



Høgskulen på Vestlandet

Bacheloroppgave i norsk tegnspråk og tolking

TST507-H-2021-VÅR-FLOWassign

Predefinert informasjon

Startdato:	07-04-2021 00:00	Termin:	2021 VÅR
Sluttdato:	21-04-2021 14:00	Vurderingsform:	Norsk 6-trinns skala (A-F)
Eksamensform:	Bacheloroppgave		
SIS-kode:	203 TST507 1 H 2021 VÅR		
Intern sensor:	(Anonymisert)		

Deltaker

Kandidatnr.:	200
---------------------	-----

Informasjon fra deltaker

Antall ord *:	8088
----------------------	------

Egenerklæring *: Ja

Jeg bekrefter at jeg har ja registrert oppgavetittelen på norsk og engelsk i StudentWeb og vet at denne vil stå på vitnemålet mitt *:

Jeg godkjenner autalen om publisering av bacheloroppgaven min *

Ja

Er bacheloroppgaven skrevet som del av et større forskningsprosjekt ved HVL? *

Nei

Er bacheloroppgaven skrevet ved bedrift/virksomhet i næringsliv eller offentlig sektor? *

Nei



BACHELOROPPGAVE

Hvordan forebygge utbrenthet hos tegnspråktolker? Et studium om muligheter for forebygging.

How to prevent burnout in Sign language interpreter's? A study of opportunities to prevent burnout.

Kandidatnummer: 200

Bachelorgrad i tegnspråk og tolking
Institutt for språk, litteratur, matematikk og tolking
Veileder: Gro Hege Saltnes Urdal
Innleveringsdato: 21.04.2021

Jeg bekrefter at arbeidet er selvstendig utarbeidet, og at referanser/kildehenvisninger til alle kilder som er brukt i arbeidet er oppgitt, jf. Forskrift om studium og eksamen ved Høgskulen på Vestlandet, § 12-1.

Innholdsfortegnelse

Sammendrag	3
Abstract	3
1.0 Innledning	4
1.1 Introduksjon av tema	4
1.2 Relevans	5
1.3 Begrepsavklaring.....	5
2.0 Metode	7
2.1 Litteraturbasert metode.....	7
3.0 Litteratur og funn	9
3.1 «Tolk og tolkebruker – to sider av samme sak».....	9
3.1.1 «Tolkens helse - stressfaktorer og strategier for forebygging» (s.136-147)	9
3.2 «Kan utbrenthet forebygges?».....	12
3.3 «Community Interpreting and the stress factor».....	13
3.4 «Sign language interpreters and burnout»	14
4.0 Drøfting	15
4.1 Bevisstgjøring.....	15
4.1.1 Selvinnsikt	15
4.1.2 Utdannelse	18
4.1.2.1 Egenvurdering	18
4.2 Veiledning og kollegial støtte.....	20
4.2.1 Ettersamtale og førsamtale.....	20
4.3 Skille mellom arbeid og fritid.....	21
4.4 Stressmestring.....	22
4.4.1 Psykisk og fysisk velvære	22
4.4.3 Kursdeltagelse	22
5 Avslutning	23
6 Bibliografi	24

Sammendrag

Denne oppgaven omhandler tolkens helse og hvordan tegnspråktolker kan forebygge utbrenthet. Det er vel og merke ikke alle som kommer til å oppleve utbrenthet, men for min del er det best å være litt føre var enn etter snar, slik at min problemstilling er derfor: Hvordan forebygge utbrenthet hos tegnspråktolker?

Metoden som blir brukt i denne oppgaven er litteraturbasert metode, og for å avgrense oppgaven ønsker jeg å se på forebygging fra et individnivå, men ettersom tolker har ulike arbeidssituasjoner, vil jeg trekke inn noen elementer fra det organisatoriske som er relevant for oppgaven. I funnene mine har jeg fire hovedkilder fra mitt fags pensum, som er relevant for tema. Via en analytisk tilnærming til funnene mine kom jeg fram til fire hovedkategorier som belyser temaet mitt: Bevisstgjøring, veiledning og kollegial støtte, skille mellom arbeid og fritid, og stressmestring. Jeg vil forsøke å svare på problemstillingen ut ifra disse kategoriene fra funnene, og tillegge noen relevante kilder utenom hovedkildene som kan belyse problemstillingen min ytterligere.

Konklusjonen er at det finnes mange måter å forebygge utbrenthet, men ikke alle profesjonsutøvere har de samme mulighetene eller likestilte muligheter. Det er trolig både gjennom organisatoriske tiltak og eget initiativ at en kan få langtidsvirkende resultater av forebyggende tiltak, men starten til forebygging er trolig på et individnivå.

Abstract

The thesis is about Sign interpreter's health and how they can prevent burnout. Not everyone will experience burnout, but I believe it is better to be prepared for the unknown, and thus my research question: How to prevent burnout in Sign language interpreter's?

The method used in this thesis is a literature-based study, where I have limited my focus to the individual level, but since interpreter's have different occupations, I will mention some relevant elements from the organizational level as well. In my findings I have utilized four main sources from my field of study, that are relevant for this thesis. I categorized my findings through an analytical approach, and I present them with these titles: Raising awareness, guidance and collegial support, the line between work and leisure, and stresscoping. I will try to discuss the problem based on my findings from the main literature and additionally add some relevant literature that might shed further light on my research question.

There are many ways to prevent burnout, but not everyone has the same opportunities or equal opportunities. It is often through organizational measures and individual measures combined that give long-term results, but the start to prevention is probably at an individual level.

1.0 Innledning

1.1 Introduksjon av tema

Tema i denne oppgaven er *Tolkens helse*. Dette emnet valgte jeg fordi i løpet av studiene har blitt mer oppmerksom på tolkens arbeidshverdag og faglige utfordringer som kan oppstå på en arbeidsplass. Det er et krevende yrke, noe jeg fikk kjenne på i praksis. På praksisstedet delte veiledere og tolker sine erfaringer med krevende situasjoner som hadde skapt ubehag. Det fikk meg til å tenke. Disse ubehagene, om de ikke blir håndtert, kan utvikles til å bli mer enn bare ubehag, og kan muligens resultere med at tolken blir utbrent. Hvis tolken gjentatte ganger føler at hen stanger hodet i veggen eller føler at hen ikke strekker til, kan det føre til at tolken blir utbrent. Dahl (1996, i Jareg & Pettersens bok, 2006, s. 139), sier at yrkesgrupper som jobber med mennesker er spesielt utsatt for utbrenthet. I og med at tolker er i arbeid med mennesker er det en mulighet også for dem å bli utbrent. Så hvilke forebyggende tiltak er det for dem som føler at krevende situasjoner tynger? Hva om de føler seg litt utbrent? Kan man som enkeltmennesker klare å gjennomføre disse tiltakene?

Tolkens arbeidshverdag inneholder ofte mange møter med ulike situasjoner og ikke minst mennesker. Dette resulterer trolig i mange utfordringer som kan tære på tolkens helse og sette spørsmålstegn ved tolkens ønske om å fortsette i yrket. Ifølge Stadhaugs' (2003, i 129798, 2010) rapport om hvor lenge tolker forblir i tolkeprofesjonen, viste det seg at de holdt ut gjennomsnittlig cirka 10 år. Etter publiseringen av Stadhaugs' rapport ble det innført et to-tolk-system for å avlaste tegnspråktolkene, som har vist seg å være en velfungerende løsning fordi vi i dag har et velutviklet to-tolk system.

Slike undersøkelser bidrar til at bevisstheten rundt tolkenes behov og tolkens helse øker. Et fint ordtak fra Gordon Johnsen sier at «Det vi får bevisstgjort, kan vi ofte gjøre noe med. Det vi ikke får bevisstgjort, gjør alltid noe med oss.» (referert i Jareg & Pettersen, 2006, s. 136). Bevissthet rundt tolkens helse og utbrenthet er gjerne det første som skal til for å finne muligheter for forebygging av utbrenthet hos tolker. For å få mer forståelse for hva som kan gjøres hvis en tolk stadig opplever krevende situasjoner som en ikke takler, formulerte jeg problemstillingen min slik:

Hvordan forebygge utbrenthet hos tegnspråktolker?

