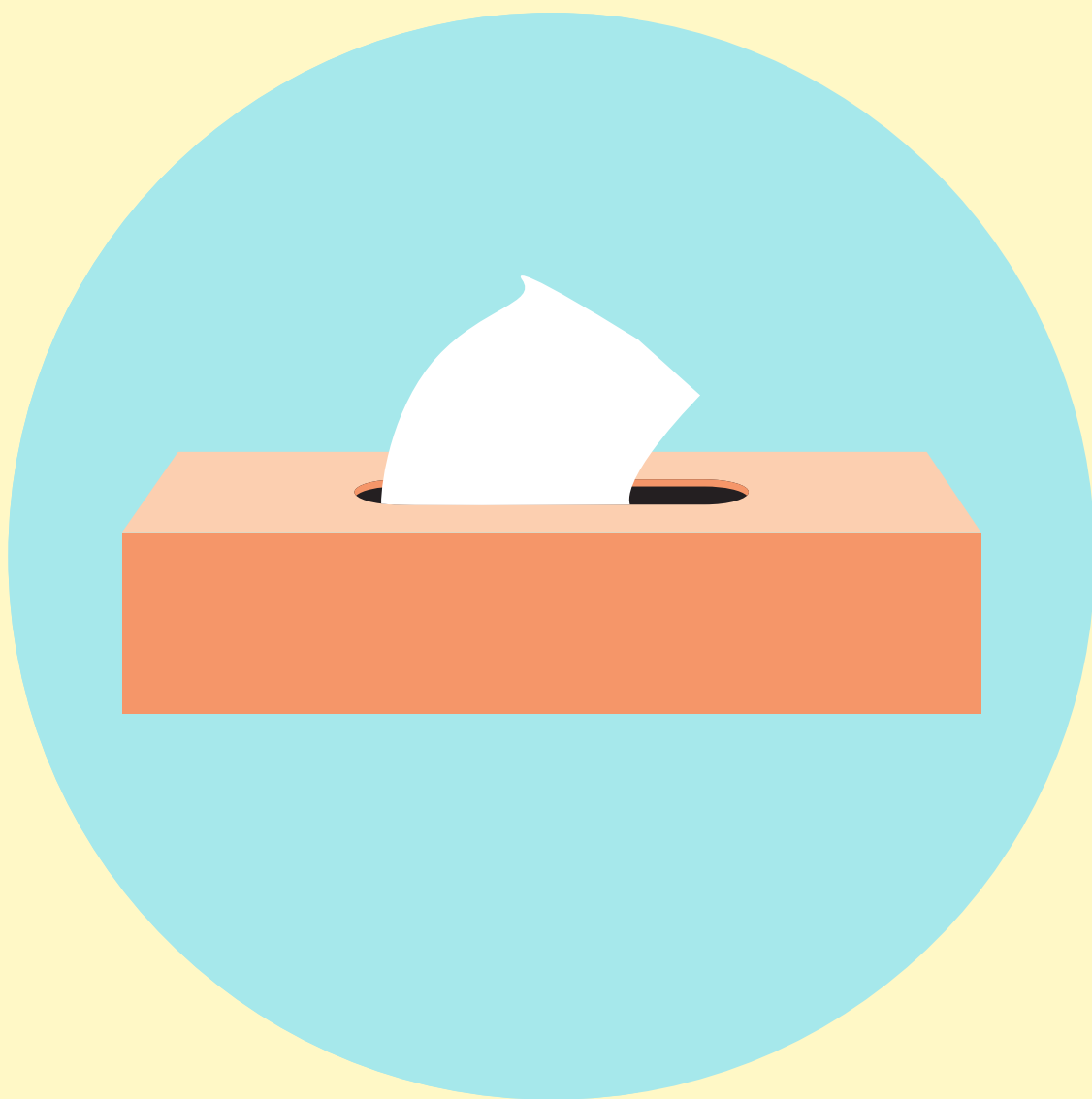


komoří bulletin

/02
2018

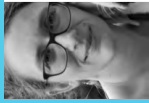


PSYCHOHYGIENA
PRO TLUMOČNÍKY



psychohygiena pro tlumočníky

Psychohygiena pro tlumočníky



KRYSTÝNA PÁNKOVÁ
KRATOCHVÍLOVÁ

Jsem psycholožka a máma čtyř dětí, v současné době na rodičovské dovolené. Mám od narození těžké sluchové postižení, manžel je tlumočník a pochází z neslyšící rodiny. Píšu články (nejen) o psychologii do časopisu UNIE a s naším labradorem Fidem, který je i mým asistenčním signálním psem, se věnuji canisterapii. Předtím jsem pracovala jako školní psycholog ve škole v Radlicích a v psychologické poradně ve Studůlkách. Absolvovala jsem výcvik v systemické terapii.

V tomto článku o psychohygienu u pomáhajících profesí se zaměřím na tlumočníky. Chtěla bych přinést hlavní pohled psychologa z komunity neslyšících (tohoto času na rodičovské dovolené), který se setkává i s tlumočníky, a dokonce má jednoho tlumočníka doma (můj manžel je tlumočník). Tlumočníky ČZJ sama využívám, stejně tak jako někteří přátelé a rodinní příslušníci, takže i tyto vlastní a sdílené zkušenosti se v článku mohou promítnout.

Pokusím se na příkladech z praxe nastínit důležitost psychohygieny a možná i trochu ukázat, jak na to. Nebudu popisovat jednotlivé relaxační ani meditační techniky atd., jelikož se dají najít v množství knih, článků a videí na internetu. Navíc každému může vyhovovat něco trochu jiného. Pro tlumočníky na toto téma určité doporučuji komoří publikaci Michaely Veselé *Psychohygiena a relaxace pro tlumočníky znakového jazyka*.

