

София Раттули

**ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ЗДОРОВЬЕ
СОЦИАЛЬНЫХ ПЕРЕВОДЧИКОВ
ПОСЛЕ ПЕРЕХОДА
НА ДИСТАНЦИОННУЮ РАБОТУ**

Факультет информационных технологий и коммуникационных наук
Бакалаврская работа
Май 2022

АННОТАЦИЯ

София Раттули: Психологическое здоровье социальных переводчиков после перехода на дистанционную работу

Бакалаврская работа

Университет Тампере

Бакалаврская программа по языкам: русский язык

Май 2022

В своей бакалаврской работе я исследовала, как повлиял на социальных переводчиков переход на дистанционную работу из-за пандемии коронавируса. Исследовательских вопросов было два: как удалённая работа во время пандемии повлияла на психологическое здоровье переводчиков и как они поддерживали свое психологическое здоровье в работоспособном состоянии. Материал моего исследования основан на работах Кайсы Коскинен по социальному переводу, книге Харри Виролайнен о благополучии на работе и статье ВОЗ о психическом благополучии. Я использовала метод ретроспективного исследования, а мои интервью были полуструктурированными.

Я исследовала социальных переводчиков в паре языков финский-русский, работающих на полный рабочий день. Другим критерием отбора было наличие опыта работы не менее года до пандемии, что обычно предполагало наличие опыта очного перевода. Приглашение для интервью было отправлено 20 потенциальным респондентам. Каждому переводчику я отправила краткий информационный текст о своем исследовании, форму о согласии на аудиозапись интервью и список вопросов. Из откликнувшихся на мое сообщение только пятеро соответствовали моим критериям отбора. Со всеми я провела удаленные интервью.

Результаты показали, что все респонденты отрицательно относились к переходу на удаленную работу в течение первых шести месяцев. У всех были технические неполадки, например, видеоконференции не всегда работали, тормозил компьютер, пропадал интернет или была плохая слышимость. Эти проблемы были решаемыми, но для их решения требовалось время. Четверых респондентов угнетало, что им внезапно пришлось работать удаленно в четырех стенах. Однако удаленная работа имела и положительные последствия: больше свободного времени и новые увлечения. Одни начали заниматься спортом или читать литературу. Другие начали чаще общаться со своими коллегами и собираться за чашкой кофе.

Никто из опрошенных не обращался за помощью в органы социального обеспечения и здравоохранения, хотя один переводчик подумывал о смене профессии. Все респонденты сами придумали, чем заняться для уменьшения психического напряжения, и на данный момент у них все хорошо. В частности, многие технические проблемы были решены, и стало больше очного перевода. Мое исследование показало, что удаленная работа может быть хорошим вариантом, если ее чередовать с очным переводом.

Ключевые слова: социальный переводчик, дистанционная работа, благополучие на работе, психологическое здоровье, пандемия

Оригинальность исследования проверена с помощью программы Turnitin OriginalityCheck.

TIIVISTELMÄ

Sofia Rattuli: Asioimistulkkien psyykkinen hyvinvointi siirryttyä etätöihin
Kandidaatintutkielma
Tampereen yliopisto
Kielten tutkinto-ohjelma, venäjän opinto-suunta
Toukokuu 2022

Tutkin kandidaatintutkielmassani, miten etätöihin siirtyminen vuoden 2020 pandemiasta johtuen ja etätöiden teko vaikutti asioimistulkkeihin. Tutkimuskysymyksiä oli kaksi: miten etätö pandemic aikana vaikutti tulkkien psyykkiseen hyvinvointiin ja miten tulkit ylläpitivät mielenterveyttään työkunnossa.

Tutkimusaineistoni pohjautuu Kaisa Koskisen teksteihin asioimistulkkauksesta, Harri Virolaisen kirjaan työhyvinvoinnista ja WHO:n artikkeliin psyykkisestä hyvinvoinnista. Käytin retrospektiivisen tutkimuksen menetelmää ja haastatteluni olivat puolistrukturoituja.

Tutkin kokoaikaisia asioimistulkkeja, joiden työkielet ovat suomi ja venäjä. Muihin valintakriteereihini kuului se, että tulkilla on ainakin vuosi työkokemusta ennen pandemiaa, mikä koostui suurimmaksi osaksi paikan päällisestä tulkkauksesta. Kutsu haastatteluun oli lähetetty 20 henkilölle. Jokaiselle potentiaaliselle haastateltavalle lähetin lyhyen infotekstin tutkielmastani, allekirjoitettavan suostumuksen ääninauhoituksesta ja listan kysymyksiä. Viestiini vastanneista tulkeista vain viisi vastasi valintakriteerejäni. Pidin kaikille viidelle tulkille erilliset etähaastattelut ja nauhoitin jokaisen haastattelun.

Tulokset näyttivät, että haastateltavat kokivat noin kuusi ensimmäistä kuukautta etätöskentelyä negatiiviseksi. Kaikki tunsivat turhautumista ja stressiä teknillisten ongelmien vuoksi, esimerkiksi viestintäalustojen videotapaamiset eivät aina toimineet, tietokone hidasteli, netti katkeili tai kuuluvuus oli heikkoa. Haastateltavien mukaan ongelmiin oli kuitenkin ratkaisuja, vaikka ne vaativatkin aikaa. Neljä henkilöä koki masentavaksi, että yhtäkkiä joutui monena päivänä peräkkäin tekemään etätöitä neljän seinän sisällä. Tulkkien mukaan etätöissä oli kuitenkin myös positiivisia vaikutuksia: enemmän vapaa-aikaa ja uusien harrastuksien löytäminen. Yhdet alkoivat harrastaa liikuntaa tai kirjallisuuden lukemista. Toiset sosiaalisoutuivat kollegojensa kanssa pikaviestintäpalveluiden kautta ja käymällä kahvilla.