Dette perspektivet synes jeg er interessant fordi en tolk kan blant annet være frilanser, ansatt på en arbeidsplass eller ansatt hos Nav. Dermed setter jeg spørsmålstegn om mulighetene er like gjennomførbare for alle tolker. Kanskje det er særskilt hvilke muligheter som kan utøves fra de forskjellige arbeidssituasjonene? Vil det være forskjellige muligheter for frilansere, ansatt på en arbeidsplass eller som tolk hos Nav? Jeg har valgt å fokusere på individnivå, men vil likevel komme noe inn på systemet rundt tolken, da disse henger tett sammen.

1.2 Relevans

Det kan tenkes at denne studentoppgaven kan være nyttig for andre, fordi det kan få fram hvilke muligheter som finnes og hvem de er tilgjengelige for. Oppgaven kan kanskje gi en pekepinn til andre medstudenter og tolker om hvilke muligheter de har og muligens bevisstgjøre dem overfor hva som vil være gunstig for dem i deres situasjon.

1.3 Begrepsavklaring

Før jeg går videre vil jeg forklare noen sentrale begrep i oppgaven.

1.3.1 Utbrent

Begrepet *utbrent* ble først lansert i 1974 av psykiateren Herbert Freudenberger som beskrev det som en kronisk fysisk utmattelse kombinert med omfattende følelsesmessig utmattelse som skaper avstand til klienter (Falkum, 2000). I dag er *utbrent* et kjent begrep som gjerne uttrykkes på ulike måter på folkemunn, som 'å ta seg vann over hode' eller 'å møte veggen'. Helsedirektoratet (2016) forklarer *utbrenthet* slik: «(...) utbrenthet beskriver en tilstand/opplevelse av fysisk, følelsesmessig og/eller mental utslitthet på grunn av lang tids krevende jobbsituasjon. Tilstanden er beskrevet innen alle yrker. Utbrenthet er en reaksjon på stress og har ofte utviklet seg over mange år.» (Helsedirektoratet, 2016).

1.3.2 Forebygging

Forebygging tar, ifølge Skjetne (2020), sikte på å utvikle tiltak som kan redusere sykdom, skader, sosiale problemer, dødelighet og risikofaktorer. Hun skiller mellom *primær- og sekundærforebyggende* tiltak. Primærforebyggende vil si at en prøver å forhindre helsesvikt overfor friske eller utsatte mennesker, der tiltakene er de samme for alle.

Sekundærforebyggende kartlegger personer med tidlige symptomer på sykdommen og prøver

å forhindre en videreutvikling (Skjetne, 2020). I denne oppgaven vil jeg belyse både primær- og sekundærforebyggende tiltak.

1.3.3 Tolkens rolle

Tegnspråktolker og tolker som tolker mellom to muntlige språk, har til felles det vi kaller for *Tolkens rolle*. Den innebærer at tolken skal tolke alle ytringer mellom deltakere i en samtale, der kommunikasjonen svikter på grunn av mangel på et felles språk (TiA, 2020).

Tolkeetikkenes kjerneprinsipper som reflekteres i Tolkene i Akademikerforbundet (TiA) (2020) sine retningslinjer overfor tolkerollen er som følge: nøyaktighets- og nøytralitetsprinsippet (Skaaden, 2018, s. 21). Disse prinsippene gir et overblikk over tolkens rolle ved at de framhever at tolkens nøytralitet til de ulike partene, og nøyaktig formidling av det som ytres, er to fremtredende faktorer i tolkens profesjonsutøvelse.

Tidligere ble tolken sett på som en hjelper overfor døve og var en nøytral kanal for informasjonsoverføring. Senere har denne definisjonen endret seg til å beskrive tolken som en spesialist innen tospråkelighet og tokulturell forståelse. Fremdeles er forståelsen for begrepet *tolkens rolle* sterkt preget av den tidligere kanalmetaforen, slik at tolken blir framstilt som en statisk enhet der ord og tegn utføres uendret fra og til de ulike partene i en tolkemediert samtale (Haualand, Nilsson, & Raanes, 2018, ss. 23-24). Ifølge Wilcox og Shaffler (2005, s. 46-47, i Haualand et al., 2018, s. 24) er det avgjørende at tolker streber etter kommunikativ nøytralitet enn å være sosialt nøytral, ettersom ingen er sosialt nøytrale. På en annen side ønsker Llewellyn-Jones og Lee (2014, i Haualand et al., 2018, s. 24) at *tolkens rolle* krever handlingsrom, i form av å ta avgjørelser avhengig av konteksten i en tolket interaksjon. De ulike refleksjonene rundt tolkens rolle viser at tolker må til tider være mer nøytrale, ved å kun gjengi informasjon mellom primærdeltakerne, mens andre tolkemedierte samtaler kan det være nødvendig med mer interaksjon fra tolkens side (Haualand, Nilsson, & Raanes, 2018, ss. 23-24).

1.3.4 Primærdeltaker

Primærdeltaker er et begrep som ofte brukes om kommunikasjonspartnerne i en tolkemediert samtale både om den hørselshemmede og den hørende parten. Det likestiller partene ettersom behovet for tolkens kompetanse ligger i begges interesse å ta i bruk (Haualand, Nilsson, & Raanes, 2018, ss. 13, 22).

1.3.5 Tolkens arbeidsforhold

Det fins mange arbeidsmuligheter, men jeg har valgt å belyse noen få. *Frilansere* er en fagperson som får betalt for enkeltstående utførte oppdrag, fra for eksempel Ny arbeids- og velferdsforvaltning (NAV), samt har mindre sosiale rettigheter enn andre i fast arbeid (Altinn, 2020). Tolkere som er frilansere har avtale hos NAV til å utføre ulike tolkeoppdrag for NAV, men de er ikke ansatt hos NAV (NAV, 2020). Tegnspråktolker kan også være ansatt på en arbeidsplass, der det er flere primærdeltakere som har behov for tolk (NAV, 2020), eksempelvis på skoler.

2.0 Metode

2.1 Litteraturbasert metode

Jeg har valgt litteraturbasert studie for å belyse min problemstilling, for å få et så godt forskningsbasert svar som mulig. Det innebærer at all litteratur brukt i denne oppgaven stammer fra allerede eksisterende forskning, fagkunnskap og teori (Dalland, 2017, s. 207). Denne metoden gir meg mulighet til å studere og drøfte funn fra andres forskning. Jeg ønsker også å ta inn egne erfaringer fra praksisfeltet som muligens kan bidra med interessante perspektiver i diskusjonen.

Jeg startet innhenting av litteratur ved å se gjennom bøker fra pensumlisten på tolkestudiet. Her fant jeg flere kapitler om tolkens helse, der jeg også ble henvist til ytterligere artikler skrevet om forebygging av utbrenthet som ville være relevant for drøftingen av min oppgave. Videre fikk jeg artikler fra lærere og veiledere, og disse søkte jeg opp via søkemotoren Oria, der noen elementer og artikler var mer av interesse enn andre.

Etter å ha lest gjennom funnene mine, valgte jeg et kapittel i boken *Tolk og tolkebruker*, skrevet av Kirsti Jareg og Zarin Petterén (2006) som et av mine hovedfunn. Disse to forfatterne er vel og merke fra ulike fagfelter, Jareg er utdannet innen psykologi og Pettersen er tolkekonsulent. Boken er skrevet for tolker og tolkebrukere, og utdyper tema tolkens helse, i samarbeid med tolkebrukere. Boken henviste i kapittel 12 til en artikkel skrevet av overlege Erik Falkum (2003), og er som følge: *Kan utbrenthet forebygges?* Denne fagartikkelen er en drøfting av Falkums tanker rundt fenomenet utbrenthet og hvordan det kan forebygges, og på grunn av dens relevans til forebygging av utbrenthet har jeg valgt det som et hovedfunn. I tillegg foreslo min veileder en artikkel skrevet av Schwenke, Ashby & Gnilka (2014) kalt *Sign language interpreters and burnout The effects of perfectionism, perceived stress and*

coping resources. Den er skrevet for tegnspråktolker og mulighetene tolker generelt har for å ta vare på helsen, samt at det er ulike måter å forebygge på. Jeg ble også henvist til en master skrevet av Daiva Guntiené (2014) som heter *Community interpreting and stress factor*, som kommer inn på muligheter for å forebygge utbrenthet og at dette er et stort behov. Til tross for at disse artiklene og bøkene ble utgitt for en stund siden, er det aktuelle temaer i dag. Andre aktuelle artikler og bøker fra innhentingene vil bli brukt som tilleggslitteratur for å belyse problemstillingen ytterligere.