Věnujete péči svému tělu? Nejspíše ano. Asi vám není jedno, jak vypadáte, a o svůj vzhled se staráte. Oblékáte se tak, abyste se v oblečení cítili dobře a abyste se v něm líbi-

li. Pravidelně si myjeme vlasy, ženy chodí do kadeřnictví a někteří pánové do barbershopů, holí se skoro všichni. Také se většinou snažíme stravovat zdravě, sportovat, starat se o své tělo. A když nás něco bolí, asi s tím půjdeme k doktorovi. Kromě toho jsou nedílnou součástí našeho dne ranní a večerní hygiena. A co psychohygiena? Věnujeme stejnou péči jako svému tělu i své psychice? A víme vůbec, jak na to? Takové čištění zubů máme zautomatizované, zabere to jen dvě minuty ráno i večer, nebolí to. Zatímco „uklízet“ si ve svojí hlavě a při tom si vyjasňovat citlivá nebo třeba nepříjemná témata nás mnohdy nikdo neučil, určitě se to za dvě minuty nedá stihnout a občas to docela bolí.

Psychika a tělo jsou provázané. Jedno s druhým souvisí. Přesto na psychiku často zapomínáme nebo ji odkládáme na druhou kolej a to se dříve nebo později projeví na našem těle. Proč bychom tedy nemohli své duši věnovat každý den minimálně tolik času jako čištění zubů?

Psychohygiena je totiž taky takové čištění, i když ne zubů, ale hlavy. Práce pomáhajících profesí je specifická v tom, že se v ní

setkáváme s lidmi a jejich emocemi. Zažíváme situace, ve kterých „lítají“ emoce. A nějakým způsobem se tam odrážejí naše vlastní zkušenosti a zážitky, naše vlastní emoce. Pokud se budeme setkávat s emotivními situacemi, je důležité umět si je v sobě zpracovat. Je to prevence před vyhořením. Jinak nás to zahltné a nebudeme schopni dobře pracovat. Nebo dokonce nebudeme schopni pracovat vůbec.

Psychohygiena je velmi důležitá u všech pomáhajících profesí, které přicházejí do

kontaktu s lidmi, s klienty. Je rozšířený obecný pohled, že tlumočníci by měli být „pouze“ zprostředkovateli komunikace, jakýmsi mostem mezi slyšícím a neslyšícím účastníkem konverzace. Jenže oprostít se při tlumočení od emocí úplně nejde, protože i tlumočník je především člověk.



A JAK TO VLASTNĚ JE, JE TLUMOČENÍ ZNAKOVÉHO JAZYKA „PLNOHODNOTNOU“ POMÁHAJÍCÍ PROFESÍ?

Tlumočníky mluvených jazyků většinou za pomáhající profesí nepovažujeme. Samozřejmě také záleží na typu tlumočení, tlumočníci ČZJ se častěji věnují komunitnímu tlumočení. Mají ve srovnání s tlumočníky do takové angličtiny nebo němčiny méně nabídek „komerčního“ tlumočení, platy jsou nižší. A hlavně, profesně se pohybují v jazykové a kulturní menšině Neslyšících. Byť mají být pouhým zprostředkovatelem komunikace, zažívají zejména při komunitním tlumočení často emočně náročné situace.

A další věcí je, že komunitu neslyšících bohužel ovlivňuje dodnes častý všeobecný náhled slyšících na neslyšící jako na „postižené“. Neslyšící se setkávají s diskriminací a předsudky, mívají menší dosažené vzdělání,

mají horší přístup k informacím, tudíž jejich všeobecná informovanost bývá menší. A občas se u nich v různých situacích můžeme setkat s netypickým chováním – z důvodu neznalosti, menších sociálních zkušeností, ale také jako následek nepřijetí slyšícími rodiči, komunikačních bariér, diskriminace atd. To může vést například k agresivitě, nedůvěře, přehnané obrannému postoji „všichni slyšící jsou proti mně“. Tyto projevy samozřejmě negativně ovlivňují náhled slyšícího partnera v komunikaci. Když je u toho tlumočník, vnímá klientovy emoce z první ruky. A musí se s tím také nějak popasovat. Plus obrušovat kulturní rozdíly, tlumočit emoční zabarvení.

EMOČNĚ NÁROČNÉ SITUACE

Teď uvedu několik příkladů, které ilustrují náročnost povolání tlumočnicka znakového jazyka. Jsou to různorodé situace, které mohou, a nemusí potkat různé typy tlumočnicků. Možná některé z nich důvěrně znáte. Nebo vám jsou povědomé.

Každý tlumočnick, který někdy tlumočí u lékaře, se může setkat s tím, že musí tlumočit sdělení vážné diagnózy a klientovu reakci na ni. Emočně náročné bývá tlumočení rodičům před operací dítěte a po ní, tlumočení při pohřbu nebo při porodu. Tlumočení police-

vního vyšetřování ohledně týrání dítěte, nebo dokonce vraždy či sebevraždy. Tlumočení při psychoterapii, kde klient hodně pláče nebo s terapeutem pracuje na citlivém tématu či se to týká nějakého traumatu. Lidé umírají, a tak se ani tlumočníci nevyhnou tlumočení sdělení úmrtí někoho blízkého. Emočně náročné bývá i tlumočení situace, kdy dochází k diskriminaci neslyšícího klienta, případně se mu děje nějaké bezpráví, a tlumočnick ví, že by to svým vstupem do komunikace mohl zarazit, ale není si jistý, zda takto vůbec může jednat.

1. Prostředí

Pro tlumočnicka může být emočně náročné i samotné prostředí. Například nemocnice, operační sál, psychiatrické zařízení, místo nějaké kalamity (např. teroristický útok, požár, evakuace,...), terapeutická skupina, vězení, soud nebo tlumočení před velkým množstvím lidí jako na prestižní konferenci, v divadle nebo v televizi.

2. „Náročný klient“

Snad každému tlumočnickovi se někdo takový vybaví. Většinou jsou to klienti, kteří jsou v něčem netypičtí a nepředvídatelní. Například lidé se specifickým projevem ve znakovém jazyce nebo se sníženými rozumovými a komunikačními schopnostmi, případně s psychiatrickou diagnózou nebo agresivní klienti, klienti pod vlivem alkoholu nebo drog, menší děti. Neslyšící, kteří žijí v jakémsi „bezjazyčí“ – neovládají na komunikační úrovni ani jeden jazyk. Tito lidé většinou potřebují kromě tlumočení i další podporu, vysvětlování, doprovázení. Má to dělat tlumočnick, pokud není někdo jiný k dispozici? A kam až může tlumočnick v „doprovázení“ zajít? Kde jsou hranice mezi tlumočením a provázením/pomocí?

