



Reseledarrösten

Examensarbete
Logonomprogrammet
Vårterminen 2013
Poäng: 15 hp
Författare: **Niclas Steeve**
Handledare: Susanna Leijonhufvud

Sammanfattning

Att åka på charterresa till ett varmt land, har sedan 1960-talet kommit att bli det vanligaste sättet för oss svenskar att resa. I en charterresa ingår flyg, boende och eventuellt måltider. Väl på plats blir du omhändertagen av kunniga och serviceinriktade personer som kommer göra sitt allra bästa för att du ska få en så bra och innehållsrik vistelse som möjligt. De som arbetar ute på de olika resmålen är reseledarna. Föreliggande uppsats syftar till att undersöka förekomsten av röstträning, eller talövningar under utbildningen av reseledare hos tre stora svenska charterbolag. Hur ser deras utbildningar ut för blivande reseledare, och hur förberedda är reseledarna som kommer ut på de väntande arbetsuppgifterna där rösten blir ett viktigt arbetsredskap. Jag vill belysa yrkets olika arbetsområden, ur ett röstligt perspektiv, och ur ett intresse för en logonom. På vilket sätt påverkas rösten av yrkets stressiga och intensiva arbetstempo? Genom intervjuer med sju reseledare, och utifrån min egen erfarenhet från yrket kommer dessa frågor belysas. Finns där delar i yrket, utifrån de medverkandes uppfattning, som kan anses vara röstkrävande. Och på vilket sätt påverkar det eventuellt deras rösthälsa. Studien görs utifrån ett hermetiskt perspektiv där de olika delarna blir, reseledarna, resebolagen, min egen erfarenhet som reseledare och blivande logonom.

Nyckelord: reseledare, utbildning, logonom, röstträning, talövningar, hermeneutik, röstkrävande.

Förord

Jag vill tacka de som generöst ställt upp på intervju för denna uppsats, reseledarna och de medverkande från charterbolagen. Det är min förhoppning att uppsatsen ska ge en inblick i reseledarens yrkesroll, ur en röstligvinkel. Tack till Susanna för handledning och mina studiekamrater på SMI för inspiration och uppmuntran under arbetets gång.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	2
1. Inledning - Att arbeta som reseledare	5
1.1 Syfte och frågeställningar	7
1.2 Avgränsningar och urval	7
2 Bakgrund	8
2.1 Att åka på charterresa	8
2.2 Forskningsläget	8
2.3 Vad innebär ett "röstkrävande" yrke?	8
2.4 Röststörningar	10
2.4.1 Symtom på röststörning	12
2.5 Faktorer som påverkar våra röster	13
2.6 Yrkesrelaterade röststörningar	14
3. Undersökning	15
3.1 Teori	15
3.2 Urval	16
3.3 Urval av reseledare	17
3.4 Urval av resebolag	17
3.5 Utbildning och arbetsbeskrivning	17
3.6 Etiska aspekter	17
4. Resultat	17
4.1 Konklusion av resultaten	18
4.1.1 Röstträning under utbildning	18
4.1.2 Reseledarens arbetsmiljö	19
4.1.3 Ett röstkrävande yrke	20
4.1.4 Reseledarnas erfarenheter av deras arbetsmiljö	20
4.2 Resebolagen, utbildningar och arbetsbeskrivningar	20
4.3 Intervjuer med reseledare	24
5. Diskussion	29
5.1 Ur ett logonomperspektiv	29
5.1.2 Utbildning	29
5.1.3 Arbetsmiljö och bakgrundsbuller	30
5.1.4 Tillgång till, eller avsaknad av, röstförstärkning	31
5.1.5 Ett attraktivt yrke i en stressig vardag	31
5.1.6 En slitstark röst	32
5.1.5 Konsekvenser av röst användning i bullriga miljöer	32
5.1.7 En begränsad i tid i yrket	33
5.1.8 Röstuppvärmning	33

5.1.9 Funktionella röststörningar.....	35
5.2 Metodval.....	36
5.3 Undersökningens trovärdighet och relevans.....	36
5.4 Ansatsens förtjänster och begränsningar.....	37
5.5 Vidare forskning.....	38
6. Källförteckning.....	38
6.1 Litteratur förteckning.....	38
6.2 Hemsidor.....	39

1. Inledning - Att arbeta som reseledare

I unga år arbetade jag under en tid som reseledare. Reseledartiden upplevde jag som en mycket rolig, omväxlande och givande yrkeserfarenhet. Jag älskade mitt arbete. Under den här tiden var jag stationerad runt om på olika traditionella charterresmål, mestadels runt Medelhavet och på Kanarieöarna. Dessa resmål gästades främst av turistande svenskar, övriga nordbor och européer. Mitt arbete som reseledare innebar en mängd olika arbetsuppgifter, allt ifrån att vara resebolagets ansikte utåt, vilket innebär att möta resenärerna på flygplatsen, finnas tillgänglig på gästernas hotell och hålla välkomstmöten. Välkomstmötet var det tillfället då de nyanlända gästerna skulle få information om allt som kunde upplevas på resmålet. Det var vår chans som researrangör, att sälja in våra utfärder, få gästerna att känna sig välkomna och se till att de kunde lära känna sitt resmål snabbt. Genom att hålla ett bra välkomstmöte kunde vi vara konkurrenskraftiga och gästerna fick förhoppningsvis ut maximalt av sin vistelse, och skulle förhoppningsvis välja att resa med oss även vid nästa semesterresa. Våra välkomstmöten ägde oftast rum på något hotell, runt ett poolområde eller i en strandbar. Miljöer som var trevliga ur flera synvinklar, men inte för den som skulle göra sin röst hörd, d.v.s. vara talaren. Ibland hade jag tillgång till mikrofon och förstärkning, men lika ofta kunde det vara att jag stod rakt upp och ner och försökte överrösta olika bakgrundsljud. En miljö som dessutom saknade allt akustik innebar för mig som talare. Min röst skulle konkurrera med allt från badande, stojande människor, till ett brusande hav. Här gjorde jag allt för att alla skulle höra vad jag sa, vilket innebar att jag ansträngde min röst ytterligare genom att tala starkare, och mitt röstläge blev höjdes. Det resulterade i att min röst ansträngdes mer.

En stor del av min arbetstid bestod i att leda utfärder. Våra utfärdsprogram byggde på landets och destinationens kulturella utbud. Utfärderna kunde bestå av allt från stadsrundturer i buss så väl som till fots. Besök på olika historiska och kulturella platser, båt färder och naturvandringar. Här skulle jag berätta och förmedla landets historia, hur samhället fungerade idag och hur infrastrukturen var uppbyggd. I våra utfärdsbussar hade vi mikrofon och röstförstärkning, men all guidning utanför bussen skedde utan någon som helst röstförstärkning. På historiska platser, som t.ex. det Minoiska palatset Knossos på Kreta, eller inne på det arkeologiska museet i Heraklion på samma ö, var vi, under hela säsongen, många guider och stora grupper från olika nationer, som trängdes. Vi var många som skulle få fysisk plats runt stora historiska föremål, men även många som skulle samsas om det röstliga utrymmet, d.v.s. tala så att alla i min grupp hörde just mig. På dess platser fanns det absolut ingen teknisk utrustning som kunde förstärka min röst. Miljön och akustiken var absolut inte anpassad för detta, att tala inför en grupp människor samtidigt som andra guider försökte göra exakt samma sak. Ibland utomhus och ibland inomhus. Jag gjorde mitt yttersta genom att tala starkare, och mer eller mindre skrika ut det jag skulle berätta. Jag ville att alla i min grupp skulle höra, och var inte rädd för att ta i lite extra. Gästerna hade betalt ganska mycket pengar för utfärden, och min guidning hade jag noga förberett utantill. Ofta var det så att vi som guidade på samma plats, i samma rum, tävlade om att höras bäst, vilket säger mycket om den arbetsmiljö som rådde där, en miljö där flera personers röster tävlar om att höras mest. Guidningen på Knossos avslutades utomhus i skuggan under en platan, med att jag berättade en gammal grekisk saga. Själva berättandet, att förmedla något med ett konstnärligt uttrycks sätt blev för mig viktigt, speciellt vid utfärder som den till Knossos. Jag fick omedelbar respons från deltagarna i utfärden. Om jag var fri i mitt berättande, blev jag intressant att lyssna till. Just den positiva feedbacken från gästerna gjorde att jag blev än mera peppad att bli en intressant talare. Efter en arbetsdag som den till Knossos var jag helt slut i rösten, vilket ledde till att jag ofta blev hes och ibland att jag tappade rösten. Det brukade ofta

lösa sig genom att jag försökte vila rösten så gott det gick, men att min röst utsattes för stora påfrestningar var påtagligt om jag hade många liknande utfärder som den till Knossos, flera dagar i följd.

Arbetet som reseledare innebar ofta långa dagar, med oregelbundna arbetstider. Flygen med nya gäster och hemresande, kunde starta och landa på dygnets alla timmar. Våra olika utfärder innebar att jag och mina kollegor ofta hade arbetsdagar på 10 – 12 timmar. Arbetsvillkoren var så att vi tjänstgjorde långt över 40 timmar/vecka, och med endast en ledig dag i veckan. Min erfarenhet från yrket är att alla vi som arbetade ute på de olika destinationerna hade en hög arbetsmoral. Jag och mina kollegor brann för vårt arbete och våra gäster. Vi var stolta över vårt yrke och den service vi gav våra gäster. Ingen var rädd för att ta i lite extra. Sålde vi bra med platser till våra utfärder var det inte ovanligt att jag eller någon kollega ryckte in med kort varsel för att köra en extra utfärd, än vad som var planerat. Det innebar ytterligare ett långt pass i utfärdsbussen eller inne på muséet, där rösten fick arbeta ytterligare många timmar.

Vi de tillfällen då jag arbetade på en liten ort, var vi ofta få reseledare som var stationerade där. Det innebar att vi skulle klara samma arbetsuppgifter, ha samma höga service, fast fördelat på färre arbetande reseledare. Under några säsonger ingick det även att jag, tillsammans med en ensemble, stod för kvällsunderhållning på hotellen, och min roll var då att sjunga.

Mina minnen och erfarenheter som jag fick från tiden som reseledare är något som verkligen värmer i hjärtat. Ändå kan jag inte låta bli att fundera över hur jag och mina kollegor orkade. Hur mårde våra röster efter arbetsdagar i miljöer som ofta inte alls var anpassade för ändamålet? Jag vet att jag inte alls tänkte ur det perspektivet då. Att jag ofta var trött i rösten eller hes, och stundom verkligen fick kämpa, genom att använda min röst när jag egentligen kände att den hade mått bäst av att få vila och återhämta sig, var något som mera bara hörde till vardagen. Jag såg det inte alls som något stort problem. Någon större erfarenhet av röstteknik hade jag inte. I den utbildning på två veckor som jag fick då jag anställdes av resebolaget, jobbade vi mest med muntlig presentation, service, första-hjälpen och annat som hörde yrket till. Momentet muntlig presentation i kursen innebar att vi arbetade med presentation av något, en utfärd eller liknade inför våra kurskamrater. Någon direkt pedagogisk röstteknik lärde jag mig inte då. Visserligen hade jag mycket sångvana och sångteknik, men upplevde att det inte alls vara samma sak som att tala inför stora grupper. Det krävdes mera av en annan typ av röstteknik än den jag hade från sångtekniken. Min inställning var att ”bara köra på”. Det fanns inte tid att hitta tillfällen för röstvila, det vill säga att göra andra arbetsuppgifter som inte krävde lika mycket av rösten. Att sjukskriva sig för röstproblem, för att vara hes, eller över en ansträngd röst var aldrig aktuellt. Det var överhuvudtaget väldigt ovanligt att någon var sjukskriven. Min, och mina kollegors, lojalitet gentemot arbetsgivaren gick alltid före min egen rösthälsa. Arbetets karaktär och villkor gör att det är många yngre som söker sig till yrket. Man arbetar långt från Sverige under långa perioder, med begränsade möjligheter att resa hem. Min erfarenhet från mina år i branschen, är att åldern på reseledaren ligger oftast mellan 22 till 30 år. Kanske är det för många, som det var för mig, det första riktiga arbetet. Man har inte så mycket av tidigare arbetslivserfarenhet med sig. Det är långt många fler som söker arbete än som får det. Det gjorde att jag kände mig utvald. Jag tänkte aldrig att yrket, eller arbetsuppgifterna, skulle vara skadliga, eller ohälsosamt för min röst. Jag såg långt flera fördelar med yrket, än nackdelar. En bra arbetslivserfarenhet och goda meriter för att söka mig vidare till andra yrken. Helt enkelt en chans att komma ut och se världen, träffa nya människor och lära mig nya språk.

Min medvetenhet om vikten av en god rösthälsa, och riskerna med det motsatta, ett ohälsosamt röstbruk, grundar sig till stor del genom kunskaper från min pågående logonomutbildning. Men även genom egna reflektioner och erfarenheter från mitt yrke som undervisande lärare, i sång, kör och musik på en gymnasieskola.

1.1 Syfte och frågeställningar

Enligt min erfarenhet är reseledaryrket ett omväxlande yrke, med många varierande arbetsuppgifter, där rösten är ett viktigt och oumbärligt redskap. Det finns arbetsområdet där jag anser att utförandet skulle kunna underlättats om jag haft någon grundläggande röstteknik att tillgå. Min erfarenhet är att reseledaryrket erbjuder miljöer som inte var lätta att arbeta i, ur en röstergonomisk vinkel. Hur ser utbildningen ut för personer som söker sig till yrket, vad gäller röst användning? Hur ser medvetenheten om röstens utsatthet ut, när den t ex. används i miljöer som inte är lämpade för tal utan röstförstärkning, eller med bakgrundsbuller.

Syftet med föreliggande uppsats är att undersöka förekomsten av röstträning i utbildningar för blivande reseledare.

- Hur ser det pedagogiska upplägget för att lära ut talteknik hos några svenska researrangörer? Vilken typ röstträning något ingår i deras utbildningar?
- På vilket sätt skulle reseledaryrket kunna ses som ett röstkrävande yrke, utifrån de medverkande respondenternas erfarenheter?
- Vilka delar i en reseledares arbetsområden kan anses vara röstkrävande, och där bruk av talteknik skulle kunna underlätta?
- Vilken arbetsmiljö kan anses vara ansträngande för en reseledare att arbeta i, ur en röstlig aspekt?

För att fördjupa mig i frågorna om hur mycket, och vilken typ av röstträning och talteknik reseledaren får i sin utbildning, har jag studerat tre svenska researrangörers reseledarutbildningar. Hos samma arrangörer har jag studerat yrkets arbetsbeskrivningar för att eventuellt kunna belysa delar i yrket som kan vara röstkrävande. Som metod har jag även gjort intervjuer med sju personer som haft anställning som reseledare, för att få deras erfarenhet i röstergonomiska frågor från yrket. Intervjuer har även gjorts med personer som arbetar med rekrytering och utbildning av reseledare hos de tre researrangörer som tidigare förkommer i undersökningen.

1.2 Avgränsningar och urval

Studien omfattar den yrkesgrupp som arbetar med traditionella charterresor. Här i uppsatsen benämner jag dem reseledare. Reseledarna i föreliggande uppsats har arbetat på några av de absolut största och mest etablerade svenska charterbolag, och dess olika resmål, med svenska resenärer. Reseledarna som deltar som respondenter i studierna har alla haft liknande arbetsuppgifter, på olika resmål och med olika arbetsgivare. De har ingen gemensam koppling till varandra, mer än att de arbetat under likande förhållanden. Av etiska skäl har jag valt att inte namnge några personer som medverkar som respondenter. Det gäller de medverkande reseledarna och personer som arbetar på resebolagen. Lika så namnges inget resebolag av etiska skäl.

2 Bakgrund

Vilka kan konsekvenserna bli om man utsätter sin röst för påfrestningar större än vad den klarar av? Och vad kan det innebära att ha ett röstutsatt yrke? Det finns många risker med att utsätta rösten för påfrestningar, utan att man direkt är vårdslös med den. Det kan vara moment som ingår i ditt yrke, miljöer som du inte själv kan påverka.

