

Tunghørte i overgangsfasen utdanning - arbeid

Hvilke mestringsstrategier/mestringsressurser tar tunghørte i bruk når de begynner i jobb?

Prosjektleder: Anne Marie Kjeka



**HØGSKOLEN
I SØR-TRØNDELAG**

© Anne Marie Kjeka 2015

Materialet i denne publikasjonen er omfattet av åndsverklovens bestemmelser. Uten særskilt avtale med Anne Marie Kjeka er enhver eksemplarfremstilling og tilgjengeliggjøring bare tillatt i den utstrekning det er hjemlet i lov eller tillatt gjennom avtale med Kopinor, interesseorganisasjon for rettighetshavere til åndsverk.

Utnyttelse i strid med lov eller avtale kan medføre erstatningsansvar og inndragning, og kan straffes med bøter eller fengsel.

TUNGHØRTE I OVERGANGSFASEN UTDANNING – ARBEID

Hvilke mestringsstrategier/mestringsressurser tar tunghørte i bruk når de begynner i jobb?

INNHold

Sammendrag	4
1. Bakgrunn for prosjektet	5
1.1 Fokus for prosjektet.....	5
2. Helsepsykologisk tilnærming til mestring	6
2.1 Mestringsbegrepet.....	6
2.2 Mestring – en prosess.....	7
2.3 Mestringsstrategier.....	8
2.4 Mestringsressurser.....	10
2.5 Sosial støtte.....	11
2.6 Holdninger.....	13
2.7 Positiv holdning.....	14
2.8 «Self-efficacy» (mestringstro).....	14
2.9 Kommunikasjon og nedsatt hørsel.....	15
3. Prosjektgjennomføring	16
3.1 Kvalitativ undersøkelse.....	16
3.2 Utarbeiding av informasjonsskriv og samtykkeerklæring.....	16
3.3 Utarbeiding av intervjuguide.....	17
3.4 Utvalg.....	17
3.5 Beskrivelse av utvalget.....	18
3.6 Gjennomføring av intervju.....	18
3.7 Analyse.....	19
3.8 Metodekritikk.....	20
4. Mestringserfaringer hos tunghørte i overgangsfasen til arbeid	21
4.1 Fra utdanning til arbeid.....	21
4.2 Arbeidsoppgaver og hørsel.....	24
4.3 Mestringsstrategier i problematiske situasjoner på jobben	26
4.4 Tilrettelegging og hjelpemidler.....	31
4.5 Mestringsstrategier for å forebygge slitenhet/sykdom.....	33
4.6 Holdninger til hørselshemming.....	36
4.7 Akseptering av hørselstapet.....	38
4.8 Sykemelding og helseplager.....	40
4.9 Framtidsutsikter.....	43
5. Diskusjon	45
5.1 Overgangsfasen fra utdanning - arbeid.....	46

5.2 Tunghørt på jobben.....	47
5.3 Helseproblemer - i form av slitenhet og utmattelse - påvirker synet på framtiden.....	49
6. Konklusjoner.....	51
Referanseliste.....	52
Vedlegg 1-4	

Sammendrag

Overgangen utdanning - arbeid er i denne kvalitative undersøkelsen en kritisk fase for tunghørte, og stiller store krav til mestring. Målet med undersøkelsen var å avdekke hvilke mestringsressurser og mestringsstrategier som tunghørte bruker i denne fasen. Sju tunghørte, som hadde klart å skaffe seg arbeid, meldte seg frivillig til intervju. Alle informantene hadde hatt hørselstapet fra barndom, og de brukte høreapparat på ett eller begge ører.

Resultatene fra intervjuundersøkelsen viser utstrakt bruk av **problemfokusede mestringsstrategier** for å skaffe seg jobb. Informantene benyttet **planlagt problemløsning** i søkeprosessen. De skaffet seg kunnskap om hvordan de skulle skrive gode jobbsøknader, og de forberedte seg grundig til jobbintervju spesielt når det gjaldt hvordan de skulle presentere hørselsproblemet. Informantene forteller om **stor mestringstro** («self-efficacy») i denne fasen.

Informantene **søker sosial støtte** på arbeidsplassen ved å være åpne om hørselsproblemene fra starten av. **Åpenhet** om hørseltap og informasjon på arbeidsplass er svært viktig for å håndtere vanskelige kommunikasjonsituasjoner, sier informantene. Dette har ført til at det er lettere å fungere på jobben, og å spørre om tilrettelegging ved behov. Informantene er opptatt av å ha teleslynge på møterom, og de ønsker seg eget kontor skjermet for støy framfor åpent kontorlandskap.

For flere av informantene har slitenhet og utmattelse resultert i helseplager og sykemeldt fravær fra jobben i kortere eller lengre tid. De har drøftet jobbsituasjonen med fastlegen, spesielt i forhold til å måtte skifte jobb eller jobbe i redusert stilling for å kunne fortsette i arbeid med hørselsproblemer. **Kunnskap om hørselshemning hos arbeidsgiver og praktisk tilrettelegging på arbeidsplassen kan ha stor betydning, ettersom flere av de tunghørte informantene befinner seg i en risikosituasjon for å falle ut av arbeidslivet.**

1. Bakgrunn for prosjektet

Ifølge St. meld. nr 40 (2002-2003) møter personer med nedsatt funksjonsevne fortsatt barrierer som hindrer like muligheter for aktivitet og deltakelse, og de har vesentlig lavere yrkesdeltakelse enn befolkningen for øvrig. Dette gjelder også for hørselshemmede (Eide & Gundersen, 2004, Helsedepartementet & Sosialdepartementet, 2002). Hvilke barrierer dreier dette seg om, og hva gjør tunghørte for å mestre disse situasjonene?

Utdanning er den mest avgjørende faktor for om personer med nedsatt funksjonsevne kommer i arbeid (St. meld. nr 40 2002-2003, NOU 2001: 22). Det er derfor viktig at tunghørte begynner på høyskole/universitet, gjennomfører utdanningen og klarer overgangen fra studier til arbeidsliv.

Når det gjelder overgangen fra høyere utdanning til arbeid, så kan dette være en kritisk fase spesielt for personer som har ulike behov for tilrettelegging (NOU 2001:22).

Funksjonshemmede bruker all sin kapasitet til studier og til å få hverdagen til å fungere (NOU 2008:3). Dermed har de ikke tid eller overskudd til å opparbeide seg relevant arbeidserfaring under studietiden (NOU 2008:3, Sektnan, 2008). Dette gjelder også for tunghørte (Berge & Lorentsen, 2009).

Karriereveiledning er viktig for funksjonshemmede, og veilednings- og rådgivningstjenestene ved de høyere utdanningsinstitusjonene bør styrkes (NOU 2008:3). Ifølge NOU 2008:3 har regjeringen derfor som mål: «Å lette overgangen mellom høyere utdanning og arbeid for studenter med nedsatt funksjonsevne.» For å kunne gi et godt tjenestetilbud mht. rådgivning/tilrettelegging/rehabilitering, er det nødvendig å ha kunnskap om hva som kan sikre at hørselshemmede

- a) begynner med høyere utdanning?
- b) gjennomfører høyere utdanning?
- c) klarer overgangen fra høyere utdanning til yrkeslivet?

1.1 Fokus for prosjektet

Mange unge hørselshemmede fullfører høyere utdanning, men hvordan går det når de skal skaffe seg jobb? Dette prosjektet har fokus rettet mot **tunghørte som er i overgangsfasen fra utdanning til arbeidsliv** (pkt. c), der en ønsker å undersøke hvilke mestringsstrategier de benytter i denne fasen. Ved å ta utgangspunkt i tunghørtes egne erfaringer og se på hva de selv anvender av mestringsstrategier/mestringsressurser, kan kunnskap om mestring fremme brukermedvirkning i rehabiliteringsprosessen. For ifølge St.meld. nr 21 (1998-99) vil brukerne: «... vite kva som hindrar dei i å delta sosialt og i samfunnet, og kva faktorar som kan gi sterkare styring over eige liv».

Det er derfor naturlig å stille følgende forskningsspørsmål som prosjektet vil belyse:

- Hvilke situasjoner er problematiske for tunghørte i overgangen fra utdanning til arbeidsliv?
- Hvilke mestringsstrategier tar de i bruk når de møter hindringer?
- Hvilke mestringsressurser (interne/eksterne) har betydning for mestring hos tunghørte i denne overgangsfasen?

2. Helsepsykologisk tilnærming til mestring

2.1 Mestringsbegrepet

En nærliggende helsepsykologisk tilnærming til emneområde vil være å se på mestring hos tunghørte. Nedsatt hørsel kan i ulike kommunikasjonssituasjoner på jobben by på mange utfordringer og stille store krav til mestring. Å mestre blir brukt i vanlig dagligtale om å klare/greie noe. I psykologien har begrepet mestring hatt noe ulik betydning avhengig av hvilken tradisjon som har benyttet begrepet (Kjeka, 1996). Til tross for mange definisjoner av mestring har det vært variasjoner innenfor samme tema: kamp i forhold til ytre krav, konflikter og ubehagelige emosjoner (Lazarus & Folkman, 1984a).

Mestring er etter hvert blitt betraktet som en **aktiv, bevisst respons** på eksterne stressorer. Denne responsen omfatter bevisste strategier (dvs. strategier som individet selv er klar over i motsetning til ubevisste prosesser som forsvarsmekanismer).

Begrepene **stressorer** eller **stressende krav** går igjen i definisjoner av mestring. Lazarus & Folkman beskriver en situasjon som stressende dersom den er potensielt skadelig, og dersom individet opplever at hans/hennes ressurser er utilstrekkelige for å forhindre et uønsket utfall, ifølge Stroebe & Stroebe (1995). For tunghørte kan det å høre dårlig, oppleves stressende, spesielt dersom det er viktig informasjon som går tapt.

Opplevd stress i en gitt situasjon avhenger ikke bare av krav i selve situasjonen og av personens ressurser, men også av forholdet mellom ressurser og krav slik det er vurdert av individet. Det vil si at **mestring = ressurser / krav, trussel**.

Mestringsdefinisjon som er valgt for prosjektet, er Folkman et.al. (1986b) sin definisjon:

«the person's cognitive and behavioral efforts to manage (reduce, minimize, master or tolerate) the internal and external demands of the person-environment transaction that is appraised as taxing or exceeding the resources of the person.»

Denne definisjonen legger vekt på at mestring er både kognitive og atferdsmessige anstrengelser, og at krav er knyttet til forholdet mellom person og miljø. I tillegg er krav satt i sammenheng med personens ressurser.

«Manage» - begrepet er forklart og utfyllt med å redusere, begrense eller tolerere indre og ytre krav. Det skilles mellom «management» og «mastery» hos Lazarus & Folkman (1984a). Det er mange menneskelige problem som ikke kan beherskes, men må redefineres, tolereres, utholdes eller aksepteres. For tunghørte kan det være en utfordring å akseptere hørselstapet og leve med sin funksjonsnedsettelse. Mestring medfører en mobilisering av forsøk/anstrengelser som kan hamle opp med utfordringene.

Folkman et.al. (1986b) vurderer ikke hvorvidt mestring er god eller dårlig, men definerer mestring som forsøk på å takle krav uansett utfall. Et eksempel på mestring hos tunghørte kan være å **unngå** situasjoner som er problematiske. Dette er en form for mestring, selv om den på sikt kan være ugunstig. Mestringsutfall sier noe om effekten av mestring. Ved å utelate mestringseffekt, fører dette til at forskningen kan si noe om hvilke mestringsstrategier som benyttes, men ikke noe om disse strategienes effektivitet.

2.2 Mestring – en prosess

Mestring blir definert som en dynamisk prosess. Det betyr at det en *gjør*, har en mer sentral plass i begrepet mestring enn hva en *er* (individuelle trekk), og hva en *har* (for eksempel sosial støtte). En slik dynamisk forståelse av mestring åpner for optimisme når det gjelder forebygging, fordi det er lettere å lære måter å takle stress på enn å forandre personligheten og enkelte sider ved miljøet. (Dalgård et.al., 1995 op. cit.) Det vil si at tunghørte kan **lære** mestringsstrategier som fungerer godt av andre tunghørte.

I mestringsprosessen har det kognitive elementet, eller det som i stress-mestringslitteratur kalles «*the appraisal process*», en sentral plass. Lazarus og Folkman (1984b) deler denne prosessen inn i to faser:

- 1) Den første fasen omfatter den *subjektive vurderingen* av selve hendelsen eller situasjonen. Representerer hendelsen en trussel, skade eller tap, eller kanskje først og fremst en utfordring? Dette første trinnet i vurderingsprosessen bestemmer selve stressreaksjonen, og har stor betydning for hvilke mestringsstrategier som blir tatt i bruk. Dersom tunghørte vurderer situasjonen som en utfordring, vil dette kunne gi seg utslag i problemfokuserede strategier som for eksempel å spørre om igjen. Hvis en derimot opplever situasjonen som truende, vil tunghørte kanskje benytte unngåelsesstrategier og for eksempel unngå å ta lunsj med andre i kantinen.

- 2) Når individet har tatt innover seg situasjonen, vil den andre fasen i «the appraisal process» inneholde en vurdering av hvilke mestringsressurser, muligheter og begrensninger en har for å takle situasjonen en er stilt ovenfor. Her vil både ens egen styrke og personlige forutsetninger, og hva en kan forvente seg av støtte fra omgivelsene, komme med i betraktningen. For tunghørte kan det ha stor betydning om de møter forståelse for hørselsproblemet og får støtte fra miljøet omkring dem.

Hvordan den enkelte vurderer situasjonen, vil også være influert av tidligere erfaringer fra tilsvarende situasjoner og spesielt hvordan en da mestret disse. Mange tunghørte har et medfødt hørselstap og har derfor levd med dette lenge. Over tid har de kanskje funnet ut hva som fungerer godt i ulike kommunikasjonssituasjoner. De kan ha lært seg ulike mestringsstrategier, og skaffet seg mestringsressurser for eksempel i form av sosial støtte fra miljøet. Selve mestringsprosessen inneholder læring av mestring, og vil over tid nedfelles i personligheten som beredskap i nye stress-situasjoner.

I teorier om mestring skilles det mellom mestringsstrategier og mestringsressurser. Vi skal nå se nærmere på disse.

2.3 Mestringstrategier

Mestringsstrategier spiller en viktig rolle for psykisk og fysisk helse når en opplever krevende livssituasjoner. En stor del av forskningen har forsøkt å identifisere **basale dimensjoner** ved mestring (Stroebe, 2000). I flere undersøkelser har respondentene blitt presentert en liste med mestringsstrategier, og deretter blitt spurt om hvilke strategier de brukte i mestring av stress-situasjoner. Svarene har deretter blitt faktoranalyisert for å identifisere interkorrelasjoner. Ved hjelp av «Ways of Coping Questionnaire» identifiserte Folkman et. al. (1986a) åtte mestringsstrategier:

- 1) **Konfronterende mestring** («Jeg stod på mitt og kjempet for det jeg ønsket»)
- 2) **Distansering** («Jeg tok det ikke innover meg, jeg unnlot å tenke på det»)
- 3) **Selv-kontroll** («Jeg prøvde å holde følelsene for meg selv»)
- 4) **Søke sosial støtte** («Snakket med noen som kunne gjøre noe konkret med problemet»)
- 5) **Akseptere ansvar** («Jeg kritiserte eller snakket meg selv til rette»)
- 6) **Unngåelse** («Jeg ønsket at situasjonen skulle forsvinne eller gå over»)
- 8) **Positiv revurdering** («Jeg kom styrket ut av denne erfaringen»)

Endler & Parker (1990) brukte en lignende prosedyre i utvikling av «Multidimensional Coping Inventory». De kom fram til tre dimensjoner: oppgave-orientert mestring, følelses-orientert mestring og unngåelses-orientert mestring. En kan i tillegg nevne Amirkhan (1990) som også gjorde en faktoranalyse, og fant tre dimensjoner. Han kalte dem problemløsning, søke sosial støtte og unngåelse.

På tross av ulike resultater er det noen fellestrekk ved disse studiene. Mestring synes å ha to hovedfunksjoner, problem-fokusert mestring og følelses-fokusert mestring. Et eksempel på problemfokusert mestring kan være å velge å kommunisere via e-post framfor telefon på jobben, dette fører til at stress reduseres i denne type jobbsituasjoner. Problem-fokusert mestring går ut på å redusere risiko for skadelige konsekvenser av stressfylte hendelser (problem-fokusert). Den andre funksjonen er å redusere de ubehagelige emosjonelle reaksjonene i forhold til hendelsen (følelses-fokusert). (Stroebe, 2000) Et eksempel på følelsesfokusert mestring kan være at tunghørte velger å distansere seg fra ubehagelige kommentarer om hørselshemmingen.

Folkman og Lazarus (1980) har vist at påkjennings karakter har stor betydning for hvilken av de to mestringsmåtene en velger som hovedstrategi. Videre viser de i samme undersøkelse at de aller fleste benytter seg av både problem-fokuserte og følelses-fokuserte strategier. Ofte er det slik at en veksler mellom de to strategiene på ulike stadier i mestringsprosessen. De understreker derfor betydningen av å se ulike mestringsstrategier i sammenheng.

Mens problem-fokusert mestring vanligvis er knyttet til en eller to faktorer, finnes det gjerne en rekke følelses-fokuserte mestringsfaktorer. For eksempel kan de åtte mestringsstrategiene til Folkman et. al. (1986a) deles inn i to problem-fokuserte strategier, fem følelses-fokuserte strategier og en strategi som fokuserer på begge funksjonene (Stroebe, 2000), se tabell:

Problem-fokuserte strategier	Følelses-fokuserte strategier	Både problem- og følelses-fokuserte strategier
1) Konfronterende mestring 2) Planlagt problemløsning	1) Distansering 2) Selv-kontroll 3) Akseptere ansvar 4) Unngåelse 5) Positiv revurdering	1) Søke sosial støtte

I tillegg har studiene av basale mestringsdimensjoner det til felles at det skiller mellom tilnærming og unngåelse (approach vs. avoidance) (Stroebe, 2000). Hos Folkman et.al. (1986a) er strategiene unngåelse og distansering, *unngåelsesstrategier*, mens konfronterende mestring, søke sosial støtte, akseptere ansvar og planlagt problemløsning er *tilnærmingsstrategier*. Eksempler på tilnærmingsstrategier hos tunghørte kan være å informere om hørselstapet på arbeidsplassen, slik at andre vet hva de skal ta hensyn til. En tredje felles dimensjon ved studiene er *søking etter sosial støtte* (Stroebe, 2000). I disse studiene er sosial støtte beskrevet som mestringsstrategi, mens i andre deler av mestringslitteraturen er sosial støtte beskrevet som en mestringsressurs. Tunghørte er

avhengig av andre de kommuniserer med, at de prøver å forstå (følelses-fokusert) og de tar hensyn til hørselstapet (problem-fokusert).

