

Teckenspråkstolkars arbetssituation - rapport från ett älskat yrke



Teckenspråkstolkars arbetssituation - rapport från ett älskat yrke.

Inledning

Att vara teckenspråkstolk är att ha ett viktigt yrke. Teckenspråkstolkar behövs vid en rad olika tillfällen när döva möter hörande. Det kan till exempel vara i mötet mellan döva och myndigheter, men även i dövas vardagliga kontakter. Arbetssituationen för teckenspråkstolkarna är mycket skiftande – från läkarbesök och begravningar till myndighetsmöten och konferenser. Från personlig direkttolkning till bildtelefoni.

Att vara teckenspråkstolk är att på ett professionellt sätt möjliggöra kommunikation mellan människor samt att göra det möjligt för alla att vara aktiva samhällsmedborgare.

Men det kräver också att samhället är rustat för tillgänglighet, att det finns tillräckligt med teckenspråkstolkar och att förutsättningarna för dessa är goda. Teckenspråkstolkar måste få rimligt antal uppdrag och den förberedelsetid de anser sig behöva för att kunna göra ett gott arbete.

Arbetets natur, med många användare och uppdrag i så olika sammanhang kräver god ledning och bra stöd från cheferna. Arbetsgivaren måste se till att både chefer och teckenspråkstolkarna får möjlighet till möten och lugna stunder för samtal, stöd och återkoppling mellan personal och chef.

Mycket tolkning sker via bildtelefoni. Det kräver särskild kompetens. Med bildtelefoni följer också teknikstrul, dålig bild- och ibland även ljudkvalitet. Tolken har ingen förberedelsetid och hamnar i många olika sammanhang under kort tid. Samtalens karaktär är också skiftande. Teckenspråkstolken får följa med användarna i arga samtal, glada samtal och ibland sorgebesked. Samtal där en användare pratar med en myndighet och nästa användare har ett samtal med sin mamma. Allt inom några minuter. Det kan upplevas påfrestande att inte ha en aning om vad samtalet kommer att handla om.

Samtidigt vittnar vår rapport om att teckenspråkstolkarna verkligen gillar sitt yrke, *"Jag har världens bästa jobb!"* *"Jag älskar det jag gör!"* är några av de kommentarer vi fått i enkäten. Men det är inte alltid som kärleken är besvarad. Mycket återstår att göra för att förbättra för tolkarna och deras arbetssituation.

A handwritten signature in black ink, reading "Annika Strandhäll".

Sammanfattning

Rapporten bygger på en enkät ställd till Visions medlemmar som är teckenspråkstolk, dövblindtolk, dövtolk och vuxendövtolk. Enkäten genomfördes i månadsskiftet april/maj 2014.

Rapporten belyser arbetssituationen för teckenspråkstolk, dövblindtolk, dövtolk och vuxendövtolk. I rapporten skriver vi tolk/tolkar och menar då samtliga grupper.

Att vara tolk är att på ett professionellt sätt möjliggöra kommunikation mellan människor. Alla ska kunna ta del av samhället. Att vara tolk innebär många möten med användare och uppdrag i olika sammanhang. Arbetet är krävande då kompetens behövs inom många områden. Möten med användare som har varierande och ibland komplexa behov gör att man som tolk efterfrågar ledning, stöd och återkoppling från sina närmaste chefer.

Anställningsformen har förändrats på senare tid. Idag är det ett frilansyrke. Men man kan också vara tillsvidareanställd eller vara arvoderad. 55 procent har en anställning inom ett landsting, 21 procent finns inom ett bolag, 12 procent uppger att de är frilans och 9 procent att de är arvoderade. Några få finns inom kommunerna.

Upphandlingar sker ofta inom branschen. Allt fler landsting upphandlar tolktjänster.

Mycket tolkning sker via bildtelefoni. Det kräver särskild kompetens. Med bildtelefoni följer också teknikstrul, dålig bild- och ibland även ljudkvalitet. Tolken har ingen förberedelsetid och hamnar i många olika sammanhang under kort tid. Samtalens karaktär är oerhört skiftande.

