

Faktorer för samhällstolkarnas arbetsvälmående i Finland med fokus på distanstolkning och teknologi

Lena Segler

Diaconia UAS, Helsingfors

lena.segler@diak.fi

Sammanfattning

Denna studie undersöker de faktorer som påverkar samhällstolkars arbetsvälbefinnande i Finland, med särskilt fokus på distanstolkning och den teknologiska omställning som präglat branschen under de senaste åren. Studien utgår från en arbetsvälbefinnandemodell utvecklad för samhällstolkningens specifika kontext och analyserar hur fysiologiska, sociala, psykologiska och yrkesmässiga behov tillgodoses i distans- respektive närtolkning. Resultaten visar att distanstolkning medför både fördelar och betydande utmaningar. På den positiva sidan nämner tolkar tidsbesparing, minskad smittrisk och möjligheten att påverka den fysiska arbetsmiljön. Samtidigt framträder allvarliga belastningsfaktorer: bristande ljudkvalitet, tekniska störningar, avsaknad av visuell information och ökad kognitiv belastning. Dessa faktorer försämrar tolkningens kvalitet och minskar känslan av professionalitet, uppskattning och kontroll. Samhällstolkarnas sociala behov tillgodoses i högre grad vid närtolkning, medan distansarbete ofta upplevs som isolerande. Trygghetsbehovet påverkas negativt av osäkra arbetsvillkor, oreglerad marknad, ekonomisk instabilitet och krav på ständig tillgänglighet via flera digitala plattformar. Telefontolkning framstår som den mest belastande tolkningsformen och förknippas med lägst upplevd arbetsmiljö. Studien visar att samhällstolkarnas arbetsvillkor strukturellt begränsar möjligheterna till självförverkligande trots hög yrkeskompetens. För att stärka arbetsvälbefinnandet rekommenderas åtgärder som reglering av yrket, förbättrade upphandlingsmodeller, utbildning av tolkningstjänsternas användare samt prioritering av video- och närtolkning framför telefonbaserade lösningar.

Nyckelord: Arbetsvälmående, distanstolkning, psykosocial arbetsmiljö, teknologi, tolkning

Abstract

This study examines the factors influencing the occupational well-being of public service interpreters in Finland, with particular attention to remote interpreting and the technological transformations that have reshaped the field. Drawing on a well-being model specifically developed for the public service interpreting context, the study analyses how physiological, social, psychological, and self-actualisation needs are met in both remote and on-site interpreting. The findings demonstrate that remote interpreting offers certain advantages, including time savings, reduced exposure to infections, and increased control over the physical workspace. However, significant challenges emerge. Poor sound quality, technical disruptions, lack of visual cues, and increased cognitive load undermine interpreting accuracy and diminish interpreters' sense of competence, appreciation, and control over their work. Social needs are more effectively fulfilled in on-site interpreting, while remote work is frequently experienced as isolating. Feelings of insecurity are further exacerbated by unstable working conditions, an unregulated market structure, economic unpredictability, and the requirement to remain constantly alert to multiple digital booking systems. Telephone interpreting is identified as the most demanding and least satisfactory mode, as it restricts access to essential contextual information. Overall, the results indicate that interpreters' opportunities for professional fulfilment are limited by structural conditions, despite their high level of expertise. The study recommends regulatory reforms, improved public procurement practices, mandatory training for users of interpreting services, and a clear prioritisation of video and on-site interpreting over telephone-based solutions to enhance interpreters' occupational well-being.

Key words: Interpreting, occupational well-being, psychosocial work environment, remote interpreting, technology

Introduktion

Arbetet som samhällstolk för talade språk inkluderar både distanstolkning inklusive användning av teknologi och tolkning på plats med tillhörande fysiska förflyttningar från plats till plats. Sedan början av 2000-talet har teknologin fått en allt starkare roll inom tolkning (Amato, 2017). I Finland höll distanstolkning redan före coronapandemin på att bli en allt vanligare arbetsform (Karinen & al., 2020, s. 54), men speciellt under coronapandemin blev den en stark del av vardagen för samhällstolkar och har sedan dess förblivit, utvecklats och blivit en vanlig arbetsform (Viljanmaa, 2022). Distanstolkning avser användningen av kommunikationsteknik för att få tillgång till en tolk i ett annat rum, en annan byggnad, stad eller land (Braun, 2015, s. 352). Enligt Braun (2015) kräver tolkning via telefon eller videokonferens mellan parter på olika platser liknande metoder som distanstolkning. I sådana fall kan tolken antingen vara på samma plats som en av parterna eller på en separat plats, vilket skapar en trepartsanslutning. Denna typ av tolkning kallas ofta *telekonferenstolkning*, även om termerna *telefontolkning* och *videokonferenstolkning* också används (Braun, 2015, s. 353). Tolkning kan vara antingen bokad i förväg eller som snabbtolkning. Enligt fyra experter inom samhällstolkning i Finland har snabbtolkning via telefon blivit en mycket vanlig och problematisk tolkningsform (e-post-meddelanden, 15–20 april 2025).

En annan viktig faktor som har påverkat finska samhällstolkar är lagen om offentlig upphandling och koncessionsavtal som trädde i kraft år 2016, vilket kräver att offentliga myndigheter även konkurrensutsätter tolkningstjänster (Lag om offentlig upphandling och koncession, 2016). Detta har lett till att stora tolföretag erbjuder tolkningstjänster till mycket låga priser under konkurrensutsättningen. Små tolföretag eller enskilda tolkar klarar vanligtvis inte av konkurrensen, vilket gör att enskilda tolkar måste registrera sig på tolkningslistorna hos de företag som vunnit upphandlingen. Beroende på språkkombinationen är tolken tvungen att utföra tolkningar för flera tolföretag på frilansbasis (e-post-meddelanden, 15–20 april 2025). Författaren till denna artikel var i kontakt via e-post med de 10 största tolföretagen i Finland. Enligt svaren kräver de flesta tolföretag att tolkarna har ett FO-nummer och de ingår oftast nollavtal (e-post-meddelanden 1–10, 15–25 mars 2025). De flesta tolföretagen använder egna applikationer där meddelanden om tolkningar dyker upp (se till exempel Semantix, 2025; Tülka, 2025, Youpret, u.å.). Tolken måste vara vaksam och acceptera det erbjudna arbetet så snart som möjligt för att det inte ska gå till en annan tolk. Oftast finns det inte tid att kontrollera om det finns plats i kalendern. Detta innebär ständig vaksamhet, särskilt i fall där konkurrensen är hård och där det finns för många tolkar på marknaden (e-post-meddelanden, 15–20 april 2025).

I Finland är titeln tolk inte skyddad, och tolkyrket är inte reglerat. För närvarande kan vem som helst arbeta som tolk inom den offentliga förvaltningen i Finland (SKTL, 2023; Eduskunta.fi, 2022; Karinen m.fl., 2020, s. 42), och samhällstolkar är inte registrerade någonstans. Endast rättstolkar har ett register som upprätthålls av Utbildningsstyrelsen (Utbildningsstyrelsen, 2025). Endast de som har kvalificerat sig genom utbildning kan antas till registret (Rainò & Vik, 2020, s. 29).

I en studie om samhällstolkars arbetsvälbefinnande i Finland som genomfördes 2024 undersökte jag de faktorer som främjar och hämmar arbetsvälbefinnandet hos samhällstolkar som arbetar i Finland (Segler-Heikkilä, 2025). Studien inkluderade också att undersöka tolkarnas uppfattningar om distans- och närarbete samt teknologirelaterade fenomen och tolkarnas uppfattningar om hur distans- eller närarbete påverkar arbetsvälbefinnandet. I den här artikeln där samma forskningsmaterial har använts som i den ovan nämnda studien fokuseras speciellt på de arbetsvälmåendefaktorer som rör distanstolkning samt den teknologi som är kopplad till detta. Artikeln behandlar tolkarnas syn på hur faktorer relaterade till distansarbete påverkar deras arbetsvälmående på fysiologisk, social och psykologisk nivå. Dessutom behandlas i artikeln även andra arbetsvälmåendefaktorer relaterade till teknologi

som förekommer i materialet. I artikeln föreslår författaren även en modell för välbefinnande som är anpassad till samhällstolkar.

Forskningsfrågorna är:

1. Hur väl uppfylls olika arbetsvälbefinnandebehov hos tolkar vid distanstolkning i jämförelse med närtolkning?
2. Vilken inverkan har teknologin på hur väl arbetsvälbefinnandebehoven uppfylls?

I följande kapitel presenteras tidigare forskning om distanstolkning, teknologi och välbefinnande. Därefter presenteras den välbefinnandemodell som användes i forskningen. Sedan fokuseras på material och metoder, och därefter presenteras resultaten. Det sista kapitlet innehåller sammanfattning, diskussion och förslag.

Tidigare forskning om relationen mellan distanstolkning, teknologi och arbetsvälmående

Distanstolkning har visat sig ha både fördelar och nackdelar i förhållande till bland annat tolkningens tillgänglighet, resurser och kvalitet. Olika former av distanstolkning – såsom telefontolkning, videotolkning och snabbtolkning via applikationer – förbättrar tillgången till tolkar. I takt med att teknologin utvecklas har distanstolkning blivit vanligare, och det är ofta ett praktiskt alternativ till tolkning på plats, särskilt med tanke på tillgången till tolkar och kostnader. Även om tolkning på plats ofta upplevs som bättre ur interaktionssynpunkt, kan distanstolkning i vissa situationer erbjuda ett mer neutralt alternativ (Karinen m.fl., 2020). Chan (2024) konstaterar att den utbredda användningen av kommunikationsteknik och globalisering har tagit bort geografiska gränser mellan människor, vilket har ökat efterfrågan på tolkningstjänster för klienter som inte befinner sig på samma plats. Teknikförmedlad distanstolkning används nu bland annat i domstolar, fängelser, sjukhus och andra miljöer. Möjligheten att anlita en tolk på distans har i hög grad förbättrat tillgången till offentliga tjänster för personer som inte talar majoritetsspråket, särskilt när det gäller mindre vanliga språk (de Boe m.fl., 2024, s. 12–13).

