiin masennusoireisiin. Sopeutumaton perfektionisti puolestaan pelkää epäonnistumisia, ei siedä virheitä eikä saa tyydytystä onnistumisistaan ja kokee korkean vaatimustason ja heikoksi kokemansa suoritustason välisen kuilun ahdistavaksi. (mts. 128–130.) Tulkkien työuupumusta koskevassa tutkimuskirjallisuudessa on löydetty yhteys uupumisen ja negatiivisen sisäisen puheen, oman suorituskyvyn kyseenalaistamisen sekä itsekriittisyyden välillä. Toimivilla selviytymiskeinoilla onkin merkittävä suojaava vaikutus työn stressitekijöitä vastaan. (mts. 131–133.) Schwenke huomauttaa, että perfektionismin eri muodot eroineen olisi syytä huomioida tulkkikoulutuksessa ja esimiestyössä (mts. 136).

Timarova ja Salaets (2011) korostavat sekä tulkkikoulutuksen että tulkkina työskentelyn olevan erittäin kuormittavaa ja Bower (2015) toteaa viittomakielen tulkkien kokevan paljon stressiä ja loppuunpalamista. Schwenke viittaa Karasekin (1979) tutkimukseen, jonka mukaan työn kuormittavuus ja työssä koettu stressi eivät kuitenkaan ole pelkästään huono asia vaan ne saattavat tietyissä olosuhteissa myös haastaa työntekijöitä positiivisella tavalla ja johtaa siten kohentuneeseen työtyytyväisyyteen. Karasek on havainnut, että haastava työ yhdistyy korkeampaan tyytyväisyyteen silloin, kun työntekijällä on paljon mahdollisuuksia itse vaikuttaa työhönsä, ja vastaavasti vaikutusmahdollisuuksien vähäisyys heikentää

tyytyväisyyttä. (Schwenke 2015, 124–125.) Daniel B. Swartz on yhdysvaltalaisten ja kanadalaisten viittomakielen tulkkien työtyytyväisyyteen keskittyvässä väitöskirjassaan todennut, että suurempi autonomia ja pienempi työkuorma liittyivät korkeampaan koettuun työtyytyväisyyteen, ja korostaakin autonomian olevan keskeistä viittomakielen tulkkien työtyytyväisyydelle (Swartz 1999, 134).

Työuran pituudella on myös arvioitu olevan vaikutusta tyytyväisyyteen: alle viisi vuotta alalla toimineiden melko tai erittäin tyytyväisiksi itsensä kokevien määrä oli 49 prosenttia, kun yli 11 vuotta alalla toimineilla se oli 71 prosenttia. Pitkään alalla toimineet olivat tyytyväisempiä työhönsä ja heidän työkoherenssin tunteensa oli muita korkeampi. (Martikainen 2016, 20. 36.) Myös Swartz on havainnut, että työtyytyväisyys kasvaa iän ja kokemuksen karttuessa (Swartz 1999, 65). Hakanen, Harju, Seppälä, Laaksonen ja Pahkin toteavat samoin korkeamman iän olevan yhteydessä paremmiksi koettuihin voimavaroihin ja suurempiin työn vaatimuksiin (Hakanen, Harju, Seppälä, Laaksonen & Pahkin 2012, 23). Iän myötä työtyytyväisyys saattaa tosin myös lähteä uudestaan laskuun: Taru Virtanen on todennut 35–54-vuotiaiden kääntäjien keskuudessa työtyytyväisyyden olevan korkeampi kuin tätä nuoremmilla ja iäkkäämmillä (Virtanen 2019, 135).

Martikaisen tutkimuksessa työajan ulkopuolisista tekijöistä erityisesti perhe, läheiset ja harrastukset koettiin työtyytyväisyyttä kohentaviksi asioiksi. Negatiivisimmin koettiin Kelan toiminta ja tulkkauspalvelua säätelevä poliittinen ohjaus. Yli puolet vastaajista koki Kelan vaikuttaneen kielteisesti koko alaan ja alalla toimiviin tulkkeihin. Esimerkkejä mainituista ongelmista olivat Kelan haluttomuus ottaa vastaan palautetta tai kehittää toimintaansa laadun tai asiantuntijuuden näkökulmasta. Kelan luomat säännöt, välityspalvelun toimimattomuus, sopivan tulkin löytäminen kunkin asiakkaan tarpeisiin sekä paritulkkauksen puuttuminen vaativissa työtehtävissä nousivat myös esiin. (Martikainen 2016, 27.) Tulkit toivat haastatteluissa ilmi toiveitaan ja esiin nousi muun muassa tarve voida vaikuttaa enemmän työyhteisön toimintaan tai siihen, millaisiin työtehtäviin joutuu. Avoin ja keskusteleva ilmapiiri työyhteisössä koettiin tärkeäksi. Työnhallinnan tasoa nostaviksi tekijöiksi mainittiin myös onnistunut esimiestyöskentely, mahdollisuus työtehtävien ennakointiin, työasioihin vaikuttaminen ja työyhteisön tuki. (mts. 36.) Swartz (1999) on useisiin tutkimustuloksiin nojaten todennut, että viittomakielen tulkkien työtyytyväisyyttä edistävät lisäksi onnistunut esimiestyö, kohtuulliseksi koettu palkka, ylenemismahdollisuudet, kollegojen kanssa työskenteleminen, sopiva työkuorma, hyvät työolot, roolikonflikteilta välttyminen,

autonomia, työajan kohtuullisuus, sukupuoli (naisten havaittiin olevan miehiä tyytyväisempiä) ja matalampi koulutustaso (lisäkoulutukset koettiin kuormittaviksi ja käytäntöön soveltumattomiksi) (Swartz 1999, 66, 72–74). Bowerin tutkimuksessa tulkit kertoivat parhaiksi stressinlievityksen keinoiksi töiden vähentämisen, taukojen pidentämisen, työtä koskevien säännöksiä joustavuuden lisäämisen sekä mahdollisuuden kollegiaaliseen tukeen (Bower 2015, 11).

Taru Virtanen on tehnyt kääntäjistä havaintoja, joiden voidaan hyvin olettaa pitävän paikkansa muidenkin käännösalan ammattilaisten, myös viittomakielen tulkkien kohdalla. Virtanen havaitsi tutkimuksessaan kääntäjien kertomasta nousevan toistuvasti esille seuraavat tarpeet: tulla huomioiduksi ja saada luottamusta, kokea yhteenkuuluvuutta ja merkityksellisyyttä sekä tehdä työtään autonomisesti ja oma-aloitteisesti. Hän huomauttaa väitöskirjassaan, että työtyytyväisyyden ja työhyvinvoinnin edistämisen tarve on perinteisesti pyritty perustelemaan kytkemällä se lupauksiin paremmasta tuottavuudesta. (Virtanen 2019, 41.) Paremmat työhyvinvoinnin tuovan korkeamman tuottavuuden ohella tulee huomioida asian kääntöpuoli eli ne lisäkustannukset, joita heikosta työhyvinvoinnista seuraa. Huusko on arvioinut tulkkien vaihtumisesta koituvan yrityksille ylimääräisiä perehdytyskustannuksia ja haasteita koulutusinvestoinneissa (Huusko 2017, 53). Merkittävimpiin tappioihin lukeutuu kuitenkin valtion tekemä hukkainvestointi, joka syntyy alalta pakenevien ammattilaisten turhasta kouluttamisesta.

Edelleen Virtanen toteaa, että vaikka kääntäjän asema ja työtyytyväisyys eivät suoraan näytäkään liittyvän lopputuotteeseen, on niillä kuitenkin merkitystä kääntäjän työn laadulle ja yleiselle hyvinvoinnille. Niillä on lisäksi vaikutusta kääntäjän asenteeseen työtään kohtaan ja ne voivat joko vahvistaa tai heikentää hänen motivaatiotaan, kiinnostustaan ammatilliseen kehittymiseen sekä haluaan toimia ammatissaan. (Virtanen 2019, 37.) Nämä seikat puolestaan kytkeytyvät erottamattomasti työn merkityksellisyyden kokemukseen, jota käsittelen seuraavaksi.

### **3.2 Työn merkityksellisyys ja sen osa-alueet**

Työn merkityksellisyyden kokemus on olennainen osa työtyytyväisyyttä ja sen onkin todettu liittyvän parempaan työhyvinvointiin, korkeampaan motivaatioon ja työn imuun, työssä

viihtymiseen, pidempiin työsuhteisiin ja yleiseen työhön sitoutumiseen (Steger, Dik & Duffy 2012, 12–13). Rosso, Dekas ja Wrzesniewski toteavat, että termejä ”merkitys” ja ”merkityksellisyys” (engl. *meaning* ja *meaningfulness*) käytetään kirjallisuudessa varsin kirjavasti ja usein päällekkäinkin. He pyrkivät erottamaan nämä kaksi asiaa toisistaan määrittelemällä merkityksen työn tarkoitukseksi ja merkityksellisyyden sen koetuksi arvoksi. (Rosso, Dekas & Wrzesniewski 2010, 68.)

Dik ja Duffy ovat arvioineet, että työn merkityksellisyys olisi erityisen tärkeää naisille ja etnisille vähemmistöille etenkin siksi, että rasismin, seksismin ja muun syrjinnän vuoksi korkea palkkaus, arvostus ja vaikutusvalta ovat perinteisesti olleet heille vaikeasti saavutettavia etuja. Dik ja Duffy huomauttavat, että vaikka mainitunkaltainen syrjintä onkinyksilölle haitallista, hyvinvointi ei silti ole suoraan sidottu vallitseviin olosuhteisiin, vaan merkityksellisyyden tunne voi löytyä yllättävistäkin seikoista. (Dik & Duffy 2009, 432.)

Työn merkityksellisyyden kokemukseen vaikuttavat ulkoisten seikkojen lisäksi ihmisen sisäiset ominaisuudet ja sen eri osa-alueita on tutkimuksessa jäsennetty ajan mittaan eri tavoin. Rosso, Dekas ja Wrzesniewski ovat koonneet katsauksen työn merkityksellisyyden tutkimuksen historiasta viimeisten neljänkymmenen vuoden ajalta. He jaottelevat merkityksellisyyden kokemuksen lähteet neljään osa-alueeseen: *yksilötason tekijöihin*, kuten motivaatio, arvot ja uskomukset; *sosiaaliseen tason tekijöihin*, kuten työkaverit, työtiimit, johtajat, työn ulkopuoliset sidosryhmät ja perhe; *työympäristön ja työn sisällön tekijöihin*, joihin lukeutuvat esimerkiksi työtehtävät, organisaation tavoitteet sekä taloustilanne; sekä *hengellisyteen liittyviin tekijöihin*, kuten oman kutsumuksen toteuttaminen ja spiritualiteetti (Rosso ym., 2010). Kasvatustieteen tohtori ja työyhteisövalmentaja Eija Leiviskä katsoo niin ikään työn merkityksellisyyden muotoutuvan sekä ihmisen sisäisten että ulkoisten seikkojen perusteella ja on aiempaan tutkimuskirjallisuuteen perustuen nimennyt seitsemän keskeistä työn merkityksellisyyden lähdeä (Leiviskä 2011, 23–24):

- (1) henkisyys
- (2) ihminen itse
- (3) sisäinen kasvu
- (4) työ
- (5) yhteisö
- (6) johtaminen

(7) tasapaino.

Käytän Leiviskän luokittelua analyysini pohjana sen yksityiskohtaisuuden vuoksi: malli sisältää käytännössä samat seikat kuin Rosson, Dekasin ja Wrzesniewskin jaottelu, mutta täsmällisemmin eriteltyinä, ja mahdollistaa siten paremmin merkityksellisyyden eri ulottuvuuksien arvioinnin ja seikkaperäisemmän analyysin. Leiviskän mallia on aiemmin hyödynnetty viittomakielen tulkkauksen yrityksissä yritysten sisäisen työhyvinvoinnin kartoittamiseen (mm. Mäki 2012; Pakkala 2013).

### 3.2.1 Henkisyys

Henkisyys työssä tarkoittaa Leiviskän mukaan syvää hyvinvoinnin tunnetta ja kokemusta siitä, että työ on merkityksellistä. Hän toteaa, että henkisyydelle työssä voi olla vaikea löytää yhtä, kaikille yhteistä perustaa, sillä sen kokemus on hyvin yksilöllinen ja tavoitteena tulisikin olla ennen kaikkea ymmärrys erilaisista henkisyyteen liittyvistä näkökulmista. (Leiviskä 2011, 30–31.) Henkisyys työssä ja työyhteisössä perustuu periaatteille, arvoille ja elämänsenteelle. Henkinen ihminen ymmärtää paikkansa osana suurempaa kokonaisuutta ja saa tyydytystä myös siitä, että kykenee olemaan hyödyksi muille ja organisaatiolle. Lisäksi eettinen toiminta, työinto ja työn imu ovat osa henkisyyttä. Jos mahdollisuus toimia moraalisesti oikein vähenee, vähenee samalla myös työn merkityksellisyys. (Leiviskä 2011, 37, 39.)

Henkisyyteen kuuluu myös kutsumuksellisuus, jota Dik ja Duffy vertaavat työroolista saatuun henkilökohtaisen tyydytyksen tunteeseen, uskonnollisuuteen, intohimoon sekä erityislahjakkuuteen, kuitenkin huomauttaen, että kutsumuksen olemassaolevat määritelmät ovat epätarkkoja (Dik & Duffy 2009, 427). Wrzesniewski, McCauley, Rozin ja Schwartz (1997) esittävät, että työntekijät näkisivät työnsä joko elinkeinona (*job*), urana (*career*) tai kutsumuksena (*calling*). He havaitsivat tutkimuksessaan kutsumuksellisten työntekijöiden olevan tyytyväisimpiä elämäänsä ja työhönsä. Kutsumuksellisuus oli myös yhteydessä vähäisempiin sairauspoissaoloihin. (Wrzesniewski ym. 1997, 31.) Kutsumukselliselle työntekijälle työ on erottamaton osa elämää ja työ itsessään on tyydyttävämpää kuin siitä saatu rahallinen korvaus tai urakehityksen kautta saatu mielihyvä. Kutsumukselliset työntekijät rakastavat työtään ja kokevat sillä olevan merkitystä. Työn voi kokea

kutsumuksellisena ammatista tai uskonnollisuudesta riippumatta. (mts. 31.) Käännösosalalla kutsumuksen merkitystä motivaattorina on tarkasteltu jonkin verran: muun muassa Koskisen (2014, 80) tutkimuksessa kääntäjät ilmaisivat kokevansa kutsumuksellisuutta ja intohimoa työtään kohtaan.

Työn imulla (*work engagement*) tarkoitetaan suhteellisen pysyvää, aidosti myönteistä tunne- ja motivaatiotilaa, jossa työntekijä tuntee itsensä tarmokkaaksi, omistautuneeksi ja uppoutuneeksi. Työntekijä kokee itsensä energiseksi, lähtee mielellään töihin, innostuu ja kokee ylpeyttä työstään, kykenee syventymään työhönsä ja kokee työn vievän mukanaan. Työn imulla on myönteisiä vaikutuksia sekä yksilöön ja hänen voimavaroihinsa että työyhteisöön ja sitä kokevat ovat muita sitoutuneempia työhönsä ja työpaikkaansa. (Hakanen, Harju, Seppälä, Laaksonen ja Pahkin 2012, 4.) Työn imulla on positiivinen yhteys terveyteen, työkykyyn ja työtyytyväisyyteen ja käänteinen yhteys stressiin ja suunnitelmiin irtisanoutua tai eläköityä. Työterveyslaitoksen tutkimusprofessori Jari Hakanen (2004) on havainnut, että työn imua kokevat erityisesti naiset, määräaikaiset työntekijät, alle 5 vuotta tai yli 30 vuotta työssään toimineet sekä pitkää työviikkoa tekevät (Hakanen 2004, 14, 28). Myöhemmässä tutkimuksessa Hakanen ym. totesivat työn imun olevan keskimääräistä voimakkaampaa yli 45-vuotiaiden työntekijöiden, naisten ja parisuhteessa elävien keskuudessa (Hakanen ym. 2012, 38). Merkittävimmäksi työn imua selittäväksi tekijäksi Hakanen ym. kuitenkin havaitsivat työn voimavarat ja niiden yksilöllisen muokkaamisen eli niin sanotun työn tuunaamisen, työn kehittävyden ja monipuolisuuden, palvelevan johtamisen sekä ystävällisen ja huomaavaisen työpaikkakulttuurin. He huomauttavat työn tuunaamisen edellytyksenä olevan autonomia työssä. (Hakanen ym. 2012, 38.) Samankaltaisen havainnon on tehnyt myös Virtanen, jonka tutkimuksessa autonomia ja sen kautta saavutettu toimijuus olivat kääntäjille merkittävä motivaattori (Virtanen 2019, 174).

Lehto, Sutela ja Pärnänen (2015, 11) havaitsivat tutkimuksessaan, ettei työn imu ole yhteydessä kokemukseen työn rasittavuudesta – ei edes käänteisesti. Työn imun kokeminen ei siis tarkoita, ettei työ olisi kuormittavaa, mutta raskaastakin työstä voidaan saada nautintoa, tuntee ylpeyttä ja sille voidaan omistautua (Hakanen 2004). Työn imun vastakohtana voidaan pitää työhön tylsistymistä tai leipääntymistä. Tylsistynyt työntekijä voi kokea työnsä yksitoikkoiseksi myös vaihtelevissa ja monipuolisissa tehtävissä, mikäli työn tarjoamat haasteet eivät vastaa työntekijän kykyjä. (Hakanen ym. 2012, 6.)

### 3.2.2 Ihminen itse

”Ihminen itse” koostuu Leiviskän mukaan työmotivaatiosta, johon kuuluvat ulkoinen motivaatio (esimerkiksi taloudellisten tarpeiden tyydyttäminen) ja sisäinen motivaatio (mm. työn mielekkyyden tunne, siitä saatu arvostus, itsensä toteuttamisen ja kehittämisen mahdollisuus tai kutsumus), sekä positiivisesta psykologisesta pääomasta. Positiivinen pääoma käsittää useita henkilökohtaisia ominaisuuksia, kuten itseluottamus, toivo, optimismi ja sinnikkyys. (Leiviskä 2011, 49-50.)

Ulkoisen motivaation osalta taloudellinen toimeentulo on merkittävässä roolissa. Hakanen huomauttaa työn epävarmuuden ja heikon taloudellisen toimeentulon olevan selvässä yhteydessä työuupumukseen ja heikentyneeseen tyytyväisyyteen elämässä yleensä (Hakanen 2004, 13, 93).

Sisäinen motivaatio saa ihmisen oma-aloitteisesti hakeutumaan uusiin toimiin ja haasteisiin, mikä puolestaan johtaa taitojen kehittymiseen ja kasvuun. Deci ja Ryan ovat esittäneet, että perustarpeista autonomia, yhteisöllisyys ja kompetenssin tunne ovat psyykkisen hyvinvoinnin ja sisäisen motivaation tunteen ehdottomia perusedellytyksiä. (Deci & Ryan 2000, 229, 233.) Deci ja Ryan myös viittaavat lukuisiin tutkimuksiin, joiden mukaan ulkoinen palkkiojärjestelmä, erilaiset uhat, tarkkailtuna oleminen, arvioiduksi tuleminen ja määrääjat vähentävät autonomiaa ja siten johtavat sisäisen motivaation heikentymiseen (mts. 234). Muun muassa Koskinen (2014, 83) on todennut kääntäjien olevan enimmäkseen motivoituneita, rakastavan työtään ja suhtautuvan siihen intohimolla. Hakanen ym. ovat todenneet työn itsenäisyyden olevan erityisesti kokeneiden, yli 45-vuotiaiden työntekijöiden keskeinen voimavara ja työpaikkaan sitoutumista selittävä tekijä (Hakanen ym. 2012, 56).

Positiivinen psykologinen pääoma on laaja käsite, jonka alle mahtuu useita toimintaan suotuisasti vaikuttavia ominaisuuksia. Muun muassa Hakanen toteaa tiettyjen henkilökohtaisten ominaisuuksien liittyvän työhyvinvointiin. Hänen mukaansa koherenssin tunne liittyy käänteisesti työuupumukseen ja on toisaalta voimakkaasti positiivisessa yhteydessä yleiseen tyytyväisyyteen. Myös velvollisuudentunto oli selvässä käänteisessä korrelaatiossa yleiseen hyvinvointiin ja positiivisessa korrelaatiossa työuupumukseen ja kyynistyneisyyteen nähden. Hakanen huomauttaa kuitenkin, että työolot ovat persoonallisuustekijöitä merkittävämmässä roolissa työuupumuksen selittäjinä eikä koherenssin tunne suojaa heikkojen työolojen vaikutuksilta. (Hakanen 2004, 13, 58–59.)

Tutkimuksissa on todettu, että hyvät kognitiiviset taidot, hyvä itsetunto, tunnollisuus, tunne-elämän vakaus ja avoimuus ennustavat menestyksestä tulkkauraa (Bontempo 2012, 89–90; Bontempo ym. 2014, 36). Sopeutuva perfektionismi voi vaikuttaa suotuisasti työelämässä toimimiseen, sillä sen on todettu kasvattavan tyytyväisyyttä, sitoutuneisuutta ja psyykkistä hyvinvointia sekä edistävän uuden oppimista, kun taas sopeutumaton perfektionismi liitetään stressin negatiivisiin muotoihin, kuten heikkoon itsetuntoon, psyykisiin häiriöihin, voimakkaaseen itsekriittisyyteen ja loppuunpalamiseen. Sopeutumaton perfektionismi näkyy myös pessimisminä ja epäonnistumiseen valmistautumisena, itsesyytöksinä, ongelmien märehtimisenä ja stressitekijöiden tehottomana käsittelynä, joka johtaa stressin pitkittymiseen. (Schwenke 2015, 134.)

Perfektionismin ohella on muitakin persoonallisuuspiirteitä, kuten stressinsietokyky ja mukautuvuus, joilla on tutkimusten mukaan merkitystä menestyksekkään tulkkauran kannalta (esim. Timarová & Salaets 2011, Bontempo ym. 2014). Schwenke huomauttaa, että yksilölliset tekijät määräävät myös viime kädessä sen, kuinka sitoutuneeksi tai uupuneeksi työntekijä itsensä kokee ja kuinka stressaavana työ nähdään (Schwenke 2015, 127). Siltaloppi ja Kinnunen arvelevat, että yhteydet persoonallisuuden ja palautumisen tarpeen välillä saattavat olla monimutkaisempia kuin tähän mennessä on kyetty mallintamaan (Siltaloppi & Kinnunen 2007, 39).

Timarová ja Salaets (2011) ja Virtanen (2019) arvelevat useiden tulkin ammatissa toimimisen kannalta välttämättömien ominaisuuksien olevan opeteltavissa, vaikka käytännössä onkin kyseenalaista olettaa, että kuka hyvänsä soveltuisi tulkiksi (Virtanen 2019, 339). Toistaiseksi alalle soveltuvuudesta kertovista piirteistä tiedetään kuitenkin varsin vähän (Timarová & Salaets 2011, 34). Hakasen mukaan olemassaolevan tutkimuksen perusteella voidaan päätellä tiettyjen persoonallisuustekijöiden voivan vaikuttaa niin työuupumusoireita syventävästi kuin niitä lieventävästikin, mutta viime kädessä työolojen merkitys on persoonallisuuspiirteitä suurempi (Hakanen 2004, 141, 159).

### **3.2.3. Sisäinen kasvu**

Sisäisellä kasvulla Leiviskä viittaa yksilön mahdollisuuteen hyödyntää sisäistä potentiaaliaan työssä. Kun ihminen kokee olevansa vastuussa omasta urastaan ja elämästään, hän kykenee



luomaan omaa tulevaisuuttaan sitoutumalla päämääriin ja kehittämällä itseään suunnitelmallisesti. (Leiviskä 2011, 64-65.)

Tiettyjen persoonallisuuspiirteiden katsotaan edistävän oppimista ja taitojen kehittymistä. Timarová ja Salaets (2011) havaitsivat tutkimuksessaan, että opinnoissaan menestyvät tulkkiopiskelijat olivat kognitiivisesti joustavampia ja vähemmän taipuvaisia ahdistukseen. Lisäksi kaikilla konferenssitulkkiopiskelijoilla todettiin olevan kontrolliryhmää parempi stressinsietokyky. (Timarová & Salaets 2011.) Napier, Bontempo, Hayes ja Brashear (2014) saivat tutkimuksissaan lisänäyttöä näiden piirteiden merkityksestä ammatillista kehitystä edistävinä tekijöinä. He ovat esittäneet, että olisi ihanteellista pystyä kartoittamaan ne persoonallisuuspiirteet ja taipumukset, jotka ennustavat parasta menestystä viittomakielen tulkin uralla. Tällaisen profiilin perusteella kyettäisiin paitsi valikoimaan koulutukseen parhaiten sopivat yksilöt, myös arvioimaan persoonallisuuspiirteiden yhteyttä stressin kokemuksiin, tehokkaisuuteen selviytymiskeinoihin, alttiuteen sairastua työperäisiin sairauksiin ja samalla parantaa tuottavuutta sekä kehittää palvelun laatua. (Napier, Bontempo, Hayes ja Brashear 2014, 29.)

Kääntäjien on useissa tutkimuksissa todettu pitävän työstään muun muassa ammatillisen kehittymisen ja kasvun mahdollisuuksien vuoksi (esim. Virtanen 2019, 146). Tulkin työ siis vaatii jatkuvaa kehittymistä ja kasvua ja samaan aikaan kehittyminen ja kasvu ovat merkittävä motivaattori tulkeille. Tunnollisuudesta kertovien ominaisuuksien, kuten ahkeruuden ja perfektionististen piirteiden, on havaittu parantavan viittomakielen tulkkien suoriutumista, ammatillista kehittymistä sekä tavoitteiden saavuttamista työssä (Schwenke 2015, 132). Näiden ominaisuuksien voidaan arvella osaltaan liittyvän uran menestyksekkyyden ohella sen pituuteen, mutta arvelut varmentavaa tutkimusta ei ole toistaiseksi tuotettu.

### **3.2.4 Työ**

Leiviskän mukaan työ ja sen vaatimukset itsessään voivat edistää tai haitata merkityksellisyyden kokemusta (Leiviskä 2011, 116). Tilastokeskuksen työolotutkimusten mukaan työn henkinen kuormittavuus on lisääntynyt 80-luvulta lähtien erityisesti naisilla. Ylemmistä toimihenkilöistä 66 % arvioi työnsä henkisesti raskaaksi, työntekijäryhmässä vastaava luku oli 27 %. Työelämän suurimpiin kielteisiin muutoksiin 80-luvulta lähtien

lukeutuvat muun muassa lisääntynyt kiire ja työn henkinen rasittavuus. (Lehto, Sutela & Pärnänen 2015, 7, 33.) Leiviskä huomauttaa, että jatkuvat muutokset koettelevat työntekijöiden henkisiä resursseja. Epävarmuus ei motivoi yrittämään parastaan eikä edistä mielekkyyden kokemuksen syntymistä työssä. (Leiviskä 2011, 116.) Hakanen ym. toteavat, että työn imun kokemusta muutoksissa voidaan myös tukea, mikäli työssä ja työyhteisössä olevista voimavaroista huolehditaan. Liian monet ja suuret muutokset ovat kuitenkin riski niin työhyvinvoinnille, motivaatiolle kuin innovatiivisuudellekin. (Hakanen ym. 2012, 75–76.)