Kukaan viidestä haastateltavasta ei tuntenut tarpeelliseksi hakea apua sosiaali- tai työterveyslaitokselta, vaikka yksi tulkki ajattelikin alan vaihtoa. Jokainen itse lopulta keksi itselleen tekemistä vähentääkseen ahdistusta ja turhautumista. Kaikki tutkimukseen osallistuneet vastasivat voivansa nykypäivänä hyvin, monet teknilliset ongelmat tulkkaustilanteiden aikana ovat hävinneet ja paikan päällistä tulkkausta on ollut enemmän. Tutkimukseni näytti, että etätö voi olla hyvä vaihtoehto, jos sitä tekee vuorotellen paikan päällisen tulkkauksen kanssa.

Avainsanat: asioimistulkki, etätö, työhyvinvointi, psyykkinen hyvinvointi, pandemia

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

Содержание

1. Введение.....	1
2. Психологическое здоровье.....	3
2.1. Как поддерживать психологическое здоровье в хорошем состоянии?	3
2.2. Психологическое здоровье и работа	4
2.3. Стресс и COVID-19.....	5
3. Социальный перевод.....	6
3.1. Виды социального перевода	7
3.2. Дистанционный и очный перевод	7
3.3. Цели социального переводчика	8
4. Интервью С социальными переводчиками.....	8
4.1. Ретроспективное интервью	9
4.2. Вопросы для интервью	9
4.3. Результаты интервью	10
4.3.1. Первый интервьюируемый.....	10
4.3.2. Второй интервьюируемый	11
4.3.3. Третий интервьюируемый.....	12
4.3.4. Четвёртый интервьюируемый.....	12
4.3.5. Пятый интервьюируемый.....	13
4.4. Данные интервью в виде схемы	14
5. Выводы	15
Источники	17

1. ВВЕДЕНИЕ

Целью нашей работы было выяснить, как дистанционная работа, вызванная пандемией коронавируса, повлияла на психологическое здоровье социальных переводчиков. Нас интересовало, как переводчики справлялись с новыми условиями работы и поддерживали себя в работоспособном состоянии.

С каждым годом количество людей, страдающих психическими заболеваниями, продолжает расти, но при этом количество врачей и психологов остаётся прежним. С приходом коронавируса, карантина, дистанционной работы и учёбы ситуация только ухудшилась и очереди к врачам выросли. Причиной этому стали внезапные радикальные перемены в жизни людей на долгий промежуток времени. Исследовать мы решили именно социальных переводчиков, потому что это направление устного перевода нам больше всего интересно и работа социальных переводчиков в основном предпринимательская, что несколько сложнее, чем обычная работа по контракту.

Поиск подходящих переводчиков занял около трёх месяцев. Проблемой оказалось не отсутствие подходящих кандидатов, а занятость переводчиков. В качестве метода исследования мы выбрали интервью. Для интервью было выбрано пять русско-финских социальных переводчиков. Количество переводчиков могло быть иным, но нам не удалось за короткий промежуток времени найти больше. Все интервью были индивидуальны и проведены через интернет, а вопросы заранее продуманы, хотя спонтанные вопросы также возникали. Каждый респондент привнёс в исследование что-то новое, ведь у каждого был свой, индивидуальный опыт дистанционной работы во время пандемии. Все почувствовали негативное влияние дистанционной работы. Больше всего проблем было с привыканием к новой технике: видеоконференциям и тому, как они работают. Другим не хватало прежней социальной жизни и уверенности в завтрашнем дне. Вполне естественно, что при такой изоляции от мира некоторые не выдерживают давления, и у них появляются проблемы с семьями и собственной идентичностью.

К счастью, никому из наших респондентов не пришлось обращаться за помощью к врачам. Некоторым помогла социализация с коллегами и друзьями, другим, напротив, скорее были по душе тихие прогулки по лесу, чтение интересной книги или плаванье в бассейне. Помогло и время: переводчики привыкли к программам видеосвязи и все проблемы, связанные с ними

или компьютерами, были по большей части решены. Со временем открылись и границы стран, после чего некоторые смогли, наконец, увидеться со своей семьей.

Наше исследование показало, что дистанционная работа социальных переводчиков – неплохой вариант, если ее чередовать с очным переводом. Удалённая работа оставляет много свободного времени и каждый может сам для себя решить, чем заниматься, а очный перевод исключает технические проблемы и гарантирует более качественный перевод, чем дистанционный. Конечно, каждый человек индивидуален, и кому-то дистанционный перевод более по душе, чем очный, а освоивание новой техники не представляет трудности.

2. ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ЗДОРОВЬЕ

Психологическое здоровье – это основа благополучия тела и разума. Без стабильного психологического здоровья человек не способен существовать в социуме, работать, учиться и содействовать благополучию общества, а также иметь адекватную самооценку и уметь ставить перед собой жизненные цели и выполнять их. Хорошее психологическое здоровье – это не только отсутствие психических и физических заболеваний, но и способность противостоять каждодневным проблемам и стрессам в жизни. При плохом психологическом здоровье человек может потерять свою индивидуальность, уставать быстрее, терять сон, аппетит и не способен справляться даже с обычными проблемами. Татьяна Скуднова, доктор психологических наук, пишет в своей статье «Психологическое здоровье человека: Междисциплинарный подход», что «характеристика личностных проявлений определяется следующими критериями: уровнем эмоционально-волевой и познавательной сфер личности, адекватным возрасту; способностью планировать свою деятельность; позитивной Я-концепцией; способностью к саморегуляции психических состояний; способностью к рефлексии и эмпатии; сформированностью навыков общения; самокритичностью и самостоятельностью» (Скуднова, 2018, 218). Она отмечает, что психологическое нездоровье повышает в человеке взволнованность, подвергает неуравновешенности и противостояниям.