Den teknologiska utvecklingen håller på att förändra hela tolkningssystemets ekosystem, inklusive tolkar och klienter (Chan, 2024, s. 2). Enligt Giustini (2024) förmedlas tolkning i allt högre grad via digitala arbetsplattformar, vilket speglar bredare förändringar inom gig-ekonomin. Tolkar utsätts för algoritmisk styrning, krav på ständig tillgänglighet och individualiserade anställningsförhållanden. Plattformarna prioriterar vinst och flexibilitet, ofta på bekostnad av tolkarnas arbetsvillkor. Denna utveckling bidrar till ett exploaterande förhållande mellan arbete och kapital, där tolkar behandlas som gig-arbetare snarare än som yrkespersoner.

Distanstolkning kan innebära faktorer som kan påverka samhällstolkens arbetsvälbefinnande. Moser-Mercer (2005, s. 75–76) påpekade redan för två decennier sedan att mänskliga faktorer utgör en av de mest centrala aspekterna att studera inom distanstolkning. Dit hör bland annat psykologiska faktorer såsom hantering av stress i en ny arbetsmiljö, medicinska aspekter relaterade till behovet av att förlita sig på skärmbaserat visuellt stöd för att kunna utföra tolkningen, informationsbearbetning från flera källor (multimodal informationsbearbetning), samtidig hantering av flera funktioner (multitasking), motivationsfaktorer, samt upplevelser av social isolering. En av dessa faktorer, som har undersökts relativt mycket, är hur avsaknaden av närhet påverkar tolken när hen arbetar på distans, vilket kan ha konsekvenser för välbefinnandet. Det psykologiska behovet av att känna sig delaktig i ett möte nämns ofta i diskussioner om nackdelarna med distanstolkning. När Wadensjö (1999) behandlar tolkningens interaktiva natur, där tolken har en jämbördig roll

med de andra deltagarna, använder hon träffande termen ”pas de trois”, en dans för tre. Denna tredans kan dock störas avsevärt om den tredje dansaren, tolken, inte befinner sig fysiskt i samma rum som de andra dansarna. Förlusten av närhet till mötet är betydande för tolkar inom offentlig sektor. Tolkars arbetsrapporter och mycket av tidigare forskning betonar vikten av visuellt underlag. Att kunna se rummet, publiken och talarna har länge ansetts vara avgörande för tolkar (Moser-Mercer, 2005). I en närtolkningssituation upplever tolken social uppskattning och spänning kopplad till närhet till högt profilerade klienter, samt glädjen i att vara intimt delaktig i en kommunikationsprocess (Donovan, 2023, s. 29). Synlighet och närhet, som är viktiga för att uppfylla tolkens psykologiska och sociala behov, är redan begränsade vid videotolkning. Om inte alla parter är vana vid att använda tolk via video, kan de lätt hamna eller röra sig utanför skärmen. Synlighet och närhet kan dock inte alls uppfyllas vid telefontolkning, som har blivit mycket vanlig inom samhällstolkning i Finland. Vid telefontolkning saknar tolken information om situationen, om personerna som tolkas och deras ansiktsuttryck och gester, vilket innebär att en stor del av den nödvändiga informationen går förlorad – något som kan påverka tolkningens kvalitet och därmed upplevelsen av att ha lyckats. Upplevelsen av att lyckas kan dessutom äventyras av dålig ljudkvalitet eller andra tekniska problem. Det kan leda till att tolken gör misstag eller måste be om upprepningar (Corpas Pastor & Gaber, 2020, s. 70–72).

Distanstolkning har visat sig vara mer kognitivt belastande för tolkar än närtolkning (Messo & Pajunen, 2021, s. 22). När tolkar upplever en större kognitiv belastning och fler svårigheter i tolkningen blir de snabbare utmattade, vilket i sin tur lättare leder till tolkningsfel. Enligt Braun (2015, s. 6–8) är en betydande skillnad mellan distans- och närtolkning att tolkningens kvalitet vid distanstolkning sjunker brantare och snabbare än vid närtolkning. Problemet kan delvis bero på att parterna i distanstolkningssituationer inte vet hur de ska bete sig under tolkningen. Till exempel leder att tala i mun på varandra till att tolken utelämnar delar av innehållet (Moser-Mercer, 2003). Enligt Braun (2015, s. 14) kräver distanstolkning mer resurser av tolken, som därför lättare kan drabbas av både utmattning under och efter tolkningssituationen.

Fjärrtolkning medför flera interaktionella utmaningar som påverkar kommunikationens kvalitet och tolkens arbetsförutsättningar. En central problematik är deltagarnas bristande medvetenhet om mediets begränsningar, vilket ofta leder till att interaktionella signaler misstolkas och turtagningen blir ineffektiv (De Boe, 2021). Tekniska begränsningar såsom ljudfördröjning, bristande synlighet och överföringsproblem försvårar användningen av subtila återkopplingssignaler, exempelvis inandningar eller gester, vilket resulterar i överlappande tal och störningar i samtalsflödet (Hansen & Svennevig, 2021). Dessutom fungerar strategier som är effektiva i närtolkning inte alltid i fjärrtolkning, vilket kan leda till överdrivna beteenden och en känsla av obekvämheter (Davitti, 2019). Detta förstärks av deltagarnas omedvetenhet om att de inte delar samma visuella kontext, vilket påverkar deras förmåga att hantera interaktionen (Hansen, 2020). Svennevigs och Hansens (2023) studie belyser hur videoförmedlad tolkning medför interaktionella komplexiteter som påverkar tidpunkten, tydligheten och riktingen för reparationssekvenser, vilket är avgörande för att upprätthålla ömsesidig förståelse i tolkförmedlad kommunikation.

Enligt Davitti (2019) påverkar fjärrtolkning turtagningen genom att störa de kroppsliga och multimodala signaler som vanligtvis används för att hantera interaktion i närtolkning. I närtolkning förlitar sig tolkar på en process som kallas *chunking*, där de identifierar rätt ögonblick att återge en deltagares yttrande och sedan lämna tillbaka ordet på ett smidigt sätt. Denna process bygger på tyst samordning med hjälp av verbala, prosodiska och kroppsliga resurser (Davitti, 2019, s. 14). I fjärrtolkning fungerar dessa signaler dock inte lika effektivt, vilket leder till interaktionella problem. Exempelvis fungerar blickskiften och minimala verbala svar, som i närtolkningen används för att markera turöverlämning, inte lika smidigt i

fjärrtolkningssituationer. Davitti (2019) visar att de materiella begränsningarna i den visuella och auditiva miljön i fjärrtolkningen kan undergräva den reglerande potentialen i kroppsligt beteende, vilket kräver att tolken anpassar sina strategier för att hantera *chunking* och andra återkommande tolkningspraktiker.

Som nämnts ovan måste samhällstolkar, bland annat på grund av låga arvoden och ett lågt antal uppdrag från ett och samma företag, vara registrerade hos flera tolkförmedlingar. Dessa förmedlingar har egna appar genom vilka tolken får tillgång till uppdrag. Det ständiga behovet av att vara uppmärksam kan orsaka betydande stress (Giustini, 2024). Dessutom har osäkerhetsfaktorer i distanstolkningssituationer visat sig orsaka stress, och vissa tolkar upplever att distanstolkning till och med kan ge upphov till ångest (Messo & Pajunen, 2022, s. 22–23).

Arbetsvälbefinnandemodell för samhällstolkar

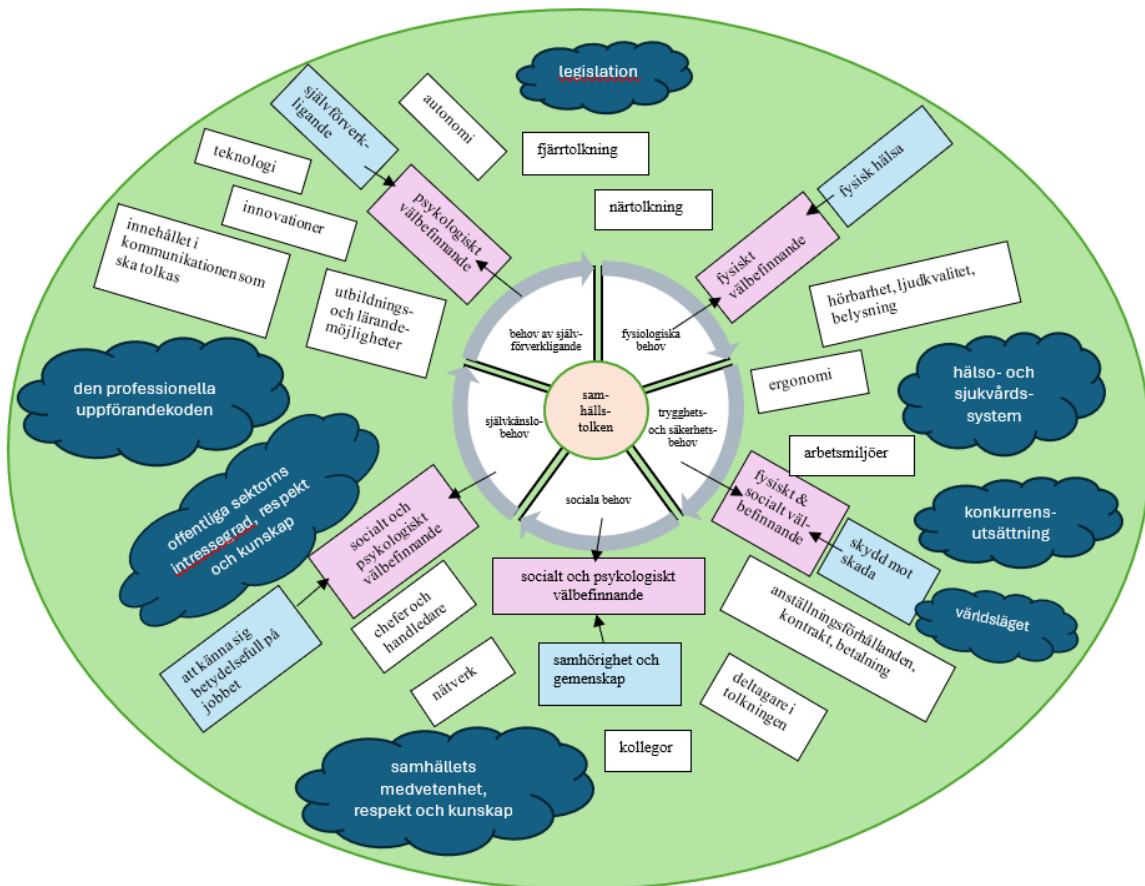
Detta kapitel presenterar den arbetsvälbefinnandemodell som ligger till grund för analysen av samhällstolkars välbefinnande i relation till distanstolkning och tillhörande teknologi. Modellen (Segler-Heikkilä, 2025) har utformats specifikt för den finländska kontexten och integrerar centrala teoretiska utgångspunkter från Sadri och Bowen (2011) samt den arbetsvälmåenderam som utvecklats av U.S. Surgeon General's Office (USGF, 2022). Genom att kombinera dessa ontologiskt och epistemologiskt olika modeller möjliggörs en holistisk och flerdimensionell förståelse av hur arbetsvälbefinnande uppstår och upprätthålls i ett yrke som präglas av oreglerade strukturer, hög grad av självständighet och snabbt föränderlig teknologisk utveckling.

