

**Ingunn Sæther Elven**

# **På lag med språket**

Rolleforståelse og utfordringer i tolkens arbeid  
i den kommunale tolketjenesten

Masteroppgave i Tverrfaglige kultur- og kjønnsstudier (KKS)

Institutt for tverrfaglige kulturstudier,

Senter for kjønnsforskning

NTNU

Trondheim 2013



## Forord

Alt har sin tid, og nå har tiden kommet hvor masteroppgaven i tverrfaglige kultur- og kjønnsstudier er ferdig! Det har vært to spennende år som har gitt meg mange nye perspektiver og uvurderlig skrivetrening. I den forbindelse er det flere jeg ønsker å takke.

Først vil jeg rette en varm takk til informantene mine. Uten dere hadde ikke denne oppgaven ble en realitet. Takk for fine samtaler, og for at dere ville dele tanker og erfaringer med meg.

En stor takk går også til veilederen min, Priscilla Ringrose, som først foreslo idéen til denne masteroppgaven. Takk for at du alltid er løsningsorientert, positiv, engasjert, og ikke minst; takk for ditt sprudlende humør!

Takk til pappa, Atle Elven, for korrekturlesing, gode diskusjoner og for at du alltid er positiv. Til mamma, Berit Sæther, for at du alltid lytter og stiller opp. Takk til broren min, Rune Sæther Elven, for hjelp med tittel på oppgaven og musikalske avbrekk. Takk til Ida Engan for spennende matsamtaler, og for at du holder Rune i ørene når det trengs.

Takk til Mia Fasting for korrekturlesing, fine samtaler, god kaffe, latter og konstruktiv kritikk.

Takk til Siri Antonsen Wuttudal for korrekturlesing, langdistansevennskap og oppmuntring. Håper du snart vender nesa nordover igjen!

En varm takk går også til lesesalsgjengen: Martine Wicklund Musæus, Siri Agedal, Eva Haugan og Christine Danielsson. Takk for mange fine avbrekk i en intensiv skriveperiode, mye latter og samtaler om stort og smått.

Takk til Siri og Jon Bjørnbet for uvurderlig vennskap og gode samtaler. Nå skal jeg slutte å mase om masteroppgaven, begynne å snakke om andre ting, og tilbringe masse tid med dere og Peder – det blir fint.

Takk til øvrige venner, familie og bekjente – ingen nevnt, ingen glemt! Ikke minst, takk til alle flotte medlemmer av Kor i all verden? som sørger for at hver tirsdagskveld blir fylt med sang, sosialt samvær, latter og te.

Trondheim, 27.05.2013

Ingunn Sæther Elven



## Resymé av oppgaven

Formålet med denne masteroppgaven er å belyse hva som ligger i tolkens rolleforståelse, og studere hvilke utfordringer man kan møte i arbeidet som tolk i den kommunale tolketjenesten. Med kvalitativ metode som utgangspunkt, baseres oppgavens empiriske materiale på intervju med sju informanter. I første del av analysen, ser jeg nærmere på hva tolkene selv anser som kriterier for å være en god tolk. Dette undersøker jeg både i lys av de yrkesetiske retningslinjene, men også annen teori innen tolkefeltet, nasjonalt så vel som internasjonalt.

Dilemmaet rundt tolken som kulturinformant er tema for andre del av analysen. Her står ulike forståelser av begrepet «kultur» hos partene i tolkesamtalen sentralt. Jeg peker på hvordan slike oppfatninger får konsekvenser for hvordan tolkene utspiller sin rolle, og undersøker høy- og lavkontekstkultur som én mulig årsak til at tolken går inn i samtalen som kulturformidler.

Videre diskuterer oppgaven hvordan tolkesamtalen kan sees som et triangulært forhold, der en mulig makt(u)balanse gjør seg gjeldende. Jeg ser nærmere på hvordan partenes implisitte roller – der tolkebrukeren sees som «majoritet», klienten som «minoritet», blir én mulig årsak til et slikt maktforhold. Tolkens mulige makt gjennom språkkunnskaper blir en annen viktig del av denne maktrelasjonen. Samtidig studerer jeg hvorvidt tolken kan ivareta sin upartiske rolle i tolkesituasjonen, til tross for urealistiske krav og forventninger fra tolkebrukernes side.

I siste del av oppgaven diskuterer jeg om Marianne Gullestads forståelse av sentrale begreper i debatten om norsk innvandring kan kaste lys over de utfordringene som oppstår i tolkesamtalen som arbeidskontekst. Samtidig ser jeg hvordan kulturelle forutinntattheter får betydning i tolkesamtalen, og på hvilke måter disse synliggjøres.