2.1 Att åka på charterresa

Ungefär två miljoner svenskar åker årligen på en charterresa.¹ Det var under 1950 talet som de första charterresorna gick från Sverige. Vid den tiden gick de flesta resorna till Mallorca och Spanien. En charterresa innebär att resenären köper ett paket där flyg direkt till resmålet ingår, och även boende, ofta transfer till och från flygplatsen. Det är den stora skillnaden gentemot att boka en reguljär flygresa och hotell. Allt sedan starten har charterindustrin ständigt vuxit, både med antalet resande, och med de olika resmål som vi besöker. På topplistan över populära resmål för svenskar hittar man länder som Turkiet, Grekland, Spanien och Thailand.² Även om de olika resmålen popularitet varierat under åren, och även inriktning på resan, som t.ex. sportresor, trädgårdsresor, är grundidén med charterresan den samma nu som då. Att erbjuda en resa som är enkel och i förväg ordnad för den enskilde resenären, och till ett lågt pris. Idag finns flera bolag i Sverige som har ett liknade upplägg av charterresor. Man erbjuder resor till olika platser runt om i nästan hela världen. Arrangörerna har ofta resor till samma orter och länder, eftersom efterfrågan från resenärerna styr utbudet. Konkurrensen är hård om resenärerna. Resebolagen strävar efter att hålla en god service och erbjuda en resa till ett lågt pris.

2.2 Forskningsläget

Någon tidigare forskning som direkt belyser yrkesgruppen reseledare, har jag inte funnit. En uppsats i liknande ämne har skrivits, ”Stockholmsguidernas röster”.³ Uppsatsen tar upp röstergonomiska problem bland turistguider i Stockholm. Forskning som tar upp röstergonomiska frågor finns gällande andra yrken, och som till viss del kan liknas vid reseledaryrket. Det finns mycket litteratur i ämnet som behandlar rösten. I föreliggande uppsats refereras bl. a. till *Röstlära* av Johan Sundberg, *Logopedi* av Lena Hertelius m.fl. och Per Lindblads bok *Rösten*. Dessa böcker har varit viktiga för forskningen inom området. Inom området *logonomi* kan Ninni Elliots bok *Röstboken*, lyftas fram som viktig litteratur i ämnet. Forskning som direkt relaterar till ämnet, röstergonomi, är Arbetsmiljöverkets rapport 2011:6, yrkesrelaterade röststörningar och röstergonomi. Från vårt grannland Finland kommer boken *Röstergonomi – rösten ett fungerande arbetsredskap* av Eeva Sala, Marketta Sihvo och Anneli Laine. Boken är direkt relaterad till yrken som har rösten som arbetsredskap.

2.3 Vad innebär ett ”röstkrävande” yrke?

Att ha ett röstkrävande yrke innebär att rösten ska arbeta i en miljö, som inte alltid är anpassad för ändamålet. Dagens samhälle är till stor del baserat på kommunikation mellan människor, och rösten är ett betydelsefullt arbetsredskap för många yrkesgrupper.⁴ En god röstkvalitet innebär att rösten utifrån sina egenskaper ges möjlighet att fungera

¹ Nationalencyklopedin

² Ving

³ Jarroff Prager. Marianne (2006). C-uppsats SMI

⁴ Sala Sihvo Laine 2011, s 5

tillfredställande i kommunikation med omgivningen. I dag är också bullernivån betydligt högre än för många arbetsplatser.⁵

En logonom arbetar med röstvård på ett förebyggande sätt, friskvård för rösten. Att kunna tillgodogöra sig, och tillämpa en god röstteknik, ha konstruktiva verktyg att ta till, både som yrkes- och privatperson. Logonomen arbetar med kommunikation mellan människor, och för dem som har rösten som sitt arbetsredskap. Röstergonomi, kroppsmedvetenhet och andning är också delar som ingår i logonomens yrkesroll. Till logonomyrket hör även att man arbetar med det muntliga berättandet och framställning av texter och presentation.

Att ha rösten som arbetsredskap innebär att ständigt vara beroende av att ha en röst som alltid fungerar. Det kan betraktas som något självklart, att rösten alltid fungerar och är pålitlig i alla lägen. Många som arbetar i röstkrävande yrken, och därmed är beroende av rösten, kan dock råka ut för olika röstproblem, tillfälliga eller som är mera långvariga. Johan Sundberg⁶ skriver i förordet till *Rösten i vårt samhälle*,

... Bakgrunden är inte bara att vi använder rösten så mycket. I vårt samhälle finns det också mycket oljud, som många måste överrösta i sitt dagliga arbete. Detta ställer höga krav på röstfunktionen och en otillräcklig röstteknik leder ofta till röststörningar, och väntetiden för röstterapi vid logopedmottagningarna är lång.

Har man ett yrke där man förväntas använda sin röst i bullriga miljöer ställs det höga krav på röstfunktionen. Om den som utför arbetet inte har tillräckliga rösttekniska kunskaper, eller om tekniskutrustning som underlättar för röstfunktionen saknas, är det stor risk att man utsätter rösten för ett skadligt användande. Att vara ung i ett yrke innebär att man inte har så stor erfarenhet av arbetsmiljöfrågor, kanske ännu mindre intresse för att sätta sig in i röstergonomiska frågor. Det kan även i den situationen vara svårt att bedöma om, och när man bör söka läkarhjälp eller liknande, eller att våga ställa krav på sin arbetsgivare i arbetsmiljöfrågor.

Bakgrundsljud är något som är svårt, för att inte säga helt omöjligt att påverka i vissa sammanhang. Besvär av bakgrundsljud kan bero på vilket typ av arbete man har, i vilken miljö man arbetar i, vilken tid på dygnet du arbetar, men även var man utför arbetet, maskiner eller tekniskutrustning som avger ljud. I reseledaryrket innebär det att arbetet utförs i olika kulturer och miljöer som är platser där det finns mycket omgivande buller, i stadsmiljöer, på flygplatser och där det är många människor i rörelse.

Idag finns forskning inom flera olika yrkesgrupper, yrken som är, mer eller mindre direkt uttalat röstkrävande. Jag har inte funnit någon forskning som direkt är relaterad till reseledaryrket, där yrkesgruppen *reseledare* nämns. Många paralleller kan emellertid dras till likande yrken där rösten är ett viktigt verktyg. Yrken där man, liksom reseledaren, är beroende av sin röst, och har kommunikation som en viktig och grundläggande del i yrkesrollen. Bl.a. yrken inom olika servicebranscher, försäljare, men även till prästyret, läraryrket och sångare och musikalartister. I dessa yrken är rösten ett viktigt redskap, och röstfunktionen riskerar att dagligen bli utsatt för upprepade påfrestningar. I c-uppsatsen

⁵ Fritzell 1999, s 14

⁶ Johan Sundberg, professor i musikakustik vid KTH

⁷ Sundberg 1999, s 5

*Stockholmsguidens röster*⁸ tar författaren Jarrolf-Prager upp ämnet med guider som arbetar i Stockholm. En yrkesgrupp som väl kan liknas med reseledarens.

Medvetenheten i vårt samhälle och på arbetsplatser om vikten av en god rösthälsa, och om yrkesrelaterade röststörningar och röstergonomi⁹ ökar allt mer. Flera av våra yrken och arbetsplatser kan numera konstateras vara röstutsatta.¹⁰ Arbetsmiljöverket fick i uppdrag av regeringen att informera och sprida kunskap om vikten av en god arbetsmiljö, ur en röstlig vinkel. Rapporten *Yrkesrelaterade röststörningar och röstergonomi*¹¹ är ett resultat av denna satsning.

... Ungefär en tredjedel av den yrkesverksamma befolkningen i Sverige uppskattas ha arbeten där rösten är ett viktigt och nödvändigt redskap. Yrken med stora krav på rösten är till exempel lärare, instruktörer, telefonister, säljare, artister, politiker, personal på kundcentra och jurister. Om inte rösten och arbetsmiljön samverkar på ett bra sätt kan det leda till att en röststörning utvecklas och symtom som rösttrötthet, ansträngdhet, smärta i halsen, svag röst och heshet.

... Faktorer som påverkar rösten och stämbanden är till exempel *hur mycket* och *hur starkt* man behöver tala, *röstvila*, *buller*, *rumsakustik*, *luftfuktighet*, *stress*, *arbetsställning*, *tekniks utrustning som mikrofon* och *högtalare* samt *röstträning*.

I rapporten från Arbetsmiljöverket återges flera yrken där rösten är ett viktigt arbetsredskap. Yrken som skulle vara svåra att utföra om inte rösten, som kommunikationsredskap fanns. Det framkommer i rapporten flera olika faktorer som i stor utsträckning kan påverka röstfunktionen, och som inte alltid är lätt att styra över för den enskilde individen. Under 2.5 specificeras närmare faktorer som påverkar rösten. Vidare kan det även bero på bristande kunskap i arbetsmiljö frågor, och om hur stora konsekvenserna riskerar att bli vid ett ohälsosamt yrkesutövande. Ju högre krav som ställs på rösten i yrkeslivet eller under fritiden, i form av mycket, kraftigt eller avancerad användning av rösten, desto högre krav ställs det på röstproduktionstekniken och talorganets hälsa.¹² Hos personer med röstkrävande arbete leder problem- eller funktionsstörningar i talorganet lätt till röstproblem. Arbetshälsoinstitutet i Finland har gett ut flera böcker i ämnet röstergonomi.¹³ Här tar de bl.a. upp att tala är en aktivitet som har en central betydelse i många yrken. Arbetshälsoinstitutet ser ett samband mellan röstbesvär och faktorer i arbetsmiljön. Arbetsmiljöverket tar upp samma typ av faktorer som återfinns i reseledaryrket enligt min erfarenhet. Av den anledningen finner jag det relevant att referera till Arbetsmiljöverkets resultat. T ex vid utfärder och guidning utomhus, när arbetet skedde helt utan någon röstförstärkning, som beskrivs i inledningen.

2.4 Röststörningar

När rösten inte håller för de krav som ställs på den, eller när röstkvaliteten¹⁴ förändras så att den inte motsvarar sitt syfte uppstår en röststörning.¹⁵ Att utsätta sin röst för olika ohälsosamma påfrestningar kan leda till röstproblem. Röststörningar kan delas in i två

⁸ Jarrolf Prager 2006

⁹ Samspelet mellan röst och arbetsmiljö.

¹⁰ Fritzell 1999, s 14

¹¹ Arbetsmiljöverket 2011

¹² Sala Hellgren Ketola Laine Olkinuora Rantala Sihvo 2009, s 13

¹³ Sala Hellgren Ketola Laine Olkinuora Rantala Sihvo 2009

¹⁴ Röstkvalitet är en egenskap hos den mänskliga rösten som kan uppfattas med örat under pågående tal, och som påverkas av såväl organiska som funktionella och beteendestyrda faktorer.

¹⁵ Sala Sihvo Laine 2011, s 15

grupper. Den ena beror på förändringar i larynx vävnader. Det kan vara svullnader eller knutor. Dessa typer av röststörningar kallas organiska.¹⁶ Den andra gruppen beror inte på några synliga förändringar i larynx och uppkommer som följd av olämplig röst användning. Den typen kallas funktionella störningar. Gränsen mellan organiska störningar och funktionell störning är inte klar. Den vanligaste orsaken till röststörning är funktionell. Den vanligaste röststörningen är fonasteni¹⁷ och betyder rösttrötthet.¹⁸ Fonasteni är en åkomma som kan uppstå utifrån ogynnsamma röstvanor. Symtom på fonasteni är en känsla av trötthet i halsen, sveda och värk i halsen, och ett behov av harklingsbehov. Besvären kan variera beroende på hur mycket rösten belastas, och tillgång till röstvila.

Vidare förklarar Sundberg följande;¹⁹

... Att våra vävnader reagerar mot för mycket arbete och friktion är ingalunda obekant. Om man rör eller hugger ved för länge får man exempelvis blåsor i händerna. Det är inte mer onaturligt att stämbanden reagerar på motsvarande sätt om de får kollidera med varandra för hårt och för ofta. Fonation med allt för hög adduktionsaktivitet, allt för högt subglottiskt tryck och alltför hög aktivitet i larynxmuskler som cricotyroid- och vokalismuskeln (dvs. alltför hög fonationsfrekvens) verkar alltså innebära en hårdhänt behandling av stämbanden, som dessa reagerar mot.

Sundberg ger en tydlig beskrivning av vilka konsekvenser en långvarig ohälsosam röst användning kan leda till. Adduktion innebär sammanförande av stämbanden, för att producera ett tonande ljud. Ett högt subglottalt tryck, innebär ett högt lufttryck i luftvägarna, under glottis, stämbanden. Reaktionen består i rösttrötthet, och att rösten riskerar försvinna. Vanemässigt bruk av pressad fonation kan leda till röstbesvär. Det kan uppstå när man måste använda rösten mycket, under ohälsosamma förhållanden, och tala länge med hög röst och är en röstförändring som beror på ansträngning av rösten.²⁰ En röststörning som främst drabbar personer som arbetar i röstkrävande är stämbandsknutor eller stämbandsknottor. Röstvila brukar förbättra och fortsatt röst ansträngning försämrar tillståndet.²¹ I undantagsfall är det nödvändigt med operation.²² Pressad fonation innebär en märkbart ansträngd fonation, hörbart, vilket kännetecknas av högt subglottalt tryck och ett ringa luftflöde. Det kan uppstå när man fonerar med överdriven adduktionsaktivitet.²³ En annan vanlig röststörning är enligt Sundberg, akut laryngit, d.v.s. en infektion eller inflammation i struphuvudet. Det kan uppkomma i samband med en förkylning, och risken tycks öka om man anstränger rösten under, eller strax efter en förkylning.

Flera har skrivit om *fonasteni*. Poul-Erik Hansen, rektor vid Agder musikkonservatorium, skriver i sin bok *Stemmefysiologi*²⁴ om typiska röststyrken där han belyser kopplingen mellan röstkrävande yrken, och där risken att drabbas av just fonasteni är stor. De konsekvenser som Hansen ser i ett ohälsosamt röstutövande, och där rösten utsätts för hög belastning, är att rösten inte fungerar som man är van vid. Man kan uppleva att rösten fungerar tillfredställande i normal samtalston, men inte för att tala med en stark röst, eller tvärtom. Ofta börjar det,

¹⁶ Sundberg 2001, s 234

¹⁷ Elliot 2009, s 80

¹⁸ Zangger Borch 2005, s 125

¹⁹ Sundberg 2001, s 236

²⁰ Sala Sihvo Laine 2011, s 15

²¹ Sundberg 2001, s 235

²² Sala Sihvo Laine 2011, s 15

²³ Sundberg 2001, s 284

²⁴ Hansen 1993, s 66

enligt Hansen, med att personen upplever att rösten inte fungerar som vanligt. Genom att rösten låter hes och det är svårt att tala starkt. Hansen tar upp att röstproblemen ofta kommer succesivt, och kan till en början upplevas att röstkapaciteten är tillfälligt nedsatt, men i förlängningen kan leda till en mera långvariga röstnedsättning, och i vissa fall till kroniska röstproblem. Risken att råka ut för röstproblem ökar om personen ifråga inte har kunskap om farorna med ett ohälsosamt röstutövande. Utifrån min egen erfarenhet som reseledare tror jag inte det alltid är självklart att koppla ihop röstproblem med arbetsmiljö. Speciellt om yrkeserfarenhet saknas, men det är självklart individuellt.

Ninni Elliot är bl.a. röstterapeut och logoped. Elliot skriver i sin bok Röstlära,²⁵ om olika yrken som är utsatta ur en röstlig aspekt. Enligt Elliot är fonasteni är den vanligaste röstrubningen. Författaren menar att fonasteni är en funktionell rubbning, även om den kan förkomma i kombination med andra röstproblem. Att låta rösten återhämta sig efter att den utsatts för stora påfrestningar, eller efter sjukdom, beskriver Elliot som något mycket viktigt. Om det inte finns naturligt under en arbetsdag, kan det leda till att rösten ligger i farozonen för att drabbas av fonasteni. I boken beskrivs olika yrkesgrupper som måste använda rösten för att kunna utföra sitt arbete, där rösten blir ett arbetsredskap, och att personer som arbetar i en bullrig miljö lätt kan lägga sig till vanan att tala med en onödigt stark röst, vilket kan få negativa konsekvenser för röstorganet.