7 procent - oacceptabelt många - uppger att de har blivit utsatta för hot eller våld i sin yrkesutövning under de senaste två åren. Arbetsgivarna måste satsa på förebyggande arbete mot hot och våld. Vision anser att nolltolerans ska råda i synen på hot och våld.

Resultat

- Nästan hälften av tolkarna uppger att de inte har tillräckligt med förberedelsetid inför uppdrag. 40 procent uppger att de inte själva kan bestämma hur mycket förberedelsetid de behöver och får använda.
- 46 procent av tolkarna uppger att de inte får tillräckligt med ledning, stöd och återkoppling från närmaste chef. 20 procent får inget stöd från chefen.
- 45 procent arbetar med bildtelefoni. Av kommentarerna kan man dra slutsatsen att teknikstrul och dålig bildkvalitet tillsammans med den obefintliga förberedelsetiden upplevs som mycket stressande.
- Sju procent har blivit utsatta för hot eller våld de senaste två åren.

Visions förslag till åtgärder

► **Ge tolken möjlighet till förberedelsetid**

Möjlighet till förberedelser inför ett tolkuppdrag ger bättre kvalitet i tolkningen. Det skapar trygghet och förförståelse inför uppdraget.

► **Skapa stöd för chefer att leda och stödja i vardagsarbetet**

Ett gott ledarskap är en av de viktigaste förutsättningarna för en verksamhet med hög kvalitet och effektivitet. Tolkar behöver chefer som har möjlighet till att leda, stödja och återkoppla till dem.

► **Fixa tekniken**

Mycket tolkning utförs genom bildtelefoni. Teknikstrul hör till vardagen. Tekniken men också ergonomin i studion måste förbättras. Kortare arbetspass och mikropauser måste införas.

► **Schyst upphandling av tolktjänster**

Det är viktigt i en upphandling är att trygga kvaliteten på tjänsten som ska utföras.

Därför måste upphandlande enheter efterfråga kvalificerade tolkar med rätt kompetens och ersätta dem med rimliga arvoden. Lön och status på yrket måste höjas.

Rättsäkerheten och hög kvalitet på tolktjänsterna är viktigt ur ett samhällsperspektiv där tillgänglighet och delaktighet är en demokratifråga.

► **Nolltolerans mot hot och våld**

En gemensam nämnare för de yrken där hot och våld förekommer ofta, är att människor är i beroendeställning till yrkesutövaren. När någon har blivit utsatt för våld eller hot om våld är det av största vikt att det tas på allvar av alla, chef såsom kollegor. Det ska finnas rutiner på arbetsplatsen som är väl kommunicerade och anpassade efter arbetsplatsens behov och arbetets karaktär. Omvärlden liksom arbetsplatsen och själva arbetet förändras över tiden, vilket gör att det förebyggande arbetet liksom rutiner för vad man gör när tillbud sker måste ses över regelbundet. Det ansvarar chefen för, men hela arbetsplatsen ska involveras i arbetet. Det ska finnas handlingsplaner, riskbedömningar och alla tillbud ska följas upp.

Kort om undersökningen

Undersökningen genomfördes under perioden 23 april – 8 maj 2014. En elektronisk enkät skickades ut till Visions medlemmar som arbetar som teckenspråkstolk, dövblindtolk, dövtolk och vuxendövtolk. 101 personer svarade på enkäten, det ger en svarsfrekvens på 70 procent.

90 procent av respondenterna är kvinnor. 32 procent är under 30 år, 55 procent är mellan 31 – 50 år samt knappt 14 procent är över 51 år.

Respondenterna gavs möjlighet att kommentera sina svar på ett flertal frågor, vilket många har utnyttjat. Dessa frsvar har sammanställts så långt det har varit möjligt och redovisas i rapporten.

Enkätfrågorna har utarbetats tillsammans med Visions yrkesnätverk för teckenspråkstolkar och dövblindtolkar.