2.2 Analyse av litteraturen

Når jeg etter hvert fikk skilt ut hovedkildene fra tilleggskilder noterte jeg det som kunne tenkes å gi svar til problemstillingen min. Da dette var gjort kategoriserte jeg funnene inn i primær- og sekundærforebyggende tiltak, og deretter gikk jeg inn og differensierte først på individnivå og så på organisasjonsnivå, slik at jeg fikk en oversikt over funnene. Ved å ha en slik analytisk tilnærming følte jeg meg klar for presentasjon og drøfting av mine funn. Problemstillingen min vil bli drøftet ut ifra disse hovedkategoriene: Bevisstgjøring, utdanning, veiledning og kollegial støtte, skille mellom arbeid og fritid og stressmestring. Jeg vil gjennom disse kategoriene se hvilke muligheter som er tilgjengelige og om disse virkelig er gjennomførbare for alle tolker.

2.3 Ethiske vurderinger

Etttersom dette er en litteraturbasert studie, er det viktig at oppgaven blir troverdig og at jeg bruker pålitelige kilder som blir ytret og drøftet på en god måte. Ved å være kildekritisk ble jeg bevisst på bruken av pålitelige kilder og at jeg tydelig må vise framgangsmåten min, i form av å finne kunnskap og ikke minst henviser korrekt til de ulike fagartiklene og bøkene jeg har brukt. Jeg vil heller ikke framstille den tilegnede fagkunnskapen som min egen eller oppgi annet innhold som ikke er der opprinnelig. For å vise skjønn i denne oppgaven vil jeg også anonymisert praksis situasjonene på bakgrunn av taushetsplikten i paragraf 11 (Tolkene i Akademikerforbundet, 2020) i de yrkesetiske retningslinjene for tolker.

2.4 Kildekritikk

Kildekritikk er en vurdering og en karakterisering av det jeg har funnet. Ved å ha et kritisk blikk til hvilken litteratur jeg velger til oppgaven min, noe som er avgjørende for å finne holdbare kilder, kan jeg vurdere kildenes opphav, troverdighet og faglighet. Det vurderes også hvor relevante de ulike kildene er satt i lys av problemstillingen og tema (Dalland, 2017, ss.

152-153, 158-159). Jeg vurderte kildene ut ifra et kildehierarki for å kvalitetssikre funnene mine (Dalland, 2017, s. 153, 154). Det jeg fant ut er at hovedkildene og tilleggsildene mine er et bredt utvalg av vitenskapelige tidsskrifter, fag- & forsknings rapporter og lærebøker & fagbøker, som er fagfellevurdert og ligger da på den øvre og midtre del av hierarkiet.

Noen av hoved- og tilleggsildene mine omhandler tolker generelt, og ikke spesifikt til tegnspråktolker som oppgaven fokuserer på. Jeg vurderer disse funnene allikevel som relevante for å finne svar på problemstillingen min fordi det er en del fellesmomenter. For å styrke det tegnspråklige fokuset velger jeg å dele mine erfaringer fra praksisfeltet som kan være med på å fremme mitt ønske om å rette oppgaven mot tegnspråktolker. Siden utbrenthet og forebygging av utbrenthet hos tolker ikke er mye forsket på her i Norge er det nødvendig med utenlandske artikler i min oppgave. Det kan være forskjeller fra Norge og utlandet, men trolig kan de bidra med å svare på problemstillingen. Formålene med kildene vil bli presentert i neste del av denne oppgaven.

3.0 Litteratur og funn

I denne delen av oppgaven vil jeg presentere hovedlitteraturen min, hvor jeg har valgt ut fire kilder, en fagbok, to vitenskapelige artikler og en masteroppgave. Jeg velger å sette fokuset på relevante funn overfor besvarelsen av problemstillingen min.

3.1 «Tolk og tolkebruker – to sider av samme sak»

Tolk og tolkebruker – to sider av samme sak er skrevet av Kirsti Jareg og Zarin Pettersen (2006). Boken er skrevet for tolker og tolkebrukere¹ mellom to talte språk og framhever ulike profesjonsetiske dilemmaer tolker står ovenfor og forskjellen mellom ideal og praksis. Målet med boken er å vekke oppmerksomhet rundt tolkens mange profesjonsetiske dilemmaer (ss. 6-7).

3.1.1 «Tolkens helse - stressfaktorer og strategier for forebygging» (s.136-147)

Kapittelet *Tolkens helse – stressfaktorer og strategier for forebygging* setter fokus på vanlige belastninger i tolkeyrket. Eksempelvis kan tolker oppleve å få tildelt urealistiske forventninger, bli skjelt ut eller oppleve å måtte tolke lange tolkesekvenser uten pauser. Dette er vanlige stressmomenter/*stressorer* som kan påvirke tolkens helse. Det trekkes fram

¹ Tolkebrukere er Jareg og Pettersens begrep for primærdeltaker.

metaforen «bruk og kast» og viser hvordan tolker kan føler det når de opplever ulike former for stressorer, men vel og merke trekkes det fram en undersøkelse av Sanders (1998) at etnisk norske tolker ikke opplevde det på denne måten. Det er interessant å se at det er særdeles utrygge rammebetingelser i form av inntekt, arbeidstid, taushetsplikt og veiledning for frilansere, som fører til at tolker ser seg nødt til å ta oppdragene hen får, at hen sjelden kan dra på ferie, at hen ikke har mulighet til veiledning på grunn av ustabil arbeidstid, bare for å nevne noe (s. 137-138).

Tolkers utdanning og selvinnsikt

Det er av overordnet betydning at tolken opplever tolkeprofesjonen er en profesjon på lik linje med andre profesjoner. Gjennom utdanning får framtidige tolker formaliser kunnskap og faglige ressurser til å møte krevende utfordringer i yrket. Dette er med på å bevisstgjøre tolker overfor sine oppgaver, hvilke krav som stilles til tolken og krav tolken kan stille overfor tolkebruker. Når tolken er klar over hva som kreves i yrket, kan tolken utøve selvinnsikt. Selvinnsikt og det å legge merke til egne reaksjoner, er en måte å prøve å identifisere om en har manglende engasjement eller er emosjonelt sliten. Hvis tolken oppdager en slik følelse, kan det være lurt å redefinere ovenfor seg selv hvilke krav hen har til seg selv og arbeidet sitt. Men det å redefinere egne krav kan føles umulig fordi det enten går ut over kvaliteten av tolkingen eller det kan gi økonomiske bekymringer, på grunn av redusert arbeidsmengde. Hvis en bekymrer seg over økonomien, kan det være mulig å erstatte de mest krevende oppdragene med mindre krevende oppdrag eller å variere oppdragene (s. 142-144).

Veiledning og kollegial støtte

Det blir her lagt vekt på at det tolker imellom er uenigheter om hva en forbinder med begrepet veiledning og hva det innebærer. Noen tolker ønsker gjerne en mer gruppebasert veiledning med fokus på ulike anonymiserte saker, og andre ønsker en mer følelsesmessig tilnærming. Andre igjen forventer kanskje å få råd eller opplæring i veiledningsseansen, men det er forskjell på rådgiving, opplæring og veiledning. Det er et klart skille mellom gruppe- og individuell form for veiledning, ved navn: *saksorientert* veiledning og *personorientert* veiledning. Saksorientert veiledning betyr at tolker i felleskap diskuterer rundt krevende situasjoner og 'cases' på en anonymisert måte. Dette gir en tilhørighet for tolkene, at de reflekterer sammen om erfaringer og utfordringer, noe som kan gi ideer til å mestre ulike utfordringer. Tilhørighet og kollegial støtte fra andre tolker er med på å gi tolker følelsen av å ikke være alene om å oppleve krevende oppdrag. Personorientert veiledning setter fokus på

tolkens egne reaksjoner og følelser under et tolkeoppdrag. Det kommer fram av Huun & Meyer (1992) at en del tolker ikke var helt fornøyd med den saksorienterte veiledningen, fordi fokuset i samtalen var på tolkens egne reaksjoner og følelser. En må være bevisst overfor hva en trenger av veiledning slik at en ikke velger feil, at en går inn for saksorientert når en egentlig har behov for en personorientert veiledning. Men det er der skillet kommer inn. Tolkene forventet en saksorientert veiledning og fikk en personorientert veiledning, fordi de hadde en annen oppfatning av begrepet veiledning enn veilederen i situasjonen. Viktigheten av å skille hvilken type veiledning det er behov for er dermed av relevans ettersom en ønsker å avklare med veilederen og de andre tolkene hva en ønsker å fokusere på (s. 143-146).