3. Time management

Tlumočnick je někdy na roztrhání. Ráno tlumočíte v nemocnici, kde se to protáhne, a tak musíte co nejrychleji přeběhnout na další tlumočení, kam nakonec přiběhnete zpocený/á s mírným zpožděním, a všichni čekají jen na vás. Nestiháte oběd, tak cestou jen rychle zhltnete pár rohlíků. Odpoledne tlumočíte na odborné konferenci a chtěli jste si ještě projít přípravu, to už bohužel nestiháte a jste z toho trochu ve stresu. Po skončení konference vás ještě prosí kolegyně, které náhle onemocnělo dítě, jestli byste za ni nemohl/a

vzít tlumočení na jednání pracovní skupiny. Mezitím spousta pracovních telefonátů a SMS dotazů, jestli byste nemohli tehdy a tehdy tlumočit. Večer tlumočíte na třídních schůzkách. Přijdete domů pozdě večer, svalíte se do postele a ráno to začíná nanovo. Jak dlouho toto tempo ještě vydržíte? Jak vidno, tlumočnick by měl být dobrý nejen v tlumočení, ale i v plánování času. Uf. Leckdy to vyžaduje výborné manažerské schopnosti a velký díl, že?

UMĚNÍ ODMÍTAT

S time managementem souvisí umění odmítat. Pro mnoho tlumočnicků to vůbec není jednoduché! Buď vás vaše organizace někam vyšle a vy se zpravidla musíte přizpůsobit, nebo jste i tlumočnickem na volné noze a vnímáte, že jste užitečný a je o vás zájem. A říkáte si: „Kdo jiný by to tlumočil za mě, vždyť tady nikdo další není. Nemohu ty neslyšící nechat na holicích.“ A zalije vás „úžasný“ pocit: „Páni, já jsem tak nepostradatelný/á!“. Takže berete práci, i když nestiháte a nezvládáte. Berete práci na úkor sebe sama, rodiny, volného času. Říkáte si, že přece nemůžete odmítnout dobře placenou práci, protože peníze se hodí vždycky a vy nechcete okrádat svoji rodinu. A tak pracujete a pracujete... Hřejivý pocit vás opouští, únava pomalu, ale jistě vítězí. Také nadměrné množství klientů může vést k pocitu: „Už toho mám dost, už mě to nebaví!“

Mimovelká města je velký nedostatek tlumočnicků, takže v některých krajích si klienti nemohou vybrat nikoho konkrétního. Mnohdy jsou vděční za to, že vůbec někdo může, byť jim

dotyčný úplně nevyhovuje. A tlumočnickovi se také obtížněji odmítá pro něj/ni náročné tlumočení, když ví, že za něj není žádná náhrada a že jeho/její odmítnutí by způsobilo klientovi velký problém. Pocit vlastní nepostradatelnosti v něm/v ní roste a roste a to není zdravé. Samozřejmě výjimky potvrzují pravidlo. Pokud pro to nemáme důvod, není třeba být tak striktní. Je to i o znalosti svého těla a jeho hranicích. V případě většího záprahu, když cítím, že mi docházejí síly, tak uberu. A naopak, když se cítím dobře a plný/á sil, mohu si dovolit pracovat víc. Nebo večer a o víkendů zásadně netlumočím, ale umím udělat třeba dvakrát, třikrát do měsíce výjimku.

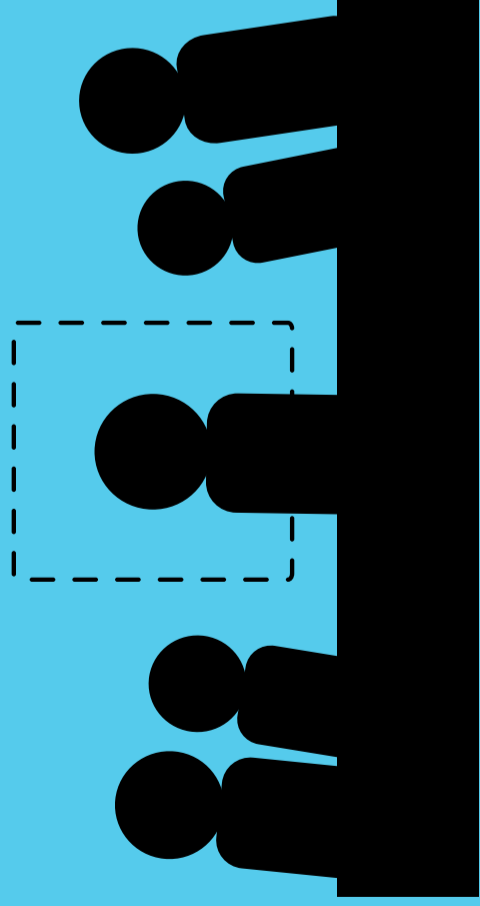
Když to shrnu, rizikovým faktorem, kdy hrozí vyhoření, je například to, že člověk nemá kromě své práce jiné zájmy ani přátele nebo si na ně neumí udělat čas.

POTŘEBA SDÍLENÍ

Tlumočníci znakového jazyka mají nevyhodu, že svět neslyšících je malý, a tak se o spoustě svých zážitků z tlumočení (buť obecně, bez konkrétních detailů) nemohou zmínit ani neslyšícím kamarádům, ani nejlepší kamarádce, která shodou okolností vystudovala stejný obor jako oni, nebo sousedovi, jehož teta má neslyšící dceru. I hodně upravený příběh bez uvedení jména a dalších detailů by se v komunitě mohl dostat dál. Spousta lidí přímo hltá drby, které se nějak týkají jim známých lidí. Možná to taky znáte: svěříte kamarádovi tajemství, on vám přísahá, že si to nechá jen pro sebe, a stejně to bůhvíjak unikne a brzy vše vědí skoro všichni.