Состояние психического здоровья человека постоянно меняется в зависимости от внешних и внутренних позитивных или негативных изменений. Такими изменениями могут являться ежедневные проблемы, касающиеся, например, школы, работы, семьи, друзей или окружающих нас людей. С подобными проблемами сталкивается каждый. Также на наше психическое здоровье могут повлиять факторы, с которыми сталкиваются не все: серьёзная болезнь, несчастный случай, развод, банкротство и так далее. Кроме того, есть и такие факторы, которые никак не связаны с нами и которых никто не ждёт и к которым никто не подготовлен, – например, инфляция или глобальная пандемия и вторичные проблемы, к которым они приводят.

2.1. Как поддерживать психологическое здоровье в хорошем состоянии?

У каждой страны имеется своя политика в области психологического здоровья. Проблемами психологического здоровья занимаются сферы здравоохранения, образования и трудоустройства. Антидискриминационные законы, социальная защита малоимущих и безработных и государственная материальная поддержка – вот некоторые из мер государства по поддержке населения. В Финляндии медицинское обслуживание одно из самых доступных

и качественных в мире, дискриминация незначительна, а количество бездомных с каждым годом сокращается – об этом сообщает Центр финансирования и развития жилья ARA (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus) в своём исследовании 2021 года «Отчёт о бездомности» (ARA, Asunnottomat 2021).

За психическим здоровьем можно и даже нужно ухаживать и самостоятельно. В интернете имеется множество сайтов с советами, как справляться со стрессом, поддерживать себя в хорошей физической и психологической форме и жить позитивнее. Проблема в том, что не каждому подходят одни и те же советы и проблемы у всех разные. Есть ряд факторов, которые если и не «вылечат», то хотя бы пойдут на пользу здоровью, такие как свежий воздух, физкультура, вода и продукты, богатые витаминами и минералами.

2.2. Психологическое здоровье и работа

Для хорошей и продуктивной работы каждый человек должен ухаживать за своим здоровьем (физическим, душевным и социальным). В Финляндии многие работодатели предоставляют своим работникам возможность получить медицинские услуги, если болезнь касается работы и работоспособности человека. На страницах Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö написано, что работодатель обязан следить за тем, чтобы его сотрудникам было безопасно работать и обеспечить равноправное отношение ко всем сотрудникам (Työhyvinvointi STM, без даты)

Работа напрямую влияет на психологическое здоровье человека. При негативно настроенном коллективе, некомпетентном начальнике, нереальном графике и количестве работы не только наше психологическое, но и физическое здоровье начинает страдать. Важно не только ухаживать за своим психологическим здоровьем, но и уметь уходить с токсичной работы.

Эса Алм рассказывает в своей дипломной работе ”Mitä työhyvinvoinnilla ymmärretään? – diskurssianalyttinen tutkimus työhyvinvoinnin -käsitteestä”, в которой он исследовал термин «благополучие на работе/благополучие сотрудников» (työhyvinvointi), что в 1980-х гг. такого понятия не было и оно только недавно (по состоянию на 2013 год) стало появляться в средствах массовой информации. По его словам, раньше сотрудники работали и им нравилось, а если не нравилось – они меняли место работы. Сам термин ”työhyvinvointi” каждый определяет по-своему, пишет Алм (Alm, 2013, 1–2).

В книге ”Kokonaisvaltainen hyvinvointi” Харри Виролайнен объясняет понятие ”työhyvinvointi” как поддержание хорошего самочувствия сотрудников на работе тем, что руководитель обязан вмешиваться, если на рабочем месте появляются конфликты между сотрудниками, а также следить за тем, чтобы сотрудника не перегружали работой, что привело бы к преждевременной

неспособности работать. Другое понимание данного термина – что место работы удовлетворяет сотрудника и является не только безопасным, но и содействует хорошему здоровью и является благоприятной для карьеры рабочей средой. Виrolайнен показывает, что данное понятие делится на четыре категории: социальное, физическое, психологическое и душевное благополучие сотрудника. Это значит, что психологически тяжёлая работа может проявляться в виде физической болезни. Кроме того, Виrolайнен пишет, что пессимисты чаще позитивных людей чувствуют себя угнетёнными или перегруженными работой, и для них даже незначительные проблемы кажутся непреодолимыми. Другими словами, оптимисты реже волнуются по пустякам, тем самым испытывая меньше стресса (Virolainen 2013, 1–2).

2.3. Стресс и COVID-19

Стрессоустойчивость, как и состояние психического здоровья, у всех разные. Одни рождены устойчивыми к стрессу, но могут потерять свою устойчивость по мере взросления, другим приходится учиться этому навыку в подростковом возрасте или уже будучи взрослыми. На это влияют гены родителей (наследственное психическое или физическое заболевание), среда, в которой ребёнок вырос, его отношения с родителями и склонность к хорошим или плохим привычкам (алкоголь, сигареты, фастфуд против физкультуры и правильного питания). Также манера человека смотреть на мир (позитивно – негативно) влияет на его стрессоустойчивость и количество ощущаемого стресса.