Habilitet og kvalitet i tolking

Det er ikke enkelt å si nei, og selv om en føler seg inhabil overfor et oppdrag kan det å si nei føles som et nederlag. Det er imidlertid slik at vurdering og selvrefleksjon over ens egen habilitet er en måte å vise sin profesjonalitet. En tolk som har hatt en traumatisk opplevelse kan gjerne få følelsesmessige reaksjoner som kan bli en belastning for både tolk og primærdeltaker, følelsesmessig. For eksempel, oppdrag som innebærer terapeutiske samtaler eller asylintervjuer, kan være svært følelsesmessig anstrengende for en tolk. Røkenes (1992b) gjennomførte en undersøkelse der han så på: 1) tolkers følelsesmessige reaksjoner som gjorde det vanskelig for dem å utøve yrket sitt, og 2) tolker som av og til ble påminnet egne traumatiske opplevelser i en tolkemediert samtale. Av deltakerne i denne undersøkelsen kunne 68% svare ja på punkt 1) og 41% ja på punkt 2). En løsning for å redusere slike tall, er at tolken bør reflektere rundt sine egne begrensninger og eventuelt velge bort meget belastende oppdrag.

Kvaliteten på tolkingen kan utvides ved for eksempel å utvide kompetansen i forskjellige fagområder en skal tolke i. Det kan forbedre tolkingen og øke selvtilliten hos tolken, fordi trygghet på sin egen utførelse reduserer usikkerhet, kan det ha en positiv virkning ved at tolken fokuserer mer på det faglige enn det følelsesmessige i krevende samtaler (s. 143).

Å skille arbeid og fritid

Det er ikke alle som har overskudd til å dra på fjelltur eller lese en bok etter en krevende arbeidsuke. Det blir kanskje slik at en har mye å forberede seg til i løpet av uken og da blir gjerne andre aktiviteter eller avkobling nedprioritert. Det kan være et varsel om noe er galt om en ikke klarer å nyte livet utenom arbeidet. Det anbefales at en tar et bevisst valg overfor

avkobling etter *hver* arbeidsdag, slik at en får en rutine på å ta vare på seg selv. Avkobling er individuelt, men en fin metafor som er at tolken gir av seg selv når hen er på oppdrag og at hen trenger påfyll for å ikke gå på tomgang. Uansett hva en tenker på som avkobling, enten det er trening, lesing eller andre ting utenom arbeidet, så er det av verdi for både kropp og sjel (s. 143).

3.2 «Kan utbrenthet forebygges?»

Artikkelen er skrevet av overlege Erik Falkum, og er i tråd med hvilke tiltak som er tilgjengelig for personer med utbrenthet symptomer. Falkum debatterer rundt hvilke tiltak som er effektive overfor hvordan en skal tilnærme seg det *fenomenet* utbrenthet er. Dette er en artikkel rettet mot helsesektoren og i den forstand ikke tegnspråktolker, men en kan allikevel finne relevans i hans tanker om effektivitet i form av utførelse av tiltakene, eller mulighetene, for forebygging av utbrenthet.

Effektivitet av ulike forebyggings tiltak

Det viser seg at mennesker med symptomer på utbrenthet har følt seg utmattet fysisk, emosjonelt, kjent seg nedstemte, ineffektive og at det er mange som har følt distanse til pasientene eller til og med at jobben har vært et ork. Ifølge Falkum har ressurscenteret Villa Sana gitt helsefremmede og forebyggende tilbud for foreningens medlemmer som har gitt rom for mye stressrelatert forskning. Forskingen viser at kurs og stressmestring er meget vektlagt innen ressurscenteret og arbeidets betydning overfor de ansattes selvfølelse og balanseringen mellom familieliv og arbeid. Dette har fungert som et delvis sekundærforebyggende tiltak, eller muligheter, mot utbrenthet. Effektiviteten rundt tiltak som sikter på den ansattes evne til å endre holdninger og atferd er det mye enighet omkring, da dette vil kunne øke arbeidstilfredshet og stressmestring på kort sikt. Hvis den ansatte fortsetter å oppleve ubalanse mellom krav og ressurser i arbeidet, kan den positive virkningen av tiltaket relativt raskt forminskes.

En forutsetning for effektiv forebygging er adekvat forståelse for utviklingshistorien og årsakene til fenomenet. Dette har blant annet resultert med ulike forklaringsmodeller i litteraturen, som den *sosialpsykologiske* modellen der perspektivet utelukkende er på jobb faktorer og den *kliniskpsykologiske* modellen med hovedvekt på de ansattes individuelle sårbarhet. Falkum forteller at det først er nå de ti siste årene at en har gjennomført seriøse

empiriske forsøk ved å integrere disse modellene sammen. Det er derfor naturlig at den ene modellen er mer forsket på enn den andre. Til nå er det den sosialpsykologiske modellen som er best dokumentert, altså jobbfaktorene, der kravene i yrket predikerer sterkest til utbrenthet. I nyere tid har den kliniske psykologiske modellen blitt mer integrert og viser til at de ansattes opplevelse av belønning, felleskap og verdikonflikter blir påvirket av deres personlige profil. Det innebærer blant annet interpersonlig sensitivitet, mestringsmåter og attribusjonsstil til arbeidssituasjonen. Da dette er individuelle faktorer som trenger mer forskning, er faktisk de fleste forebyggingstiltakene basert på slike individuelle løsninger. Dette presenterer Falkum som en sentral og paradoksal utfordring, fordi effektiv primærforebygging forutsetter at det er organisatoriske tiltak som optimaliserer både krav, kontroll og ikke minst sosial støtte i yrket.

3.3 «Community Interpreting and the stress factor»

Masteroppgaven er skrevet av Davia Guntiené (2014) og undersøker fagfeltet tolking med fokus på det sosiale aspektet relatert til stress, og hvordan dette påvirker den fysiske og psykiske helsen, og tolkers generelle velvære. Gjennom masteroppgaven legger hun fram forslag for stressmestring og analyser fra andre forskere der tolkers stressmestring og muligheter er i søkelyset. Dette er en masteroppgave fra Storbritannia, slik at all informasjon her relaterer ikke like godt til Norge, men anser den likevel som relevant for problemstillingen.

Coping mechanisms

I oppgaven (Guntiené, 2014 s. 37-40), trekkes det fram mestringsmekanismer og deres effektivitet som varierer fra person til person. Grunnen er at alle mennesker har sine særegne personlighetstrekk som responderer og reagerer på stress eller traumatiske situasjoner på forskjellige måter. Guntiené trekker spesielt fram analysen til Bontempo, K., Napier, J., Hayes, L & Brashear, V. (2014) om hvordan en kan oppnå god prestering i yrket. Analysen viser til egenskaper som emosjonell stabilitet, da denne egenskapen blir framstilt som en avgjørende faktor for å redusere negativt stress. En emosjonell stabil tolk resulterer gjerne i bedre presterende tolker fordi ro og mental positivitet ligger til grunn for å redusere/kontrollere stressnivået. Et annet moment fra Bontempo (2012) som Guntiené henviser til, er at det bør skilles mellom en positiv og en negativ form for forebygging. Fysisk aktivitet, en ettersamtale/veiledning etter et utfordrende oppdrag var noen eksempler på

positive måter å forebygge på, mens en negativ måte å forebygge på var å holde alt for seg selv.

Konklusjonen til masteren er at det er blitt opprettet mange positive tiltak for forebygging av utbrenthet. Det er både før, i og etter et oppdrag muligheter for å redusere stress. I tolkingen kan stress reduseres ved å endre litt på posituren, spørre om små pauser, drikke vann, ha fokus på tolkingen og tenke at en er *bare en stemme*. Etter et krevende oppdrag kan en gjerne det å være fysisk aktiv, gjøre noe en liker eller kanskje det å prate med andre tolker er med på å forebygge på en positiv måte. Guntienè nevner at bare 22% av tolker fikk tilbud om en ettersamtale/veiledning av arbeidsplassen eller arbeidsgiver etter utfordrende oppdrag, mens 78% ikke fikk det. Dette tyder på at få tolker får slike tilbud via arbeidsplassen, men det anbefales, hvis det er behov for profesjonell hjelp å utføre det til tross for høye egenkostnader.