... Det finns ju flera röststyrken och flera anledningar till att personer i röststyrken får fonasteni. Vissa personer kan vara infektionskänsliga med mindre tåliga slemhinnor och muskler i hals och struphuvud och därför lätt blir förkylda med halsont. Ambitionen att sköta sitt arbete och svårigheter att få vikarie gör att många avstår från att sjukskriva sig, vilket utan tvekan kan bidra till att bland annat fonasteni utvecklas.

Den återkommande rekommendationen även hos denna författare för en överansträngd och trött röst, är vila, och vid behov läkarvård. I ovanstående citat tar Elliot upp att det finns skillnader på individ nivå. En röst kan arbeta under förhållandevis hårda villkor utan att på något vis ta skada eller begränsa en persons yrkesutövande, vi är alla individer och har olika nivåer för vad våra röster tål.²⁶ Den individuella benägenheten att ådra sig röstrubningar är mycket varierande, skriver Per Lindblad, docent och universitetslektor i fonetik.²⁷ I Elliots citat²⁸ framkommer även att yrken där man har svårt att hitta vikarier, eller sjukskriva sig, kan bidra till att röststörningar utvecklas.

I boken Logopedi²⁹ beskriver författarna till kapitlet Röststörningar, hur de komplicerade samspelet i röstfunktionen sätts ur spel vid en röststörning, vilket kan få konsekvenser för den drabbades kommunikativa förmåga. I ett yrke där rösten är ett viktigt arbetsredskap kan detta få stora konsekvenser. Författarna skriver att den verbala kommunikationen förutsätter en fungerande röst.

2.4.1 Symtom på röststörning

Kvinnor och män får delvis olika typer av röststörningar.³⁰ Detta kan bl.a. förklaras av anatomiska skillnader i larynx och ansatsrör, som gör att kvinnors och i mäns röster skiljer sig

²⁵ Elliot 2009

²⁶ Elliot 2008, s 80

²⁷ Lindblad 1992, s 199

²⁸ Elliot 2009, s 80

²⁹ Hammarberg Hartelius Nettelbladt 2008, s 245-247

³⁰ Hammarberg Hartelius Nettelbladt 2008, s 245

åt akustiskt, och hur stämbanden tål mekanisk belastning. Kvinnors kortare stämband och mindre massa leder till högre grundtonsfrekvens, vilket innebär flera stämbandssvängningar per sekund, än hos män.

Både i Arbetsmarknadsverkets rapport³¹ och i Arbetshälsoinstitutets Handbok i röstergonomisk utredning³² beskrivs olika symtom på en röststörning som följande;

- heshet
- ansträngdhet
- rösttrötthet
- känslan av att något sitter i halsen
- harklingsbehov
- att rösten inte bär
- att rösten är svag
- svårighet att höras i bullriga miljöer
- sveda och värk i halsen

Att nämnda symtom kan upplevas vara tydliga å ena sidan, så kan de lika väl uppfattas som att de inte är några stora ovanliga, röstliga avvikelser. Att vara lite hes är något som kan drabba oss alla efter rösten utsatts för någon form överansträngning. Men när man plötsligt drabbas av en röststörning kan det upplevs som att det innebär begränsningar i yrkesutövandet. Om störningen uppstår långsamt eller tillfälligt, ändrar man sitt sätt att arbeta utan vara medveten om det.³³

Termen röstergonomi används för att påvisa likheter mellan röstapparaten och kroppens rörelseorgan när det gäller belastning och ergonomi.³⁴ Det är av stor vikt att miljön där man använder rösten blir föremål för åtgärder för att förbättra förutsättningarna för talkommunikation. Alltså inte bara se till individens kunskap om talteknik utan även arbetsgivarens ansvar vad det gäller arbetsmiljön.

2.5 Faktorer som påverkar våra röster

Hur mycket rösten tål att arbeta i ansträngande och röstkrävande situationer varierar mycket från individ till individ.^{35 36} Gränsen mellan vad som innebär en riskfaktor och inte, är varierande. Personer som arbetar inom röstkrävande yrken har i flera fall konstaterats ha mera röststörningar är personer som inte har röstkrävande yrken.³⁷

Följande faktorer är klassade som yrkesrelaterade riskfaktorer för röstkrävande yrken:

- att tala mycket
- att tala med hög röst, hög volym
- att tala i buller

³¹ Arbetsmiljöverket 2011, s 12

³² Sala Hellgren Ketola Laine Olkinuora Rantala Sihvo 2009, s 14

³³ Sala Sihvo Laine 2011, s 29

³⁴ Sala Sihvo Laine 2011, s 10

³⁵ Lindblad 1992, s 199

³⁶ Sala Sihvo Laine 2011, s 23

³⁷ Sala Sihvo Laine 2011, s 23

- att tala till någon på avstånd
- bristfällig akustik
- dålig luftkvalitet
- oförmånlig arbetsställning
- avsaknad av hjälpmedel, tekniskutrustning
- stress

Det kan naturligtvis även finnas andra faktorer som påverkar belastningen på röstorganet, som det allmänna hälsotillståndet och personligheten. Vårt individuella levnadssätt är också en faktor som påverkar rösten. Trötthet som beror på sömnbrist återspeglar sig i rösten. Rökning och alkohol kan påverka rösthälsan negativt. Individrelaterade riskfaktorer kan vara att talaren av naturen har en svag röst, är infektionskänslig, har allmänt dålig hälsa eller har sjukdomar såsom astma som kan påverka andnings- och röstfunktionen.³⁸

Att tala i miljöer som inte är avsedda för det, innebär en ansträngning för rösten. Ett rum är lämpligt för talkommunikation om det är tyst och om rösten bär utan att man måste höja den mycket, tala starkt. I ett sådant rum är det lätt att både tala och lyssna. Om utrymmet är olämpligt för talkommunikation, är den som talar tvungen att använda en starkare röst vilket lätt innebär att röstorganet lätt blir ansträngt. Rösten hörs sämre när avståndet ökar till den som lyssnar. Man blir tvungen att tala starkare när någon befinner sig på avstånd. Det är något som man råkar ut för speciellt utomhus eftersom det där inte finns något som naturligt reflekterar ljudet, där det saknas en naturlig akustik.³⁹

2.6 Yrkesrelaterade röststörningar

Vad innebär det att ha ett yrke där du är beroende av en fungerande och välmående röst, och samtidigt att ha ett yrke där du riskerar skador på din röst p.g.a. den arbetsmiljö du vistas i? Det finns idag ett stort antal yrken där man är beroende av sin röst, där rösten är en förutsättning för att kunna utföra arbetet. Totalt uppskattas att en tredjedel av arbetskraften i Sverige har ett yrke där rösten är främsta arbetsredskapet. Det skulle enligt Arbetsmarknadsverket teoretiskt sätt innebära ca 1,6 miljoner personer i Sverige.⁴⁰ Författarna till rapporten Yrkesrelaterade röststörningar och röstergonomi, menar att personer i följande yrkesgrupper tillhör röstkrävande yrken;⁴¹

- ledningsarbete, personer i chefsposition
- hälso- och sjukvård
- lärare
- kontors- och kundservicearbete
- service- omsorgs och försäljningsarbete

Det är en stor grupp av vår befolkning som har ett röstkrävande yrke. I vissa av dessa yrkesgrupper kan röstbelastningen ligga i den yttre arbetsmiljön som till exempel omgivande buller, luftkvalitet, kemikalisk exponering med mera, snarare än att rösten används mycket. Det finns även yrken där båda parametrarna spelar in.

³⁸ Hammarberg Hartelius Nettelbladt 2008, s 248

³⁹ Sala Sihvo Laine 2011, s 24

⁴⁰ Arbetsmiljöverket 2011, s 16

⁴¹ Arbetsmiljöverket 2011, s 17

I vårt grannland Finland, har forskningen inom röstergonomi pågått i många år. Där har forskningen kommit mycket längre än vad den gjort här i Sverige. I rapporten *Yrkesrelaterade röststörningar och röst ergonomi* berättas om ett av det mest omfattande projektet om röstbelastning, som genomförts i Finland. Det var det första projektet som testade inverkan av flera miljöfaktorer på röstproduktionen i olika kombinationer. Forskarna använde flera olika mått för utvärdering av olika aspekter i röstfunktionen såsom akustiska, aerodynamiska och subjektiva mått. I projektet deltog 80 röstfriska universitetsstudenter, 40 kvinnor och 40 män, mellan 18 och 45 år. Rösterna belastades genom att deltagarna läste högt 5 x 45 minuter. Testet var skapat för att likna en lärares röst användning under en arbetsdag. Förutom själva belastningstiden användes tre faktorer som varierades systematiskt, *röstvolym, olika kroppspositioner (antingen sittande eller stående)* och *omgivande luftfuktighet*. Deltagarnas röster spelades in före och efter röstbelastning och efter röstvila och under uttal av ordet /pa:p:a/ i normal, så svag och så stark röst som möjligt. Förändringarna i bland annat fonationsfrekvens (Hz), ljudtrycksnivån (SPL), subglottalt tryck och luftflödet genom stämbanden analyserades i relation till de olika faktorerna och deltagarnas kön.⁴²

3. Undersökning

I min analys har intervjuat personer som arbetat som reseledare, genom semistrukturerade intervjuer, för att få deras erfarenheter i frågan. Intervjuerna ägde rum under ca 45 – 60 min. Frågorna var en stomme, där det fanns möjlighet för mig som intervjuare att ställa följdfrågor, för att på så sätt få ut maximalt av deras erfarenhet av intresse för uppsatsen. Intervjuerna har registrerats via inspelningar för att sedan transkriberats, vilket enligt Kvale är en modell för insamling av empiri/data. Efter intervjuerna sammanställde jag deras svar, som ligger till grund för min undersökning. Vad det gäller min intervju med resebolagen så skedde det via telefon. Efter en första kontakt med de tre bolagen, bestämde vi en tid för telefon intervjuer. Två bolag skickade även ett underlag där deras utbildningar närmare beskrevs, samt vilka kvalifikationer som gäller för eventuell anställning hos dem. Det sätt som jag använt mig av för att registrera intervjuerna är en av de modellerna som Kvale beskriver.⁴³ Undersökningen har genomförts utifrån semistrukturerade intervjuer, med ett hermeneutiskt perspektiv. Både med personer som haft reseledaryrket som profession, med personer som representerar resebolag, och utbildar och anställer blivande reseledare. Intervjuerna blir tillsammans med min egen förförståelse de olika delarna i undersökningen. Min förförståelse består av flera delar, dels min egen yrkeserfarenhet från reseledaryrket, min utbildning till reseledare, samt min kunskap om rösten, genom min logonomutbildning.

3.1 Teori

Jag har valt att använda mig av kvalitativa intervjuer. Som Kvale beskriver syftet med kvalitativa forskningsintervjuer är det att förstå ämnen från den levda vardagsvärlden ur den intervjuades eget perspektiv.⁴⁴ Vilket i min uppsats blir att frågorna belyser deras erfarenheter från reseledaryrket, ur en röstligvinkel. Genom min egen förförståelse, dels från min reseledarerfarenhet, och från min erfarenhet som logonomstuderande gör det möjligt att ställa meningsfulla frågor som berör områden där syftet med uppsatsen, och forskningsfrågorna besvaras. Frågorna ger infallsvinklar som låter texten komma till sin rätt. Faran med min

⁴² Arbetsmiljöverket 2011, s 29

⁴³ Kvale 2009, s 194

⁴⁴ Kvale 2009, s 39

förförståelse kan dock vara om den styr och vinklar tolkningsprocessen, men den är framför allt ett oundgängligt villkor för att förståelse överhuvudtaget skall kunna uppnås.⁴⁵ Resultaten från intervjuerna är sedan analyserade utifrån ett hermeneutiskt perspektiv. De personer som jag valt att intervjua har sina egna, skilda upplevelser och erfarenheter, här är erfarenheter från charterbranschen. Hermeneutik är både en filosofi om förståelsens villkor, och en benämning för en forskningsansats med tolkning som analysredskap.⁴⁶ Den hermeneutiska traditionen har under århundraden försökt att lösa problem med att tolka texter, främst från Bibeln. Inom hermeneutiken söks inga sanningar i termen av ett orsaksverkande tänkande. I stället söks delar för att förstå händelser, företeelser som kan vara svåra att hantera i vår vardagsförståelse. Syftet med den kvalitativa forskningsintervjun är att förstå ämnen från den levda vardagsvärlden ur den intervjuades eget perspektiv.⁴⁷

En av hermeneutikens främste portalfigurer var den tyske filosofen, Hans-Georg Gadamer. Han menade att en tolkning av en text inte kan vara den absoluta sanningen av texten, utan att tolkningen växer fram i en cirkulär rörelse när vi som individer möter nya förståelser, som i sin tur leder till nya tolkningar. När tolkningen av en text sker, är den helhetsbilden som framträder, beroende av den mening man finner i textens enskilda delar. Gadamer kallade detta för den hermeneutiska cirkeln. Detta begrepp bygger på växlingen mellan del- och helhetstänkandet. Det hermeneutiska tolkningssättet innebär en ständig process bakåt och framåt mellan delarna och helheten som följer av den hermeneutiska cirkeln. Genom att utgå från, en kanske vag och intuitiv uppfattning om en text, tolkas de enskilda delarna, som sedan leder till en uppfattning om helheten.

Jag har valt att arbeta med semistrukturerade intervjuer. Det innebär att formuleringen av frågorna till respondenterna är desamma vid alla intervjuer. Ordningsföljden på frågorna är samma, och eventuella följdfrågor kan ställas. Frågorna ger öppna svarsmöjligheter. Respondenterna har alla erfarenheter från reseledaryrket. De har olika upplevelser, tjänstgjort på olika platser, under olika tidsperioder. Det ger flera olika insynsvinklar på det jag undersöker.

3.2 Urval

Intervjuer har skett med reseledare och personer som arbetar med rekrytering och utbildning hos resebolag. För att få en fördjupad kunskap i frågan om reseledarens röstkunskaper, och medvetenhet, valde jag intervjuer med personer som arbetat som reseledare, och varit aktiva i yrkesrollen. Intervjuformen är semistrukturerade intervjuer. Där alla som intervjuas får samma frågor, och där den intervjuade får möjligheten att ge sina svar. I något fall har följdfrågor från mig som intervjuare kommit naturligt under vårt samtal. En fråga till reseledarna berör deras arbetsuppgifter, och de olika miljöer som arbetet utförs i. Jag vill få en uppfattning om det är miljöer som kräver att man har kunskap i röstteknik, om det skulle underlätta i deras arbete. Jag har även valt några frågor som berör reseledarnas rösthälsa. Om det var något som de reflekterade över, eller något som påverkade dem. Fanns där röstproblem var mitt syfte att belysa dem, och hur de löste dem.

Intervjuer med har gjorts med personer som arbetar på tre resebolag. Resebolagen bedriver charterverksamhet, med utgångspunkt från Sverige, och med resmål runt om i världen.

⁴⁵ Vikström 2005, s 13

⁴⁶ Gadamer 1997, s 137

⁴⁷ Kvale 2009, s 39

Personerna som representerar resebolagen, arbetar med rekrytering av nya reseledare och med reseledarutbildning på bolagen. Intervjuerna med resebolagen syftar till att belysa deras utbildningar och dess innehåll, och även för att få deras bild av reseledarens arbetsvillkor, ur ett röstergonomiskt perspektiv. Vilka moment i utbildningen kan kopplas till rösten. Samtliga frågor, till reseledarna och resebolagen finns i resultatdelen.

3.3 Urval av reseledare

Totalt sju personer deltog i undersökningen, tre kvinnor och fyra män. Tanken var att det skulle vara fyra av varje kön, men en intervju med en kvinnlig reseledare fick ställas in med kort varsel, p.g.a. sjukdom. Reseledarna som jag intervjuat hade alla en liknande bakgrund i yrket. Det innebär att de arbetat med liknande arbetsuppgifter, som jag presenterat i uppsatsens inledning. De har alla lämnat reseledaryrket, några jobbar kvar inom resebranschen men med andra arbetsuppgifter. Reseledarna har arbetat under perioden 1990 – 2008. Alla intervjuade reseledare har arbetat för de bolag jag fördjupat mig i.