Modellen utgår från att arbetsvälbefinnande är ett dynamiskt fenomen som genereras i samspelet mellan individens egna resurser, arbetets krav, de organisatoriska ramarna och bredare samhälleliga förutsättningar. Arbetsvälbefinnandet definieras här som ett sammanvägt resultat av tre ömsesidigt beroende dimensioner: psykologiskt, socialt och fysiskt välbefinnande. Dessa tre områden relateras i modellen till fem grundläggande behov, vilka omformulerats utifrån Sadri och Bowens behovsbaserade ansats, samt till de strukturella stödmekanismer som USGF beskriver som nödvändiga för en hållbar arbetsmiljö.

I modellens centrum återfinns samhällstolken som aktiv agent. Denna positionering understryker att tolken inte bör betraktas enbart som mottagare av arbetsvillkor utan som en professionell aktör vars kompetenser, erfarenheter och strategier bidrar till att forma den egna arbetssituationen. Den individcentrerade nivån omfattar faktorer såsom utbildning, yrkesskicklighet, känsloregleringsförmåga, kommunikationskompetens, egenvård samt motivation till lärande och utveckling.

Den andra nivån består av de tre välbefinnandekområdena – psykologiskt, socialt och fysiskt välbefinnande – vilka representeras som likvärdiga komponenter som tillsammans konstituerar en helhetsförståelse av professionellt välbefinnande. Varje komponent svarar mot ett specifikt grundläggande behov, såsom behovet av trygghet, uppskattning eller självförverkligande. Pilarna mellan nivåerna illustrerar hur tillfredsställandet av dessa behov ger upphov till positiva välbefinnandeeffekter, samtidigt som otillfredsställda behov kan generera belastning och ohälsa.

I modellens periferi återfinns de yttre strukturella och samhälleliga faktorer som formar tolkningsyrkets förutsättningar. Dessa inkluderar bland annat lagstiftning, upphandlingspraxis, synen på tolkyrket i samhället, tillgången till utbildning och handledning, samt de teknologiska innovationer som i allt högre grad styr hur tolkningsarbete organiseras och distribueras. Placeringen av dessa element i modellens yttersta lager understryker att tolkar verkar i en komplex och delvis oförutsägbar kontext, där många aspekter ligger utanför den enskilda tolken kontroll, men likväl påverkar dennes välbefinnande på ett substantiellt sätt.



Figur 1. En arbetsvälbefinnandemodell skräddarsydd för forskning om samhällstolkens arbetsvälbefinnande (Segler-Heikkilä, 2025).

Uppfyllande av fysiologiska behov: Fysiskt välbefinnande

Fysiologiska behov utgör enligt Sadri och Bowen (2011) en grundläggande del av det fysiska arbetsvälbefinnandet och omfattar bland annat lön¹, ergonomi och fysisk hälsa. För samhällstolkar innebär dessa behov att ersättningen måste vara tillräcklig för att möjliggöra investeringar i den tekniska och ergonomiska utrustning som krävs för att upprätthålla en fungerande arbetsmiljö. Vid distanstolkning har tolken visserligen ökad kontroll över aspekter såsom belysning, ljudmiljö och möblering, men denna kontroll förutsätter ekonomiska resurser för inköp av professionell utrustning.

Teknologin introducerar dessutom nya belastningar. Forskning visar att fördröjningar, bristande ljudkvalitet och begränsade kameravinklar ökar den kognitiva ansträngningen och leder till både fysisk och mental trötthet (Bailenson, 2021). Deltagare i videomöten tenderar att tala högre, sitta mer stilla och ägna stor uppmärksamhet åt sin egen bild, vilket sammantaget ökar arbetsbelastningen. Vid distansarbete kan dessutom gränsen mellan hem och arbete uppläckas, vilket riskerar att påverka återhämtningen negativt, även om tidsvinster genom uteblivna resor kan medföra vissa fördelar (Zorlu & Marangoz, 2024).

¹ Det bör dock påpekas att ekonomisk ersättning också är en viktig välmåendefaktor ur behovet av uppskattning samt trygghets- och säkerhetsbehov.

Uppfyllande av trygghets- och säkerhetsbehov: Fysiskt och socialt välbefinnande

Trygghetsbehovet är centralt för arbetsvälbefinnandet och innefattar såväl fysisk som psykologisk säkerhet (Vänskä, 2022; Rauramo, 2004). För tolkar kan distansarbete reducera vissa fysiska risker, exempelvis hotfulla kundsituationer, men medför samtidigt en upplevelse av minskad kontroll över arbetsprocessen. Distanstolkar rapporterar bland annat oro över tekniska störningar och bristande stabilitet i internetanslutningen, vilket ökar den psykologiska belastningen (Moser-Mercer, 2003; Zorlu & Marangoz, 2024).

Ytterligare en faktor som påverkar trygghetskänslan negativt är de arbetsmarknadsstrukturer som präglar den finländska tolkbranschen. Tolkar måste ofta bevaka flera digitala bokningsapplikationer och snabbt acceptera uppdrag för att inte förlora dem, vilket skapar en konstant beredskap och underminerar upplevelsen av stabilitet och förutsägbarhet. Samtidigt innebär den accelererande teknologiska utvecklingen både möjligheter och risker: tekniken kan öka säkerheten i vissa miljöer, men den kan också skapa nya former av osäkerhet i arbetets organisering (Chan, 2024; Huang et al., 2023).

Uppfyllande av sociala behov: Socialt och psykologiskt välbefinnande

Sociala behov omfattar upplevelsen av tillhörighet, stöd och interpersonell kontakt (Sadri & Bowen, 2011). För samhällstolkar som ofta arbetar som ensamföretagare och utan en fast arbetsgemenskap är denna dimension särskilt utsatt. Bristen på kollegor och handledning innebär att tolken själv måste skapa och upprätthålla professionella nätverk, exempelvis genom yrkesföreningar eller informella digitala grupper.

Avsaknaden av fysisk närvaro påverkar även den sociala dimensionen i själva tolkningssituationen. Distansmiljöer försvårar tolkens möjlighet att uppfatta icke-verbal kommunikation, vilket kan leda till känslor av isolering och minskad interaktionell delaktighet (Messo & Pajunen, 2021). Samtidigt betonar samtida studier att digital kommunikation kan ge upphov till genuina former av social närvaro och interaktion, även om detta kräver välfungerande strukturer och vana vid teknologimedierat samspel (Lindeman & Schünemann, 2020; Jerkovic, 2024).

Uppfyllande av självkänslbehov: Socialt och psykologiskt välbefinnande

Självkänslan är nära kopplad till upplevelsen av kompetens, erkännande och förmågan att utföra sitt arbete på en nivå som motsvarar den egna yrkesidentiteten (Maslow, 1987). Distanstolkning, särskilt telefonstolkning, begränsar tillgången till visuell information, vilket försämrar möjligheterna att uppnå hög tolkningskvalitet. Överlappande tal, tekniska störningar och bristande förberedelsemöjligheter leder till ökad kognitiv belastning och minskad känsla av professionell framgång (Messo & Pajunen, 2021; Skinner, Napier & Braun, 2018).

När tolken är fysiskt närvarande i situationen kan hen tolka talarens gester, ansiktsuttryck och kroppshållning som en del av den kognitiva tolkningsprocessen. Då är det möjligt att koppla talarens uppträdande till talets tonfall, intonation, betoning och rytm. Vid distanstolkning kanske tolken inte alls ser miljöledtrådar, eller kan bara tolka dem delvis, vilket belastar tolkens kognitiva resonemang. Om tolken inte ser talaren måste hen delvis gissa betydelseerna som tal och icke-verbal kommunikation tillsammans bildar (Messo & Pajunen, 2021; Skinner, Napier & Braun, 2018, s. 20–21). Detta påverkar direkt tolkningens kvalitet och gör att tolken, trots goda tolkningsfärdigheter, inte kan uppnå en känsla av kompetens och få uppskattning. Braun och Taylor (2012) har observerat att tolkningens kvalitet försämras vid distanstolkning, oavsett språkkombination². Även Roziner och Shlesinger (2010) har kommit fram till att tolkningens kvalitet sjunker vid distanstolkning.