Rådgivning for tolker

I avsnitt 3.5.1 *Emotions and vicarious trauma* (s. 34-36) viser Guntienès undersøkelse på *Tabell 3* til tolkers måte å respondere etter en utfordrende og stressende situasjon. Det vi kan få ut av denne tabellen er at foruroligende 74% av tolkene som tok denne undersøkelsen aldri oppsøkte rådgivning.

3.4 «Sign language interpreters and burnout»

Studiet er gjennomført av Tomina J. Schwenke, Jeffrey S. Asheby og Philip B (2014). De 238 deltakerne i studiet deres var alle registrerte tegnspråktolker over 18 år, og fra ulike etnisiteter (s. 213). Målet deres er å se sammenhengen mellom personlige faktorer som perfeksjonisme, håndtering av stress og ressurser i forbindelse med forebygging, slik at en kan få en bedre forståelse av hvordan utbrenthet utvikles blant tegnspråktolker. Direkte studier om tegnspråktolker og sammenhengen mellom personlige faktorer og ressurser til forebygging er lite dokumentert, dermed har dette studiet basert sine funn på tidligere undersøkelser som omhandler tilknytningen mellom perfeksjonisme, stress og utbrenthet fra flere profesjoner (s. 222).

Resultater fra studiet

Studiet deres skilte mellom *adaptiv* perfeksjonist og *mistilpasset (maladaptive)* perfeksjonist, der en adaptiv perfeksjonist føler en sterk tilknytning og tilfredshet over å yte sitt ytterste i yrket, er en mistilpasset perfeksjonist en motsetning ettersom hen ikke føler tilfredshet over

eget arbeid. En er ikke god nok, altså en selvkritisk holdning. Perfeksjonister er sammenføyd i den forstand at de ønsker å overholde høye standarder. Ifølge Flett & Hewitt (2002) er det spesielt mistilpasset perfeksjonister som har behov for stress reduserende tiltak. Spesifikt ved å framheve den mistilpasset perfeksjonistens stressorer og stressforlengende tendenser.

Gjennom et treårig studium, blir tolker opplært i hvordan en skal gi og få tilbakemeldinger, ikke minst til egenvurdering. Det er via en egenvurdering en kan oppdage stressorer som påvirker helsen. Et poeng som kommer tydelig fram er at det hadde vært ideelt hvis dem som har ansvar for å utdanne tolker kunne vært observante på tendenser som mistilpasset perfeksjonisme for å kunne gi en ekstra støtte og gi dem en mulighet til å forebygge en slik negativ holdning tidligst mulig. Hvis en slik holdning får blomstre kan det resultere i en ineffektiv forebygging, som for eksempel en nedbrytende selvkritisk holdning. (s. 225, 226).

4.0 Drøfting

I litteraturanalsen min har jeg hatt som mål å finne mulige svar på problemstillingen. I arbeid med analysen, trådte det fram fire kategorier fra materialet. Drøftingen vil ta utgangspunkt i disse kategoriene. Den første kategorien er bevisstgjøring, som kommer inn på hvordan selvinnsikt, habilitet, kvalitet, perfeksjonisme og utdanning påvirker vår evne til å være forberedt på en mulig utbrenthet. Neste kategori er veiledning og kollegial støtte, der fokuset vil være på før- og etterveiledning som potensielle muligheter for forebygging. Den tredje kategorien er skillet mellom arbeid og fritid, hvor jeg vil drøfte rundt positive og negative forebyggingsmuligheter. Siste kategori er stressmestring, og her vil jeg drøfte rundt den psykiske og fysiske velvære, emosjonell stabilitet og kursdeltagelse. Jeg finner disse fire kategoriene omhandler i stor grad tolker på et individnivå, men velger å dra inn noen momenter fra organisatoriske tiltak ettersom disse henger tett sammen. I tillegg til hovedlitteraturen vil jeg dra inn tilleggsilder som ikke er blitt nevnt tidligere i oppgaven.

4.1 Bevisstgjøring

4.1.1 Selvinnsikt

Trolig er det det å bevisstgjøre seg selv og andre det første steget til forebygging av en mulig utbrenthet. Det har seg slik at vi trenger informasjon for å gjøre en endring, vi trenger å være bevisst for at tilstanden en er i kan endres på. Eksempelvis, Stadshaugs' (2003, i 129798,

2010) rapport om at tegnspråktolker bare holdt ut i yrket gjennomsnittlig cirka 10 år. Da rapporten ble framsatt, ble en bevisst rundt hvilke tiltak som eventuelt kunne redusere belastningene deres. Rapporten førte til at vi senere fikk et to-tolk-system og at tolken holdt ut lengre i yrket. Her var det bevisstheten rundt problemet som var med på fremme en mulig løsning som i etterkant har vist seg å være et positivt tiltak for tolkene. Et slikt eksempel demonstrerer viktigheten av bevisstgjøring. Det kan være et steg mot å kunne ta stilling til ulike problemstillinger fordi vi har fått kunnskap om temaet tolkens helse. Det er som Gordon Johnsen sier (referert i Jareg & Pettersen, 2006, s.136), at alt som blir bevisstgjort kan gjøres noe med. Det kan tenkes at hvis tolker blir bevisst på hvordan de kan forebygge en eventuell utbrenthet, blir kanskje resultatet at tolker blir værende i yrket lenger, ettersom store belastninger og krevende arbeidshverdager blir bearbeidet og vil ikke tære på tolkers helse i samme grad (Jareg & Pettersen, 2006, s. 149).

Alle mennesker har særegne behov og personlighetstrekk og responderer på stressorer på forskjellige måter. Ved å bli bevisst våre egne behov og reaksjoner, kan vi bedre finne de forebyggende tiltak som passer. De gir oss en pekepinn på nødvendigheten av å utvikle selvinnsikt overfor hva en har behov for etter utfordrende oppdrag (Guntienè, 2014, s. 37-40). Det er interessant å se hvordan Våpenstad (2011, i Røkenes & Hanssen, 2012, s. 108) legger fram betydningen av fagfolks forståelse av sin egen personlighet og refleksjon over eget bidrag i profesjonsutøvelsen. Tilstedeværelse på et slikt nivå krever bevissthet overfor ens egen væremåte og refleksjonsevne, noe som blir tilegnet via modning. Dette skjer blant annet gjennom selvrefleksjon, dialog og tilbakemeldinger fra andre (Røkenes & Hanssen, 2012, ss. 108-109). Gjennom en analytisk tilnærming og identifisering av egne holdninger og reaksjoner i forhold til arbeid, kan det trolig gi tolken et overblikk over egen helse. Kanskje tolken mangler engasjement i yrket? Eller er emosjonelt sliten? (Jareg & Pettersen, 2006, ss. 142-144). En slik selvinnsikt kan gjerne bevisstgjøre tolken over sine behov, begrensninger og evner, som kan veilede tolken overfor hvilke muligheter som kan være best egnet for hen.

4.1.1.1 Habilitet og kvalitet i tolking

Når en har selvinnsikt overfor hvilke begrensninger og behov en har, kan det muligens bli klarere hvilke utfordringer man kan klare å møte. Et problem som til stadighet kommer opp, kan være følelsen av nederlag om en sier nei til visse former for oppdrag. Det viser seg at tolker som velger å se bort fra sin egen habilitet, hvilke oppdrag en har kompetanse til å takle, kommer gjerne til kort. I den forstand at tolker kan oppleve følelsesmessige reaksjoner og

gjenoppleve traumatiske hendelser som trolig gjør det vanskelig å tolke (Røkenes, 1992b, i Jareg & Pettersen, 2006, s.143). Det kan være spesielt utfordrende for nyutdannede tolker å vurdere sin egen habilitet og deretter si nei, i motsetning til tolker med ansiennitet på over tjuefem år. Erfarne tolker har en annen tyngde enn mindre erfarne tolker, da ansienniteten har gitt dem mulighet til modning og en trygghet som gjør det lettere å si nei enn yngre tolker (Haualand, 2018, s. 225). Dermed må kanskje yngre tolker bli mer bevisst overfor det Røkenes & Hanssen (2012, s. 108) kaller for kritisk forutsetningsbevissthet, som er det å kjenne sine egne begrensninger, forutsetninger, ressurser og svakheter. Slik kan yngre tolker trolig få mer selvinnsett og se sin egen habilitet, samt modnes som tolker og gjerne etter hvert føle at det å si nei ikke er et nederlag, men en måte å vise sin profesjonalitet (Jareg & Pettersen, 2006, s. 143).