Многие вещи создают стрессовые ситуации, например школа, работа, семья, друзья, окружающая среда. В 2020–2022 гг. люди всего мира испытывали стресс в связи с тем, что с появлением коронавируса многие были вынуждены перейти на удалённую работу или учёбу, на улице стало небезопасно находиться, а смертность пожилых людей и людей с хроническими заболеваниями увеличилась. При таком количестве заболевших медицинские учреждения были перегружены, а получить психологическую помощь стало сложнее, что ещё больше ухудшило ситуацию (Kestilä & Härmä & Rissanen, 2020, 6).

На первый взгляд, вирус повлиял на социальных переводчиков, как и на многих остальных, тем, что работа стала дистанционной, но им также пришлось привыкать к новым способам связи, например к видеоконференциям, таким как Microsoft Teams и другие. Проблемой для многих переводчиков стало то, что качество их перевода зависело теперь не только от них, но и от того, насколько ознакомлены с используемой техникой сами клиенты. Переводчики стали испытывать больше стресса, так как из-за рекомендации использования медицинской или тканевой маски в сочетании с посредственным качеством телефонной связи переводчикам

невероятно трудно сосредоточиться или услышать что-то внятное, что приводит к частому переспрашиванию и увеличению количества времени, требующегося для всего сеанса. Таким образом, работа социального переводчика, которая уже сама по себе невероятно напряжённая и стрессовая (не говоря о стрессе, причиной которого являлась неуверенность в том, что работы хватит), стала ещё хуже, из-за чего многие переводчики всерьёз подумывали о смене профессии.

3. СОЦИАЛЬНЫЙ ПЕРЕВОД

По данным центра статистических данных Финляндии (Tilastokeskus), на конец 2020 года в Финляндии проживало около 432 800 человек не говоривших на финском, шведском или саамском языке в качестве родного языка. Количество говорящих на иностранном языке растёт с каждым годом и более чем удвоилось за последние десять лет. Социальные переводчики нужны особенно на ранних этапах интеграции иммигрантов. В Финляндии социальные переводы регулируются многими законами. Организация очного перевода основывается на обязанности должностного лица, с одной стороны, и языковых правах клиента, пользующегося услугами данного должностного лица, с другой. Перевод можно получить двумя способами: организовав его самостоятельно или купив услуги социального переводчика (Karinen, Luukkonen, Jauhola & Määttä, 2020, 10–11, 15, 19).

Термин «социальный перевод» восходит к английским терминам *public service interpreting* и *community interpreting* – «перевод в социальной сфере». Социальный перевод – это вид перевода, где взаимодействующими сторонами являются клиент, не владеющий в достаточной степени языком данной страны, и должностное лицо или иное лицо, предоставляющее какой-либо вид государственных или муниципальных услуг, – медсестра, врач, социальный работник, полицейский, учитель и т.д. В данном виде перевода может участвовать и множество клиентов и/или должностных лиц. Перевод чаще всего происходит очно или по телефону, реже в виде видеоконференции (Koskinen, 2018, 7).

Перевод чаще всего проводится очно, но возможен и дистанционный перевод – по телефону, компьютеру (видеоконференция) или по мобильному приложению. Хотя дистанционный перевод по телефону начали использовать уже в 1970–1980-х гг. (Skinner, Napier & Braun, 2018, 13), до недавнего времени очный перевод был самым распространённым способом перевода. С приходом же прихода коронавируса практически весь социальный перевод стал дистанционным.

3.1. Виды социального перевода

Существует несколько форм социального перевода: последовательный перевод, синхронный перевод и перевод нашептыванием. Первая форма перевода – самая распространённая и лёгкая в использовании. В ней говорящий формулирует свою мысль, после чего даёт слово переводчику, который с помощью записей в тетради или блокноте воспроизводит ту же самую речь (не обязательно слово в слово), но на другом языке, донося до второй стороны суть речи первой стороны. Вторая форма перевода – синхронный перевод – не настолько популярна, как первая, и на практике она намного сложнее и напряженнее для переводчика. Преимуществом синхронного перевода является то, что перевод не отнимает времени у оратора и разговор сторон длится вдвое меньше по сравнению с предыдущей формой. Перевод нашептыванием похож на синхронный, но его, в прямом смысле, нашептывают одной из сторон, чтобы только она слышала этот перевод. Перевод нашептыванием столько же сложен, как и синхронный перевод, и при длительных сеансах может негативно влиять на голосовые связки переводчика. Каждая форма имеет свои плюсы и минусы (Гарбовский, 2007, 163–164).

3.2. Дистанционный и очный перевод

Во время пандемии коронавируса очный перевод был признан «нежелательным», чтобы свести к минимуму воздействие вируса и обеспечить каждому индивидуальной защите от вируса. Однако наличие дистанционного перевода не оправдывает его использования в качестве замены в любой ситуации. Есть некоторые обстоятельства, при которых предпочтение отдается дистанционным методам, но многие пациенты, переводчики и поставщики услуг предпочитают личные встречи. Очный перевод передаёт как вербальные, так и критически важные невербальные элементы коммуникации (Neveu & Berger & Gross, 2020, 407).

Еще до пандемии дистанционный перевод по телефону являлся достаточно популярным видом социального перевода. Хотя перевод по телефону имеет ряд плюсов и минусов, он пользуется популярностью среди переводчиков, поскольку позволяет экономить время переводчика на передвижение от одной локации к другой и позволяет переводчику выполнять намного больше заказов за день по сравнению с очными переводами.