Hackmanin ja Oldhamin kehittämä JCT-teoria (*job characteristic theory*) arvioi työn keskeisiä ominaisuuksia työntekijän motivaation ja työn tuloksellisuuden näkökulmasta. JCT erittelee työn viisi keskeisintä piirrettä, jotka luovat merkityksellisyyden tunnetta ja ovat yhteydessä korkeampaan työtyytyväisyyteen ja motivaatioon, vähäisiin poissaoloihin sekä parempaan työn laatuun.

- (1) Mahdollisuus käyttää taitojaan monipuolisesti, työtehtävien moninaisuus (*skill variety*)
- (2) Ymmärrys työn vaikutuksista laajemmassa mittakaavassa (*task identity*).
- (3) Työn vaikuttavuus ja sen tulosten merkitys muille (*task significance*)
- (4) Autonomia ja vapaus toteuttaa työnsä itse parhaaksi katsomallaan tavalla ja aikataulutuksella
- (5) Työn tulosten näkeminen ja mahdollisuus saada palautetta, jonka perusteella arvioida työn onnistumista ja vaikutuksellisuutta.

Palautteen saaminen ja autonomia eivät teorian mukaan suoraan liity motivaatioon, mutta työhyvinvoinnille, vastuuntunnolle ja oman suorituksen arvioinnille niillä arvioidaan olevan merkitystä. (Hackman & Oldham 1975, 161–162, 168.) Vaikutusmahdollisuuksien on todettu vähentävän työn stressaavuutta ja sitä kautta parantavan työhyvinvointia. McCartneyn tutkimuksessa tulkit, jotka näkivät vaikutusmahdollisuutensa heikkoina, ilmensivät myös enemmän uupumusoireita ja kyynistymistä (McCartney 2004, 28). Swartzin (1999) mukaan autonomian puute, liiallinen työkuorma, koulutus ja tiukka valvonta vaikuttavat heikentävästi kaikkien tulkkien työtyytyväisyyden tasoon. Hakasen ym. (2012) mukaan työntekijöiden autonomian lisääminen ja muun muassa työn tuunaaminen ovat yhteydessä korkeampaan työtyytyväisyyteen ja korkeampaan sitoutumiseen (Hakanen ym. 2012, 14).

Hakanen ym. (2012) huomauttavat useiden tutkimusten osoittavan, että työn niin sanotut haastevaatimukset (esimerkiksi työmäärä ja kiire) vaikuttavat työn imun kokemukseen

positiivisesti huolimatta siitä, että ne voivat samalla aiheuttaa stressiä. Kuitenkin niin sanotut kuormitusvaatimukset (esimerkiksi rooliristiriidat, byrokratia ja fyysiset kuormitustekijät) vaikuttavat työhyvinvointiin selkeän kielteisesti. (Hakanen ym. 2012, 7.) Työn fyysisen kuormittavuuden merkitystä viittomakielen tulkkien stressioireisiin ja loppuunpalamiseen ovat tutkineet ainakin Dean ja Pollard (2001), Watson (1987) ja McCartney (2004), jotka ovat todenneet rasitusvammojen korreloivan viittomakielen tulkkien loppuunpalamisen kanssa (McCartney 2004, 134–135).

Karasekin (1979) teoria haastavan työn mukanaan tuomasta tyydytyksestä on osoittautunut paikkansa pitäväksi muun muassa Deanin ja Pollardin (2001) tutkimuksissa. Toisaalta Karasek (Virtasen 2019 mukaan) on huomauttanut, että työn korkeat vaatimukset yhdistettynä heikkoihin vaikutusmahdollisuuksiin ja riittämättömiin resursseihin päinvastoin heikentäisi työtyytyväisyyttä ja uuvuttaisi työntekijän. Virtanen totesi väitöstutkimuksessaan työn vaihtelevuuden ja haastavuuden olevan kääntäjille erityisen tärkeässä asemassa ja vaikuttavan työn palkitsevuuden kokemukseen (Virtanen 2019, 144). Tulkkiopiskelijoiden kokeman jännityksen on havaittu liittyvän suurempaan innostuksen tunteeseen ja tehtävän haasteellisuudesta saatuun nautintoon (Timarová ja Salaets 2011). Damin ja Zethsenin (2016) tutkimuksissa kääntäjät kuvasivat työtään muun muassa *jännittäväksi*, *mielenkiintoiseksi*, *haastavaksi* ja *tydyttäväksi* (Dam & Zethsen 2016, 180–181). Koskisen tutkimuksessa kääntäjät kirjoittivat rakkauskirjeitä itse käännöstyölle, muun muassa sen innostavuudelle ja palkitsevuudelle (Koskinen 2014, 81).

Työsuhdemuoto voi osaltaan kasvattaa tai heikentää työn merkityksellisyyden kokemusta. Swartz havaitsi omassa tutkimuksessaan, että yksinyrittäjät, jotka nauttivat työntekijöitä suurempaa autonomiaa, tapaavat olla tyytyväisempiä työhönsä huolimatta siitä, että yksinyrittäjien palkka on työntekijästatuksella toimivia heikompi, työ epävarmempaa ja työtuntimäärä korkeampi (Swartz 1999, 66), joskin on huomattava, että suomalaisten viittomakielen tulkkien keskuudessa nämä mainitut työn varjopuolet eivät välttämättä ole yhtä selvästi yhteydessä työsuhdemuotoon. Martikaisen tutkimuksessa työsuhdemuodolla ja sen sopivuudella ilmeni selvä yhteys työtyytyväisyyteen siten, että kokopäiväisessä, vakituudessa työsuhhteessa toimivat olivat kaikkein tyytyväisimpiä (82 % melko tai erittäin tyytyväisiä), kun taas nollatuntisopimuksella työskentelevistä vain 5 prosenttia oli erittäin tyytyväisiä työhönsä. Työsuhdemuodon itselleen sopiviksi kokevista 95 prosenttia koki olevansa erittäin tyytyväisiä työhönsä. Martikaisen mukaan merkitystä oli myös epävakaa työllisyystilanteella sekä epätasaisella ja vaikeasti ennakoitavalla työmäärällä. (Martikainen 2016, 22–23, 36.)

### 3.2.5 Yhteisö

Leiviskän mukaan positiivinen työvire ja työinto pääsevät esiin organisaatiossa, jossa vaalitaan itsenäisyyttä, luottamusta ja yhteenkuuluvuutta, innovatiivisuutta sekä reiluttta ja jossa tarjotaan tukea ja tunnustusta. Hyvässä työyhteisössä on mahdollisuus kasvaa ammatillisesti ja henkilökohtaisesti ja saada tunnustusta ja kannustusta. (Leiviskä 2011, 91.)

Deci ja Ryan korostavat yhteisöllisyyden kokemuksen merkitystä psyykkisen hyvinvoinnin ja sisäisen motivaation perusedellytyksinä. Yhteisön positiivisella palautteella on myönteinen vaikutus yksilön sisäiseen motivaatioon ja negatiivisen palautteen on puolestaan havaittu laskevan motivaatiota. (Deci & Ryan 2000, 234.) Hakanen ym. (2012) korostavat ystävällisyyden ja huomaavaisen vuorovaikutuksen tärkeyttä työpaikoilla. Ystävällisyys parantaa hyvinvointia, vastuullisuutta ja innovatiivista työskentelyä ja edistää työn imun kokemusta. (Hakanen ym. 2012, 10.) Virtanen on havainnut, että kääntäjät kokevat kollegiaalisen tuen olevan olennaista työtyytyväisyydelleen. Työtovereita kaivattiin erityisesti keskustelemaan työhön liittyvistä ongelmista ja jakamaan työn ilot ja surut (Virtanen 2019, 147). Koskisen tutkimuksessa kääntäjät kirjoittivat ylistyslauluja kollegoilleen (Koskinen 2014, 80). Martikainen toteaa, että organisaation vakaus ja työyhteisön pysyvyys korreloivat viittomakielen tulkkien työtyytyväisyyden kanssa ja työpaikan ihmissuhteet koettiin erääksi tärkeimmistä voimavaroista (Martikainen 2016, 35–37).

Kollegiaalisen yhteisön ohella myös muut sosiaaliset suhteet työssä ovat merkittävässä roolissa työtyytyväisyyden kannalta. Viittomakielen tulkkien stressioireet on tutkimuksissa liitetty asiakkaiden, niin kuulevien kuin kuulovammaistenkin, epäilevään käytökseen tulkkia kohtaan (mm. McCartney 2004).

Hakanen totesi tutkimuksessaan, että eristyneisyys työssä näytti vaikuttavan epäsuotuisasti niiden hyvinvointiin, jotka eivät olleet erityisen velvollisuudentuntoisia. Sen sijaan hyvin velvollisuudentuntoisten työntekijöiden tyytyväisyys oli suurempaa, kun he saivat olla eristyneitä työssään. Toisaalta eristyneisyys samanaikaisesti vaikutti lisäävän työuupumusoireita. (Hakanen 2004, 157, 160.) Työsuhdemuotojen moninaisuuden voidaankin katsoa palvelevan erilaisia pyrkimyksiä ja yksilöiden tarpeita.

### 3.2.6 Johtaminen

Inspiroiva johtaminen on osa organisaation positiivista vaikutusta (Leiviskä 2011, 91). Leiviskä viittaa Adamsin, Snyderin, Randin, Kingin, Simonin ja Pulversin tutkimukseen (2003), joiden mukaan työntekijä, joka saa tunnustusta, kokee itsensä vähemmän stressaantuneeksi ja ilmaisee suurempaa tyytyväisyyttä työhönsä (Leiviskä 2011, 132).

Johtaminen eli esimiestoiminta on perinteisesti jaoteltu tehtävien tai liiketoiminnan johtamiseen (*management*) ja ihmisten johtamiseen (*leadership*) (Kolari 2010, 18). Organisatoriset voimavarat liittyvät erityisesti henkilöstöhallinnon mahdollisuuksiin ylläpitää työn imua, työhyvinvointia sekä työtoiminnan laatua yleisesti. Työntekijän hyvinvoinnille ja motivaatiolle on tärkeää saada kokea oikeudenmukaisuutta ja luottamusta. Hakasen (2004) mukaan oikeudenmukaisuuteen kuuluu päätöksenteon avoimuus, mahdollisuus tulla kuulluksi, tasapuolisuus ja johdonmukaisuus, jotka vahvistavat esimiehen ja työntekijän välistä luottamusta. Samoja johtamisen piirteitä peräänkuuluttaa myös Pirjo Kolari (2010). Hän viittaa väitöskirjassaan useisiin aiempiin tutkimuksiin, joiden mukaan asiantuntijaorganisaatiossa asiantuntijoilla tapaa olla vahvempaa osaamista keskeisillä osaamisalueilla kuin johdolla eikä heidän ole tästä syystä helppoa alistua johdettaviksi. Kolarin mukaan asiantuntijoiden johtaminen saattaakin tästä syystä olla haasteellista. (Kolari 2010, 19.) Kolarin omassa tutkimuksessa nousi esiin johtajan intuitiivisuuden ja tunneälyn merkitys erityisesti muutostilanteessa. Johtajan on tärkeä ymmärtää tunteiden merkitys organisaatiolle ja sen menestykselle. Asiantuntijaorganisaatiossa käskyttävä ja kontrolloiva johtamistyyli luo defensiivisyyttä, uupumusta ja heikentää motivaatiota sekä työn tuloksellisuutta. Johtaminen tulisikin nähdä ennen kaikkea palvelutehtävänä. (mts. 183.)

Palvelevan johtamisen ajatuksena on johtajan ja palvelijan roolien yhdistäminen, joka mahdollistaa työntekijöiden kehittymisen ja tukee työn imua ja sitä kautta myös yrityksen menestystä. Palvelevassa johtamisessa hylätään käsitys käskyttävästä, vertikaalisesta johtajuudesta ja annetaan työntekijälle vaikutusmahdollisuuksia kehittää ja muokata työtään itselleen paremmin sopivaksi. Palveleva johtaminen on ihmislähtöistä, voimaannuttavaa ja vastuuttavaa. Vaikka käsite onkin jo vuosikymmeniä vanha, suomalaisen työ- ja organisaatiopsykologiaan sitä on sovellettu vähäisesti. (Hakanen ym. 2012, 9, 11.) Palvelevaa johtajuutta viittomakielen tulkkausallalla on käsitellyt opinnäytetyössään muun muassa Mäki (2013).

### 3.2.6.1 Psykologiset sopimukset ja luottamus

Psykologisilla sopimuksilla tarkoitetaan organisaation jäsenten välisiä odotuksia ja velvollisuuksia sekä työnantajan ja työntekijän välisen vaihtosuhteen sääntöjä. Psykologisten sopimusten noudattamisella on merkittävä vaikutus oikeudenmukaisuuden kokemukseen. Myös luottamus on tärkeä osa johtamista ja tulee yleensä näkyväksi erityisesti, kun sitä ei ole tai sitä on hyvin vähän. Kaiken kaikkiaan yhteistyö, luottamus ja kommunikaatio liittyvät tiukasti yhteen. (Leiviskä 2011, 140–141.)

Luottamuksen on sanottu olevan optimistinen oletus siitä, että toinen on hyväntahtoinen, kykenee edistämään vuorovaikutusta ja myös kokee saamansa luottamuksen myönteisesti. Jussi Kotkavirta kuitenkin huomauttaa luottamuksen olevan niin monimutkainen käsite, ettei sitä voi täysin tyhjentävästi määritellä. Eri tieteenalat ovatkin kuvanneet ja määritelleet luottamuksen hyvin erilaisin tavoin. (Kotkavirta 2000, 57.) Seligmanin mukaan luottamusta tarvitaan juuri silloin, kun toisen osapuolen käyttäytymistä ja seurauksia ei voi ennakoita (Seligman 2000, 48–49). Yhteistyötä tehtäessä onkin selvää, ettei muiden toimijoiden tulevaa toimintaa voi koskaan täysin varmasti ennustaa, jolloin osapuolet tekevät ratkaisuja ennen kaikkea luottamukseen perustuen. Luottamus ilmentää toimijan hyväksyvän riippuvuutensa muista eikä voi pohjautua varmaan tietoon tai laskelmointiin. Se voi ilmentyä monin eri tavoin, esimerkiksi pelkona silloin, kun ei-toivotusta toiminnasta seuraavan rangaistuksen todennäköisyys arvioidaan korkeaksi. (Barbalet 1996, 77–78.) Onkin esitetty, että luottamus kytkeytyy ennen kaikkea tulevaisuuden ennustettavuuteen ja kokemukseen sen hallinnasta. Luottamus vahvistuu, jos institutionaaliset, kohtalaisen pysyvät ja yhteiskunnan jäsenille tutut toimintamallit tukevat sitä. (Ilmonen 2000, 34–35.) Kaj Ilmonen (2000, 22) toteaa osuvasti:

Jos muut osapuolet päättävät olla luottamatta, asiantilaa ei voi muuttaa käskemällä tai imartelulla, vaan luottamus on tuotettava kiertoteitse, toimimalla sellaisilla tavoilla, jotka herättävät muissa luottamusta.

Luottamuksen ohella voidaan puhua myös lojaaliudesta, joka on tunne siitä, että pitkällä tähtäimellä luottamus voidaan ylläpitää hetkellisistä vastoinkäymisistä huolimatta. Lojaalius on siis yksilötason yhteistyön onnistumisesta riippumatonta luottavaisuutta organisaation tai instituution toimintaan. (Barbalet 1996, 79–80.) Palvelujen hankinnassa virkamiesten ja

asiakkaiden suhdetta palveluntuottajaan voidaan luonnehtia myös henkilökohtaiseksi sen sijaan, että se mielletäisiin pelkäksi luottamukseksi instituutiota kohtaan. Palveluntuottajilta hankitut palvelut ovat Kovalaisen ja Österbergin (2000) mukaan vielä suhteellisen uusi asia eikä niistä ole kertynyt kylliksi kokemusta, joka itsessään edistäisi luottavaisuutta. Sekä palvelun tuottaja että sen ostaja ottavat riskin yhteistyöhön ryhtyessään, joten molemminpuolista luottavaisuutta tarvitaan. (Kovalainen & Österberg 2000, 85.) Barbalet huomauttaa, että vahvemmallalla osapuolella on usein suurempi vapaus ja paremmat mahdollisuudet ohjailta toimintaa, jolloin heikomman osapuolen, jonka vapaus on yleensä rajoitettua, osaksi jää luottaa. Toimeksiantaja kuitenkin tarvitsee toimijaa, koska ei kykene tuottamaan tarvittavaa työpanosta ilman tätä ja hänen on omalta osaltaan voitava luottaa, että työ toteutetaan vastuullisesti ja hänen toivomustensa mukaisesti. (Barbalet 1996, 79.)

Luottamuksen kehitys jaotellaan usein kolmeen vaiheeseen. Ensimmäinen osa on suhteen alkuvaiheessa etuun tai uhkaan perustuva laskelmoiva luottamus (*calculus-based trust*). Tällöin osapuolet pelkäävät seuraamuksia ja tekevät siksi sen, mitä heiltä odotetaan. Seuraavassa vaiheessa luottamus alkaa pohjautua kokemukseen ja osapuolten alati kehittyvään kykyyn ennakoida toistensa liikkeitä (*knowledge-based trust*). Kolmannessa vaiheessa luottamus perustuu samaistumiseen: osapuolet ymmärtävät ja kunnioittavat toistensa toiveita ja voivat myös puhua toistensa puolesta (*identification-based trust*). Suhteet voivat edetä kohti yhä syvempää luottamusta tai vastaavasti vastoinkäymisten sattuessa menettää jo saadun luottamuksen, joko vähitellen tai yhtäkkiä. Mitä enemmän toisesta osapuolesta tietää, sitä helpompi tämän liikkeitä on ennakoida. Kyky ennakoida edistää luottamusta – jopa silloin, kun kyse on kyvystä ennakoida toisen haitallista käytöstä. Ilman säännöllistä vuorovaikutusta ja kommunikaatiota tiedot toisesta heikkenevät, jolloin ennakkoinnin mahdollisuudet ja sitä myötä myös luottamus rapistuvat. (Lewicki & Bunker 1996, 119-125.)

Petri Ruuskasen mukaan nopeasti muuttuvissa taloudellisissa tilanteissa yritysten on kyettävä joustamaan ja sopeuttamaan toimintaansa kysynnän mukaisesti. Tämä on viime vuosina johtanut lisääntyvään verkosto- ja yhteistyösuhteiden hyödyntämiseen ja työn muotojen muuttumiseen. Joustavoittaminen johtaa myös siihen, että yrityksillä on yhä vähemmän mahdollisuuksia ennustaa markkinoita ja yhteistyösuhteita ja ne joutuvat jatkuvasti mukauttamaan käytöstään, tulotasoaan ja kulutustaan, mikä on haitallista turvallisuuden tunteelle ja yhteisiin tavoitteisiin sitoutumiselle. Saattaa syntyä kierre, jossa vaikeasti

ennustettava ja epävarma ympäristö rapauttaa luottamusta, joka on kuitenkin toiminnan edellytys. (Ruuskanen 2000, 96.) Jari Hakanen kuvaa jatkuvaa epävarmuuskokemusta krooniseksi stressitekijäksi, johon ei kuitenkaan liity sosiaalista roolia määrittäviä normatiivisia käsityksiä. Tällöin työn epävarmuuden ja epävakauden vaikutukset eivät rajoitu pelkkään työhön, vaan koettelevat henkisiä voimavaroja myös muualla elämässä. (Hakanen 2004, 98.)

Tuomo Alasoini (2006) on esittänyt, että muun muassa organisaatioiden keventäminen ja epätyypilliset työsuhteet ovat heikentäneet yleistä työhyvinvointia, työntekijöiden sitoutumista sekä luottamusta työnantajiin: perinteiset psykologiset sopimukset ovat alkaneet murentua (Alasoini 2006, 128). Hän ehdottaakin uudenlaisen psykologisen sopimuksen rakentamista siten, että työntekijälle taattaisiin hyvän johtajuuden ja työn organisoinnin avulla mahdollisuus kehittyä työssään, hoitaa sopivasti haasteellista tehtäviä ja parantaa asemaansa työmarkkinoilla. Tällöin työntekijä sitoutuisi tosiasiallisesti työnantajan sijasta itsensä kehittämiseen ja työn mielekkyyden kokemus kasvaisi, millä taas voidaan otaksua olevan suuri merkitys työmotivaatiolle ja muun muassa työuran vapaaehtoiselle pidentämiselle eläkeiässä. (mts. 134.)

### **3.2.6.2 Luottamuspula käännösalan verkostoissa**

Luottamus ja etenkin sen puute ovat viime vuosina nousseet keskeisiksi keskustelunaiheeksi myös käännösälällä ja samaa keskustelua tulisi samankaltaisuuksien vuoksi käydä aktiivisemmin myös viittomakielen tulkkauksen alalla. Adam Seligman toteaa, että vuorovaikutus monimutkaistuu nyky-yhteiskunnassa jatkuvasti, kun kanssakäyminen ei enää perustu tuttuuteen tai moraalisiin sitoumuksiin. Tämä pakottaa yksilöt turvautumaan yhä enemmän luottamukseen, joka voi kuitenkin olla hyvin hauras ja horjuva. (Seligman 2000, 51–52.) Muun muassa Huusko arvioi Kelan ja viittomakielen tulkausta tuottavien yritysten välisen luottamuspulan haitaksi vuorovaikutukselle ja palvelun kehittämiselle (Huusko 2016, 67).

Luottamuksen rakentumisen edellytyksiä ovat eri osapuolten tarpeiden huomioiminen, tiedon selkeys, oikeellisuus ja tasapuolisuus (Ilmonen 2000, 22). Abdallah ja Koskinen (2007) ovat todenneet, etteivät nämä seikat kuulu käännösalan verkostojen vahvuuksiin: toimijoiden



tiedonsaannissa on puutteita eikä kääntäjillä ole vaikutusvaltaa työtään tai työolojaan koskeviin päätöksiin (Abdallah & Koskinen 2007, 684). Abdallah on todennut muiksi suurimmiksi esteiksi todelliselle yhteistyölle ja laadukkaalle lopputulokselle puutteet kääntäjän tukemisessa sekä molemminpuolisessa luottamuksessa toimeksiantajien ja toimijoiden välillä.

Luottamuspuolan vuoksi Abdallah ja Koskinen kyseenalaistavat verkostojen toimivuuden käännösälällä, vaikka niiden merkitys yhä onkin kasvussa. Riskit liittyvät erityisesti ylikorostuneeseen kilpailuasetelmaan kestäväen kehityksen kustannuksella sekä verkostojen epädemokraattisiin toimintatapoihin. Toistaiseksi kannattavalta vaikuttava järjestelmä voi luottamuksen ja lojaaliuden puutteesta muuttua haavoittuvaksi ja kustannuksiltaan kalliiksi. (Abdallah & Koskinen 2007, 684.) He viittaavat myös Neen (1998) arvioon, että luottamuspuolan seurauksena voimistuneesta tarkkailusta ja valvomisesta aiheutuvat kustannukset voivat ennen pitkää kumota ne hyödyt, joita ulkoistamisella ja tarjouskilpailulla pyrittiin alun perin saavuttamaan (Abdallah & Koskinen 2007, 684–685).

Verkostoilla saattaa olla myös kääntäjän moraalialia rappeuttava vaikutus. Informaation ja sitoutumisen epäsymmetrisyys, etenkin toimeksiantajan kyvyttömyys valvoa kääntäjän työtä luotettavasti, voi heikentää molemminpuolista luottamusta merkittävästi. Toisaalta Abdallah on tutkimuksessaan havainnut kääntäjien jäävän moraaliristiriitonsa kanssa yksin kahden toimeksiantajan erilaisten intressien ristituleen ja päätyvän esimerkiksi palkkaukseen liittyvistä syistä tinkimään käännösten laadusta vastoin alkuperäisiä pyrkimyksiään. Abdallah viittaa myös Pesosen (2006) tutkimukseen, jonka mukaan verkostossa työskentelevä kääntäjä saattaa kokea ulkopuolista painetta käyttäytyä epäeettisesti, vaikka itse pyrkisikin eettisyyteen. (Abdallah 2012, 36.) Abdallah peräänkuuluttaakin eri osapuolten oikeuksien ja velvollisuuksien täsmällistä määrittelyä luottamuksen, yhteistyön ja käännösten laadun parantamiseksi. Erityisesti kääntäjän ja loppukäyttäjän välisen luottamussuhteen tukeminen tulisi olla kaikkien yhteinen tavoite, jotta käännösten laatu saataisiin pysymään korkeana ja kääntäjien moraalikato onnistuttaisiin välttämään. (mts. 36–37.)

Abdallah huomauttaa, että koska käännösälän verkostot eivät voi toimia ilman kääntäjiä, kääntäjien työolojen parantaminen on koko alan kannalta ratkaisevan tärkeää (Abdallah 2012, 27). Hän perustaa arvionsa Hirschmanin on jo vuonna 1970 esittämään ajatukseen, että yrityksen tuotteiden tai palvelujen laadun heikentyessä niin asiakkaat kuin työntekijätkin joko pyrkivät ilmaisemaan negatiiviset kokemuksensa johdolle (voice) tai siirtymään toisaalle

(exit) (Hirschman 1970, 4). Abdallah on tutkimuksessaan päätenyt samalle kannalle kuin Chan (2005), että toimeksiantajien tekemien toimijavalintojen seurauksena taitavat kääntäjät ovat vaarassa päätyä exit-vaihtoehtoon ja poistua alalta, mikä voi pitkällä aikavälillä johtaa ammattitaidon tason ja sitä kautta käännösten laadun heikkenemiseen. (Abdallah 2012, 42). Myös viittomakielen tulkkauksen kentällä tähän huoleen näyttää olevan syytä: alalta pako on jo alkanut ja vaikuttaa kiihtyneen viimeisten vuosien aikana. Vuonna 2014 toteutetun kyselyn mukaan vain alle kolmannes viittomakielen tulkeista ei ollut harkinnut alan vaihtoa (YLE 2014). Tämä kielteinen kehitys on pysäytettävä, jotta vältetään ammattikunnan tietotaidon rappeutuminen ja sitä kautta palvelun laadun menettäminen. Swartz (1999, 140) korostaa, että tulkkien heikentynyt työtyytyväisyys heijastuu myös asiakkaisiin ja palvelun hankkijoihin ja aiheuttavat turhaa ajan, rahan ja resurssien menetystä kaikille osapuolille.

Aina alalta poistuminen tai ammatin vaihto ei ole työntekijän oma valinta. Työn varmuuden puutteen on sanottu olevan erittäin suuri stressiä aiheuttava tekijä, etenkin silloin, kun työsuhteen jatkuvuus on vaakalaudalla. Urakehitys ja heikot kehittymismahdollisuudet aiheuttavat stressiä ja turhautumista. (Virolainen 2012, 34.) Kilpailutukseen perustuvassa järjestelmässä epäsymmetrisen sitoutumisen ja informaation aiheuttama pelko työn menettämisestä on aiheellinen ja omiaan heikentämään luottamusta niidenkin keskuudessa, jotka eivät oma-aloitteisesti suunnittele alanvaihtoa.