Det å føle seg trygg, kompetent og habil i en tolkemediert situasjon, kan trolig ha en påvirkning på kvaliteten av tolkingen (Jareg & Pettersen, 2006, s. 143). Når tolker utvider sitt repertoar av tolketekniske løsninger og tegnforråd, er dette med på å forbedre kvalitet og øke selvtiliten hos tolken. Min egen erfaring i praksis bekrefter at det å være godt forberedt i de ulike emnene jeg skulle tolke i ga meg selvtilitt, trygghet og resulterte med økning av kvaliteten. Dette reduserte stresset jeg følte av å være ung og uerfaren, som kunne vært en faktor for å påvirke tolkingens kvalitet. Habilitet og kvalitet er muligens to viktige faktorer for å redusere emosjonelle stressorer, og kan trolig være med på å fremme en følelse av blant annet stolthet og mestring. Slike kjensler resulterer også trolig i en mer motivert fagperson (Bandura, 1986, i Baker, O'Brien og Salahuddin, 2007).

4.1.1.2 Adaptiv perfeksjonisme

«Er du litt sånn perfeksjonist?» Kanskje du har hørt dette ertende spørsmålet før, men kanskje ikke helt tenkt over hvilken sammenheng det har med tolkens helse. Det har seg slik at alle perfeksjonister har som felles mål å overholde høye standarder (Schwenke, Ashby, & Gnilka, 2014, ss. 225, 226), og høye standarder er noe mange har, enten en er sysselsatt i det offentlige, private eller er egen næringsdrivende. Vi har alle noe vi streber etter. Selvinnsett kan være en faktor til å definere overfor oss selv hvilke standarder vi har satt for oss selv. Da vi har en relativ konstruksjonisme, kan vi utfordre disse standardene og muligens konstruere og dekonstruere dem til vårt behov (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 103). Det positive med adaptiv perfeksjonisme er at den fokuserer på hvordan hen kan få et best mulig resultat og føle tilfredshet med ytelsen i yrket (Schwenke, Ashby, & Gnilka, 2014, ss. 225, 226). Et slikt

perspektiv til tolkeprofesjonen er en oppbyggende tankegang, og slik selvinnsikt kan trolig være med på å dekonstruere eventuelle negative former for perfektjonisme, eksempelvis, å aldri føle seg god nok. Negativ/mistilpasset perfektjonisme er nedbrytende, og kan gjerne resultere med emosjonell ubalanse fordi en ikke klarer å se det positive hos seg selv eller i yrket. Dette er noe vi dermed ønsker å forebygge.

4.1.2 Utdannelse

Tegnspråktolkutdannelsen består av et treårig studium som resulterer i en bachelorgrad. I løpet av de årene skal studentene tilegne seg kunnskaper, ferdigheter og holdninger som er av nødvendighet for å opptre som profesjonell tolk (Høgskulen på Vestlandet, 2020). I utdannelsen blir studenter opplært blant annet innen etikk, skjønnsutøvelse, tegnspråk og forskjellige tolkemetoder. Studenten tilegner seg formalisert kunnskap og faglige ressurser som kan hjelpe hen til å møte krevende situasjoner på en best mulig måte i arbeidslivet. Etter endt utdanning skal tolkene ha utviklet en forståelse overfor sin rolle som tolk og hva som kreves innen fagfeltet tolking, altså en selvinnsikt til å identifisere og reflektere rundt krav. Det er også via utdannelsen en får utdypet hvilke oppgaver tolken har i tolkerollen (Jareg & Pettersen, 2006, ss. 142-144). Det er i utdannelsen studenter så vidt har mulighet til å bli kjent med seg selv som tolk og det er også der en skal tilegne seg kunnskap som en kan ta med seg videre inn i arbeidslivet. Det er vel og merke ikke alle som blir utbrent når en kommer inn i yrkeslivet, men de fleste har dager som tynger og som muligens kunne vært mindre tyngende om en hadde hatt litt mer kjennskap til hvilke muligheter som er tilgjengelige. Denne kunnskapen kan man få blant annet gjennom studiet. Selv om en tilegner seg kunnskap om for eksempel utbrenthet, forebygging eller hva tolkerollen innebærer, er det umulig å være forberedt på absolutt alt når en kommer inn i arbeidslivet. På noen punkter kan tolkeprofesjonen sammenlignes med det å kjøre bil. Grunnkompetansen ligger i et treårig studium, gjennomføring av eksamener og bachelorgrad gir oss et førerkort og kjøringen blir utøvingen av yrket. Det vil si at vi er ikke ferdig utlært etter tre år, ettersom det er behov for å videreutvikle vår kompetanse innen språket og håndtering av ulike tolkesituasjoner, og fordi vi ønsker å være oppdatert og at vi skal modnes innen tolkeprofesjonen.

4.1.2.1 Egenvurdering

Gjennom utdannelsen får vi en grunnkompetanse, deriblant opplæring i egenvurdering ved å gi og få tilbakemeldinger som en tilegner seg gjennom studiet for å utvikles som

profesjonsutøver. Det er blant annet via en egenvurdering en har mulighet til å identifisere stressorer som påvirker en selv personlig og ta en vurdering på hvordan en eventuelt skal ta hånd om disse. Har en student tendenser for å være en mistilpasset perfektjonist hadde det vært ideelt at forelesere eller dem som har ansvar for studentens utvikling kunne gitt ekstra støtte og muligheter for å unngå en slik negativ holdning så tidlig som mulig. Resultatet, kan trolig være en mer oppmerksom tolk etter at utdannelsen er ferdig. Det kan være verdifullt overfor en ny arbeidsplass at tolker har kompetanse til egenvurdering av seg selv og andre, slik at tolkene kan gi tilbakemeldinger til hverandre om det oppstår tendenser for å være en mistilpasset perfektjonist. Da forelesere retter oppmerksomheten sin til den mistilpassede perfektjonisten og gjør hen bevisst overfor holdningen så tidlig som mulig, kan det trolig være med på å forebygge stressorer og stressforlengende tendenser senere også (Schwenke, Ashby, & Gnilka, 2014, ss. 225, 226). Dette er gjerne med på å fremme egenvurdering og selvinnsikt hos tolken, fordi hen er blitt bevisst overfor sin egen tankegang, og gjør det mulig for hen å reflektere over dette videre inn i yrkeslivet.

Egenvurdering er en del av yrket, og det er mange situasjoner som krever at tolken reflekterer rundt virkningene av valgene hen tar. Eksempelvis kan vi trekke frem utøvelsen av tolkerollen og dens betydning. Det er gjerne slik at tolken prøver å framstille seg selv i en antatt akseptabel versjon av seg selv, overfor primærdeltakerne. Denne måten å framstille seg på kan være med på å undertrykke, utslette eller til og med skape avstand til seg selv og andre (Røkenes & Hanssen, 2012, ss. 106-109). Selv om en lærer på studiet at en skal følge de yrkesetiske retningslinjene til punkt og prikke, har det ofte vist seg at konteksten har mye å si i form av involvering og hvor usynlig en tolk skal være, og gir dermed tolken litt mer handlingsrom (Llewellyn-Jones & Lee, 2014, s. 54). Et eksempel på egenvurdering er fra Torbjørnsens (2009) artikkel, der tolken fulgte tolkerollen til punkt og prikke, slik at hen ble på grensen til uvennlig. Tolken ønsket naturligvis å leve opp til tolkerollen, men det resulterte i en såkalt streng tolk. Tolken opererte med et lite handlingsrom slik at hen ikke tok avgjørelser avhengig av konteksten i den tolkede interaksjonen (Llewellyn-Jones og Lee, 2014, i Haualand, Nilsson, & Raanes, 2018, ss. 23-24). Tolkere må til tider være mer nøytrale ved å bare gjengi ytringene, men i dette eksempelet hadde det trolig vært nødvendig med mer interaksjon for å unødvendige stressorer for tolken, som å bli kalt for streng av primærdeltaker. Dermed ønsker vi å fremme egenrefleksjon slik at vi kan bruke handlingsrommet fullt ut og at vi kan ta selvstendige valg, samt begrunne disse valgene overfor oss selv og andre.