2.4 Mestringsressurser

Mestringsutfall og opplevelse av stress er avhengig av hvilke ressurser som er tilgjengelige i møte med stressfylte livshendelser. Det finnes få begrepsdefinisjoner på ressurser i mestrings teorier. Det synes imidlertid å være enighet om at *mestringsressurser styrker evnen (direkte eller indirekte) til å forholde seg til stressorer/krav som mestringsstrategiene er rettet mot.*

De fleste mestringsressurser kan påvirke mestring i to stadier:

- 1) Ressursene kan moderere inntrykket av stressfylte livshendelser ved at en *vurderer* stress som mindre truende. Tunghørte kan for eksempel vurdere arbeid sammen med andre i team som mindre stressende, dersom de andre i gruppa vet om hørselstapet og prøver å ta hensyn. Mestringsressurser er også blitt kalt «stress-buffer ressurser» fordi man antar at de kan beskytte eller være en buffer for negative påvirkninger av stress (Stroebe, 2000).
- 2) Mestringsressurser kan påvirke selve mestringsprosessen (Cohen & Wills, 1985 ifølge Stroebe, 2000). Mestringsressursen sosial støtte kan for eksempel ha en direkte/hovedeffekt eller en indirekte effekt (buffereffekt). Det finnes dokumentasjon på at begge deler er tilfelle (Cohen & Wills, 1985). Foreldre (mor) til mange tunghørte har gjerne stått på i forhold til skolen, slik at det tunghørte barnet deres skulle få best mulig tilrettelegging, noe som tunghørte nyter godt av også i voksenalder.

Mye av forskningen på mestringsressurser har undersøkt om en persons helsestatus er relatert til hans/hennes tilgang på en gitt ressurs (Stroebe, 2000). Et eksempel kan være forholdet mellom sosial støtte og helse, der flere undersøkelser viser at de som mottar høy grad av sosial støtte, også har mindre stress-opplevelse og bedre helse enn de som sier at de får lite sosial støtte. Dersom mestringsressursene står i forhold til stressmengde og stressopplevelse, vil det gjøre det lettere å mestre situasjonen. Med andre ord er det en fordel med mye ressurser dersom en opplever høy grad av stress.

Det finnes mange forskjellige mestringsressurser. Disse ressursene kan være personlige, sosiale eller fysiske ressurser (Rice, 1992):

Personlige ressurser kan være selvtillit, holdninger/verdier, optimisme, hardfør personlighet, persepsjon av kontroll, selvvurdering og «self-efficacy» (mestringstro). Dersom

tunghørte ser positivt på seg selv og sitt hørselsproblem, vil dette representere en personlig ressurs som har innvirkning på mestring.

Sosiale ressurser omfatter hjelp/støtte og lignende fra nære relasjoner og et utstrakt sosialt nettverk. Det vil si familie og venner, kolleger på jobben og naboer, i tillegg til tilhørighet/medlemskap i organisasjoner/foreninger osv. For unge tunghørte kan kontakt med HLFU (Hørselshemmedes Landsforbunds Ungdom) representere en sosial ressurs.

Fysiske ressurser inkluderer tilfredsstillende helse og energi nok til å hamle opp med krevende utfordringer. Her hører også materielle ressurser med, for eksempel god økonomi (Rice, 1992).

Mestringsressurser deles gjerne inn i interne (intrapersonal) og eksterne (extrapersonal) ressurser (Stroebe & Stroebe, 1995). En slik kategorisering av ressurser kan representere en overforenkling, fordi interne ressurser er avhengig av eksterne ressurser og omvendt. Sosial støtte og forståelse fra andre kan for eksempel innebære at det er lettere å akseptere hørselstapet. Å skille ressursene fra hverandre på denne måten kan virke kunstig, fordi ressursene er knyttet både til person og miljø.

Interne ressurser består av personlighetstrekk, evner og ferdigheter som gjør en person i stand til å mestre stress-opplevelser. «Self-efficacy» (mestringstro) kan for eksempel ha stor betydning for mestring.

Eksterne ressurser er ressurser som ligger utenfor personen, og kan være til hjelp i forhold til stress.

Det finnes beskrevet en rekke forskjellige indre og ytre ressurser. Matheny et. al. (1986) har gjort en litteraturstudie, der de undersøkte hvilke mestringsressurser som ble nevnt i undersøkelser om mestringsatferd og mestringsressurser. De fant blant annet at sosial støtte ble nevnt i 54 % av undersøkelsene, og at holdninger/verdier ble nevnt i 43 % av undersøkelsene.

Vi skal nå se nærmere på sosial støtte og holdninger fordi dette er mestringsressurser som nevnes ofte i undersøkelser om mestring.

2.5 Sosial støtte

I litteraturen skilles det mellom to begrep, sosialt nettverk og sosial støtte. Et **sosialt nettverk** består av *uformelle relasjoner mellom mennesker som samhandler mer eller mindre regelmessig med hverandre* (Finset, 1986 ifølge Fyrand, 2005). **Sosial støtte** betegner generelt den hjelp og støtte mennesker mottar fra sine nære omgivelser (Rice, 1992). Det vil

si at med begrepet sosial støtte forutsettes det at kontakten mellom mennesker i seg selv virker støttende. *En mulig definisjon av sosial støtte er ulike typer praktisk, følelsesmessig, åndelig og informativ støtte fra enkeltpersoner og grupper i vårt sosiale nettverk* (Fyrand, 1994). Vi vet samtidig at denne støtten er tilgjengelig for oss når vi trenger den (Thoits, 1982).

Sosial støtte er det sosiale nettverkets ulike funksjoner (Stroebe, 2000). Funksjonene vil variere avhengig av individuelle behov og den aktuelle situasjon (Fyrand, 1994). Sosial støtte innebærer derfor støtte i ulike former, det kan for eksempel være *emosjonell støtte, instrumentell støtte, informasjonsstøtte og «vurderingsstøtte»* (Stroebe, 2000). Emosjonell støtte innebærer empati, kjærlighet, omsorg og trøst. Forståelse for hørselsproblemet er et eksempel på emosjonell støtte som kan være viktig for tunghørte. Instrumentell støtte vil si hjelp i forhold til individets behov, gjerne i form av praktisk hjelp. Å gi informasjon slik at han/hun kan mestre sine problemer, kalles informasjonsstøtte. «Vurderingsstøtte» er nært knyttet til informasjonsstøtte, men i dette tilfelle er informasjonen som formidles, relevant for personens selv-vurdering. (Stroebe, 2000)

Forskning viser at sosial støtte har positive effekter på helse og trivsel. Sosial støtte er assosiert med redusert risiko for psykiske lidelser, fysisk sykdom og mortalitet (Schwartz & Leppin, 1989; Cohen & Wills, 1985; Cohen, 1988).

Det finnes ulike forklaringer på hvordan sosial støtte påvirker helse/sykdom (Cohen, 1988). En antar at sosial støtte kan ha både en *direkte effekt* og *indirekte effekt* på helse via flere psykologiske og biologiske prosesser (Stroebe & Stroebe, 1995).

De *indirekte* psykologiske prosessene er knyttet til begrepet selvtillit («self-esteem»), dvs. de positive eller negative holdninger/vurderinger personen har i forhold til seg selv. Hvilke holdninger har tunghørte til seg selv og sin hørselshemming, og hvilke holdninger møter de hos andre? Her har de gruppene vi tilhører, stor betydning for vår egen definisjon av «selvet», og dette danner basisen for vår sosiale identitet. Positiv selvvurdering er vesentlig i forhold til helse og trivsel (Stroebe & Stroebe, 1995). Det sosiale nettverket kan også være viktig i forhold til individets fortolkninger av virkeligheten. Negative holdninger til hørselshemmede kan derfor prege de tunghørtes syn på seg selv og vanskeliggjøre akseptering av hørselstapet. Mestring i forhold til de krav som stilles i situasjonen, er ikke bare avhengig av personens ferdigheter, men også hvorvidt han/hun vurderer kravene som realistiske.

Direkte psykologisk effekt skjer via positive erfaringer med et stort sosialt nettverk, der en innehar et sett stabile og belønnende roller (Cohen & Wills, 1985). Individet som har et høyt nivå av sosial støtte, har gjerne følelsen av å bli satt pris på og bli tatt vare på, og at tilværelsen oppleves stabil og forutsigbar (Dalgård et.al., 1995).

Ifølge buffer-hypotesen fungerer sosial støtte slik at det beskytter individet mot de negative påvirkningene fra et høyt stressnivå. Dette skjer ved hjelp av to typer prosesser (Stroebe, 2000):

1) Personer som har god sosial støtte, *vurderer* en stressfylt hendelse som mindre stressende enn personer som har lite sosial støtte. Dersom andre kjenner til hørselsproblemet, kan det minske stress i vanskelige situasjoner for tunghørte.

2) Sosial støtte kan virke som en buffer i forhold til den negative innvirkning av stress ved å *øke personens evne* til å mestre situasjonen. Hvis andre tar hensyn og gjentar informasjon, *øker* det sjansen for at tunghørte også får med seg det som blir sagt.

«Mennesker med gode mestringsferdigheter i vanlige livssituasjoner, er flinkest til også å mestre store livskriser og vanskeligheter. I tillegg viser det seg at nettverket reagerer positivt på at en person takler problemene på en hensiktsmessig måte. Dette skjer fordi nettverket da ikke blir ansvarliggjort for mer hjelp enn de klarer å gi. Vi får altså støtte fra omgivelsene hvis vi er flinke til å takle livets ulike problemer.» (Sitat fra Fyrand, 1994)

2.6 Holdninger

En holdning kan defineres som

«a tendency to evaluate a particular «attitude object» with some degree of favour or disfavour»

Eagly & Chaiken, 1993 (ifølge Stroebe, 2000)

Et holdningsobjekt kan være ulike aspekt ved det fysiske eller sosiale miljø. Det kan være ting (høreapparat), mennesker (hørselshemmede), atferd (skjuler hørselstapet) og også abstrakte ideer (helse). Det er vanlig å dele evalueringsresponsen som reflekterer en holdning inn i tre typer: kognitive reaksjoner, affektive reaksjoner og atferdsreaksjoner (Stroebe, 2000).

- 1) Tanker og meninger om et holdningsobjekt klassifiseres innunder en kognitiv respons. Høreapparatet er viktig for mange hørselshemmede, men er det «kult» for unge mennesker?
- 2) En affektiv reaksjon er emosjoner som individer opplever i forhold til holdningsobjektet. Det kan være ekstremt positive eller negative følelser. Hvilke følelser er knyttet til hørselshemming?
- 3) Handlinger i forhold til et holdningsobjekt som medfører positive eller negative vurderinger, kalles for atferdsreaksjoner. Atferdsreaksjoner kan også bestå av

atferdsintensjoner. Kanskje kan negative holdninger til hørselshemming medføre at en forsøker å skjule at en hører dårlig?

2.7 Positiv holdning

Mestring er nært knyttet til graden av optimisme/pessimisme. Dersom man mange ganger har opplevd å mislykkes med noe, vil man utvikle **lært hjelpeløshet** (Seligman, 1975). Det vil si at når en opplever hendelser en ikke kan kontrollere, kan en utvikle en forventning om manglende kontroll også i lignende situasjoner. Tunghørte kan for eksempel si: «Jeg hører ingenting allikevel, så det er ingen vits i å være med på julebordet».

Et annet vesentlig begrep i denne sammenheng er kontrollplassering (locus of control) (Rotter, 1954 ifølge Espnes & Smedslund, 2001). På den ene siden har man personer som opplever at de har liten eller ingen kontroll over ting som skjer i livet deres. Det meste er bestemt av skjebnen, Gud og flaks, det vil si at de opplever livet er styrt av **eksterne faktorer**. På den andre siden har vi personer som opplever at de selv har evne til å påvirke livene sine i stor grad. De setter da sin lit til **interne faktorer**. For tunghørte kan dette dreie seg om å ta ansvar for eget liv, og åpent informere andre om hørselstapet, slik at andre kan ta hensyn til hørselsproblemet.

2.8 «Self-efficacy» (mestringstro)

Begrepet «self-efficacy», som kan oversettes med mestringstro, er utviklet av Bandura (1977). Teorien postulerer at personers persepsjon av egne evner (dyktighet) påvirker hvordan de oppfører seg, deres motivasjon, tankemønstre og emosjonelle reaksjoner i krevende situasjoner. Selv-vurderinger av egne evner kan for tunghørte bestemme valg av atferd, hvilke aktiviteter en velger å delta i, og hvilke en unngår. «Self-efficacy» vil også påvirke grad av innsats i møte med krevende situasjoner, og hvor lenge en holder på når en fortsatt møter vanskeligheter (O'Leary, 1985). Det vil si at hvis en har stor mestringstro, vil man prøve hardere og holde på lenger med å prøve dersom man møter motstand (Espnes & Smedslund, 2001).

Bandura (1977) beskriver følgende kilder til mestringstro:

1. Man klarer noe selv. Dette er den sterkeste kilden til mestringstro.
2. Man ser andre klarer det (modellæring).
3. Man blir overbevist muntlig. Her er det viktig for at en skal bli overbevist at:
 - Du tror at den andre personen forstår deg og din situasjon
 - Du er positivt innstilt til den andre personen
 - Du tror at den andre personen har greie på saken
 - Du oppfatter den andre personen som lik deg selv

4. Man tolker kroppslige tilstander. Dette betyr at dersom du står foran en oppgave og kjenner deg nervøs, vil du få mindre mestringstro enn hvis du ikke kjenner deg nervøs.

Det er en sammenheng mellom lært hjelpeløshet og mestringstro (Espnes & Smedslund, 2001). De som opplever lært hjelpeløshet, har ingen mestringstro. Det er også en sammenheng mellom mestringstro og angst (Espnes & Smedslund, 2001). Jo mindre tro på at man kan mestre det man er redd for, desto mer angst føler man.

2.9 Kommunikasjon og nedsatt hørsel

Kommunikasjon med andre mennesker er en viktig del av vårt liv. En stor del av dagen brukes til kommunikasjon med andre mennesker, og det er gjennom kontakt med andre at vi lærer og utvikler oss. Nedsatt hørsel medfører at kommunikasjon med andre vanskeliggjøres, og hørselsproblemer har en avgjørende effekt på det sosiale livet og velbefinnende. Hørselsproblemer stiller store krav til tunghørte og til deres omgivelser. Sosiale relasjoner på arbeidsplass, i fritiden og i familielivet påvirkes når kommunikasjonen er vanskeliggjort. (Christensen, 2006)

Vi er daglig avhengig av å kommunisere med andre mennesker for å inngå som likeverdige medspillere på den sosiale arena. Hører en dårlig, er det risiko for at viktig informasjon går tapt. Dette gjelder også for eksempel bruk av ironi som ikke alltid blir oppfattet av hørselshemmede. I det øyeblikk en blir utelukket fra å delta i bestemte sosiale begivenheter, vil det begrense det enkelte individs sosiale liv. (Christensen, 2006)

Nedsatt hørsel er ikke et synlig problem, og det oppdages ikke av omgivelsene før selve kommunikasjonen er påbegynt. Vi kan alle se en blind person eller rullestolbruker som kommer nedover gaten. En hørselshemmet person som ikke svarer på tiltale kan derimot bli oppfattet som uinteressert, verdensfjern eller arrogant. (Christensen, 2006)

Manglende eller nedsatt hørsel kan resultere i et betydelig kommunikasjonshandikap på flere plan, nettopp fordi hørselsproblemer rammer evnen til å kommunisere med andre. Hørselstap kan først og fremst merkes i den direkte dialogen i de nære sosiale sammenhenger, men hørselsproblemene kan også begrense tunghørtes utfoldelsesmuligheter. Personer med nedsatt hørsel kan også ha store problemer med for eksempel å følge et tv-program eller å høre et foredrag i en større sal. Dermed kan hørselsproblemer føre til utelukkelse fra deler av det samfunnsmessige og kulturelle liv. (Christensen, 2006)

3. Prosjektgjennomføring

3.1 Kvalitativ undersøkelse

Tunghørte møter mange utfordringer og barrierer når de er i overgangen utdanning – arbeid. Dette stiller store krav til deres mestringsevne når de skal begynne i ny jobb. I prosjektet ville en derfor se nærmere på hvilke mestringsstrategier og mestringsressurser tunghørte benytter i møte med den vanskelige overgangen fra å være nyutdannet til å begynne i jobb.

For å få fram tunghørtes egne erfaringer i denne livsfasen, ble det valgt å gjøre en kvalitativ undersøkelse med åpne, individuelle intervju. For å avdekke mestringsstrategier som tunghørte selv anvender, var det naturlig å gi dem muligheten til å fortelle om deres erfaringer i en intervjusituasjon.

Inklusjonskriteriene var følgende. De skulle være:

- tunghørte
- i overgangsfasen studier/arbeidsliv (gjærne begynt i jobb)
- mellom 23 og 35 år

Først og fremst var det ønskelig å få kontakt med tunghørte fordi dette er en gruppe hørselshemmede som har få tilbud for å avhjelpe deres livssituasjon. Tunghørte har lett for å falle mellom to stoler, hørende og døve (Grønlie, 2005).

Overgangsfasen fra utdanning til arbeid er en kritisk fase som stiller store krav til mestring. Informantene ble valgt ut ifra at de var i/hadde vært gjennom denne fasen og kunne derfor fortelle om sine erfaringer.

De fleste som tar høyskole- og universitetsutdanning starter i arbeid i ung voksen alder. Det var derfor ønskelig at informantene var i denne aldersgruppa (mellom 23 og 35 år).

3.2 Utarbeiding av informasjonsskriv og samtykkeerklæring

Informasjonsskriv og samtykkeerklæring (se vedlegg nr.1) ble utarbeidet slik at disse kunne spres ut til tilgjengelige tunghørte i arbeid via samarbeidspartnerne. I arbeidet med informasjonsskriv ble det lagt vekt på etiske aspekter ved undersøkelsen. Det ble derfor uttrykt eksplisitt i skrivet at undersøkelsen var basert på frivillighet, og at en kunne trekke seg når som helst uten å oppgi noen begrunnelse. Det står også at alle opplysninger fra intervju vil bli behandlet fortrolig, og at prosjektleder har taushetsplikt. Informasjon fra intervju skal anonymiseres. Informasjonsskrivet og prosjektet ble godkjent av Regional komite for medisinsk forskningsetikk, Region Midt-Norge (vedlegg nr. 4).