3.4 Urval av resebolag

För att kunna undersöka hur reseledarutbildningen ser ut, har jag valt att undersöka tre olika svenska charterbolag. Dels genom att se deras olika upplägg för utbildningen, utbildningens innehåll, dels genom kortare intervjuer med ansvariga personer på respektive bolag. Bolagen namnges inte av etiska skäl, men alla driver charterresor med ett liknande upplägg.

3.5 Utbildning och arbetsbeskrivning

De bolag som ingår i min undersökning har alla sina interna reseledarutbildningar. Jag har genom urval av dessa dokument från researrangörerna analyserat hur deras respektive utbildningar ser ut. Jag har även tagit del av resebolagens arbetsbeskrivningar för att kunna se inom vilka arbetsområden, och vilka arbetsuppgifter reseledarna förväntas tjänstgöra inom.

3.6 Etiska aspekter

Att ta hänsyn till de etiska aspekterna har under arbetet med föreliggande uppsats varit viktigt. Jag vill ge en förtrolig och nyanserad bild av hur arbetet ser ut för reseledaren, ur en röstlig och röstergonomisk aspekt. Informanterna behandlas konfidentiellt i uppsatsen, och har gett sitt samtycke till att delta i uppsatsen. Ingen researrangör har begärt anonymitet, men av hänsyn och respekt har jag valt att inte namnge något bolag.

4. Resultat

I resultatkapitlet presenteras tre resebolag, deras respektive utbildningar för sina blivande reseledare, och en kort arbetsbeskrivning, vad som förväntas av den sökande. Jag har i intervjuerna med ansvariga för utbildningarna, och för rekrytering, försökt att vinkla mina frågor utifrån ett logonomiskt perspektiv. Belysa de områden som berör rösten, muntligt berättande, och därmed kunna vara intressant för en logonom. Vidare har jag analyserat utbildningsdokument och arbetsbeskrivningar hos de tre bolagen, för att hitta moment eller delar som kan kopplas till rösten, muntligt framställande, retorik eller dess närliggande arbetsområden. De tre resebolagen har generöst besvarat mina frågor och låtit mig ta del av deras utbildningsunderlag. Längre semistrukturerade intervjuer är gjorda med sju stycken reseledare. Frågorna och svar presenteras här. Genom mina intervjuer med reseledarna vill jag belysa hur mycket, och vad i deras respektive utbildningar som kan härledas till rösten, hur mycket utbildning av rösttekniska moment som de fått innan de börjat arbeta som reseledare. Den känsla jag får när jag intervjuar resebolagen, är att de är stolta över sina utbildningar. Jag tolkar det som att resebolagen satsar på att utbilda sina blivande reseledare för att kunna ge den bästa, breda och goda servicen till kunderna. Jag tolkar det som att konkurrensen är hård

bland resebolagen, och för att kunna bemöta kundens krav på god service, är utbildningen viktig för bolagen.

4.1 Konklusion av resultaten

Genom mina intervjuer med reseledarna ville jag få en uppfattning hur mycket tid, och vilken typ av röstträning eller talövningar de fått under sina respektive utbildningar, och om det eventuellt förekommit någon utbildning i ämnet under den tid de arbetade i yrket. Frågan om yrket kan anses innehålla moment som är röstkrävande, eller om det finns delar som ställer extra höga krav på rösten, är något som ställs till reseledarna, och till resebolagen.

Utbildningen för blivande reseledare pågår mellan två till tre veckor vid de bolag jag granskat i föreliggande uppsats. På två veckor ska man som blivande reseledare lära sig, som i de flesta fall, ett helt nytt yrke. Ett yrke som har en stor bredd, och som innehåller många olika arbetsuppgifter. En av respondenterna har tidigare arbetat inom företaget med andra typer av arbetsuppgifter, men övriga hade innan ingen erfarenhet av reseledaryrket.

Jag tolkar utifrån dokument och intervjuer med resebolagen, att tyngdpunkten i deras utbildningar ligger i att utbilda de blivande reseledarna i service. De ska bli trygga i att representera resebolaget, hålla muntliga presentationer, som t ex. om utfärdsprogram och välkomstmöten. Mikrofonteknik är ett inslag som alla tre researrangörer har i sin utbildning. De blivande reseledarna får träna praktiskt på momentet att tala i mikrofon, vilket sedan tillämpas både vid guidning med buss, transfer till och från hotell, men även vid andra tillfällen, som vid olika aktiviteter på hotellen och vid välkomstmöten. Resebolagen tar inte upp något om det alltid finns tillgång till mikrofon vid alla tillfällen. Några reseledare berättar i intervjuerna att det inte alltid funnits tillgång till mikrofon, då de känt att de hade behövt det. Det har kunnat röra sig om platser där man haft välkomstmöten, men där det saknats tillgång till teknisk röstförstärkning.

4.1.1 Röstträning under utbildning

Ingen researrangör erbjuder under sin utbildning någon direkt uttrycklig röstträning eller talövningar, där man t. ex arbetar med någon specifik röstträning eller talövningar, som t ex andningsövningar, stöd- eller artikulations övningar. Övningar som ur ett logonomiskt perspektiv, skulle kunna underlätta i vissa situationer. Ett av resebolagen tar i sin utbildning upp ”*röstläget*”, som svar på frågan om vilken typ av röstträning, retorik de utbildar sina blivande reseledare i. Det är ur ett logonomiskt perspektiv positivt att medvetandegöra det personliga röstläget. Ett för högt eller lågt röst läge, kan innebära påfrestningar för rösten, och bör absolut medvetandegöras, ur logonomiskt perspektiv. Alla resebolag arbetar med feedback efter att de blivande reseledarna övat sig i något presentationsmoment. Som jag uppfattar det, innebär det att lärarna på utbildningen observerar presentationsmoment och därefter får deltagarna direkt, individuell feedback på sin presentation. Det framkommer även i intervjuer med reseledarna att momentet med direkt feedback på prestation, är en metod som används under utbildningen. Jag tolkar att de reseledare som tagit upp momentet under intervjun, refererar till att det varit konstruktivt, att få feedback på sin presentation. Det har, som jag tolkar det, inneburit något positivt för den enskildes möjlighet att utveckla sin presentationsteknik. Vikten av att hålla ett bra taltempo, ett ganska långsamt tempo, vid all muntlig presentation, är något som framkommit vid intervjuerna med reseledarna, och även de som håller i utbildningen. Detta har främst gällt om någon haft ett för snabbt taltempo. Något som både resebolagen och de reseledare som gått utbildning för yrket tagit upp, är att all presentation skett inför en grupp av lyssnande, både övriga deltagare i utbildningen, och lärare. Jag tolkar det som något positivt, att den som utför presentationen tränas att tala inför en större grupp. En av researrangörerna ser det som ett moment där deltagarna övas i att *hantera nervositet*. Ingen av reseledarna har tagit upp att det skulle vara något negativt. Inget av resebolagen i min undersökning kan uppge något exakt antal timmar, för hur mycket tid

som avsätts under utbildningen, och som är relaterad till röstträning, eller liknande moment. Jag tolkar att reseledarna ger mig samma bild av frågan. De har svårt att närmare ange ett exakt antal timmar i röstträning, eller likande moment, som de fått under sin utbildning.

4.1.2 Reseledarnas arbetsmiljö

Alla reseledare som deltagit i intervjuerna har på olika sätt tagit upp att deras erfarenhet är att reseledaryrket är ett röstkrävande yrke. De har beskrivit situationer där de talat inför större grupper, t ex. vid välkomstmöten, vid olika utomhusaktiviteter på hotellen, och där de inte haft tillgång till någon röstförstärkning. Det har, som jag tolkar det, inneburit påfrestningar för rösten, och i vissa fall lett till heshet, och att personen i fråga känt sig trött i rösten efter en arbetsdag. De personer som arbetat som utfärdsguide i undersökningen, uttrycker alla att det i vissa moment varit svårt att utföra arbetet, ur en röstlig vinkel. De har beskrivit hur de guidat i lokaler som inte varit anpassade för att tala högt i, inför en grupp av lyssnade, utan någon röstförstärkning, kanske i konkurrens med andra turistgrupper och guider. De beskriver hur de guidat utomhus, på platser med varierande bakgrundsbuller, i stadsmiljöer och där använt sin röst utan någon förstärkning. Flera uttrycker att de upplevt röstproblem som konsekvenser. Exempelvis heshet, någon har förlorat rösten, känt sig begränsad i att använda rösten, och varit trötta i rösten. Även de personer i intervjun som annars inte känt att de haft röstproblem under sin yrkesverksamma tid, tar upp att just momentet med guidning utomhus är ett moment som innebär påfrestningar för rösten. Ett problem som några respondenter tagit upp i sina svar, har varit problematiken med att arbeta i miljöer som varit luftkonditionerade. Problemet beskrivs när arbete sker i omväxlande kalla och varma miljöer. I varma länder är det ofta vanligt att man har luftkonditionering inomhus, i miljöer som t ex. på flygplatser, i hotellmiljöer, men även i bostäder och ombord på bussar. Personer som arbetar i varma länder utsätts för omväxlande varma och kalla miljöer. Vad det gäller riskerna med detta finns det dokumenterat att luftkonditioneringen ibland inte är anpassad för den plats där den är installerad.⁴⁸ Att luftkonditioneringen inte är rätt inställd. Något övrigt i ämnet luftkonditionering, och eventuellt skador utifrån det, har jag inte funnit. En medverkande reseledare i undersökningen uppger att hon vid ett tillfälle sökte läkarvård för sina röstbesvär. Hon relaterar sina röstbesvär till yrkets röstliga utsatthet. Men flera uttrycker olika symptom på att de haft röstrelaterade problem som kan liknas med fonasteni, rösttrötthet, vilket är den vanligaste röstrubbningen. Typiskt är att de personer som drabbas av fonasteni har röstkrävande yrken. Förutom att hög belastning av rösten kan vara en orsak, är att de dagligen jobbar i en bullrig miljö, vilket leder till att man vänjer sig vid att tala för starkt, med ett ökat subglottalt tryck, vilket är tröttande för röstorganet.⁴⁹ Men det kan även finnas psykologiska skäl till att en person kan drabbas av fonasteni, t.ex. stress. För hög arbetsbörda, ambition att sköta sitt arbete och svårigheter att få vikarie gör att många avstår från att sjukskriva sig, vilket utan tvekan kan bidra till att bland annat fonasteni utvecklas.⁵⁰ Som reseledarna beskrivit har ingen haft någon större möjlighet att påverka arbetsuppgifterna, eller byta schema om man känt sig trött och sliten i rösten. En fråga till reseledarna var om de ute på de olika resmålen brukade ta upp frågor rörande röstproblem, arbetskollegor mellan. Här framkommer att det inte är något som, någon av de intervjuade har någon större erfarenhet av. Det kan ha rört sig om något enstaka tillfälle. En reseledare i undersökningen fick vid ett tillfälle stora röstproblem. Hon berättar att det vid det tillfället togs upp diskussioner om röstproblem, mellan henne och hennes dåvarande chef, men inte mellan henne och hennes kollegor. Vid ett

⁴⁸ Sala Sihvo Laine 2011, s 35

⁴⁹ Elliot 2009, s 80

⁵⁰ Elliot 2009, s 80

tillfälle framkommer det att information om röstvård eller röstteknik vore önskvärt ute bland reseledarna, men att det vid det tillfället inte ledde till något konkret.

4.1.3 Ett röstkrävande yrke

På frågan om resebolagen anser att yrket är ett röstkrävande yrke, svarar ett bolag att reseledaryrket stundom kan vara stressigt. De informerar sina sökande om det förväntas kunna arbeta under stressiga förhållanden. På samma fråga svarar reseledarna, att ingen av de intervjuade fått uppfattningen att yrket skulle vara ett röstkrävande yrke. Någon uttrycker att de fick uppfattningen att yrket kunde innebära stressiga moment, och flexibilitet av den sökande. Här framkommer samma bild från både resebolagen och reseledarna, att ordet röstkrävande yrke inte används vid rekryteringstillfället, eller under utbildningen. Jag tolkar det som att ordet röstkrävande yrke inte är något begrepp som används av någon part. Kanske skulle begreppet uppfattas som något negativt, eller så är det implicit i yrkesrollen.

4.1.4 Reseledarens arbetsmiljö

Av intervjuerna med reseledarna framkommer det att alla upplevt yrket stundom stressigt, och att det ofta inneburit långa arbetsdagar. Men det ska tydligt framhållas att alla i intervjuerna lyfter fram de positiva sidorna med yrket, och att de ofta väger tyngre än de negativa delarna. Jag tolkar flera respondenter som att yrket mer varit en livsstil, att det förhållandevis sociala yrket innebär många positiva delar. De beskriver att gemenskapen mellan reseledarna, och lojaliteten gentemot arbetsgivaren var stor. Som några uttrycker det, såg de reseledaryrket som en livsstil. De medverkande reseledarna arbetade mellan tre och fem år som aktiva reseledare. Kan kanske ses som naturligt, med tanke på att arbetet är så intensivt och att man hela tiden flyttar runt. För flera var reseledaryrket deras första riktiga yrke. Kanske kan det påverka att det positiva väger tyngre än det negativa. Avsaknad av yrkeserfarenhet, och att tiden som yrkesverksam var förhållandevis kort. Alla reseledare som medverkat i min undersökning, har haft arbetsuppgifter som mer eller mindre innebär att de är beroende av rösten. Några som arbetat med att leda utfärder, guidat på olika platser och miljöer, är helt beroende av att ha en fungerande röstfunktion för att kunna utföra arbetet. Men även de respondenter som arbetat som aktivitetsvärd är beroende av att sina röster. Det har arbetat med att leda olika aktiviteter, ofta utomhus, t ex. vattengymnastik. De beskriver att de inte kunnat använda mikrofon vid sådana tillfällen, utan som jag tolkar det, leder aktiviteten utan röstförstärkning.

4.2 Resebolagen, utbildningar och arbetsbeskrivningar

Här följer beskrivning av reseledaryrket, vad som förväntas av den sökande, utifrån resebolagens villkor, samt en beskrivning av den utbildning som de erbjuder.

Arbetsuppgifter och anställning hos arrangör 1

Den som söker jobb hos arrangören ska vara beredd på en hektisk vardag med många varierande arbetsuppgifter. Här förväntas reseledarna möta gästerna på flygplatsen, köra transfer, hålla välkomstmöten, sälja och genomföra utfärder och andra aktiviteter. Jobbet beskrivs som ett mycket socialt arbete, omväxlande, där den anställde kommer möta många människor, med olika förväntningar och behov. Det ställs höga krav på att reseledaren ska vara flexibel och inte rädd för att lösa olika problem som kan uppstå. Arbetet kan vara förlagd på dygnets alla timmar, året runt, och normalt arbetar reseledaren sex dagar i veckan.

Här är arbetsgivaren tydlig i sin formulering om yrkets karaktär. Det framgår tydligt att det är ett intensivt yrke, och ställer höga krav på den sökandes personlighet, i form av att vara stresstålig och flexibel. Arbetsgivaren är tydlig med att arbetsveckan är förhållandevis lång,

och att arbetspassen är därefter. Det framgår inte att yrket skulle vara röstkrävande på något sätt. Kanske är det implicit från arbetsgivaren.

Researrangör 1. Utbildningen

Bolaget erbjuder sin utbildning till dem som har blivit godkänd efter en intervjudag. Reseledarutbildningen är en två veckor lång. Utbildningen är förlag till någon av researrangörens egna resmål. Efter genomförd utbildning börjar man arbeta i researrangörens utlandsorganisation. Utbildningen ger en grund i arbetet som reseledare. Förutom ett stort fokus på service består utbildningen av konflikthantering, presentationsteknik och försäljning. Eleven får feedback på sina presentationer, så att den snabbt kan utveckla och finslipa sina kunskaper och färdigheter. Undervisningen blandar enskilda uppgifter, föreläsningar, seminarier, grupparbeten och rollspel. Researrangören strävar hela tiden att hålla undervisningen aktuell och intressant.

Många olika delar är det som ska rymmas under utbildningen. Fokus verkar ligga på servicedelen, och att vara en god representant för resebolaget. Ur röstlig vinkel uppfattar jag att deltagarna i utbildningen tränas i presentationsteknik. Jag tolkar att de arbetar med muntlig presentation i syfte att användas i yrket. Det framgår att eleverna får respons på sina prestationer, vilket jag tolkar som positivt för elevens utveckling. Det framgår inte vilken typ av feedback eleven får, om det kan vara feedback som syftar till elevens röstkvalitet.