4.2 Veiledning og kollegial støtte

4.2.1 Ettersamtale og førsamtale

Jareg og Pettersen (2006, s.120) illustrerer: Tolken står igjen alene etter et følelsesmessig krevende tolkeoppdrag, tom, barnet døde og sykepleierne smyger seg inn på felleskontoret helt fortvilt over situasjonen for å få støtte av kollegaene sine. Dette er et ekstremt tilfelle, men setter realiteten på spissen. Vi har alle et behov for støtte i tunge stunder, også tolken i dette tilfellet. Idealet ville trolig vært en personorientert veiledning med kollegaer eller arbeidsgiver, slik at tolken ikke hadde følt seg så alene i situasjonen. Dette ville vært med på å forebygge slitasje på en positiv måte (Bontempo, 2012 i Guntienè, 2014), for ved å dele sine tanker, anonymt, kan en få konstruktive tilbakemeldinger og støtte generelt til å takle fremtidige utfordringer. Det har seg slik at helsesektoren har obligatoriske rutiner på veiledning (Jareg & Pettersen, 2006, s. 144-146), men ettersom mange tegnspråktolker er har ulike ansettelsesforhold kan det være en utfordring å få mulighet til kollegial støtte og veiledning.

Guntienès (2014) undersøkelse fra Storbritannia viser at bare 22% av fast ansatte tolker får tilbud om ettersamtaler av arbeidsgiver eller arbeidsplassen. Dette viser tallene til fast ansatte tolker, som er urovekkende få. Det kan tenkes med frilansere og deres sosiale ressurser som er mindre enn faste ansatte tolker (Altinn, 2020), at tilbud om veiledning ofte er fraværende for dem også (Jareg & Pettersen, 2006, s. 139). Det er en reell problemstilling som blir løst ved at fritiden må utnyttes til samtaler og kollegial støtte (Jareg & Pettersen, 2006, s. 142). En travel hverdag resulterer trolig til en nedprioritering av ettersamtaler, og muligens utvikles dette til en negativ form for forebygging der tolken velger å holde alt for seg selv (Bontempo, 2012, i Guntiené 2014). For fast ansatte tolker, er det gjerne mulig å avtale en ettersamtale med arbeidsgiver, men for frilansere som er egen næringsdrivende, er kan dette være det en utfordring. Veileder på praksisplassen min, som hadde vært frilanser, nevnte at det er mulig for frilansere å ringe og prate med kontaktpersoner på NAV tolketjenesten (NAV, 2020). Det er gjerne utfordrende å prate med ukjente mennesker, så for hen var det beste å prate med kollega som også var frilanser. Dette poenget blir også trukket fram i Dingová & Kosinová's (2009) punkter om forebygging av utbrenthet, at det er lurt å alltid passe på at du har en kollega å prate med. Selv om en har en travel hverdag slik at gjennomføringen av en ettersamtaler kan være utfordrende, er forhåpentligvis fokuset på helsen en motivator for slike

ettersamtaler. Det ideelle ville trolig vært ha likeverdige tilbud av ettersamtaler og veiledninger som i helsesektoren, ettersom det da trolig ville vært i arbeidstiden til tolkene.

Ettersamtaler skjer i etterkant av et krevende oppdrag, men kan vi gjøre noe før? En mulighet er førsamtaler som trolig er en fin måte å redusere stress for tolkene. Tolken kan tilby å introdusere seg selv og tolkens funksjon for primærdeltaker, spesielt hvis primærdeltaker ikke har brukt tolk før. Det kan være med på å gi samtaledeltakerne kunnskap om hvilke rolle tolken har og gi mulighet for god dialog mellom tolk og samtaledeltakerne, som kan føre til en god relasjon dem imellom (Jareg & Pettersen, 2006, s. 146, 147). Gode relasjoner fører trolig til et godt arbeidsmiljø, som kan være med på å redusere stressorer som tolken kan bli utsatt for fordi primærdeltakerne ikke har kunnskap om tolkens rolle. Men som tidligere nevnt er det gjerne konteksten som tilsier om en har mulighet for dette eller ei i en tolkemediert samtale (Jones & Lee, 2014, s. 54). Det er en god mulighet for å redusere uvitenhet og usikkerhet for primærdeltakeren, og kan være med på å forebygge at tolken kommer i utfordrende dilemmaer, som det å ta stilling til en sak, da tolken skal forbli nøytral ifølge de yrkesetiske retningslinjene for tolker (Tolkene i Akademikerforbundet, 2020).

4.3 Skille mellom arbeid og fritid

Viktigheten av å skille arbeid og fritid er et viktig moment i kampen mot slitasjer og utbrenthet. Til tider kan det være at en har altfor stor arbeidsmengde, eksempelvis, faglig krevende forberedelse og ekspansjon av termkunnskapen. Store mengder arbeid spiser opp tiden en egentlig hadde tenkt å bruke på familie, venner eller introverttid. Dette kan føre til at avkoblingen i hverdagen blir nedprioritert. Metaforen «(...) tolken gir av seg selv, og at hun derfor må ha påfyll for ikke å gå tom.» (Jareg & Pettersen, 2006, s. 143) illustrerer fint at tolken trenger påfyll av energi. En kan ikke hele tiden fokusere på arbeid, det ville vært inkongruent - selvfornektende, å ikke ta hensyn til sin egen energi og kapasitet (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 108). Mange får energi av kjekke arbeidsdager, men hvis en har mange krevende arbeidshverdager kan det være at batteriene lades raskt ut. En kan da, for eksempel, tenke på kroppen som et batteri, der tolken bruker batteriene når hen er i tolkerollen, samt lades når hen koser seg med en god bok for eksempel. Andre eksempler på avkobling kan være det å være med venner eller familien, fysisk aktivitet i form av en tur i skogen, klatring, svømming, eller andre aktiviteter kan være med på å lade batteriene (Bontempo, 2012 i Guntiené, 2014).

4.4 Stressmestring

4.4.1 Psykisk og fysisk velvære

Noen tolker opplever gjerne å være utmattet både fysisk og psykisk på grunn av slitasje og etter hvert kanskje utviklet symptomer på utbrenthet. Det vises via forskning at kurs og stressmestring har vært hovedfokuset som konkrete muligheter for forebygging av slitasje og utbrenthet, da det fokuseres på ansattes selvfølelse, og balanseringen av familieliv og arbeid. Dette har fungert som et sekundærforebyggende tiltak, der effektiviteten resulterer med arbeidstilfredshet og stressmestring hos den enkelte på kort sikt. Det vil si at hvis den ansatte fortsetter å oppleve en ubalanse mellom arbeidet og eventuelle krav, ressurser og andre faktorer i arbeidet, kan den positive virkningen av slike kurs relativt raskt reduseres (Falkum, 2003). Det er så klart forskjell på hvordan mennesker responderer på mestringsmekanismer og hvordan mennesker reagerer på stress. Det vil trolig variere fra person til person på hvor godt utbytte en har av slike kurs (Guntienè, 2014, 37-40) eller av de ulike forebyggende tiltakene. Det er best dokumentert innen det sosialpsykologiske aspektet, altså på yrkesrelaterte faktorer enn på det kliniskpsykologiske aspektet som innebærer individuelle sårbarhet. Trolig predikerer de sosialpsykologiske sterkest til utbrenthet, men det har seg slik at det trengs mer forskning innen de kliniskpsykologiske faktorene, ettersom de fleste forebyggingstiltakene er basert på slike individuelle løsninger (Falkum, 2003). Siden vi lever og utvikler oss som mennesker, er det trolig behov for at forskning og statistikk fornyes i samsvar med vår egen utvikling, slik at vi kan dekonstruere og konstruere vår forståelse overfor fenomenet. Dermed kan man utvikle flere muligheter og løsninger for stressmestring som kan være gjennomførbare og effektive for flertallet av tolker.

4.4.3 Kursdeltagelse

Kurs og stressmestring har fungert som sekundærforebyggende og kan virke paradoksalt da det er mye fokus på det sekundære. Effektivt primærforebyggende tiltak forutsetter organisatoriske tiltak der optimaliseringen av krav, kontroll og sosial støtte burde være i fokus (Falkum, 2003). Det er dessverre slik at tilbud om kurs og det jeg har drøftet om veiledning i Norge som oftest er i den enkelte tegnspråktolk sine hender, slik Guntienès forskning fra Storbritannia viser (Guntienè, 2014, 37- 40). Kanskje det ligger litt i det at det burde vært flere organisatoriske tiltak som tilbød kurs, veiledning og rådgivning? Det hadde trolig gitt en felles forståelse over en felles problemstilling som slitasje på det fysiske og psykiske. I helsesektoren har det vist seg at obligatoriske rutiner på veiledning øker sjansen for god

håndtering av ulike situasjoner i profesjonen (Jareg & Pettersen, 2006, s. 144), og at tolker i Sverige som øvet press på kommunen fikk veiledning i kommunal regi (Eriksson, 1997, i Jareg & Pettersen, 2006, s. 144). Så kanskje hvis organisasjonene, for eksempel TiA her i Norge, som tar hånd om tolkerrelaterte saker ser til Sveriges eksempel, så kunne trolig det å arbeide for å innføre obligatoriske rutiner på veiledning fra de ulike ansettelsesområdene vært av verdi for tolkene.