² Det bör dock påpekas att tolken inte är ett passivt offer för omständigheterna, utan att hen också själv kan ta ansvar för att samarbeta med parterna och skapa förutsättningar för sin egen arbetssituation.

Forskning visar att tolkar vid distansarbete ofta upplever främlingskap och förlorad närvaro, vilket påverkar såväl interaktionen som tolkens egen arbetsupplevelse (Braun, 2017). Vidare påpekar Bahadır-Berzig (2022) att tolkning är en kroppsligt förankrad aktivitet, och att digitala miljöer kan försvaga denna dimension. Sammantaget innebär detta att distanstolkning i högre grad hotar än stödjer tolkens självkänslöbehov.

Uppfyllande av behovet av självförverkligande: psykologiskt välbefinnande

Självförverkligande förutsätter autonomi, utvecklingsmöjligheter och upplevelsen av meningsfullt arbete (Brown & Gunderman, 2006). Även om tolkar formellt kan välja vilka uppdrag de accepterar, begränsas denna autonomi i praktiken av ekonomiska villkor, konkurrens om uppdrag och olika företags icke-koordinerade bokningssystem. Det innebär att tolken ofta måste acceptera alla typer av uppdrag inklusive sådana med bristande informationsunderlag eller ogynnsamma tekniska förutsättningar. Olika uppdragsgivare använder olika applikationer, och dessa system är inte kompatibla med varandra. Därför tas inte heller eventuella avstånd mellan uppdrag i beaktande. Eftersom samhällstolkar i Finland ofta arbetar för flera tolkförmedlingar på nollavtal, har de inte heller någon arbetsgivare som uppmuntrar dem att fortsätta sina studier eller utveckla sina färdigheter som tolk (personliga meddelanden 1–4).

Även om det finns goda möjligheter till kompetensutveckling i Finland leder vidareutbildning inte nödvändigtvis till förbättrade arbetsvillkor. Detta begränsar i sin tur tolkens möjlighet att använda sin fulla professionella potential och därigenom uppnå självförverkligande i sitt arbete (Maunz & Glaser, 2023; Työsuojelu.fi, u.å.).

Material och metoder

Datainsamling

Data samlades in från november 2023 till augusti 2024. Som datainsamlingsmetod för forskningen användes en digital enkät med både öppna och slutna frågor. Enkäten innehöll sammanlagt 30 frågor, och den distribuerades via olika tolkföreningar, fackförbund och grupper för samhällstolkar. Enkätlänken nådde cirka 400–500 potentiella respondenter. I början av undersökningen förklarades de metoder som användes för att säkerställa anonymitet samt detaljer kring datalagring och borttagning. För att garantera anonymitet samlades inga personuppgifter eller demografiska uppgifter in. Det uttrycktes att deltagandet i undersökningen var frivilligt. Dessutom beskrevs syftet, metoderna, riskerna och fördelarna med forskningen.

Fem allmänna frågor omfattade längden på arbetserfarenheten som samhällstolk, utbildningsnivå/examen inom tolkning, typ av arbete, antal arbetstimmar som samhällstolk samt språkkombinationer. Syftet av hela undersökningen var att identifiera faktorer som påverkar samhällstolkars välbefinnande i arbetet, både positivt och negativt, genom att undersöka om de upplever att deras psykologiska, fysiska och sociala behov tillgodoses. Respondenterna ombads beskriva de positiva och stärkande aspekterna av att arbeta som samhällstolk, särskilt faktorer som främjar välbefinnande i arbetet. De ombads även att dela med sig av en eller flera konkreta situationer som haft en positiv inverkan på deras välbefinnande i tolkarbetet. Respondenterna fick också ge sin syn på faktorer som försvårar det yrkesmässiga välbefinnandet i arbetet som samhällstolk, samt beskriva exempel på situationer som enligt dem tydligt försämrat deras välbefinnande i arbetet. Svaren på dessa frågor användes för att undersöka hur alla kategorier av grundläggande behov tillgodoses.

Utöver detta ombads respondenterna att reflektera över institutionella och samhälleliga faktorer som påverkar deras yrkesmässiga välbefinnande.

Enkäten innehöll även specialfrågor om delområden angående uppfyllandet av fysiologiska behov (fyra frågor), trygghetsbehov (fyra frågor), sociala behov (fyra frågor), behovet av uppskattning (tre frågor) och behovet av självförverkligande (tre frågor). Uppfyllandet av fysiologiska behov undersöktes genom att respondenterna fick beskriva fysiska faktorer såsom belysning, ljud och platsens påverkan på arbetsvälbefinnandet, samt genom frågor om fysisk hälsa. Två slutna frågor fokuserade på den fysiska dimensionen av att arbeta på distans eller på plats. Uppfyllandet av trygghetsbehov undersöktes genom öppna frågor om tolkarna upplevt farliga situationer, obehagligt beteende, störningar eller andra händelser som påverkat deras arbetsvälbefinnande före, under eller efter tolkningen. Sociala behov behandlades i flera öppna och slutna frågor. Respondenter som arbetar i en arbetsgemenskap ombads svara på en sluten matris om arbetsgemenskapen. Alla respondenter fick slutna frågor om upprätthållande, utveckling och främjande av professionella nätverk. Respondenter anställda av tolkförmedlingar fick svara på en serie slutna frågor om ledarskapskvalitet. Frågor om uppfyllandet av behovet av uppskattning ingick i två öppna frågor. När det gäller självförverkligande utformades två slutna matriser med frågor om utbildning, karriärutveckling och kontinuerlig kompetensutveckling. En öppen fråga fokuserade på om respondenterna föredrog att arbeta på distans eller på plats ur ett psykologiskt perspektiv. Dessutom fanns en öppen fråga där respondenterna ombads beskriva hur distansarbete kontra arbete på plats påverkar deras arbetsvälbefinnande psykologiskt.

Dataanalys

För analysen av det kvalitativa materialet från de två öppna frågorna om arbetets positiva och stärkande aspekter användes manuell kodning, vilket innebär att det insamlade materialet organiseras och tolkas genom att kategoriseras i meningsfulla teman. Samma metod användes för analysen av det kvalitativa materialet från de två öppna frågorna om arbetets negativa och krävande aspekter. Med hjälp av den modell för arbetsvälbefinnande som presenterats ovan (figur 1) organiserades svaren tematiskt genom att kategoriseras enligt fysiologiska behov, trygghets- och säkerhetsbehov, sociala behov, självkänslöbehov och behov av självförverkligande. De öppna svaren på frågorna kodades. Från de givna svaren plockades omnämningen om distanstolkning och teknologiska aspekter ut och de ordnades enligt de ovan nämnda behovskategorierna. Resultaten relaterade till distanstolkning jämfördes med resultaten från närtolkning.

Resultat

Enkäten besvarades av 90 personer, varav 82,2 % (n=74) hade formell utbildning inom tolkning. 95,6 % (n=86) av respondenterna utförde andra yrkesuppgifter vid sidan av samhällstolkning, och endast två arbetade heltid som samhällstolkare. Majoriteten av respondenterna arbetade som egenföretagare (82 %). Erfarenheten som samhällstolk varierade från ett år till över tio år. Frågorna var inte obligatoriska, vilket gör att antalet svar varierar.

Uppfyllelse av fysiologiska behov: Fysiskt välbefinnande i distanstolkning i jämförelse med närtolkning

När det gäller välbefinnandefaktorer under själva tolkningssituationen nämndes flera fysiska faktorer relaterade till teknologin. Svaren (N=69) visade att vid distanstolkning påverkas arbetsvälbefinnandet negativt av dålig hörbarhet och ljudkvalitet (62,5 %, n=40), bakgrundsljud (21,9 %, n=14) samt tekniska problem såsom avbrott i uppkopplingen (14 %, n=9).

Omnämningen relaterade till uppfyllandet av fysiologiska behov genom distanstolkning gjordes i individuella svar på en öppen fråga hur distansarbete påverkar välbefinnandet på arbetsplatsen. Fördelarna med distansarbete inkluderade att spara tid och

pengar samt möjligheten att ta på sig fler uppdrag. Distanstolkning noterades också tillåta individer att minimera distraktioner själva (t.ex. belysning, en tyst arbetsplats, undvikande av trakasserier). Dessutom nämnde respondenterna att de kunde sova längre och undvika exponering för infektioner. Nackdelarna med distansarbete inkluderade de höga kostnaderna för arbetsutrustning och tekniska problem, inklusive dålig ljudkvalitet, som beskrevs som betungande. Andra nackdelar inkluderade långvarigt sittande och begränsad rörelse, vilket leder till nack-, axel- och ryggsmärtor samt huvudvärk.

I samband med närtolkning nämndes färre negativa faktorer relaterade till fysiologiskt välbefinnande (N=21). Vid närtolkning nämndes bakgrundsljud och störningar (14 %, n=9), handskakningar i situationer där det fanns risk för smitta (6,2 %, n=4), olämpliga lokaler (6,2 %, n=4), problem med belysning (3,1 %, n=2) samt dålig luftkvalitet (3,1 %, n=2).

Omnämmanden relaterade till uppfyllandet av fysiologiska behov genom närtolkning gjordes också i individuella svar på en öppen fråga hur platsarbete påverkar välbefinnandet på arbetsplatsen. Fördelarna med närtolkning för att uppfylla fysiologiska behov inkluderade möjligheter till rörelse, den fysiska naturen av närtolkning, tvingade pauser mellan uppdrag och möjligheten att använda alla sinnen på jobbet. Nackdelarna som nämndes var den fysiska påfrestningen och kostnaden för pendling, samt förlusten av tid på grund av resor, för vilken ingen ersättning ges. Närtolkning noterades också involvera fler distraktioner, såsom bakgrundsljud och dålig belysning, som inte kan kontrolleras av tolken själv.