3.3 Utarbeiding av intervjuguide

Før intervju ble det på forhånd utarbeidet en intervjuguide (se vedlegg nr. 2) med tema og spørsmål som ble tatt opp i intervjuet. Det teoretiske grunnlaget for intervjuguiden var mestringssteorier i helsepsykologi presentert i kap 2. I tillegg ble spørsmål konstruert ut ifra kjennskap til tunghørtes livssituasjon. Et av målene var å forene disse to områdene, og å overføre mestringssteorier til tunghørtes hverdag.

Intervjuguiden inneholder bl.a. spørsmål om

- personlige opplysninger
- hørselshemming
- arbeidserfaring
- problematiske/gode situasjoner på jobben
- åpenhet om hørselstapet
- mestringsstrategier (problem-fokusert/følelses-fokusert mestrings)
- mestringsressurser (sosial støtte, holdninger)
- plager og sykemelding
- tips/råd til andre

Hovedvekten av spørsmål omhandler mestringsstrategier og mestringsressurser. Disse spørsmålene er konkrete i forhold til tunghørtes situasjon i overgangsfasen utdanning – arbeid. Det ble lagt vekt på å formulere åpne spørsmål, og heller komme med spesifikke oppfølgingsspørsmål i selve intervjuet. Hensikten med åpne spørsmål var å gi informantene muligheten til å svare ut ifra sine erfaringer og dermed favne vidt mht. informasjon.

Selve intervjuguiden er bygget opp slik at den starter med enkle spørsmål om alder, boforhold osv. og fortsetter med spørsmål om situasjonen på jobben. Etter hvert kommer spørsmål av mer sensitiv art, og til slutt avsluttes intervjuet med spørsmål om tips til andre. Grunnen til denne oppbyggingen er at det kan være naturlig i et intervju med «oppvarmingsspørsmål» i starten, og det er også fint å avslutte på en god måte med mer eller mindre «ufarlige» spørsmål.

Det ble utformet spørsmål som spesielt skulle ivareta informasjon om tips/råd til andre tunghørte i denne overgangsfasen med tanke på å utarbeide en mestringsguide (se vedlegg nr. 3).

3.4 Utvalg

Tilgang på informanter fant sted via samarbeidspartnerne for prosjektet. Det var på forhånd inngått samarbeid med Knut Dønnesen (ARK), Rådgivningstjenesten for studenter med funksjonshemninger v/NTNU ved Kjetil Knarlag og v/HiST ved Oddrun Bollingmo for å

rekruttere informanter til prosjektet. Informasjonsskriv og samtykkeerklæring ble sendt ut slik at dette kunne deles ut til tunghørte og legges ut på aktuelle nettsider. Deretter kunne de som ønsket å være med, kontakte prosjektleder via e-post eller telefon.

Informantene i utvalget ble som beskrevet ovenfor innhentet via snøballmetoden (Jacobsen, 2000) og ut ifra tilgjengelighet. Det vil si at samarbeidspartnerne kontaktet tunghørte de kjente til, og som de vurderte var aktuelle kandidater til prosjektet. «Kjenner du noen som kjenner til tunghørte som nettopp er begynt i arbeid?» var spørsmålet som gikk igjen. Slik rullet snøballen.

Prosessen med å skaffe informanter tok mer tid enn beregnet, det viste seg at det var vanskelig å få nok informanter. Prosjektleder tok da kontakt med HLF v/Steinar Birkeland, og det ble sendt ut e-post til aktuelle medlemmer av HLF med oppfordring til å delta på intervju. I tillegg ble det lagt ut invitasjon til å delta under HLF sine prosjektsider på nettet. Dette medførte at sju informanter meldte seg frivillig til intervju.

3.5 Beskrivelse av utvalget

Informantene var i aldersgruppa 24-36 år. De var 24, 28, 29, 30, 31, 32 og 36 år. Gjennomsnittsalderen var 30 år. Utvalget bestod av fem kvinner og to menn. To av informantene bodde i Trøndelag, mens de fem andre bodde i Oslo. En av informantene hadde mastergrad, mens de andre seks hadde bachelorgrad innenfor ulike fag ved høgskole eller universitet. På det tidspunktet intervjuene ble gjennomført, hadde alle som deltok i undersøkelsen fast 100 % stilling.

Alle informantene har hatt dårlig hørsel fra tidlig barndom. De hadde ulike hørselstap, fra middels tunghørt til sterkt tunghørt. Dette framkom av selvrapporing (det ble ikke foretatt hørselstesting av informantene i prosjektet). Alle informantene brukte høreapparat på ett eller begge ører.

3.6 Gjennomføring av intervju

Intervjuene ble gjennomført der fokus var tema og spørsmål som står beskrevet i intervjuguide (se vedlegg nr. 2). Informantene fikk intervjuguiden tilsendt på forhånd via e-post, slik at de kunne forberede seg på tema til intervju. Informantene som hadde skrevet under samtykkeerklæring, ble kontaktet for å avtale sted og tidspunkt for intervju. To av informantene valgte selv sted for intervju, og det ene ble gjennomført hjemme hos informanten mens det andre ble foretatt på møterom på HiST. De fleste ble intervjuet på et bestilt grupperom på Hotel Clarion Christiania sentralt i Oslo.

Det ble lagt vekt på å bli litt kjent før intervjuet startet, der det ble informert om prosjektet. Alle hadde på forhånd lest informasjonsskrivet (se vedlegg nr. 1), og hatt muligheten for å stille spørsmål til prosjektet. I intervjuet ble det lagt opp til at informanten skulle fortelle mest mulig om sin situasjon for å få fram det som han/hun var opptatt av. Dette medførte at intervjusituasjonen ble preget av lite styring fra intervjuers side. Målet var å få fram mest mulig av tunghørtes opplevelser og erfaringer. Samtidig var det viktig å spørre ut i fra tema i guiden. Det var en krevende oppgave for intervjuer fordi informanten av og til hoppet noe fra tema til tema underveis i intervjuet.

Intervjuet foregikk med bruk av opptaker etter å ha innhentet informantens samtykke, og varte i ca. 1 - 1 1/2 time. Intervjuene ble foretatt av prosjektleder.

I etterkant av intervjuene fikk informantene via e-post presentert en liste over tips/råd (Mestringsguide - vedlegg nr. 3) som var kommet fram fra intervjuene. De fikk mulighet til å kommentere hvorvidt de syntes det var aktuelle tips/råd til andre i samme situasjon, og kunne utfylle listen ytterligere. Med andre ord fikk informantene anledning til å vurdere relevansen av funn i undersøkelsen.

3.7 Analyse

Etter intervju ble samtalen transkribert ordrett for analyse. Denne transkripsjonen ble gjort av en person med lang transkripsjonserfaring. For å sikre intervjuutskriftenes pålitelighet, leste jeg gjennom utskriftene samtidig som jeg hørte på intervjuopptaket. Dette ble gjort for at eventuelle feil i utskriften skulle bli rettet opp.

Analysen var inspirert av Giorgis fenomenologiske metode (Malterud, 2003). Materialet fordelte seg på 9 hovedtema, og de meningsbærende enhetene ble plassert under disse. De meningsbærende enhetene er stort sett enkeltsetninger i den transkriberte teksten.

Hovedtemaene var:

- Fra utdanning til arbeid (se 4.1)
- Arbeidsoppgaver og hørsel (se 4.2)
- Mestringsstrategier i problematiske situasjoner på jobben (se 4.3)
- Tilrettelegging og hjelpemidler (se 4.4)
- Mestringsstrategier for å forebygge slitenhet/sykdom (se 4.5)
- Holdninger til hørselshemning (se 4.6)
- Akseptering av hørselstapet (se 4.7)
- Sykemelding og helseplager (se 4.8)
- Framtidsutsikter (se 4.9)

3.8 Metodekritikk

For å finne aktuelle informanter til prosjektet, ble snøballmetoden benyttet (Jakobsen, 2000). Snøballmetoden vil si at en benytter eget og andres sosiale nettverk for å finne informanter. Tunghørte ble spurt av samarbeidspartnerne om de kunne tenke seg å være med i prosjektet. Dette resulterte i informanter som frivillig tok kontakt med prosjektleder. Denne metoden å skaffe informanter på var gunstig for å få tak i tunghørte som var opptatt av sin situasjon, og som ville fortelle om sine erfaringer. Utgangspunktet var å avdekke mestringsstrategier som tunghørte anvender når de begynner i arbeid. Det var derfor avgjørende å finne informanter som hadde klart overgangen fra utdanning til arbeid og var i jobb. Alle informantene var i 100 % fast stilling. Disse informantene betraktes som representative for gruppen tunghørte som har klart å skaffe seg arbeid etter fullført utdanning.

Tema og spørsmål i intervjuguide ble laget ut ifra prosjektets forskningsspørsmål (kap 1.1). Det er benyttet begreper som mestringsstrategier og mestringsressurser. Disse begrepene er forsøkt operasjonalisert i intervjuguiden. Dekker spørsmål i intervjuguiden for eksempel begrepet mestringsressursen sosial støtte? Hvordan oppfatter informantene det som det spørres om? Er det forskningsspørsmålene informantene gir svar på? Metodekritisk kan man spørre om hvorvidt svarene på spørsmålene er gode operasjonaliseringer av de aktuelle begrepene.

Forskningseffekt kan ha vært til stede i intervjuene. Svarer informantene ut ifra hva de tror at intervjuer forventer av dem? Kan informantene for eksempel ha snakket om viktigheten av åpenhet, fordi de tenker at det er det «riktige svar», og fordi de tror at dette ønsker intervjuer å høre. Prosjektet heter som kjent «Mestringsguide for tunghørte», dette kan skape forventninger om at dette dreier seg om god mestringssevne, og at informantene dermed forteller om hva de mestrer godt.

4. Mestringserfaringer hos tunghørte i overgangsfasen til arbeid

Informantene som deltok i intervjuundersøkelsen, hadde gjennomført høyere utdanning og skaffet seg jobb. På det tidspunktet intervjuene ble gjennomført var de alle sammen i 100 % fast stilling (en person hadde fødselspermisjon), og de hadde vært gjennom overgangsfasen fra utdanning til arbeid. Utgangspunktet for prosjektet var, som nevnt tidligere, å avdekke mestringsstrategier og mestringsressurser som tunghørte anvender i overgangen fra utdanning til arbeid. Underveis i intervjuprosessen ble det stilt spørsmål ut i fra intervjuguide, men informantene kom også inn på tema som de selv var opptatt av. Slik ble det totalt ni hovedtema i denne resultatdelen.

4.1 Fra utdanning til arbeid

Når en nærmer seg slutten av studiet, er det aktuelt å søke jobb. I denne fasen har tunghørte mange av de samme utfordringene som andre arbeidssøkere, og i tillegg skaper hørselsproblemene noen dilemma som må løses.

Flere av informantene forteller at de har skaffet seg kunnskap om hvordan søknaden bør utformes for å komme i betraktning hos arbeidsgiver, og hva som kreves for å få jobben. De mente at en god søknad med CV var svært viktig. En informant beskriver sine erfaringer slik:

«Jeg sendte veldig mange søknader... Først rundt i Oslo-området, men det var svært vanskelig å få jobb her i Oslo med bare bachelorgrad. De fleste vil jo ha folk med mastergrad. Og så begynte jeg å søke litt utenfor Oslo, og da fikk jeg jobb i Tønsberg. Det jeg gjorde var at først så sendte jeg bare CV-en hit, på den stillingen som de utlyste. Den var egentlig for seniorer, så jeg fikk avslag på den... Så var jeg aktiv og spurte: «Hvorfor fikk jeg avslag»? Og da fikk jeg til svar at det var fordi stillingen var mer rettet mot seniorer eller de med mer erfaring. Men de syntes det var bra at jeg tok initiativ, og sa at vi tar kontakt med deg hvis det dukker opp noe nytt. Og det gjorde de. Så jeg dro på jobbintervju og fikk jobb.»

Det er ikke alltid en får jobb på første forsøk, og en informant forteller om prosessen som jobbsøker:

«Jeg har veldig stor «stå-på-vilje», jeg gir ikke opp. Så hvis jeg fikk avslag, så spurte jeg alltid hvorfor. Kanskje det var noe med CV-en eller at førsteinntrykket ikke var så bra. Det var noen som svarte sånn: «Jeg syns at det var tatt med for mange strøjobber, de har ikke noen relevans til den stillingen». Og da lærte jeg jo av det, og så fjernet jeg de strøjobbene og tok bare med det som var relevant. Det var en prosess der jeg lærte av erfaringene underveis.»

I tillegg til utfordringene med å skaffe jobb har flere tunghørte har møtt skepsis og negative holdninger hos andre, de som ikke tror at tunghørte er i stand til å skaffe seg arbeid. Her forteller en informant om sine reaksjoner på dette:

«Når folk sier at de tror ikke at det kommer til å gå bra, da er det litt sånn at jeg ville vise dem. Nå har jeg fått vist at jeg kunne få jobb, det har vel kanskje vært en del av min motivasjon. Jeg KUNNE jo ikke tenke negativt underveis, jeg måtte bare ta sjansen på at jeg fikk jobb... Og nå vet jeg at det går an! Jeg måtte bare overbevise andre om det.»

Arbeidssøkere som har en hørselshemming, må ta stilling til om og eventuelt når de skal informere arbeidsgiver om at de hører dårlig, og på hvilken måte. Informantene ble i intervjuet spurt om de skrev i søknaden at de hadde hørselstap. Det var bare én av informantene som hadde nevnt hørselshemmingen i søknadspapirene. De andre var svært skeptiske til å oppgi dette, ettersom de mente at det ville føre til at de ikke kom i betraktning når det gjaldt intervju. En sa det slik:

«Jeg skriver det aldri i søknaden at jeg hører dårlig. For da tenker jeg at jeg stiller på lik linje med andre jobbsøkere. Hvis du har briller, så skriver du ikke: «Hei, jeg har gått på skole der og har briller». Og du skriver aldri: «Hei, jeg har master i det og det, og jeg har pose på magen». Så jeg skriver ingen ting om hørselshemmingen i søknad eller CV.»

En informant fraråder andre tunghørte å skrive om hørselshemming i søknaden:

«Hvis det er en jobb du seriøst har veldig lyst på, så kan jeg garantere deg at det er mange andre som også har det. Og hvis du går inn på intervjuet, eller enda verre, du skriver det på CV-en din: «Jeg hører dårlig». Ikke gjør det! Du trenger ikke gi noen annen en unnskyldning til å enten f.eks. synes synd på deg eller til å tenke: «Nei, hun her, hun er garantert mye sykemeldet, osv.» Det kan du ikke gjøre. Lat som ikke det betyr noe i det hele tatt!»

En informant har god erfaring med å informere om hørselstapet på en humoristisk måte når hun møter på intervju. Hun forteller:

«Jeg skriver ingenting om hørselstapet i søknad eller CV, men på intervju så går vi igjennom hvem jeg er, hva jeg kan, hva jeg er flink til, og så sier jeg at jeg er veldig interessert i folk rundt meg, og kan lese kroppsspråk veldig godt. Det er på grunn av, og så bruker jeg alltid å vise at jeg har høreapparat på begge ørene, se sånne små, fine kuler! Og da blir de positivt overraska, og så sier de: «Vi visste ikke at høreapparater var sånn». Så sier jeg at i en jobbsituasjon så kan jeg lese på leppene.

Når vi sitter i forhandlinger med kunden, og de må ut på gangen, og vi ser at de står og diskuterer, så kan jeg fortelle deg hva de kommer til å si før de kommer inn. Og så blir det en veldig morsom tone i det, og da ler de og sier gjerne: Jøss, så bra!»

Å finne anledningen til å informere om hørselsproblemer kan være vanskelig for noen:

«Jeg var veldig usikker på om jeg skulle si at jeg hadde hørselshemming på intervjuet eller ikke. Da jeg var på jobbintervjuet, så var jeg veldig stressa og nervøs, og jeg følte vel aldri at jeg kom til for å få sagt det da. Men da de ringte og tilbød meg jobben, så sa jeg det til sjefen min. Jeg var spent på reaksjonen, men det gikk bra.»

En av informantene valgte å skrive om hørselshemmingen i søknaden:

«Jeg husker at jeg opplevde det som litt vanskelig hva jeg egentlig skulle gjøre. På den tiden var jeg såpass tidlig i prosessen min med dette å akseptere at jeg har en hørselshemming. Så jeg lurte på hvor åpen man skal være. Hvordan skal man legge det fram, og hva skal man si og hva skal man ikke si? Men jeg valgte i hvert fall å skrive det i søknaden at jeg har hørselshemming uten å utdype det noe særlig. Jeg tenkte at det er sånn i det offentlige at de har vel egentlig en egen kvote, i forhold til hvor mange ansatte man skal ha med funksjonshemming. Og da kan det jo av og til være en fordel å ha en funksjonshemming hvis man søker jobb i det offentlige.»

Å snakke om tilrettelegging av arbeidsplassen er også en utfordring for tunghørte. Tilrettelegging kan være nødvendig for å fungere best mulig med hørselshemming. Det er best å ta opp dette temaet gradvis, mener flere av informantene. En forteller om sine erfaringer og tanker om dette:

«Jeg har aldri tatt opp dette med tilrettelegging i en intervjusituasjon. Det kan være det er feil, men der har jeg vært litt redd. For mange andre tunghørte har sagt at hvis du ikke får alt tilrettelagt med en gang, så kan du komme skeivt ut ... Jeg tar gjerne en prat med dem når de har valgt meg til jobben, og spør da: «Hvordan er arbeidsplassen min? Hvordan er det tilrettelagt?» For å gjøre det lettere for meg selv og for arbeidsgiver så syns jeg det er bedre å bli kjent litt og litt. På selve intervjuet spør jeg om det er lukka kontor og ikke åpent landskap, og hvis jeg har fått omvisning, ser jeg etter om de har små møterom, og da tenker jeg at jeg skal klare meg i starten. Så får vi ta dette steg for steg.»