Причиной, по которой уже в конце 2000-х годов были попытки переводить по видеоконференции, являлся большой поток иммигрантов и нехватка переводчиков. Социальные переводчики не успевали в короткий промежуток времени добраться от одного

места перевода до другого. При этом обычного перевода по телефону не хватало и был необходим визуальный контакт (Skinner & Napier & Braun, 2018, 2).

3.3. Цели социального переводчика

Главная цель социального переводчика состоит в том, чтобы правильно донести информацию одной стороны другой, при этом оставаясь нейтральным лицом, лишь голосом на заднем плане. Кайса Коскинен пишет в книге "Asioimistulkkaus: Monikielisen yhteiskunnan arkea" что, являясь нейтральным участником разговора, социальный переводчик, тем не менее, оказывает большое влияние на роль и поведение клиента, а также на его уверенность в себе. Она приводит результаты исследования, в котором было показано, как в присутствии социального переводчика роль клиента меняется с подчиненной на равную с должностным лицом. Причиной этого является уверенность клиента в том, что его понимают и воспринимают всерьёз, на равных с должностным лицом (Koskinen 2018, 31). С другой стороны, другие исследования показали, что иногда присутствие социального переводчика имеет негативное влияние на разговор должностного лица с клиентом. Например, должностное лицо может начать на подсознательном уровне или преднамеренно уделять больше внимания самому переводчику (зрительный контакт, положения тела в сторону переводчика) и лишь изредка уделять внимание клиенту, когда тот говорит. В таких ситуациях клиенты могли чувствовать себя незначительными, что вело к их более пассивному поведению (Hudelson, 33, 2013).

Помимо этого, переводчик не имеет права влиять на клиента или должностное лицо напрямую, например, своим личным поведением, мимикой или словами. Это касается не только самого сеанса, но и времени за его пределами, так как переводчик обязан соблюдать конфиденциальность и не вмешиваться в личную жизнь клиента или должностного лица. При таком вмешательстве, например, при оказании помощи клиенту вне рабочего времени, клиент может получить неверное представление о роли социального переводчика и может во время перевода потребовать от него помощи (Pöntinen, 2018, 20-21)

4. ИНТЕРВЬЮ С СОЦИАЛЬНЫМИ ПЕРЕВОДЧИКАМИ

Для нашего исследования нам надо было взять интервью у 5–7 социальных переводчиков, работающих в паре языков финский-русский. Другими критериями выбора были необходимость наличия опыта работы до Covid-19, опыт очного и дистанционного перевода и постоянность работы. В итоге в исследовании согласилось принять участие пятеро социальных переводчиков. Поиск переводчиков происходил через знакомых и сайт для

переводчиков www.sktl.fi. (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto). Каждый переводчик, которому было отправлено приглашение на интервью, был также коротко информирован о цели исследования, дал свое согласие для записи всего интервью и получил список вопросов, которые будут заданы во время интервью. Интервьюирование происходило с начала ноября 2021 года до конца апреля 2022 года. Продолжительность интервью варьировалась от получаса до часа.

4.1. Ретроспективное интервью

Мы выбрали для нашего исследования ретроспективный метод интервью. Ретроспективный диалог между двумя лицами может происходить очно или дистанционно, во время чего они обмениваются информацией о событиях, произошедших с ними в прошлом, а также личным опытом. Это один из лучших способов передать информацию читателю точно и понятно. (Pirožkov, 2017, 228)

По мнению Пирожкова, самыми главными частями ретроспективного интервью являются составление вопросов и ответов на данные вопросы. Он также добавляет, что в данном виде интервью недопустимо изменение или укорачивание ответов и домысливание ответов собеседника.

4.2. Вопросы для интервью

1. Как долго вы работаете социальным переводчиком?
2. Переводили ли вы удаленно до пандемии? Как часто?
3. Перешли ли вы на удаленную работу с началом пандемии? Сразу или постепенно?
4. Каковы были ваши первые впечатления от удаленного перевода/работы?
5. Нравится ли вам в настоящее время удаленная работа больше или меньше очного перевода?
 - а. Изменилось ли это впечатление со временем и с использованием программ удалённой связи?
 - б. Каким образом?
6. С чем у вас было больше всего проблем? С техникой или самой работой на расстоянии?
7. Если вы перешли преимущественно на удаленный перевод, то повлияло ли это на ваше психологическое здоровье? Каким образом?
8. По-вашему мнению, получили ли вы достаточно помощи и инструкций по удалённой работе от вашего работодателя?
9. Если переход на удаленный перевод имел отрицательные последствия для вашего психологического здоровья, то удалось ли вам с этим справиться и каким образом?

10. Есть ли у вас особые способы, с помощью которых вы поддерживаете свое психологическое здоровье в работоспособном состоянии? Поменялись ли они с появлением пандемии?

11. Хотите ли вы ещё что-нибудь добавить?

4.3. Результаты интервью

Вся информация, собранная с помощью нашего интервью, конфиденциальна, т.е. вместо имен нами будут использованы цифры от 1 до 5 (первый, второй, третий и т.д.), возраст будет засекречен, а опыт работы будет округлен.

По итогам интервью оказалось, что все опрошенные переводчики испытали тот или иной дискомфорт от использования новой техники (видеоконференции), которая пришла на смену очному переводу в начале 2019 года. Чаще всего проблемой для переводчиков становилась не дистанционная работа, а работа с компьютером.