A mohou tlumočníci spolu chodit na pivo? Nebo mají na pivo zajít raději se známými, kteří s komunitou neslyšících nemají vůbec nic společného? Nebo to řešit podle aktuálního pocitu? Třeba byste u piva rádi probrali situaci, která se vám dnes stala při tlumočení, a pořád na ni musíte myslet. Prostě se potřebujete vyventilovat. Jaké by to pro vás

bylo, kdyby u vedlejšího stolu náhodou seděla skupina známých neslyšících, kterým taky tlumočíte? Někomu může vadit už jen to, že vůbec o tom musí přemýšlet a nemůže si bez obav vyrazit jednoduše bez váhání s kýmkoliv. Jistě si říkáte, že zrovna vy jste abstinenti nebo že nad sebou nikdy neztráctíte kontrolu a nikdy neřeknete něco, čeho byste pak mohli litovat. Jenže jednou se vám to může vymknout z ruky, třeba ne úplně vlastní vinou. Teď budu přehánět, ale představte si, že by vám někdo něco namíchal do pítí. Nebo kolega slaví narozeniny a objednává několik rund panáků, vy se příměnně uvolníte a rozváže se vám jazyk. A odtud je už jen malinkatý krůček k tomu nechtěně vyrazit něco, co by se nikdo jiný neměl dozvědět. A ráno si to už ani nepamätujete, ale informace už si poletuje ve světě a žije si svým životem. Co s tím? Trávit všechny večery o samotě doma u čaje? To byste se možná zas dřív zbláznili vy!



RIZIKO PORUŠENÍ MLČENLIVOSTI

S potřebou sdílení a vyventilování souvisí povinnost mlčenlivosti. Ale co když tlumočník mluví ze spaní a nechtěně takto vyrazí své drahé polovičce důvěrné informace (opět záměrně trošku přeháním)? Nebo někdo nepovolaný objeví/odcizí jeho soukromé materiály z tlumočení (přípravu,

poznámky, potvrzení atd.)? Nebo ztratí/je mu odcizen telefon, kde má uloženou konverzaci s klienty, poznámky o tlumočení i termíny tlumočení se jmény klientů? A pokud zafunguje zákon schválnosti, tak může o telefon přijít zrovna na nějaké prima akci pro neslyšící...

KONTAKT NEJEN S KLIENTY

Tlumočníci znakového jazyka se občas setkávají se svými neslyšícími klienty i mimo tlumočení. Třeba bydlí blízko sebe, potkají se na ulici, při tlumočení přednášky v klubu neslyšících, na nákupu, na plese neslyšících... Ani pro jednu stranu to nemusí být vždy příjemné setkání. Zejména pokud tlumočník tlumočil o něčem, na co by dotyčný neslyšící nejraději zapomněl, a pokaždé, když tlumočníka spatří, vrátí se mu nepříjemné pocity. Může v tlumočnickovi jakožto v člověku, který taky „ví“ o jeho citlivém tématu, vnímat ohrožení své integrity. A naopak tlumočnickovi také může

být nepříjemné, když potká neslyšícího, o kterém ví jisté intimní záležitosti, a chtě nechtě si je opět vybaví. Oba můžou být rozpačití, jak se k sobě chovat. Mají se pozdravit nebo raději předstírat, že toho druhého nevidí?

Oddělení práce a soukromého života může být občas těžké zejména pro ty tlumočníky, kteří jsou součástí komunity neslyšících.

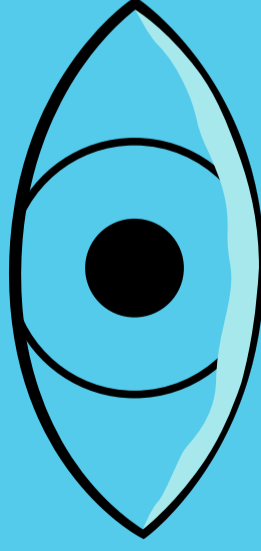
VLASTNÍ CITLIVÁ MÍSTA

Tlumočení tématu, které v tlumočnickovi vyvolává nepříjemné pocity, mu může připomenout něco, co v sobě nemá vyřešené, třeba jisté zážitky z dětství, a rozjít tak opět staré rány. Nebo je možné, že se tlumočnickovi, který sám ve svém životě řeší náročnou situaci, například rozvod, a nemá to v sobě ještě zpracované, mohou při tlumočení podobné situace promítat jeho vlastní zážitky.

Když se při tlumočení rozpláčete nebo něco ve vás vyvolá nepříjemné pocity, případně bolest, smutek nebo i vztek, znamená to, že jste pravděpodobně narazili na citlivé místo ve své duši, které nemáte vyřešené. Například klient řeší domácí násilí, vy jste v dětství byli sami svědkem něčeho podobného. Mysleli jste si, že jste s tím už srovnaní, ale najednou se vám při tlumočení všechno vrátí. Může se to odrazit na kvalitě vašeho

tlumočení, sevrě se to ve vás, rozbuší se vám srdce nebo vám začnou téct slzy atd. **Moje rada zní, NEPODCEŇUJTE TO!**

Když tyto pocity nezpracujete, mohou se potlačované emoce projevit jinak a může se v „lepší“ případě stát, že příště podobnou situaci při tlumočení nezvládnete už vůbec, a v horším případě to odnesete svým zdravím, vyhoříte nebo si přivodíte psychické problémy, jako jsou např. pocity úzkosti. Nebo všechno najednou. A další věc je, že se to odrazí na kvalitě vašeho tlumočení, což nakonec může poškodit klienta. Není příliš pravděpodobné, že budete nečekaně tlumočit nějaké pro vás náročné téma, ale ne vždy dopředu víte, jakým směrem se bude tlumočnická situace vyvíjet. Takže je lepší to vzít jako výzvu a zpracovat na sobě předem.



PŘEDSUDDKY, PŘEDPOKLADY, NAŠE OČEKÁVÁNÍ

Je jich spousta a ovlivňují naše jednání víc, než si připouštíme. Mohou ovlivňovat i náš postoj k neslyšícím klientům, což následně působí na proces tlumočení.

Například pokud souhlasíte s názorem, že s Romy jsou často problémy, může se to odrazit ve vašem přístupu k nim a možná pak budete vnímat tlumočení jako náročnější – „Uff, vůbec se mi tam nechce, stejně to zase bude k ničemu...“ Naopak, když si svoje předpoklady uvědomíte, může vám to pomoci získat ke klientovi vnitřní respekt a bude se vám i lépe tlumočit.

Nebo nejen CODA tlumočníci mohou mít

předsudek, že neslyšící senioři většinou kvůli nízkému vzdělání znají málo cizích slov a musí se jim všechno zjednodušovat a více vysvětlovat.