Muntlig intervju med ansvarig för rekrytering och utbildning

Hur mycket, och vilken typ av röstträning, retorik, får era blivande reseledare?

Vi utbildar i grundläggande presentationsteknik.

I teorin pratar vi om;

- Syfte och mål med presentationen
- Disposition
- Målgrupp
- Språk och formuleringar
- Röstläge
- Mikrofonteknik
- Vanliga fel och problem
- Att hantera nervositet

Därefter har vi flera praktiska moment där vi ger feedback på presentationer. Det är t ex transfer, välkomstmötet och utfärder. Här bedöms reseledarna och får feedback på både innehåll och utförande. Där spelar retoriken såklart en viktig roll.

Under intervjuer med sökande, tar ni då upp att yrket i vissa situationer kan vara ett röstkrävande yrke?

Under rekryteringsdagarna ska alla kandidater genomföra minst en presentation. Vi informerar om att muntliga presentationer är en viktig del av yrket. Presentationstekniken blir således en del i vår rekrytering.

Här tolkar jag det som att eleverna under sin utbildning får träning i vissa rösttekniska moment. Eleverna får teoretiska kunskaper om röstläge, vilket jag tolkar att de gör eleverna medvetna om vikten att använda ett bra röstläge. Övning i momentet mikrofonteknik ingår i utbildningen. De framkommer att eleverna får feedback på sina prestationer.

Researrangör 2. Arbetsuppgifter och anställningskrav

Researrangören erbjuder ett tempofyllt, spännande och omväxlande arbete. Som medarbetare utomlands är den sökandes personlighet dess främsta verktyg. Blivande reseledare måste vara positiv, flexibel, utåtriktad och självständig. Arbetsdagarna kan se lite olika ut beroende på vilket resmål man arbetar på.

Jag tolkar det som att anställningskraven är likvärdiga som hos föregående researrangör. Jag tolkar det som att researrangören väljer formuleringar som inte känns negativa, man undviker ord som ”stress” även om det framgår tydligt att yrket har ett högt arbetstempo.

Utbildningen, arrangör 2

Researrangören utbildar sina blivande reseledare i egen regi. Genom en specialutformad kurs. Detta för, som arrangören uttrycker det, på bästa sätt säkerställa den goda och personliga service, som kännetecknar researrangören världen över. Under utbildningen får de blivande reseledarna utbildning i presentationsteknik. Man lägger stor vikt vid presentationsteknik, att den som håller i presentationen ska de rätta verktygen för genomföra en bra presentation, och vara trygg i sin roll. Träningen sker genom att eleverna får hålla olika typer av presentationer inför varandra, och senare får feedback av utbildaren. Under utbildningen pratar man om språkvård, kroppsspråk, och på vilket sätt man lägger fram sitt budskap, Utbildning och anställning sker när de räknar med att behöva anställa nya reseledare. Utbildningen är förlagd på en av researrangörens destinationer, under tio dagar. Anställning beräknas börja direkt efter att en godkänd utbildning genomförts. Anställningen inleds med en veckas introduktion på resmålet.

Hos den här researrangören tolkar jag att övning i presentation är ett viktigt inslag i utbildningen. Eleverna ska utrustas med verktyg för att hålla en bra presentation. Jag tolkar inte det som att man lägger in övningar som berör röstkvalitet hos eleverna, paralingvistiska signaler, utan utbildningen syftar mera att lyfta fram vikten av språkvård, kroppsspråk, medvetna extralingvistiska signaler, och att budskapet går fram. Feedback är något återkommande under utbildningen.

Muntlig intervju med ansvarig för rekrytering och utbildning

Hur mycket, och vilken typ av röstträning, retorik, får era blivande reseledare?

Vi tränar mikrofonteknik i en hel dag, då eleverna får arbeta praktiskt med sina röster. För att eleverna ska få prova på att arbeta i en ”verklig miljö”, har vi den undervisningen i våra bussar. Vi tränar också att hålla i ett välkomstmöte, här får de träna att stå och tala inför många människor. Efter sådana praktiska moment i utbildningen, får alla individuell feedback på sina prestationer.

Under intervjuer med sökande, tar ni då upp att yrket i vissa situationer kan vara ett röstkrävande yrke?

Nej det är inget vi lyfter fram i utbildningen, eller i kommunikation med de blivande reseledarna.

Eleverna får träning i autentiska miljöer för att göra dem förberedda inför kommande arbete. Jag tolkar det som att ingen direkt röstträning ingår. Mikrofonteknik är en viktig del i utbildningen, även den träningen sker i miljöer som kan liknas med reseledarens

arbetsmiljöer, att stå och tala inför grupper. Att yrket skulle vara röstkrävande är ingenting som företaget upplyser sökande om. Kanske är det även här, implicit, från arbetsgivaren.

Researrangör 3.

Arbetsuppgifter och anställningskrav arrangör 3

Det är du som ta hand om våra gäster på resmålet, det är dig våra gäster vänder sig till i första hand, du är företagets ansikte utåt. Det innebär utöver att ge bra service och finnas till hands, alltid ska försöka hjälpa gästen och lösa dennes problem så snabb som möjligt. Du måste vara beredd på en hektisk vardag med många varierande och intressanta arbetsuppgifter och upplevelser. Du bör därför ha naturlig känsla för service, då du på ett positivt och konstruktivt sätt alltid ska kunna bemöta och kommunicera med olika målgrupper som alla kan ha olika krav eller förväntningar.

Arbetet innebär att du arbetar nära människor i många olika situationer, både planerade men även i krissituationer som kan uppstå som du ska hantera med mod och flexibilitet.

Kontakten med gästerna är en av de viktigaste arbetsuppgifterna. Som reseledare har du löpande personlig kontakt med dina gäster. Du bemöter, hämtar och lämnar gäster på flygplatsen. Du håller inspirationsmöten, möter gästerna på deras hotell i våra servicediskar, du arbetar aktivt med våra utflykter på resmålet. I alla situationer är det viktigt att du ser till att alla gäster får ett personligt välkomnande och ett gott intryck.

Här tolkar jag arbetsbeskrivningen som att den sociala kompetensen hos den sökande är viktigt. Man lyfter fram tydliga egenskaper som den sökande bör ha. Egenskaper som kanske inte direkt går att lära sig under en utbildning. Det framkommer att yrket arbetsuppgifter är varierande, och att servicen till gästerna alltid kommer i första hand. I den här texten lyfter arbetsgivaren fram att yrket innebär att man arbetar nära gästerna.

Utbildningen

Researrangören erbjuder under vissa perioder kortare reseledarutbildningar på fyra dagar. Utbildningsdagarna syftar till att ge en grundläggande introduktion av yrket, och arbetet inom koncernen. Blir man godkänd efter kursen, erbjuds man en utbildning på tio dagar. Den längre utbildningen innehåller mera praktiska övningar. Vid den här researrangören kan man söka tjänst som rundreseledare. Det är en tjänst som innebär att man arbetar mer med att köra utfärder. Som rundreseledare jobbar du nära en grupp av resenärer, leder en rundresa i upp till fjorton dagar. Jobbet kräver större krav på dig som reseledare. Du skall guida gästerna runt till olika intressanta platser. Som rundreseledare har du gästerna tätt inpå dig hela tiden, det gäller därför att du skapar en god stämning och ser till att samspelet i gruppen fungerar. För att söka som rundreseledare, krävs att du är påläst, och kan förmedla dina kunskaper på ett entusiastiskt sätt. Det är viktigt att du brinner för din uppgift. Den allra viktigaste egenskapen en rundreseledare bör besitta, är hög social kompetens. Du har förmågan att kommunicera och kan lätt sätta dig in i olika situationer.

Här skiljer sig utbildningsupplägget mot de tidigare utbildningarna. Utbildningen är uppdelad på två moment. Researrangören söker även personal som mera fördjupat arbetar med utfärder. Ett arbetsmoment som hela tiden kräver att den som utför arbetet har sin röst i god kondition. Förutom att rösten blir ett viktigt arbetsredskap, lyfter arbetsgivaren fram egenskaper hos den sökande som socialkompetens. Jag tolkar det som att kraven är högre på den som vill söka som rundreseledare, då arbetet innebär att reseledaren ofta är ensam, och är då företagets

ansikte. Jag tolkar det som att det inte ingår någon direkt utbildning i röst, utan utbildningen är inriktad på att utbilda för kommande arbetsuppgifter.

Muntlig intervju med ansvarig för rekrytering och utbildning

Hur mycket, och vilken typ av röstträning, retorik, får era blivande reseledare?

Under våra utbildningar försöker vi se till att förbereda våra blivande reseledare på de arbetsuppgifter som väntar dem. Vi jobbar mycket med presentationsteknik, på ett praktiskt sätt. Mikrofonteknik är också en viktig del i utbildningen. Efter sina prestationer ger vi eleverna feedback på deras presentationer. Uppskattningsvis jobbar vi med det under fyra timmar.

Under intervjuer med sökande, tar ni då upp att yrket i vissa situationer kan vara ett röstkrävande yrke?

Nej det gör vi inte. I kriterierna för anställning ingår att kunna arbeta under stressiga förhållanden. Våra sökande är medvetna om att yrket är varierande och stundom intensivt. Men att yrket skulle vara speciellt röstkrävande är inget vi tar upp.

Jag tolkar att utbildningen syftar till att ge grundläggande kunskaper för yrket. Presentations- och mikrofonteknik är de delar som jag tolkar innehåller moment där rösten används på ett annat sätt än i vanlig konversation. Även här får eleverna feedback på sina prestationer. Det framgår inte om feedbacken innehåller något om röstkvalitet hos eleverna. Arbetsgivaren tar upp att yrket kräver att den sökande ska vara stresstålig, men inte att det är röstkrävande.

4.3 Intervjuer med reseledare

Här presenteras intervjuerna med reseledarna. Efter varje sammanfattning av respondenternas svar, följer kommentarer av författaren.

Hur var det att arbeta som reseledare?

På den här frågan ger alla ett entydigt svar. Alla respondenter uttrycker starkt att de har positiva erfarenheter från yrket. Några uttrycker att yrket har negativa sidor, som stressiga, långa och ibland intensiva arbetsdagar, men att de positiva sidorna med yrket överväger. Några såg inga negativa sidor av yrket, som svar på frågan. Ett drömjobb för flera, och ett yrke som gett många mycket god arbetslivserfarenhet.

Här framgår att yrket har både positiva och negativa sidor. Men att de positiva väger tyngre. Flera lyfter fram att de erfarenheter då fått från yrket, och ser dem som värdefulla för framtida yrken. Det gäller även min egen uppfattning av hur det var att arbeta som reseledare. Mina många positiva erfarenheter från yrket, men även de delar som stundom innebar en intensiv, stressig och lång arbetsdag.

Kan du beskriva dina arbetsuppgifter som reseledare?

Respondenterna beskriver sina arbetsuppgifter som varierande, alltid med fokus på service och med gästerna i centrum. Arbetsuppgifter kan vara att hålla välkomstmöten, flygplatsarbete, transfer till och från flygplatsen, hotellservice och utfärdsguide. Några har haft mera en chefs- eller arbetsledarroll, och har då haft mera administrativa sysslor, men i kombination med beskrivna arbetsuppgifter. Några har börjat i yrket som aktivitetsvärd och, eller barnklubbsledare. Det menas att de varit arbetat med olika former av aktiviteter för gästerna, och arbete i barnklubbar menas att de har aktiviteter som är riktade till barn som gästar resmålen. En respondent beskriver att hennes språkkunskaper gjorde att hon arbetade

med tolkningsstöd för gästerna. Det framgår även att de som arbetat på en liten ort har haft lika arbetsuppgifter, fördelat på färre personer. De som har arbetat på en större ort har upplevt att de haft mindre variation på arbetsuppgifterna än de som arbetat på en liten destination.

Reseledarna beskriver arbetsuppgifterna som varierande. Det handlar om att ge gästerna bästa tänkbara service. Att möta gästerna där de befinner sig. Arbetsmiljöerna är omväxlande, men övervägande är offentliga miljöer, som flygplatser, hotellområden och olika utomhusmiljöer. Av de arbetsuppgifter som framkommer, är rösten ett viktigt, oundgängligt, arbetsredskap för reseledaren. Speciellt i de miljöer där reseledaren ska guida en grupp, eller där välkomsträffor ska hållas, informationsmöten där reseledaren ska presentera resmålet och de olika utfärderna. Vid dessa tillfällen ställs det krav på att rösten fungerar tillfredställande, att reseledaren kan använda rösten.

Beskriv en miljö eller situation, där du fick använda din röst på ett sätt som innebär att du ansträngde rösten, fick "ta i" lite extra?

Det är flera som beskriver att rösten utsattes för överansträngning p.g.a. den för platsen, rådande arbetsmiljön. Det kunde vara olika typer av bakgrundsljud som skulle överröstas. Platser som beskrivs bullriga, kunde vara när man arbetade på flygplatser, vid guidning utomhus, på museer och i kyrkor, i miljöer som inte är naturliga platser för att tala högt på utan röstförstärkning. Vid regelbundna välkomstmöten har några alltid haft tillgång till mikrofon, medan några beskriver att välkomstmöten även hållits på platser som saknat mikrofon. Det kunde vara platser som beskrivs som trevliga och exotiska på många sätt för gästerna, men där man saknat tillgång till teknik röstförstärkning av olika skäl. Andra miljöer där några upplever att de fick ta i lite extra, röstmässigt, kunde vara platser där guidning skulle konkurrera med något omkringliggande bakgrundsljud. Det kunde även vara beroende av vilken typ av utfärd det var, i vilken miljö, och även vilken tid på dygnet man jobbade. Något som flera tar upp är att den tekniska nivån var skiftande, beroende av i vilket land man jobbade i. En respondent upplevde att, som han beskriver den, hans ljusa röst begränsade honom, och gjorde att han ofta fick ta i lite extra.

Det framkommer av svaren att det ofta är i bullriga miljöer. Det är platser där arbetet ska utföras, alltså reseledarnas arbetsmiljö. Platser som innebär att det inte finns tillgång till någon teknikutrustning, som mikrofon och förstärkning. Eller på platser där flera turistgrupper rör sig samtidigt, vilket innebär att flera personer samtidigt ska göra sig hörda. Det är även min egen erfarenhet, som beskrivs i inledningen. Yrket utövades ofta på platser där det inte var anpassat för att tala utan röstförstärkning, utomhus där naturlig akustik inte finns. Det kunde även vara, som några respondenter uttrycker det, att den tekniska standarden varierade utifrån vilket land man arbetade i.

Upplevde du någon gång att du hade röstproblem? Vilken typ av röstproblem i så fall?

Här ges flera olika svar på frågan. Två respondenter uttrycker att de inte haft några direkta röstproblem. Tre uttrycker att de ofta känt sig slitna och trötta i rösten efter en arbetsdag, eller ett arbetspass. En respondent uttrycker att hennes röst fick en chock under första tiden i yrket, och att hon under vissa perioder hade stora röstbesvär. Vid ett tillfälle fick hon kronisk lufttröskatarr som ledde till en längre period av sjukskrivning och påföljande rehabilitering innan hon kunde återgå till arbetet. Tre uttrycker att ofta kände sig trötta och slitna i rösten, att de efter en arbetsdag kunde känna sig hes, trött i rösten. En uttrycker att hon hade behov av att harkla sig innan hon började tala högt. Sammanfattningsvis hade flera röstproblem som yttrade sig i rösttrötthet och heshet.

En respondent beskriver att hon hade stora röstproblem, och fick söka vård för det. Hon uppfattar att hennes problem kom utifrån yrket. Flera beskriver symptom som rösttrötthet, sliten röst och heshet. De som haft röst problem uttrycker alla ungefär samma symptom, och att symptom uppkommer efter en arbetsdag eller ett arbetspass. Behovet av att harkla sig innan man börjar tala är något som föranleder uppsök hos foniatrer. Här känner jag också igen de problem som jag ibland upplevde, då rösten utsattes för påfrestningar. Heshet och en sliten röst. De röstproblem som framkommer i reseledarnas svar, samt utifrån min egen erfarenhet från yrket, är beskrivningar som väl stämmer överens med den bild röstforskare ger i bakgrundskapitlet.