Все сообщили о своём недовольстве в отношении плохого качества звука и интернет-связи. Новые условия работы (из дому) также негативно повлияли на психологическое здоровье переводчиков. Все переводчики сообщили, что были вынуждены сами придумывать различные активитеты, чтобы расслабиться и забыть о работе в свое свободное время. Некоторым было сложно делиться деталями своего рабочего дня с членами семьи из-за их неспособности понять те или иные нюансы профессии.

4.3.1. Первый интервьюируемый

Первым интервьюируемым была женщина, работавшая социальным переводчиком на протяжении около 30 лет. Она работает на себя, но перевод является главным источником ее дохода. Она переводила через мобильный телефон еще до пандемии, но привыкание к видеоконференциям заняло немного времени. Переводчик рассказала, что программы для видеосвязи (Teams) заставили её помучиться, так как всему пришлось обучаться самостоятельно. После того, как она лучше познакомилась с программой, переводить стало легче и количество стресса уменьшилось.

По большей части работа теперь состояла из дистанционного перевода по телефону или видеосвязи, что, с одной стороны, означало больше свободного времени, но с другой – пришлось проводить больше времени в четырех стенах. Решение проблем с психологическим здоровьем было найдено в чтении литературы и прогулках в соседнем лесу. По словам переводчика, её психологическое здоровье не сильно пострадало с приходом пандемии,

появилось лишь немного стресса от неуверенности в завтрашнем дне и от изолирования. На момент интервью переводчик чувствовала себя, по ее словам, великолепно, так как всё в её жизни наладилось.

4.3.2. Второй интервьюируемый

Вторым респондентом была женщина с пятнадцатилетним стажем работы социальным переводчиком. Она работает пять дней в неделю или в зависимости от количества работы. Как и первый респондент, она тоже была уже давно знакома с дистанционным переводом по телефону, хотя до пандемии переводила по большей части очно. Возможность переводить по телефону представлялась несколько раз в месяц. Она рассказала, что сразу после того, как начали вводиться обязательное ношение медицинской маски и ограничение на количество людей, которые могли собираться в одном месте, уже половина переводов состояла из дистанционных. Лишь 10 процентов дистанционных переводов проходили в виде видеоконференции.

Самым неудобным было переводить по телефону в детском саду или на приёме у врача. В этом случае телефон ставится клиентом в середине комнаты и чаще всего без какой-либо дополнительной техники, что сильно влияло на слышимость, особенно с учетом того, что клиент и другая сторона были вынуждены говорить через медицинские маски, если часть участников находилась на месте. Это вызывало у переводчика напряжение из-за того, что слух приходилось напрягать, и нервное состояние, потому что можно было расслышать неправильно и сделать неверный перевод. По словам переводчика, переспрашивать приходилось постоянно. Это, по словам переводчика, сказывалось на её психологическом и физическом здоровье. Другая причина, по которой психологическое здоровье второго переводчика подвергалось испытаниям, было то, что границы стран были перекрыты и из Финляндии не было возможности выехать, чтобы увидеться с семьей.

Переводчик рассказала, что со временем ситуация улучшилась – после того как центр переводчиков провёл своим заказчикам инструктаж и некоторые стали приобретать усилители звука. Поддержку переводчик нашла у своих коллег – она обменивалась с ними впечатлениями и советовалась. Переводчик рассказала, что такого социального общения с коллегами стало значительно больше после прихода Covid-19: это было хорошей причиной выйти из дома и поделиться неприятным опытом очередного дистанционного перевода.

4.3.3. Третий интервьюируемый

Третьим переводчиком, у которого мы брали интервью, был мужчина, работавший переводчиком на протяжении 23 лет в качестве индивидуального предпринимателя. Он, как и другие, был знаком с переводами по телефону, но их количество заметно увеличилось с началом пандемии, в то время как количество очных переводов снизилось. По его словам, большинство переводов перевели в дистанционный формат, а в ряде случаев просто отменяли.

Третий переводчик имел больше всего проблем с качеством интернет-связи и компьютером, когда видеоконференции время от времени «висли» на несколько секунд, что не только ставило самого переводчика в неловкое положение и заставляло его нервничать, но и напрягало заказчика перевода, потому что ему или другой стороне приходилось повторять сказанное. Респондент рассказал, что после того, как он попробовал разобраться в своей интернет-связи он, в конечном итоге, купил новый компьютер, что сразу же разрешило его проблему. А справиться с домашней скукой помогло новое хобби: плаванье. К сожалению, бассейны закрылись на некоторое время, но через несколько месяцев открылись для тех, кто вакцинировался, и наш респондент смог продолжить свое хобби.

4.3.4. Четвёртый интервьюируемый

Четвёртым респондентом является женщина, почти с 10-летним стажем переводчика, которая работает на себя. Ей больше остальных переводчиков, которых мы интервьюировали для нашего исследования, приходили заказы на перевод по телефону, поэтому с дистанционной работой она была уже знакома. Несмотря на это, переход на практически сто процентную дистанционную работу прошел не без проблем, как у других наших респондентов.

С началом пандемии работа четвёртого респондента состояла по большей части из переводов по телефону и лишь изредка по видеосвязи или в крайних случаях очно. Предыдущий опыт дистанционной работы повлиял на переход по большей части позитивно, так как это уже было для переводчика знакомым. Новым было использование различных программ видеосвязи, и их освоивание заняло несколько недель. Но после нескольких месяцев такой работы даже этот переводчик стала чувствовать себя более раздражительной и уставшей по причине постоянных проблем со слышимостью и непредсказуемых технических проблем с видеосвязью. По словам переводчика, спасали лишь поддержка семьи и регулярное посещение спортзала, которое, впрочем, прервалось на три месяца по причине его закрытия на неопределённый срок из-за коронавируса.