En av informantene mener en ikke bør vente for lenge med å informere om hørselstapet, og sier det slik:

«Jeg tror i hvert fall at det å gå inn i et nytt arbeidsforhold og ikke si noen ting, det er ikke noe godt utgangspunkt. Jeg mener at jo lenger tid det går, dess vanskeligere blir det også ofte å si noe om hørselsproblemene. Hvis du har vært en uke på jobben, så har folk skapt et førsteinntrykk av hvem du er. Da tror jeg det er ganske stor forskjell dersom de hadde visst fra første dag at her er det en tunghørt kollega, og kanskje fått vite litt om hva det innebærer. Dersom en har gått en uke på jobben og du ikke har sagt noen ting, og så lurer folk på om hun nye dama, er hun dum eller er det noe annet rart? Fordi da vil det kanskje ha vært situasjoner allerede, hvor du ikke har hørt hva som er blitt sagt, og hvor folk har snakket til deg for eksempel på kopirommet i forbifarten, og du ikke har klart å oppfatte hva som er blitt sagt.»

Sammendrag av hovedfunn:

For tunghørte er det spesielt viktig å skaffe seg kunnskap om hvordan en skriver søknader og opptrer på intervju for å ha størst mulig sjanse for å få jobben, mener informantene. De poengterer at en må være utholdende i søkeprosessen, og ikke gi opp håpet om å få seg arbeid, selv om en møter motgang. De fleste informantene velger å ikke nevne noe om hørselshemming i jobbsøknaden, men forsøker å presentere dette på en god måte på selve intervjuet. I intervjuet er det mulig å kartlegge ulike forhold ved arbeidsplassen, for å finne ut hvilken tilrettelegging som er nødvendig. Å snakke om tilrettelegging på intervjuet er en utfordring, det er best å ta opp dette gradvis, mener flere av informantene.

4.2 Arbeidsoppgaver og hørsel

Alle informantene som deltok i intervju-undersøkelsen var i arbeid på intervjutidspunktet, og noen hadde jobbet i flere år. De var opptatt av at det opplevdes mer krevende å være tunghørt på jobben sammenlignet med det å studere. Informantene hadde forskjellige jobber, og det var derfor ulikt hvor store krav det stiltes til hørselen på jobben. I intervjuet fikk alle spørsmålet: «Hvordan påvirker hørselstapet deg når du jobber?»

Alle informantene fortalte at de var avhengige av hørselen for å fungere på jobb. Det var tre situasjoner på jobben som ble spesielt nevnt: å snakke i telefon, å sitte i åpent kontorlandskap og møter.

Å snakke i telefon kan stille store krav til konsentrasjon når en hører dårlig. Her forteller noen av informantene om sine erfaringer med å snakke i telefon på jobben:

«Jeg jobber i åpent landskap med svært mye bakgrunnsstøy. Det er veldig mange telefoner. Det går greit å snakke i telefonen og høre telefonen, men jeg må konsentrere meg veldig for å være sikker på hva som blir sagt, og da blir jeg så sliten. Sliten av å konsentrere meg så hardt om hva som blir sagt i mye bakgrunnsstøy. Når

du jobber i åpent landskap, så er det mange forstyrrelser fordi folk kommer og går litt. De går jo fra plassen sin når de går og henter seg kaffe osv.»

«Måten jeg jobber på, er via PC-en og mobilen min. Det er å prate, prate, prate og mail, mail, mail hele tiden. Og så selvfølgelig de vanlige møtene, da. Så jeg er svært avhengig av hørselen i jobben.»

«Jeg kan jo sitte og ha brukerliste på 300 personer jeg skal følge opp. Og det sier seg selv at da blir det mye telefoni og brukermøter, mye prate, prate og høre, høre...»

Noen informanter bruker telefonen lite i jobben:

«Det er lite telefoni i jobben jeg har nå. Og jeg har også merket at ved å slippe å forholde seg så mye til telefon i jobbsammenheng, så gjør det at jeg har mye mindre vondt i hodet nå enn jeg hadde før. Fordi det å sitte sånn og høre hele tiden, gjør at en må konsentrere seg mye, og det er slitsomt når en hører dårlig.»

«Det er selvfølgelig en utfordring det med kommunikasjon. Jeg får ikke med meg alt som blir sagt muntlig. Vi sender mest e-post, og så bruker jeg bare SMS og ikke telefonen. Alle kollegaene mine vet at jeg er tunghørt, det visste de helt fra starten. Jeg kunne jo ikke skjule det fordi jeg er sterkt tunghørt.»

Møter er også en krevende situasjon for tunghørte, spesielt dersom det er mange til stede:

«De gangene det fungerer dårlig å ha nedsatt hørsel, det er på et stort møterom med massevis av deltakere. Hvis det er mye mumling og folk prater i munnen på hverandre, og det er støy, DA fungerer det dårlig.»

En informant løser problemer med møter slik:

«Når vi har møter to ganger i uka, hvor det er flere personer til stede, da bruker jeg tolk. Men hvis det er møte med bare et par stykker, da bruker jeg ikke tolk. Men når vi har avdelingsmøter, det har vi jo hver uke, da har jeg tolk der. Fordi da er det 15 personer til stede, pluss videokonferanse med en annen avdeling på et annet sted i landet, og da er jeg nødt til å ha tolk. Av og til så kan det gå en hel dag hvor jeg sitter for meg selv foran PC-en hele dagen. Det er kanskje derfor det går så bra som det gjør! Hvis jeg måtte ha forholdt meg til personer hele dagen, så tror jeg at jeg hadde blitt utslitt.»

Flere av de tunghørte informantene arbeider i yrker der en har mye med mennesker å gjøre. Dette innebærer mange kommunikasjonssituasjoner med andre mennesker der en er

avhengig av å høre hva som blir sagt for å kunne gjøre en god jobb. Det kan dreie seg om samtaler både på tomannshånd og i gruppe, og i tillegg kommer som tidligere nevnt telefonsamtaler og møter. De som jobber i slike yrker opplever at det stilles store krav til hørsel i alle disse situasjonene, og flere av informantene strever for å henge med og oppfatte alt.

En av informantene som arbeider med pasienter, beskriver situasjoner som krever god hørsel på jobben:

«På de første samtalene vi har med pasientene, så er vi flere yrkesgrupper som sitter og går igjennom en del spørsmål for å få kartlagt pasienten. Hvis en pasient snakker lavt, så oppfatter jeg ikke det som blir sagt. Så kan jeg spørre opp en gang, og kanskje to ganger, men da spør jeg ikke opp mer. Da spør jeg heller de andre som var med på møtet rett etterpå.»

Når det gjelder utfordrende situasjoner, er bakgrunnsstøy forstyrrende for tunghørte. Men kommunikasjon med personer med dialekter eller andre språk, kan også gjøre det vanskelig å oppfatte det som blir sagt. En informant hadde for eksempel problemer med å oppfatte dansk, og når pasienter snakket utydelig og når de hadde nevrologiske sykdommer som forstyrret taleevnen. I mange situasjoner var det viktig å oppfatte informasjon for å kunne gjøre jobben

«En problematisk situasjon, det er når jeg skal utføre testene på jobb. Da tenker jeg: Nå MÅ jeg få det med meg! Og noen pasienter prater veldig utydelig, kanskje er de engstelige eller nervøse, så prater de veldig lavt ...»

Sammendrag av hovedfunn:

Alle informantene er avhengige av hørselen for å fungere på jobb. De beskriver tre situasjoner som stiller spesielt store krav til hørsel: å snakke i telefon, åpent kontorlandskap og møter. De opplever at de ikke får med seg alt som blir sagt, noe som gjør at de anstrenger seg i disse situasjonene. Å snakke i telefon nevnes av informantene som svært utfordrende, spesielt når de sitter i åpne kontorlandskap med bakgrunnsstøy. Noen velger å bruke e-post og SMS i stedet for telefonen. Å delta på møter, krever gjerne tilrettelegging for at tunghørte skal kunne oppfatte det som blir sagt.

4.3 Mestringsstrategier i problematiske situasjoner på jobben

Informantene bruker mange strategier for å minske problemene i situasjonene de møter på jobben. De er opptatt av at åpenhet om hørselsproblemet og informasjon på arbeidsplassen

er svært viktig for å kunne håndtere vanskelige kommunikasjonsituasjoner. Her forteller to informanter hvordan de har informert om hørselshemning på nytt arbeidssted:

«Jeg tror faktisk det var tredje dagen min, da kom en representant fra tolketjenesten og fortalte om tolketjenesten, hvordan det fungerer og litt om hørselshemmede generelt. Og det var veldig nyttig. Det var ikke alle kollegaene som var til stede, men ledergruppen var til stede, og min avdelingsleder og noen av kollegaene og forskjellige avdelingsledere. De spurte og snakket om hvordan de skulle tilrettelegge og forskjellige sånne ting. Og det var veldig, veldig bra. Det er viktig å gi informasjon så tidlig som mulig når du starter i et nytt arbeidsforhold. Jeg opplever at god informasjon gir god forståelse.»

«Jeg hadde selv et innlegg på et kontormøte i forhold til hørselen min der alle var til stede (70 personer). Dette var da jeg nettopp hadde startet i jobben, og jeg fikk positiv respons på det.»

Informantene er opptatt av hvilke positive konsekvenser det har å informere om hørselstapet. En informant forteller at hun var åpen om sine hørselsproblemer, og lederen var oppmerksom på disse vanskelighetene. Informanten fikk til en god dialog med lederen, og fortalte om hva som var vanskelig i jobben, og hva som fungerte godt. Lederen veiledet henne, og foreslo at hun fikk andre oppgaver i bedriften. Dette innebar blant annet eget kontor, og resulterte i at hun klarte å konsentrere seg mye bedre enn før og ble mye mindre sliten. Grunnen til at dette gikk så bra var at hun var svært åpen med lederen helt fra starten av, ifølge informantene. Andre informanter forteller også om hvilken positiv effekt det har hatt å si fra om hørselshemningen:

«Etter at jeg har informert alle på jobb om hørselstapet, så føler jeg at jeg har fått mer støtte fra de andre. Jeg har fått større forståelse for situasjonen min, og den støtten fra andre som jobber her, den betyr mye. Hvis jeg for eksempel ønsker å bytte bort en pasient, eller hvis jeg føler at dette her blir ikke noe bra pga. hørselen, så er det lettere å få til løsninger nå.»

«Det er godt å få forståelse for at jeg for eksempel ikke kan skrive referat når jeg er på møter. Jeg kan ikke konsentrere meg om å høre og samtidig sitte med nesa ned i et papir og skrive referat. Det går ikke. Å slippe be om de tingene, det er veldig deilig.»

En informant mener at åpenhet er en balansegang:

«Jeg har vært åpen om hørselsproblemene på jobb. Det følte jeg var naturlig i forhold til jobben jeg har og hvem jeg skal jobbe sammen med. Men i andre sammenhenger

så er jeg ikke like åpen. Jeg har opplevd veldig mye rart opp i gjennom årene på grunn av hørselen. Jeg tenker at det er en balansegang, hvor åpen du skal være og hvor mye skal du gi av deg sjøl hele tida.»

Åpenhet om hørselsproblemene helt fra starten av gir trygghet, mente flere informanter. Å vite at en er ansatt på tross av hørselstap, gjør det også lettere å ta opp temaet tilrettelegging når en starter i jobben.

Informantene ønsker å få med seg viktig informasjon, og dette innebærer at de må spørre opp igjen når de ikke hører. Dette kan oppleves vanskelig, og her forteller informantene om sine erfaringer:

«Det er litt avhengig av situasjonen, men jeg spør opp igjen. Og hvis det ikke fører fram etter to ganger, så enten later jeg som jeg har hørt det eller jeg spør noen andre. F.eks. i undervisning i forbindelse med kurs, så hender det at jeg spør sidemannen. Særlig hvis jeg er sammen med noen jeg kjenner, så spør jeg: «Hva sa han nå?» Men ellers så må jeg innrømme at noen ganger så gir jeg opp. Og så tenker jeg at det får bare være. Men det er jo litt irriterende det også. Jeg kjenner jeg blir litt frustrert og irritert noen ganger. I forhold til pasientene er jeg redd for å gå glipp av viktig informasjon. Så jeg har gått fra noen samtaler med litt dårlig følelse og tenkt at: Nå vet jeg ikke alt jeg burde vite. Men da tenker jeg: Ja vel, men da spør jeg opp igjen dagen etterpå. Og det gjør jeg.»

«I jobbsituasjoner, når det er folk med dress som står der og jeg er yngre enn dem, da er det veldig lett å late som om jeg forstår. Jeg er jente, og foran meg står en mann med autoritet. Og da tenker jeg at, nei, jeg skal ikke spørre opp igjen selv om jeg ikke hørte hva han sa. Jeg bare nikker og smiler, og later som om jeg har skjønt hva han mente.»

«Og noen ganger har jeg også sagt på møterommet at: «Jeg hører ingenting! Kan dere la være å snakke så mye i munnen på hverandre?» Og det aksepterer de alle sammen.»

Kontor i åpent landskap kan skape problemer for tunghørte, og her forteller en informant hva hun gjør for å takle situasjonen:

«Vi sitter 70 personer i åpent landskap i en slags hesteko. Jeg har ikke fått tilbud om eget kontor, men jeg har jo muligheten til å bruke sånne stillerom. Jeg bruker veldig mye energi på å høre og lytte. Hvis det blir mye støy, så kan jeg jo bare slå av høreapparatene. Og det gjør jeg. Det er greit, for de som jeg sitter sammen med, vet

om det, så det er ikke noe problem sånn sett. Og så har jeg muligheten til å ha hjemmekontor hvis jeg vil.»

I sosiale situasjoner og i lunsjpausen er det ofte mange til stede, og det blir gjerne mye bakgrunnsstøy når praten går. Her en noen eksempler på strategier informantene bruker:

«I forhold til sosiale sammenhenger på jobb så vet jeg at jeg ikke får med meg alt... Og da kan jeg ha det litt sånn: Nei, nå er jeg lei, nå orker jeg ikke å sitte her og høre mer! Da finner jeg gjerne 2-3 personer som jeg vet er flinke til å ta hensyn, eller som kan gjenta for meg. Og jeg har jo noen sånne kollegaer på jobb, så det er bra. Men når de ikke er med, så er det ikke så artig å være med.»

«I lunsjen er det som regel høyt støynivå, den som egentlig skal være avslappende. Lyden flyr sånn på kryss og tvers, og det er to murvegger og et lite rom. Vi kan sikkert være 15-20 stykker, og det er ikke noe stort rom som er stappa fullt av sofaer og stoler. Så der må jeg konsentrere meg for å være med på samtalene. Det hender at jeg starter lunsjen noe senere sånn at jeg får litt tid sammen med mange, og så er vi da som regel noen som sitter igjen på slutten, og det er roligere. Jeg går ikke dit bare for å spise, men for å koble av også. Det er ofte en god stemning som gjør at jeg får kobla av mentalt.»

«Før så spiste jeg lunsj halv tolv, og det gjorde også alle andre i hele resten av bygningen, der bedriften min og mange andre bedrifter holder til. Alle spiste lunsj halv tolv. Da pleide jeg bare å ta lunsjbrettet mitt og sette meg inne på et kontor, gjerne alene, og så bare satt jeg og leste avisen og spiste der. Det var fordi det blir så utrolig mye støy, sånn stemmestøy, når alle prater i munnen på hverandre hele tiden i en stor kantine. Det smeller jo i veggene, og det orket jeg ikke. Jeg sa: «Sorry», men dette her funker ikke, jeg kan ikke spise her, så jeg går og setter meg alene. Jeg vet at det var noen som trodde jeg var sær, og ikke ville spise med dem, men det ga jeg blaffen i. Nå spiser jeg klokken elleve, og da er det ikke så mange folk i kantina. Da er det bare meg og et par andre, så vi pleier bare å sitte ved vårt eget bord, og sitter der og har en hvilken som helst normal lunsj. Men det hører med til historien da at hvis det sitter to på den ene siden og tre på den andre, så har jeg problemer med å høre han som sitter DER. I hvert fall hvis han og han sitter og prater, og han tredje der prøver å få kontakt med meg. Det kan være ganske vanskelig. Hvis jeg ikke hører, sier jeg «Sorry», jeg hørte deg ikke, det var så mye jabb her. Og så får folk heller gjenta mens de andre holder kjeft.»

Flere eksempler på konkrete mestringsstrategier for å få til en best mulig arbeidssituasjon:

«Det er to treningsaler, med ei dør imellom. Ofte er døra mellom dem åpen også. Og det kan være opptil 10 stykker i den største treningsalen på EN gang.... Så har vi et lite behandlingsrom, når jeg har muligheten, så tar jeg det rommet. Og hvis ikke så er jeg kanskje ute på den minste treningsalen, der det er LITT mindre folk. Det kan være problematisk hvis det blir FOR mange, for det er mye prat. Og det er ikke bare prat med pasient/terapeut, det er prat på tvers mellom pasienter og terapeuter. Og så er det noen som er veldig glad i å ha på radio samtidig, den slår jeg av.»

En av informantene møter vanskelige situasjoner slik:

«Jeg har vært ganske tøff i trynet i ganske mange år. Det tror jeg er en overlevelsesteknikk, altså. Det er nok jævlig lett å sitte hjemme og synes synd på seg sjøl, men det er det siste du må gjøre. Da tror jeg veien er kort til uføretrygd. Og det er målet mitt at jeg aldri (bortsett fra når jeg får alderspensjon) vil ha noe med NAV å gjøre. Du må være mye tøffere enn det du tror er nødvendig, for å si det rett ut.»

En informant mener det er viktig å akseptere at en har hørselshemning, dette gjør det lettere for en selv. Hun sier:

«Det er lov å være sliten etter en veldig lang arbeidsdag, for det ER slitsomt å sitte og høre hele tiden. Det er viktig å akseptere at en faktisk ikke får med seg alt. Det er likeså viktig som alt det andre. For det er ingen som er noen supermennesker. Og du trenger ikke å kompensere hørselstapet ditt med å jobbe ekstra. Det er veldig mange hørselshemma og døve som prøver å bevise noe på grunn av at de har et handikapp. Det blir litt feil. For da bruker du deg sjøl på en helt annen måte, og da går det ikke i lengden. Så vær flink til å koble av og sett av tid til det.»

En annen informant påpeker at hørselstapet ikke er synlig for andre:

«Hvis en fungerer veldig godt, så kan det være at folk glemmer det og ikke tar hensyn. Egentlig så får du kanskje mindre fordi de andre tenker ikke over at jeg er hørselshemmet. Det er kanskje litt min egen feil, fordi jeg har anstrengt meg veldig for å fungere normalt. Jeg bruker mye krefter på å få med meg det som sies.»