Tak to vypadá, že tlumočení je obrovská zodpovědnost, nebo snad ne? A to už nemluvím o tom, jak může malá tlumočnická chyba z nepozornosti, únavy nebo jednoduše z neznalosti ovlivnit život klienta. Ale zase by nebylo dobré se tím vším moc stresovat. Chtěla jsem hlavně upozornit na to, že riziko vyhoření tu je a psychohygienu by měla v životě tlumočnicka určitě mít své místo.

TAK JAK NA TO? TIPY NA PSYCHOHYGIENU:

Supervize

Stejně jako u jiných pomáhajících profesí i u tlumočnicků ČZJ vnímám supervizi jako základní potřebu. Pomůže vyřešit různé problémy související s vaší prací, získat nadhled a vylepšit váš výkon. Pokud vám supervize moc nevyhovuje, může to znamenat, že byste se měli poohlédnout po jiném supervizorovi, nemám na mysli jiné tlumočnický, ale odborníky, kteří prošli supervizním výcvikem. Supervize může být individuální i skupinová. Může se týkat nejen tlumočení, ale i spolupráce v týmu nebo jiného tématu, které byste rádi řešili.

Kromě supervizí se můžete setkat i s intervizemi. *Intervize* je něco jako supervize mezi kolegy – sdílení, reflexe, zpětná vazba a vzájemná podpora navzájem. Může probíhat ve dvou i ve větší skupince a

základem je vzájemná důvěra a profesionalita – že se nic, co budete řešit, nedostane ven.

Výborné a efektivní jsou bálintovské skupiny, které mají jasnou strukturu. Postup se dá dohledat na internetu nebo v literatuře, ovšem nejlepší je, pokud bude alespoň na prvním setkání někdo, kdo už má s těmito skupinami nějakou zkušenost.

Ale co tlumočníci z méně pokrytých oblastí, kteří ve svém okolí nemají skoro žádné kolegy? I oni mohou být aktivní a zorganizovat například nějaké reflektivní setkání pro kolegy z různých míst, případně využít techniku pro online spojení se na dálku.

Práce na sobě

Snažíme se porozumět svým emocím, které se objevují (nejen) v souvislosti s tlumčením. A podívat se na ně s odstupem.

Užitečné mohou být otázky typu: Kde se tato emoce ve mně vzala? Co to se mnou dělá? Kdy se to objevilo poprvé? S čím to může souviset? Jak bych s tím chtěl naložit? Co bych potřeboval/a, aby mi v tom bylo lépe? Lze využít i focusing (technika tělesně zakotveného prožívání), což je jednoduchá metoda uvědomování si a přijímání toho, co nám dávají najevo naše tělesné pocity

a emoce. Dá se celkem snadno nacvičit. Více o focusingu lze najít např. v publikaci *Karla Hájka*.

Pokud cítíme, že nás některé emoce neúměrně zatěžují, vyplatí se najít si někoho, kdo by nás tím provedl, například terapeuta nebo kouče. Terapie a koučink se často prolínají, v dnešní době je nejen u šéfů různých firem moderní mít svého kouče nebo

průvodce, který pomáhá dosáhnout vlastních cílů a zlepšit výkon. Takže se můžete inspirovat.

Pro práci na lepším porozumění sobě samému a na tom, abychom se cítili lépe nebo pouze naplnili svoji potřebu sdílení, jsou skvělé různé sebezkušenostní a rozvojové skupiny, kterých je hlavně ve větších městech stále více, takže si snad každý může najít něco, co by mu mohlo sednout.

Hodně přínosná jsou různá formální i neformální setkání mezi kolegy, kurzy a vzdělávací akce nejen pro tlumočníky. Je užitečné mít kolem sebe síť kolegů, kteří

tu v případě potřeby jsou pro vás a mohou vás zastoupit, poradit vám i podpořit vás. Růst na sobě i růst profesních dovedností dává motivaci, vede ke zlepšení pracovního výkonu, a tudíž zmenšuje riziko vyhoření.

 Více o focusingu např. i zde.

 Co jsou to bálintovské skupiny, si můžete přečíst třeba zde.

Dávat i brát

„Braní“ a „dávání“ má být v rovnováze, i když občas není jednoduché to správně vybalancovat jak v profesním, tak i v osobním životě. Nelze jen dávat, pak se člověk rychle vyčerpá. Například když tlumočíte za

neúměrně málo peněz nebo když občas z lítosti a snahy pomoci tlumočíte zadarmo, a to častěji, než byste chtěli, můžete vyhořet dřív.

Na závěr

Základem psychohygieny je mít „číslo“ ve své duši. Snažit se porozumět svým emocím a tomu, co prožívám, a pracovat s tím. Umět vypnout a nežít jen svojí profesí. Dále jistě všichni známe zásady zdravého životního stylu, jako je pohyb, zdravá výživa, dostatečný spánek, sport... Nechci to tu všechno opakovat a dávat nějaké obecně-konkrétní rady. Věřím, že každý má nebo si může najít svůj způsob či aktivitu, jak se odreagovat a vyčistit si hlavu. Velmi užitečným pomocníkem jsou relaxační tech-

niky. A nezapomínejme na přátele.

A úplně na závěr – neberte syndrom vyhoření jako nepřítel a nebojte se ho – ukážete vám, co potřebujete ve svém životě mít jinak. Třeba zjistíte, že vaše profese není pro vás ta ideální a naplňující cesta. Je to příležitost dojít k tomu, že třeba chcete dělat úplně jiné povolání, které vám opravdu „sedne“ a bude vás uspokojovat mnohem více.

Doporučená literatura pro všechny, kteří se k tomuto tématu chtějí dozvědět více:

Hájek, K.: Práce s emocemi pro pomáhající profese. Praha: Portál, 2012.

Kopřiva, K.: Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, 2016.

Veselá, M.: Psychohygieny a relaxace pro tlumočníky znakového jazyka. Praha: ČKTZJ, 2008.

Práce s hranicemi v práci tlumočnicka



JITKA
VRCHOTOVÁ

Vystudovala jsem sociální práci na Vyšší odborné škole pedagogické a sociální v Praze, bakalářské a magisterské studium jsem si doplnila studiem oboru vzdělávání dospělých a andragogika také v Praze. Jako tlumočnick se specializuji na oblast sociální a sociálně právní. Kromě tlumočení pracuji jako poradce pro osoby se zdravotním

postížením – zejm. pro neslyšící – a poskytuji odborné sociální poradenství. V rámci sociální práce pomáhám neslyšícím při prosazování jejich práv a hledání cesty k porozumění složitému systému sociálních dávek, příspěvků, sociálních, ale i jiných služeb.