Resultatredovisning

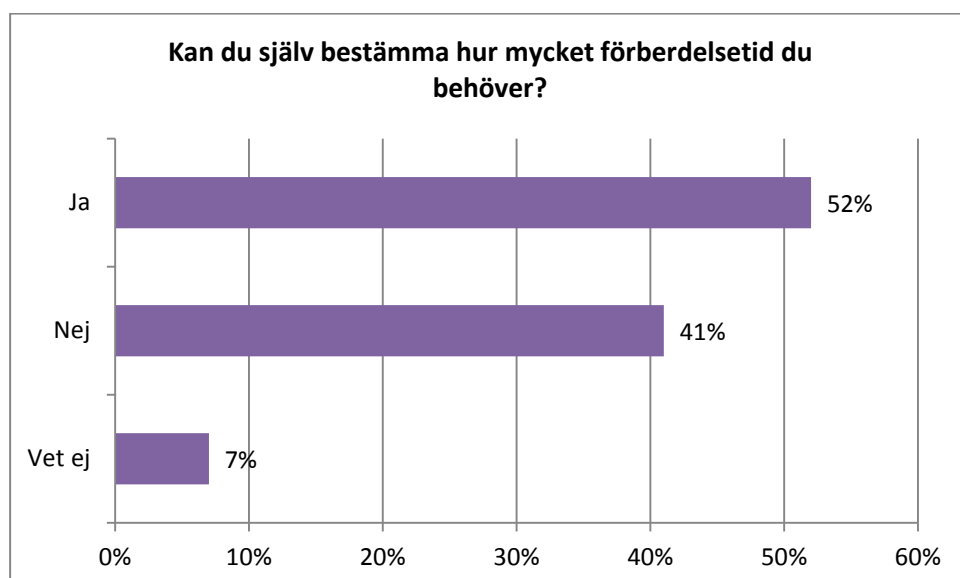
Undersökningen visar att 67 procent har utbildning på folkhögskola och/eller universitet. 42 procent har arbetat 0 - 5 år inom yrket, 27 procent har arbetat 6- 10 år och 30 procent har 11 år eller mer i yrket.

Anställningsformen har förändrats på senare tid. Idag är det ett frilansyrke. Men man kan också vara tillsvidareanställd eller vara arvoderad. 55 procent har en anställning inom ett landsting, 21 procent finns inom ett bolag, 12 procent uppger att de är frilans och 9 procent att de är arvoderade. Några få finns inom kommunerna. Ingen är timanställd.

Upphandlingar sker ofta inom branschen. Allt fler landsting köper in tjänsten från bolag.

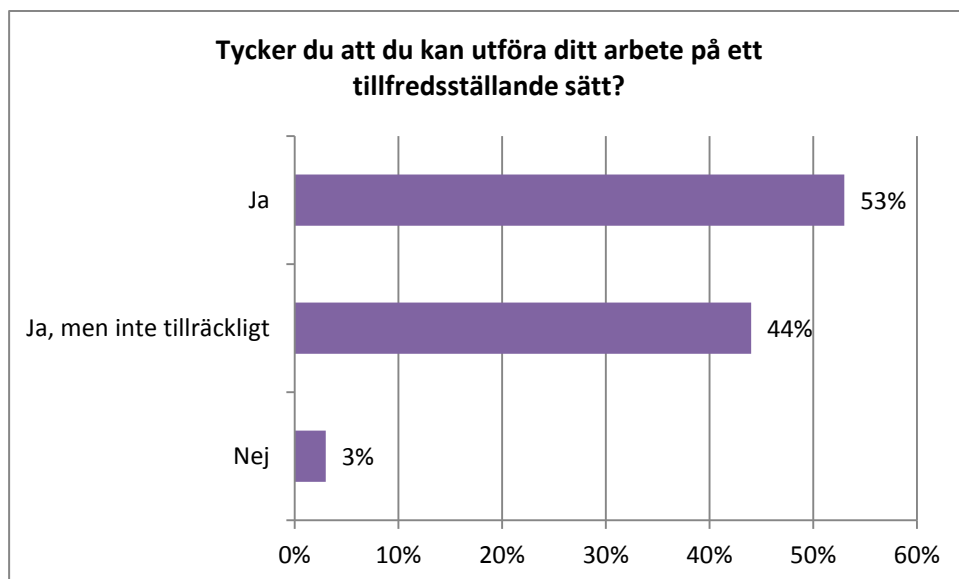
Tolkarnas förutsättningar

För att göra ett gott arbete och känna tillfredsställelse i jobbet behöver man som tolk kunna förbereda tolkningen. 90 procent uppger att arbetsgivaren ger möjlighet till betald förberedelsetid. Det är bra, men det är bara drygt hälften som själva kan bestämma hur mycket tid de behöver och kan använda för förberedelser.