Sammendrag av hovedfunn:

Åpenhet om hørselsproblemet og informasjon på arbeidsplass er svært viktig for å kunne håndtere vanskelige kommunikasjonssituasjoner. Informantene sier at åpenhet om hørselsproblemene helt fra starten av gir trygghet. Å informere om hørselshemning har ført til sosial støtte som forståelse og hensyn fra både leder og kollegaer. Dette har gjort det lettere å fungere godt på jobben, viser informantenes erfaringer. Å spørre opp igjen er en

mestringsstrategi tunghørte benytter når de ikke oppfatter det som blir sagt. Dette er lettere å gjøre med personer en kjenner, og som gjerne gjentar, sier informantene. Noen velger å ta lunsj sammen med få personer for å unngå bakgrunnsstøy. Å akseptere slitenhet på grunn av hørselstap er viktig, sier en av informantene.

4.4 Tilrettelegging og hjelpemidler

Alle informantene bruker høreapparater på ett eller flere ører. Flere av informantene forteller at de ikke hadde klart seg på jobben uten høreapparater, og at apparatene er svært viktige for å fungere sosialt med andre.

Høreapparaterne er for noen av informantene det eneste tekniske hjelpemiddelet de har. Andre har prøvd ut ulike hørselshjelpemidler, og en sier det slik:

«Det er mye bedre å prøve den tilrettelegginga som går an. Det er ikke sikkert det er noe for deg i dag, men da har du i hvert fall prøvd det, og da vet du hvordan det fungerer. Plutselig så prøver du noe og finner ut: «Å, dette her fungerte jo!». Det er mye bedre enn å si: «Nei, jeg vil ikke ha noe! Det SKAL finnes så mange hjelpemidler i dag at et eller annet passer for deg. Du må rett og slett prøve deg fram!»

En annen informant sier:

«Når det gjelder hjelpemidler, har jeg funnet ut at det enkle er ofte det beste. For jeg har prøvd ut masse tekniske hjelpemidler.»

En av informantene har hatt besøk på arbeidsplassen av fagpersoner fra hjelpemiddelsentralen for å vurdere ulike hjelpemiddeltiltak:

«En audiograf og en fysioterapeut fra hjelpemiddelsentralen var hos oss og så litt på forholdene, foretok ei kartlegging og kom med noen innspill. Det ble montert ei teleslynge og «handsfree» til telefonen på kontoret. For det er jo et problem for meg, å snakke i vanlig telefon med lav lyd, og i hvert fall når det er støy rundt fra tre-fire andre folk på kontoret, som skriver på PC eller prater. Ellers ble det satt på møbelknotter på stolene på pauserom, på møterom og bordbeskyttere til å sette under koppene inne på pauserommet. Så jeg slipper å høre det smellet av kopper som settes ned hele tida. I tillegg ble det foretatt en lydmåling av akustikken på kontor og pauserom.»

«Samtidig med kartlegging fra hjelpemiddelsentralen, fant jeg og sjefen min ut at vi kunne informere om hørselshemning. Jeg hadde et innlegg på et personalmøte der jeg informerte om det med hørselstap og bruk av høreapparat, hjelpemidler osv. Det

ble litt mer forståelse for det etterpå. Samtidig kom det bordbeskyttere på pauserommet, og det ble fortalt hvorfor. Folk er flinke til å passe på det. Det hender av og til at de andre sitter og bruker bordbeskyttere og ikke jeg...»

Tilrettelegging av møter kan være viktig for å få med seg det som blir sagt på møtet. Informantene var opptatt av hvordan dette fungerte på deres arbeidsplass. En av informantene forteller her om sine gode erfaringer:

«Vi har ganske bra møtekultur i forhold til meg og min kollega som hører dårlig, folk er flinke til å bruke mikrofon på møtet. Vi har også fått det tilrettelagt slik at vi aldri har to møter etter hverandre. Det hadde vi i en periode der vi hadde både avdelingsmøte og teammøte på samme dag. Da opplevde jeg at hodet mitt var sprengt, og jeg hadde sterk hodepine da jeg gikk fra jobb. Det ble altfor mye fokus på å sitte og høre, på tross av at folk bruker mikrofoner. Vi har også et møterom hvor det er lagt inn teleslynge.»

Informantene som bruker høreapparater, er opptatt av at det burde vært installert teleslynge i for eksempel møterom på jobben. En informant forteller om sin løsning på problemet:

«Jeg har funnet ut at teleslynge, som er nesten bærbar, som du kan ta med deg og som går rett på dine høreapparater, det fungerer godt for da kan du styre det sjøl.»

Mange av informantene er opptatt av at åpent kontorlandskap er problematisk på grunn av bakgrunnsstøy. En av informantene har fått tilrettelegging i det åpne kontorlandskapet i form av en lydisolasjonsvegg som er plassert foran henne. Det kom fram i intervjuene at kontorplassering var et viktig tema for tunghørte i arbeid. Her forteller to informanter om hva de ønsker seg og hvorfor:

«Jeg var veldig tydelig på det hele tiden at å ha eget kontor, det er fint for meg. Jeg kan ikke sitte i et kontorlandskap med telefoner som ringer rundt meg, og folk prater og ler med alle de lydene det medfører. Men det er fortsatt ikke sånn at jeg har eget kontor. Jeg har mulighet for å gå inn på et stille-rom hvis jeg vil sitte skjermet. Men det er en stor ulempe. Jeg tror nok jeg hadde gjort en bedre jobb og hatt mer overskudd, hvis jeg hadde kunnet sittet på et eget kontor skjermet for lyd.»

«Jeg skulle gjerne ha ønsket meg muligheten til å sette meg på et stillere kontor. Men det er det ikke plass til her.»

Flere av informantene nevner behovet for å hente seg inn etter å ha brukt mange krefter på å konsentrere seg på jobben, og de ønsker seg følgende:

«Det hadde vært fint å få forståelse for at jeg tar avspasering for eksempel kanskje en fredag i måneden, ikke fordi at jeg har jobbet overtid, men fordi jeg er så sliten.»

«Hvis det hadde vært bare to pasienter mindre i løpet av en dag...»

En av informantene forteller om moren som har kjempet for tilrettelegging. Dette har hun gjort siden datteren var liten, og hun har ordnet med leksehjelp og PC. Moren er fortsatt en støtte når det har oppstått problemer med tilrettelegging under utdanning og arbeid:

«Når det har vært noe jeg har lurt på, så sier hun: «Du må finne ut av det, er det noen som kan hjelpe deg?» I HLFU ble jeg kjent med andre tunghørte, og der ble det arrangert kurs i rettigheter og foredrag om de nyeste hjelpemidlene. Jeg opplevde å få påfyll av slike arrangementer.»

Sammendrag med hovedfunn:

Alle informantene bruker høreapparater (på ett eller begge ørene), de er avhengige av disse apparatene både faglig og sosialt på jobben. Flere informanter er opptatt av at det hadde vært gunstig med tilrettelagt møterom med teleslynge på jobben. Organisering av møtevirkosomhet, der en fordeler møtene utover uken, er også til god hjelp. På arbeidsplassen til en av informantene, er det satt i gang tiltak etter at det har vært foretatt en kartlegging av hjelpemiddelsentralen. Informantene påpeker hvor problematisk det er å sitte i åpent kontorlandskap, og ønsker seg eget kontor skjermet for støy.

4.5 Mestringsstrategier for å forebygge slitenhet/sykdom

Å høre dårlig krever intens oppmerksomhet og konsentrasjon av tunghørte. Det gjelder å få med seg det som blir sagt. Alle informantene forteller at de blir slitne etter å ha konsentrert seg lenge om gangen på jobben. De forteller om ulike mestringsstrategier som hjelper dem å forebygge slitenhet. Flere av informantene er opptatt av at forståelse og kunnskap om hørselsproblemet fra kolleger betyr mye i jobbhverdagen:

«Fordelen for meg er at mine nærmeste kollegaer, de skjønner veldig godt hva det er å ha hørselsproblemer, hva det handler om. Så en dag jeg er sliten og sier: «Jeg orker ikke å sitte i kantina i dag!» Da er de stort sett veldig greie og sier: «Ja, men kanskje vi skal sette oss bakerst i kantina?» Der er det to bord med litt skillevegg i mellom, og der sitter man litt skjermet.»

Informantene trenger mye hvile og avkobling, aller helst søvn for å kjenne seg opplagt. Dette kommer til uttrykk i følgende utsagn:

«Det kreves at jeg må konsentrere meg mye på jobben. Jeg blir fort sliten og trøtt, men jeg er jo vant til det. Det er veldig viktig at jeg får nok søvn. I helgen så slapper jeg ekstra av i tillegg.»

«Jeg sparer litt mer på energien min, for jeg har mine begrensninger. Det er veldig viktig å kjenne til hvor grensene går, mener jeg.»

«Det er veldig, veldig hektiske arbeidsdager. Jeg opplever at jeg må planlegge fritida mi sånn at jeg skal være mest mulig opplagt til arbeidsdagen for å klare en hel arbeidsuke. Så jeg har av og til hvilehelg. Jeg er bare hjemme og gjør ikke noen ting for å mestre en ny arbeidsuke.»

«Jeg opplever at det går veldig greit på jobb, og at jeg mestrer arbeidsdagen. Men jeg synes det går ut over det sosiale på fritiden. Jeg må velge å hvile meg i stedet for å gå ut sammen med andre om kvelden.»

Å slå av høreapparater, når en har muligheten til det, er en måte å slappe av på. Dette nevnes av flere informanter:

«Jeg er veldig tom i hodet når det begynner å nærme seg slutten av dagen, så da er det godt å komme hjem og ta av høreapparatene.»

«Jeg bruker høreapparatene fra mandag til fredag. I helga har jeg fri og slapper av fra høreapparatene hvis det ikke var noe spesielt. Det er godt å bare sette seg i sitt eget vakuum.»

«Jeg bruker alltid høreapparatene på jobb, men jeg er ikke så flink til å bruke dem hjemme med familien. Det er fordi jeg er sliten når jeg kommer hjem fra jobb, og så er det veldig godt å få «luftet» ørene. Av og til så blir man jo møkka lei av høreapparatene. Jeg har også dager hvor jeg tenker at jeg orker ikke å ta med disse apparatene. Hvis jeg møter noen som snakker til meg, så får jeg bare la dem tro at jeg er døv!»

«Jeg tar dem av noen ganger på jobb når jeg sitter og skal skrive. Når det er for mye prat og bråk på kontoret, hender det at jeg slår av høreapparatene. Men plutselig så er det noen som prater til meg, og så er jeg litt nysgjerrig på hva de prater om ...»

Lang reisevei kan være en påkjønning, og for noen kan hjemmekontor være en løsning som forebygger slitenhet:

«Jeg har nå snakket med sjefen min om at jeg kunne begynne å jobbe hjemme noen dager i måneden, sånn 1-4 dager, fordi det er så lang reisetid. Og det syntes han var greit. Flere av kollegene mine jobber hjemmefra av og til. Så jeg har jobbet hjemme av og til, og det har fungert ganske bra.»

Mosjon kan gi overskudd i hverdagen og forebygge plager. Flere av informantene er opptatt av trening, men det er ikke like lett å få til for alle. Her forteller de om sine erfaringer:

«Jeg trener regelmessig. Jeg sitter på kontoret, så da er jeg nødt til å trene slik at jeg ikke får vondt i ryggen og unngår smerter i skuldre og nakke.»

«Jeg bruker å trene fotball og orientering tre-fire ganger i uka. Jeg synes det hjelper, spesielt orientering, for da springer jeg alene og er i min egen verden.»

«Jeg opplever at trening fører til at kroppen kobler av. Men etter at jeg fikk barn, så begrenser det seg litt med muligheter for trening.»

«Jeg skulle gjerne hatt muligheten til å ha en liten avspennings-økt i løpet av arbeidsdagen. Jeg kan kanskje ta den i forbindelse med lunsjen, men vi har ingen rom som er til overs der en kan legge seg og hvile litt. Men hvis jeg hadde hatt en avtale med leder på at jeg kan gjøre det, så hadde det kanskje blitt enklere.»

Flere informanter nevner behovet for en ekstra hviledag i uka, og de ønsker seg følgende:

«70 % stilling hadde vært optimalt for meg. Da kunne jeg kommet hjem i rett tid, pluss fått en fridag i uka. Men jeg vil jo gjerne stå i arbeid så lenge jeg kan, så da må jeg jo passe på meg sjøl.»

«Fri en dag i uka hadde vært fint!»

«Jeg merker at de dagene jeg har tatt meg en fridag midt i uken, for å avspasere plusstimer, da har jeg det mye bedre. Da setter meg ned med en god bok eller avisa for å koble av, ha ro rundt meg og stillhet. Det er den beste medisinen. Jeg kan kanskje legge meg til å sove en time, slik at jeg får tatt igjen litt nattesøvn. Da går resten av uka så mye bedre.»

Avveksling kan også øke overskuddet, slik en informant forteller om her:

«Jeg har en jobb hvor jeg bestemmer hverdagen min sjøl, og så har jeg muligheten til å være på møter andre steder enn på jobben. Jeg merker at jeg får mye mer overskudd av det enn å sitte på jobben.»

Sammendrag med hovedfunn:

Informantene trenger mye avkobling og hvile, de prøver å få nok søvn og slappe av på fritiden. Å jobbe på hjemmekontor noen dager i måneden hjelper for noen informanter. Helst skulle de gjerne hatt en hviledag midt i uka. De slår av høreapparatene når de har muligheten til det, og kobler på denne måten ut slitsom lyd. Stillhet og ro oppleves som et gode. Flere av informantene mener at trening gir overskudd, og forhindrer plager i nakke- og skuldermuskulatur.

4.6 Holdninger til hørselshemming

Flere av informantene mente at mange mennesker har negative holdninger til hørselstap. En av informantene har mange tanker og følelser knyttet til dette temaet:

«Så er det fortsatt mye uvitenhet rundt det å høre dårlig og mye fordommer. Nedsatt hørsel er ofte forbundet med ulike syndromer. Eller så har folk en oppfatning om at det er gamle folk som hører dårlig. Å høre dårlig kan du vel gjøre, men at du bruker høreapparat, det er litt rart. Og da er det sikkert noe annet rart med deg også, da, som ikke du tør å fortelle. Sånn følte jeg det, at folk kanskje så på meg og tenkte at: «Ja, men hva er det som er mer med deg, da? For det er vel ikke normalt at en jente på din alder skal bruke høreapparat?»»

Tunghørte har opplevd ulike situasjoner der andre ikke forstår dem, og her er noen eksempler fra intervjuene:

«Jeg opplever at jeg har fått reaksjoner som: Kan du ikke bare følge med?»

«Folk spør: Hva faen har du i øret?»

«Når folk ikke vet at du hører dårlig, så tror de ofte at er du litt dum når du svarer feil og ler på feil steder.»

I mange situasjoner har ikke andre mennesker noen forutsetninger for å forstå atferden til den som har hørselsproblemer, og tolker derfor ut fra hva som kan forventes av normalthørende. En av informantene fortalte følgende historie som illustrerer en slik situasjon som kan oppstå:

«Jeg var på sykkel tur i marka, og jeg hadde ikke på meg høreapparater for det var en varm sommerdag, og da blir en svett i ørene. Jeg syklet på en skogsvei, og så hadde det tydeligvis kommet en syklist bak meg på sykkel som hadde ringt med klokka på sykkelen. Det hørte ikke jeg! Og så har jeg sikkert vingla litt fram og tilbake, så

plutselig holdt vi nesten på å kolliderer så jeg måtte bråstoppe. Så bråstopper han og er rasende. Han skjeller meg noe så sinnssykt ut og sier: «Din drittkjerring!» Så sier jeg: «Beklager, men jeg er tunghørt så jeg hørte ikke at du ringte på klokka.» Han ble litt fortumla, og så bare syklet han videre. Han visste vel ikke helt hva han skulle si...»

Informantene er opptatt av at de er som andre mennesker, selv om de er tunghørte. Det kommer til uttrykk i disse uttalelsene:

«Jeg er veldig opptatt av å være vanlig, sånn som de andre.»

«Jeg vil ikke at folk skal se på meg og at det første de tenker: Der går en tunghørt! Det er ikke det som definerer meg som menneske, nei langt ifra.»

«Hørselen min gjør ikke at jeg er mindre intelligent enn noen andre.»

Å ha hørselsproblemer kan føre til at en opplever seg selv som annerledes enn andre mennesker. Spesielt kan dette være vanskelig i barndom og ungdomstid, dette påpekes av flere informanter. En forteller følgende:

«Jeg ville ikke skille meg ut da jeg var yngre. Det gjorde meg ikke noe at folk visste at jeg er hørselshemmet, men jeg ville gjerne at de skulle bli kjent med meg som den personen jeg VAR før de fikk vite det, slik at jeg ikke ble dømt på forhånd. Men nå er jeg mer voksen og trygg på meg sjøl, nå gjør det meg ingen ting. Det har med hvor moden en har blitt sjøl, også i denne situasjonen, tror jeg.»

Noen av informantene forteller om gode reaksjoner fra andre når det blir snakk om hørselstapet:

«Jeg har ofte fått positive reaksjoner fra andre i forhold til at jeg er hørselshemma. Jeg synes mange er positive, men så er jeg jo en positiv person sjøl. Jeg er alltid blid og hyggelig med alle andre.»

«Jeg har brukt veldig masse humor, og er opptatt av å ikke ta meg sjøl høytidelig. For hvis du viser at det er helt OK å le av det å høre dårlig, blir det mye lettere for alle parter.»

En informant forteller om positive holdninger til hørselshemming. Hun opplever hensyn og forståelse fra kollegaer, men har noe blandede følelser i situasjoner der hun opplever dette. Hun forteller:

«Jeg er heldig som har kolleger som skjønner hva dette handler om og som viser hensyn, og jeg møter stor forståelse for ting hele tiden. Mine kollegaer spør: «Er du sliten? Hører du nå? Hørte du hva som ble sagt? Skal du sitte på enden? Skal vi snakke lavere? Skal vi snakke høyere?» Men samtidig så har jeg opplevelsen av at jeg føler meg mer funksjonshemmet i denne jobben her enn jeg gjorde i den andre jobben min. Og det er interessant, synes jeg. Jeg har lurt på om det sitter i mitt hode, eller om det faktisk ER sånn? Det er veldig fokus på at DU er en sånn person vi hele tiden må ta hensyn til. Det er en balansegang, det er både fordeler og ulemper.»

To informanter reflekterer over sine egne holdninger i forhold til funksjonstapet:

«Jeg tror at alle går og tenker negativt om hørselshemning, og det er jo feil. Jeg skammer meg over det.»