5 Avslutning

Det er mange muligheter til å forebygge utbrenthet, men de er gjerne ikke like enkle å gjennomføre for alle enkeltindivider. Bevissthet overfor fenomenet utbrenthet er trolig en felles mulighet til å starte forebygging hos enkeltpersoner. Det gir tolker muligheter til å gjøre endringer, til å utvikles og modnes som profesjonsutøvere. Dette starter så vidt i utdannelsen, og utvikles gjerne i større grad når studentene er ute i arbeidslivet som tolker. Gjennom selvinnsikt og erfaringer blir tolker trolig bevisst overfor hvilke behov, muligheter og begrensninger de har til å forebygge utbrenthet. Det å ha noen å prate med, som gjerne deler lignende erfaringer, kan være en måte å forebygge stress og utbrenthet. Det kan være en utfordring å samles og gi kollegial støtte. Forhåpentligvis er helsen en aktiv motivator for tilstedeværelsen i slike samtaler og at en kan få gode tilbakemeldinger fra støttende kollegaer. Når en opplever krevende oppdrag kan avkobling være med på å lade batteriene, og det er gjerne lurt å sette av tid til avkobling etter hver arbeidsdag. Det er ulikt hva en har mulighet til eller hvilke behov en har i forhold til typen avkobling, så dette er smak og behag. Det er viktig å ta vare på helsen både fysisk og psykisk, men når en merker ubalanse mellom krav til arbeid og ens egen kapasitet, er det ikke like enkelt å være positiv. Det har seg slik at vi mennesker utvikler oss stadig, dermed er det behov for at forskning utvikles i samsvar med oss mennesker. Slik at vi muligens kan fremme flere effektive muligheter, med fokus på både det kliniske- og sosiale aspektet. Det er trolig på individnivå at vi kan starte å forebygge utbrenthet, men effektiviteten overfor disse mulighetene hadde gjerne vært større om det ble iverksatt flere organisatoriske tiltak for å forebygge slitasje og symptomer på utbrenthet. Gjennom arbeidet av denne oppgaven har jeg sett at problemstillingen har mange svaralternativer, men også hvilke utfordringer mange av disse svaralternativene inneholder. Det kan tenkes at ved å fordype seg i et moment av de ulike kategoriene kan belyse problemstillingen min på en annen måte og dermed komme frem til flere momenter for forebygging av utbrenthet.

6 Bibliografi

- Altinn. (2020, Juni 3). *Frilanser*. Hentet fra Altinn.no: <https://www.altinn.no/starte-og-drive/starte/for-oppstart/frilanser/>
129798. (2010, Høsten). Bedre føre var enn ettersnar. *Det helsevitenskapelige fakultet Institutt for helse-og omsorgsfag*. Tromsø, Norge: Universitetet i tromsø.
- Baker, L. M., O'Brien, K. M., & Salahuddin, N. M. (2007, Juni 19). *Are Shelterworkers Burned Out?: An Examination of Stress, Social Support, and Coping*. Hentet fra link-springer-com.galanga.hv.no: <https://link-springer-com.galanga.hvl.no/article/10.1007/s10896-007-9103-1>
- Dalland, O. (2017). *Metode og oppgaveskriving*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS 2017.
- Dingová, N., & Kosinová, B. (2009). Preventing burnout syndrome in interpreting profession. *Sound mind in sound hands* (ss. 1-42). Tallin, Estonia: European Forum of Sign Language Interpreters: Efsli.
- Falkum, E. (2000, April 20). *Hva er utbrenthet?* Hentet fra tidsskriftet.no: <https://tidsskriftet.no/2000/04/klinikk-og-forskning/hva-er-utbrenthet>
- Falkum, E. (2003, juni 26). *Kan utbrenthet forebygges?* Hentet fra tidsskriftet.no: <https://tidsskriftet.no/2003/06/leder/kan-utbrenthet-forebygges>
- Guntienè, D. (2014, September). *Community interpreting and stress factor*. Hentet fra academia.edu: https://www.academia.edu/37336255/COMMUNITY_INTERPRETING_AND_THE_STRESS_FACTOR
- Haualand, H. (2018). En ung profesjon - tolking som offentlig tjeneste. I H. Haualand, A.-I. Nilsson, & E. Raanes, *Tolking Språkarbeid og profesjonsutøvelse* (ss. 242-258). Oslo: Gyldendal.
- Haualand, H., Nilsson, A.-L., & Raanes, E. (2018). Tolker og tolking - en introduksjon. I H. Haualand, A.-L. Nilsson, & E. Raanes, *Tolking Språkarbeid og profesjonsutøvelse* (ss. 11-36). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Haualand, H., Nilsson, A.-L., & Raanes, E. (2018). Tolker og tolking - en introduksjon. I H. Haualand, A.-L. Nilsson, & E. Raanes, *Tolking Språksamarbeid og profesjonsutøvelse* (ss. s. 11-37). Oslo: Gyldendal.
- Høgskulen på Vestlandet. (2020, Høsten). *Hvl.no*. Hentet fra Tegnspråk og tolking: <https://hvl.no/tolking>
- Helsedirektoratet. (2016, Juni 22). *Utbrenthet (P29 Psykiske symptomer/plager)*. Hentet fra helsedirektoratet.no: <https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/sykmelderveileder/diagnosespesifikke-anbefalinger-for-sykmelding/psykisk-p/utbrenthet-p29-psykiske-symptomerplager#null-begrunnelse>
- Jareg, K., & Pettersen, Z. (2006). *Tolk og tolkebruker - to sider av samme sak*. Bergen: Fagbokforlaget AS.
- Llewellyn-Jones, P., & Lee, R. (2014). *Redefining the Role of the Community Interpreter: The concept of role-space*. Lincoln: SLI Press.
- NAV. (2020, November 18). *For frilanstolker*. Hentet fra Nav.no: https://www.nav.no/no/person/hjelpemidler/hjelpemidler-og-tilrettelegging/tolketjenesten/for-frilanstolker_kap
- NAV. (2020, Juli 2). *Rettigheter*. Hentet fra Nav.no: https://www.nav.no/no/person/hjelpemidler/hjelpemidler-og-tilrettelegging/tolketjenesten/rettigheter_kap
- Røkenes, O. H., & Hanssen, P.-H. (2012). *Bære eller bryte Kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker*. Bergen: Fagbokforlaget.

- Schwenke, T. J., Ashby, J. S., & Gnilka, P. B. (2014). Sign language interpreters and burnout: The effects of perfectionism, perceived stress and coping resources. *John Benjamins Publishing Company*, 210-232.
- Skaaden, H. (2018). Profesjonsetikk, skjønn og tillit i tolking. I H. Haualand, A.-L. Nilsson, & E. Raanes, *Tolking Språkarbeid og profesjonsutøvelse* (ss. s. 279-301). Oslo: Gyldendal.
- Skjetne, I. (2020, februar 3). *Forebyggende arbeid*. Hentet fra ndla.no: <https://ndla.no/subject:c6342c71-120c-4e9b-8aa3-556d5c7e3089/topic:baadf378-9a45-422f-a80f-154e203d2bc2/topic:2705dab9-344d-4473-bbdf-3538f9fedfe0/resource:1:20744?filters=urn:filter:1b7155ae-9670-4972-b438-fd1375875ac1>
- TiA. (2020, januar 11). *Tolkeforbundets yrkesetiske retningslinjer*. Hentet fra akademikerforbundet.no: <https://www.akademikerforbundet.no/sfiles/8/01/79/1/file/etiske-retningslinjer-tof-2017.pdf>
- Torbjørnsen, I. B. (2009). Tolken si rolle under sosialt samvær. *Forskning 2/09*, 53-64. Hentet fra Fontene forskning: <https://fonteneforskning.no/forskningsartikler/tolken-si-rolle-under-sosialt-samvar-6.19.265201.eec7a380e5>