### **3.2.7 Tasapaino**

Tasapaino merkitsee ennen kaikkea itsetuntemusta: kykyä ja mahdollisuutta huoltaa itseään, tunnistaa omat voimavaransa ja asennoitua niihin realistisesti (Leiviskä 2011, 147). Tasapainoon liittyy keskeisesti työn vaatimusten ja voimavarojen sopusuhtaisuus. Richard S. Lazarus kollegoineen on tutkinut stressiä 70-luvulta lähtien. Hän määrittelee stressin yksilön kokemuksi voimavarojen ja vaatimusten epätasapainosta, kun ympäristön vaatimukset ylittävät hänen suorituskäyönsä. (Folkman, Lazarus, DeLongis & Gruen 1985, 770.)

Selviytymiskeinoilla tarkoitetaan yksilön jatkuvasti muuttuvia kognitiivisia ja behavioraalisia pyrkimyksiä selviytyä stressitekijöistä. Niillä on neljä funktiota: ongelmanratkaisu, emotionaalisen hädän itsesäätely, tilanteen muuttaminen paremmaksi ja selviytyminen tilanteesta vahingoittumattomana. Lazarus kollegoineen on esittänyt, että selviytymiskeinot

voidaan jaotella tunnesuuntautuneisiin ja ongelma-suuntautuneisiin. Ongelmasuuntautuneisiin selviytymiskeinoin turvaudutaan useammin tilanteissa, joissa koetaan, että stressitekijään voidaan vaikuttaa, kun taas tunnesuuntautuneet selviytymiskeinot ovat vallalla silloin, kun omat vaikutusmahdollisuudet koetaan vähäisiksi. (Folkman ym. 1986, 992–993.)

Carver, Scheier ja Weintraub (1989) luokittelevat selviytymiskeinot aktiiviseen toimintaan, suunnitteluun, kilpailevien toimien välttämiseen, pidättäytymiseen, sosiaalisen tuen etsimiseen välineellisin tai emotionaalisiin perustein, tunteiden tuulettamiseen, etäännyttämiseen käytöksen tai tunteiden tasolla, kieltämykseen, positiiviseen tulkintaan ja kasvuun, hyväksyntään sekä päihteidenkäyttöön. Skinnerin, Edgen, Altmanin, ja Sherwoodin (2003) kokoomatutkimuksessa erilaisia selviytymiskeinoja tunnistettiin yhteensä 400. Eri tutkimuksissa käytetyt kategoriat eivät ole yhdenmukaisia. (Skinner, Edge, Altman & Sherwood 2003, 216, 248.)

Pitkäkestoisena stressi on terveydellinen riski. Työn rasittavuuden, sen vaatimien ponnistelujen ja palkitsevuuden epätasapainon on havaittu muun muassa jopa kaksinkertaistavan riskin kuolla sydän- ja verisuonitauteihin (mm. Kivimäki, Leino-Arjas, Luukkonen, Riihimäki, Vahtera & Kirjonen 2002). Qin ym. (2008) ovat havainneet yhteyden tulkkien omien taitojen kyseenalaistamisen, toimimattomien selviytymiskeinojen ja stressiperäisten fyysisten oireiden välillä. Flettin ja Hewittin tutkimuksissa sopeutumaton perfektionismi on liitetty jäykempiin selviytymiskeinoin ja taipumukseen voimistaa stressiä entisestään muun muassa itsesyytöksillä, märehtimällä ja heijastamalla työssä koetut epäonnistumiset omaan persoonaan ja ihmisarvoon. Toimivat selviytymiskeinot puolestaan suojaavat stressiltä ja rohkaisevat riskinottoon ja itsensä haastamiseen. (Flett & Hewitt 2002, Schwenken 2015, 134 mukaan.)

Viime vuosikymmeninä paljon huomiota saaneen loppuunpalamisen eli burnoutin toisena ääripäänä viime aikoina alettu nostaa keskusteluun myös boreout, vapaasti suomennettuna työhön leipääntyminen, joka on seurausta liian matalasta vaatavuustasosta ja siitä, ettei ihminen pääse toimimaan kyllin haasteellisissa tehtävissä. Ilmiötä ovat tutkineet muun muassa Rothlin ja Werder. (Rothlin & Werder 2007, Leiviskän 2011, 160 mukaan.)

Palautuminen on tärkeä osa työelämässä jaksamista. Palautumiselle on esitetty monia määritelmiä, mutta yhteistä näille on sisäisten voimavarojen palauttaminen työsuorituksen jälkeen sekä rasituksen kielteisten vaikutusten ehkäisy (Kinnunen & Mauno, 2009). Yksilön

tila palautuu kuormitusta ja stressiä edeltävälle tasolle ja hän saa takaisin toimintakykynsä ja -halukkuutensa. Nykyaikana työntekijät ovat yhä useammin joustavasti käytettävissä myös vapaa-ajallaan, mikä saattaa vaarantaa töistä irrottautumisen ja tehokkaan palautumisen. Väsymys, jännitys, univaikeudet ja psykosomaattinen oireilu ovat merkkejä puutteellisesta palautumisesta. (Siltaloppi & Kinnunen 2007, 30–32.)

Sonnentag ja Fritzin (2007) mukaan palautumisen mekanismeja on neljä erilaista: työstä irrottautuminen, rentoutuminen, taidon hallinta ja kontrolli. Työstä irrottautuminen on lepoa työstä ja mahdollisuutta ajatella muita asioita, rentoutuminen käsittää erilaiset toiminnat, jotka auttavat vähentämään fyysistä aktiivisuutta ja sympaattisen hermoston toimintaa, taidon hallinta on aktiivista mieluisaa harrastamista työn vastapainoksi ja kontrollin kokemus liittyy tunteeseen, että yksilö kykenee hallitsemaan itse tekemisiään ja aikataulujaan (Sonnentag & Fritz 2007, 205–207, 215.) Työntekijät, jotka palautuvat tehokkaammin vapaa-ajallaan ja joilla on mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä, kokevat muita vähemmän uupumusta riippumatta työtehtävän haasteellisuudesta (Binnewies, Mojza ja Sonnentag 2009, 971–972).

## 4 TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTO

Tutkimukseni aineisto kerättiin kuudella avoimin kysymyksin toteutetulla puolistrukturoidulla teemahaastattelulla, jotka toteutettiin kevään ja kesän 2019 aikana. Menetelmälle on tyypillistä, että tutkittava itse määrää sen, mikä vastauksissa on tärkeää, eikä hänelle tarjota valmiita hypoteeseja tai teorioita. Keskustelu on varsin vapaata ja tutkittavan ääni ja mielipiteet ovat pääroolissa. Tutkittavien kohdejoukko tulee myös valikoida tutkimuksen kannalta mielekkäällä tavalla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164.) Haastatteluista koostuva aineisto voi poiketa ennakko-odotuksista ja lisähaasteena on, että haastateltava saattaa pyrkiä tarjoamaan sosiaalisesti hyväksyttäviä vastauksia, mikä voi osaltaan heikentää aineiston luotettavuutta. Analyysivaiheessa tulee tämän lisäksi huomioida aineiston tilanne- ja kontekstisidonnaisuus. (mts. 204–208.)

Haastatteleman viittomakielen tulkit ovat toimineet ammatissa 19–35 vuotta. Harri Virolainen toteaa, että uusiin työtehtäviin siirtyminen on kuormittavaa, mutta taitojen ja kykyjen karttuessa myös stressin tunne vähenee (Virolainen 2012, 32). Oletettavasti työvuosien karttuessa omista taidoista juontuva epävarmuus vähenee ja huomio voidaan suunnata laajemmalle alueelle. Toisaalta pitkään alalla toimineet tulkit ovat ajan saatossa saaneet kokemusta palvelun järjestämisen monista eri muodoista ja kykenevät kenties paremmin hahmottamaan vallitsevat olosuhteet laajemmassa mittakaavassa.

Pyrin valikoimaan haastateltavani siten, että erilaiset työsuhdemuodot ja asemat tulisivat edustetuiksi. Tulkkien työsuhdemuodot olivat:

- 1 kuukausipalkkaisessa työsuhhteessa ja
- 5 tuntipalkkaisessa vaihtelevan työajan työsuhhteessa (ns. nollatuntisopimus), joista
  - 1 yksinyrittäjänä
  - 2 kaksoisroolissa pienten yritysten osakkaina ja työntekijöinä
  - 1 kolmoisroolissa pienen yrityksen osakkaana, työntekijänä ja esimiehenä
  - 1 työntekijänä.

Haastattelujen pituudet vaihtelivat noin 45 minuutista kahteen ja puoleen tuntiin, kesto määräytyi luontevasti sen mukaan, kuinka kauan aiheesta riitti puhuttavaa.

## Taulukko 1. Haastateltavat

	<b>Työura vuosina</b>	<b>Asema</b>	<b>Työsuhteen muoto</b>	<b>Haastattelun kesto</b>
<b>Tulkki 1</b>	30–35	Työntekijä	Tuntipalkka	02:32:59
<b>Tulkki 2</b>	30–35	Yksinyrittäjä	Tuntipalkka	01:03:44
<b>Tulkki 3</b>	30–35	Työntekijä	Kuukausipalkka	01:11:20
<b>Tulkki 4</b>	26–30	Yrittäjä, työntekijä	Tuntipalkka	00:58:51
<b>Tulkki 5</b>	16–20	Yrittäjä, työntekijä	Tuntipalkka	00:45:31
<b>Tulkki 6</b>	16–20	Yrittäjä, työntekijä, esimies	Tuntipalkka	01:11:44

Käyttämäni haastattelurunko (Liite 1) rakentui Leiviskän jaottelun mukaiseksi. Runko oli suuntaa antava ja tavoitteena olikin keskustella puolistrukturoidun teemahaastattelun hengessä vapaasti aiheesta ja sen ympäriltä keskittyen niihin aihepiireihin, mistä kullakin tulkilla olisi sanottavaa. Kysymykset rakennettiin Leiviskän esittämän 7 kohdan luokittelun mukaisesti siten, että kaikki osa-alueet olivat edustettuina. Tulkit saivat silmäillä haastattelurungon läpi ennen haastattelua, mutta heitä ohjeistettiin puhumaan vapaasti niistä kohdista, jotka heidän mielestään olivat olennaisimpia. Tarvittaessa esitin myös tarkentavia kysymyksiä. Haastattelut muotoutuivatkin hyvin yksilöllisiksi ja heijastelivat kunkin haastateltavan persoonaa ja kiinnostuksen kohteita. Jokaisen haastattelun aikana ilmeni seikkoja, jotka eivät toisissa haastatteluissa välttämättä tulleet puheeksi eikä niiden puuttumisesta voi välttämättä päätellä paljoakaan. Aineiston parasta antia ovatkin ne aiheet, jotka tulivat mainituksi useammassa tai jopa jokaisessa haastattelussa ja jotka selvästi aiheuttivat voimakkaita tunteita ja puhuttivat kaikkia. Käsittelen aineistoa Leiviskän luokittelun mukaisesti ennen kaikkea useimmin toistuviin aihepiireihin keskittyen.

Käyttämäni lainaukset on muutettu yleiskieliseen, helposti luettavaan muotoon ja niistä on riisuttu murreilmaisuja ja muita piirteitä, jotka olisivat saattaneet paljastaa puhujan henkilöllisyyden. Ilmaisujen sisältö on kuitenkin pyritty säilyttämään mahdollisimman muuttumattomana.

Ammattia harjoittavia viittomakielen tulkkeja on vain joitakin satoja ja erityisesti eläkeikää lähestyviä tulkkeja on niin rajallinen määrä, että haastateltavien tarkka yksilöinti olisi vaarantanut heidän anonymiteettinsä. Jo työvuosien ja työsuhdemuodon liittäminen samaan haastateltavaan olisi voinut tehdä tunnistamisen mahdolliseksi muille alalla työskenteleville. Tästä syystä jätin haastateltavien tarkat työvuodet taulukoimatta ja käytin sen sijaan haarukointia väleillä 16–20, 21–25, 26–30 ja 31–35. Lisäksi pyrin tuomaan heidän yksilöllisiä

määritteitään ilmi mahdollisimman vähän ja silloinkin hajautetusti tekstin lomassa vain, kun arvioin niillä olevan merkitystä heidän vastaustensa tulkintaan. Tällainen aineiston käsittelytapa on lukijalle vähemmän informatiivinen, mutta välttämätön haastateltavien henkilöllisyyden suojaamiseksi.

Oma taustani asettaa minut kaksoisrooliin sekä ammattia harjoittavana viittomakielen tulkkina ja työtoverina että toisaalta tutkijana, jonka tavoitteena on olla puolueeton tutkimusaihettaan kohtaan. Kun on itse elänyt mukana alan suurissa murroksissa, kokenut jännitystä ja stressiä oman ja kollegoiden työn ja tulevaisuuden puolesta ja nähnyt omakohtaisesti, millaisia käytännön haasteita työ tekijälleen asettaa, lienee absoluuttinen puolueettomuus mahdoton ideaali. Toisaalta kaksoisroolini mahdollistaa erilaisten näkökulmien ja yksityiskohtien havainnoinnin tavalla, joka todennäköisesti ei onnistuisi täysin ulkopuoliselta tutkijalta. Kaikki haastateltavat olivat minulle entuudestaan tuttuja ja keskustelutilanteet olivat tästä johtuen rentoja, syvällisiä ja luottamuksellisia, mitä tuskin olisi saavutettu, jos tutkija olisi ollut haastateltaville tuntematon tai tuntenut alan vain pintapuolisesti. Toisaalta kuten Virtanen (2019, 96) huomauttaa, että tuttuus saattaa heijastua keskusteluihin tiettyinä implisiittisyytenä, jossa haastattelijan oletetaan ymmärtävän enemmän kuin mitä oikeastaan sanotaan. Tuntemattomalle aihetta olisi saatettu avata toisinaan täsmällisemmin – joskin mahdollisesti myös pinnallisemmin. Tällaisessa tilanteessa on myös omien ennakkoodotusten tuottaman ylitulkinnan vaara. Olen tämän riskin tiedostanut ja siksi pyrkinyt jättämään tästä työstä pois kohdat, joissa tulkintani puhujan tarkoituksesta ei ole aineiston perusteella objektiivisesti todennettavissa.

## 5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tärkeimmät haastatteluissa esiin nousseet aiheet taulukoitiin Leiviskän otsikoinnin mukaisesti. Taulukoinnissa tulkit on järjestetty uran pituuden perusteella laskevassa järjestyksessä. Kohdat, jotka eivät koske kyseistä tulkkiä, on merkitty viivalla (-).

Haastateltavat kokivat olevansa pääosin motivoituneita ja pitivät työstään. Työmotivaatiota ja työssä jaksamista edistäviksi voimavaroiksi mainittiin: itsetuntemus, omien voimavarojen tunnistaminen ja kunnioittaminen (6/6), vapaus päättää itse työajoistaan ja työntavoistaan (6/6), sopiva työsuhdemuoto (6/6), työn vaihtelevuus (6/6), tulkkaustyö (6/6), työyhteisö ja kollegat (6/6), työn merkityksellisyys (6/6), yksityiselämä, läheiset, harrastukset (6/6), onnistumisen kokemukset (5/6), asiakkaat (5/6), mukautumiskyky (5/6), työroolin suojaava vaikutus (4/6), hyvä palkka (4/6), itsensä kehittäminen (3/6), työnantajan tuki (2/2).

### Taulukko 2. Voimavarat

	Tulkki 3	Tulkki 1	Tulkki 2	Tulkki 4	Tulkki 5	Tulkki 6
<b>HENKISYYS</b>						
Työn merkityksellisyys	x	x	x	x	x	x
<b>IHMINEN ITSE</b>						
Itsetuntemus, voimavarojen tunnistaminen ja kunnioittaminen	x	x	x	x	x	x
Onnistumisen kokemukset		x	x	x	x	x
Mukautumiskyky	x	x	x		x	x
<b>KASVU</b>						
Itsensä kehittäminen	x				x	x
<b>TYÖ</b>						
Työsuhdemuoto	x	x	x	x	x	x
Tulkkaustyö itsessään	x	x	x	x	x	x
Työn vaihtelevuus	x	x	x	x	x	x
Vapaus päättää työajoistaan ja -tavoistaan	x	x	x	x	x	x
Hyvä palkka		x	x	x		x
<b>YHTEISÖ</b>						
Työyhteisö ja kollegat	x	x	x	x	x	x
Asiakkaat	x	x	x		x	x
<b>JOHTAMINEN</b>						
Työnantajan tuki	x	x	-	-	-	-
<b>TASAPAINO</b>						
Yksityiselämä, läheiset ja harrastukset	x	x	x	x	x	x
Työroolin suojaava vaikutus	x	x	x		x	



Työssä jaksamisen haasteiksi mainittiin: epävarmuus tulevasta, töiden riittävydestä tai toimeentulosta (6/6), rajoitettu toimijuus (6/6), työn yksipuolistuminen (5/6), työn yksitoikkoisuus (3/6), asiakkaiden vaatimukset (4/6), epävarmuus taitojen riittämättömyydestä/ruostumisesta (4/6), vaikeus rajata omaa työntekoaan (4/6), huoli asiakkaista (3/6) ja lisäkouluttautumisen tuoma stressi (3/6).

### Taulukko 3. Rasitteet

	Tulkki 3	Tulkki 1	Tulkki 2	Tulkki 4	Tulkki 5	Tulkki 6
<b>IHMINEN ITSE</b>						
<b>KASVU</b>						
<b>Lisäkouluttautuminen</b>		x	x	x		
<b>Epävarmuus taitojen riittävydestä</b>		x	x	x		x
<b>TYÖ</b>						
<b>Työn yksipuolistuminen</b>	x		x	x	x	x
<b>Epävarmuus tulevasta ja toimeentulosta</b>	x	x	x	x	x	x
<b>Riittämätön toimeentulo</b>					x	
<b>Työn yksitoikkoisuus</b>				x	x	x
<b>YHTEISÖ</b>						
<b>Asiakkaiden vaatimukset</b>		x	x	x	x	
<b>Huoli asiakkaista</b>		x	x		x	
<b>HENKISYYS</b>						
<b>JOHTAMINEN</b>						
<b>Rajoitettu toimijuus</b>	x	x	x	x	x	x
<b>Huoli alaisista</b>	-	-	-	-	x	x
<b>TASAPAINO</b>						
<b>Vaikeus rajata työmäärää</b>		x	x	x		x

Aineistossa esiintyy ymmärrettävästi paljon päällekkäisyyksiä, koska monet kommentit käsittelevät ja ilmentävät useampaa kuin yhtä osa-aluetta kerrallaan. Tämä on osaltaan lisännyt luokittelun haasteita ja vaatinut paikoin myös tulkinnanvaraisia rajanvetoja eri aihepiirien välille ja toisaalta myös joidenkin osa-alueiden käsittelemistä monesta eri näkökulmasta, usean eri otsikon alla.

## 5.1 Henkisyys

Tulkkien kertomassa ilmeni paljon tunnepitoisia kuvauksia siitä, kuinka paljon työ heille merkitsee. Kaksi pisimpään alalla toiminutta kertoi, ettei työ aina tunnu edes työltä. Nämä kommentit viittaavat voimakkaaseen työn imun kokemukseen. Hakasen mukaan työn imu onkin yleistä erityisesti pitkän uran tehneiden, naisten, pitkää työviikkoa tekevien ja määräaikaisten työntekijöiden kohdalla (Hakanen 2004, 14, 28). Muun muassa alla mainituissa vastauksissa ilmenee selviä kutsumuksellisuuden ja työn imun piirteitä: työstä saatu ilon ja ylpeyden tunne, uppoutuminen sekä työn palkitsevuuden ja merkityksen kokemus.

Mä en tiedä mikä se on, et jos mä teen viikonloppuna vaikka yhden keikan lauantaina ja yhden sunnuntaina niin ei se tunnu työnteolta. (Tulkki 3)

Väistämättäkin, tää ammatti on muuttanut ja se on laajentanut mun perspektiiviä siitä kuinka mä nään ja jäsenän maailmaa, koska oon ollut niin hirveen monenlaisissa tilanteissa paikalla ja tavannut niin hirveän monenlaisia erilaisia ihmisiä, et on ollut niinku pakko riisua pois omia ennakkoluuloja ihmisiä ja maailmaa kohtaan. Ja koska jokainen kieli on kuitenkin tapa nähdä maailma, niin kuulevalle puhuttujen kielten ihmiselle viittomakieli on niin erilainen tapa jäsentää maailmaa. Tottakai yksinkertaisesti jo se kielitaito on muuttanut mua ihmisenä, mielestäni parempaan suuntaan. Jotenkin se ammatti kasvanut niin syvälle osaksi minua, sitä ei sitä tavallaan pysty erottamaan, mistä minä alkaa ja mihin se tulkkinä loppuu, siinä se raja on aika häilyvä. (Tulkki 5)

Vaikkei sais minkäänlaista palautetta siitä että olipas hyvä tulkki, niin ei se mua haittaa, koska mä tiedän että jess nyt se meni, saatiin homma hoidettua. Tai ei välttämättä hoidettua kokonaan mutta kuitenkin eteenpäin. Niin kyllä siitä tulee hyvä mieli, kokee, että on onnistunut työssään. (Tulkki 1)

Mä oon ollut tarpeellinen, tilanne ei ois toiminu ilman tulkkia ja just tunne siitä että mun työllä on joku merkitys niin ne on varmaan mitä parhaimpia hetkiä niinku työn kannalta. (Tulkki 4)

Kaksi (2/6) tulkeista korosti oma-aloitteisesti erikseen, ettei ole valinnut ammattiaan minkäänlaisen kutsumuksen vuoksi. Kutsumus on koettu alalla ei-toivotuksi määritteeksi siksi, että sen koetaan vähättelevän työn ammattimaisuutta ja olevan ristiriidassa kannattavan liiketoiminnan harjoittamisen kanssa. Viittomakielen tulkkauksella on pitkät perinteet diakonian ja vammaispalvelun puolella, jonka jälkeensä jättämän perinnön monet asiakkaatkin kokevat holhoavaksi ja itsemääräämisoikeuttaan rajoittavaksi. Muun muassa McCartney on todennut viittomakielen tulkkauksen yhä kantavan auttamisammatin kielteisesti koettua mainetta erityisesti matalan palkkauksen sekä etujen ja vakituisten työsuhteiden vähäisyyden vuoksi (McCartney 2004, 24). Viittomakielen tulkkien

ammattikunta on varsin nuori ja joutuu yhä pinnistelemaan irti vapaaehtoisen hyväntekeväisyistyön leimasta ja kohti vakiintunutta professiota. Eräs tulkeista kuvasi myös, kuinka suuresti tietoisuus viittomakielen tulkkien ammatista on kasvanut vuosien mittaan. Alkuaikoina edes viittomakieliset asiakkaat eivät aina täysin ymmärtäneet, että tulkkaukseen voisi olla jonkun päätyö.

Silloin kysyttiin et ”oleksä työtön”. ”En. Mä teen tätä työtä.” ”Niin niin mut siis sulla ei oo työtä.” ”On, mä teen tätä työtä, mä saan tästä palkkani.” ”Niin, riittääkö se?” ”Kyllä, minä saan tästä palkkani, sen mitä saan.” Se oli alussa joillekin ihmisille vähän hassua että ”siis ihan oikeasti sä et oo työtön? Et sä teet tätä?” Se oli jotenkin hassua aatella. Mut eihän sitä enää oo vuosikausiin enää aateltu sillä lailla. Mutta varmaan joskus 80-luvun... siinä ennen 90-lukua. (Tulkki 3)

Tulkit ilmaisivat myös henkilökohtaisten periaatteidensa ohjaavan työtään. Puheeksi nousi omalla persoonalla työn tekeminen ja itselle tyypilliset toimintatavat työssä. Omat tyypilliset toimintamallit ja henkilökohtainen etiikka koettiin suhteellisen muuttumattomiksi ajan saatossa.

Mä saan olla ihminen, mä saan tehdä tätä työtä omalla tavallani. Ja meil on firman sisäisesti ja muutenkin tällä alalla on tosi paljon puhuttu siitä, että mitä tulkki tekee ja mitä ei. Avustaako tulkki, auttaako tulkki asiakasta millään lailla, millä lailla auttaa. Ni mä teen. Mulla on ne jotkut jutut mitä mä teen. Mut sit mul on ne jutut mitä mä en tee. Missään nimessä. (Tulkki 1)

## 5.2 Ihminen itse

Omien voimavarojen ja rajojen tunnistaminen ja säätely oli tulkkien mukaan ensiarvoisen tärkeää työssä jaksamisen kannalta. Kaikkien tulkkien puheessa vilahteli toistuvasti itsetuntemukseen liittyviä elementtejä heidän kertoessaan esimerkiksi yksilöllisestä levon tarpeestaan, palautumisestaan, työtavoistaan ja jaksamisestaan sekä iän mukana tulleista muutoksista. Yksi ei halunnut herätä liian aikaisin, toinen sulki tulkkiajan hyvissä ajoin välttyäkseen kuluttavalta päivystämiseltä, kolmas varasi aiempaa enemmän palautumisaikaa raskaiden tilausten jälkeen ja niin edelleen. Tulkkien puheenvuoroista välittyi yhtenäisesti elämäkokemuksen mukanaan tuoma ymmärrys omista rajoista ja pitkäkestoisen työssä jaksamisen edellytyksistä sekä tietoisuus siitä, miten nuo edellytykset toteutetaan käytännössä. Osa tulkeista kertoi oppineensa rajansa kokemuksen myötä, osa uskoi

ominaisuuksien sisäsyntyisyyteen tai arveli tulkin persoonallisuuspiirteillä olevan vaikutusta jaksamiseen.