Téma hranice v klientské práci je staré jako sociální (chcete-li „klientská“) práce sama. Ve své praxi sociální pracovnice (poradkyně poskytující odborné sociální poradenství) jsem velmi brzy pochopila, jak je důležité.

V sociálních službách je dnes celkem běžné, že pracovníci docházejí na pravidelné supervize, intervize, příp. využívají i další podpory. Bohužel, ne vždy se tak děje i v tlumočnických službách (teď nemám na mysli jazykové supervize).

Je nesporné, že dobrý tlumočnick by měl mít velmi kvalitní projev v českém i znakovém jazyce, bohatou slovní zásobu a kultivovaný projev v obou

jazycích, znalosti kultury neslyšících, všeobecný rozhled a mnoho dalšího. Nesmíme však zapomínat na jeho osobnost.

To jsme si také řekli v našem přípravném týmu letošního Setkání tlumočnicků a tak se mezi diskutovaná témata na tzv. „kroužení“ dostalo i téma „Práce s hranicemi v práci tlumočnicka“.

Již při přípravě jsem se zamýšlela nad tím, jak toto téma uchopit. Diskuse v rámci kroužení má být stručná (na cca 15–20 minut), ale zároveň je třeba, aby náměty byly „úderné“, aby zaujaly a přitáhly pozornost a chuť kroužících tlumočnicků do diskuse se zapojit.

A tak jsem si vymezila několik oblastí, které jsem chtěla tlumočnickům nabídnout:

1. Co je nám tlumočnickům při práci nepřijemné? Co nás obtěžuje, trápí nebo s čím si nevíme rady?
2. Kde je hranice? Proč o ní mluvit? Proč je důležitá?
3. Co nám pomáhá? Co je pro nás pozitivní a co nás nabíjí?

Během diskuse jsem problematiku hranic pro lepší přehlednost rozdělila na dvě oblasti – na jednu straně na to, co je nám tlumočnickům nepřijemné, s čím bojujeme nebo co nám přináší stres apod., a na straně druhé na to, co se osvědčilo, jaké strategie tlumočnicki volí a co jim v jejich praxi a postavení tlumočnicka pomáhá. Ukázalo se, že téma hranic, chování klientů vůči nám, ale také náš přístup ke klientům je tématem nejen zajímavým, ale především velmi aktuálním. Kdo chtěl, do diskuse se zapojil, a někteří tlumočnicki přinašeli i velmi zajímavé náměty a dobré zkušenosti ze své

praxe, kdo nechtěl, mohl jen poslouchat. Povídání bylo velmi příjemné a probíhalo v přátelské atmosféře.

Prakticky každý z nás tlumočnicků se již (bohužel) setkal s nepřijemným chováním nejen ze strany neslyšících klientů, ale i od slyšící strany (lékaři, úředníci apod.). Mnoho z nás si v sobě takovou zkušenost nese, hlavou se nám honí úvahy o tom, jakou jsme udělali chybu, zda jsme měli jednat jinak – lépe a jak to příště udělat, aby se nepřijemná situace neopakovala. A tady jsou výsledky našeho povídání.

CO JE NÁM NEPŘÍJEMNÉ

1) Pocit odpovědnosti či lítosti

Asi každý z nás, když klienta odmítá – nejčastěji z časových důvodů – přemýšlí nad tím, že klient nemá nikoho jiného, na koho se může obrátit, jak jednat zvládne bez tlumočnicka apod. Někdy nás přemáhá i pocit (nebo chování klienta), že když klienta odmítneme, řekne si, že jsme zlí nebo neochotní.

2) Potřeba obhajovat sebe – svoji práci, postavení tlumočnicka,...

STRATEGIE – CO NÁM POMÁHÁ, POSILUJE NÁS, CO BYCHOM SI PŘÁLI, ABY SE NÁM PRACOVALO LÉPE:

- 1) **Služební telefon** – někteří tlumočníci mají výhodu služebního telefonu, ten je možné vypnout, nezvedat ve večerních hodinách, v době oběda apod., příp. **odpovídat klientům jen v kanceláři.**
- 2) **Telefonování klientům ze služebního telefonu** – služba má nastavený ceník – telefonování má pak jasně daná pravidla, klient ví, kolik telefonní hovor stojí a může se rozhodnout, zda hovor uhradit, nebo tlumočnickovi poskytnout pro vyřízení hovoru svůj telefon (někteří klienti se již naučili, že když si nastavují tarif u mobilního operátora, zajímají se o cenu hovorů s tím, že z jejich telefonu budou volat tlumočníci).
- 3) **Objednávky z CZTN bez uvedení jména** – tím, že jsou požadavky na tlumočení od CZTN anonymní, odpadá osobní rovina a nepřijemný pocit, že tlumočnick odmítá svého „známého“, odmítnutí je tedy snazší; výhodou je i to, že není třeba odmítnutí zdůvodňovat.
- 4) **Týdenní diář (namísto denního, kde je na každý den celá volná strana)** – méně políček napomáhá k tomu, psát si jen tolik aktivit, které stihneme realizovat. nechávat si v diáři volná políčka na administrativu a další nutné činnosti, vytváření časových rezerv, nastavit si pravidelný režim a pamatovat na přestávky na oběd a odpočinek
- 5) **Práci v sobotu (o víkendu) kompenzovat volnem v týdnu**
- 6) **Oceňujeme „zneužívače“**, důvodem je skutečnost, že nás vedou k vytváření pravidel pro využívání služby; paradoxně nám usnadňují práci a pomáhají předcházet dalším obtížím
- 7) **Pravidla nastavená organizací/službou** – mohu se na ně odvolávat, odpadá osobní rovina a nepřijemné „osobní“ vyjednávání.
- 8) Každý tlumočnick by měl pamatovat na to, že neplatí úměra „čím více klientovi dám, tím více si toho váží“, často to bývá dokonce naopak.