Resultatet visar att det ur ett fysiologiskt perspektiv finns både främjande och hindrande faktorer för välbefinnande i såväl när- som distanstolkning. Teknologi möjliggör distansarbete och därigenom alla de fördelar som distansarbete medför. Å ena sidan är distansarbete kostnadseffektivt när det gäller att spara resekostnader, å andra sidan kräver distansarbete dyr teknisk utrustning. Den tydligaste faktorn som påverkar det fysiologiska välbefinnandet negativt vid distanstolkning är dålig hörbarhet och ljudkvalitet. Jämfört med distanstolkning, där det finns 69 negativa omnämmanden kopplade till fysiologiskt välbefinnande, förekommer sådana betydligt färre i samband med närtolkning. Resultatet tyder på att de fysiologiska välbefinnandeböven tillgodoses bättre vid närtolkning.

Uppfyllelse av säkerhetsbehov: Fysiskt och socialt välbefinnande i distanstolkning i jämförelse med närtolkning

Enligt respondenterna är en avgörande positiv aspekt av distanstolkning den fysiska säkerheten. Respondenterna betonade känslan av fysisk osäkerhet vid närtolkning i sina svar. I de öppna svaren nämndes olämpligt beteende från parter, inklusive farliga, hotfulla och riskfyllda situationer som hot mot välbefinnandet på arbetsplatsen. Vid närtolkning upplevdes trakasserier. I de öppna svaren gavs exempel på farliga situationer där människors beteende hade en negativ inverkan på tolkarens arbetsmiljö. I detta sammanhang nämndes närtolkningssituationer. Tolkarna lämnades ensamma med en farlig person bakom en låst dörr och den person som tolkades betedde sig hotfullt och aggressivt under tolkningssituationen. Dessutom skyldes tolken när klienten inte fick sin vilja igenom. I distanstolkning kritiserades tolken för dålig tolkningskvalitet när hörbarheten var dålig, den person som tolkades ringde tolken hemma och kom med hot eller kriminella förslag.

De två första situationerna hänvisar till fysisk och psykologisk säkerhet vid närtolkning, medan de två sista situationerna hänvisar till psykologisk osäkerhet vid distanstolkning. Tolkarna nämnde problem med teknik och tekniska aspekter som faktorer som negativt påverkar arbetsmiljön. Dålig ljudkvalitet vid distanstolkning, särskilt telefontolkning, nämndes. En annan ofta nämnd faktor involverar schemalägnings- och bokningsrelaterade problem. Denna kategori inkluderar behovet av ständig vaksamhet, alltför korta mötestider och felaktiga bokningssystem. Båda problemen har en negativ inverkan på

psykologisk säkerhet och på uppfyllandet av behovet av självkänsla och självförverkligande (se följande avsnitt).

En ofta nämnd faktor som underminerar välbefinnande på arbetsplatsen är oro och rädsla relaterad till inkomst (93,9 %, n=85). Tillräcklig inkomst är bland annat en faktor relaterad till uppfyllandet av känslan av säkerhet. I svaren nämns faktorer som rör arbetsförhållanden (85,6 %, n=77), inklusive ekonomisk exploatering av tolkar, att tvinga tolkar att bli entreprenörer, avsaknaden av ett kollektivavtal och de därmed förknippade dåliga arbetsförhållandena och villkoren, ständig vaksamhet och arbetets oförutsägbara natur, bristen på organisation av arbete samt ineffektiviteten i konkurrensutsättning som faktorer som underminerar välbefinnandet på arbetsplatsen. Endast några få av tolkarna var fast anställda i ett tolkföretag. Som nämnts av Sadri och Bowen (2021, s. 14–15) är att inte vara fast anställd ett allvarligt problem som hotar de anställdas känsla av säkerhet. Försörjningen hänger samman med distanstolkning och teknik på så sätt att tolken tvingas arbeta för flera olika företag, vilket leder till att hen också måste använda de bokningssystem som används i respektive företag. Dessutom måste tolken ta emot både när- och distanstolkningsuppdrag, bland annat i form av snabbtolkningar och telefontolkning, för att klara sig ekonomiskt. Detta kan skapa oro och oförutsägbarhet i arbetsdagen. Den därmed uppkomna omöjligheten att planera sin arbetsdag orsakar en känsla av osäkerhet och otrygghet hos tolken.

Uppfyllelse av sociala behov: socialt och psykologiskt välbefinnande i distanstolkning i jämförelse med närtolkning

Enligt svaren (31,7 %, n=29) upplever samhällstolkar att möten med olika människor är en faktor som främjar välbefinnandet i arbetet. Att möta människor vid närtolkning beskrivs som energigivande. Distanstolkning däremot beskrivs som ett ensamt arbete som inte uppfyller sociala behov (76,7 %, n=69). Resultatet visar att närtolkning är ett bättre alternativ när det gäller att tillgodose sociala behov.

Bristande förståelse hos deltagare för tolkning eller användningen av tolk (26,8 %, n=24) beskrivs som en faktor som undergräver välbefinnandet, oavsett om det rör sig om distans- eller närtolkning. Svaren innehåller exempel på verbala kränkningar, olämpligt beteende och lögnar (sex exempel)³, att man pratar i munnen på andra (fem exempel), håller onödigt långa inlägg (tre exempel), bokar för korta tolkningstider (tre exempel), samt kommentarer som ”det här behöver inte tolkas” (två exempel). Även isolering, såsom avsaknad av kollegor, nätverk och/eller handledning (7,3 %, n=7), nämndes som negativa faktorer i tolkarbetet.

Resultaten visar att samhällstolkar främst får sociala kontakter under tolkningssituationer vid närtolkning, och de uppskattar mycket att träffa människor. Resultaten visar också att yrket som tolk är ett ensamt arbete, och de sociala nätverk, arbetsgemenskaper och det stöd från kollegor och handledare som är vanliga i andra branscher saknas helt eller är otillräckliga. Tolkar verkar vara ensamma och utlämnade åt sig själva. Känslan av ensamhet har enligt svaren förstärkts i och med den ökade distanstolkningen.

Uppfyllelse av behovet av uppskattning: socialt och psykologiskt välbefinnande i distanstolkning i jämförelse med närtolkning

Den mest betydelsefulla stärkande faktorn och främjaren av yrkesmässigt välbefinnande i närtolkning är att uppleva uppskattning för arbetet, såsom att få tack och beröm (75 %, n=68). Den näst viktigaste faktorn är känslan av att ens arbete är nödvändigt och meningsfullt (51,2 %, n=46). Detta inkluderar situationer där tolkar märker att framsteg sker tack vare deras insatser eller starkt känner att deras roll är avgörande för att möjliggöra förståelse mellan

³ Några av de listade faktorerna, såsom verbala kränkningar och olämpligt beteende, kan också ha en negativ inverkan på känslan av trygghet.

människor. Den tredje mest frekvent nämnda faktorn som främjar välbefinnande är känslan av tillfredsställelse efter ett väl utfört arbete (39 %, n=35). Till exempel anses känslan efter en särskilt lyckad eller mycket krävande tolkning bidra till det yrkesmässiga välbefinnandet.

Resultaten visar dock att de aspekter som tillfredsställer behovet av uppskattning, och som framträder i närtolkning, inte uppfylls i distanstolkning. Enligt svaren beror detta på att en tolk inte kan erbjuda tolkning av hög kvalitet på grund av dålig ljudkvalitet, dålig hörbarhet, avbrutna uppkopplingar eller andra tekniska problem. Ett särskilt ofta nämnt (74 %, n=67) exempel på bristande kvalitet – och därmed brist på uppskattning – är telefontolkning, där tolken inte har möjlighet att använda hela informationspaletten från den som tolkas, utan endast har rösten som informationskälla. Av de samhällstolkarna nämnde 29,2 % (n=26) att en faktor som påverkar deras arbetsvälbefinnande negativt är oförmågan att förbereda sig inför tolkningen, eftersom kunden inte tillhandahåller förhandsinformation om innehållet som ska tolkas. I detta sammanhang nämns särskilt snabbtolkning som en problematisk tolkningsform.

När det gäller användningen av teknik upplever samhällstolkar att de hanterar tekniken väl. De ser sig själva som professionella när det gäller användningen av den teknik som krävs i deras tolkningsarbete. De upplever också att de är väl insatta i de rutiner som gäller för distanstolkning.

Resultaten visar att närtolkning erbjuder bättre förutsättningar för att tillfredsställa behovet av uppskattning. Detta beror på att det inte förekommer större tekniska problem relaterade till synlighet, hörbarhet eller andra tekniska problem som skulle hindra tolken från att utföra ett kvalitativt tolkningsarbete. Enligt resultaten orsakas dessa tekniska utmaningar inte av tolken själv. Samhällstolkarna beskriver sig i resultaten som tekniskt kompetenta. Resultaten visar också att telefontolkning uppfattas som en mycket dålig tolkningsform, eftersom tolken går miste om viktig information som är avgörande för tolkningen och det är inte möjligt att förbereda sig före tolkningen. Telefontolkning är med andra ord en faktor som försvårar känslan av uppskattning och därmed välbefinnandet.