Jos pitäis pitäytyä siinä että tekis itelleen työvuorot ja sitten niissä pitäis pysyä – ei, ei onnistuis. Mä voin nyt kyllä suunnitella seuravat neljä viikkoo. Mut mä en lupaa että ne pysyy siinä, koska mä en halua et ne pysyy siinä. Just sen takia että jos nyt sattuis että mulla olis joku joko tuntimäärässä pitkä keikka, joka on sen takia rankka, tai sitten ois joku henkisesti raskas keikka, aiheeltansa tai asiakkaan takia. Silloin ois kiva jos sitä seuraava päivä olis sit vähän löysempi. (Tulkki 1)

Kyllä mä uskon että osaan tunnistaa sen, että jos en jaksa tehdä niin laitan kalenteria kiinni, kyllä mulla semmonen olo on. (Tulkki 4)

Tää on kuitenkin niin, no, mielenkiintoista mutta samaan aikaan niin vaihtelevaa ja hetkittäin niin kuluttavaa, että sitä on vaan niinku pakko opetella siihen että kun tunnistaa ne merkit itessään, milloin rupee kuppi täyttyyn ja milloin tarvii lomaa, sit vaan laittaa tiukasti kalenterin kiinni ja ottaa lepo hetken. Silloin kun siihen on tarvetta, silloin kun on sen aika. Koska tosiaan, ei työn tekeminen niin hienoa oo että sen takia kannattais itensä loppuun polttaa. (Tulkki 5)

Toimijuuden tärkeys ilmeni haastatteluissa toistuvina mainintoina vapauden merkityksestä työssä jaksamiselle. Kaikki haastatteleman tulkit mainitsivat vapauden tärkeimmäksi tai yhdeksi tärkeimmistä syistä pitkään uraan ja työssä jaksamiseen. Vapaus näkyi halussa tehdä töitä toisinaan normaalia työaika enemmän tai joustaa omista suunnitelmistaan töiden vuoksi sekä toisaalta tarpeen mukaan myös lomailla oman tahtonsa mukaan. Tämä liittyy osittain tulkkaustyön määrän kausittaiseen vaihteluun, joka osaltaan motivoi tekemään töitä silloin, kun niitä on tarjolla ja palautumaan hiljaisempina aikoina. Kaikissa vastauksissa korostui autonomian ja oman hallinnan tarve: työtä oltiin valmiita tekemään lujasti, kunhan se tapahtui omasta halusta, ilman ulkopuolista pakkoa. Yksi tulkeista ilmaisi myös surua siitä, ettei viimeisimmän hankintakauden tuoterajausten takia ole päässyt tekemään sitä työtä, jonka koki ydinosaksi. Omaan työhön liittyvien vaikutusmahdollisuuksien runsauden on todettu olevan hyväksi yksilön työhyvinvoinnille ja vähäiset vaikutusmahdollisuudet puolestaan lisäävät sairauspoissaoloja (Virolainen 2012, 34).

Taloudellisella toimeentulolla koettiin olevan merkitystä motivaation kannalta, mutta vain toissijaisesti. Palkka voikin tutkitusti heikentää viihtyvyyttä, jos se koetaan riittämättömäksi tai epäoikeudenmukaiseksi, mutta parempi palkka ei toisaalta paranna työviihtyvyyttä (Virolainen 2012, 50). Kuukausipalkkainen tulkkiki koki luottavaisuutta taloudellista toimeentuloa kohtaan ja toi ilmi tyytyväisyytensä mahdollisuuteen valmistautua toimeksiantoihin palkallisella ajalla, mutta tuntipalkkaisetkin tulkit vaikuttivat olevan sujut taloudellisen epävarmuuden kanssa. Toimeentulon vaihtelu koettiin osaksi työn luonnetta,

jonka kanssa pitää vaan oppia selviytymään. Tulkeista neljä (4/6) mainitsi hyvän palkan myötävaikuttavan työssä jaksamiseen ja tuovan motivaatiota silloin, kun työ itsessään ei motivoi. Yksi heistä (1/4) ilmaisi, että vähentäisi mieluusti työntekoa, jos taloudellinen tilanne sen sallisi. Nykytilanteen koettiin Kelan aikana kohentuneen aiemmasta kuntien kanssa tehtävästä yhteistyöstä sikäli, että Kela noudattaa sopimuksia maksuperusteista ja maksaa laskunsa täsmällisesti ajallaan.

Mähän olin siis freelancerina monta vuotta ennenku menin firmaan töihin. Tiedän kyllä mimmosta se on, tehä niinku ittenänsä töitä. Niin en kyllä yhtään kaipaa niitä tappele palkastas -päiviä, ja soittele perään ja kysele, että voisko joku nyt hoitaa tän laskun et saisin rahani. Se oli sitä aikaa vielä että joka ikiseen kuntaan lähetettiin lasku ja sitten soiteltiin perään. (Tulkki 1)

Mä olin ihan että ei tällä elä, ei tällä elä. Mut kyllä vaan on elänyt ihan hyvin. --- Mä olen luottanu siihen et kyllä se aina se raha jostain tulee. Vaikka kyllä sitä välillä kiros että kun tuli sillain tiputellen, sillan vanhaan aikaan kunnilta. (Tulkki 3)

Kun ei oo säännöllisiä kuukausituloja niin ei voi rakentaa semmoista säännölliseen kuukausituloon perustuvaa, taloudellisesti turvattua elämää itsellensä. Et sit pitää vain koittaa säästää ja silloin kun tulee parempia tilejä, pistää sukanvarteen, ja sit kun tulee huonompia tilejä niin vaan sit käyttää niitä säästöjä, se on semmosta jatkuvaa epävarmuudessa pelaamista. (Tulkki 5)

Joskus on niitä päiviä kun miettii että saan tästä niin ja niin paljon rahaa, jolla voin ostaa sitä ja tätä. Niitä päiviä tulee. Niitä on ollu ja niitä tulee. Mutta se ei oo se pääasiallinen motivaatio. (Tulkki 1)

Yrittäjinä toimivista tulkeista kolme (3/4) kertoi olevansa tyytyväisiä yrittäjyyteen, koska palkka oli parempi kuin työntekijän asemassa. Toisaalta haastattelun aikaan ansiosidonnaista päivärahaa nostava tulkki otti puheeksi toimeentulon epävarmuuden ja totesi sarkastiseen sävyyn, että mikäli raha olisi merkittävä motivaattori, hän olisi varmasti jo vaihtanut kuukausipalkkaiseen työhön tai toiselle alalle.

Kaikki tulkit ilmensivät puheissaan myös joitakin perfektionistisia piirteitä, joita kuvailtiin aiemmin kohdassa 3.1. Erääksi epävarmuuden syyksi mainittiin ajoittainen huoli taitojen riittämättömyydestä (4/6), mikä voidaan tulkita tulkeille tyypilliseksi tunnollisuudeksi ammatissa, jossa jatkuva kehittyminen on menestyksellisen uran keskeinen vaatimus (Bontempo ym. 2014). Stressitekijäksi tunnollisuus muodostuu silloin, kun kehittymisen mahdollisuuksia on samaan aikaan rajoitettu muiden verkoston osapuolten toimesta. Riittämättömyyden tunteiden lisäksi tulkit ilmaisivat myös osaavansa iloita onnistumisistaan ja antaa itselleen kiitosta, kun työ on suoritettu hyvin (5/6), tekevänsä aina parhaansa (2/6), nauttivansa haasteista (3/6) ja kiusaantuvansa muiden tulkkien ammattitaidottomasta tai

piittaamattomasta toiminnasta (1/6). Nämä ominaisuudet viittaavat sopeutuvaan perfektionismiin (Schwenke 2015). Tulkkaustilanteiden kulkua on vaikea ennakoida ja siksi tulkilta vaaditaan jatkuvaa kykyä arvioida työnsä laatua. Yksi tulkeista näki säännöllisen pienen epävarmuuden positiivisena merkkinä siitä, että tahtoo tehdä parhaansa. Pyrkimys parhaaseen mahdolliseen tulokseen toimi myös motivaattorina ammatilliselle kehitymiselle sekä keinona säädellä ajankäyttöään ja voimavarojaan.

Kyl se tulee sieltä aina se... se nostaa hirveen äkkiä päätään se, onko tämä jotenkin minun vikani. Enkö minä ole ollut riittävän hyvä. --- Kyllä mä vieläkin, ihan vähän tai vähän enemmän jännitän jokasta keikkaa. Sen huomaa siitä, että on vähän semmonen vatsanpohjassa, että mites tää mahtaa mennä ja... mut mä oon aatellu että se on ihan hyvä, koska se tarkoittaa sitä että mä haluan onnistua. (Tulkki 1)

Se on vihoviimistä että kerran tehtyjä juttuja aletaan korjailemaan uudestaan. Ja se on aikasyöppö ja se vie palautumisesta ja kaikesta muustakin, kaikki moneen kertaan tekeminen. Niin sen takia, kerralla ja kunnolla, ja kun mä oon sen tehnyt niin sit mä voin syyttää vain itseäni jos ei se menny niin. (Tulkki 6)

### 5.3 Sisäinen kasvu

Positiivisen perfektionismin ja oppimismotivaation väliltä on useissa tutkimuksissa löydetty yhteys (Schwenke 2012, 72) ja uuden oppiminen ja työssä kehittyminen nousivatkin kolmen tulkin (3/6) vastauksissa esiin työn merkityksellisyyden tunteen lähteinä samaan tapaan kuin Virtasen haastatteluissa (Virtanen 2019, 146). Toisaalta tulkeista viisi ilmaisi pettymystä aiemmin niin vaihtelevan työn nykyisen yksitoikkoisuuden vuoksi. Haasteita olisi toivottu enemmän taitojen ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Yksi tulkeista ilmaisi hyväksyneensä, että työnkuva on pysyvästi kaventunut eikä enää haasta tekijäänsä.

Tällä työllä mä en enää kehity, eihän sillä työllä ole enää mulle ammatillisesti mitään kehittävää annettavaa. (Tulkki 2)

Varsinkin kuurosokeiden yleistulkkausta tuottavat tulkit (4/6) pelkäsivät viittomakielen taitojensa ruostuvan ja viittomakielen ymmärtämisensä heikkenevän ja tämän koettiin jo nostaneen kynnystä ottaa vastaan harvakseltaan tarjolla olevia haastavia tilauksia. Yksi tulkeista oli tehnyt päätöksen tuotevalikoiman kaventamisesta tällä hankintakaudella itsenäisesti, koska hänen mukaansa työnkuva on koko Kelan järjestämisvastuun ajan keskittynyt pääasiallisesti yhteen tuotteeseen ja muut taidot ovat harjoituksen puutteessa

vuosien mittaan rapistuneet. Tulkki kuvasi olevansa tämänhetkiseen tilanteeseen loppujen lopuksi tyytyväinen, mutta päätös oli ollut vaikea.

Se on ohi lopullisesti. Koska jos mä siihen palaisin niin mä joutuisin tekeen itseni kanssa niin valtavan työn sen kielen suhteen. --- Onhan se iso kynnyks, kun katot kilpailutuspapereita ja paat sinne ruksin että ”vain kuurosokeat”. Ja mä oon viittomakielen tulkki. Kyllä se kuule iso oli, kun mä tuijotin sitä ruksia siinä et onks tää ihan oikeasti näin. Että tässäkö tää oli. (Tulkki 2)

Viimeaikainen työn yksipuolistuminen on tulkkien (5/6) mukaan johtanut motivaation heikkenemiseen ja lisäksi harjoituksen puutteeseen niissä tuotteissa, joita pääsee tekemään harvemmin (4/5). Toisaalta motivaatiota kohottaviksi onnistumisen kokemuksiksi mainittiin itsensä ylittämiseen liittyvät tilanteet, joissa vaativan tilauksen vastaanottaminen on jännittänyt, mutta paikan päällä kaikki onkin sujunut hienosti. Onnistuneeseen suoritukseen päättynyt riskinotto saattaa siis olla erityisen voimaannuttava ja ammatillista kehitystä tukeva kokemus.

Kaikki haastateltavat (6/6) ovat vuosien mittaan hankkineet täydennyskoulutusta. Kolme (3/6) viime aikoina Kelan vaatimusten vuoksi pakollisiksi tulleita lisäopintoja suorittaneista tulkeista ilmaisi opiskelun turhauttaneen tai rasittaneen heitä henkisesti palkattoman opiskeluaajan aiheuttaman ansionmenetyksen tai heikon opiskelumotivaation vuoksi. Lehto, Sutela ja Pärnänen ovatkin tutkimuksessaan todenneet, että monet ylimääräistä aktiivisuutta vaativat toimet, kuten aloitteiden tekeminen tai koulutukseen osallistuminen, lisäävät henkisen rasittuneisuuden riskiä. (Lehto, Sutela & Pärnänen 2015, 11.) Opintojen hyödyllisyys myös kyseenalaistettiin: kaksi haastateltua (2/6) mainitsi, ettei uskonut lisäopintojen hyödyttäneen heitä käytännössä. Lisäkouluttautumisen on havaittu heikentävän viittomakielen tulkkien työtyytyväisyyttä myös Schwartzin tutkimuksessa, jossa syyksi arveltiin huonosti tulkkien tarpeisiin soveltuvia opetusmenetelmiä. Swartz ehdottaakin, että muodollista lisäkoulutusta sopivampi vaihtoehto tulkeille voisi olla tehokas mentorointi ja valmennus (Swartz 1999, 141). Kaksi tulkeista ilmaisi, että olisi jättänyt lisäkoulutuksen hankkimatta, mikäli se olisi ollut mahdollista. Kaksi tulkkiä kertoi päivittäneensä osaamistaan koko uransa ajan, mutta alkaneensa iän myötä vähentää lisäkouluttautumista.

Ihan suoraan oon sanonu kaikille että jos ei olis pakko niin mä en lähtis, koska oon tähänkin asti tullut toimeen vallon mainiosti ilman amk-tutkintoo. Nytkin mä olen opiskellu, mitä, ammatillista ruotsia, syventävää ammatillista ruotsia. Tosi hyödyllistä. (Tulkki 1)

Mä aattelin että ei nyt enää viitti, ei tässä ole enää niin kauheesti työvuosia jäljelläkään. (Tulkki 3)

Jos mä vertaan itteeni, mitä mä olin silloin kaksvitosenä ja nyt 30 vuotta myöhemmin, niin onhan se ihan eri. Et ei oo enää semmosta hirveetä himoo opiskella ja kehittää itseensä siltä saralta. (Tulkki 2)

## 5.4 Työ

Kaikki tulkit kertoivat pitävänsä tulkkaustyöstä itsessään ja saavansa siitä iloa. Tulkkausta pidettiin merkityksellisenä ja kiinnostavana. Ilmiö on käännösosalalle entuudestaan tuttu: muun muassa Koskinen (2014), Abdallah (2010), Virtanen (2019) ja Dam ja Zethsen (2016) ovat tutkimuksissaan vastaavasti havainneet kääntäjien kokevan yleistä rakkautta kieliä ja sanallista ilmaisua kohtaan.

Tää on aivan mahtava ammatti. Mä rakastan tätä, tää on haastavaa, mielenkiintoista ja kehittävä. (Tulkki 5)

Kaikki haastateltavat kokivat vaihtelun ja tehtävien monipuolisuuden olevan työn tärkeimpiä ominaisuuksia. Myös Koskisen (2014), Dam ja Zethsenin (2016) ja Virtasen (2019) tutkimuksissa työn vaihtelevuuden ja tehtävien haasteellisuuden koettiin merkittävästi lisäävän työn palkitsevuutta. Tulkin työn kausittainen vaihtelevuus tulikin selvästi ilmi vastauksista, joissa kuvailtiin tylsistyneisyyden, virkistävän vaihtelun ja ylikuormittumisen vuorottelua. Ylikuormituksen kerrottiin olevan yleensä hetkellistä ja kausittaista eikä sitä pääasiallisesti pidetty negatiivisena asiana.

Toisaalta rutiinit on ihania, toisaalta ois ihanaa tietää tasan tarkkaan mitä päivän mittaan tapahtuu. Mutta se on myös tylsää. Ja mä en osaa sitä. Mä olen sitä kokeillut ja huomannut että sellainen ei sovi mulle. --- Se voi mennä niin että on peräkkäin semmoset jollain lailla raskaat keikat. Jos ne vaikka tulee peräkkäin niin siinä kohtaa sitte tuntuu että oliko tämä sittenkin väärä uravalinta. Ei nyt ihan sentään, mutta... no voi tulla sekin. Että eikös sitä leipäänsä saisi helpommalla jostain muualta. (Tulkki 1)

Ylikuormittumista suuremmaksi haasteeksi koettiin alikuormitus. Neljä haastateltavaa (4/6) oli vuonna 2018 alkaneen hankinnan aikana toiveidensa vastaisesti joutunut kaventamaan tuotevalikoimaansa tai toiminta-alueitaan joko strategisista syistä, Kelan rajoitusten tai sopimuksetta jäämisen tuloksena. Toisaalta myös toinen koko tuotevalikoimallaan (4 tuotetta)



toimivista tulkeista kertoi työn yksipuolistuneen merkittävästi. Toisin sanoen viisi tulkkia kuudesta (5/6) kuvasi työn moninaisuuden vähentyneen viime aikoina joko tuotevalikoiman kaventumisen tai tulkkaustilausten yksipuolistumisen johdosta. Kaksi heistä (2/5) arvioi työkuvan kaventuneen tasaisesti koko Kelan järjestämistä vastuun ajan, kolme (3/5) ilmaisi kokevansa, että työ ei nykyisellään tarjonnut riittävästi haasteita. Tämä koettiin merkittäväksi epäkohdaksi tyytyväisyyden kannalta ja nousi keskustelunaiheeksi toistuvasti. Nämä havainnot viittaavat työn haastevaatimusten vähäisyyteen. Sekä Jari Hakanen ym. (2012) että Harri Virolainen (2012) toteavat liian helpon tai yksinkertaisen työn alikuormittavan työntekijää, jolloin on vaarana tylsistyä ja stressaantua ja ajan mittaan työhön sitoutuminenkin saattaa kärsiä. Tällöin työntekijä saattaa hakeutua toisiin töihin tai toisen työnantajan palvelukseen. (Virolainen 2012, 33; Hakanen ym. 2012, 6.)

Mähän oon periaatteessa 25 prosenttia kaikkea. Ja kuitenkin käytännössä mä oon 80–90 prosenttia kuurosokeiden tulkki. Kyllä mä välillä mietin kuka tekee mun 25-25-25 muista tuotteista, että eihän se resurssilaskenta oo päteny ollenkaan. Se on se yksi syy miksi työ on yksipuolista. Ja se on varmaan semmonen yleinen mikä ei kellekään ole hyvä. (Tulkki 4)

Sillon kun kunnat kilpailutti, oli turvallisempi olo ja moninaisempi työn kuva ja kenttä. (Tulkki 2)

Mä tapaan niitä samaa, mitä, kymmentä henkeä, ja tiän kyllä niiden viittomiset suurinpiirtein, mutta aina kun tulee uusia... Kun ei tule niitä uusia ihmisiä arkielämässä, ei tuu uusia asiakkaita, ei tuu uusia tilanteita. Että jos sit vaikka vuoden päästä oliskin se kuurojen kenttä auki, mahdollisuus tehdä töitä, niin mitä sitten. Sit ollaan sormi suussa. (Tulkki 6)

#### **5.4.1 Työsuhteen muoto**

Kaikki haastateltavat (6/6) ilmaisivat tyytyväisyyttä nykyiseen työsuhdemuotoonsa. Tässä tutkimuksessa ei pyritty vertailemaan tulkkien tyytyväisyyden astetta, joten selkeää vertailukohtaa ei syntynyt Martikaisen tutkimukseen, jonka mukaan työsuhteiset, kuukausipalkkaiset tulkit olisivat muita tyytyväisempiä. Martikainen kuitenkin toteaa, että itselleen sopivassa työsuhdemuodossa toimivista tulkeista 95 % oli erittäin tyytyväisiä, mikä näkyi myös tässä aineistossa. (Martikainen 2016, 22–23.)

Merkillepantavaa oli lisäksi työsuhteen muodosta riippumaton autonomian kokemus, jota käsiteltiin jonkin verran jo kohdassa 5.2. Kaikki tulkit kuvasivat vapauden yhdeksi tärkeimmistä tyytyväisyyttä tuottavaksi seikaksi ja ilmaisivat huolta sen vähenemisestä. Omassa yrityksessään tai itsenäisenä yrittäjänä toimivat (4/6) korostivat vapauden merkitystä

eniten eivätkä kertomansa mukaan osanneet kuvitella itseään palkkasuhteessa. Molemmat työsuhteiset tulkit (2/2) taas kokivat yrityksen tärkeäksi puskuriksi itsensä ja Kelan välille. He kertoivat luottavansa, että yritys pitää huolen työntekijöistään eivätkä ilmaisseet merkittävää henkilökohtaista ahdistusta, vaikka olivatkin huolissaan alan viimeaikaisista käännteistä ja niiden negatiivisista vaikutuksista toimintaan. Voidaan arvella työnantajayritysten parhaassa tapauksessa näyttäytyvän työntekijöilleen vakaina instituutioina, joita kohtaan koettu luottamus voi osaltaan parantaa työtyytyväisyyttä. Tämä havainto on myös linjassa Lehdon, Sutelan ja Pärnäsen tutkimustulosten kanssa, joissa havaittiin työntekijäasemassa toimivien kokevan työnsä vähemmän kuormittavaksi (Lehto, Sutela & Pärnäsen 2015). Näiden haastattelujen perusteella näyttäytyy selkeänä, miten tärkeää tulkkien työtyytyväisyyden kannalta on säilyttää erilaisten työsuhdemuotojen moninaisuus alalla.

Mun ei tarvi huolehtia mistään muusta kuin sen oman työni tekemisestä ja siitä että raportoin työn tehdyksi. Siinä kohtaa mä oon työntekijä. Mut sitten taas se, et miten mä joudun tai saan päättää omista työajoistani, niin siinä ehkä... siinä on sitä samaa kuin oli silloin kun olin freelancer. (Tulkki 1)

#### **5.4.2 Työn epävarmuus ja luottamuspula**

Haastatteluaineistoni perusteella voidaan todeta, että viittomakielen tulkit eivät koe tulevaisuuttaan erityisen ennustettavana tai hallittavana eivätkä alaa koskevia institutionaalisia käytäntöjä luotettavina. Kovalainen ja Österberg peräänkuuluttavat molemminpuolista luottamusta nykyaikaisessa palveluntuotantomallissa, jossa julkinen sektori hankkii tarvitsemansa palvelut ulkopuoliselta tuottajalta (Kovalainen & Österberg 2000, 85.) Tällaista luottamuksen ilmapiiriä ei selvästi ole Kelan ja tulkkien välille vielä kymmenen yhteistyövuoden jälkeen onnistuttu luomaan, vaan epäluottamus ja epävarmuus vaikuttavat päinvastoin syventyneen entisestään. Kaj Ilmonen (2000, 34) toteaa seuraavaa:

Niin henkilöihin kohdistuva luottamus kuin instituutioihin kytkeytyvä luottavaisuus viittaavat samaan asiaan, tulevaisuuteen ja sen ennustettavuuteen. Asioihin ja ihmisiin luotetaan juuri siksi, että heihin/niihin liittyy piirteitä, jotka tekevät tulevaisuudesta hallittavan. Siinä missä ystävän tuttuus on peruste luottaa hänen sanaansa, institutionaalinen käytäntö --- takaa sen, että siihen osallistujat voivat luottaa toisiinsa. Juuri aikaperspektiivi pikemminkin kuin kohde tekee luottamuksesta keskeisen mekanismin sosiaalisessa toiminnassa.

Haastatteluissa nousi korostuneesti esiin työn ja tulevaisuuden epävarmuus sekä luottamuksen puute. Erityisesti yrittäjinä toimivat ja esimiestyöhön osallistuvat tulkit (4/6) kokivat tai olivat

kokeneet stressiä alalla toimimisen epävarmasta tulevaisuudesta. Työtä koskeviksi huolenaiheiksi mainittiin asiakaskunnan ikääntyminen ja pieneneminen ja siitä seuraava työnkuvan muutos ja toimeentulon epävarmuus, Kelan kilpailutukset ja toiminnan joustamattomuus, työn yksipuolistuminen sekä töiden puute.

Työ on löysässä hirressä roikkumista. --- En mä oikeesti halua palkata lisää ihmisiä koska en voi tietää saako ne siitä toimeentulon. (Tulkki 6)

Työssä tapahtuvilla muutoksilla on suuri vaikutus työn imun kokemukseen ja sitä kautta työhyvinvointiin. Se, koetaanko muutokset myönteisesti vai kielteisesti, määrittää niiden vaikutusta. Suurten muutosten on todettu lisäävän leipääntymisen todennäköisyyttä. (Hakanen ym. 2012, 37–38, 42.) Martikaisen tutkimuksessa 76 % tulkeista kertoi työmäärän vähentyneen viime aikoina ja tämä koettiin muutoksista negatiivisimmaksi (Martikainen 2016, 24). Hakasen mukaan työn epävarmuus ja heikko toimeentulo ovat kroonisia stressitekijöitä, jotka korreloivat positiivisesti työuupumuksen ja heikentyneen tyytyväisyyden kanssa (Hakanen 2004, 13, 93, 98). Leiviskän mukaan epävarmuus on haitallista motivaatiolle ja mielekkyyden kokemukselle työssä. (Leiviskä 2011, 116.) Näiden havaintojen valossa tarkasteltuna tulkkien työssä jaksamisen tilanne näyttäytyy hyvin uhkaavana. Gerlander ja Launis huomauttavat, että mikäli toimijoilla ei ole yhteistä ymmärrystä työhyvinvoinnin näkökulmista, keskeisistä haasteista ja edistämistoiminnasta, yhteistyön perusta on kapea (Gerlander & Launis 2007, 211).

Siihen asti mä en kauheesti pelänny kun ei ollu sitä riskiä että sä tipahdat pois. Mutta viime kilpailutus, jonka näki miten katastrofaalinen se on ollu osalle, et kun jää pois, niin se on tietysti se mitä mietti, koska jotain työtä on tehtävä. (Tulkki 2)

Tässä on koko ajan tuolta tilaajapuolelta muutettu hankalammaksi näitä kaikkia, toimimista, tekemistä. Optimisti minussa haluaa toivoa, että nyt se tavallaan se pohjakosketus olis saatu ja tästä rupeais asiat kääntymään parempaan päin, mutta sitten vaikea uskoa että näin oikeasti olisi. (Tulkki 5)

Työssä jaksamiseen ja tulevaisuuden suunnitteluun vaikuttavat Kelan ohella myös muut, arkipäiväisemmät ammatinharjoittamisen jatkuvuutta uhkaavat tekijät. Kolme nuorinta tulkkia piti jokseenkin epävarmana sitä, pystyisikö alalla toimimaan eläkeikään saakka: riittäisikö töitä ja kestäisikö terveys. Kommenteissa näkyi merkkejä myös epävarmuuden myötä heikentyneestä sitoutumisesta.

Mun mielestä kenenkään ei pitäisi tässä kohtaa määrittää mitenkään itseensä tai sitoutuu liikaa tähän alaan, koska alan tulevaisuus on tällä hetkellä niin epävarma, et siinä rakentaa taloonsa tuuleen jos meinaa sitoutua tähän alaan, valitettavasti. Pieni pelko siitä etten pääse tältä alalta eläkkeelle. Se olisi kyllä todella todella ikävää, mutta tällä hetkellä siihen pitää varautua, koska näyttää sen verran ikävältä tää homma. --- Saattaa olla että joku päivä kävelen, heitän hanskat tiskiinkin ja sanon että pitäkää hommanne ja vaihdan alaa, heti kun mä keksin mikä olisi kivempaa tekemistä, ja myöskin ihan sillä fiiliksellä että en kattele taakseni ja ei tule ikävä. (Tulkki 5)

Sinäällään suuresti arvostettujen vapauden ja vaihtelun kääntöpuolena epävarmuutta aiheutti jokapäiväisen arjen ailahtelevaisuus ja siitä johtuva tulojen epävakaus sekä lyhyellä varoitusaikalla tulevat vaihtelevat työtehtävät. Alan yleisen epävarmuuden voi olettaa osasyiksi myös sille, että kuudesta tulkista viisi (5/6) on uransa aikana tehnyt ainakin jonkin aikaa samanaikaisesti myös muita töitä ja heistä kaksi (2/5) toimi kahdessa ammatissa haastattelun aikoihinkin. Swartz huomauttaakin, että alaa vaihtavat tulkit siirtyvät vain harvoin kokonaan pois alalta ja tapaavat ennemminkin ottaa tulkkauksen ohelle muita viittomakielialan töitä, kuten opettamista (Swartz 1999, 140). Virtanen havaitsi tutkimuksessaan saman suuntaisesti, etteivät ammatinvalinnastaan epävarmat hallinnon alan kääntäjät osanneet täsmentää, mitä muuta oikeastaan haluaisivat työkseen tehdä ja arvelivat kuitenkin pysyttelevänsä kielten parissa tavalla tai toisella. He myös osoittivat epävarmuudestaan huolimatta suurta tyytyväisyyttä työhönsä. (Virtanen 2019, 136–137.) Kaikki tulkit ilmaisivat sietävänsä nykytilannetta ainakin sikäli, etteivät toistaiseksi suunnitelleet aktiivisesti alan vaihtoa tai tulkkaustyöstä luopumista.