- 3) **Tlumočení je vykonáváno na úkor jiné práce**
Mnoho z nás má tlumočení jako vedlejší činnost, tlumočíme po večerech, o víkendech, nebo když se „utrhneme“ ze své práce.
- 4) **Na úkor soukromí**
tentó problém souvisí s předchozím, často zvažujeme, zda upřednostnit potřeby klienta nebo své vlastní či rodiny.
- 5) **Kancelář v MHD**
tlumočnick vyřizuje administrativu na cestách, v dopravě, „na kolení“.
- 6) **Klientské SMS, které přicházejí večer**
a v jiný nevhodný čas – když odpovíme, často nezůstanu u jedné zprávy, ale navazují další a další – dotazy, prosby ap., které je těžké odmítnout.
- 7) **Klient chce ode mě peníze**
doplátek na léky, poplatek na úradě,...
- 8) **Klient vidí, že mám volno**
např. po tlumočení, sedím v kanceláři a není tam jiný klient, tak očekává, že se mu budu věnovat = budu si s ním např. povídat.
- 9) **Klient chce využít můj internet v mobilu**
nebo chce, abych mu vyřídila hovor ze svého telefonu.
- 10) **Bezohlednost klienta**
klienti jsou často „plní“ svých problémů a očekávají, že kromě tlumočení jim poskytneme i „další servis“ – podporu, pochopení, vyslechneme jejich povídání a starosti, budeme jim „vrtbou“; někdy klienti v případě odmítnutí přecházejí k citovému vydírání, manipulaci či k jiným technikám, se kterými se tlumočnickovi obtížně pracuje.
- 11) **Útoky od slyšící strany**
tlumočnicki poukazovali na situace, kdy jsou ošetřujícími lékařem z ordinace vyháněni často pod nejrůznějšími záminkami (klient se bude svlékat, s klientem se domluvíme, vždycky jsme si dopisovali, a nebyl to problém apod.).

9) Uvědomovat si vlastní porušování hranic/chyby, jsme jen lidé, nemá smysl si své chyby jen vyčítat – lépe je uvědomovat si je, pracovat s nimi a nastavovat si vhodné strategie, abychom je neopakovali.

10) Myslet na kolegy = spolupráce, solidarita – když já překročím hranice, klienti to budou vyžadovat i od mých kolegů.

11) Myslet na sebe – mé „já“, rodinu, soukromí... Ano, jsme profesionálové, pomoc a podpora našim klientům, tj. kvalitně odvedené tlumočení, jsou pro nás důležité, vždy bychom však měli myslet především na sebe (své bezpečí, pohodu, dobré podmínky pro práci, odpočinek atd.), protože unavený, uštvaný nebo vyhořelý tlumočnick nikomu příliš nepomůže.

Velký zájem o téma hranic mne osobně potěšil, vnímám jej jako důkaz toho, že jde o téma velmi aktuální, kterému bude dobré se věnovat více.

Po

PO
ÚT
ST
ČT
PÁ
SO
NE

Jste zapálení pro svou práci? Pozor, abyste nevyhořeli!



LUCIE
TUŽOVÁ

O syndromu vyhoření slycháme v poslední době poměrně často. Především v pomáhacích profesích, kam ta naše také částečně patří, je to velké téma. Je ale myslím velmi snadné mít v hlavě především obraz konečného stádia vyhoření jako takového strašáka, kterého se chceme vyvarovat. Možná ale někdy trochu zapomínáme na všechny ty maličkosti, které se shromažďují postupně. Narůstají pomalu a často nepozorovaně. A nakonec zdánlivě zničehonic vyústí až přesně v to, čemu jsme se chtěli bránit. Pojdme se tedy trochu blíže podívat na syndrom vyhoření, jeho příčiny, vývoj a na to, jak na něj.

Co to je „vyhoření“?

A co že to tedy to „vyhoření“ je?

Jednoduše řečeno, je to stav totálního emocionálního, mentálního a fyzického vyčerpání. Člověk, který je dlouhodobě zaplaven požadavky okolního světa, pravidelně přecerpává zásoby své energie a nestíhá je nikde dobít, po čase dojde do stádia úplného odevzdání se. Nic ho nemotivuje, vzdává jakoukoli snahu o produktivitu, nic se mu nechce. Cítí se bezmocný, bezradný, nemá energii, ze své situace nevidí žádné východisko. Po čase přechází až k cynismu a opovržení světem. Co začalo v práci, najednou ovlivňuje všechny oblasti jeho života – vztahy, rodinu, koníčky, volný čas, zdravotní stav...

Může se zdát se, že takto popsané „finální“ stadium vyhoření se vás netýká (alespoň doufáme). Vyhoření však může začínat velmi neviditelně. Jedná se o postupný proces, kdy se začíná skládat několik zdánlivě nevýznamných příznaků, které se však mohou rozjet do pomyslného konečného „ohně“ dřív, než se nadějete. S příznaky vyhoření je třeba vypořádat se hned v začátku, vyhnete se tak finálnímu stadiu, které by od vás mohlo vyžadovat nemilé životní změny.

JAK VYPADAJÍ ZAČÁTKY

- cítíte se unavení a vyštavení většinu dne (prvním příznakem je únava po jídle, větší červenou vlaječkou pak únava ihned po ránu)
- snížená imunita, nezvykle častá onemocnění (typicky časté jsou záněty dýchacích ústrojí)
- časté bolesti hlavy nebo svalů
- změna jídelního apetitu či spánkového rytmu
- pocity selhání, pochybování sám o sobě
- ztráta motivace
- pocit bezmoci, poražení, uvěznění ve svém vlastním životě
- nezvykle negativní a cynický náhled na svět
- pocit osamění na světě
- nedostatečný pocit uspokojení
- neplnění, příp. utíkání od povinností
- izolování se od ostatních
- prokrastinace, potřeba delšího času na vypracování úkolů
- zneužívání jídla, alkoholu či jiných omamných látek jako cesty „ven“
- vylévání si své zlosti a frustrace na ostatních
- nepravdivelné chození do práce, časté pozdní příchody nebo včasné odchody

JSEM JEN VYSTRESOVANÁ/Ý, NEBO UŽ HOŘÍM?