Со временем переводчик сумела смириться с тем, что она никак не могла контролировать непредсказуемые неполадки, и она стала обращать больше внимание на то, как предотвращать остальные проблемы – например, уже в начале просила всех говорить громче и/или сидеть как можно ближе к телефону для лучшей слышимости.

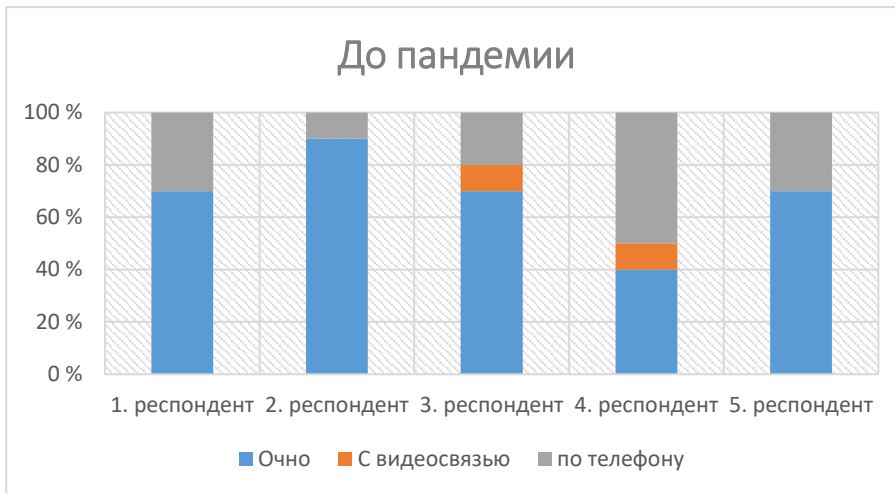
4.3.5. Пятый интервьюируемый

Нашим пятым и последним переводчиком была женщина, работавшая социальным переводчиком в паре с коллегой около 13 лет. Ей тоже приходили заказы на перевод по телефону, но, по словам переводчика, очные переводы нравились ей больше. Перемены, произошедшие с наступлением пандемии, пришли быстро и были восприняты нелегко. С одной стороны, стало больше свободного времени, с другой стороны, ухудшилось качество её переводов.

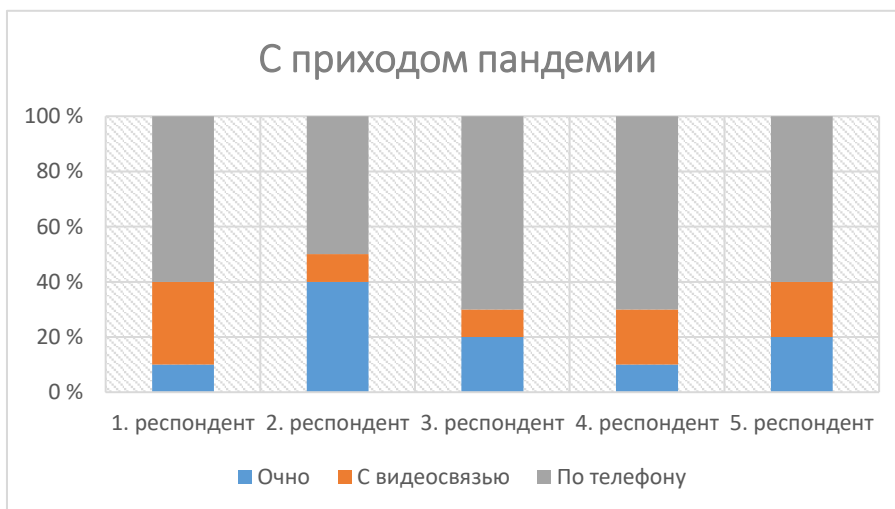
Знакомство с Teams прошло по большей части безболезненно, но переводчик стала испытывать стресс и неуверенность, так как, по её словам, качество её переводов заметно снизилось. Появились проблемы со сном из-за стресса с переводами и неспособности разделять работу и свободное время, что ещё больше сказывалось на состоянии здоровья пятого респондента. Только спустя месяц переводчик решила составить для себя чёткий график работы и отдыха. А неуверенность отчасти помогли преодолеть разговоры с коллегами, которые имели больше опыта дистанционного перевода.

Также переводчик рассказала нам, что полгода назад она решила специализироваться на судебном переводе и планировала начать посещение данных курсов. Предвкушение нового ещё больше подняло пятому переводчику настроение, что помогло отвлечься от нелёгкой работы.

4.4. Данные интервью в виде схемы



На данной схеме изображён график, по которому переводчики переводили до пандемии, используя тот или иной вид контактного или дистанционного перевода, а именно очный перевод, перевод по видеосвязи или по телефону.



На этой же схеме изображено практически то же самое, что и на предыдущей, но после начала пандемии.

5. ВЫВОДЫ

В данном исследовании мы хотели выяснить, как дистанционная работа, вызванная пандемией коронавируса, повлияла на психологическое здоровье социальных переводчиков, как они справлялись с новыми условиями работы и поддерживали себя в работоспособном состоянии. Для этого мы узнали, как в Финляндии работодатели поддерживают своих работников, что означает «благополучие сотрудников» и что значит «психологическое здоровье человека». Но для точного ответа на наш вопрос мы взяли интервью у пяти социальных переводчиков с опытом дистанционного перевода.