Mä oon jotenkin tällä hetkellä tämmönen hetkessä eläjä. En oo niin kauheesti ajatellut että tekisinkö jotakin muuta, mä en nyt kaipaa oikeastaan mihinkään muualle. (Tulkki 4)

## 5.5 Yhteisö

Viittomakielen tulkin työyhteisö koostuu pääasiallisesti muista tulkeista niin omasta yrityksestä kuin sen ulkopuoleltakin. Työyhteisö on varsin löyhä, sillä tulkki työskentelee usein yksin tai vaihtuvan tulkkiparin kanssa eikä kollegoita välttämättä tavata säännöllisesti. Monesti esimiehet kuuluvat kiinteästi tulkkien yhteisöön – heistä merkittävä osa työskentelee itsekin tulkkina, jolloin rajanveto esimiehen ja kollegan roolin välillä on jokseenkin liukuva. Itse tulkitsen myös asiakaskunnan olevan osa tulkin yhteisöä, sillä asiakassuhteet ovat usein

pitkäkestoisia ja tiiviitä ja sujuva tulkkaus vaatii toimivaa yhteistyötä tulkin ja asiakkaan välillä. On varsin tavallista, että tulkki tapaa jotakin asiakastaan useammin kuin yhtäkään kollegaansa.

Viittomakielen tulkit ovat työllistyneet hyvin erilaisiin yrityksiin aina toiminimistä osuuskuntiin ja osakeyhtiöihin, mistä johtuen myös työn yhteisöllisyys vaihtelee jonkin verran. Myös työsuhdemuodolla on merkitystä: kuukausipalkkaiset tulkit saattavat viettää enemmän aikaa toimistolla toimeksiantojensa välissä ja siten tavata työtovereitaan tuntipalkkaisia tai yksinyrittäjinä toimivia tulkkeja enemmän. Osa yrityksistä järjestää työntekijöilleen myös tyky- ja virkistystoimintaa.

[Ilman työyhteisöä] Sitä vaan ei välttämättä edes miettis mitään itsensä kehittämistä, semmoisia asioita. Mut kun on porukalla ja kuuntelee ihmisten juttua niin tavallaan saa siinä koko aika jotain. Ja sitten kuulee jotain vinkkejä, että voi käydä katsomassa joitain sivuja tai jotain, niin aina oppii jotain uutta. (Tulkki 3)

Samaan aikaan, kun haastatellut arvostivat vapauttaan, he kaikki (6/6) ilmaisivat arvostavansa myös kollegoitaan ja tulkkiyhteisöä. Tämä on jokseenkin yllättävää, koska työtä tehdään paljolti yksin eivätkä yhteisöt ole kovin tiiviitä. Toisaalta vastauksista näkyi selvästi, ettei yhteisöllisyyden kaippu ole kaiken kaikkiaan kovin suuri ja täyttyy enimmäkseen juuri sopivasti sillä vähäisellä kontaktien määrällä, joita paritulkkauksesta kertyy. Vastauksissa korostui tietynlainen omaehtoisuus: yhteisön tarjoamaa vertaistukea ja seuraa kaivattiin toisinaan yksinäisen työn vastapainoksi ja epävarmoissa paikoissa palautekanavaksi ja lisävarmistukseksi, mutta sitä ei toivottu päivittäiseksi eikä velvoittavaksi osaksi työelämää.

Havainnon käännösalan ammattilaisten yhteisöllisyyden kaipuusta yksinäisessä työssä ovat tehneet myös monet muut aihetta tutkineet. Virtanen kertoo kääntäjien kokevan kollegiaalisen tuen erääksi tärkeimmistä työtyytyväisyyttä lisääväksi seikaksi (Virtanen 2019, 147). Koskisen tutkimuksessa kääntäjät kirjoittivat ylistävästi kollegoistaan ja muista yhteistyökumppaneistaan (Koskinen 2014, 80). Myös Martikaisen tutkimusaineistossa sosiaaliset suhteet nousivat keskeiseen asemaan (Martikainen 2016, 35–37). Hakanen ym. (2012) ovat todenneet pienimuotoisen ja arkisenkin ystävällisyyden olevan hyvinvoinnille keskeistä. Hakasen ja Perhoniemen (2010) mukaan ystävällisyydellä on myönteinen yhteys työn imuun ja kielteinen yhteys työuupumukseen.

Molemmat työntekijän asemassa toimivat tulkit olivat tyytyväisiä yritykseltä saamaansa kollegiaaliseen tukeen ja apuun, kun taas kaksi yrittäjänä toimivista tulkeista olisi toivonut jonkin verran nykyistä enemmän yhteisöllisyyttä.

Vaikka mulle on tärkeitä työkaverit, työyhteisö, mutta vaan pieninä annoksina. Mä viihdyn itsekseni, mä tykkään siitä et mä saan tehdä sen homman omalla tavallani, jonka mun esimies on hyväksynyt, ja saan sen hoitaa alusta loppuun ite. Kyllä mä tietysti tykkään myös paritulkauksista, koska mulla on sillai käynyt hyvä tuuri, että on ollut hyviä pareja ja erinomaisia pareja ja ihan vaan tosi harvoin sellaisia, joiden kanssa on vaikea tehdä töitä. --- Mä voin puhua jonkun kollegan kanssa, jonka mä tiedän olleen samassa tilanteessa tai mä tiedän et sieltä saa sen kuuntelevan korvan. --- Saatan kysyä jostakin tilauksesta, saatan kysyä jostakin asiakkaasta kollegalta, että tunnetko tämän asiakkaan, millainen on hänen kommunikaatiotapansa. --- Haen evästyksi siihen tulevaan työhön, että mitä mun pitää ottaa huomioon, jotta voisin olla mahdollisimman hyvä tulkki asiakkaalle. (Tulkki 1)

Mä tiedän, et ei mun oo pakko ees yksin pärjätä, mä voin pyytää apua sit joltain muulta, että aina tältä alalta joku löytyy jonka kanssa voi jutella ja jeesata. (Tulkki 2)

Deci ja Ryan mainitsevat ylikontrolloivan, liian haasteellisen tai torjuvan ympäristön saattavan johtaa esimerkiksi sosiaalisista kontakteista vetäytymiseen ja itsekeskeisyyden lisääntymiseen (Deci & Ryan 2000, 229). Tällaisesta kehityksestä alalla näkyi haastateltavien vastauksissa joitakin merkkejä. Neljä tulkkia (4/6) mainitsi yhteisöllisyyden vähentyneen aiemmasta ja yhteistyön tekemisen yli yritysrajojen muuttuneen jäykemmäksi. Eräs tulkki pohti yhdeksi syyksi yhteisöllisyyden vähenemiselle tulkkien määrän runsasta kasvua työuransa aikana sekä toisaalta hankintojen myötä korostunutta kilpailuasetelmaa. Hän arveli töiden vähyyden heijastuvan epäluottamuksena muihin alan toimijoihin erityisesti tilanteissa, joissa tilaukseen välitetään tulkki kauempaa, vaikka lähellä oleva tulkki olisi käytettävissä. Toinen tulkki pohti toisaalta erääksi yhteisöllisyyden vähenemisen syyksi tulkkien ikäjakaumaa ja ikätovereiden vähenemistä työyhteisössä.

Voi olla semmoista tietynlaista kyräilyä sen kilpailutusjärjestelmän ja töiden takia ja tämmöstä, mutta kyllä edelleenkin mulla on sellainen olo että tulkkien yhteisö, ja tälläkin hetkellä kun mietitään tulevaa, ni on kuitenkin aika yhtenäinen. Ja mun mielestä on helppo työkavereitten kanssa jutella just kaikesta tällaisista yhteisön vaihteluvälisyyden puitteissa. Vaikeista tulkauksista ja tämmösistä. Kyllä mä koen että meillä edelleen sitä tukea saa. --- Jos kaikilla on riittävästi töitä niin se on parempi kuin se että osaa tekee hirveästi ja osalle ei ole paljon mitään. Se on luonnollista että se aiheuttaa kiistaa. (Tulkki 4)

Kyllähän tää Kelan, ja tää kilpailu on sitä tiettyä kyräilyä tuonu ja semmosta, että onko sulla nyt töitä ja miten sulla on töitä ja ai sä pärjätät noin hyvin ja mites teidän firma, ja vähän tätä tämmöstä. Ja tiedän että ihmiset kävi jo kattomassa että ketkä täällä oikein työt tekee. Mikä oli mun mielestä aika sääliittävä ja harmi homma. (Tulkki 2)

Ei mua kiinnosta ees kattoo missä firmassa joku tulkki on. Mulle on ihan sama missä se on. Se on tulkki ja se riittää mulle. Kun joku sitten kysyy että no mistä se oli, no en minä tiedä, en minä kysyny eikä kattonu. --- Mä en ois ikinä voinut uskoa että tää menee tällaiseksi tiukaksi kilpailutukseksi ja ihan niin kuin vähän kylläillään toisten tekemisiä, musta se ei oo kivaa. Ei se oo enää semmosta, ”ihanaa tehdä töitä, tehdään kaikkien kanssa yhdessä töitä”, ei se oo samanlaista enää. Et mun mielestä se on vähän... Kyl se on muuttunut ja... Ei ehkä kauhean hyvään suuntaan. --- Nykyään ei ole enää samanlailla kuin pikkusen ennen tänä kilpailutusta. Enemmän oltiin tulkkien kanssa niinku tekemisissä. Tämmöinen tunne mulla, mutta nyt mulla on semmonen tunne et ei, ei oo niin paljon enää. --- Mut se on varmaan, että nuoret nuoremmat tulkit taas tapaa enemmän toisiaan, mutta mä oon taas sitä ikäluokkaa ja ne, joiden kanssa mä oon ollu niinku siinä porukassa, niin ne rupeaa olemaan jo eläkeikäisiä. (Tulkki 3)

Vastauksissa näkyi myös yhteisöllistä huolta kollegoista ja heidän jaksamisestaan. Tulkit olivat ilmeisen tietoisia alan toimijoiden vaikeuksista ja kokivat empatiaa heitä kohtaan.

Ja myöskin se että kun tapaa kollegoita, kun näkee kuinka huonosti kollegat kentällä voi verrattuna 10–15 vuoden takaiseen aikaan. Et se ei oo niinku ainoastaan mun tunteeni siitä että nyt ollaan menossa huonompaan suuntaan, vaan se ihan oikeasti kuinka huonosti työntekijät voi alalla ylipäänsä. (Tulkki 5)

Mä oon ollut tilanteessa jossa ei ole töitä ja se kyllä rassaa, ja silloin ei kyllä luovuttu keikoista koska ei ollut päiväkeikkaa juuri paljon mitään, ja sitä kautta tiedostan mitä on olla kun ei ole töitä. (Tulkki 4)

Puheeksi nousi asiakkaiden merkitys työssä jaksamiselle. Osa tulkeista koki saavansa voimaa asiakkaista itsestään, osa sai merkityksellisyyden tunteen työlleen siitä, että pystyi mahdollistamaan heille tasa-arvoisen osallistumisen yhteiskuntaan. Tulkeista neljä (4/6) kuvaili myös asiakkaista johtuvan kuormituksen ilmenemismuotoja. Puheeksi tulivat tilanteet, jossa asiakas ei ole onnistunut saamaan toivomaansa tulkkia ja osoittaa tyytymättömyytensä paikalle saapuneelle ammattilaiselle tai on muuten tyytymätön tulkkiin (3/6) ja tilanteet, jolloin tulkkille esitetyt vaatimukset eivät ole kohtuullisia tai linjassa asioimistulkin ammattisäännösten kanssa (3/6).

Se on jännä, mä oon huomannut että jollakin asiakkaalla on aina ne huonot tulkit. Mutta se johtuu siitä, että heidän täytyy johonkin saada se syy, pitää olla syyllinen sille että minä en saanut mitä minä halusin. Koska oma vikahan se ei oo. (Tulkki 1)

Näistä kommentteista ilmeni myös, että asiakkaiden vallankäytön koettiin viime aikoina saaneen enemmän jalansijaa, kun mahdollisuudet tulkin valintaan ovat parantuneet. Eräs tulkeista huomautti, ettei asiakkaan valinta aina perustu tulkin ammattitaitoon, vaan

esimerkiksi henkilökemioihin tai asiakkaan mieliksi ammattisäännöstöstä joustamiseen. Hän arvioi myös, että iän karttuessa ymmärtää selvemmin, milloin asiakkaan käytös on sopimatonta ja tällöin on myös helpompi puolustaa rajojaan.

Toisaalta esiin nousi myös ajoittainen huoli asiakkaista. Tulkki ei välttämättä koskaan saa tietää, miten erilaiset tilanteet ovat edenneet tai päättyneet sen jälkeen, kun tulkkauksilanne on päättynyt ja joskus asiakkaan murheet heijastuvat myös tulkin hyvinvointiin. Tulkeista kolme (3/6) kuvasi asiakkaita kohtaan koettua empatiaa tunnepitoisesti: kaksi heistä ilmaisi pariinkin otteeseen myötätuntoa asiakkaiden vaikeita elämäntilanteita kohtaan (2/6), yksi pahoitteli asiakkaiden kohtaamia vastoinkäymisiä oikeanlaisen tulkkipalvelun saamisessa (1/6). Bontempo (2012, 195) toteaaakin, että on normaalia samastua toiseen ihmiseen ja erityisesti tämän kärsimykseen.

Siinä niinkun sympatiseeraa ja myötäelää mukana. Sekä hyvässä että pahassa. Tosin en nyt sitten ehkä ihan ylitsevuotavasti käy halaamaan ja lähde kaljalle asiakkaan kanssa, jos hän sai työpaikan. Onnittelen kyllä ihan vilpittömästi. Ja sit tietysti: jess! Mä olin mukana siinä työhaastattelussa jonka perusteella se sai tämän paikan. Ja sit tietysti jos se ei saa sitä paikkaa niin miettii että olinko mä huono tulkki kun ei se saanut sitä paikkaa. (Tulkki 1)

## **5.6 Johtaminen**

Viittomakielen tulkkaukspalveluissa johtaminen on monimutkainen käsite. Yksinyrittäjiltä vaaditaan itsensä johtamisen taitoja, jotka poikkeavat selvästi suurempien yritysten esimiehiltä vaadittavista ominaisuuksista. Toisaalta Kela palvelun järjestäjänä on ottanut vastuulleen paljon perinteisesti yrityksille kuuluvia johtamistehtäviä, mikä on monimutkaistanut kokonaisuutta huomattavasti.

### **5.6.1 Palveleva johtajuus**

Viittomakielen tulkkauksessa johtaminen on pitkälti Kolarin (2010) kuvaamaa asiantuntijajohtamista, jossa työntekijällä saattaa jopa olla laajempi asiantuntemus työnsä sisällöstä kuin esimiehellään. Alalla onkin laajasti omaksuttu muun muassa Hakasen ym. (2012) tutkima palvelevan johtajuuden malli, jonka tavoitteena on luoda puitteita käytännön työn tekemiselle. Palveleva johtajuus lisää työn kehittävyttä, selkeyttää työn tavoitteita ja lisää palautteen määrää sekä vähentää työn kuormittavuutta. (Hakanen ym. 2012, 23.)



Työsuhteisten tulkkien kertomassa näkyi selviä merkkejä palvelevasta johtajuudesta. Esimiehet pyrkivät vähentämään työntekijöidensä kuormitusta hoitamalla organisaatiotason tehtäviä vapauttaen mahdollisimman paljon työntekijöiden aikaa itse tulkkaustyölle. Eräs tulkki kuvaili helpotustaan, kun Kelan viimeisimmän kilpailutuksen aikana suorittamat kiristykset korvauserusteissa eivät heijastuneetkaan yrityksen tulkeilleen maksamiin palkkoihin ja piti hyvänä asiana, että sisäinen välitys hoiti yhteydet Kelan välityskeskukseen suuntaan.

Mun ei tarvi roikkua puhelimesta ja mun ei tarvi oottaa niiden vastauksia vaan että asiakaspalvelu hoitaa sen. Se on kyl tosi iso apu. Ja sitten mun ei tarvi riidellä mistään laskuista. Työnantaja hoitaa ne. --- Vaikka Kelan puolelta on maksut muuttuneet niin meidän palkka ei ole huonontunu. Eikä lisät muuttuneet huonompaan suuntaan. Et se oli niinku helpotus kuulla sitten. Kaikissa näissä myllerryksissä, helpotus tietää ettei se ole vaikuttanut meille päin. (Tulkki 1)

Swartz havaitsi tutkimuksissaan viittomakielen tulkkien karsastavan valvontaa ja arvostavan autonomiaa työsuhteen muodosta riippumatta (Swartz 1999, 135–136). Toinen työsuhteisista tulkeista toikin ilmi, että tekee mieluiten työtään omalla tavallaan ja itsenäisesti. Esimiehestä kuitenkin koettiin olevan hyötyä silloin, kun on tapahtunut jotain poikkeuksellista, jossa kaivattiin tukea. Näin esimiehet yhdessä muun työyhteisön kanssa ottavat sitä mentorin ja valmentajan roolia, jota Swartz tutkimuksessaan peräänkuuluttaa tulkkien työkuorman keventämiseksi ja työtyytyväisyyden lisäämiseksi (Swartz 1999, 143).

Kun on ollut kuukausipalkkaisena niin sekin että on pystynyt sanoa asiakaspuolelle että mä en voi tehdä näin, että ei, meillä ei anneta, että me ei voida tehdä, meidän työehtosopimukset ja kaikki tämmöset jo määrittelee ja rajaa tiettyjä asioita, että ei voida tehdä. On helppo ollut tukeutua semmoiseen. (Tulkki 3)

Haastatteluiden perusteella oli lisäksi selvästi havaittavissa, että esimiehet toimivat vuorovaikutteisesti osana työyhteisöä, mikä osaltaan ilmentää esimiestyön roolia palvelutehtävänä.

Jos on joku tietty asiakas tai joku tietty tilanne, mikä on vaivannu, se voidaan ottaa yhteisesti esille. Ja sitä voidaan yhteisesti miettiä. Ja sitä kautta kun on yhteisesti mietitty ja kaikki on saanu sanoa oman ajatuksensa siitä, niin siitä on tehty jotain asiakasrajauksia esimerkiks. (Tulkki 1)

Tykkään kyllä meidän tavasta että meillä on aina niitä tapaamisia ja meitä kuunnellaan, ja meidän ehdotuksia otetaan huomioon ja niitä toteutetaan. Jokainen saa vaikuttaa. --- mutta mun mielestä siinä pitää olla sekin näkökulma että työntekijä tekee työnsä. Että se on kaksinpeliä niin sanotusti. Mun mielestä siinä tulee se hyvä kokonaisuus. (Tulkki 3)

Palveleva johtaminen pyrkii mahdollistamaan työn tuunaamisen mahdollisuuksien mukaan työntekijälle sopivaksi (Hakanen 2012, 13). Haastatteluissa ei juurikaan näkynyt merkkejä siitä, että esimiehet pyrkisivät erityisemmin kontrolloimaan tai valvomaan työntekijöitään, vaan kaikki haastateltavat kokivat työssään vapautta ja ilmaisivat myös suurta arvostusta sitä kohtaan. Esimiehen auktoriteetin käyttö näkyi vain yhdessä kommentissa liittyen työnantajan velvoitteeseen huolehtia työntekijän lakisääteisestä viikkolevosta.

Jos mä teen ihan hirveen pitkiä putkia ilman vapaata ja lomaa ni sitten toi esimies, kun ne tekee semmosia pistotarkastuksia meidän kalentereihin, sit se tulee ja huomauttaa mulle että tämä oli liian pitkä pätkä. (Tulkki 1)

Työnantajaa kohtaan koettiin myös luottamusta kiperissä tilanteissa ja koettiin, että heille voi tarvittaessa uskoutua. Molemmat työsuhteiset tulkit (2/2) myös kokivat työnantajan pitävän tarvittaessa heidän puoliaan ja pitivät luontevana esimieheen tukeutumisen silloin, kun tarve sitä vaatii.

Mikä on tosi tärkeää myös jaksamisen kannalta on se tieto, että jos mun täytyy saada puhua jollekin, jos tulis rankka, vaikee joku, niin tiedän että mulla on siihen mahdollisuus, että mä voin puhua esimieheni kanssa. (Tulkki 1)

Jos mä teen jonkun mokaan ni kyl mä sen kerron heti pomolle että tiedät että jos tulee perässä soitto ni tiedät mihin se liittyy. --- Voi kysyä tyhmiäkin kysymyksiä. Ettei tarvii sitäkään miettii että voi hitsi voinko mä mennä nyt tämmöstä kysymään, että jos se aattelee että mitä tässä nyt voisi olla taustalla, ni ei tarvitse semmosta miettii. (Tulkki 3)

Varsinkin itse esimiehenä toimivan tulkin kommentteissa oli selviä viitteitä sekä epäsymmetrisestä informaatiosta että epäsymmetrisestä sitoutumisesta, jotka Abdallahin ja Koskisen mukaan on käännösalan verkostojen suurimpia heikkouksia. Työnantaja on ahtaalla Kelan ja työntekijöiden välissä toimiessaan eikä annetuilla reunaehdoilla ole kykenevä suunnittelemaan toimintaansa luotettavasti. Heidän tiedonsaantinsa ja vaikutusvaltansa työtä ja työoloja koskevissa asioissa on puutteellista (Abdallah & Koskinen 2007, 684), mikä heijastuu myös työntekijään.

Juurikin, koska ne tulevaisuuden näkymät kaikki puuttuu, langat ei oo omilla käsissä. Niin että menee niinku silläkin puolella melkein se hetki kerrallaan. Ainut on se, että toivoo, että tulis niitä töitä ensinnäkin, että sais sitä elantoo mitä tarvii.

Mutta kun siihenkään ei voi vaikuttaa kun ei voi delegoida niitä tilauksia millään tavalla ja tiedän että työntekijälläkin se on sitä löysässä hirressä olemista, sen tulevaisuuden näkö-... siis tietojen puutteiden takia. (Tulkki 6)

Tulkin kuvaamassa tilanteessa voidaan havaita selvää yhteneväisyyttä myös Ruuskasen arvioon yritysten vaikeudesta sopeutua jatkuvaan kysynnän ja aseman vaihteluun, mikä rapauttaa turvallisuuden tunnetta ja sitoutumista (Ruuskanen 2000, 96). Kotkavirta (2000, 56) kiteytti saman asian osuvasti:

Yhteiskunta on vakaa ja muodostaa puitteet yksilöiden itsetoteutukselle sekä hedelmälliselle yhteistyölle silloin, kun ihmiset tuntevat luottamusta keskeisten instituutioiden reiluuteen sekä niiden kykyyn ratkoa ongelmia. Jos luottamuspula jostakin syystä vallitsee, myös moni muu hyvinvoinnin ehto joutuu uhanalaiseksi.

Luottamuksen puute voi tuottaa myös moraalisen vaaratilanteen, kun sitoutuminen on epäsymmetristä: kukin osapuoli yrittää vaikeassa tilanteessa pelastaa oman nahkansa ja vahinko laitetaan kiertämään, mikä on omiaan heikentämään luottamusta entisestään. Tämä on viittomakielen tulkkausallalla näkynyt muun muassa heikommalla laatupisteellä tuottavien, nuorten tulkkiensa työsopimusten irtisanomisina kilpailutuksen kynnyksellä paremman sijoituksen turvaamiseksi.

Kauheeta ajatella, että joku työntekijäkin aattelee että "jos mä olen tässä edelleen mukana niin asiat menee huonommin kuin että jos mä jäisin tästä nyt pois". Osaa laskea että mitä tapahtuu pisteille ja muille. Inhottavia tilanteita nekin, mutta ei tietenkään voi ajatella että "joo, jos sä jäät pois". Vaikka tiedän että ilmeisesti näin on tehtykin jossain, että on tiputettu nuoria ihmisiä papereista pois. (Tulkki 6)

### **5.6.2 Johtajuuden hajaantuminen**

Kaikissa haastatteluissa Kela otettiin puheeksi ja viisi kuudesta tulkista mainitsi sen merkittävimmäksi vaikuttimeksi työhyvinvoinnin heikentymiselle. Tämä havainto on yhtenevä Martikaisen tutkimuksen kanssa (Martikainen 2016, 27). Kelasta johtuviksi haasteeksi koettiin erityisesti omien vaikutusmahdollisuuksien menettäminen, työn yksipuolistuminen ja epävarmuuden lisääntyminen. Myös hankintamenettely koettiin raskaaksi ja stressiä ja epävarmuutta lisääväksi tekijäksi. Hakasen ym. mukaan liialliset

kuormitusvaatimukset, joihin hankinnan kaltaiset byrokraattiset prosessit kuuluvat, vaikuttavat työhyvinvointiin yksiselitteisen kielteisesti (Hakanen ym. 2012, 7).

Tää kilpailutusprosessihan on oikeesti tosi raskas. --- Luet niitä papereita, "mitä tämä lause tarkoittaa?", kysyt siitä lauseesta, vastataan samalla lauseella. Se on oikeesti henkisesti tosi raskasta. (Tulkki 6)

Huusko huomauttaa, että Kelan rooli palvelun järjestämisessä on vuosien mittaan muuttunut palvelun rahoittamisesta yhä tiukempaan ohjausotteeseen, mikä näkyy muun muassa palveluntuottajan ohjeen paisumisessa vuosien mittaan 40 sivusta (2011) 86 sivuun (2017) (Huusko 2017, 35). Kela on palvelun järjestäjänä päätenyt laatimaan sääntöjä ja määräyksiä, jotka perinteisesti ovat kuuluneet yritysten sisäisen johdon vastuulle. Erääksi syyksi tälle kehitykselle Huusko arvelee vuoden 2010 hankintaan osallistuneiden uusien, kokemattomien yritysten suuren määrän ja Kelan pyrkimyksen selkeyttää toimintaa kiristämällä palveluntuottamisen ehtoja ja ohjeita (Huusko 2016, 65). Esimerkkinä voidaan mainita nykyisten hankintasopimusten tarkat määritelmät palvelun ajalliselle saatavuudelle, jotka voivat velvoittaa tarjoamaan palvelua laajemmin kuin työntekijöiden työsopimukset edellyttävät. Yritys saattaa joutua välikäteen: Kela edellyttää yritykseltä jotakin, mitä yritys ei voi edellyttää työntekijöiltään. Asiaa mutkistaa entisestään se, että jokaisessa hankinnassa näitä edellytyksiä on muutettu, jolloin ennakoinnin mahdollisuutta ei ole. Kelan sopimuskumppanuus myös sitoo esimiesten käsiä rajoittamalla mahdollisuutta töiden tasaisempaan tai tarkoituksenmukaisempaan jakoon yrityksen työntekijöiden kesken sekä työntekijöiden jaksamisesta huolehtimiseen työpäivien pituuksia säätelemällä ja tilauksia uudelleenjärjestelemällä kunkin työntekijän taitotason mukaan. Huusko huomauttaa, että vaikka työnjohto-oikeuden perusteella yrityksellä tulisi olla oikeus päättää työntekijänsä työn sisällöstä, suoritustavasta, työajasta ja työntekopaikasta, tällä hetkellä näistä ainoastaan työaika on yritysten käsissä (Huusko 2016, 47). Yrityksellä ei kuitenkaan ole takeita siitä, että työajalle tulisi yhtään laskutettavaa tilausta, joten kyse on siltäkin osin vain osittaisesta hallinnasta.