Je však rozdíl mezi tím, když je člověk „jen“ ve stresu a kdy už se jedná o vyhoření. Jedná se především o to, jak svou situaci člověk sám vnímá. Stres jako takový na nás působí pocitem, že je všeho „moc“. Příliš mnoho stresorů, které nás okrádají o příliš mnoho energie najednou. V takový okamžik si však stále umíme představit, že se situace vylepší. Že jen co dostaneme něco z toho pod kontrolu, bude

vše zase v pořádku. Vyhořelý člověk však cestu ven již nevidí. Má pocit, že jeho situace nejde změnit. Vyhoření je tak situací spíše o „nedostatku“. Člověk se cítí prázdny, vyčerpaný, bez motivace a chuti něco změnit. Proto se s vyhořením tak těžko bojuje a proto je tak důležité zachytit ho hned v počátku.

MÁM TO ZA PÁR?

Vyhoření není spojeno s konkrétní prací. K vyhoření může dojít i „přepracovaná“ maminka na mateřské dovolené. K tomu se navíc přidává mnoho dalších faktorů – naše povaha, životní styl, postoje (k práci, relaxaci ...) a mnoho dalšího. Jednoduše řečeno, pokud budou dva různí lidé postaveni do zcela totožné situace, neznamená to, že k vyhoření musí dojít u obou.

NA CO BYCHOM SI TEDY MĚLI DÁVAT POZOR?

- pocít nedostatečné kontroly nad vlastní prací
- pocít nedostatečného ohodnocení či odměny za vlastní práci
- nejasné či přehnané pracovní požadavky
- přespříliš práce s nedostatkem času na relaxaci
- nedostatek blízkých vztahů
- tendence přebírat za vše zodpovědnost, ale nenechat si pomoci
- tendence k perfekcionismu
- tendence k pesimismu
- přehnaná potřeba kontroly, neschopnost přenechat část zodpovědnosti na ostatních
- velice ambiciózní a cílevědomá povaha

UŽ SE STALO... A CO TEDĚ?

Možná poznáváte několik příznaků, nebo jste si už dokonce poměrně jisti, že už „jste tam“. V každém případě je třeba jednat. Nenechat se zlákat bezmocným pocitem, který v nás vyhoření vyvolává. Nemyslet si, že je dobrý nápad zatnout zuby a jít dál. Situace se bude jen zhoršovat. Vyhoření může mít pro náš život dalekosáhlé důsledky končící depresí, úzkostí až snahou sáhnout si na vlastní život. Jednejme tedy, dokud je čas.

JAK NA TO?

I když nám pocity pramenící z vyhoření napovídají, že svou situaci nemáme jak ovlivnit, ve skutečnosti máme kontroly dostatek, jen je potřeba tomu znovu uvěřit.

Velmi důležitou součástí naší cesty k uzdravení může být navázání kontaktu s lidmi. Může to být prohloubení vztahů s rodinou, s přáteli, navázání bližších vztahů s kolegy, zapojení se do společenského života, do společných aktivit města či různých uskupení s cílem, který je nám blízký. Povídání si s druhou osobou, možnost svěřit se či jen s někým pohovořit může být účinnější než cokoli jiného. Dalším důležitým krokem je změna přístupu k práci. Ať máme práci jakoukoli, pokud dojdeme do stadia vyhoření, neúčinnějším řešením je práci opustit a najít si jinou. Pokud to pro nás není možné, máme i tak několik možností, jak svou situaci vylepšit.

Můžeme se více zaměřit na to, co má v naší práci význam. Najít v ní smysl. A tím může být i taková drobnost jako to, že každý den zlepšíme náladu jedné z našich kolegyně. S tím souvisí také další bod a tím je navázání bližších vztahů na pracovišti.

Měli bychom se také snažit najít svou životní rovnováhu. Pokud tedy nenávidíme svou práci, měli bychom si najít něco pro nás

smysluplného, čemu se budeme věnovat ve volném čase.

Pokud je vyhoření u nás již opravdu na spadnutí, avšak práci nemůžeme opustit, je dobré si alespoň vzít volno (na co nejdější možnou dobu), v rámci kterého načerpáme nové síly a vymyslíme plán dalšího postupu.

Dále bychom se měli podívat na vlastní život a přehodnotit své priority. Vyhoření nám značí, že něco v našem životě není v pořádku. Je tedy potřeba se znovu zamyslet nad tím, co vlastně chceme dělat a jak toho dosáhneme. Čemu chceme věnovat svůj čas. Co má pro nás smysl.

Měli bychom se také naučit říkat kouzelné slůvko „ne“. Pokud s tím máte stejný problém jako já, zkuste si připomenout velkou pravdu, že jen vyřčením „ne“ získáváme možnost říct „ano“ na to, co je pro nás opravdu důležité.

Dalším krokem může být pauza od moderních technologií. Vypnout počítač, mobil, facebook a všechny pracovní e-maily a být jen sám se sebou. Rozvíjet svou kreativitu. Najít si nového koníčka, zkusit něco úplně nového.

A CO NA KONEC? VYSPI SE!

No a v neposlední řadě bychom se o sebe měli „jednoduše“ postarat, byť na tom občas vůbec nic jednoduchého není. Měli bychom si vždy najít čas na odpočinek a relaxaci. Nečekat na dobu, až to půjde, ale zařídit si to hned teď. Zařadit to do svého pravidelného běžného režimu.

Byť se nám nemusí občas chtít, měli bychom si pravidelně najít čas na nějakou pohybovou aktivitu. Ať chceme, nebo ne, pohyb nás dělá šťastnějšími. Uvolňuje nám do těla endorfiny – hormony štěstí. Denně bychom se měli pohybu věnovat minimálně 30 minut, ideálně i déle.

Nesmíme také zapomenout na zdravou stravu, která napomůže našemu celkovému fyzickému i psychickému zdraví.

A rada na závěr? Dobře a dostatečně dlouho se vyspat. Nedostatek spánku způsobuje je našemu tělu i psychice spoustu nemilých věcí, které nám při boji s vyhořením nijak nepomohou. Způsobuje mimo jiné také iracionální myšlení, které může ještě více podpořovat náš pocit prázdnoty a bezmoci vyvolaný vyhořením. Spánek je tedy základ, na který bychom neměli nikdy zapomínat.



Informace v článku pochází z tohoto zdroje



www.stressdoc.com



www.mayoclinic.org



www.humangarden.com