«Det er veldig lett å late som jeg hører, så slipper jeg å fortelle hele livshistoria mi. Jeg tror at alle går og tenker negativt om det å ha hørselsproblemer, og at de har et stereotyp bilde av hørselshemmede.»

Sammendrag av hovedfunn:

Informantene forteller om uvitenhet og fordommer når det gjelder hørselshemning, og de opplever situasjoner der andre mennesker ikke forstår dem. I barndom og ungdomstid opplevde de at andre mennesker så på dem som annerledes. De er i dag opptatt av at tunghørte er som alle andre, på tross av hørselstap. Når informantene selv er positive og hyggelige, og bruker humor for å informere om hørselshemningen, kommer gjerne gode reaksjoner fra andre mennesker. Flere av informantene reflekterer over sine egne holdninger til hørselstap, og at de tror andre mennesker ofte tenker negativt om hørselshemningen.

4.7 Akseptering av hørselstapet

Å akseptere hørselsproblemene har vært en prosess som har pågått over tid for de fleste av informantene, det kommer fram i følgende:

«Jeg gikk jo noen runder fra jeg var 13-14 år. Jeg har hatt mine perioder hvor jeg har latet som om jeg er hørende. Og jeg har hatt perioder hvor jeg har vært tunghørt.»

«Jeg bruker å si at jeg aksepterte hørselstapet mitt da jeg var 25 år»

«Man trenger den tida man trenger på å akseptere hørselstapet. Det er enkelte personer som klarer å akseptere det når de er 20 år, og det er andre som ikke aksepterer det før de er 40 år. Og noen klarer ikke å akseptere det i det hele tatt.»

Flere av informantene reflekterer over hvorfor det kan ta så lang tid å akseptere hørselsproblemene:

«Jeg opplever at det har vært en lang prosess å akseptere hørselstapet. Og jeg tror det er sånn for de aller fleste, og at det kanskje er en prosess som jeg aldri blir 100 % ferdig med heller. Man er i ulike livsfaser, og får seg kanskje en samboer eller gifter seg. Når en møter en annen person, vil det være med å forme livet ditt. En må ta hensyn til hverandre, og tilpasse seg. For det er sånn det er å leve for oss som hører dårlig, at det er ganske mange hensyn man må ta. Da jeg var 25 år visste jeg at jeg hørte dårlig, men jeg hadde på en måte gått og fortrenget den tanken fram til da, som man ofte gjør. Så ille er det ikke, det går fint! Akkurat da hadde jeg møtt han som jeg er sammen med nå, som er far til barnet mitt. Og han visste heller ingen ting. Jeg tror kanskje han ikke oppdaget det så fort heller, at jeg hørte dårlig, før vi kom i familieselskaper og med venner, og det ble flere folk...»

«Jeg tror ikke det er veldig mange jenter på 25 år som syns det er kjempekult å gå rundt med sånne svære dingser bak ørene. Jeg husker første gangen jeg fikk høreapparatet, da gjaldt det å spare til lengst mulig hår for å skjule det. Hvis jeg var på T-banen, passet jeg alltid på å sette meg sånn at ingen satt bak meg. Jeg var sikker på at de stirret på meg og tenkte: «Unge jenta da, hva er det for rart med henne? Man bruker jo ikke høreapparater vanligvis før man er 60!» Jeg brukte strategier for å dekke over at jeg ikke hørte, og sa: «Jeg er forkjøla, så jeg hører ikke så bra» eller «Telefonen min skurrer, så jeg kan ikke ta telefonen.» Jeg brukte å gjette meg til hva folk sa, le på de rette stedene. Det er utrolig hvor kreativ man blir når man hører dårlig, og ikke vil innse det selv.»

«Jeg brukte veldig lang tid på å akseptere hørselstapet. Og så var det vel det at jeg var 14 år, og hadde briller og tannregulering i utgangspunktet. Så det å komme med høreapparat da, det takket jeg pent nei takk til. Så jeg var litt sen med å komme i gang med høreapparatet.»

«Det er jo det som er det rare, at jeg har hatt så vanskelig for å akseptere hørselstapet, for det er aldri noen som har sagt noe negativt til meg om det.»

En informant var spesielt opptatt av å tenke positivt om seg selv og argumenterer slik:

«Jeg mener at har du briller, så er det mer synlig, enn at du har et høreapparat nå til dags. Og hvorfor skal man tenke mer nedlatende om seg sjøl og sitt problem mer enn de som tar på seg briller?»

Å akseptere seg selv og sine hørselsproblemer gir konsekvenser i møte med andre. En informant forteller om sine erfaringer:

«For min del så handler det om at jeg selv kanskje har lært meg å akseptere hørselstapet, og da blir det lettere å gi blaffen i hva andre rundt meg skal tenke. Det har også noe å si hvordan man legger det frem for andre. Det sier ikke folk så veldig mye, det å høre dårlig. For hva er det å høre dårlig? Det betyr at jeg har vanskelig for å høre hva du sier fordi jeg er hørselshemmet. Det er viktig at du snakker tydelig og forståelig, og ser på meg, slik at vi har øyekontakt. Det er min erfaring at for eksempel den personen som sitter ved siden av deg i et bryllup, kanskje får en litt større aha-opplevelse, og tør å spørre mer tilbake også hvis en forklarer mer.»

Sammendrag av hovedfunn:

Å akseptere hørselstapet har vært en lang prosess for informantene, dette skjedde først i voksen alder. De forteller om hvordan de som unge prøvde å skjule høreapparatet, og at de hørte dårlig. Når en aksepterer seg selv og sine hørselsproblemer, er det lettere å presentere problemet for andre.

4.8 Sykemelding og helseplager

I intervjuet ble informantene spurt om de hadde helseplager, og om de hadde vært sykemeldt for disse plagene. Slitenhet er et tema som går igjen i svarene, dette forklares med at å høre dårlig krever intens oppmerksomhet og konsentrasjon. Her er informantenes egne beskrivelser av slitenhet:

«Jeg er **UTROLIG** sliten etter å ha vært på jobb, og føler meg veldig tom i hodet når det begynner å nærme seg slutten av dagen. Da er det godt å komme hjem og ta av høreapparatene.»

«Jeg blir sliten i øynene, blir trøtt og får hodepine. Når jeg er sliten, så mister jeg konsentrasjonen. Derfor prøver jeg å la være å munnavlese for mye, for det blir jeg så sliten av.»

«Jeg blir sliten i ørene hele tida. Hvis det blir mye støy, kan jeg merke at jeg blir litt susete og kan føle meg små-svimmel. Noen ganger har jeg problemer med å sovne.»

En av informantene forteller om sine erfaringer med å være sliten i en jobb hun har hatt tidligere:

«I en jobb som jeg hadde før, var det ingen vits i å si: «Vet du hva, nå er jeg sliten ...». Det var store krav om å være med på arrangementer i regi av jobb rett etter arbeid, være sosial i store settinger der du skulle «mingle» og prate masse. Og så skal du på jobb igjen neste dag for å holde en presentasjon. Jeg fikk ikke forståelse for at jeg ble ekstra sliten, og trengte kanskje en sovemorgen. Jeg presterte på jobb, men de så jo ikke at når jeg gikk heim, så var jeg helt skutt. På bussen så satt jeg bare og var HELT borte vekk. Jeg kom på etterskudd, og det bare balla på seg. Så fikk jeg også en periode på høsten der jeg måtte gå til legen, og si at nå trenger jeg faktisk en pause. Legen sa: «Du er jo stiv i hele kroppen. Men har du ikke skjønt hvorfor du blir så stiv i kroppen? Du bruker jo hele ansiktet og ører på å få med deg alt.» Og så sa han: «Det er nok ikke riktig for deg å være i denne jobben.» Også mamma forstod det ei god stund før jeg skjønnte det sjøl, og hun sa: «Du ser ikke like lyst på ting, du er ikke like glad og sprudlende, og du er tung til sinns.» Og vennene mine sa: «Du må komme deg vekk fra den jobben, for du har jo aldri tid, og du er bare trøtt og sliten.»

Informantene forteller også om forhold hjemme som gjør dem slitne:

«Jeg hadde hørt om at man blir sliten av barn og nattevåk, men jeg visste ikke at det skulle gjøre så stort utslag i forhold til hørselen. Barn lager mye lyd, og den skjærende stemmen hyler så det går gjennom marg og bein. Når jeg kommer hjem fra jobben, ønsker jeg bare ro, og ikke musikk og bla-bla-bla fra TV'n og en mann som maser. Ingen ting, men bare ro og stillhet rundt seg... Men hvordan får du til det med en 3-åring som skal fortelle alt som har skjedd i løpet av dagen, og som er overtrøtt, sutrer og griner. Det blir av og til sånn at jeg har lyst til å legge meg i senga, og dra dyna over hodet. For man blir gal av lyden.»

Andre informanter forteller at slitenheten har medført sykemelding, og her er utdrag fra deres historier:

«Etter at jeg hadde fått mitt andre barn, begynte jeg i full stilling igjen. Men det ble for mye, og jeg ble sykemeldt på grunn av slitenhet. Det var da jeg ble mer bevisst på hvilken rolle hørselen hadde når det gjaldt slitenheten. Jeg snakket med øre/nese/halslege og med fastlegen min. Fastlegen er veldig forståelsesfull, og der fikk jeg mye støtte. Hun sa jeg hadde en fysisk årsak, at hørselen min spilte en stor rolle i det at jeg ikke klarte å jobbe fullt. Og det er det jeg opplever også.»

«Å ha nedsatt hørsel og å jobbe som selger, det fungerte dårlig. Det bare bygde seg opp. Jeg gikk på en smell, og måtte sykemelde meg fordi at jeg ble så sliten.»

«Jeg har tidligere vært sykemeldt på grunn av slitenhet i to måneder. I den perioden jeg var sykemeldt, da møtte jeg fullstendig veggen. Jeg har fortsatt ikke så mye overskudd, når jeg kommer hjem om dagene. Jeg føler at det blir for lite søvn, og at ikke jeg slapper av nok. Mesteparten av kreftene blir jo brukt på jobben. Jeg er frisk og rask når jeg kommer på jobb, men så på slutten av dagen er jeg nesten skutt.»

Informantene forteller om spenning i muskulatur:

«Jeg har veldig mye spenninger i nakke/skuldermuskulatur, og av og til resulterer det i hodepine. Når jeg først får den, så kjenner jeg at den er muskulær.»

«Jeg starta opp hos psykomotorisk fysioterapeut, og jeg tenker at det er et veldig greit tiltak for min del. Både i forhold til det med å slippe spenninger, og å få roet ned pusten. Jeg merker at jeg sitter og holder pusten mye. Når jeg konsentrerer meg, så låser jeg pusten. Det er jo helt ulogisk, jeg hører jo ikke bedre om jeg ikke puster...»

«Jeg er svært stiv i nakken og skuldrene, og har et stort søvnbehov. Å komme seg opp klokken sju om morgenen, det er ikke like enkelt hver gang.»

I tillegg har flere tunghørte problemer med søvn:

«Søvnproblemer har jeg slitt med siden jeg var liten jente, og jeg vet ikke hva det skyldes. Nakken og ryggen har jeg hatt mye problemer med, men nå i voksen alder så trener jeg veldig hardt og bevisst. Jeg jobber på kontor, og jeg vet at mange på kontor sliter med rygg- og nakkeproblemer.»

«Jeg kan se nå i ettertid, at i de periodene jeg har tøydd strikken min veldig langt på jobben, har jeg slitt med søvnproblemer. Jeg er en person som har veldig høy terskel for å gå til legen og be om sykemelding. Det sitter langt inne å si: «Dette her går faktisk ikke». Familien er viktig, men jeg skal jo klare jobben OGSÅ. Og så presser jeg meg selv, slik at det ender med at jeg kommer hjem om kvelden med migrene, og klarer ikke gjøre noe annet enn å gå og legge meg.»

Ettersom informantene bruker hørselen mye på jobben, er de opptatt av at hørselen ikke blir forverret. De forteller:

«Jeg synes jeg opplever at lyd i dag er noe helt annerledes enn for bare fem-seks år siden. Jeg synes selv at jeg hører mye dårligere nå, men hørselstestene viser ingen forandring.»

«Jeg har hatt noen opplevelser av at nå er hørselen min blitt mye dårligere. Sist jeg var på kontroll hos øre/nese/hals, var jeg sikker på at nå kommer hun til å si at dette ser dessverre ikke så bra ut. Jeg bare satt og venta på den beskjeden. Men det var ganske stabilt, og hun mente at dette handlet nok mye om at jeg har vært sliten. Da har man ikke konsentrasjonen til å høre. Jeg vet at det ikke er uvanlig, men det er noe med at når det er en selv det gjelder, så er det lett å tenke det verste. Man frykter jo at hørselen skal bli verre.»

Sammendrag av hovedfunn:

Informantene forteller om slitenhet etter å ha konsentrert seg intenst på jobben. Dette har blitt så alvorlig for flere av informantene at det har resultert i sykemelding i uker/måneder. Noen har også søvnproblemer. Flere informanter plages av spenninger i nakke- og skuldermuskulatur, og noen har hodepine som følge av spenningene. To informanter bekymrer seg over at hørselen er dårligere enn før, men dette kan skyldes problemer med å konsentrere seg når en er svært sliten.

4.9 Framtidsutsikter

Informantene ble spurt i intervjuet: «Hvordan vurderer du sjansene for at du kommer til å klare å fortsette å jobbe?» På dette spørsmålet svarte flere av informantene at de trodde at de kom ikke til å være i den jobben de er nå. Det kommer fram i følgende beskrivelser:

«Jeg ser det som umulig å jobbe 100 % stilling i den jobben jeg har nå. Så jeg må tenke litt på hvor jeg skal finne en jobb som er mer egnet for meg, spesielt i forhold til det med støy og kontor. Men det er jo ikke bare å velge og vrake i jobber.»

«Jeg sier til meg sjøl at jeg får prøve å holde ut lengst mulig. Jeg vil prøve å få en ny jobb helst innen to år, tenker jeg.»

«Jeg tenker at jeg bør finne meg en annen jobb etter hvert som er litt stillere og roligere. Så slipper jeg den lange reiseveien. For jeg sitter og spenner meg når jeg kjører også. Når jeg er vant til at jeg låser pusten til vanlig for å konsentrere meg, så sitter jeg der og låser pusten og får enda mer spenninger.»

«Sannsynligvis så vil jeg være dårligere når jeg er 40 år enn hva jeg er i dag. Jeg opplever at hørselen har forverret seg, så jeg blir ikke overraska om jeg ikke hører noen ting når jeg er 45 år. Jeg ser ikke for meg at jeg jobber der jeg jobber nå om ti år, nei. Slik som det er i dag, så har jeg veldig lite overskudd når jeg er ferdig på jobb.»

«Ut ifra den situasjonen og opplevelsene jeg har hatt, og det jeg har kjent på kroppen og det jeg har møtt av motgang i samfunnet, så tenker jeg at om 10-15 år er jeg ikke i den jobben jeg er i nå.»

Informantene forteller om sin tanker om å få barn (og ev. flere barn), og at dette vil kunne medføre redusert stilling:

«Jeg har snakket med legen min om dette med å få flere barn. Vi snakket om at det er kanskje sånn det må være i en periode av livet. Hvis man får to barn og det er lite søvn og mye jobb, så må man rett og slett gå ned i stillingsprosent.»

«Jeg tror ikke jeg kan jobbe full stilling på privatklinikk i hvert fall. Jeg må være veldig klar hele tida, ta imot nye folk, og det blir veldig mye press. Arbeidsdagene er svært hektiske. Nå føler jeg at jeg må planlegge fritida mi, slik at jeg skal være mest mulig opplagt til arbeidsdagen, for å klare en ny arbeidsuke. Hvis jeg eventuelt skulle få barn, tror jeg ikke at jeg kommer til å klare 100 % stilling.»

«Jeg kjenner nå ut fra totalsituasjonen, med lang arbeidsvei og tre unger hjemme, at jeg er nødt til å prioritere hva jeg skal bruke kreftene på. For det er i hvert fall ikke aktuelt å legge seg ned på sofaen et kvarter når jeg kommer heim fra jobb, for da blir ettermiddagen så kort med ungene. Det er lite tid med ungene, og middagen skal lages og etes. En må rekke over alt før ungene skal legge seg. Så jeg kjenner at jeg makter ikke 100 % stilling, så lenge jeg har lang reisevei til jobb og den arbeidstida som jeg har nå. Jeg tenker at i denne perioden med små barn, så kan jeg ikke presse meg til å holde på i 100 % stilling. Det blir maks 80 % framover, kanskje 70 % stilling. Jeg tenker at så lenge jeg har små unger, så må jeg jobbe redusert. Ellers blir det altfor tøft for meg.»

Noen av informantene er mer optimistiske med hensyn til deres framtidige yrkesaktive liv, som uttrykkes i følgende:

«Jeg skal jobbe til jeg er langt over 90 år. Aldri i livet om jeg pensjonerer meg! Det kan du bare glemme. Hvis jeg skal gjøre det, så skal jeg ha meg en deltidsjobb på si' som pensjonist.»

«Jeg har søkt meg hit fordi jeg skjønnte at jeg kommer til å klare å jobbe 100 % i denne jobben, og det ønsker jeg jo egentlig. Jeg gjør jo det - så lenge det går.»

«Jeg har i hvert fall ikke vurdert uføretrygd, det har jeg IKKE vurdert, fordi det vil jeg ikke. Og jeg håper at jeg kan jobbe til jeg blir 70 år.»

En informant forteller om at hun har muligheten til uføretrygd, her er hennes historie:

«Jeg ble ufør i 50 % da jeg var 23 år. Det var på grunn av hørselstapet og tinnitus. Jeg maktet ikke jobbe 100 % stilling da. Jeg hadde en kontorjobb, og jobba 50 % i den stillingen. Etter hvert ble jeg eldre og mer moden, og fikk lysten på å mestre og få til noe. Så da sendte jeg søknad til NAV om omskolering, jeg var klar for å jobbe 100 %. Nå har jeg tatt utdanning og er i 100 % jobb. NAV har lovt å fryse uførepensjonen i 5 år, og så kan en ta 5 nye år, så jeg har egentlig 10 år på meg.»

En av informantene sier:

«Jeg prøver å ikke tenke på framtiden. Men jeg har nok en kropp som kommer til å si fra etter hvert Å jobbe 100 % på en arbeidsplass som dette, det er utrolig slitsomt. Hvis jeg hadde jobbet 80 % stilling, og hadde hatt EN fridag i uka. Så hadde jeg fått hentet meg inn.»