Vad tror du orsakade dessa röstproblem?

Flera uttrycker att orsaken till deras röstproblem var den rådande arbetsmiljön, långa arbetsdagar och det ständigt höga arbetstempot. Begränsade möjligheter till återhämtning och röstvila, i kombination till det intensiva arbetet beskrivs som en orsak. Flera faktorer som påverkar arbetsmiljön kunde bero på om arbetet utfördes på en stor eller liten destination. Två respondenter ser en orsak till deras röstproblem, i att de ofta arbetade i miljöer där luftkonditionering användes, i kombination med varma miljöer.

Arbetsmiljön i kombination med det höga arbetstempot verkar vara det som flera av de som upplevt röstproblem tar upp som orsak till deras röstproblem, men även arbete i omväxlande varma och kalla miljöer ses som belastande för rösthälsan. Här kommer även fram att man ser en begränsad möjlighet för rösten att återhämta sig efter ett arbetspass eller en arbetsdag. Det stämmer även med de uppgifter som resebolagen uppgivit. Yrket är stundom intensivt, och det ställs höga krav på stresstålighet hos dem som utför yrket. Det är även mina erfarenheter från yrket. De intensiva och långa arbetsdagarna, i kombination med att arbetsuppgifterna ofta var röstkrävande, gjorde att rösten fick utstå hårda prövningar. Beskrivningarna stämmer väl utifrån den röstforskning som presenteras i bakgrundskapitlet.

Hur löste du dem?

En respondent fick så allvarliga röstproblem att det endast kunde lösas genom en längre sjukskrivning och efterföljande rehabilitering. Övriga har inte varit sjukskriven för att vila sin röst. En svarar att hon genom att artikulera bättre, underlättat för sig när hon använt rösten i yrket, de gjorde att hon hördes bättre och det blev vilt berättat blev tydligare. Flera uttrycker att de bara bara "kört på" och om funnits möjlighet i någon stund, ta det lite lugnare. En respondent uttrycker att yrket var ju ett röstkrävande yrke, och att det i och med det inte kunde frångås att rösten skulle bli trött, även om uttrycker att det begränsat henne. Ytterligare en svarar att det ingick i jobbet att använda rösten, och att den naturliga följden blir en trött och sliten röst.

Av de som jag intervjuat är det bara en person som fått så allvarliga röstproblem att hon fick söka läkarvård. Den känsla jag får är att de flesta tycker att röstslitningar och konsekvenser av det är något som ingick i arbetet. Den respondent som beskriver att artikulationen underlättat för henne, arbetade med guidning. En god artikulation av den som talar, underlättar för lyssnaren. Vilket innebär att den som talar kanske inte behöver tala så starkt.

Om du vid något tillfälle var trött eller överansträngd i rösten men ändå behövde jobba, hur gjorde du då? Fanns det möjlighet att göra andra arbetsuppgifter?

Här följer inget entydigt svar. Det har inte funnits någon gemensam lösning. Någon har varit ensam i sitt arbetsområde, vilket omöjliggjort det att ha någon att byta arbetsuppgifter med. På en mindre ort, med färre reseledare, har det ibland kunnat gå att byta arbetsuppgifter med

någon kollega. En respondent fick andra arbetsuppgifter, mindre röstkrävande, när hon återkom till arbetet efter sin sjukskrivning. Det svar som går genom alla respondenters, är inställningen att arbetet skulle utföras även om man kände sig överansträngd i rösten.

Beroende på vilken ort respondenterna arbetat på, har man haft olika möjligheter att byta arbetsuppgifter med någon kollega. På vissa stora resmål är det många reseledare stationerade vilket jag tolkar kan underlätta om någon vill byta arbetsuppgifter. På en litet resmål tolkar jag att det motsatta råder.

Hade du tillgång till någon teknisk utrustning som underlättade för dig i ditt yrkesutövande, i så fall vilken typ?

Den tekniska utrustningen som alla respondenter har haft tillgång till är mikrofon i bussarna som de arbetat i, både vid utfärder och vid transfer mellan hotellen och flygplatsen. Även om en respondent upplever att de ibland inte fungerade, eller fungerade så dåligt, att hon då valde att inte använda dem. Det framkommer även att standarden varit skiftande.

Vid välkomsträffar inomhus har nästan alla haft tillgång till mikrofon, även här kan standarden på den tekniska utrustningen vara skiftande. När välkomsträffar hållits utomhus, har det inte alltid funnits tillgång till mikrofon. Vid guidning utomhus, t.ex. i stadsmiljöer, uttrycker de som arbetat där, att de aldrig haft tillgång till någon teknisk röstförstärkning, likaså vid guidning inomhus i offentliga lokaler, kyrkor och på museer.

Den enda existerande tekniska utrustning som alla respondenter haft tillgång till är mikrofon, på bussar. Har man arbetat utomhus är det endast på hotell, eller en liknande plats, som det funnits röstförstärkning. Inga av de svarande har haft tillgång till en mobil röstförstärkning för att underlätta vid guidning utomhus. Mikrofonteknik är ett moment som alla resebolag i min undersökning har i sina utbildningar.

Vilka erfarenheter hade du av att tala inför grupper, innan du började som reseledare?

Ingen av respondenterna har någon formell talutbildning. Några har arbetat som lärare och idrottsledare innan, och har då fått lite erfarenhet av att tala inför grupp. Två av respondenterna har arbetat som turistguide i Sverige innan. En respondent uttrycker att han är förvånad över att han överhuvudtaget sökte ett yrke som innebar att han skulle stå och tala högt inför andra, då han aldrig känt sig bekväm i den rollen. Några uppfattar att deras personlighet gjort att de upplevt momentet att tala inför andra som naturligt.

Här tolkar jag att alla haft skiftande förkunskaper och erfarenheter av att tala inför andra lyssnade. Många uttrycker att de haft erfarenheter från andra områden, som inneburit att de fått möjligheten att tala inför andra, och därmed använda sina röster på olika sätt. Ingen har haft någon direkt utbildning i ämnet.

Vilken typ av utbildning i röstträning, retorik eller muntligt berättande, fick du under din utbildning till reseledare?

Två respondenter fick ingen formell reseledarutbildning när de började arbeta som reseledare. De fick lära sig yrket på plats. En respondent har gått två olika reseledarutbildningar. En fristående och oberoende någon specifik researrangör. Den andra utbildningen är liknande den som de övriga fyra respondenterna har genomgått. Totalt har fem gått en två veckors reseledarutbildning genom den researrangör de sedan kom att arbeta för. De moment under kursen som innehåller talövningar, retoriska övningar är inslag där eleverna fått arbeta med olika former av muntlig presentation. Flera beskriver presentationen gjorts inför kurskamrater och ledare. Efter sina presentationer beskriver flera att de fått feedback på sina prestationer.

Flera upplever att feedbacken var tydlig och konkret. Den kunde bestå av uppmaningar att tala tydligare, starkare eller sänka taltempot. En respondent uttrycker att ledarna under utbildningen gav intrycket av att ha god erfarenhet av att utbilda reseledare. Momentet att tala i mikrofon praktiserades även.

Ingen av respondenterna fick någon kunskap, eller praktisk övning, i ren röstteknik, i form av röstövningar eller andningsteknik. Utbildningen var inriktad på själva framförandet, att öva upp den muntliga presentationen av något ämne.

Ungefär hur många timmars utbildning i röstträning eller talövningar fick du?

Två respondenter fick ingen utbildning i ämnet alls. Ingen av övriga respondenterna kan uppge exakt hur många timmar i momentet röstteknik/talövningar de fick under sin utbildning. Men några uppskattar att övning i att tala inför andra, presentationsteknik, kunde vara runt 5 timmar, en svarar att det var återkommande moment under hela utbildningen.

Ingen kan återge något exakt antal timmar för hur mycket röstteknik de fått i sina utbildningar, men att presentationsteknik varit återkommande under utbildningen. Två respondenter fick ingen formell utbildning alls.

När du sökte jobbet, fick du då någon information/kunskap om att yrket eventuellt krävde en "slitstark" röst?

Ingen av respondenterna uppger att de fick information om att yrket skulle vara röstkrävande, eller kräva en slitstarkröst. Tre berättar att de vid intervjutillfället fick uppfattningen att yrket kunde innebära att man hade långa arbetsdagar, att man arbetade sex dagar i veckan, och att arbetet kunde vara intensivt och stressigt.

Här uppfattar jag att respondenterna fått uppfattningen att yrket kunde vara intensivt, att tempot under arbetsdagen kunde vara högt. Inte att det skulle vara direkt röstkrävande. Det stärks av mina intervjuer med resebolagen. Ordet röstkrävande används inte av något bolag.

Pratade ni något om eventuella röstproblem, kollegor emellan, ute på resmålen?

På den här frågan svara två respondenter att frågan om röstproblem kommit upp i samband med att kollegor fått röstproblem. En beskriver hur dennes chef vid det tillfället, föreslog att de borde få professionell röstteknik genom huvudkontoret, men att detta inte blev något av med det. En respondent beskriver hur hans kollega fick röstproblem, och då beordrades att söka läkarhjälp. I samband med detta uppkom diskussioner om röstvård och vikten av det. Men ingen professionell hjälp kopplades in. Den respondent som fick svåra röstproblem under sitt yrkesutövande, uppmanades av hennes dåvarande chef att söka hjälp för sina röstproblem. En respondent som arbetade länge i resebranschen, började som reseledare och avancerade senare till högre befattningar, framförde flera gånger önskemål till huvudkontoret i Sverige om att reseledarna ute i arbete behövde röstträning för att skona sina röster. Några uttrycker att de sällan, eller aldrig pratade om röstproblem kollegor emellan.

Direkta diskussioner om röstproblem är det ingen som svarat att de haft. Kanske är det först när eventuella, mer direkta problem uppstår, som sådana diskussioner uppkommer. Det framkommer även i svaren att om röstergonomiska frågor uppkommit, har de mer eller mindre avtagit ganska snart, då respons uteblivit.

Utifrån dina erfarenheter från yrket, tycker du att reseledaryrket är ett röstkrävande yrke?

Här ger alla respondenter ett entydigt svar. De anser alla att yrket är ett röstkrävande yrke.

Hur länge arbetade du i yrket?

Respondenternas erfarenhet från reseledare yrket varierar mellan tre, upp till tjugo år.

Den respondent som arbetat i tjugo år, berättar att hon arbetat i branschen under de åren, men inte som aktiv reseledare.

Hur tycker du din talröst fungerar idag?

Alla uttrycker att deras röster fungerar bra. En respondent har p.g.a. sjukdom fått röstproblem.

5. Diskussion

Syftet med föreliggande uppsats var att undersöka medvetenheten kring röstteknik i en reseledares utbildning. I följande kapitel diskuteras hur mycket, och vilken typ av röstteknik som förekommer i de utbildningar som undersökts, samt de medverkande reseledarnas erfarenhet i frågan. Men även hur arbetsmiljön beskrivs av reseledarna, och hur den eventuellt påverkar rösten.

5.1 Ur ett logonomperspektiv

Min erfarenhet från reseledaryrket, och som blivande logonom, är att det finns delar inom yrket som innebär att rösten utsätts för stora påfrestningar. Det är en medvetenhet som vuxit under min logonomutbildning. Områden där reseledaren använder talrösten, och där röstteknik skulle kunna underlätta är vid t ex. guidning utomhus, vid muntliga presentationer eller aktiviteter, där det krävs att den som talar hörs, utan att rösten ansträngs. Det skulle kunna vara övningar som förstärker och medvetandegör andningen, stödet och t ex. artikulationen. Men även röstläget och taltempo. Utifrån min förförståelse som blivande logonom är dessa grundläggande rösttekniska moment av sådan karaktär att det skulle kunna vara en tillgång, och som väl stämmer överens med min erfarenhet från yrket. De medverkande reseledarna beskriver också moment i yrket som de upplevt röstkrävande.

Mina forskningsfrågor har besvarats genom flera delar. Genom intervjuer med reseledare, och på deras yrkeserfarenheter, och genom att analysera dokument rörande resebolagens reseledarutbildningar. Men även genom att intervjuat personer som representerar tre resebolag. Den röstteknik som de blivande reseledarna får i sin utbildning är inriktad på muntlig presentation och mikrofonteknik. Den röstteknik som ges under utbildningarna ur ett logonomiskt perspektiv, är feedback på sina muntliga presentationer. Röstläge och taltempo är sådant som framkommit. Vad det gäller frågan om reseledaryrket kan anses vara ett röstkrävande yrke, svara samtliga de intervjuade reseledarna ja på frågan. Det går naturligtvis inte att avgöra om detta gäller för samtliga personer som arbetar, eller har arbetet som reseledare. Det är deras, och min egen erfarenhet från yrket, som det bygger på i föreliggande uppsats.

5.1.2 Utbildning

Ingen researrangör erbjuder sina blivande reseledare någon *röstträning eller arbetar med direkta talövningar*, i den meningen att man jobbar med specifika talövningar under utbildningen. Det skulle kunna vara övningar som syftar till att personerna i fråga, övar upp

sin medvetenhet om röstfunktionen, och som skulle kunna underlätta för rösten, och kunna vara en tillgång dem i sitt dagliga arbete. Om jag som blivande logonom skulle arbeta med utbildning av reseledare, skulle det vara en självklarhet att arbeta med tal- och andningsövningar, med övningar som t ex. främjar en god artikulation.

Det känns inte rimligt att kunna arbeta upp en medveten röstteknik under en två veckor lång utbildning, utifrån min erfarenhet. Som blivande logonom vet jag att det krävs tid, och att det är ett långsiktigt arbete, att bygga upp en god röstteknik. Det är muskler som ska byggas upp, invanda vanor som kanske måste brytas, och för att behålla en god röstteknik krävs ett kontinuerligt underhåll. Kanske kunde man önska, ur en logonoms synvinkel, att blivande reseledare under sin utbildning fick en grundläggande undervisning i röstkunskap. Hur man kan arbeta för att undvika skador på röstfunktionen. Praktiska röst- och talövningar skulle kunna ingå i den undervisning som reseledarna får i muntlig presentation, som ett komplement till retorisk undervisning.

5.1.3 Arbetsmiljö och bakgrundsbuller

Flera av reseledarna i intervjuerna beskriver hur de upplevt att arbetet utomhus, t.ex. vid guidning utomhus, eller att tala inför grupper i miljöer som inte varit anpassade för ändamålet. Det framkommer att de upplevt det som ansträngande för rösten, då de oftast inte haft tillgång till någon röstförstärkning. Här kan jag även koppla till mina egen erfarenheter av att guida utomhus, eller i stora lokaler. Det kunde vara platser som allmänna lokaler, ett museum eller en kyrka, som inte var anpassade för att tala i, utan röstförstärkning. Min erfarenhet är också att det kunde vara många turistgrupper på populära turistattraktioner samtidigt, vilket förstärkte problemet med bakgrundsljud och buller.