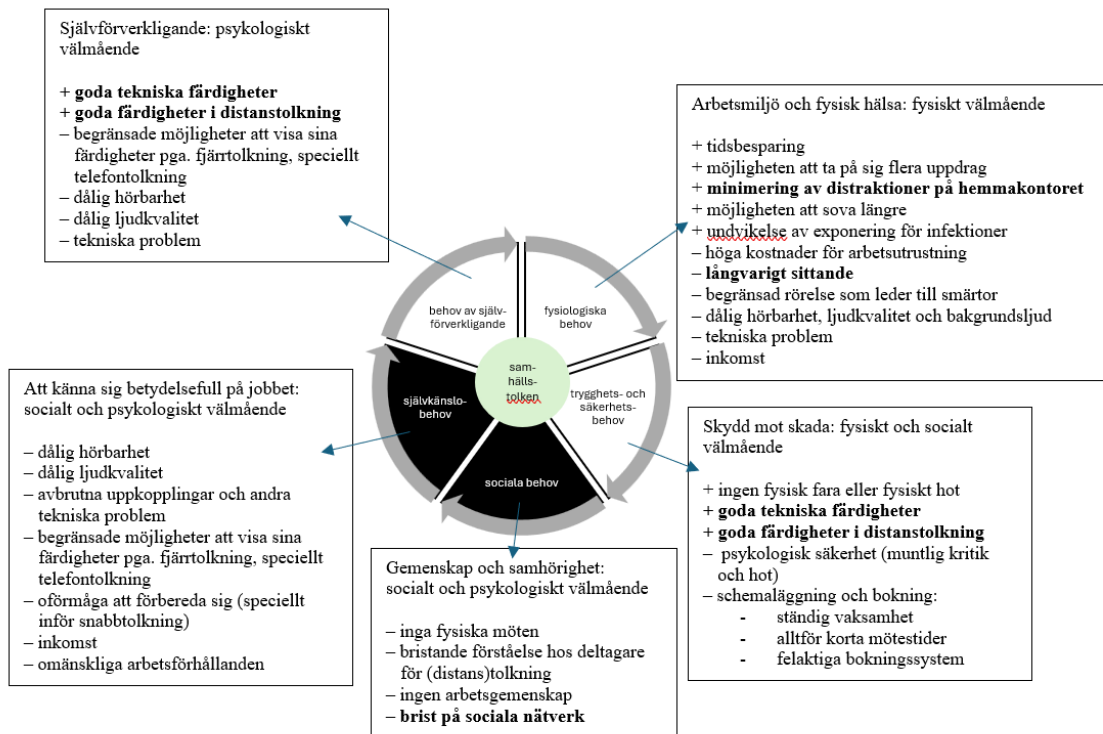
Uppfyllelse av behovet av självförverkligande: Psykologiskt välbefinnande i distanstolkning i jämförelse med närtolkning

Samhällstolkarna nämner flera positiva faktorer relaterade till uppfyllandet av behovet av självförverkligande. Kontinuerligt lärande och professionell utveckling som tolk nämndes av 24,3 % (n=22) av respondenterna. Arbetsuppgifternas variation och mångfald uppskattades av 13,2 % (n=12), vilket innebär i det här sammanhanget att tolken kan utföra både närtolkning och distanstolkning i olika former (videotolkning, telefontolkning, snabbtolkning). Friheten, självständigheten och flexibiliteten som är förknippade med yrket nämndes av 9,8 % (n=9). Möjligheten att utnyttja och visa sin egen potential som samhällstolk påverkar, utöver känslan av att bli uppskattad, även känslan av självförverkligande. Enligt svaren har problem med teknik och tekniska aspekter i distanstolkning (46,1 %) en negativ inverkan på självförverkligande. Resultaten visar att tekniska problem hindrar samhällstolken från att förverkliga sig själv. Även oförmågan att förbereda sig på grund av bristande information om den kommande tolkningen nämndes av 29,2 % (n=26).

Diskussion och förslag

Studien syftade till att identifiera de faktorer som, enligt samhällstolkar, påverkar deras fysiska, sociala och psykologiska välbefinnande i distansarbetet – antingen positivt eller negativt. I den medföljande figuren (figur 2) representerar färgerna graden av uppfyllelse av samhällstolkarnas behov av arbetsrelaterat välbefinnande. Vitt betyder en neutral nivå, och svart anger en negativ nivå (vitt: 40–70 % av de nämnda faktorerna upplevs som positiva;

svart: mindre än 40 % av de nämnda faktorerna upplevs som positiva). De fetade delarna är sådana som samhällstolkarna själva i huvudsak ansvarar för.



Figur 2. Uppfylllandet av samhällstolkars välmåendebehov vid distanstolkning.

Resultatet visar att samhällstolkarnas arbetsvälmående vid distanstolkning är på en låg nivå, och detta påverkas till stor del av faktorer som rör teknologin och användarna. Två områden inom arbetsvälmåndet befinner sig på en alarmerande nivå och tre på en neutral nivå. Det är också anmärkningsvärt att de områden som har positiva resultat (de vita områdena) till en del påverkas av faktorer som tolken själv kan kontrollera. Orsakerna till resultatet återfinns i tekniska problem, dålig hörbarhet, dålig ljudkvalitet samt i det faktum att tolken inte kan se eller följa med i den situation som tolkas. Dessa faktorer nämndes särskilt i samband med telefontolkning, och de påverkar uppfyllandet av tre välfärdsbehov: fysiologiska behov, självkänslor-behov samt behovet av självförverkligande. Som Wadensjö (1999) påpekar är tolkning i idealfallet en interaktiv situation mellan tre parter – en dans för tre. Telefontolkning gör denna konstellation svår: synlighet och närhet, som är viktiga för att uppfylla tolkens psykologiska och sociala behov, är redan begränsade vid videotolkning, men kan inte alls uppfyllas vid telefontolkning. Vid telefontolkning saknar tolken information om situationen, om personerna som tolkas och deras ansiktsuttryck och gester, vilket innebär att en stor del av den nödvändiga informationen går förlorad – något som kan påverka tolkningens kvalitet och därmed upplevelsen av att ha lyckats⁴. Resultaten ligger också i linje med Corpas Pastors och Gabers (2020, s. 70–72) studie, enligt vilken samhällstolkens upplevelse av att lyckas kan hotas av dålig ljudkvalitet eller andra tekniska problem, vilket kan leda till tolkningsfel eller till att tolken tvingas be om upprepningar. Enligt Moser-Mercer (2005) kan tolken i en distanstolkningssituation inte bearbeta information och bygga upp språkliga representationer på samma sätt som vid närtolkning. Den begränsade tillgången till icke-verbal information, såsom kroppsspråk och ansiktsuttryck, kan försvåra förståelsen av samtalets kontext.

⁴ Vissa delar av detta kan tolken efterfråga, till exempel (hur många personer som är i rummet, vilka de är osv), men det kan naturligtvis vara utmanande.

Bildkvalitet och kameravinklar påverkar tolkningsförmågan negativt. Ljudkvaliteten är ofta sämre vid distanstolkning, med risk för störningar och fördröjningar som gör det svårt att följa talarens rytm. Den kognitiva belastningen ökar också, då tolken måste hantera tekniska verktyg samtidigt som fokus splittras. Bristen på kontext och tekniska störningar gör det svårare att bygga språkliga representationer, vilket påverkar förståelsen av nyanser, idiom och kulturella referenser (Moser-Mercer, 2005).

En annan faktor som påverkar särskilt de fysiologiska behoven, behovet av trygghet samt självkänslöbehovet på ett starkt negativt sätt är försörjningen. Samhällstolken måste själv skaffa dyr teknisk utrustning och är tvungen att acceptera så många uppdrag som möjligt, inklusive de mest krävande tolkningsformerna: snabbtolkning och telefontolkning. Enligt Rannat (2019) har tolkarna fått se sin marknadssituation och sina arbetsvillkor försämrats avsevärt, bland annat på grund av stora tolkförmedlingsföretags aggressiva prissättning, även om utbildning borde öka tolkyrkets status. En väsentlig bakomliggande faktor är en snedvriden upphandlingspraxis som varken främjar utbildning, sysselsättning eller företagande – och inte heller tryggar tolkarna en tillräcklig inkomst som motsvarar deras utbildning. Den främjar inte heller rättvis konkurrens, etiskt företagande eller ett bredare samhällsansvar.

Samhällstolken tvingas vara anställd av flera tolkförmedlingar, använda flera olika applikationer och ständigt vara på alerten. Arbetsförhållandena är med andra ord omänskliga och mycket dåliga. I Finland behandlas samhällstolkar som Wolt-bud (jfr. Giustini, 2024). De tolkförmedlingar som är verksamma i Finland fungerar som plattformsföretag, vars affärsmodell bygger på en digital plattform som för samman olika användargrupper. För plattformsföretagen står teknologianvändningen i centrum. Plattformen fungerar vanligtvis via en mobilapplikation eller webbtjänst, och teknologin möjliggör skalbarhet och effektivitet – på samhällstolkens bekostnad.

Samhällstolkens alarmerande dåliga arbetsförhållanden förklarar också den höga personalomsättningen och karriärbyte inom branschen. Tolkar orkar inte med de stressande arbetsförhållandena under en längre tid och söker sig till andra yrken (e-post-meddelanden, 15–20 april 2025). Detta bidrar i sin tur till att branschen inte kan utvecklas till ett kvalitativt och respekterat yrkesområde. De grundläggande orsakerna till att tolkförmedlingar kan behandla samhällstolkar så illa – genom att erbjuda nollavtal, tvinga dem till företagande eller att använda flera digitala applikationer – ligger i den finländska lagstiftningen samt i det faktum att tolkyrket inte är reglerat i Finland.

I Finland finns det ingen lag som garanterar samhällstolkar mänskliga arbetsförhållanden. Jag tycker, att samhällstolksyrket bör regleras i Finland. Finland bör införa en tolkningslag för att säkerställa samhällstolkars rättigheter och mänskliga arbetsvillkor. Organisationer som representerar tolkar har försökt påverka beslutsfattare till förmån för att skydda yrkestiteln tolk och reglera yrket. De har till exempel gjort offentliga uttalanden där de förespråkar en tolklag och ett tolkningsregister (Kieliasiantuntijat, 2023).

Enligt resultaten påverkas uppfyllandet av fysiska behov vid distanstolkning negativt av långvarigt sittande, begränsad rörelsefrihet samt kognitivt belastande faktorer såsom dålig hörbarhet, ljudkvalitet och tekniska problem. Resultatet ligger i linje med Messos och Pajunens (2021, s. 22) studie, enligt vilken distanstolkning har visat sig vara mer kognitivt belastande för tolkar än närtolkning. När tolkar upplever en större kognitiv belastning och fler svårigheter i tolkningen blir de snabbare utmattade, vilket i sin tur lättare leder till tolkningsfel. Resultatet stöds även av Bailesons (2011) studie, enligt vilken teknologiska faktorer, såsom fördröjning i bild och ljud, kräver mer koncentration på interaktionen från deltagarna.