En annen informant har fått innspill fra andre til å tenke på framtiden:

«Fastlegen min sa at jeg måtte jo tenke i et 10-årsperspektiv: Hvor er jeg om 10 år, hvilken jobb har jeg og hvordan vil jeg fungere?»

Sammendrag med hovedfunn:

Flere av informantene er usikre på framtiden når det gjelder jobb. De mener at de må prøve å skaffe seg en annen jobb på sikt, og de er spente på om de klarer å jobbe 100 % stilling framover. Noen vurderer å jobbe deltid dersom de får barn (flere barn). To informanter har drøftet sine hørselsproblemer og framtidig jobbsituasjon med fastlegen for å forebygge slitenhet og sykemeldinger.

5. Diskusjon

I diskusjonen legges det vekt på hvordan informantene opplever livet deres når de ser seg tilbake, hvordan de opplever nåtiden, og hvilke tanker de har om framtiden. Kapitlet er derfor delt inn i tre deler:

I første del vil det være fokus på overgangen utdanning – arbeid ut ifra informantenes tilbakeblikk på fortiden.

I den andre delen er tema å være tunghørt på jobben, og her diskuteres deres opplevelser og erfaringer med å være i arbeidslivet.

Til slutt drøftes informantenes helseproblemer, og hvordan dette preger deres syn på framtiden.

5.1 Overgangsfasen fra utdanning til arbeid

Når informantene forteller om den kritiske overgangsfasen fra utdanning til arbeid, er de opptatt av det Bandura (1977) kaller mestringstro («self-efficacy»). Mestringstro påvirker innsatsen i møte med utfordringer, og påvirker også hvor lenge en holder på når en fortsatt møter vanskeligheter (O'Leary, 1985).

Det gjelder om å bevare håpet om å få seg arbeid, selv om en opplever motgang, sier informantene (se kap 4.1). De forteller om den store framtidsoptimismen som de hadde i denne fasen. Når det gjelder mestringstro, er det at en klarer noe selv den sterkeste kilden til stor mestringstro (Bandura, 1977). Og informantene i denne undersøkelsen viste for seg selv og andre at de klarte å skaffe seg arbeid.

Mestring er nært knyttet til graden av optimisme/pessimisme. I den første fasen i mestringsprosessen (Lazarus & Folkman, 1984b) vurderes situasjonen, og deretter velges hvilke mestringsstrategier og –ressurser en skal ta i bruk.

De tunghørte informantene vurderte at det å få seg jobb, det var en utfordring de skulle mestre. Det kom fram i intervjuene at det å skaffe seg jobb var et resultat av problemfokustert mestring. Konkrete problemfokusterte mestringsstrategier ble brukt: De tilegnet seg kunnskap om hvordan en skulle skrive gode jobbsøknader, og planla på forhånd hvordan de ønsket å opptre på intervju. Dette er gode eksempler på mestringsstrategier som blir kalt planlagt problemløsning hos Folkman (et.al. 1986a).

Informantene beskriver den spesielle utfordringen som tunghørte har i forhold til en eventuell arbeidsgiver: Hvordan skal en informere om hørselstapet og på hvilket tidspunkt?

Målet var å skaffe seg jobb, og informantene var klar over at åpenhet om funksjonsnedsettelsen kunne føre til at de ikke ble ansatt. Dette dilemmaet løste de fleste ved at de lot være å skrive om hørselstapet i søknaden, for dermed å ha lik sjanse som de andre søkerne til å komme på intervju (se kap 4.1).

Neste skritt var å gradvis ta opp temaet, først på jobbintervjuet og senere på jobben. De forberedte seg godt for å kunne presentere hørselsproblemet på en god måte, gjerne med humor. Her er det også mestringsstrategien planlagt problemløsning (Folkman, et.al. 1986a) som tas i bruk.

Intervjuet ble også brukt til å skaffe informasjon og kartlegge forhold på arbeidsplassen, for å finne ut hvilken tilrettelegging som kom til å bli nødvendig for å fungere på jobben (planlagt problemløsning). Her ligger de også i forkant og skaffer seg kunnskap om arbeidsstedet som de får bruk for når de begynner i jobben.

Det finnes lite kunnskap om denne kritiske overgangsfasen for tunghørte som skal begynne i arbeid, og det er derfor interessant med erfaringene til disse unge arbeidstakerne. De beskriver en utstrakt bruk av problemfokuserede mestringsstrategier, spesielt planlagt problemløsning, og i tillegg kommer stor mestringsstro. Dette viste seg å gi resultater i form av arbeid for alle de tunghørte informantene.

5.2 Tunghørt på jobben

Informantene begynner deretter på neste fase som nyansatte på jobben. Intervjuene viser at det stilles store krav til tunghørte i arbeidslivet, dette er også beskrevet hos Nachttegaal et.al. (2009), Christensen (2006), Clausen (2003), Eide & Gundersen (2004), Kvam & Tingvold (2004), Danermark & Gellerstedt (2003), Hètu & Getty (1993) og Kimo (1991).

Det er velkjent at å være tunghørt innebærer spesielle utfordringer i kommunikasjonssituasjoner, og stiller store krav til både den som er tunghørt og omgivelsene (Christensen, 2006, Hallberg, 1999).

Informantene forteller om situasjoner på jobb som oppleves som spesielt krevende: å snakke i telefon, sitte i åpent kontorlandskap, møter og lunsj med mange til stede og med bakgrunnsstøy (se kap 4.2). Dette er situasjoner som er blitt beskrevet i hørselsforskningen tidligere (Hètu & Getty, 1993, Kramer et.al. 2006).

Fellestrekk ved disse situasjonene på jobben er at problemene oppstår i kommunikasjon med andre mennesker. Å unngå disse situasjonene er beskrevet som en strategi tunghørte bruker når de forventer å høre dårlig (Hallberg & Carlsson, 1991). Det er også vanlig å skjule hørselstapet, ifølge Hètu & Getty (1993).

Informantene i denne studien bruker ikke unngåelse som mestringsstrategi av hørselsproblemer. Men hva gjør de for å håndtere disse vanskelige situasjonene som de møter? Svaret er åpenhet om hørselsproblemet og informasjon på arbeidsplassen, det er svært viktig for å kunne håndtere vanskelige kommunikasjonssituasjoner, ifølge informantene.

De sier også at det gir trygghet å være åpen om hørselsproblemene helt fra starten i arbeidsforholdet (se kap 4.3). Dette er ikke enkelt, men det er dette som skal til for å fungere på jobben. På denne måten søker tunghørte sosial støtte fra andre, ved at de appellerer til andres evne til å forstå og ta hensyn. Sosial støtte som mestringsressurs og mestringsstrategi er sentrale tema når en skal forstå og forklare hvordan tunghørte arbeidstakere kan møte disse vanskelige situasjonene i stedet for å unngå dem. Informantene i Lorentsen & Berge (2003) sin brukerundersøkelse sier det samme: «Åpenhet om hørselshemming er viktig». Det

kan ha med aldersforskjeller å gjøre at tunghørte i noen studier velger unngåelse i vanskelige hørselssituasjoner. Unge tunghørte kan være mer opptatt av å delta i arbeidslivet på lik linje med alle andre mennesker. Mange unge kjenner nok bedre til hvilke rettigheter de som tunghørte har i arbeidslivet enn mange av de eldre tunghørte arbeidstakerne.

Det er ikke overraskende at sosial støtte fra andre har stor betydning ettersom stress oppstår for tunghørte nettopp i kommunikasjon med andre, det vil si i interaksjon mellom person og miljø. Tunghørte studenter i prosjektet «Tunghørte studenter – mestring» påpekte også hvor viktig sosial støtte var for dem (Kjeka, 2007).

Men det er ikke like lett å være åpen om hørselsproblemene, det forutsetter at en selv har akseptert funksjonsnedsettelsen og våger å fortelle dette til andre (Lorentsen & Berge, 2003). Informantene har møtt negative reaksjoner som er preget av fordommer og uvitenhet når det gjelder hørselshemming. Manglende kunnskap om hørselshemming er nevnt før (Grønlie, 2005, Helsedepartementet og Sosialdepartementet, 2002).

Informantene har opplevd situasjoner der andre mennesker ikke forstår dem, og kjent på stigma knyttet til funksjonstap (se 4.6) (Hètu, 1996). Begrepet stigma refererer til rådende vurderinger om hva som er et uønsket avvik fra det normale (Goffman, 1984b ifølge Danermark & Gellerstedt, 2003). Å være stigmatisert betyr å bli behandlet som en avviker (Hètu, 1996).

Ifølge Hètu (1996) skjuler hørselshemmede tegn på hørselstapet, for å opprettholde en normal identitet og for å unngå å bli sett på som en avviker (Hallberg & Carlsson, 1991). Å skjule hørselstapet har mange negative konsekvenser som også informantene i denne studien har erfart. Derfor er de opptatt av at åpenhet har gjort det lettere for dem å fungere sammen med andre.

Informantene i denne intervjuundersøkelsen er også opptatt av at de er som alle andre mennesker, selv om de lever med hørselstap. De normaliserer på denne måten situasjonen, og tar avstand fra negative opplevelser på grunn av andres uvitenhet om hørselsproblemet. Her tar de i bruk mestringsstrategien distansering. Dette er en emosjonsfokustert strategi som har til hensikt å redusere ubehagelige emosjonelle reaksjoner, på denne måten unngår de å rammes av andres manglende kunnskaper og eventuelle fordommer.

Ifølge Hallberg & Carlsson (1991) forsøker hørselshemmede å opprettholde en identitet som normalthørende, og prøver å unngå å bli sett på som en avviker i interaksjoner med andre. Ellers har informantene gode erfaringer med å være positive og hyggelige, og bruker gjerne humor som mestringsstrategi når de informerer om hørselshemmingen (se 4.6). Dette fører til at de ofte får positive reaksjoner tilbake fra andre mennesker, noe som kan være en måte å forebygge stigmatisering.

Ved å informere om hørselshemning og å være åpne om problemet, opprettes gode sosiale relasjoner til andre på jobben. Dette synes å danne et grunnlag for å be om hjelp i aktuelle situasjoner. Gode relasjoner til andre på jobben er derfor sentralt, ettersom det oppstår en rekke situasjoner der tunghørte er avhengig av hjelp fra andre. Det kan for eksempel dreie seg om tilrettelegging av møter, å slippe å skrive møtereferat, gjentakelse av informasjon som ikke oppfattes og lignende (se kap 4.2).

Informantene i denne studien etterlyser for eksempel teleslynge i møterom. Ifølge Christensen (2006) er det svært få personer i Danmark som har forsterkertelefoner, teleslynger, alarmsystemer eller FM-anlegg til rådighet på deres arbeidsplass, og påpeker at disse hjelpemidlene ville kunne redusere hørselsproblemene for tunghørte i arbeidslivet.

Organisering av møtevirksomhet der møtene fordeles utover uka kan være en form for tilrettelegging. Det gjør at belastningene knyttet til møter fordeles på flere dager. For å få til denne type tilrettelegging er det avgjørende at leder og de andre kollegaene på arbeidsplassen kjenner til dette, og viser velvilje og forståelse overfor dem som strever med hørselsproblemene.

Når det gjelder lunsj, er tunghørte avhengige at kollegaer forstår behovet for å sitte et sted med minst mulig bakgrunnsstøy. Kontorløsning er også et sentralt tema for tunghørte arbeidstakere, og de har stort behov for å ha eget, skjermet kontor. Dette er blitt tatt opp med leder, men har ikke ført fram til noe resultat. Flere av informantene er offentlig ansatt, og det synes som om det er en trend å innføre åpne landskap i offentlige etater. Dette vil i verste fall føre til at tunghørtes hindres i å delta i arbeidslivet.

5.3 Helseproblemer - i form av slitenhet og utmattelse - preger synet på framtiden

Først og fremst er det slitenhet og utmattelse som beskrives, når en spør om tunghørte om hvilke helseplager de har. Det er kjent fra andre undersøkelser også (Kvam & Tingvold, 2004, Kramer et.al. 2006). Informantene opplever at de blir så slitne av å konsentrere seg om å høre.

Nachtegaal et.al. 2009 finner en signifikant sammenheng mellom hørselsstatus og behov for hvile etter arbeid, der personer med størst hørselstap rapporterer større behov for hvile enn de med mindre hørselstap (Nachtegaal et.al. 2009). Den mest nærliggende forklaringen på økt behov for hvile for hørselshemmede arbeidstakere er, ifølge Nachtegaal et.al. (2009), den ekstra innsats og konsentrasjon de bruker for å kommunisere. Det er også slik de tunghørte arbeidstakerne i denne studien forklarer behovet for hvile. Hvile kan innebære søvn, men det kan også bety avkobling i en eller annen form.

Ifølge Hallberg & Carlson (1991) er hodepine og spenninger også konsekvenser av intens oppmerksomhet og konsentrasjon i samtale med andre. Dette stemmer med hva informantene forteller i intervjuene.

Informantene prøver selv med ulike tiltak å forebygge slitenhet og helseplager som oppstår på grunn av hørselstapet. De benytter seg av problemfokuserede strategier som å koble ut slitsom lyd, og dette gjøres for eksempel ved å slå helt av høreapparatene. Det fungerer også godt med trening for å forebygge helseplager (se kap 4.8).

En annen mestringsstrategi som de tar i bruk, er å akseptere slitenhet på grunn av hørselstapet. Slitenheten medfører som nevnt at de trenger mye avkobling og hvile, og de prøver å få til dette på fritiden. Det kan tyde på at dersom en selv ser sammenhengen mellom slitenhet og hørselstapet, vil det være lettere å akseptere dette. Det kom fram i intervjuene at det er noe ulikt hvordan slitenheten oppfattes, og om den knyttes til hørselsproblemene eller ikke. Det synes å være vanskelig for noen tunghørte å se sammenhengen mellom hørselstap og slitenhet, og flere av informantene er blitt gjort oppmerksom på dette av legen sin. Å erkjenne dette som et problem, kan føre til at tunghørte må ta denne situasjonen med slitenhet på alvor.

For flere av informantene har situasjonen blitt så alvorlig at det har ført til sykemelding over kortere eller lengre tid. Disse erfaringene med sykemelding på grunn av slitenhet, viser hvor vanskelig det er å være i arbeid som tunghørt. Dette kommer også fram i andre undersøkelser (Kvam & Tingvold, 2004, Kramer et.al. 2006). Personer med hørselstap har fem ganger så høy risiko for å utvikle stress-relaterte plager som normalhørende, ifølge Kramer et.al. (2006). Hørselshemmede har også høyere risiko for å være borte fra jobben på grunn av utmattelse (Kramer et.al.2006).

Å være tunghørt i jobb kan betraktes som en situasjon preget av kronisk stress, og dette øker risikoen for utbrenthet («burnout») og utmattelse. Utbrenthet kan føre til at en opplever at egen mestringssevne/mestringsstro («self-efficacy») er redusert (Leiter & Masleisch, 2001 i Quick & Tetrick, 2011).

Sykemeldingsperioder har satt sine spor, og flere av informantene er mye mer pessimistiske i syn på framtiden enn de var i overgangsfasen fra utdanning til arbeid. De vurderer å skifte jobb eller eventuelt jobbe deltid for å unngå utmattelse.

Fastlegen synes å være en viktig samtalepartner når tunghørte trenger drøfte sine hørselsproblemer og muligheter for å være i arbeid framover (se kap 4.9). Det er da avgjørende at fastlegene kjenner til at slitne tunghørte arbeidstakere kan være i en risikosituasjon for å falle ut av arbeidslivet.

Arbeidsgivere bør skaffe seg kunnskap om hørselshemning (og konsekvenser) for bedre å ta vare på arbeidstakere som har hørselsproblemer. Resultatene viser også hvor avhengig tunghørte er av sosial støtte fra leder og kolleger, og at det er behov for praktisk tilrettelegging som for eksempel eget kontor. Dette vil øke sjansen for at tunghørte arbeidstakere kan fortsette i jobb, og det vil forebygge framtidige helseproblemer og sykefravær.

6. Konklusjoner

Informantene i intervjuundersøkelsen forteller om stor mestringstro og utstrakt bruk av problemfokuserte mestringsstrategier i overgangsfasen utdanning - arbeid. De tilegnet seg kunnskap om hvordan en skulle skrive gode jobbsøknader, og planla på forhånd hvordan de ønsket å opptre på intervju, og hvordan de ville presentere hørselsproblemet. Dette er mestringsstrategier som blir kalt planlagt problemløsning.

Informantene søker sosial støtte på arbeidsplassen ved å være åpne om hørselsproblemene fra starten av. Dette danner grunnlaget for mange av de problemfokuserte strategiene som benyttes for å løse krevende kommunikasjonssituasjoner på jobben.

Funn fra undersøkelsen viser at utfordringene i arbeidslivet for noen blir så store at de preges av helseplager og utmattelse som medfører sykemelding. Flere av de tunghørte informantene befinner seg derfor i en risikosituasjon for å falle ut av arbeidslivet. Dette skjer på tross av fullført utdanning, og mange gode mestringsstrategier/mestringsressurser som de har tatt i bruk for å skaffe seg jobb og for å fungere på arbeidsplassen.

Referanseliste:

Amirkham (1990)

Attitudes, Personality and Behavior. Milton Caynes: Open University Press.

Bandura A. (1977)

Self-efficacy: Towards a Unifying Theory of Behavior Change. *Psychological Review*, 84, 191-215.

Berge A.R., Lorentsen Ø. (2009)

«Ingen forstår hvor slitsomt det er». Hvordan unge med nedsatt hørsel opplever skolegang og overgangen skole – arbeid. Rehab-Nor.

Clausen T (2003)

Når hørelsen svigter. Om konsekvensene af hørenedsettelse I arbeidslivet, utdannelsessystemet og for den personlige velfærd. Socialforskningsinstituttet, København.

Cohen S. (1988)

Psychosocial Models of the Role of Social Support in the Etiology of Physical Disease. *Health Psychology*, 7 (3), 269-297.

Cohen S., Wills T.A. (1985)

Stress, social support and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98, 310-357.

Christensen V.T. (2006)

UHØRT? Betydningen af nedsat hørelse for arbejdsmarkedstilknytning og arbejdsliv. København: Socialforskningsinstituttet.

Dalgård O. S., Døhlie E., Ystgaard M. (red) (1995)

Sosialt nettverk, helse og samfunn. Oslo: Universitetsforlaget.