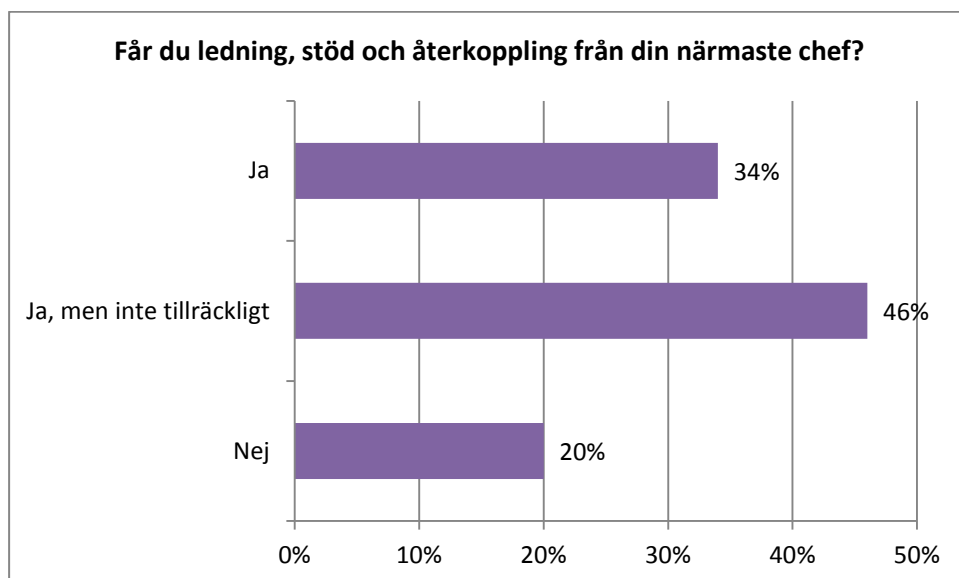
”Vi förväntas förbereda på arbetstid som inte är tolktid. Detta räcker inte alltid, då förbereder jag mig på min fritid för att jag vill komma väl förberedd till uppdraget.”

”Jag kan inte bestämma, men jag kan vara med och påverka/önska.”



Möjligheten att känna att man kan utföra sitt arbete på ett tillfredsställande är viktigt för professionaliteten, arbetsglädjen och för att vilja utvecklas i arbetet. Över hälften, 53 procent tycker att de kan utföra sitt arbete på ett tillfredsställande sätt. 44 procent uppger att de inte i tillräcklig hög grad upplever tillfredsställelse. Tre procent svarar nej.

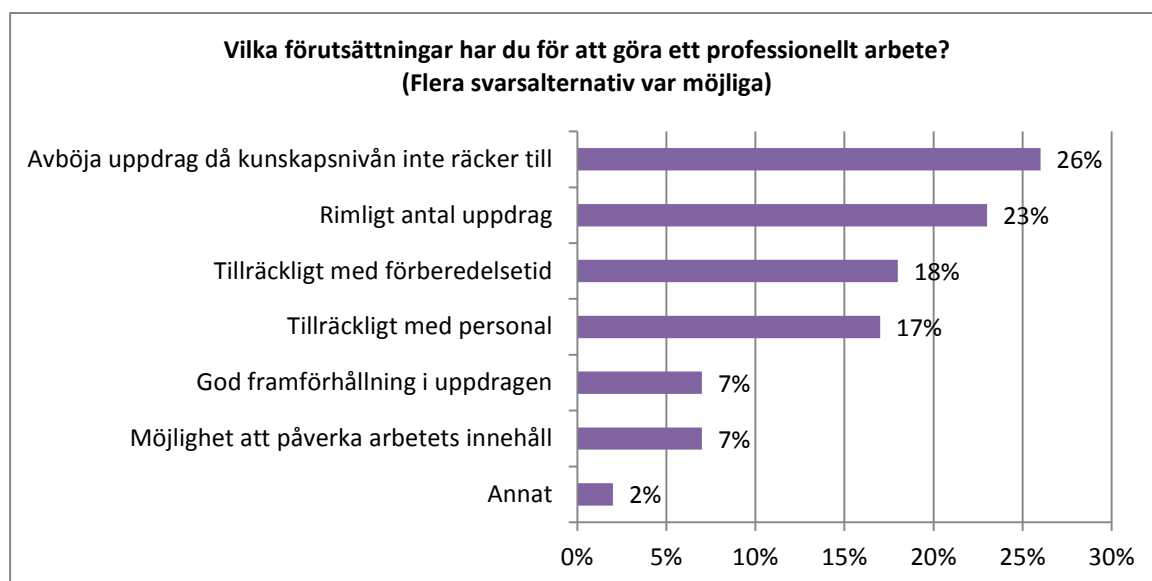
”Jag älskar mitt jobb. Det är ett viktigt och betydelsefullt jobb. Men förutsättningarna för att fysiskt och psykiskt må bra går inte hand i hand med mina arbetsuppgifter, tyvärr.”