Tulkkien työnjohtotehtäviä on siirtynyt Kelalle, jolloin resursseja tuhlaantuu osittain myös päällekkäiseen työhön (Huusko 2016, 66). Huusko arvelee työnjohto-oikeuden menettämisen johtaneen osaltaan suurimpien yritysten heikentyneeseen kustannustehokkuuteen ja tuottavuuteen ja sitä kautta liikevaihdon laskuun (Huusko 2016, 40). Lisäksi on huomattava, että yrityksen sisäinen johto on osa tulkin yhteisöä ja sosiaalista kenttää, kun taas Kelan kanssa on käytännössä mahdotonta solmia henkilökohtaista, vuorovaikutteista suhdetta.

Vuorovaikutuksen vähäisyyden on todettu johtavan vieraantumiseen ja ennakoinnin vaikeuteen, mikä puolestaan syö luottamusta (Lewicki & Bunker 1996, 121).

Eräs Kelan johtajuuteen liitetty ongelma on kokemus asiantuntemuksen puutteesta. Martikaisen tutkimuksessa vastanneista 56 % ilmaisi Kelan vaikuttaneen negatiivisella tavalla koko alaan ja tulkkien työhön muun muassa siksi, että sen ei koettu ottavan vastaan palautetta, sen luomien sääntöjen ei koettu sopivan tulkkausalalle ja sen hallinnoimaa välitystoimintaa ei pidetty riittävän asiantuntevana (Martikainen 2016, 27).

Erään tulkin kommentteista ilmeni myös tunne siitä, että Kelan johtajuus perustuu enemmän keppiin kuin porkkanaan, mikä osaltaan saattaa tuntua lannistavalta.

Uhraukset ja kaikki venymiset ja kaikki tämmöiset mitä on tehty työn oman työnsä ja alan eteen tehnyt, niin niistä ei ole tullut taas minkään näköistä hyvää tai palkintoa tai kiitosta, että se on niinku jäänyt tosi vähäiseksi. (Tulkki 5)

Toisaalta tulkkien kertoma viittasi siihen, että positiivinen palaute saadaan maksajatahon sijasta useammin itse asiakkailta. Heiltä saatu arvostus myös mainittiin tärkeäksi voimavaraksi (5/6), mikä osaltaan kertoo tulkkien ensisijaisesta lojaaliudesta loppukäyttäjää eli asiakasta kohtaan muiden verkoston toimijoiden sijaan. Tämä havainto on yhtenevä Abdallahin tutkimusten kanssa (Abdallah 2010, 17, 20) ja tarjoaa yhden kiintoisan näkökulman verkoston monimutkaisuuteen.

Kolme tulkkia (3/6) pohti riittämättömien tulojen käytännössä pakottavan tulkin päivystämään palkatta töiden toivossa, mikä käy yksiin Martikaisen (2016, 22–23) havaintojen kanssa. Samana päivänä ei tulkkiaikaa saa Kelan sääntöjen mukaan enää sulkea, vaan tulkin on vastaanotettava tarjottu työ aiemmin ilmoittamansa käytettävyyden mukaisesti ja oltava lähtövalmiudessa koko ajan hyvin lyhyellä varoitusajalla, jolloin esimerkiksi omat päivittäisasiointit onnistuvat päivystysajalla vain siltä osin, kun ne voidaan tarpeen tullen välittömästi siirtää sivuun. Tällaisesta päivystämisestä Kela ei kuitenkaan maksa palveluntuottajille korvausta. Haastatteluissa korostui kuukausipalkkaisen ja nollatuntisopimuksella työskentelevän tulkin erilainen kokemus päivystämisestä. Palkaton päivystäminen voi tuoda haasteita arjen suunnitteluun ja olla taloudellisesti kannattamatonta erityisesti nollatuntisopimuksella toimiville tulkeille: mikäli yhtään tilausta ei päivystysajalle tule, päivän palkka jää nolnaan euroon. Nollatuntisopimuksella toimiva työntekijä kokikin korvauksettoman päivystämisen erittäin negatiivisena ja itsemääräämisoikeuttaan rajoittavana.

Mun aamut ei aukee aikaisin. Koska mä en halua nousta kuudelta käyttämään että tuleeko mulle 7:30 puhelinsoitto että kahdeksalta pitää olla töissä. Ei. Mun kalenteri aukeaa yhdeksältä. Aikasintaan. --- Joskus, jos on ollut pitkä päivä tai jotenkin, ei nyt huono, mut jostain syystä vähän rasittava päivä, silloin harmittaa jos on jo tehnyt töitä ja sitten iltapäivällä tulee vielä illalle keikka. Kun on jo aatellut että jes mä oon viideltä kotona ja teen ruokaa ja saan loppuillan olla, niin ei, kun sä meet töihin kello viis. (Tulkki 1)

Kuukausipalkkainen työntekijä puolestaan saa työnantajaltaan korvauksen päivystysajalta. Tällöin taloudellinen riski korvauksettomasta päivystyksestä siirtyy käytännössä yrityksen harteille eikä rasita työntekijää yhtä paljon. Kuukausipalkkainen tulkki pyrkikin ymmärtämään Kelan tiukentuneita sääntöjä ja peräänkuulutti palveluntuottajan sitoutumista saatavuuteen ja säännöllisiin työaikoihin sekä työntekijän velvollisuudentuntoon työnantajaa kohtaan. Näissä on ollut hänen mukaansa paikoin parantamisen varaa.

Se sitoutuminen työhön mun mielestä on hyvä, mutta ehkä tässä on menty vähän liian pitkälle. Kun ennen vanhaan kun soitti tulkille, joka oli ilmoittanut olevansa vapaana, ni sit se sano että ”no en mä tiedä kun mun tarvis hiukset pestä”. --- Se vei semmosta hirveän turhaa aikaa, jotkut tulkit ei ollut välttämättä niin sitoutuneita siihen työn tekemiseen. Mutta nyt on ehkä menty taas liian pitkälle, että pitää edellisiltana kello 16 mennessä pistää kalenteri kiinni. Ne aikarajat on mun mielestäni liian tiukkoja. (Tulkki 3)

Kela on ottanut johtajuutta omiin käsiinsä myös poistamalla palveluntuottajayrityksiltä sisäisen työnjohto-oikeuden kieltämällä tilausten siirtelemisen työntekijältä toiselle, joten Kelan välityskeskus on yksin vastuussa siitä, millaisia tilauksia kullekin tulkille välitetään. Yritysten vaikutusmahdollisuudet tulkin työpäivän järjestelyyn ja hallinointiin ovat vähäiset. Martikaisen tutkimuksessa Kelan välityspalvelun kehittäminen mainittiin erääksi tärkeimmistä tavoista parantaa työtyytyväisyyttä alalla (Martikainen 2016, 36). Harri Virolainen (2012) ja Pirjo Kolari (2010) peräänkuuluttavat työn haasteellisuuden sovittamista yksilön osaamiseen ja kykyihin sitä mukaa kun ne karttavat, jotta voidaan turvata henkilöstön kehittymismahdollisuudet ja työmotivaation säilyminen (Virolainen 2012, 33; Kolari 2010, 183). Myös Bontempo (2012, 218) korostaa, että välitystoimintaan tulisi kiinnittää huomiota, jotta tulkkien psyykkiseltä kuormittumiselta voitaisiin välttyä. Kolme tulkkia (3/6) totesi Kelan välityskeskuksen olevan avainroolissa sopivan haastavuustason ylläpitämisen kannalta.

Että kaikilla olisi hyvä olla niin se vaatii sen että joku sitä hallinnois, joku kattos että on kaikille ihmisille järkeviä päiviä. --- Välityksen pitäis mennä siihen suuntaan mitä se oli siinä ensimmäisessä kilpailutuksessa, että kyllähän tää on jotenkin... mä ymmärrän että välittäjät tekee töitä sääntöjen mukaisesti mutta ohjeet pitäis olla erilaiset. (Tulkki 4)

Kaikissa haastatteluissa nousi esiin vapauden vähentyminen Kelan kilpailutusten myötä. Tulkit kokivat myös työhönsä liittyvien vaikutusmahdollisuuksiensa kaventuneen viime vuosina. Tämä herätti haastateltavissa huolta ja voimattomuuden tunteita. Ulkoisen palkkiojärjestelmän, erilaisten uhkien, tarkkailtuna olemisen, arvioiduksi tulemisen ja määräaikojen on havaittu vähentävän autonomiaa ja siten johtavat sisäisen motivaation heikentymiseen, josta olikin haastatteluissa havaittavissa selkeitä merkkejä (Deci & Ryan 2000, 234). Tässä valossa tarkasteltuna tähän asti harjoitettu sääntöjen ja tarkkailun jatkuva kiristäminen tuskin johtaa tulkkien suurempaan sitoutumiseen, joka kuitenkin lienee näiden toimien tavoitteena. Swartzin tutkimustuloksissa valvonnalla ja autonomian puutteella havaittiin merkittävä heikentävä vaikutus viittomakielen tulkkien työtyytyväisyyteen (Swartz 1999, 139). Hakasen ym. (2012) mukaan mahdollisuus työn muokkaamiseen lisää työn imua ja päinvastoin – vaikutusmahdollisuuksien vähäisyys voi näyttäytyä leipääntymisenä (Hakanen 2012, 13). Työn itsenäisyyden merkitys korostuu iän ja työkokemuksen myötä (mts. 73). On siis hyvin mahdollista, että heikentyneet vaikutusmahdollisuudet osuvat kipeimmin juuri kokeneempiin tulkkieihin.

Mä olen aiemmin tehnyt niin että mä oon illalla vielä viimeiseksi tarkistanu huomisen päivän ja jos mulla on kello 12 keikka, mä oon pistänyt kalenterin kiinni, viettänyt rauhallisen kotiaamun, syönyt lounaan ja lähtenyt töihin. Nyt mä en voi tehdä sitä enää illalla. Tai mä aamulla herään ja toteen että en muuten jaksaa lähteä mihinkään, suljen kalenterin, pidän tavallaan rokulipäivän. Ei voi. Koska en ole sairas. Olen vain väsynyt. (Tulkki 1)

[Hankinnasta] Ei voi yhtään ajatella, että kuinka minä voisin tässä ruveta valmistelevaan, että pysyisin kiinni tässä työssä seuraavat neljä vuotta. --- Kyllä mä olen valmistautunut henkisesti siihen että se tulee taas jonkun sortin, se vaan isketään tiskiin se asia ja sit sen kanssa eletään. Mutta mikä se on, millanen se on, milloin se on. Se on vähän niinku herran haltuun. (Tulkki 6)

Ollaan menty siihen että sulla ei oo minkään näköistä mahdollisuutta vaikuttaa millään tasolla, ei firman tasolla, ei työntekijän tasolla, siihen omaan työhön. Niin semmoinen ulkoapäin sanelevuus ainakin itellä syö motivaatiota, tai sitä kuinka paljon tykkää siitä työstä. (Tulkki 4)

Jos multa otettas mahdollisuus ottaa lomaa silloin kun pää sanoo että nyt riittää... Jos multa otettais sekin pois ja joku tulis kertoa mulle millon mulla on kesälomat tai joulut tai talvilomat tai muuta tällaista niin sit oli kyllä alan vaihto edessä koska sit ei pystyis enää. (Tulkki 5)

Vaikka Kelan kanssa tehdyt sopimukset rajoittavat tulkkien vapautta monin tavoin, käytännön tasolla päätös käytettävyydestä on yhä viime kädessä pitkälti tulkillla itsellään. Tiukentuneista säännöistä huolimatta tulkit kokivat itsenäisen ajankäytön säätelyn olevan keskiössä. Vähäinen työmäärä ja toimeentulon niukkuus korottavat kynnystä kieltäytyä

korvauksettomasta päivystyksestä ja sisällöltään tai vaatimustasoltaan kyseiselle tulkille sopimattomista tilauksista, mutta oman hallinnan säilyttäminen koettiin yhä merkittäväksi motivaattoriksi.

Tavallaan se oma hallinta on mennyt kaikesta muusta paitsi siitä ajankäytöstä. Se on se, mistä voi edelleen päättää, että onko käytettävissä vai ei. (Tulkki 6)

Jos mä haluan pitää itelleni sen aamun, että mä en avaa, mulla on siihen mahdollisuus. Mä voin sen tehdä joka aamu jos mä haluan, tai mä voin ottaa sen jonkun yhden aamun sinne itelleni. (Tulkki 2)

## 5.7 Tasapaino

Tulkit kuvasivat haastatteluissa myös palautumisen tapojaan sekä suoraan että epäsuorasti. Kertomuksissa oli selvästi havaittavissa myös muutamia selviytymiskeinoja, joista haastateltavat mitä ilmeisimmin ammensivat voimaa haastavissa ja stressaavissa tilanteissa.

### 5.7.1 Palautuminen

Haastatteluissa ilmeni kaikkia Sonnentagin ja Fritzin (2007) luettelemia neljää palautumisen mekanismia: työstä irrottautumisesta, rentoutumisesta, taidon hallintaa ja kontrollia. Palautumisen keinoiksi mainittiin lepo ja nukkuminen, television katselu, harrastukset kuten lukeminen, liikunta ja puutarhatyöt sekä ystävien tapaaminen. Osa tulkeista kertoi, että sosiaalisesti ja kognitiivisesti kuormittavan ja ajoittain hektisen työn jälkeen oma rauha oli tervetullutta eikä runsaasti virikkeitä tarjoavia aktiviteettejä kaivattu. Kaikki tulkit kuvasivat yksityiselämän tapahtumat tärkeimmäksi vastapainoksi työnteolle.

Se semmonen vaan oleminen on tosi tärkeä. --- Sit jos on ollu itellä omassa elämässä jotain tosi kivaa, ni se kantaa pitkälle. Et sit jaksaa sitä, töissäkin, että joko niin että just on ollu jotain kivaa tai sitten että on odotettavissa jotain kivaa, niin sillä jaksaa. (Tulkki 1)

Jos on pitkä työputki ja on nähnyt paljon ihmisiä niin mä en kaipaa sosiaalista kanssakäymistä, sen mä huomaan että tykkään olla ittekseni, möllöttää ja ehkä käydä kuntosalilla. Mä oon tämmönen myös liikunnassa, oon huomannut että mieluummin lähen kävelemään ja kuntosalille kun johki jumppaan. Että sellaista, ei mitään äksöniä. (Tulkki 4)



Vapaus päättää omasta ajankäytöstä mahdollisesti myös tehokkaan palautumisen silloin, kun sille oli tarvetta, esimerkiksi sulkemalla tulkkiainaa myöhäisen tai pitkäkestoisen tilauksen jälkeiseltä ajalta riittävän levon takaamiseksi. Vapaus säädellä omaa työaikaa vaikuttaakin haastatteluaineiston perusteella olevan tulkeille merkittävin työkalu, jolla varmistetaan riittävä palautuminen ja pitkäkestoinen työssä jaksaminen. Moni kertoi olevansa aina käytettävissä ja ilmaisi samalla kokevansa suurta vapautta työssään.

Suurin on varmaan se että kun saa itte päättää millon tekee, mitä tekee, millon pitää vapaansa, millon pitää lomansa, pitääkö lomaa ollenkaan vai ei. Että se mun vapauteni on ihan toista, mä en oo koskaan ollu ihminen joka haluaa toisille selitellä menojaani. --- Mulla ei oo työaikaa, 24/7 oon käytettävissä jos on tarve. (Tulkki 2)

Tykkään että voi vaihdella työaikoja ja kuvittelen mielessäni että olen kauhean villi ja vapaa vaikka noudatan tällä hetkellä sitä Kelaa. (Tulkki 4)

Tulkkien suuri vapauden kokemus näyttää perustuvan tunteeseen työn vapaaehtoisuudesta: he myyvät haluamansa määrän aikaansa korvausta vastaan. Itsemääräämisoikeuden ja autonomian tunne voivat tällöin toimia itse taloudellista korvausta voimakkaampana sisäisenä motivaattorina. Latham ja Locke toteavat, että itseltään paljon vaativien työntekijöiden sisäinen motivaatio on erityisen korkea ja he työskentelevät tavoitteidensa eteen tavallista kovemmin. Ulkoisilla motivaattoreilla ei motivaatiota voida kohottaa samoin. (Latham & Locke 2002, 710, 713.) Tämä näkyy myös tulkkien joustavuudessa ja valmiudessa tehdä myönnytyksiä työnsä eteen. Monista samansuuntaisista pohdinnoista voi päätellä vapauden olevan ennen kaikkea mielentila, joka ei automaattisesti kytkeydy pienempään työkuormaan tai vähemmän haastavaan työnkuvaan. Etenkin epävarmat tai riittämättömät tulot voivat toisaalta pakottaa tekemään liikaa töitä silloinkin, kun lepo olisi tarpeen, vaikka periaatteessa tulkilla olisi oikeus päättää toisinkin.

Jos mä olen päättänyt että mulla on vapaapäivä ja sitten olis tarjolla koko päivän keikka, niin kyllä sillee, ihan vähän et mitäs jos mä myisin mun vapaapäiväni ja lähtisin töihin. Olen joskus tehnyt niin. (Tulkki 1)

Siinä mielessähän tulkin työ on hyvä, kun se on tämmöstä tuntityötä ja voit itse vaikuttaa siihen, millä tavalla aukaset kalenteria. Se on niin kuin mahdollista et tulee riittävästi töitä niin että sä pystyt tekemään jotakin muutakin kuin pelkkää työtä. Sillon kun semmonen tietynlainen vapaus toteutuu niin se on hyvä, mutta se riippuu ihan siitä missä järjestyksessä sä oot tai kuinka paljon sulla on töitä. Ja kuinka paljon sun tarvii tehdä töitä. (Tulkki 4)

Työnsä sisältöön tulkit eivät voi merkittävästi vaikuttaa. Myös Virtanen totesi tutkimuksessaan, että kääntäjien vaikutusvalta liittyy työn laatuun ja mahdollisuuteen säätää omia työaikojaan, mutta he kokivat itsensä voimattomiksi vaikuttamaan siihen, millaisia asiakkaita joutuivat kohtaamaan sekä millaisia ja minkä laatuista tekstejä saivat käännettäväkseen (Virtanen 2019, 153). Voidaankin arvella tulkkien suuresti arvostaman vapauden olevan varsin epävarmaa ja vaihtelevaa, ja viime kädessä tulkin vapautta onkin ennen kaikkea mahdollisuus sanoa ”ei”.

Mä pystyn valkkaan koska mä *en* tee töitä, eli mä voin lyödä kalenterin kiinni, mutta mä en voi valkata koska mä *voin* tehdä töitäni, tai mimmosia asiakkaita mulle tulee tai koska he tulee tai tai... (Tulkki 5)

Viisi tulkkia mainitsi havainneensa, että iän myötä jaksaminen on heikentynyt ja palautumista tarvitaan enemmän. Vapaapäivien merkitys on korostunut ja omien rajojen tiedostaminen ja puolustaminen ovat aiempaa suuremmissa roolissa. Useat tutkimukset ovat osoittaneet, että ne, jotka osaavat ikääntyessään sopeuttaa tavoitteitaan ja odotuksiaan vallitsevaan tilanteeseen, kokevat helpommin tyydytystä elämässään (Swartz 1999, 66).

Ennen vanhaan mä en pitänyt ollenkaan vapaata, että eiku töihin vaan heti. Silloin jaksoi ihan eri lailla, mutta nyt tunnistaa ja tietää että okei, kun reissu, niin ilman muuta vapaapäiviä pitää olla. (Tulkki 3)

Ja kyllä mä meinaan tätä työtä vielä Kelan kanssa tehdä, toivottavasti, vielä eteenkin päin. Niin kyllä mä nyt sillai haluan pitää itestäni huolta, että eihän siinä oo mitään järkee et mä oon sit jo sairaslomalla. (Tulkki 2)

Jos huomaa että paikat on jumissa ja stressaava päivä niin sen pitää itse pystyä pistää ne omat lenkkarit jalkaan ja lähtee sinne lenkkipolulle tai uimaan tai saunaan tai mikä ikinä se onkaan sen yksittäisen työntekijän purkautumiskeino. (Tulkki 5)

Tulkkauksien määrä vaihtelee kuukausittain ja suurimmat tilausmäärät ajoittuvat usein syksylle ja keväälle talven ja kesän jäädessä hiljaisemmiksi ajoiksi. Vain yksi tulkeista kertoi kokeneensa itse uransa alkuaikana työuupumuksen liiallisen työnteon takia, mutta hänen lisäks kolme (3/6) tunnisti sen riskiksi viittomakielen tulkin työssä. Kaksi tulkeista toivoi myös vastavalmistuneiden muistavan, että riittävästä palautumisesta ja työmäärän kohtuullisuudesta on otettava itse vastuu, jottei uupuisi.

Kun moni mulle sanoo, että riittääkö töitä, eikö niitä ole. Mä oon aina sanonu että kattokaa mua, mä oon 30 vuotta itteni tällä elättäny. Aina niitä töitä on ollu. Vaikka

se kalenteri näyttää tänään tyhjältä kun sä katot 3 päivää eteenpäin, aina sinne jotain tulee. Se on kumma juttu. (Tulkki 2)

Ruuskanen toteaa, että samalla, kun yrittäjä vapautuu monista palkkatyösuhteen mukanaan tuomista rajoitteista, hän samalla saa osakseen suuremman vastuun ja kantaa yksin niin taloudelliset kuin sosiaalisetkin riskit. Tehtävien moninaisuus ja vaihtelu vähentää yksitoikkoisuuden tunnetta, mutta sitoo samalla yrittäjän työhönsä hyvin kokonaisvaltaisesti. (Ruuskanen 2000, 103.) Yrittäjänä toimiminen heijastui haastateltavien palautumiseen liittyvissä kertomuksissa erityisesti Sonnentagin ja Fritzin (2007) mainitseman kontrollin vähytenä. Yrittäjänä toimivista tulkeista kolme (3/4) otti puheeksi lomailun vähyden, liiallisen työnteon tai lomanaikaisen työnteon. Yksi heistä kertoi, ettei lomaile kotona lepäillen koskaan, vaan käyttää harvat lomansa aktiivisiin lomamatkoihin. Toisaalta hän kertoi, ettei juurikaan kaipaa lomaa ja kuvasi tekevänsä nykyään jaksamisensa mukaan aiempaa lyhyempiä työpäiviä, joten oletettavasti jokapäiväinen palautumisen määrä on lomien vähydestä huolimatta riittävä. Toinen yrittäjänä toimiva tulkki kertoi havainneensa, että loman on oltava pitkäkestoisempaa, jotta sen aikana ehtii kunnolla palautua, erityisesti, koska loman aikana joutuu hoitamaan myös yrityksen asioita eikä töistä irtautuminen ole koskaan täydellistä.

### 5.7.2 Selviytymiskeinot

Bontempo (2012) esittää, että myönteisten selviytymiskeinojen suuren merkityksen vuoksi niitä tulisi käsitellä ja kehittää jo tulkikoulutuksen aikana (Bontempo 2012, 218). Tulkkien puheenvuoroista löytyi paljon viitteitä erilaisten selviytymiskeinojen käytöstä haastavien tilanteiden sattuessa kohdalle. Merkittävimmät niistä liittyivät ammattimaiseen asenteeseen ja positiiviseen ajatteluun, mutta motivaatiota työntekoon löydettiin myös rahallisesta korvauksesta ja yksityiselämän kautta ammennetuista voimavaroista ja positiivisesta henkisestä pääomasta. Vain yksi tulkeista kertoi kokeneensa uransa alkuvaiheessa loppuunpalamisen, mikä osaltaan viittaa toimiviin stressinsäätelymekanismeihin ja selviytymiskeinoihin.

Tulkkien ilmentämät sopeutuvan perfektionismin piirteet, joita käsiteltiin laajemmin kohdassa 5.2, voivat osaltaan liittyä lievempään stressin kokemukseen ja työväsämykseen. Niillä voi

lisäksi olla yhteys korkeampaan työtyytyväisyyteen Schwenken (2015) esittämällä tavalla. Haastatteluissa näkyi myös merkkejä kognitiivisesta joustavuudesta, hyvästä itsetunnosta ja tunne-elämän vakaudesta, jotka Timarován ja Salaetsin (2011) sekä Bontempon ym. (2014) tutkimuksissa on yhdistetty menestyksekkääseen tulkkaukseen. Tulkkien pohdinnasta huokui elämäkokemuksen myötä saavutettu kylmäpäisyys ja korkea stressin ja epävarmuuden sietokyky. Turhaa murehtimista pyrittiin välttämään ja luottamus omaan ammattitaitoon toi rohkeutta.

Mä en tarkota sitä sillä, että ”nooo ei sillä oo väliä mitä siel on, ihan sama”. En mä sitä tarkota vaan että kun mä kuitenkin pystyn mukautumaan, mä pystyn joustamaan, mä pystyn olemaan sellanen kuin kussakin tilanteessa tarvitaan. (Tulkki 1)

Ei missään nimessä pysty miellyttää kaikkia. Ne [tulkkauksilanteet] menee sit just niin kuin ne menee mutta en mä menetä niiden takia yöuniani, ollenkaan. (Tulkki 3)

Kun luottamus yhteistyökumppaniin horjuu, toimiva vuorovaikutus mahdollistaa negatiivisten tunteiden käsittelyn ja yhteistyön jatkamisen. Sopimukset voidaan neuvotella uudelleen molempien kannalta parempien lopputulosten aikaansaamiseksi ja laatia niihin luottamusta vahvistavia tarkennuksia. Mikäli tämä epäonnistuu, suhde voi katketa ja osapuolet siirtyvät etsimään uusia yhteistyökumppaneita. (Lewicki & Bunker 1996, 126, 136.) Eräs merkittävistä ongelmista viittomakielen tulkkauksen ja Kelan yhteistyössä onkin epäsymmetrinen informaatio: vuorovaikutus on puutteellista ja sopimukset yksipuolisesti saneltuja. Henkilökohtainen suhde puuttuu eikä palveluntuottajilla ole kuitenkaan valinnanvaraa: Kelan yksinvalta palvelun ostajana johtaa tilanteeseen, jossa palveluntuottajien vaikutusmahdollisuudet ja neuvotteluasema ovat heikot. Lewickin ja Bunkerin mukaan suhde vailla luottamusta on harvinainen, mutta mahdollinen varsinkin työelämässä, jossa vaihtoehtoja ei välttämättä aina ole. Suhde muodostuu tällöin eräänlaiseksi tyhjäksi kuoreksi, jossa suoritetaan laskelmoituja toimintoja muodollisesti ja etäisesti. (Lewicki & Bunker 1996, 129.) Epäluottamus vaikuttaa siis muodostuneen viittomakielen tulkkauksen alalla jokseenkin pysyväksi, hyväksytyksi tilaksi, mikä myös viittaa ainakin tässä vaiheessa Abdallahin esittämään ”bite the bullet” -asenteeseen haasteiden käsittelyn tapana (Abdallah 2010, 33).