В Финляндии работодатели обязаны следить за рядом факторов, касающихся их работников. Самыми главными пунктами являются обеспечение безопасного места работы, равноправное отношение работодателя ко всем сотрудникам и равноправие среди самих сотрудников. Согласно Министерству здравоохранения и социального обеспечения Финляндии, для достижения «благополучия сотрудников» работники также сами должны поддерживать себя в работоспособном состоянии и следить за своим восстановлением в свободное время.

С помощью ретроспективного интервью мы узнали, что все переводчики негативно восприняли переход на дистанционную работу. Причины различались, но многих объединяли технические проблемы, которые вызывали в наших респондентах стресс и дискомфорт из-за необходимости работать с незнакомыми компьютерными программами.

Частой жалобой была непредсказуемая интернет-связь и плохая слышимость во время переводов по телефону и видеосвязи по сравнению с очным переводом. Причиной этому был не только переход на дистанционный перевод, но и рекомендации об обязательном ношении маски в публичных местах. В таком случае только покупка хороших, качественных наушников и инструктаж должностных лиц может помочь справиться с данной проблемой. Были и те, кто наслаждался спонтанно появившемся большим количеством свободного времени.

К нашему удивлению, никто из респондентов не посчитал нужным посетить врача или психолога для разрешения собственных проблем (стресса, бессонницы, дискомфорта), вызванных дистанционной работой. Каждый переводчик был в силах сам справиться со своими проблемами, хотя большую роль у некоторых играли их коллеги и семьи, которые были готовы выслушать, посочувствовать и поделиться своим опытом.

Нас абсолютно не удивило то, что самочувствие всех респондентов улучшилось от прогулок на свежем воздухе, физкультуры и занятия делом, которое им по душе. Мы считаем, что

правильный, индивидуальный график работы, совмещающий дистанционную и контактную работу, является наиболее оптимальным вариантом для многих социальных переводчиков.

Слабая сторона нашего исследования заключается в малом количестве респондентов. В будущем желательно было бы провести более широкое исследование, с более подробным изучением материала и участием большего количества переводчиков разных возрастов и с разным опытом работы. Мы считаем, что наше исследование может послужить базой для дальнейших исследований по теме дистанционной работы переводчиков, а также послужить источником полезной информации для неопытных переводчиков, начавших работу во время пандемии.

ИСТОЧНИКИ

Työterveyslaitos 2022: Työhyvinvointi.

<https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/> [Дата обращения: 12/2021]

World Health Organization 2022: Психическое здоровье.

<https://www.who.int/ru/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response> [Дата обращения: 12/2021]

Alm, Esa. 2013. Mitä työhyvinvoinnilla ymmärretään? – diskurssianalyttinen tutkimus työhyvinvoinnin käsitteestä. Pro gradu, Tampereen yliopisto.

<https://trepo.tuni.fi/handle/10024/84696> [Дата обращения: 1/2022]

Työturvallisuuskeskus 2022: Työhyvinvoinnin itsearviointityökalu työpaikoille.

https://ttk.fi/files/4243/Tyohyvinvoinnin_itsearviointityokalu_tyopaikoille.pdf [Дата обращения: 1/2022]

Koskinen, Kaisa; Vuori, Jaana; Leminen, Anna-Kaisa; Kinnunen, Tuija; Määttä, Simo; Viljanmaa, Anu.

Sari Hokkanen et al. (toim.) 2018. *Asioimistulkkaus: Monikielisen Yhteiskunnan Arkea*. Tampere: Vastapaino.

Koskinen, Kaisa (toim.). 2013. *Tulkattu Tampere*. Tampere: Tampere University Press

Virolainen, Harri. 2012. *Kokonaisvaltainen työhyvinvointi*. Helsinki: Books on Demand.

Пирожков, Г. П., Пирожкова, И. Г. 2017. Культуролого - краеведение: методика составления ретродиалога (ретроспективного интервью). *Ретродиалог (ретроспективное интервью) в культуролого-краеведении: содержание и методика составления*.

Тамбовский государственный технический университет. 228–231. [Дата обращения: 04/2022]

Skinner, Robert; Napier, Jemina & Braun, Sabine. 2018. Interpreting via video link: Mapping of the field. *Here or there: research on interpreting via video link*. 1–16. Gallaudet: Gallaudet University Press [Дата обращения: 04/2022]

Julkari 2022: Covid-19-epidemian vaikutukset hyvinvointiin, palvelujärjestelmään ja kansantalouteen.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140661/URN_ISBN_978-952-343-578-0.pdf [Дата обращения: 05/2022]

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2022: Asunnottomat 2021.
[https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Tilastot_ja_selvitykset/Asunnottomuus/Asunnottomat_2021\(62592\)](https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Tilastot_ja_selvitykset/Asunnottomuus/Asunnottomat_2021(62592))[Дата обращения: 05/2022]

Valtioneuvosto 2022: Selvitys asioimistulkkauksen nykytilasta.
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162434/TEM_2020_45.pdf?sequence=4 [Дата обращения: 05/2022]

Pöntinen, Johannes. 2018. Se riippuu tilanteesta. Tulkin rooli ja asiakkaan odotukset liike-elämän tulkkauksessa. Pro gradu, Tampereen yliopisto.
<https://trepo.tuni.fi/handle/10024/103524> [Дата обращения: 05/2022]

Sosiaali- ja terveysministeriö 2022: Työhyvinvointi.
<https://stm.fi/tyohyvinvointi> [Дата обращения: 05/2022]

Гарбовский, Н. К. 2007. Теория перевода. Издательство Московского университета. Москва: издательство Московского университета. [Дата обращения: 05/2022]