Danermark B., Gellerstedt L. C. (2003)

Att höra til – om hörselsskadades psykosociala arbetsmiljö. Universitetsbiblioteket 2003.

Eagly A.H., Chaiken S. (1993)

The psychology of attitudes. Forth Worth, TX: Harcourt Brace Jovanovich.

- Eide A. H., Gundersen T. (2004)
Hørselshemmede i arbeidslivet. En studie om sammenhenger mellom hørselshemming, psykososialt funksjonsnivå og arbeidsdeltakelse. SINTEF – Helse, Oslo.
- Endler N.S., Parker J.D.A. (1990)
Multidimensional assessment of coping: A critical evaluation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58, 844-854.
- Espnes G.A., Smedslund, G. (2001)
Helsepsykologi. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Finseth A. (1986)
Familien og det sosiale nettverket. Oslo: Cappelen.
- Folkman S., Lazarus R. S. (1980)
An analysis of coping in middle-aged community sample. *Journal of health and Social Behavior* 21, 219-239.
- Folkman S., Lazarus R.S., Dunkel-Schetter C., DeLongis A., Gruen R. (1986a)
The dynamics of a stressful encounter. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 992-10003.
- Folkman S., Lazarus R. S., DeLongis A., Gruen R. J. (1986b)
Appraisal, coping, health status and psychological symptoms. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 571-579.
- Fyrand L. (1994)
Sosialt nettverk. Teori og praksis. Oslo: Tano Forlag.
- Fyrand L. (2005)
Sosialt nettverk. Teori og praksis. Oslo: Tano Forlag.
- Goffman E. (1984b)
Stigma. Notes on the management of spoiled identity (1963). Harmondsworth: Penguin Books.
- Grønlie S. M. (2005)
Uten hørsel. En bok om hørselshemming. Bergen: Fagbokforlaget.

- Hallberg L.R. (1999)
Hearing Impairment, Coping, and Consequences on Family Life. *Journal of the Academy of Rehabilitative Audiology*, 1999, 32, 45-59.
- Hallberg L.R., Carlsson S.G. (1991)
A qualitative study of strategies for managing a hearing impairment. *British Journal of Audiology*, 1991, 25, 201-211.
- Helsedepartementet, Sosialdepartementet (2002)
Et helhetlig rehabiliteringstilbud til hørselshemmede. Plan for utvikling og organisering av tjenestetilbudet.
- Hètu R, Getty L. (1993)
Overcoming Difficulties Experienced In the Work Place by Employees with Occupational Hearing Loss. *The Volta Review*, Volum 95, 391-402.
- Hètu R. (1996)
The Stigma Attached to Hearing Impairment. *Scandinavian Audiology*, Volum 25, Suppl 43, 12-24.
- Jacobsen D.I. (2000)
Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskapelig metode. Kristiansand S: Høyskoleforlaget.
- Kimo I. (1990)
Hørselshemmede i arbeidslivet. Om mestring, trivsel og nettverk. Hovedfagsoppgave.
- Kjeka A. M. (1996)
Cøliaki og mestring. Hvilken betydning har mestringsressursene sosial støtte, kontroll og holdninger for cøliaki og konsekvent glutenfri diett? Hovedfagsoppgave.
- Kjeka A. M. (2007)
Tunghørte studenter – mestring. Hvilke mestringsstrategier/mestringsressurser tar tunghørte i bruk under høyere utdanning?
- Kramer S.E., Theo S.K., Houtgast T. (2006)
Occupational performance: Comparing normally-hearing and hearing-impaired employees using the Amsterdam Checklist for Hearing and Work. *International Journal of Audiology*, 45: 503-512.

Kvam Hoem M., Tingvold, L. (2004)

Jeg er så sliten... Enkeltpersoners erfaringer med å være hørselshemmet, med særlig vekt på arbeidslivet. SINTEF – Helse, Oslo.

Lazarus R. S., Folkman S. (1984a)

Coping and Adaption. I W. Doyle Gentry (Ed.) Handbook of Behavioral medicine. New York, London: The Guilford Press, 282-325.

Lazarus R.S., Folkman S. (1984b)

Stress, appraisal and coping. New York: Springer.

Leiter M.P., Maslach C. (2001)

Burnout and health. In A. Baum, T.A. Revenson & J.E. Singer (Eds.) Handbook of Health psychology (pp 415-422). Mahwah, N.J. Erlbaum.

Lorentsen Ø., Berge A.R. (2003)

Hørselshemmede og arbeid. En brukerundersøkelse om erfaringer og synspunkter knyttet til arbeid som livsarena. Rehab-Nor.

Malterud K. (2003). Kvalitative metoder i medisinsk forskning (2.utg.) Oslo:

Universitetsforlaget.

Matheny K. et.al. (1986)

Stress coping: A qualitative and Quantitative synthesis with implications for treatment. Counseling Psychologist, 14, 499-549.

Naachegaal J., Kuik D.J., Goverts, S.T., Festen J.M., Kramer (2009)

Hearing status, need for recovery after work, and psychosocial work characteristics: Results from an internet-based national survey on hearing. International Journal of Audiology, 48: 684-691.

NOU (2001:22)

Fra bruker til borger. En strategi for nedbygging av funksjonshemmende barrierer.

NOU (2008:3)

Sett under ett. Ny struktur i høyere utdanning.

O'Leary A. (1985)

Self-efficacy and Health. Behavior Research and Therapy, 23, 437-451.

- Quick J.C., Tetrick L.E. (2011)
Occupational Health Psychology. 2.utgave, Washington DC: American Psychological Association.
- Rice P.L. (1992)
Stress & Health. 2.utgave, Pacific Grove, California: Brooks/Cole Publishing Company.
- Rotter J. B. (1954)
Social learning and clinical psychology. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Schwartz R., Leppin A. (1989)
Social support and health: A meta-analysis. Psychology and Health, 3, 1-15.
- Seligman M. (1975)
Helplessness. San Francisco: W.H. Freeman.
- Sektnan, E. (2008)
Overgang studier – arbeidsliv. Et samarbeidsprosjekt rettet mot studenter med tilretteleggingsbehov ved NTNU og HiST. Sluttrapport.
- St. melding nr 21 (1998-1999)
Ansvar og meistring. Mot ein heilskapleg rehabiliteringspolitikk.
- St. melding nr 40 (2002-2003)
Nedbygging av funksjonshemmende barrierer. Strategier, mål og tiltak i politikken for personer med nedsatt funksjonsevne.
- Stroebe W. (2000)
Social Psychology and Health. Buckingham: Open University Press.
- Stroebe W., Stroebe M.S. (1995)
Social Psychology and Health. Buckingham: Open University Press.
- Thoits P.A. (1982)
Conceptual, Methodical and Theoretical Problems in Studying Social Support as a Buffer Against Life Stress. Journal of Health and Social Behavior, 23, 145-159.

VEDLEGG 1-4

Vedlegg 1) Informasjonsskriv og samtykkeerklæring

Vedlegg 2) Intervjuguide

Vedlegg 3) Mestringsguide for tunghørte

Vedlegg 4) Godkjenning fra REK

Vedlegg 1

Forespørsel om å delta i en vitenskapelig undersøkelse

Tunghørte i overgangen utdanning/arbeid

Å skaffe seg jobb etter fullført utdanning kan by på utfordringer for tunghørte. Derfor har dette prosjektet som mål å kartlegge hvilke situasjoner som er problematiske for tunghørte i overgangen utdanning/arbeid, og undersøke hvordan det på ulike måter går an å mestre disse situasjonene.

For å få fram tunghørtes erfaringer, skal det gjennomføres en kvalitativ undersøkelse med åpne, individuelle intervju. Resultatene vil bl.a. bli benyttet i en *Mestringssguide for tunghørte* som skal spres gjennom NAV og på nettsteder til universiteter og høyskoler. Det ønskes derfor kontakt med tunghørte som er i denne overgangsfasen for å delta på intervju.

For å delta må du være:

- Tunghørt
- I overgangsfasen studier/arbeidsliv (gjærne begynt i jobb)
- Alder: mellom 23-35 år

Alle opplysninger fra intervju vil bli behandlet fortrolig, og prosjektleder har taushetsplikt. Informasjon fra intervju skal anonymiseres. Undersøkelsen baseres på frivillighet, og en kan trekke seg når som helst uten å angi noen begrunnelse. For å delta kreves det skriftlig samtykke. Prosjektet er vurdert av Regional komite for medisinsk forskningsetikk, Region Midt-Norge. Komiteen har godkjent at prosjektet gjennomføres. Av kontrollhensyn blir grunnlagsdata oppbevart forsvarlig fram til 31.12.2018. Det er prosjektleder Anne Marie Kjeka som er ansvarlig for datamaterialet i denne perioden.

Prosjektet er et 3-årig prosjekt som er tildelt midler fra ExstraStiftelsen Helse og Rehabilitering gjennom Hørselshemmedes Landsforbund (HLF). Prosjektet drives av prosjektleder Anne Marie Kjeka som er høgskolelektor v/Program for audiografutdanning (PAU), Avd. for helse- og sosialfag (AHS), Høgskolen i Sør-Trøndelag (HIST), 7004 Trondheim.

De som deltar, får en økonomisk kompensasjon på 400 kr pr intervju. Ta kontakt med Anne Marie Kjeka via e-post eller telefon for mer informasjon:

anne.m.kjeka@hist.no

970 39 663 (mobil)

og dersom du ønsker å delta, send utfylt samtykkeerklæring til Anne Marie Kjeka.

Vennlig hilsen

Anne Marie Kjeka

Prosjektleder

Vedlegg 1

Skriftlig samtykke

Prosjektet "Mestringsguide for tunghørte"

Jeg har lest informasjonsskrivet om prosjektet "Mestringsguide for tunghørte", og har hatt anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker i å delta i prosjektet.

Sted..... Dato.....Underskrift.....

Navn:

Adresse:

Tlf.:

E-postadresse:

Sendes til:

Anne Marie Kjeka

Program for audiografutdanning,

Avd. for helse- og sosialfag

Høgskolen i Sør-Trøndelag

7004 TRONDHEIM

Vedlegg 2

Intervjuguide

Alder

Kjønn

Boforhold

Sivilstand/familie

Grad av hørselstap. Medfødt hørselstap eller oppstått når? Type hørselstap?

Høreapparatbruk? Andre hørselstekniske hjelpemidler? Tegnspråk?

Utdanning?

Arbeidserfaring: Hvordan fikk du jobben? Arbeidsoppgaver? Stillingstørrelse? Fast stilling/midlertidig stilling? Kolleger?

Hvordan oppleves det å jobbe på ditt arbeidssted? Trivsel?

Nevn tre ting i livet som viktig for deg. Hvor viktig er jobben for deg?

Hvordan påvirker hørselstapet deg når du er på jobben? Beskriv en konkret situasjon.

Gode/problematiske situasjoner? Støy? Hvordan opplever du disse situasjonene?

Har du fått noen form for tilrettelegging? Bruk av hjelpemidler? Opplæring? Tolk?

Hvilken type støtte får du (i hvilke situasjoner) – og hva betyr denne støtten for deg?

Opplever du støtte med hensyn til hørselstapet fra

- kolleger?
- leder?
- venner/familie?
- Høresentralen, Hjelpemiddelsentralen, NAV, HLF?

Vet andre på jobben om hørselstapet ditt? Har du sagt det til dem?

- kolleger
- leder
- andre

Hvordan blir du møtt dersom du forteller om at du er tunghørt? Konkrete opplevelser?
Positive/negative holdninger?

Hva gjør du i situasjoner der du ikke hører? Kompenserer du på andre måter?

Hvilke tanker/følelser vekkes hos deg i disse situasjonene?

Har det skjedd at du unngår problematiske situasjoner fordi du ikke hører?

- lunsj?
- sosiale treff med kollegaer etter arbeidstid?
- kurs?

Vedlegg 2

Å være tunghørt kan stille store krav til konsentrasjon. Hvordan opplever du dagene på jobb med hensyn til det? Plager? (slitenhet, muskelspenninger, hodepine, søvnbehov, irritabilitet) Gjør du noe for å forebygge/ redusere eventuelle plager? Har du vært sykemeldt pga. disse plagene?

Hvordan vurderer du sjansene for at du kommer til å klare å fortsette å jobbe? Om 10 år - 20 år? Til pensjonsalder? Er det aktuelt å redusere stillingsstørrelse? Uføretrygd?

Hva ville gjort hverdagen på jobb enklere for deg?

Hvilke råd/tips vil du gi andre tunghørte som skal ut i arbeidslivet? ”Mestringsstrategier” som fungerer godt for deg i forhold til din jobb?

Vedlegg 3

Mestringsguide for tunghørte

fra utdanning til arbeid

Mestringsguiden består av tips/råd basert på tunghørtes egne erfaringer med å begynne i jobb. I prosjektet «Mestringsguide for tunghørte» deltok sju informanter på intervju. Alle hadde fullført utdanning og startet i arbeid. De ble spurt om de hadde noen råd til andre tunghørte som skal inn i arbeidslivet, og slik ble denne mestringsguiden til. Her er noen forslag til mestringsstrategier, velg ut det som passer i din situasjon.

Mestringsstrategier:

Åpenhet og informasjon om hørselstapet

- Informer andre om hørselstapet, gjerne på en humoristisk måte. Dersom du selv har akseptert problemet, vil det gjøre det lettere for andre å forholde seg til at du hører dårlig.
- Mange er ikke klar over hvor krevende det er å konsentrere seg om å høre. Bli bevisst på dette selv, og prøv å formidle dine behov til andre når dette er nødvendig.
- Vær åpen om hørselsproblemene til leder, og spør om tilrettelegging som er mulig på din arbeidsplass. Eks: Rolig kontor? Teleslynge på møterom? Er det aktuelt å jobbe hjemme en dag i uka?

Egne holdninger (innstilling)

- Fokuser på dine kvalifikasjoner og utdanning framfor hørselsproblemer i møte med ny arbeidsplass.
- Forbered deg mentalt på at det er krevende å søke jobb. Det er viktig å tro på seg selv, og at en klarer det på tross av hørselsproblemene. Stikkord er pågangsmot og «stå-på-vilje».
- Vær også forberedt på at den første tiden i en ny jobb kan være tøff. Prøv å finne ut hva som er vanlige begynnervansker, og hva som skyldes hørselsproblemene.
- Unngå offerrollen, og legg vekt på hva som fungerer best for deg framfor å fokusere på vanskelighetene.

Tekniske hjelpemidler og tilrettelegging

- Skaff deg kunnskap om rettigheter og tilrettelegging for hørselshemmede i arbeid gjennom for eksempel HLF.
- Finn ut hva NAV kan tilby av tekniske hjelpemidler/tolk.
- Prøv hjelpemidler.

Forebygging av problemer

- Bruk tid på å finne ut hvilken arbeidsplass og arbeidsoppgaver som fungerer best for deg.

Vedlegg 3

- Finn praktiske løsninger i arbeidssituasjonen. Små grep kan ha stor betydning for om i du klarer å jobbe fulltid.
- Tenk langsiktig, du skal stå i jobben mange år framover! Dersom du blir svært sliten, finn ut hva som kan gjøres for å forebygge slitenhet. Vurder å bytte jobb framfor å bli sykemeldt!
- Prøv å få nok hvile og avkobling, fysisk aktivitet kan gi overskudd.

Tips om hva du kan gjøre:

1. Når du søker jobb

- Finn ut om det går an å fungere godt med hørselsproblemer på denne arbeidsplassen (støy, åpne landskap, reisevirksomhet osv.).
- Skriv en god søknad med vekt på dine kvalifikasjoner for å øke sjansen for å komme på intervju og få jobben.
- Vær aktiv og jobb målbevisst, ikke gi opp selv om du får avslag.

2. Når du er på jobbintervju

- De fleste velger å informere om hørselsproblemene først når de er på intervju.
- Still godt forberedt til intervjuet, spesielt når det gjelder hvordan du skal informere om hørselstapet.
- Spør om forhold på jobben som er viktig for deg (uten å begrunne spørsmålene med nedsatt hørsel).
- Tenk gjennom hvordan det går an å løse utfordringer i arbeidssituasjonen, og fokuser på løsninger.
- Å være positiv, blid og hyggelig gir ofte positiv respons tilbake.

3. Når du er ny på jobben

- Vær åpen og informer andre om hørselsproblemene og om vanskelige situasjoner, dette kan forhindre misforståelser som kan oppstå.
- Informer gjerne gradvis om hørselsproblemene, slik at arbeidsgiver og kolleger får tid til å venne seg til det, ikke forvent at de skal forstå med en gang.
- Forklar for andre hva de konkret kan gjøre, slik at det blir lettere å høre hva de sier.
- Prøv ut forskjellige tekniske hjelpemidler, slik at du finner det som passer for deg i din arbeidssituasjon.

Kontaktinformasjon:

- Rådgivningstjeneste for studenter ved ditt studiested
- www.universell.no (informasjon om tilrettelegging av studier)
- Hørselshemmedes Landsforbunds Ungdom (HLFU): www.hlf.no/HLFU/
- NAV: Kontakt ditt lokale NAV kontor, tlf. 55 55 33 33 for arbeidsveiledning

Emne: 2011/1158 "Mestringsguide for tunghørte"

Fra: post@helseforskning.etikkom.no

Dato: 10.08.2011 13:07

Til: anne.m.kjeka@hist.no

Kopi: hans-jorgen.leksen@hist.no; sven.e.gisvold@ntnu.no; rek-4@medisin.ntnu.no

Vår ref. nr.: 2011/1158

Prosjekttittel: "Mestringsguide for tunghørte"

Prosjektleder: Anne Marie Kjeka

Kjære Anne Marie Kjeka,

Vi viser til tilbakemelding innsendt 05.08.2011. REK Midt godkjenner med dette intervjuguiden, ny forskningsansvarlig og det reviderte informasjonsskrivet.

Studien kan igangsettes.

Vi ber om at alle henvendelser sendes inn via vår saksportal: <http://helseforskning.etikkom.no> eller på e-post til: post@helseforskning.etikkom.no.

Vennligst oppgi vårt referansenummer i korrespondansen.

Med vennlig hilsen | Best regards

Sven Erik Gisvold
Professor dr.med
Leder REK Midt

Karoline Bjørstad Berget
Førstekonsulent
post@helseforskning.etikkom.no
T: 73597509

**Regional komité for medisinsk og helsefaglig
forskningsetikk REK midt-Norge (REK midt)**
<http://www.helseforskning.etikkom.no>





**HØGSKOLEN
I SØR-TRØNDELAG**