Problem med bakgrundsbuller är något som återkommer i intervjuerna med reseledarna. De beskriver hur de arbetat i miljöer som de uppfattat som bullriga och svåra att tala högt i. Teorierna stärks av det som framkommer i boken *Röstergonomi*.⁵¹ Ett rum är lämpligt för kommunikation om det är tyst och om rösten bär utan att man måste höja den mycket. I ett sådant rum är det både lätt att tala och lyssna. I ett bra utrymme störs inte talkommunikationen av bakgrundsljud, och den som lyssnar hör och urskiljer det som sägs utan att vara tvungen att anstränga sig. Är det möjligt att reseledarens arbetsmiljö skulle kunna se ut så? Nej det är inte troligt, utifrån min undersökning. De miljöer som beskrivs är långt ifrån tysta miljöer, eller fria från bakgrundsljud. Vad skulle då kunna underlätta för den som arbetar i en sådan miljö? I föreliggande uppsats är det ingen av respondenterna som haft tillgång till någon bärbar röstförstärkning vid guidning utomhus. Fler faktorer som också påverkar och försvårar för den som talar inför en större grupp av lyssnande människor, är att avståndet till den som lyssnar kan vara varierande. Rösten hörs sämre när avståndet ökar. Man är alltså tvungen att höja rösten när man talar till någon som befinner sig på avstånd. Att tala utomhus är speciellt svårt eftersom det där inte finns ytor som reflekterar ljudet. Röstens hörbarhet avtar med 6 dB när avståndet fördubblas. När den som lyssnar är på två meters avstånd använder den som talar en röststyrka på 60dB, eller när två personer talar nära varandra i ett rum utan buller. Om den som lyssnar är på åtta meters avstånd är den som talar tvungen att använda en röststyrka på 72 dB, annars hörs inte rösten.⁵² Här påverkar ju självklart allt ljud som finns runtomkring, buller, andra röster, trafik och annat som finns i miljön. Man förstår verkligen att den arbetsmiljön inte är lätt att arbeta i, ur en

⁵¹ Sala Sihvo Laine 2011 s, 24

⁵² Sala Sihvo Laine 2011 s, 24

röstergonomisk vinkel. För att höras bra bör talarens röst vara 15 dB starkare än bullret.⁵³ Detta innebär att man kan tala med normal röststyrka om bakgrundsbullret är 55 dB, och behöver en stark röststyrka om bakgrundsbullret är 70 dB. Om bakgrundsbullret är 80-85 dB måste talaren skrika.⁵⁴ En vanlig trafikerad gata har en buller nivå 80 dB.⁵⁵ Att tala inför en stor grupp, i en bullrig miljö kräver en stark röst. Bullret ombord på en buss vara så högt som 70–80 dB.⁵⁶ Allt ljud som överstiger 40 dB i ett utrymme där man talar har en negativ inverkan på röstbeteendet eftersom det innebär att man måste tala med starkare röst än normalt. För varje 10dB som bullret stiger, ökar man sin röststyrka med 5 dB.⁵⁷ Utifrån dessa siffror blir mikrofon och röstförstärkning ombord på bussarna ett mycket viktigt redskap för den som arbetar där, t ex. vid guidning.

5.1.4 Tillgång till, eller avsaknad av, röstförstärkning

Alla reseledare i undersökningen har svarat att de oftast haft tillgång till mikrofon när de arbetat ombord på bussar, med något undantag för om det varit något teknisk problem vid något tillfälle. Det framkommer i intervjuerna med reseledarna att de ofta haft tillgång mikrofon och röstförstärkning när de utfört sitt arbete på hotellen, som aktivitetsvärd, och vid välkomstmöten. I vissa situationer har det dock inte funnits tillgång till röstförstärkning, vilket framkommer i resultatet av intervjuerna med reseledarna. Här måste reseledarna ställas inför ett svårt val, att utföra arbetsuppgifterna, trots att det innebär påfrestningar för rösten, och att välja inte utföra dem måste anses vara uteslutet. Att alla reseledare som fått sin utbildning av något resebolag, har fått undervisning i mikrofonteknik är positivt. De har fått övat praktiskt i momentet att tala i mikrofon, vilket taltekniskt sett gör att rösten förstärks, och belastas mindre, än om man inte haft tillgång till röstförstärkning. Även undersökningen av resebolagens kursplaner, och intervjuer med personer som representerar dem, visar att just momentet med mikrofonteknik är ett viktigt inslag under utbildningen.

5.1.5 Ett attraktivt yrke i en stressig vardag

Resebolagen har långt flera sökande till sina reseledatjänster, än vad man har möjlighet att anställa. Det framkommer i undersökningen av resebolagen. Det kan tydas som att arbetet som reseledare är ett yrke som lockar många. Alla reseledare har i min undersökning uttryckt att de trivs mycket bra med yrket, trots att alla på olika sätt uttryckt att det fanns arbetsuppgifter, och kanske delar av yrket som var stressiga, eller på olika sätt inte var tillfredställande. Något som återkommer i alla respondenters svar är att yrket är ett stressigt yrke. Arbetsveckan är inte reglerad i antal timmar. Att en reseledare är ledig en dag i veckan, är något som framkommer både i reseledarnas svar, men även i dokumenten från resebolagen. Det är vanligt att arbetsdagen är mer än åtta timmar, och att arbetsveckan är sex dagar i sträck. Som en researrangör beskriver det så ska reseledaren vara inställd på ett tempofyllt och omväxlande arbete. Det stämmer väl in på den beskrivning som reseledarna återger, men parterna använder olika ordval, stressigt och tempofyllt. En researrangör beskriver att de gärna anställer personer som är positiva, utåtriktade och flexibla. Resebolagen är tydliga med att arbetet ställer dessa krav på den sökande, men ingen av de reseledare som intervjuats har informerats om att yrket skulle vara röstkrävande. Kan det vara så att det är implicit när resebolagen anställer nya reseledare? Ingen av de personer som representerar något resebolag, uppger att de informerar något om att yrket skulle vara röstkrävande, eller stressigt ur en röstlig vinkel. Kanske är det även så att detta är något implicit. Docent Per Lindblad beskriver

⁵³ Sala Sihvo Laine 2011 s, 25

⁵⁴ Arbetsmiljöverket 2011, s 32

⁵⁵ Arbetsmiljöverkets hemsida

⁵⁶ Sala Sihvo Laine 2011, s 24

⁵⁷ Sala Sihvo Laine 2011, s 25

i sin bok *Rösten*,⁵⁸ att personer som använder rösten mycket i sitt yrke ofta drabbas av röststörning. Han skriver att det speciellt drabbar personer som har stressande arbetsuppgifter. Slutligen är den individuella benägenheten att ådra sig röstrubbningar mycket varierande. Detta återspeglar sig även i respondenternas svar. Några har uttryckt att de haft stor röstproblem, som uttryckt sig på olika sätt, medan några uttrycker att de inte alls upplevt några röstproblem, även om alla uttrycker att yrket är röstkrävande. Precis som Lindblad beskriver det i sin bok. Hur påverkar det röstfunktionen om inte möjlighet till återhämtning och vila finns? Ingen av reseledarna som svarat har haft mer än en dags ledighet från arbetet. Efter röstbelastning behöver stämbandens muskler och slemhinna återhämtas för att undvika risk för vävnadsskador. För att stämbanden ska kunna vila helt måste talaren vara tyst.⁵⁹ Exakt hur mycket tid rösten behöver för att återhämta sig är individuellt. Faktorer som påverkar kan vara hur stor belastning rösten varit utsatt för, hur variationen i arbetet varit, om rösten fått en balans mellan belastning och återhämtning.⁶⁰ Många gånger behövs helgen för återhämtning. Det blir då en naturlig återhämtning för rösten, om man har två sammanhängande lediga dagar. Som arbetsvillkoren är för reseledaren, med en dags ledighet, blir det inte lika möjlighet till återhämtning. Att ha en ledig dag i veckan är något som de svarande i undersökningen är inget som någon uttrycker som lite, mer att det hör till arbetsvillkoren.

5.1.6 En slitstark röst

Kan det vara så att en slitstark röst det som krävs för att klara av att arbeta under krävande förhållanden? Är det i själva verket de fysiologiska förutsättningarna hos personer i fråga, som gör att vi klarar av påfrestningar på rösten olika? Flera av de medverkande reseledarna beskriver att de inte haft några som helst röstproblem. Av svaret på min fråga om det förkom diskussioner om röstproblem ute på arbetsplatserna, så svarar alla att det inte ofta förkommit, och har man diskuterat det har det varit utifrån en förekommen orsak. Jag kan inte utifrån min undersökning med reseledarna påstå att det är så. Inte heller utifrån min analys av utbildningarnas upplägg, eller utifrån intervjuer med ansvariga på resebolagen. Där framkommer inte något som pekar på att yrket skulle vara särskilt utsatt röstmässigt, eller att de finns fog för att man skulle upplysa om det vid intervjuer. Det är kanske jag i min roll som blivande logonom, som tycker att reseledaren borde få utbildning i röstvård, för att lättare kunna utföra sitt yrke. Kanske är det så att ingen person med en svag röst ens söker sig till yrket? En respondent uttrycker att han upplevde hans röst som svag, och att han hade ett högt röstläge. Som han uttrycker det, upplevde han att hans ljusa, lite svaga röst begränsade honom i yrket. Detta skulle kunna stämma överens med teorin att rösten är individuell, och tål olika påfrestningar, som framkommer i resultatkapitlet. Några kan utföra röstkrävande arbetsmoment utan att känna sig ansträngd eller bli trött i rösten, en annan person kan efter samma arbetsmoment uppleva att rösten inte håller, eller att röstkvaliteten begränsas.

5.1.5 Konsekvenser av röst användning i bullriga miljöer

Yrkesrelaterade faktorer som påverkar rösten är; *att tala mycket, att tala med hög röst (volym), att tala i buller, att tala till någon som är på avstånd, bristfällig akustik, dålig luftkvalitet, oförmånlig arbetsställning och avsaknad av hjälpmedel.*⁶¹ Det framkommer i reseledarna svar att alla dessa faktorer finns i deras arbetsmiljö. Några upplever att de arbetar mera frekvent i miljöer där de använder en hög röst, de talar till någon på avstånd i miljöer som har bristfällig, eller helt saknar akustik och avsaknad av hjälpmedel. Här ser jag direkt en koppling till de reseledare som återkommande arbetar med utfärder. Övervägande del av

⁵⁸ Lindblad 1992, s 199

⁵⁹ Arbetsmiljöverket 2011, s 30

⁶⁰ Arbetsmiljöverket 2011, s 30

⁶¹ Sala, Sihvo Laine 2011, s 22

respondenterna som haft dessa arbetsuppgifter, beskriver att miljön varit svår att arbeta i. Att det påverkat deras röstfunktion, med konsekvenser som t ex. heshet, trötta i rösten och att de kunnat tappat rösten efter en lång arbetsdag som utfärdsguide. Även detta stämmer med Lindblads teori om att det är individuellt hur mycket man är benägen att ådra sig röstrubbningar. En hes röst låter grov, raspig och oangenäm.⁶² Denna röstkvalitet betingas av att stämläpparna svänger oregelbundet, ofta i kombination med samtidig brusbildning i glottis. Orsaken till detta kan vara av olika slag, men vanligast är någon organisk asymmetrisk förändring på stämläpparna, men ofta finner man hos personer med skrovlig röst enbart att stämläpparnas slemhinna är svullen och irriterad. Det kan enligt Lindblad bero på olika faktorer, som t ex. en röststrängning. Personer som arbetar inom röstkrävande yrken har konstaterats ha mera röststörningar än personer som inte arbetar inom sådana yrken.⁶³ Symtom som föranleder uppsök hos en röstspecialist, foniatör eller likande, är om du har behov av att harkla dig innan du börjar tala.⁶⁴ Just detta beskriver en reseledare i sitt svar.

5.1.7 En begränsad i tid i yrket

Reseledarna som medverkar i undersökning har alla arbetat mellan ca fyra och åtta år, som aktiva i reseledaryrket. Det kan anses vara en kort period. Några har efter en tid i yrket avancerat till chefsansvar, vilket inneburit att de inte haft lika betungande röstliga arbetsuppgifter, utan mera administrativa sysslor. Några beskriver att yrket var deras första arbete. Detta sammantaget, och med min förförståelse, tolkar jag som att yrket inte hunnit bli så slitsamt eller påverkat rösten negativt. Kan det kanske också vara så att den som söker sig till yrket är en person som har egenskaper som passar yrket. Att man trivs med att arbeta under omväxlande och stundom intensiva miljöer. Miljöer som framkommer i inledningen och i intervjuerna med reseledarna. Gästerna är ju på semester, och förhoppningsvis nöjda med det. Kanske påverkar det som en respondent sa; *...sen arbetade vi ju alltid i solen...* Flera av reseledarna uttrycker att de känt sig stolta över sitt yrke och sin arbetsgivare. Min egen erfarenhet är att lojaliteten gentemot arbetsgivaren, och gästerna var hög, och att responserna från gästerna ofta var mycket positiv.

5.1.8 Röstuppvärmning

Ingen av de medverkande reseledarna i mina intervjuer, har i sina svar tagit upp att de brukat tillämpa någon form röstuppvärmning under sin yrkesverksamma tid. Jag tolkar det som att inget tänkt att det skulle kunna varit ett alternativ att tillgå, eller att de inte haft kunskap i ämnet. Jag tolkar även att det inte är något som resebolagen tillämpat, som en del i sina utbildningar. Kan det bero på att medvetenhet om röstvård inte i vårt samhälle är lågt, eller att vikten av att använda sig av det i röstkrävande yrken inte är något som man känner till? Författarna till *"Röstergonomi"*⁶⁵ tar upp vikten av röstvård för personer som arbetar i ett röstkrävande yrke. Det är viktigt att man vårdar sin röst för att förebygga uppkomsten av röststörningar. De menar vidare att det idealiska vore om sådan kunskap ingick i utbildningen till röstkrävande yrken. Man borde få lära sig fästa avseende vid sitt eget röstbeteende och att praktiskt träna upp sin röst på samma sätt som man upprätthåller sin fysiska kondition.

För personer som har erfarenhet från röstyrken, t ex sångare, musikalartister eller skådespelare är det ofta en självklarhet att man alltid värmer upp sin röst. I boken *"The actor speaks"*⁶⁶ riktar sig författaren till alla som använder sin röst yrkesmässigt, och betonar vikten

⁶² Lindblad 1992, s 152

⁶³ Sala Sihvo Laine 2011, s 23

⁶⁴ Sala Sihvo Laine 2011, s 33

⁶⁵ Sala Sihvo Laine 2011, s 30

⁶⁶ Rodenburg 2002, s 166

av detta moment av röstuppvärmning, *"Before doing any serious work on speaking a text, you must warm up both the voice and the muscles you will be using to speak. I cannot stress this enough"*.

Är det yrkeskultur och traditioner som styr vanan av att värma upp, i det här fallet rösten? Vad som händer med stämbanden under uppvärmning eller en uppsjungning kan man bara gissa⁶⁷. Stämbanden består av muskelvävnader och är precis som alla andra muskler beroende av bra blodgenomströmning för smidighet och funktion. Det är enligt Sundberg⁶⁸ troligt att denna genomströmning som man stimulerar vid en röstuppvärmning. I andra liknande röstkrävande yrken, som t.ex. sångare drar men ofta paralleller till idrottsvärlden, där uppvärmning av muskler är en självklarhet. Om jag idag skulle återgå till reseledaryrket, eller få vara med och utforma utbildningen för blivande reseledare, skulle jag självklart arbeta med röstövningar. Röstövningar i syfte att hjälpa till att bygga upp en god röstmedvetenhet, och motverka skador på rösten, och i vidare syfte leda till en hälsosammare arbetsmiljö. Drar man paralleller till andra yrken och aktiviteter där muskulärt arbete och uppbyggnad är en naturlig del, som t.ex. idrottsvärlden, är medvetenheten om röstens funktion och muskelarbete i detta fall lågt. Det finns mycket som talar för att vår röst mår bra av att värmas upp innan ett krävande röst arbete startar. *"The voice book"*⁶⁹ är en bok riktad till alla som använder sin röst på olika sätt. Även här tar författaren upp vikten av att värma upp muskler runt röstapparaten, för yrkesverksamma personer som är i behov av att hålla rösten håller i god kondition, och de direkta risker som författaren ser med att inte göra någon form av uppvärmning, *"Muscles are involved and they need to be gradually accustomed to the extraordinary workload or you will suffer voice damage through fatigue"*.

Utifrån den litteratur jag använt, min egen förförståelse för ämnet, tolkar jag att rösten mår bra och stärks av att de muskler som anknyter till röstproduktionen får arbeta och byggas upp. Brist på kunskaper om en ohälsosam röst användning kan vara en orsak till röstproblem, tillfälliga och mer långvariga. Men en annan viktig aspekt tar Britt Backlund⁷⁰ upp, och det är vikten av att orsakerna till att en person drabbas av röstproblem utreds. Vad är anledningen till att en person tvingas söka läkarvård för röstproblem? En respondent i undersökningen berättade att hon efter en längre sjukskrivning fick andra, mindre röstkrävande arbetsuppgifter, efter att hon återkommit i tjänst. Jag tolkar att det fanns en medvetenhet hos hennes chefer, och den läkarvård hon fick, om vikten av att avlasta rösten under den perioden. Här kan man annars se en risk om personer med röstproblem får tillfällig medicinsk hjälp för sina besvär, och sedan återgår till samma arbetsmiljö och förhållanden.