Mä oon nyt opetellut myös sitä, että on asioita, mitä mä en voi muuttaa. Niin miksi mä sit turhaan otan niistä pulttii. --- Mä sitä Kelaakin vähän niinku lakasen tonne maton alle, että antaa sen nyt vaan olla, et mä vaan meen päivän kerrallaan, murehtimatta, vähän niinku lastu laineilla, murehtimatta sitä Kelaa sen enemppää. Koska jos sitä rupeet hirveesti miettimään niin kyllä se ahdistus tulee. (Tulkki 2)

Tulkit ilmensivät puheissaan eniten tunnesuuntautuneita selviytymiskeinoja, kuten kollegiaalisen tuen etsintää neuvojen tai sympatian saamiseksi (6/6) ja murehtimasta pidättäytymistä (4/6), mikä selittyy heidän konkreettisten vaikutusmahdollisuuksiensa vähäisyydellä (Carver ym. 1989, 267). He olivat havaittavasti omaksuneet Kallion ja Turusen (2008) kuvaileman työrasitusta säätelevän suhtautumistavan: he pyrkivät välttämään asioiden turhaa ruotimista ja kykenivät enimmäkseen irrottautumaan työstä työpäivän jälkeen sekä purkamaan kuormitustaan (Kivistö, Kallio ja Turunen 2008, 25). Neljä tulkkiä (4/6) pyrki näkemään huonontuneessa tilanteessa myös jotain positiivista. Toimenkuvan kaventamisen johdosta omalla mukavuusalueella pysyttely säästi yhden tulkin turhalta huolehtimiselta taitojen riittävydestä, kaksi koki muuttuneen toimenkuvansa vaihteluksi ja kolmas näki positiivisena töiden vähentymisen myötä lisääntyneen vapaa-ajan. Elämäkokemus näkyi myös realismia huokuvista vastauksista, joissa hyväksyttiin vallitsevat olosuhteet ja osattiin laittaa asioita laajempaan mittakaavaan sekä verrata nykytilannetta aiemmin koettuun tai elämän lainalaisuuksiin yleensä.

Mun mielestä siinä pätee kuitenkin sekin sanonta, että kenen leipää syöt, sen lauluja laulat. Se on ihan sama, olet sä missä tahansa duunissa, niin ei siellä oo kellään sen ruususempaa. Aina siel on joku Kela vastassa jossakin. --- Eihän sulla voi olla elämä ruusuilla tanssimista, se on tietyllä tapaa sopeuduttava ja mentävä sit niiden sävelten mukaan. (Tulkki 2)

Mä oon todennu jo aikaa sitten että en ymmärrä sitä miten se pyörii se välitys, ja kun olen antanut itselleni luvan, että minä en ymmärrä, niin sit se on vaan... se on vähän kuin se vesisade, jolle mä en voi mitään, mun pitää vaan ottaa se sateenvarjo ja ne kumisaappaat ja toivoo että se sade lakkaa jossain vaiheessa. (Tulkki 1)

Mä en stressaa kahteen kertaan jotain asiaa. Et mä stressaan sen sitten kun se tulee. Jos stressaan. --- [kilpailutuksesta] No mä aattelin että jos se oli tässä niin se oli tässä. (Tulkki 3)

Mutta kun tilanne on tällä hetkellä se että ei voi oikeesti vaikuttaa tulevaisuuteen, ens vuoteen, viiteen vuoteen, yhtään mitään. Niin ei mun auta niitä ruveta miettimään tässä hetkessä, se aiheuttaa stressiä. (Tulkki 6)

Kaksi tulkkiä (2/6) pohti, edellyttääkö alalla yrittäjänä selviytyminen kenties tiettyjä persoonallisuuspiirteitä, kuten itseohjautuvuutta ja stressinsietokykyä. Työntekijäasemassa toimivat kaksi tulkkiä kokivat kykenevänsä jättämään hallinnollisista asioista huolehtimisen yrityksen johdon vastuulle.

Mä oon et antaa olla, mä teen työni niin that's it. Mä en jaksa siihen Kelaan paneutua. (Tulkki 3)

Lewicki ja Bunker toteavat, että luottamuksen pettäminen johtaa voimakkaisiin tunteisiin kuten vihaan, tuskaan, pelkoon ja turhautumiseen, jotka taas vaikuttavat toista osapuolta kohtaan koettuihin tunteisiin (Lewicki & Bunker 1996, 125). Haastatteluissa ilmenikin kaikkia näitä tunteita ja lisäksi merkkejä niiden tiedostamisesta, jopa joitakin itsemyötätunnosta kertovia piirteitä. Viimeisimmän kilpailutuskauden aikana työn vähyden vuoksi ansiosidonnaista päivärahaa nostamaan joutunut tulkki ilmaisi pitävänsä täysin ymmärrettävänä, että alan nykytilanne aiheuttaa ahdistusta.

Onhan se nyt ihan pätkähullussa maailmassa ihan okei että pää vähän sekoo, koska kukaan täysijärkinen ihminen ei pysty katsoon hullua maailmaa sekoamatta. (Tulkki 5)

Tulkkien ammattimaisuus näkyi vastauksissa, jotka käsittelivät epämiellyttäviä ihmiskontakteja tai emotionaalisesti vaikeita tilanteita. Näissä tilanteissa tulkit kertoivat vetäytyvänsä henkisesti pois tilanteesta ja suojautuvansa ammattiroolinsa taakse.

Mä oon että anna tulla vaan, että ihan sama, mun ei tarvi tässä olla kauaa. --- Mä olen vaan se kielenkääntäjä siinä ei mun tarvi olla mitään muuta. Aina parempi että saa olla jossain sivussa. (Tulkki 3)

Turhautuminen on varmaan aika hyvä sana. Se tulee hetkeks. Ja sit tulee semmonen että no. Eihän sillä mitään väliä ole. Sama se ooks mä tässä vai missä mä oon. --- Mä olen sitä mieltä, että jokaiselle ihmiselle pitää antaa uusi mahdollisuus tehdä typeriä juttuja. (Tulkki 1)

Mulla on ollu monta kertaa semmosia tilanteita että on tehny mieli lyödä hanskat tiskiin ja kävellä keikalta pihalle koska siellä puhutaan niin semmoisia asioita, jotka sotii mun omia henkilökohtaisia arvoja vastaan. Mutta tietenkään ei voi, koska en ole siellä omana itsenäni vaan olen siellä tulkkina. (Tulkki 5)

Lain, Heydonin ja Mulayimin (2015) tutkimusten mukaan jopa 80 prosenttia tulkeista on kokenut ahdistusta traumatisoivien tulkkausaiheiden jälkeen. Työkokemuksella ei ole suojaavaa vaikutusta näitä tunteita kohtaan, vaan niitä on havaittu esiintyvän yhtäläisesti kaikilla tulkeilla työuran pituuteen katsomatta. Kuitenkin 70 prosenttia tulkeista on ilmaissut, ettei ole tarvinnut ulkopuolista apua tai tukea tunteidensa käsittelyyn. (Lai, Heydon & Mulayim 2015, 13, 15–16.) Haastateltavista vain yksi otti puheeksi ahdistavat tulkkaustilanteet yhtenä stressitekijänä, mutta totesi selviytyneensä niistä ilman ulkopuolista apua yhtenevästi Lain ym. tutkimuksen kanssa.

Mä olen vahvasti sitä mieltä, että se tarvitaan se panssari. Koska kuitenkin tässä työssä ollaan sen toisen ihmisen, sen asiakkaan hyvinkin kipeissä ja vaikeissa

asioissa mukana. Niin niitten ei saa antaa... jos ne pääsee tulkin, mun, ihon alle, niin ne ei saa jäädä sinne. Niin et ne pitää saada sieltä pois. Mut siis on semmosia asioita mitä mä tiedän, että mun ei tarvi ku hetki miettiä , niin löytys, löytys ne mitkä on kolahtanu kipeimmin ja mitkä tuntu että ei herranjestas, ei voi olla. Niin ei tarvis ku hetki miettiä. --- Se ei vie multa yöunia enkä mä koe että mun tarvis sitä kenellekään kertoo. Mutta kyllä mä mietin. Samana päivänä mietin että mitenkähän tästä sitten jatketaan, tai että miten he jatkaa, miten heidän elämänsä etenee. Ja joskus samankaltaisissa tilanteissa voi tulla mieleen että mitähän niille kävi. (Tulkki 1)

Tulkit ovat myös oppineet selviytymään Kelan vaatimusten kanssa ja löytäneet omia tapojaan työskennellä ja noudattaa sopimuksia. Voidaan tulkita, että ahtaassakin liikkumavarassa he ovat kyenneet muokkaamaan työstä oman näköistään ja siten ehkä lisänneet autonomian tunnetta, jonka puolestaan on todettu johtavan tulkkien korkeampaan työtyytyväisyyteen (Swartz 1999, 126).

Kun on kuitenkin oppinu siihen omaan ajanhallintaan ja siihen, että pystyy niitä Kelan vaatimuksia toteuttaa hyvinkin monella tapaa, että ei juurikaan oo niin yksioikoisesti sanottua. (Tulkki 6)

## 6 LOPUKSI

Kaikki tulkit ilmaisivat pitävänsä työstään ja saavansa siitä iloa. Heidän vastauksissaan ilmeni paljon merkkejä työn imusta ja jopa kutsumuksellisuudesta, vaikka kukaan ei ilmaissut valinneensa ammattiaan kutsumuksen vuoksi. Tämän tutkimuksen perusteella pitkään alalla toimineiden viittomakielen tulkkien sisäinen motivaatio vaikuttaakin varsin korkealta. Työmotivaatiota ja jaksamista edistivät tulkkien kertoman mukaan erityisesti seuraavat seikat.

Sisäiset motivaattorit:

- itsetuntemus, omien voimavarojen tunnistaminen ja kunnioittaminen (6/6)
- onnistumisen kokemukset (5/6)

Ulkoiset motivaattorit:

- työn sisältö (6/6)
- työn vaihtelevuus (6/6)
- itselle sopiva työsuhdemuoto (6/6)
- työyhteisö (6/6)
- yksityiselämä (6/6)
- asiakkaat (5/6)
- (työntekijän asemassa oleville) palveleva johtaminen (2/2)

Virtanen (2019, 131) toteaa, että tulkkien suurimpiin tarpeisiin kuuluu muun muassa kokea yhteenkuuluvuutta ja merkityksellisyyttä työssään sekä toimia autonomisesti ja itsenäisesti. Samat seikat nousivat esiin myös tämän tutkimuksen aineistosta. Hakanen ym. ovat havainneet työn voimavarat, kehittävyden ja monipuolisuuden, autonomian kautta syntyvän työn muokkaamismahdollisuuden, palvelevan johtamisen ja huomaavaisen työpaikkakulttuurin merkittävimmiksi työn imua selittäväksi tekijöiksi (Hakanen ym. 2012, 37–38). Haastattelemani viittomakielen tulkit asettuvat siis myös Hakasen ym. tutkimuksen kanssa tismalleen samaan linjaan.



Tulkit suhtautuivat positiivisesti uuden oppimiseen työssä, he ilmaisivat saavansa tyydytystä ja iloa onnistuneesta työstä ja vain yksi oli kokenut urallaan loppuunpalamisen. Nämä seikat viittaavat sopeutuvaan perfektionismiin haastateltuja tulkkeja yhdistävänä luonteenpiirteenä. Kenties adaptiiviset perfektionistiset piirteet toimivat samalla myös tulkkien työuria pidentävästi. Omaa taitotasoa epäilevien kommenttien (4/6) voisi puolestaan tulkita ilmentävän sopeutumaton perfektionismia. Toisaalta omien taitojen realistinen arviointi kuuluu elimellisesti ammattitaisoisen tulkin työhön eivätkä tulkit osoittaneet muita merkkejä heikosta ammatillisesta itsetunnosta. Epävarmuus on luonnollinen reaktio silloin, kun omaa toimijuutta on rajoitettu ulkopuolelta. Aineistosta ei ilmene, kuinka tilannesidonnaista tai hallitsevaa tulkkien kokema epävarmuus on, joten täsmällisiä johtopäätöksiä on tämän tutkimuksen puitteissa mahdoton tehdä.

Eräs merkittävimäksi mainituista voimavaroista oli vapauden ja autonomian kokemus, joiden haastateltavat kokivat mahdollistavan työkuorman ja voimavarojen säätelyn ja sitä kautta työssä jaksamisen. Kelan koettiin toimillaan rajoittaneen tätä vapautta, mikä ilmeni kertomuksina lisääntyneestä epäluottamuksesta ja tulevaisuutta koskevasta epävarmuudesta. Haastatteluissa toistuvasti puheeksi nousseet merkit epävarmuudesta ja epäluottamuksesta viittaavatkin niiden kuuluvan tällä hetkellä viittomakielen tulkin työn merkittävimpiin stressitekijöihin ja osaltaan heikentävän työn merkityksellisyyden tunnetta. Yhteistyö Kelan ja viittomakielen tulkkausalvelun tuottajien välillä on kestänyt tämän tutkimuksen julkaisun hetkellä kymmenen vuotta. Suhteen alkuvaiheessa luottamuksen sanotaan olevan hauras (Lewicki & Bunker 1996, 126) ja yhteistyö vaikuttaa osin kehittyneen ainakin luottamuksen osalta negatiiviseen suuntaan.

Viittomakielen tulkkausalva vaikuttaa siis kärsivän luottamuspulasta pitkälti samoin kuin muut käännösalan verkostot. Epävarmuuden tunteet liittyivät ennen kaikkea:

- tulevaisuuden ennustettavuuteen
- töiden riittävyyteen sekä
- toimeentuloon.

Näistä seikoista kumpuavia huolia ilmaisivat kaikki haastateltavat (6/6), mutta huolenilmaisut olivat selvästi painokkaampia yrittäjinä toimivien tulkkien keskuudessa. Työntekijän asema vaikutti suojaavan epävarmuuden tuomalta rasitukselta ainakin jonkin verran, mikä osoittaa onnistuneen esimiestyön tuottavan tulosta. Johtajuus alalla on tällä hetkellä hajaantunut:

yritykset tasapainottelevat Kelan ja tulkkien välillä ilman täyttä työnjohto-oikeutta, kantaen kuitenkin täyden vastuun työntekijöistään. Yrityksissä toteutettavan ja alalle tyypillisen palvelevan johtajuuden sekä Kelan yksipuolisesti käskyttävän johtajuuden välillä ammottava kuilu aiheuttaa ymmärrettävästi hämmennystä ja ristiriitoja.

Hakanen ym. toteavat, että työhön liittyvät muutokset eivät itsessään tarkoita työtyytyväisyyden heikennystä, vaan seuraukset riippuvat pääasiassa siitä, koetaanko muutokset kielteisinä vai myönteisinä. Toisaalta mitä enemmän muutoksia, sitä todennäköisemmin tyytyväisyys tulee heikkenemään. (Hakanen ym. 2012, 37–38.) Viittomakielen tulkkauksen ala on kokenut viime vuosina mittavia ja toistuvia muutoksia, jotka on koettu suurelta osin kielteisiksi. Työtyytyväisyyden yleinen heikentyminen onkin alalla laajalti tunnustettu tosiasia. Tämän tutkimuksen aineistosta näkyy, että Kelan alalle asettamat rajoitukset ja vaatimukset koettiin varsin negatiivisesti (6/6). Merkittävintä haittaa koettiin koituvan niistä rajoituksista, jotka johtivat työn yksipuolistumiseen (5/6). Swartzin mukaan tulkkien työtyytyväisyys kärsii muun muassa ylikuormituksesta, liian tiukasta valvonnasta ja liian vähäisestä itsenäisyydestä (1999, 139). Ylikuormitusta enemmän haastatteluissa ilmeni merkkejä alikuormituksesta ja työn haasteellisuuden puute otettiin puheeksi toistuvasti. Haastattelemani tulkit kokivat Kelan rajoittaneen heidän mahdollisuuksiaan hallinnoida omaa työtään ja harjoittaa ammattiaan täysipainoisesti. Kelan toiminta koettiin syypääksi myös työn viimeaikaiselle yksipuolistumiselle ja työmäärän epätasaiselle jakautumiselle. Hackmanin ja Oldhamin (1976) esittämistä viidestä keskeisestä työn piirteestä ainakin työtehtävien moninaisuus sekä työn autonomia siis näyttäytyvät tulkkien kertomassa puutteellisina. Myös Martikainen on todennut viittomakielen tulkkien työtyytyväisyyden parantamisen avaimiksi erityisesti Kelan välityspalvelun kehittämisen, työmäärän tasaamisen tai lisäämisen sekä omaan työhön vaikuttamismahdollisuuksien ja työehtojen parantamisen (Martikainen 2016, 36). Tässä tutkimuksessa ei yksittäisten tulkkien työehtoja nostettu tarkasteluun, mutta muilta osin tulokset viittaavat samaan suuntaan.

Työn imun vahvistuminen on yhteydessä moniin yksilöllisiin, yhteisöllisiin, organisatorisiin ja yhteiskunnallisestikin merkittäviin seurauksiin, Hakasen ja Perhoniemen (2008) mukaan se muun muassa ennustaa halukkuutta ja aikeita jatkaa työelämämässä pidempään. Toisaalta voimavarojen puute, esimerkiksi heikko johtaminen tai heikko ammatillinen itsetunto, voivat heikentää mahdollisuuksia työn yksilölliseen muokkaamiseen ja sitä kautta johtaa työn imun hiipumiseen ja työhön leipääntymiseen, joka puolestaan johtaa kykyjen alihyödyntämiseen ja

sitä kautta haittoihin organisaation menestykselle ja uusiutumiskyvylle (Hakanen ym. 2012, 16). Tämän tutkimuksen perusteella voidaan arvella ulkopuolisten rajoitteiden vaikuttavan haitallisesti tulkkien sisäisen hallinnan tunteeseen. Itsessään mieluisan ja palkitsevan työn ja sen toteuttamiseen liittyvien hallinnollisten edellytysten välillä on havaittavissa ristiriita, joka voi vähä vähältä nakertaa tulkkien työn imun kokemuksta ja sitä kautta heikentää sitoutumista työhön.

Kenties huolettavimpia hälytysmerkkejä olivat tulkkien kuvailemat oireet, jotka perinteisesti on liitetty työuupumukseen (esim. Hakanen ym. 2004, 22; Virolainen 2012, 35–36). Haastattelemani tulkit eivät kertomansa mukaan kokeneet uupumusta, mutta heidän kertomassaan ilmeni useita uupumukselle altistavia riskitekijöitä. Tulkit ilmaisivat ammatillisen itsetunnon heikkenemistä ja kokivat haasteisiin tarttumisen vaikeutuneen (4/6). Erityisesti yrittäjinä toimivat tulkit (3/4) kuvasivat lomien vähyyttä ja lomien aikaista työntekoa. Toimijuus koettiin yleisesti rajatuksi (6/6) ja tulkit ilmaisivat jo pyrkineensä kontrolloimaan jaksamistaan jättämällä huomioimalla vaikeudet, joille eivät mahda mitään (4/6). Tämä voi pitkälle vietyinä ja pitkään jatkuessaan johtaa kyynistymiseen. Näihin riskitekijöihin on syytä suhtautua vakavasti.

Tämän tutkimuksen perusteella ei pienen otannan vuoksi voida tehdä yleistäviä ja koko alaa koskevia johtopäätöksiä. Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituina, jolloin kaikkia osaluokkia ei kaikissa haastatteluissa käyty läpi yhtä täsmällisesti ja joitakin aihepiirejä ei välttämättä käsitelty lainkaan. Tällöin haastatteluissa esiin nostetut asiat eivät välttämättä ole keskenään suoraan vertailukelpoisia, vaan niiden arvo on ennen kaikkea niiden yksilöllisyydessä ja kyvyssä heijastaa yhden ammattilaisen tunteita rehellisesti, mahdollisimman vähäisellä ulkopuolisella johdattelulla. Tulosten luotettavuus onkin suurimmillaan niissä kohdissa, joissa jokainen tulkki käytti useampia samaan aiheeseen viittaavia puheenvuoroja ja etenkin silloin, kun he ilmaisivat yksimielisyyttä.

Jokainen haastattelu on aikaansa sidottu, hetkessä syntynyt tuote, jonka tulokset olisivat jonain toisena hetkenä voineet olla täysin toisenlaiset. Tämän mittakaavan laadullinen tutkimus ei luonnollisesti myöskään tähtää laajempaan vertailuun, jossa voitaisiin arvioida esimerkiksi työsuhdemuodon vaikutuksia työssä jaksamiselle suuremmissa mittakaavassa tai jonka perusteella saataisiin syvällisempää tietoa syy-seuraussuhteista. Jatkotutkimukselle olisi siis tarvetta. Kiintoisaa olisi tietää lisää erityisesti perfektionismista ja sen tyyppien yhteydestä työhyvinvointiin ja tulkkausurien pituuteen suomalaisten viittomakielen tulkkien

keskuudessa. Schwenken (2015) tapaan pidän tärkeänä myös, että keskustelulle työhyvinvoinnista annetaan riittävästi tilaa niin koulutuksessa kuin työkentälläkin. Syvempi ymmärrys työhyvinvointia edistävistä ja heikentävistä tekijöistä mahdollistaa käytännön toimenpiteet tilanteen parantamiseksi. Näin voidaan pitkäjännitteisesti parantaa paitsi palvelun laatua, myös pidentää työuria, parantaa tuottavuutta ja pienentää niin yrityksille kuin valtiollekin koituvia oheiskustannuksia. Työssään tyytyväinen tulkki on loppujen lopuksi kaikkien tuotantoverkoston toimijoiden yhteinen etu.

# LÄHTEET

## Tutkimusaineisto

Haastattelu 1

Haastattelu 2

Haastattelu 3

Haastattelu 4

Haastattelu 5

Haastattelu 6

## Tieteelliset lähteet

Abdallah, Kristiina 2012. *Translators in Production Networks. Reflections on Agency, Quality and Ethics*. Joensuu: Itä-Suomen yliopisto, väitöskirja.

Abdallah, Kristiina 2010. Translators' agency in production network. Teoksessa Tuija Kinnunen & Kaisa Koskinen (toim.) *Translators' Agency. Studies in Language, Translation and Culture*, B 4. Tampere: Tampereen yliopisto. 11–46.

Abdallah, Kristiina & Koskinen, Kaisa 2007. Managing Trust: Translating and the Network Economy. *Meta* 52:4, 673–687.

Alasoini, Tuomo 2006. Työnteon mielekkyys uhattuna? Kohti uutta psykologista sopimusta? *Työelämän tutkimus* 4:2, 122–136.

Barbalet, Jack 1996. Social emotions: Confidence, trust and loyalty. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 16:9/10, 75–96.

Bjerstedt, Katja 2001. *Työssä jaksamisesta ja työmarkkinoiden muutoksesta*. Helsinki: Valtion taloudellinen tutkimuskeskus.

Bontempo, Karen, Napier, Jemina, Hayes, Laurence & Brashear, Vicki 2014. Does personality matter? An international study of sign language interpreter disposition. *Translation & Interpreting* 6:1, 23–46.

Bontempo, Karen 2012. *Interpreting by Design: A Study of Aptitude, Ability and Achievement in Australian Sign Language Interpreters*. Väitöskirja. Macquarie University.

- Bower, Kathryn 2015. Stress and Burnout in Video Relay Service (VRS) Interpreting. *Journal of Interpretation* 24:1, 2.
- Carver, Charles S., Scheier, Michael F., Weintraub & Kumari, Jagdish 1989. Assessing Coping Strategies: A Theoretically Based Approach. *Journal of Personality and Social Psychology* 56:2, 267–283.
- Chesterman, Andrew 2009. The Name and Nature of Translator Studies. *Hermes – Journal of Language and Communication Studies* 42, 13–22.
- Dam, Helle V. & Zethsen, Karen Korning 2016. “I think it is a wonderful job” On the solidity of the translation profession. *The Journal of Specialised Translation* 25, 174–187.
- Dam, Helle V. & Zethsen, Karen Korning 2011. The Status of Professional Business Translators on the Danish Market: A Comparative Study of Company, Agency and Freelance Translators. *Meta* 56:4, 976–997.
- Dean, Robyn K. & Pollard, Robert Q. Jr. 2001. Application of Demand-Control Theory to Sign Language Interpreting: Implications for Stress and Interpreter Training. *Journal of Deaf Studies and Deaf Education* 6:1, 1–14.
- Dik, Bryan J. ja Duffy, Ryan D. 2009. Calling and Vocation at Work. Definitions and Prospects for Research and Practice. *The Counselling Psychologist* 37:3, 424–450.
- Deci, Edward L. & Ryan, Richard M. 2000. The “What” and “Why” of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behaviour. *Psychological Inquiry* 11:4, 227–268.
- Gerlander, Eija-Maria & Launis, Kirsti 2007. Työhyvinvoinnin tarkasteluikkunat. *Työelämän tutkimus* 3/2007, 202–212.
- Folkman, Susan, Lazarus, Richard S., Dunkel-Schetter, Christine, DeLongis, Anita & Gruen, Rand J. 1986. Dynamics of a Stressful Encounter: Cognitive Appraisal, Coping, and Encounter Outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology* 1986, 50:5, 992-103.
- Hackman, Richard & Oldham, Greg 1975. Development of the job diagnostic survey. *Journal of applied psychology* 60:2, 159–170.
- Hakanen, Jari, Harju, Lotta, Seppälä, Piia, Laaksonen, Anna & Pahkin, Krista 2012. *Kohti innostuksen spiraaleja. Innostuksen spiraali – innostavat ja menestyvät työyhteisöt tutkimus ja -kehittämishankkeen tuloksia*. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Hakanen, Jari 2004. *Työuupumuksesta työn imuun: työhyvinvointitutkimuksen ytimessä ja reuna-alueilla*. Työ ja ihminen tutkimusraportti 27. Helsinki: Työterveyslaitos.