Att arbeta som tolk innebär många möten med användare och uppdrag i olika sammanhang. Arbetet är krävande då kompetens behövs inom många områden. Möten med användare som har varierande och ibland komplexa behov gör att man som tolk efterfrågar ledning, stöd och återkoppling från sina närmaste chefer. Arbetsgivaren måste se till att både chefer och

tolkarna får möjlighet till möten och lugna stunder för samtal, stöd och återkoppling mellan personal och chef. Tolkarna eftersöker detta.

Fördelningen mellan anställda och arvoderade tolkar är viktigt för verksamhetens utveckling. Med en allt för liten grupp fast anställda finns det risk för att naturliga möten för arbetsgemenskap, forum att diskutera etik och problem i tolkningar försvinner. Risken är att tolkar kommer att jobba mer individuellt och att skillnaderna i tolkning blir allt för stora.



Av tabellen ovan kan man utläsa att ett rimligt antal uppdrag, tillräckligt med förberedelsetid och att det finns tillräckligt med personal är viktiga komponenter för att göra ett professionellt arbete.

Det är bra att så många som 26 procent upplever att de kan avsäga sig ett uppdrag för att deras kunskapsnivå inte räcker till. Men hur gör de andra? Vågar man inte avsäga sig ett uppdrag för att det kan få konsekvenser från arbetsgivaren? Uteblivna uppdrag? Eller annat som försvårar för tolken?

God framförhållning och möjlighet att påverka arbetets innehåll är viktiga ingredienser för att må bra på arbetet. Möjlighet att överblicka och vara delaktig i arbetets innehåll och utförande är frågor som påverkar upplevda stressnivåer och arbetsglädjen. Av frisvaren ser man att arbetet är stressigt och att tolkarna oftast inte vet vad som ska hända under arbetsdagen. En del upplever det som positivt och gillar det oförutsägbara. Andra upplever det som stressande och påfrestande.

”Jag trivs mycket bra med jobb och kollegor vilket gör att förutsättningarna för ett proffsigt jobb ökar.”

”Uppdrag blir inte alltid som man tänkt sig och det kan ibland vara en högre nivå än väntat eller man kan av andra anledningar inte känna sig som rätt person på rätt plats.”