Trots dessa faktorer är det enligt resultaten ändå det fysiska välbefinnandets behov som tillgodoses bäst av alla delområden. Detta påverkas av tidsbesparing, undvikande av

infektioner, möjlighet till vila samt minimering av störningsmoment. Det som är anmärkningsvärt i detta resultat är att teknologin inte nämns som en främjande faktor för välbefinnandet. Resultaten stöder inte Zorlus och Marangoz' (2024, s.143) påstående om att distansarbete och sammanblandning av hem och arbete skulle ha negativa effekter på välbefinnandet. Resultatet visar snarare det motsatta: samhällstolkar upplever att möjligheten att påverka sina egna arbetsförhållanden i distansarbete är just en faktor som främjar arbetsvälmående.

Resultatet stöder delvis Moser-Mercers (2003) forskningsresultat om att samhällstolken saknar kontroll över sitt arbete när hen arbetar på distans. Enligt resultaten bidrar den ständiga beredskapen, kravet på att använda flera applikationer samt dåliga bokningsrutiner – som orsakas av de bokningsappar som används av tolkförmedlingarna – till känslan av brist på kontroll. Det bör dock noteras att samhällstolkar bedömer sina egna tekniska färdigheter samt sin distanstolkningskompetens som mycket goda. Den egna tekniska och distanstolkningskompetensen har alltså en positiv inverkan på samhällstolkens välbefinnande när det gäller känslan av trygghet. Forskningsresultaten stöder därmed inte heller fullt ut Zorlus och Marangoz' (2024, s. 143) slutsats, enligt viken frånvaron från tolkningsmiljön skapar en känsla av brist på kontroll. De framhäver att den främsta stresskällan för tolkar som arbetar hemifrån är behovet av att ständigt kontrollera om mikrofonen eller kameran är på och om internetanslutningen är stabil. De som deltog i studien beskriver sina tekniska färdigheter som utmärkta, vilket innebär att det inte finns någon osäkerhet kring den egna kompetensen. Samtidigt konstaterar de dock att rädslan för att internetuppkopplingen ska brytas eller för andra tekniska faktorer som de inte kan påverka, ständigt är närvarande. Forskningsresultaten ligger nära Chans (2024, s. 2) resultat, enligt vilka den accelererade teknologiska utvecklingen kan hota tolkarens arbetssäkerhet lika mycket som den kan hjälpa dem att förbättra effektivitet och prestation. Forskningsresultaten tyder på att samhällstolken försöker hitta en balans mellan de utmaningar och fördelar som modern teknik medför, vilket även Huang m.fl. (2023, s. 1) konstaterar. Resultaten är också i linje med tidigare forskning som visar att fjärrtolkning kan också ha effekter som ökar känslan av trygghet för tolkar. Enligt respondenterna är den fysiska säkerheten och skyddet mot smittorisk som distanstolkning medför faktorer som ökar välbefinnandet, vilket även Runcieman (2020) konstaterar. Forskningsresultaten stämmer dock inte helt överens med Gracia-Garcías (2002) resultat, enligt vilken fjärrtolkning är lämplig för tolkning i vissa miljöer som sjukhus, polisstationer och domstolar, när det gäller att hålla avstånd och ge ett mildare känslomässigt engagemang. Respondenterna upplevde att den psykologiska otryggheten är lika närvarande vid distanstolkning i form av hot och kritik mot tolkningen.

Enligt resultatet är bristen på närhet och sociala kontakter en starkt negativt påverkande faktor för välbefinnandet. Resultatet är i linje med Moser-Mercers (2005) forskningsresultat. Att tolken inte längre är fysiskt närvarande vid mötet innebär en stor förlust, särskilt inom offentlig sektor. Både tolkarnas arbetsrapporter och tidigare forskning lyfter fram hur viktig visuell information är för att kunna tolka effektivt. Möjligheten att observera omgivningen, publiken och talarna har länge betraktats som central för tolkens arbete (Moser-Mercer, 2005). Vid närtolkning får tolken dessutom uppleva social uppskattning, en viss spänning i mötet med framstående klienter, samt en känsla av glädje över att vara nära involverad i själva kommunikationsprocessen (Donovan, 2023, s. 29).

Det är också mycket oroande att resultaten visar att samhällstolkens behov av självkänsla och självförverkligande inte uppfylls vid distanstolkning, särskilt vid telefontolkning och snabbtolkning. Resultatet överensstämmer med Moser-Mercers (2005) resultat, enligt vilket att kunna se miljön, publiken och talarna är avgörande för att tolken ska kunna arbeta effektivt och med hög kvalitet. När visuell information saknas, försämras tolkens möjligheter att utföra sitt uppdrag på bästa sätt. Dessutom kan känslan av att lyckas

påverkas negativt av dålig ljudkvalitet eller tekniska störningar, vilket i sin tur kan leda till att tolken gör fel eller tvingas be om upprepningar (Corpas Pastor & Gaber, 2020, s. 70–72).

Deltagarna var till största delen utbildade tolkar, men ändå oförmögna att skapa och upprätthålla professionella sociala nätverk. Tolkutbildande universitet skulle kunna integrera detta område starkare i sina framtida läroplaner.

Resultatet visar att bristen på respekt för samhällstolkens yrke också märks i användarnas okunskap om hur tolkning fungerar. Personer som använder tolkning har stor inverkan på samhällstolkens låga nivå av arbetsvälmående vid distanstolkning. Användarnas oförmåga att agera korrekt i tolkade situationer, bristande möjlighet till förberedelse på grund av exempelvis snabbtolkning eller att beställaren inte tillhandahållit förhandsinformation, valet av telefontolkning i stället för videotolkning samt att samhällstolken och hans behov förbises påverkar tolkens arbetsvälmående negativt. Ett liknande resultat presenteras även av Braun (2015, s. 6–8), som påpekar att en tydlig skillnad mellan distans- och närtolkning är att kvaliteten på tolkningen försämras snabbare vid distanstolkning. Detta beror bland annat på att deltagarna i sådana situationer ofta saknar kunskap om hur de bör agera under tolkningen.

Jag föreslår att utbildning i hur man agerar i tolkade situationer ska vara obligatorisk för offentliga aktörer som använder tolkningstjänster. Dessutom bör det vara de offentliga aktörernas ansvar att, baserat på denna utbildning, informera sina klienter om hur man bör uppträda och agera korrekt i tolkade situationer. Detta arbete har så småningom påbörjats genom olika projekt. Till exempel har Antinjuntti m.fl. (2022) tagit fram en guide för användning av tolkningstjänster inom integrationstjänster. Offentliga aktörers personal har dock ingen skyldighet att utbilda sig till kunniga användare av tolkningstjänster. Dessutom bör offentliga aktörer undvika snabb- och telefontolkning så långt det är möjligt och i stället föredra video- eller närtolkning för att främja en högre tolkningskvalitet. Med dessa val skulle man kunna främja samhällstolkens välbefinnande avsevärt.

Nittio personer besvarade enkäten, vilket kan ses som tillräckligt men inte som ett särskilt stort urval med tanke på att det kan finnas tusen eller fler auktoriserade tolkar i Finland (Karinen et al., 2022). Enkäten var anonym och frivillig. Respondenternas kön beaktades inte i studien. Även om frågorna formulerades tydligt och entydigt, och respondenterna är språkexperter, är det möjligt att vissa påståenden och frågor inte uppfattades fullt ut. Det bör också noteras att svaren återspeglar de auktoriserade tolkarnas egna uppfattningar och kan vara känslomässigt färgade. Dessutom är bedömningarna av deras egna livsstilar, hälsa och färdigheter deras egna självskattningar.

Forskningsmetoderna som användes fungerade i huvudsak väl. Användningen av både öppna och slutna frågor möjliggjorde insamling av mångsidig och rik data. Genom kodning av de öppna svaren identifierades teman kring arbetsvälmående, varav de flesta kunde klassificeras under en viss kategori. Detta var dock inte möjligt för alla faktorer, såsom ersättning, som påverkar många aspekter av arbetsvälmåendet. Den modell för arbetsvälmående som skräddarsyddes för denna studie för samhällstolkar behöver testas och utvecklas vidare.

I framtida studier om samhällstolkarens arbetsvälmående skulle det vara intressant att jämföra välmående hos tolkar för talade språk och teckenspråkstolkar samt undersöka vilken påverkan lagstiftningen har på detta. Ett annat intressant perspektiv vore att jämföra samhällstolkars välmående mellan två olika länder.