- Heimonen, Oili 2018. Kiinnostaako tulkin työhyvinvointi? *Kielisilta* 4/2018, 24–25.
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. *Tutki ja kirjoita*. 15. uud. painos. Helsinki: Tammi.
- Hubscher-Davidson, Séverine 2013. Emotional Intelligence and Translation Studies: A New Bridge. *Meta* 58:2, 324–346.
- Kinnunen, Ulla & Mauno, S. 2009. *Irtiottoja Työstä: työkuormituksesta palautumisen psykologia*. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Lai, Miranda, Heydon, Georgina & Mulayim, Sedat 2015. Vicarious Trauma Among Interpreters. *International Journal of Interpreter Education* 7:1 1–2, 3–23.
- Ilmonen, Kaj 2000. Sosiaalinen pääoma: käsite ja sen ongelmallisuus. Teoksessa Ilmonen (toim.). 9–38.
- Hanna Putkonen-Kankaanpää 2018. Tulkkien työsuhde- ja ansiokysely 2018. *Kielisilta* 3/2018, 27.
- Kivimäki, Mika, Leino-Arjas, Päivi, Luukkonen, Ritva, Riihimäki, Hilikka, Vahtera, Jussi & Kirjonen, Juhani 2002. Work stress and risk of cardiovascular mortality: prospective cohort study of industrial employees. *BMJ* 325, 1–5.
- Kivistö, Jussi 2007. *Agency Theory as a Framework for the Government-University Relationship*. Tampere: Tampereen yliopisto, väitöskirja.
- Kolari, Pirjo 2010. *Tunneälyjohtaminen asiantuntijaorganisaation muutoksessa*. Tampere: Tampereen yliopisto, väitöskirja.
- Koskinen, Kaisa 2014. Kääntäjän habitus fiktiivisten rakkaus- ja erokirjeiden valossa. Teoksessa Hartama-Heinonen, Ritva, Marja Kivilehto, Minna Ruokonen & Leena Salmi (toim.) 2014. *MikaEL. Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksen symposiumin verkkojulkaisu. Electronic Proceedings of the KäTu Symposium on Translation and Interpreting Studies* 8, 74–88. Saatavilla: [https://www.sktl.fi/@Bin/533357/Koskinen\\_MikaEL2014%20\(1\).pdf](https://www.sktl.fi/@Bin/533357/Koskinen_MikaEL2014%20(1).pdf). [Viitattu 30.3.2020]
- Kotkavirta, Jussi 2000. Luottamus instituutioihin ja yksilöllinen hyvinvointi. Teoksessa Ilmonen (toim.) 55-68.
- Kovalainen, Anne & Österberg, Johanna 2000. Sosiaalinen pääoma, luottamus ja julkisen sektorin restrukturaatio. Teoksessa Ilmonen (toim.) 69–92.
- Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta, 133/2010. Finlex. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100133>. [Viitattu 14.2.2020]

- Latham, Edwin A. & Locke, Gary P. 2002. Building a Practically Useful Theory of Goal Setting and Task Motivation. A 35-Year Odyssey. *American Psychologist* 5:9, 705–117.
- Lazarus, Richard S., DeLongis, Anita, Folkman, Susan & Gruen, Rand 1985. Stress and Adaptational Outcomes. The Problem of Confounded Measures. *American Psychologist* 40:7, 770–779.
- Lehto, Anna-Maija, Sutela, Hanna & Pärnänen, Anna 2015. *Työn henkinen ja ruumiillinen rasittavuus. STM:n tilaama selvitystyö Tilastokeskukselta*. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö.
- Leiviskä, Eija, 2011. *Työ täynnä elämää – työn merkityksellisyyden seitsemän lähdettä*. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Lewicki, Roy & Bunker, Barbara 1996. Developing and Maintaining Trust in Working Relations. Teoksessa Roderick M. Kramer & Tom R. Tyler (toim.) *Trust in Organizations. Frontiers and Theory*. Sage Publications Inc, 114–139.
- Markkinaoikeus 2018. MAO:483/18. Saatavilla: <https://www.markkinaoikeus.fi/fi/index/paatokset/hankintaasiat/hankintaasiat/1539175552212.html>. [Viitattu 23.3.2020]
- Martikainen, Päivi 2016. *Viittomakielen tulkkausosalalla toimivien kouluttajien ja tulkkien työtyytyväisyys ja työhallinta muutostilanteessa*. Joensuu: Itä-Suomen yliopisto, pro gradu -tutkielma.
- McCartney, Jamie L. 2004. *Burnout of Sign Language Interpreters: A Comparative Study of K-12, Postsecondary, and Community Interpreters*. University of Akron, väitöskirja.
- Mäki, Kirsi 2013. *Esimiestyön erityispiirteet viittomakielen tulkkausosalalla*. Humanistinen ammattikorkeakoulu, YAMK-opinnäytetyö.
- Pakkala, Pigga-Maiju 2013. *Työntekijä aktiivisena työhyvinvoinnin edistäjänä tulkkauspalveluyrityksessä*. Humanistinen ammattikorkeakoulu, YAMK-opinnäytetyö.
- Putkonen-Kankaanpää, Hanna 2018. Tulkkiensa työsuhte- ja ansiokysely 2018. *Kielisilta* 3/2018, 27.
- Timarová, Sárka & Salaets, Heidi 2011. Learning styles, motivation and cognitive flexibility in interpreter training: Self-selection and aptitude. *Interpreting* 13:1, 31–52.
- Qin, J., Marshall, M., Mozrall, J., & Marschark, M. 2008. Effects of pace and stress on upper extremity kinematic responses in sign language interpreters. *Ergonomics*, 51, 274-289.



- Ruuskanen, Petri 2000. Luottamus ostotalouden laidalla. Teoksessa Ilmonen (toim.) 93–118.
- Schwenke, Tomina J. 2015. Sign Language Interpreters and Burnout: Exploring Perfectionism and Coping. *JADARA* 49:2, 121–144.
- Schwenke, Tomina J. 2012. *The Relationships between Perfectionism, Stress, Coping Resources, and Burnout among Sign Language Interpreters*. Georgia State University, väitöskirja.
- Skinner Ellen A., Altman, Jeffrey, Edge, Kathleen & Sherwood, Hayley 2003. Searching for the Structure of Coping: A Review and Critique of Category Systems for Classifying Ways of Coping. *Psychological Bulletin* 129:2, 216–269.
- Seligman, Adam 2000. Luottamus ja yleinen vaihto. Teoksessa Kaj Ilmonen (toim.) *Sosiaalinen pääoma ja luottamus*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 39–54.
- Siltaloppi, Marjo & Kinnunen, Ulla 2007. Työkuormituksesta palautuminen: psykologinen näkökulma palautumiseen. Teoksessa Leppänen, Anneli & Esa-Pekka Takala (toim.) *Työ ja ihminen* 1/2007. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Sonnentag, Sabine, Binnewies, Carmen ja Mojza, Eva J. 2010. Staying Well and Engaged When Demands Are High: The Role of Psychological Detachment. *Journal of Applied Psychology* 95, 965–976.
- Sonnentag, Sabine ja Fritz, Charlotte 2007. The Recovery Experience Questionnaire: Development and Validation of a Measure for Assessing Recuperation and Unwinding From Work. *Journal of Occupational Health Psychology* 12/2007, 204–221.
- Spector, Paul E. 1997. *Job Satisfaction, Assessment, Causes, and Consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Steger, Michael F., Dik, Bryan J. & Duffy, Ryan D. 2012. Measuring Meaningful Work: The Work and Meaning Inventory (WAMI). *Journal of Career Assessment* 00-0, 1–16.
- STM Sosiaali- ja terveysministeriö. s.d. Työhyvinvointi. Saatavilla: <https://stm.fi/tyohyvinvointi>. [Viitattu 9.3.2020]
- Swartz, Daniel B. 1999. *Job Satisfaction for the Interpreters for the Deaf*. Minnesota: The Graduate School of America Minneapolis, väitöskirja.
- TTL Työterveyslaitos s.d. Työhyvinvointi. Saatavilla: <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>. [Viitattu 19.2.2020]
- Virolainen, Harri 2012. *Kokonaisvaltainen työhyvinvointi*. Helsinki: Books on Demand.

- Virtanen, Taru 2019. *What makes a government translator tick? Examining the Finnish government English translators' perceptions on translator status, job satisfaction and the underlying factors*. Helsinki: Helsingin yliopisto, väitöskirja.
- Wrzesniewski, Amy, McCauley, Clark, Rozin, Paul & Schwartz, Barry 1997. Jobs, Careers and Callings: People's Relations to Their Work. *Journal of Research in Personality* 21, 21–33.
- YLE 2014. Viittomakielen tulkit siirtymässä muille aloille – tulkkipula uhkaa. Saatavilla: <https://yle.fi/uutiset/3-7339889>. [Viitattu 18.3.2020]

# LIITTEET

## Liite 1 Haastattelurunko

Mitä kuuluu?

Miltä tänään tuntuu olla viittomakielen tulkki?

Millaisiksi koet voimavarasi tällä hetkellä?

Taustakysymykset:

Koulutus

Työuran pituus

Työsuhteen tyyppi

### 1. Ihminen itse

- Mitkä henkilökohtaiset ominaisuutesi ovat saaneet sinut pysymään alalla?

- rakkaus alaan
- itseluottamus
- toivo
- optimismi
- sinnikkyys
- velvollisuudentunto
- ?

- Mikä työssäsi motivoi sinua?

- raha
- kasvu/kehittyminen
- arvostus

- itsensä toteuttaminen
- kutsumus
- ?

## 2. Henkinen kasvu

- Koetko, että pystyt kasvamaan ja kehittymään ammatillisesti?
- Tunnetko voivasi vaikuttaa itse työhösi
- Millaisia muutoksia olet havainnut itsessäsi työurasi aikana?
  - voimavarat
  - asenne
  - motivaatio

## 3. Henkisyys

- Millä tavoin henkilökohtaiset periaatteesi/arvosasi vaikuttavat työntekoosi?
- Oletko havainnut muutoksia arvoissasi työurasi aikana? Millaisia?
- Koetko työsi antavan sinulle iloa ja voimaa?
- Sanoisitko olevasi omistautunut työllesi?

## 4. Työ

- Alan luonne ja viimeaikaiset muutokset
  - Millaisia vaikutuksia muutoksilla on ollut sinuun työntekoosi?
  - Millaisia muutoksia muistat urasi varrelta ja millaisia tunteita muistat niiden herättäneen?

## 5. Yhteisö ja organisaatio

*Yrittäjille:*

- Millaisia vaikutuksia työyhteisön puutteella on ollut työssä jaksamiseesi?
- Kaipaatko nykyistä enemmän/vähemmän yhteisöllisyyttä?

- Koetko yhteenkuuluvuutta muiden alan toimijoiden kanssa?

*Työntekijöille:*

- Millainen merkitys työyhteisölläsi on sinulle?
- Kaipaanko nykyistä enemmän/vähemmän yhteisöllisyyttä?
- Onko organisaatio kyennyt tukemaan sinua ja työssäjaksamistasi?
- Onko työyhteisössäsi ollut viime aikoina muutoksia?

## 6. Johtaminen

*Yrittäjille:*

- Millaista on johtaa itseään tässä ammatissa?
  - vastuu
  - vapaus
  - yksinäisyys

*Työntekijöille:*

- Millainen merkitys johtamisella on työssäjaksamisellesi?
- Saatko johdolta tarpeeksi
  - tukea
  - arvostusta
- Koetko, että sinua kuullaan?
- Millaista mielestäsi on hyvä johtaminen tällä alalla?

## 7. Tasapaino

- Tarjoaako työsi sinulle liian vähän, sopivasti vai liikaa haasteita?
- Koetko stressiä työssäsi?
- Koetko tai oletko kokenut työuupumusta urasi aikana? Kuinka hoidat/olet hoitanut sitä?
  - Kuinka palaudut työstäsi?

# **ENGLISH SUMMARY: THE MEANINGFULNESS OF WORK AND WORK-RELATED STRESS MANAGEMENT OF SIGN LANGUAGE INTERPRETERS**

## **Background**

This thesis addresses the meaningfulness of work and management of work-related stress of experienced sign language interpreters in Finland. The sign language interpreting industry has been in constant turmoil ever since the responsibility of organizing and funding the service was transferred to the Social Insurance Institution of Finland Kela in 2010, and more changes are still to be expected in the procurement practices, which have a significant impact on the everyday work of the service providers. The professionals strive to adapt to constantly evolving demands. The latest procurement brought the greatest challenges so far. Interpreter turnover has been considerable and their job satisfaction below the mean scores in Finland, yet some professionals manage to build a long career as sign language interpreters. The aim of this research was to explore the various reasons behind the long careers, from the point of view of meaningfulness of work and the greatest challenges the interpreters have to face, as well as their ways of coping and recovering from stress.

## **Interpreter's agency in sign language interpreting networks**

As other translation industry professionals, sign language interpreters, too, work in a production network consisting of several agents including the hearing as well as the hearing impaired consumers, agencies employing interpreters, Kela as the service provider, and the interpreter mediation center under Kela's administration. Similarly to Kristiina Abdallah's observation (2012), working in a production network causes restrictions to the interpreters' agency. Abdallah has argued that adverse selection, lack of trust, and asymmetric information in production networks might eventually lead to skilled translators exiting the business, thus jeopardizing the quality of the service. (Abdallah 2012, 42.) This concern is legit in sign language interpreting industry as well, as surveys show more than 2 out of 3 interpreters have at some point considered leaving the profession (YLE 2014). As Swartz (1999, 140) points

out, the deterioration of job satisfaction among interpreters leads to diminished returns on the investment in time, money, and other resources of interpreters, those they serve, as well as those who employ them. Meaningful work has been associated with less risk of turnover, greater commitment to the organization, and greater involvement in organizational citizenship behaviors. (Steger, Dik & Duffy 2012, 13).

## **Research method and data**

The data consists of six semi-structured interviews of interpreters with 19-35 years of work experience. A semi-structured interview is conversational in style and allows the interviewee to bring up what they consider significant. The interview is not restricted by a certain hypothesis or theory and the interviewee's ideas lead the discussion. In order to guarantee the successfulness of the method, the interviewees need to be selected carefully. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164.) All the sign language interpreters I interviewed had at least 19 years of work experience. Starting a new career is known to be stressful, but the feelings of stress are slowly relieved over the years as professional skills develop (Virolainen 2012, 32). This allows the more accomplished professionals to direct their attention to a wider range. On the other hand it can be argued that the long careers have brought along plenty of experience on the different ways the service has been arranged over the years and might allow them to put the current situation in a wider context. The interview questions were drafted covering the seven aspects of meaningful work by Eija Leiviskä (2001, 23–24): spirituality, the individual, inner growth, work, community, leadership, and balance.

The work contract types of my interviewees were: 1 employee, monthly pay; 5 paid by the hour, out of whom 1 entrepreneur, 2 small business stakeholders/employees, 1 small business stakeholder/employee/employer, and 1 employee. The interviews were recorded and transcribed and the data was arranged according to the model of Leiviskä.

## **Job resources and stress factors**

All interviewees were motivated and enjoyed their work. The most significant job resources mentioned were: self-awareness, recognizing and respecting personal resources (6/6 responses), autonomy and freedom to control their working hours and methods (6/6), a

suitable job contract (6/6), the interpreting work with its varying tasks (6/6), work community and colleagues (6/6), experienced significance of work, fulfilling personal life (6/6), feelings of achievement (5/6), consumers (5/6), personal adaptiveness (5/6), interpreter's professional role (4/6), fair wage (4/6), personal development (3/6), and support from the supervisor (2/2).

The most significant stress factors were: uncertainty over future, sufficiency of work, and adequate pay (6/6); restricted agency (6/6); decline in task variation (5/6); worry over professional competence (5/6); consumer demands (4/6); lack of challenges (3/6); trouble in limiting work hours (3/6); worry over consumers (3/6); and stress over further education.

### **Spirituality**

The interviewees' work engagement appeared to be strong. All six interpreters described enjoyment and pride over their work. They felt absorbed in and rewarded by interpreting, which was seen as both meaningful and satisfying. Their responses clearly signaled work engagement and even calling (see also Koskinen 2014; Virtanen 2019), even if none of them directly admitted to interpreting being their vocation.

### **Individual**

Recognizing and respecting personal resources was thought to be vital for managing work related stress. All interpreters (6/6) expressed agency and autonomy were the key factors for a long career. Autonomy was manifested in flexible work hours: occasionally working hard and overtime and occasionally taking extra days off to recover. This is partly due to the seasonal variation in the number of assignments. The fluctuations in income were seen as an inseparable part of the profession, which required adaptiveness. Fair wage was mentioned to raise motivation at times when the work itself was tedious.

The interpreters embraced learning experiences (3/6) (see also Virtanen 2019, 146) and expressed satisfaction over succeeding at work (5/6). They also brought up always trying their best (2/6), enjoying challenges (3/6), and being bothered by the incompetence of others (1/6).



These factors suggest adaptive perfectionism might be a common characteristic among them (see also Schwenke 2015) and provide a possible explanation for their commitment.

The procurements had also resulted in loss of autonomy. The interpreters experienced their options had diminished over the past few years, which provoked feelings of concern and powerlessness. Several studies show that autonomy is essential to intrinsic motivation, whereas threats and rewards, surveillance, and evaluation can undermine it (Deci & Ryan 2000, 234). The findings by Swartz (1999, 139) suggest that inadequate independence is one of the main causes of dissatisfaction among sign language interpreters. Indeed, the interviewees did express loss of motivation over the recent developments in the industry, which implies that the tightening rules and surveillance over the years have hardly lead to greater engagement. The need of autonomy is shown to increase with age (Hakanen 2012, 13), so it is possible that the restrictions impact the more experienced interpreters the most.

### **Inner growth**

Five of the interpreters (5/6) expressed disappointment over the recent decline in task variation and challenges, which were considered among the most appreciated qualities in interpreter work (6/6) (see also Koskinen 2014; Dam & Zethsen 2016; Virtanen 2019). They also described occasional anxiety over their competence, which can be seen as conscientiousness, common for professional interpreters who are constantly faced with demands of high quality performance (Bontempo et al. 2014), but who in this case, due to the current restrictions, were unable to tend to their professional development. Three of them (3/6) felt work as it was currently did not offer enough challenges, two of them stated the task variety had declined steadily after Kela had taken the responsibility of organizing the service. This topic was brought up repeatedly.

### **Work**

All interviewees described interpreting as pleasant and enjoyable work. However, the current demands and restrictions dictated by Kela were seen as encumbering and five of the interpreters (5/6) were currently affected by them.

Insufficient challenges at work are known to be a stress factor and detrimental for work engagement (Hakanen et al. 2012; Virolainen 2012). One interpreter described having come to terms with their job description having narrowed down for good. Especially the interpreters working with the deafblind (4/6) felt they had lately seen so few Deaf people that their skills in producing and understanding signing were eroding, which had heightened the threshold of accepting assignments perceived as challenging.

The general uncertainty of the industry may in part explain why five (5/6) of the interviewees have occasionally had other jobs during their interpreting careers and two (2/6) were doing so at the time of the interviews, as well. They all claimed they tolerated the current situation to the extent that they did not feel the need to actively plan for changing professions.

## **Community**

All interpreters expressed appreciation for their colleagues and the interpreter community. The peer support, feedback, and company offered by the community were welcomed to balance out the solitude of everyday work, even if the interpreters were generally not interested in daily social responsibilities. There is plenty of research to support this notion in the translation industry (Virtanen 2019, Koskinen 2014, Martikainen 2016). Friendliness at work is also shown to promote work engagement and prevent burnout (Hakanen & Perhoniemi 2010) whereas excessively controlling, overchallenging, or rejecting contexts may lead to the tendency to, for example, focus on oneself or engage in psychological withdrawal (Deci & Ryan 2000, 229). There were implications of such behaviour taking place in the industry, as four interpreters (4/6) mentioned that the community used to be much tighter than it is nowadays, and that cooperation between businesses has become more rigid. However, their empathetic responses show collective concern over colleagues' troubles and well-being.

Five interpreters (5/6) found the consumers, as well as the positive feedback from them, rewarding, and saw interpreting as a means to enable others. They clearly considered the consumers their primary principals and aimed at serving their interests (Abdallah 2010, 17, 20). Three interpreters also expressed worry over their consumers' difficulties and hardship. Besides finding the consumers a resource, four of the interviewees (4/6) also spoke of the stress caused by the consumers either in situations, when the consumer had wished for

another interpreter and indicated dissatisfaction (3/6), or when the consumer's expectations were not reasonable or in line with the interpreters' code of conduct.

## **Leadership**

Both interpreters working as employees (2/2) felt their employer stood up for them against Kela and expressed less worry about future. Employee status can help experience work as less stressful (Lehto, Sutela & Pärnänen 2015).

The interview data points at sign language interpreters, especially the small business entrepreneurs (4/4), feeling uncertain about the predictability of the future. Their main concerns were the consumers getting older and fewer as well as the changes in work and wages this will bring, the procurements, the inflexibility of Kela, declining task variation, and the sufficiency of work. It seems clear that the ten years of cooperation with Kela has not so far lead to feelings of trust: instead, mistrust and feelings of insecurity seem to have taken root.

In the sign language interpreting industry, superiors are not necessarily trained in the actual work their employees do, interpreting, but instead focus on helping the employees develop and perform as highly as possible. (Kolari 2010; Hakanen et al. 2012, 23). This kind of servant leadership was described by both of the employees (2/2). They felt their superiors were there when support was needed, but also appreciated their autonomy.

All six interpreters (6/6) took up Kela and five of them (5/6) named it as the most important factor leading to the deteriorating job satisfaction. The same has been observed by Martikainen (2016, 27). The main challenges mentioned were losing autonomy, decline in task variation, and increasing uncertainty. The procurement procedures were also thought to be burdening, causing stress and adding to the feelings of insecurity. The employer's right to direct and the decisions traditionally made in the interpreting companies have by and by been taken over by Kela. This places the employers between a rock and a hard place trying to serve their employees as well as follow the instructions of Kela. What makes the situation even more complex is that each procurement so far has been different, so the service providers never know what to expect, and planning a business further than 2-4 years ahead becomes virtually impossible. The interviewee working as a superior demonstrated clear signs of their

agency and future planning being restricted by asymmetric information, which Abdallah and Koskinen (2007, 684) have found to be one of the main weaknesses in translation networks.

## **Balance**

The interviews provided examples of all four recovery mechanisms suggested by Sonnentag and Fritz (2007): detachment from work, relaxation, mastery, and control. The interpreters described recovering by resting and sleeping, exercise, hobbies such as gardening and reading, watching tv, and socializing with friends. Some of the interpreters noted that after a socially and cognitively burdening work day they would often enjoy their own company in peace and quiet, instead of highly stimulating activities. The interpreters found autonomy, especially the right to take time off when it was needed, an essential tool for recovery, and it might also be one of the main reasons behind their enduring careers. Their feeling of freedom seems to be based on the experience of the work being voluntary and having the right to say 'no'. Autonomy can thus provide a more powerful motivator than the actual compensation. Latham and Locke have found a connection with high inner motivation and high personal goals as well as readiness to work hard (Latham & Locke 2002, 710).

The interpreters, much like in Virtanen's research (2019, 153) felt their power was limited to adjusting their working hours, and had no say in who they would work for or how the assignments would turn out. It seems the freedom and autonomy, much appreciated by the interpreters, is fickle and uncertain and mostly limited to their right to refuse. Five interpreters (5/6) noted that the need for recovery had increased with age, and they felt taking time off when it was needed as well as recognizing and respecting personal boundaries had to be prioritized. The interpreters who had their own businesses (3/4) brought up having very few chances of vacation, working too much, or working on vacation.

## **Coping**

The interpreters demonstrated several ways of coping with stressful situations. The interpreters seem to utilize mostly emotion focused ways of coping, which tend to predominate when people feel the stressor must be endured (Carver et al. 1989, 267). They would mostly try to stay professional and think positive, and also found their personal life and financial compensation to be important motivators. Only one of them had experienced

burnout, which implies their coping skills are sufficient and functional. The adaptive perfectionistic traits discussed earlier may also have a connection to lower stress levels and higher work satisfaction, as Schwenke (2015) has pointed out. There were also signs of cognitive flexibility, confidence, and emotional stability, which are predictors of a successful career in interpreting (Timarová & Salaets 2011; Bontempo et al. 2014). The interviewees' contemplation suggested they tolerated stress and uncertainty well. They would try not to worry too much and felt confident about their own professional competence.

When trust is violated, negative feelings should be addressed and the relationship renegotiated or restored to its former state. If this is not an option, the relationship may be terminated. (Lewicki & Bunker 1996, 126, 136.) One of the main problems in the sign language interpreting industry is the asymmetric information, lack of communication and contracts dictated by one party only. The service providers are powerless and have no choice but to comply. The interpreters described seeking collegial support for both emotional and instrumental reasons (6/6) and mental disengagement (4/6). Their comments reflect adaptiveness and submittance to feelings of insecurity. Both two employees felt they could leave the bureaucratic issues to the agency and expressed less personal stress. The interpreters also showed signs of learning to cope with Kela's demands and finding ways to craft their job without breaching contracts, which may have added to the feeling of autonomy and hence improved their job satisfaction (Swartz 1999, 126).

## **Conclusion**

Hakanen et al. (2012, 37-38) state the most important factors behind work engagement are job resources and the possibilities of professional growth it provides, variation of tasks, autonomy and job crafting, servant leadership, and considerate and friendly work place atmosphere. The interpreters I interviewed would seem to confirm this notion.

Autonomy was named as the single most significant job resource, enabling the interpreters to control their work burden and personal resources, leading to higher job satisfaction. However, their comments showed clear indications of lack of trust and feelings of insecurity concerning their future, which could be traced back to their agency and autonomy being restricted by Kela. Indeed, mistrust and uncertainty seem to be their biggest stress factors and in part mitigate their feeling of meaningfulness at work. The most significant reasons for uncertainty

experienced by all (6/6) interpreters were related to predictability of future, sufficiency of work, and income, and was manifested most clearly among entrepreneurs. The employee status seemed to offer some protection from stress, which goes to show how much can be accomplished with successful leadership. However, currently the leadership is dispersed and the agencies are forced to balance between Kela and the interpreters, lacking full right to direct but still held accountable for their employees. The servant leadership typical for the industry is in drastic contrast to the one-sidedly commanding leadership exercised by Kela, which for one arises confusion and conflict.

The sign language interpreting industry has been in constant turmoil and over the past years experienced tremendous and repeated changes mostly deemed as negative by the service providers. Deterioration in job satisfaction and work engagement is, in fact, a commonly acknowledged fact among the service providers. The data provided by this research shows the restrictions set by Kela were seen as negative (6/6), especially among the professionals who were forced to narrow down their service (5/6). The interpreters in general were not overburdened by too much work, but instead by the recent lack of task variation caused by these restrictions (4/6).

At the time of writing this thesis there is a ten year history of collaboration between sign language interpreters and Kela. In the beginning of all relationships trust is fragile (Lewicki & Bunker 1996, 126) and here there are implications it has taken the wrong direction entirely. All in all the sign language interpreting industry seems to suffer of lack of trust much like other translation networks (Abdallah 2010).

Naturally, the sample is small and therefore these conclusions cannot be extrapolated to the whole interpreter community. The semi-structured interviews lead to six unique, individual stories, which did not follow the exact same pattern or answer all the same questions, which is its strength as well as its weakness. The topics covered by all six interpreters provided the most reliable findings especially when their thoughts were unanimous. However, more research is needed to find out whether these results can be applied to the whole industry. Deeper understanding on the hows and whys of job satisfaction provides us with opportunities to improve the current situation, which in the long term would enhance the service quality and productivity, lengthen careers, and cut the expenses of the agencies as well as the state.