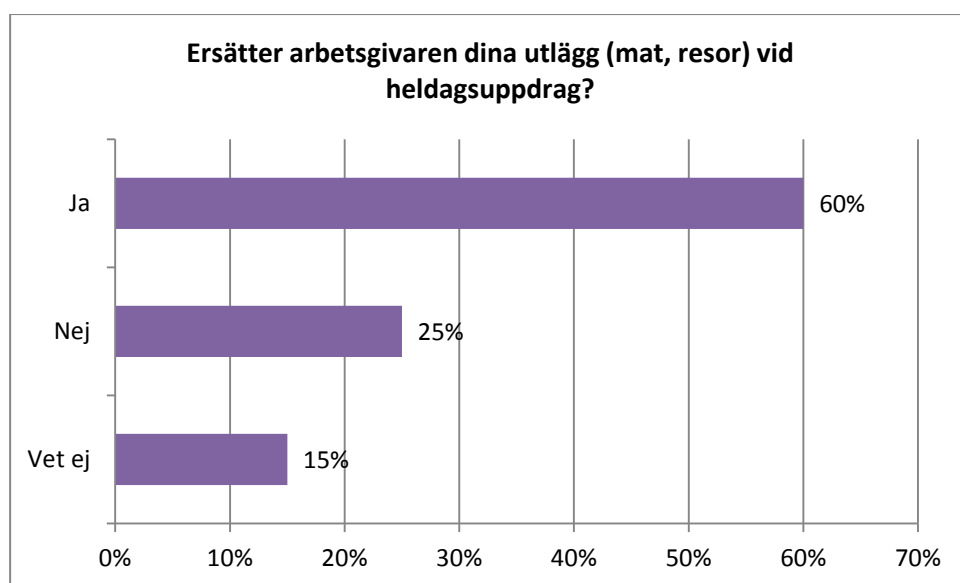
Handledning

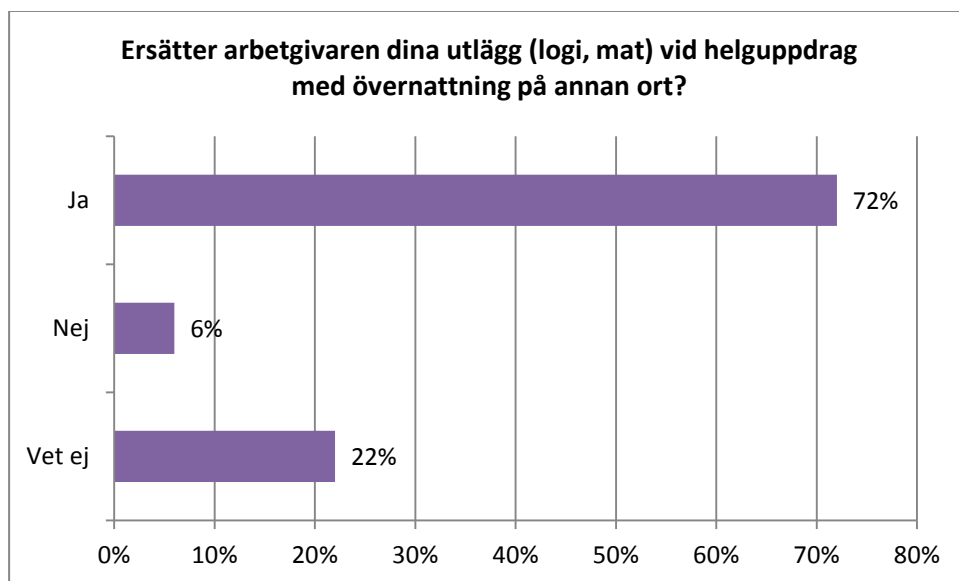
38 procent har en arbetsgivare som erbjuder handledning kontinuerligt, 26 procent uppger att arbetsgivarens erbjuder handledning vid behov. 30 procent har ingen handledning och ytterligare 6 procent vet inte om arbetsgivaren erbjuder sådan. Att vara tolk innebär många möten med människor med olika behov och samtal av olika karaktär. Som tolk får du insyn i många komplexa livssituationer och därför borde handledning vara obligatoriskt.

Hot och våld

7 procent - oacceptabelt många - uppger att de har blivit utsatta för hot eller våld i sin yrkesutövning under de senaste två åren. 84 procent uppger att de inte har fått någon utbildning för att hantera hot eller våld. Arbetsgivarna måste satsa på förebyggande arbete mot hot och våld. Arbetet ska vara väl förankrat hos personal, detsamma gäller säkerhetsrutiner och krishantering. Vision anser att nolltolerans ska råda i synen på hot och våld.