Referenser

- Amato, A. (2017). Challenges and Solutions: Some Paradigmatic Examples. I A. Amato N. Spinolo & M. J. González Rodríguez (utg.). *Handbook of Remote Interpreting SHIFT in Orality* (s. 79–102). <https://doi.org/10.6092/unibo/amsacta/5955>
- Antinjuntti, K., Gorschnik, H., Hildén, T., Kalajoki, S., Kavén, J., Kolehmainen, A., Määttä, S., Penttinen, S., Rannat, R., Soininen, A. M., Tammenmaa, C., Tavassoli, M., Vik, G.-V. & von Essen, P. (2022). Opas tulkkauspalveluiden käyttöön kotoutumista edistävissä palveluissa. *TEM oppaat ja muut julkaisut*, 2022/15. Työ- ja elinkeinoministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-763-2>
- Bahadır-Berzig, Ş. (2022). Von dolmetschenden Kabinen zu gebärdenden Avataren: Kritische Reflexionen zu den Herausforderungen der Digitalisierung in der Dolmetschlehre. I K. Ables, S. Hansen-Schirra, K. Oster, M. J. Schaefer, S. Signer & M. Wiedmann (utg.). *Rethinking translator education. In honour of Don Kiraly's Social Constructivist Approach* (s. 255–268). Frank & Timme.
- Bailenson, J. N. (2021). Nonverbal Overload: A Theoretical Argument for the Causes of Zoom Fatigue. *Technology, Mind, and Behavior* 2(1), 1–6. <https://doi.org/10.1037/tmb0000030>
- Braun, S. (2017). What a micro-analytical investigation of additions and expansions in remote interpreting can tell us about interpreters' participation in a shared virtual space. *Journal of Pragmatics* 107, 165–177. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2016.09.011>
- Braun, S. (2015). Remote Interpreting. I H. Mikkelsen & R. Jourdenais (utg.). *Routledge Handbook of Interpreting* (s. 352–367). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315745381-27>
- Braun, S. & Taylor, J. (2012). Video-mediated interpreting: an overview of current practice and research. I S. Braun & J. Taylor (utg.). *Videoconference and remote interpreting in criminal proceedings* (s. 33–68). Centre for Translation Studies, University of Surrey.
- Brown, T. & Gunderman, R. (2006). Viewpoint: Enhancing the professional fulfilment of physicians. *Academic Medicine: Journal of the Association of American Medical Colleges*, 81(6), 577–582. <https://doi.org/10.1097/01.ACM.0000225224.27776.0d>
- Chan, V. (2024). Impact of technology on interpreting practice: a review of studies on technology and interpreting practice from 2013 to 2024. *Interactive Technology and Smart Education*, 22(1), 81–102. <https://doi.org/10.1108/ITSE-02-2024-0042>
- Corpas-Pastor, G. & Gaber, M. (2020). Remote interpreting in public service settings: technology, perceptions and practice. *SKASE Journal of Translation and Interpretation*, 13(2), 58–78.
- Davitti, E. (2019). Methodological explorations of interpreter-mediated interaction: Novel insights from multimodal analysis. *Qualitative Research*, 19(1), 7–29. <https://doi.org/10.1177/10468794118761492>
- de Boe, E. (2021). Management of overlapping speech in remote healthcare interpreting. *The Interpreter's Newsletter*, 26, 137–155. <https://doi.org/10.13137/2421-714X/33268>
- de Boe, E., Vranjes, J. & Salaets, H. (utg.). (2024). *Interactional dynamics in remote interpreting: Micro-analytical approaches*. Routledge.
- Donovan, C. (2023). The Consequences of Fully Remote Interpretation on Interpreter Interaction and Cooperation A threat to professional cohesion? *INContext* 3(1), 24–48. <https://doi.org/10.54754/incontext.v3i1.59>
- Eduskunta.fi (2022). *Vastaus kirjalliseen kysymykseen tulkkien ammatin sääntelystä sekä ammattipätevyyden vaatimusten puuttumisesta ja niiden määrittelystä*. https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Kysymys/Documents/KKV_705+2022.pdf?lang=fi

- Giustini, D. (2024). 'You can book an interpreter the same way you order your Uber': (re)interpreting work and digital labour platforms. *Perspectives*, 32(3), 441–459. <https://doi.org/10.1080/0907676X.2023.2298910>
- Gracia-Garcia, R. A. (2002). Telephone interpreting: A review of pros and cons. *Proceedings of the 43rd annual conference*, 195–216. American Translators Association.
- Hansen, J. P. B. (2020). Invisible participants in a visual ecology: Visual space as a resource for organising video-mediated interpreting in hospital encounters. *Social Interaction. Video-Based Studies of Human Sociality*, 3(3). <https://doi.org/10.7146/si.v3i3.122609>
- Hansen, J. P. B. & Svennevig, J. (2021). Creating space for interpreting within extended turns at talk. *Journal of Pragmatics*, 182, 144–162. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2021.06.009>
- Huang, Y., Shi, W. & Wen, J. (2023). Technology Challenges and Aids: The Sustainable Development of Professional Interpreters in Listening Comprehension Effectiveness and Interpreting Performance. *Sustainability*, 15(8), 6828. <https://doi.org/10.3390/su15086828>
- Jerkovic, T. (2024). Space, body and presence: An analytical framework for remote interpreting. *Interpreting*, 26(2), 201–230. <https://doi.org/10.1075/intp.00105.jer>
- Karinen, R., Luukkonen, T., Jauhola, L. & Määttä, S. (2020). Selvitys asioimistulkkauksen nykytilasta. *Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 45*. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-556-0>
- Kieliasiantuntijat (2023). *Julkilausuma: Suomi tarvitsee tulkkilain*. <https://kieliasiantuntijat.fi/suomi-tarvitsee-tulkkilain/>
- Lag om offentlig upphandling och koncession 1397/2016. Finlex. <https://www.finlex.fi/sv/lagstiftning/2016/1397>
- Lindemann, G. & Schünemann, D. (2020). Presence in digital spaces. A phenomenological concept of presence in mediatized communication. *Human Studies*, 43(4), 627–651. <https://doi.org/10.1007/s10746-020-09567-y>
- Maunz, L. A. & Glaser, J. (2023). Does being authentic promote self-actualization at work? Examining the links between work-related resources, authenticity at work, and occupational self-actualization. *Journal of Business and Psychology* 38, 347–367. <https://doi.org/10.1007/s10869-022-09815-1>
- Maslow, A. H. (1987). *Motivation and personality*. Harper & Row.
- Messo, M. & Pajunen, M. (2021). *Etätulkkaus toimivaksi – Opas viittomakielen etätulkkaukseen*. Humanistinen ammattikorkeakoulu. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/507324/Messo_Matleena_Pajunen_Mariana.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Moser-Mercer, B. (2005). Remote interpreting: The crucial role of presence. I A. Künzli (utg.). *Empirical research into translation and interpreting: processes and products*. Special nummer av *Bulletin Suisse de Linguistique Appliquée* 81, 73–97.
- Moser-Mercer, B. (2003). Remote Interpreting: Assessment of Human Factors and Performance Parameters. Joint project, International Telecommunication Union ITU. Ecole de traduction et interprétation, University of Geneva (ETI). https://www.academia.edu/117177384/Remote_interpreting_Assessment_of_human_factor_s_and_performance_parameters
- Otala, L. & Ahonen, G. (2005). *Työhyvinvointi tuloksentehtävänä*. WSOY.
- Rannat, R. (2019). *Asioimistulkkien palkkioita alennetaan taas*. <https://www.sktl.fi/?x1239065=1949010>
- Rainò, P. & Vik, G.-V. (2020). *Tulkkausalan tulevaisuudennäkymät*. Humanistisen ammattikorkeakoulun julkaisu, 113.
- Rauramo, P. (2004). *Työhyvinvoinnin portaat: Työkirja*. Työturvallisuuskeskus.

- Roziner, I. & Shlesinger, M. (2010). Much ado about something remote: Stress and performance in remote interpreting. *Interpreting*, 12(2), 214–247.
<https://doi.org/10.1075/intp.12.2.05roz>
- Runcieman, A. J. (2020). Community interpreting and the Covid-19 crisis: Present relevancy and future directions. *Tilburg Papers in Culture Studies*, 242.
- Sadri, G. & Bowen, C. R. (2011). Meeting employee requirements: Maslow's hierarchy of needs is still a reliable guide to motivating staff. *Industrial Engineer*, 43(10), 44–49.
- Segler-Heikkilä, L. (2025). How are you, public service interpreter? The occupational well-being of public service interpreters in Finland. *Mikael* 18(3), 481–513.
<https://doi.org/10.61200/mikael.163841>
- Semantix (2025). *Jobba som frilansande tolk åt Semantix*.
<https://www.semantix.com/se/karriar/jobba-som-tolk>
- Skinner, R., Napier, J. & Braun, S. (2018). Interpreting via Video Link: Mapping the field. I J. Napier, R. Skinner & S. Braun. (utg.). *Here or There: Research on Interpreting Via Video Link* (s. 11–35). Gallaudet University Press.
- SKTL (2023). *Julkilausuma: Suomi tarvitsee tulkkilain*.
<https://www.sktl.fi/liitto/julkilausuma/>
- Svennevig, J. & Hansen, J. P. B. (2023). Reparasjonssekvenser i tolkede samtaler. *Norsk Lingvistisk Tidsskrift*, 41, 357–379.
- Túlka (2025). *Three ways to use Túlka's service*. <https://tulka.com/how-to-start-using-tulka/>
- Työsuojelu.fi (u.ä.) *Working conditions: psychosocial workload*.
<https://tyosuojelu.fi/en/working-conditions/psychosocial-workload/factors>
- USGF (2022). *The U.S. Surgeons General's Framework for Workplace Mental Health & Well-Being*. <https://www.hhs.gov/sites/default/files/workplace-mental-health-well-being.pdf>
- Utbildningsstyrelsen (2025). *Register of Legal Interpreters*.
<https://www.oph.fi/en/services/register-legal-interpreters>
- Viljanmaa, A. (2022). Out of the frying pan into the fire: the impact of the pandemic on the listening environment of public service interpreters in Finland as experienced by interpreters themselves. *FITISPos International Journal*, 9(1), 102–124.
<https://doi.org/10.37536/FITISPos-IJ.2023.1.9.316>
- Vänskä, M. (2022). *Työhyvinvointi ja sen kehittäminen julkisessa organisaatiossa*. Vaasa University.
- Wadensjö, C. (1999). *Interpreting as Interaction*. Routledge.
- Youpret (u.ä.). *Hae Youpret-tulkiksi*. <https://www.youpret.com/fi/tulkiksi/>
- Zorlu, B. N. & Marangoz, E. Ö. (2024). Evaluation of Remote Interpreting in Terms of Stress and Burnout. *Trakya University Journal of Faculty of Letters*, 14(28), 139–163.
<https://doi.org/10.33207/TRKEDE.1432715>