En reseledare uttrycker att hennes röst under den första tiden i yrket fick en chock. Jag tolkar det som att hon inte var beredd på den stora påfrestning rösten kom att utsättas för. Vår röstfunktion bygger på att vi underhåller det muskulära röst arbetet, och att vi medvetandegör vikten träning och uppbyggnad av rösten inför krävande uppgifter. I skriften *"Rösten- ditt viktigaste redskap"*,⁷¹ beskriver en lärare att första tiden efter ett lov ofta innebär en extra stor påfrestning för rösten. Dels då den inte varit yrkesmässigt aktiv under en tid, och dels i detta fall, att miljön kunde vara extra bullrig då eleverna var extra pratiga efter ett lov. Här drar jag paralleller till den påfrestning som reseledaren kan möta i sitt yrkesutövande. Dels i början av sin anställning, men även den påfrestning som en otränad röst utsätts för mer eller mindre

⁶⁷ Sundberg 2001, s 247

⁶⁸ Sundberg 2001, s 247

⁶⁹ McCallion 1998, s 268

⁷⁰ Backlund 2006, s 139

⁷¹ Lärarförbundet 2004, s 16

kontinuerligt. Just läraryrket är ett yrke som röstbrukarmässigt påminner om reseledarens roll, både i den situation som reseledaren befinner sig i ex i utfärdssituationen, och vid välkomstmöten. Situationer då rösten används i en bullrig miljö, och ofta utan någon röstförstärkning.

Något som alla respondenter tagit upp i sina svar är att reseledaryrket är ett stressigt yrke. Det framkommer även när man närmare granskar resebolagens beskrivningar av yrket. Yrket ställer höga krav på flexibilitet hos den anställde. När man tar del av resebolagens kriterier för blivande reseledare, framstår de sökande som en mycket flexibel person. Det krävs stor inlevelseförmåga, och människokunskap. Och personer som arbetar i yrket måste tycka om att vara i centrum. Det krävs hög socialkompetens. Stress är något negativt för rösten, som återkommer i nästan all litteratur i ämnet. I föreliggande uppsats är stress något som respondenterna, reseledarna, kommer av hög arbetsbelastning. Stress är något som många foniatrer tar upp som en anledning till röstbesvär.⁷² Detta till trots är många yrken idag pressade att prestera högre och bättre resultat, utan att den som utför arbetsuppgifterna är bättre rustad vad det gäller röstträning. Ingen av de svarande reseledarna i undersökningar har fått någon röstträning eller råd i röstvård under sin anställning, trots att reseledaryrket måste ses som ett röstkrävande yrke.

I c-uppsatsen ”Stockholmsguidernas röster”⁷³ tar författaren upp likande problem i ett närbesläktat yrke, yrkesgruppen som arbetar med guidning i Stockholm. I uppsatsen får fyrtiofem stockholmsguiderna svara på tio frågor i enkätform, rörande deras arbetsmiljö, röstbesvär och utbildning. Även här kommer liknade problem fram. Bakgrundsbuller är något som även förkommer i den arbetsmiljö som hon beskriver, och även problem som kan uppstå när man pratar inför stora grupper. Du har ett långt avstånd till den du talar till, och guidningen sker i alla typer av miljöer. Här beskriver författaren likande problem som framkommer i föreliggande uppsats. Flera moment i arbetsmiljön som direkt innebär en påfrestning för talrösten. I Jarroff-Prager undersökning på guiders arbetsmiljö, framkommer att 73 % upplevt att de har röstbesvär i samband med guidning. Det kan jämföras med reseledarna i föreliggande uppsats som även de uttrycker att de alla haft röstproblem, av varierande grad. Jarroff-Prager har även undersökt hur mycket röstträning Stockholmsguiderna fått under sin guideutbildning. I det lite komplicerade svaret framkommer att 66 % av personerna i hennes undersökning hade fått någon form av röstträning i sin utbildning. Det framkommer inte vilken typ av röstträning det rör sig om. I Jarroff-Pragers undersökning fick guiderna svara på frågan om de haft några symtom på röstbesvär. Där svara 28 personer i undersökningen att de upplevt röstproblem, som heshet, trötta i rösten eller att de tillfälligt ”tappat rösten”. När jag studerar Jarroff-Pragers uppsats, uppfattar jag att författaren efterlyser mera röstutbildning för guider, för att underlätta deras yrkesutövande. Men även att det saknas direkt forskning på yrket, ur ett röstergonomiskt perspektiv, vilket föreliggande uppsats visar. Yrkesgruppen guider och reseledare saknar, tolkat utifrån Jarroff-Pragers och föreliggande uppsats, både röstutbildning och röstergonomisk forskning som är direktrelaterad till yrket och dess arbetsmiljö.

5.1.9 Funktionella röststörningar

En funktionell röststörning innebär att det inte finns några strukturella förändringar i röstorganet som kan förklara röststörningen. Den är sättet som en person använder rösten på som ger upphov till röststörningen och de subjektiva besvär den upplever. Fonasteni kan

⁷² Sundberg 2001, s 13

⁷³ Prager Jarroff 2006

anses vara en funktionellröststörning.⁷⁴ Stress kan leda till att rösten överansträngs, eller bidra till detta. Fonasteni är som tidigare skrivits, den vanligaste röststörningen bland patienter som söker medicinsk hjälp för sina röstproblem.⁷⁵ Fonasteni orsakas av översträngningar av struphuvudets inre och yttre muskler. Enligt Per-Åke Lindestad, leg. Läkare och docent i foniatri och Maria Södersten, leg. Logoped och docent i logopedi, beskriver de i boken *Logopedi*, att den värk som uppträder kan vara utlöst från muskler. Eftersom fonasteni delvis är relaterad till omfattningen av individens röstbelastning drabbar den framför allt personer med röstkrävande arbeten. Enligt samma författare, är röstbehandling för att stärka rösten och förbättra rösttekniken i kombination med att kartlägga bakomliggande orsaker, en metod som visat sig förbättra röstfunktionen avsevärt. De menar även att det ofta är nödvändigt att försöka anpassa arbetsförhållandena till individens förmåga. Jag tolkar att det är mycket viktigt att arbetsmiljön anpassas till individen, och att personer som har återkommande röstproblem får professionell hjälp. Här ser jag ett problem för den yrkesgruppen reseledarna. Det är inte alltid lätt att avgöra för en person som saknar arbetslivserfarenhet att bedöma i sådana frågor, som rör arbetsmiljön. Men även att yrket ofta utförs i en miljö långt från Sverige, traditioner i yrket gör det svårt att bedöma risker, och kanske även den egna rösthälsan. Det kan även vara svårt att bedöma om ens röstproblem beror på att man haft en lång arbetsvecka, eller att den miljö man utfört arbetet i, t.ex. varit bullrig och därmed utsatt rösten för hög belastning.

5.2 Metodval

Kombinationen av intervjuer med personer som arbetat aktivt i yrket, med att studera dokument rörande utbildningar hos resebolagen, och min egen förförståelse, har varit tillfredställande. Min egen förförståelse har varit en tillgång under arbetet, även om det även inneburit att jag ännu mer fått kritiskt granska alla inblandades texter, för att få en nyanserad bild. Tolkningen är kontextuellt färgad, beroende av den sociala, historiska och ideologiska miljö som uttolkaren lever i.⁷⁶ Det förhållandevis bristfälliga underlaget vad det gäller direkt forskning på yrkesgruppen reseledare har gjort att min tolkning utgått från de skriftliga dokumenten från resebolagen, mina intervjuer med reseledarna, researrangörer samt utifrån mina egna erfarenheter från yrket och min logonomutbildning, och utifrån den litteratur som tar upp röstfunktionen och röstergonomiska frågor. Att jag valde att göra intervjuer med reseledarna, gjorde att personerna fick stor frihet att utforma svaren, utifrån sina erfarenheter i frågan. Jag tror inte att jag uppfattat alla nyanser i deras svar, om jag valt att göra en enkätundersökning. Ibland väcktes nya frågor från mig, utifrån respondenternas svar. De medverkande reseledarna arbetar inte idag aktivt i yrket. Kanske hade det varit intressant att ha med någon person som arbetar aktivt som reseledare idag, för att jämföra hur yrket uppfattas nu och då.

5.3 Undersökningens trovärdighet och relevans

Syftet med uppsatsen är att undersöka förekomsten av röstteknik i en reseledares utbildning. Och om reseledaryrket i vissa delar kan anses vara ett röstkrävande yrke. Föreliggande uppsats och dess undersökning bygger på intervjuer med personer som under en längre period varit aktiva i reseledaryrket, som yrkespersoner. Undersökningen bygger dessutom på intervjuer med personer som ansvarar för utbildning och rekrytering av reseledare. Men undersökningen bygger även på min egen erfarenhet från reseledaryrket, från de aktiva åren då jag utövade yrket och upplevde de problem som uppsatsen belyser. Genom att min

⁷⁴ Hartelius Nettelbladt Hammarberg 2008, s 289

⁷⁵ Hartelius Nettelbladt Hammarberg 2008, s 289

⁷⁶ Vikström 2005, s 21

förförståelse kan tolka och ge mening åt de luckor som framkommer i informanternas utsagor, exempelvis ur en logonomns vinkel. Mina argument, och medvetenhet om att yrket är ett röstkrävande yrket, och att yrket, enligt mig, egentligen kräver en grund av röstkunskap och röstmedvetenhet har kommit genom år av undervisande i sång, aktiv sångare och från min snart avslutade logonomutbildning. Reseledarna som medverkat i undersökningen har arbetat under en så pass lång tid att deras erfarenheter väger tungt. De har under flera säsonger varit aktiva i yrket, och deras svar ger en nyanserad bild av yrket. Min egen erfarenhet, både den jag har från yrket och den röstkunskap och rösterfarenhet jag har, gör att min bild blir både ur ett reseledarperspektiv och ur ett logonom perspektiv.

Att reseledarna arbetat på bolag som har ett likande upplägg, deras arbetsbeskrivningar har varit relativt likartade, gör att deras svar blir jämförbara. Arbetsuppgifterna har varit likartade, vilket gör att de kan mätas i frågan. Resebolagen som jag undersökt har alla ett liknande upplägg för deras resor. De har under lång tid arrangerat charterresor för svenska turister, på den svenska resemaknaden. De har till stor del samma upplägg och arbetsbeskrivningar för sina reseledare. De vill vara konkurrenskraftiga på marknaden, och deras upplägg av resor är liknande. Jag valde att undersöka dessa tre bolag för att få en bild av deras utbildningar. Bolagen utbildar sina egna reseledare, serviceuppläggen ute på resmålen är jämförbara. De erbjuder sina resenärer utfärder, som de själva arrangerar. Det sammantaget gör att underlaget är intressant att undersöka. Resebolagen anställer reseledarna och utformar arbetsbeskrivningen. Bolagen har alla liknande anställningsvillkor, som berör arbetstider och arbetsschema. Arbetsvillkoren är i stort de samma för reseledarna idag, som för de medverkande i mina intervjuer.

Ett annat resultat av undersökningen hade kanske framkommit om upplägget hade sett annorlunda ut i utbildningarna. Om moment tillkommit eller saknats. Likaså hade kanske resultatet blivit annorlunda om arbetsbeskrivningarna inneburit andra arbetsuppgifter. Uppsatsen har undersökt frågor genom att titta på alla olika delar, som berör reseledarens utbildning och arbetsmiljö.

5.4 Ansatsens förtjänster och begränsningar

I föreliggande undersökning har ansatsen varit ur ett hermeneutiskt perspektiv. Metoden har varit att arbeta utifrån olika delar, som alla berör ämnet röst, röstteknik i reseledarens utbildning och yrkesroll. Här kommer min förförståelse in, ur både med en blivande logonomns erfarenhet och med erfarenhet som reseledare. Intervjuer med reseledarna och undersökningen av de olika bolagens utbildningar och arbetsvillkor. Det sammantagna gör att jag får en förförståelse för en helhet. Litteraturen som jag använt mig av har till största delen kommit från röstergonomiska sidan, från litteratur som berör forskning inom rösten. Förtjänst till uppsatsen bör läggas till min förförståelse, dels genom erfarenhet från yrket och ur ett logonomperspektiv. Bolagen som valts ut att medverka i undersökningen har ett liknande upplägg av sina resor och arbetsvillkor. Arbetsuppgifterna för de medverkande reseledarna är jämförbara för de medverkande reseledarna, då deras yrkesverksamma period varit inom liknande resebolag. Det gäller även min egen erfarenhet från reseledaryrket. Begränsningar i uppsatsens kan ses i att reseledarna inte är aktiva i yrket i dag. Resultatet hade kanske varit ett annorlunda om undersökningen gjort på personer som är aktiva i yrket idag. Alla sju personer i undersökningen har arbetat aktivt i yrket under en längre tid, fem personer har utbildat sig inom det företag som de senare varit yrkessamma i. Två personer har inte gått någon formell reseledarutbildning, utan skolats in i yrket genom att praktiskt börjat arbeta. Det innebär att deras svar blir begränsade, vad det gäller deras erfarenhet av utbildning för reseledare.

5.5 Vidare forskning

Mot bakgrund till att forskning som direkt är relaterad till reseledaryrket saknas, vore det intressant att yrket uppmärksammades i forskning liknande den som Arbetsmiljöverket gjort i sin rapport. Frågor som rör reseledarens röstergonomiska situation. Det vore även intressant att göra intervjuer med personer som är aktiva i yrket i dag, för att få deras uppfattning. Finns det nya tekniska hjälpmedel för att underlätta reseledaryrket? På vilket sätt skulle en logonom kunna arbeta med rösttekniska övningar som en del i reseledarutbildningar, för att göra dem direkt användbara i reseledaryrket?

6. Källförteckning

6.1 Litteratur förteckning

- Andersson, Bengt-Erik (1994). *Som man frågar får man svar*. Kristianstad: Rabén Prisma.
- Backlund, Britt (2006). *Inte bara ord*. Lund: Studentlitteratur.
- Davidsson, B. Patel, R. (2011). *Forskningsmetodens grunder*. Lund: Studentlitteratur.
- Elliot, Ninni (2009). *Röstboken, tal- röst och sångövningar*. Lund: Studentlitteratur.
- Fritzell, Björn (1999). "Röstproblem följer yrket". J. Sundberg (red). *Rösten i vårt samhälle*. Stockholm: Röstforskningscentrum KTH.
- Gadamer, Hans-Georg (2002). *Sanning och metod*. Bokförlaget Daidalos.
- Hansen, Poul Erik (1993). *Stemmefysiologi*. Ager musikkonservatoriums publikasjoner no. 5
- Hartelius, Netterblad, Hammarberg (2008). *Logopedi*. Lund: Studentlitteratur.
- Kvale, S. Brinkmann, S (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Lindblad, Per (1992). *Rösten*. Lund: Studentlitteratur.
- Läraryrket (2004) *Rösten – ditt viktigaste redskap*. AMO tryck.
- McCallion, Michael (1998). *The voice book*. London Faber and faber Limited.
- Rodenburg, Patsy (2002). *The actor speaks*. Palgrave Macmillian.
- Sala Sihvo Laine (2011). *Röstergonomi. Rösten – ett fungerande arbetsredskap*. Helsingfors: Arbetshälsainstitutet.
- Sala, E. Hellgren, U. Ketola, R. Laine, A. Olkinuora, P. Rantala, L. Sihvo, M. (2009). *Röstergonomisk bedömning av arbetsmiljö*. Helsingfors: Arbetshälsainstitutet.
- Sundberg, Johan (2001). *Röstlära. Fakta om rösten i tal och sång*. Stockholm: Proprius förlag.

Södersten, Maria. Lindhe, Christina (2011). *Kunskapsöversikt. Yrkesrelaterade röststörningar och röstergonomi*. Rapport 2011:6, Arbetsmiljöverket.

Thurén, Torsten (2007). *Vetenskapsteori för nybörjare*. Malmö: Liber

Vikström, Björn (2005). *Den skapande läsaren*. Lund: Studentlitteratur.

Zangger Borch, Daniel (2005). *Stora sångguiden*. Danderyd: Notfabriken

Ödman, Per-Johan (2007). *Tolkning, förståelse, vetande*. Stockholm: Nordstedts förlag.

6.2 Hemsidor

Arbetsmiljöverket

www.av.se/teman/buller/bullertermometer

Ving

www.ving