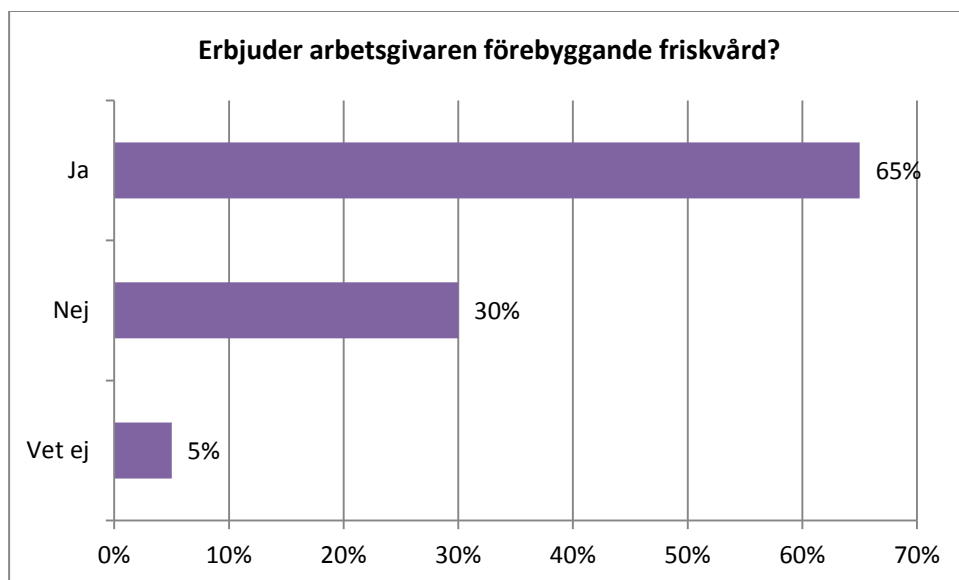
Utlägg





Som tolk får man vara beredd på att få uppdrag över hela dagar och ibland på annan ort. Helger som vardagar. I de flesta fall ersätter arbetsgivaren de utgifter som tolken har fått i samband med uppdraget. Men inte alltid. Det är inte rimligt att tolken ska betala ur egen ficka för sina utlägg som är arbetsrelaterade, detta ska arbetsgivaren stå för.

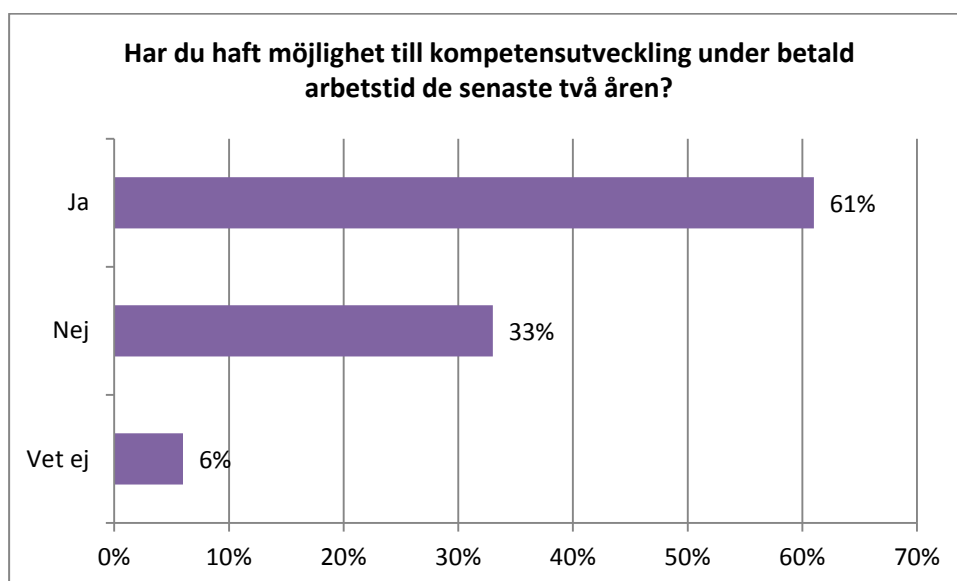
Friskvård



65 procent uppger att arbetsgivaren erbjuder förebyggande friskvård. Arbetsgivarna skulle kunna göra detta i större utsträckning och ge fler tolkar möjlighet till friskvård.

Forskning visar att anställda med möjlighet att träna under arbetstid får mer energi över till sitt jobb. En arbetsgivare som uppmuntrar till motion och friskvård är i mångas ögon också en mer attraktiv arbetsgivare. Det är inte minst viktigt för att i framtiden kunna rekrytera kompetent personal. Att slopa möjligheterna till friskvård är korttänkt och ett beslut som riskerar att bli dyrbart.

Kompetensutveckling



61 procent uppger att de har möjlighet till kompetensutveckling i yrket under de senaste två åren.

Arbetsgivarna har ett ansvar att fånga upp de 33 procent som inte fått kompetensutveckling. Kompetensutveckling är viktigt för individen men också för verksamhetens kvalitet och utveckling. Anställda ska ha möjlighet till kontinuerlig kompetensutveckling. Tillsammans med chef ska tolken komma överens om en utbildningsinsats som tolken har behov av. Insatsen ska tillgodose såväl tolkens egna önskemål som behovet i yrket. Det ska förstås finnas ekonomiskt utrymme för att kunna genomföra insatsen.

Bildtelefoni

44 procent av respondenterna arbetar med bildtelefoni.

Mycket tolkning sker via bildtelefoni. Det kräver särskild kompetens. Med bildtelefoni följer också teknikstrul, dålig bild- och ibland även ljudkvalitet. Tolken har ingen förberedelse tid och hamnar i många olika sammanhang under kort tid. Samtalens karaktär är oerhört skiftande. Arga samtal, glada samtal och ibland sorgebesked. Samtal med Försäkringskassan och samtal med mamma. Allt inom några minuter.

Respondenternas frisvar vittnar om att det kan upplevas som påfrestande och stressande att inte ha en aning om vad samtalet kommer att handla om. Det finns ingen tid att sätta sig in i samtalets kontext.

Arbetsbelastningen är hög. Det är många som ringer som inte har svenskt teckenspråk som första språk. Det tar då mer tid och skapar frustration hos både användarna och tolken.

Flera frisvar tar upp ergonomin. Det gäller att komma ihåg att röra på axlarna och få in lite pausgympa. Det glöms lätt bort då tempot är högt och kön växer. Ergonomin i studion är ofta inte optimal. Därtill kommer långa arbetspass.

”Stor mängd uppdrag av oerhört varierande karaktär där jag förväntas kunna allt om allt. Snabba fokusbyten”

Angelägna frågor

Respondenter i undersökningen gavs möjlighet att genom frisvar ange vilken fråga som är mest angelägen för dem.

Lönen, arbetsbelastning och -miljö samt anställningsvillkor kom högst upp på listan.

Visions lönestatistik från 2012 visar att medianlönen för tolkar är 23 200 kr/månad. En bättre ingångslön och bättre löneutveckling är vad som behövs. De flesta har en fyraårig utbildning bakom sig. Utbildning ska löna sig.

”Själva utförandet av arbetet älskar jag, men jag får ont i magen varje gång lönen kommer.”

Rapporten avslutas med ett citat som säger mycket om arbetet, tolkarna och den demokratiska insatsen de gör i för att öka tillgängligheten för alla i vårt samhälle.

”Jag väljer att vara hoppfull om att det ska finnas en politisk vilja att rätta till de brister som finns. Att arbeta som teckenspråkstolk är fantastiskt utvecklande och stimulerande trots allt. En välfinansierad och väl fungerande tolktjänst är en förutsättning och en billig investering för att ge teckenspråksanvändare ett fullvärdigt liv. Utan en fungerande tolktjänst kommer teckenspråksanvändare varken få möjlighet till utbildning eller arbete. Det kommer att leda till större samhällskostnader och därtill ett stort personligt lidande.”

Teckenspråkstolkars arbetssituation - rapport från ett älskat yrke

För frågor om rapporten, kontakta:

Anneli Hagberg, Valfärdspolitisk strateg
anneli.hagberg@vision.se
08-789 63 30

eller Visions förbundsordförande

Annika Strandhäll
annika.strandhall@vision.se
08 789 63 19

Presskontakter

Maria Martinsson, pressekreterare
maria.martinsson@vision.se
070 655 50 48