Avslutningsvis trekker jeg trådene fra analysen. Her peker jeg særlig på hvordan utdanning og opplæring av tolker og tolkebrukere står sentralt. Samtidig vil bedre klargjøring av gråsoner i de yrkesetiske retningslinjene være en nøkkel til bedre kvalitetssikring av tolken og vedkommendes kompetanse, så vel som ansvarsområde. Et klart definert rammeverk blir videre viktig for tolkebrukerne, ved at disse dermed oppnår en bedre forståelse av hva man kan forvente av tolkens rolle og forpliktelser. For å sikre kvaliteten på tolketjenesten, blir beskyttelsen av tolktittelen essensielt, både for å tydeliggjøre tolking som profesjon, sikre kvaliteten på tolkingen, og dermed også retten til et likeverdig, offentlig tjenestetilbud for alle som bor i Norge i dag.



# Innholdsfortegnelse

<b>Forord</b> .....	<b>iii</b>
<b>Resymé av oppgaven</b> .....	<b>v</b>
<b>Kapittel 1: Innledning</b> .....	<b>1</b>
Det å forstå og å bli forstått: retten til tolk i et flerspråklig samfunn .....	1
Bakgrunn for valg av tema .....	2
Oppgavens tema og problemstilling.....	3
Tidligere forskning.....	4
Oppgavens disposisjon.....	6
<b>Kapittel 2: Begrepsavklaring og kort historikk</b> .....	<b>9</b>
Profesjonalisering av en aktivitet.....	9
Tolking i offentlig tjenesteyting .....	10
Tolketekniske begreper .....	11
Tolk og tolkebrukere.....	11
Yrkesetiske retningslinjer .....	12
Oppsummering .....	12
<b>Kapittel 3: Teoretisk ståsted i oppgaven</b> .....	<b>13</b>
Teorier innen studier om tolking .....	13
Tilnærminger til «kultur» .....	14
Postkolonial teori og dikotomien «oss»/«dem» .....	16
Teorier om maktbegrepet .....	17
Oppsummering .....	19
<b>Kapittel 4: Metodisk framgangsmåte</b> .....	<b>21</b>
Bakgrunn for valg av metode .....	21
Det kvalitative forskningsintervjuet.....	21
Utforming av intervjuguide .....	22
Informantene.....	23
Arbeidet med intervjuene .....	25
Etiske vurderinger ved anonymisering.....	26
Forskerposisjon og troverdighet .....	27
Oppsummering .....	28
<b>Kapittel 5: Hva kjennetegner «en god tolk»?.....</b>	<b>29</b>
Gode språkkunnskaper og utdanning .....	29

Bakgrunnsinnsikt og evne til upartiskhet .....	32
«Jeg er bare en tolk» .....	34
Oppsummering .....	36
<b>Kapittel 6: Å være eller ikke være kulturinformant? .....</b>	<b>39</b>
«Vi skal ikke være kulturformidlere – vi skal bare gjengi» .....	39
Tolke <i>alt</i> slik det kommer til uttrykk?.....	42
Den problematiske rollen .....	43
Høy- og lavkontekstkultur .....	45
<i>Nasjonal orden</i> og tanken om «likhet» .....	47
Oppsummering .....	49
<b>Kapittel 7: utfordringer ved å være upartisk .....</b>	<b>51</b>
Den upartiske tolken .....	51
Mulig makt i tolkesamtalen .....	54
Tolken – på parti med tolkebrukeren?.....	56
Tolken – på parti med klienten? .....	59
Oppsummering .....	60
<b>Kapittel 8: utfordringer i arbeidssituasjonen.....</b>	<b>61</b>
Manglende erfaring med bruk av tolk .....	61
En idé om «norske fellesverdier» .....	64
Synlig og usynlig forskjell – kamouflert «rasisme»?.....	68
Utfordringer ved «feil» kjønn.....	72
Oppsummering .....	74
<b>Kapittel 9: Avslutning.....</b>	<b>75</b>
Hva har jeg vist i denne oppgaven? .....	75
Problematiske retningslinjer? .....	76
Oppgavens relevans og veien videre.....	77
Konklusjon .....	78
<b>Litteraturliste.....</b>	<b>81</b>
<b>Vedlegg 1: Informasjonsmail.....</b>	<b>87</b>
<b>Vedlegg 2: Intervjuguide til masteroppgaven .....</b>	<b>89</b>
<b>Vedlegg 3: Godkjenning fra Personvernombudet .....</b>	<b>93</b>



# Kapittel 1: Innledning

## Det å forstå og å bli forstått<sup>1</sup>: retten til tolk i et flerspråklig samfunn

«Verden er i bevegelse» skriver Thomas Hylland Eriksen i boka *Flerkulturell forståelse* (2001). I dette legger han at det 21. århundret tegner til å bli «pluralismen og det etniske mangfoldets tid» (Eriksen 2001: 7), med et kulturelt og etnisk mangfoldig samfunn som en selvfølgelig del av de fleste verdensstater. Også Norge opplever en slik bevegelse. Tall fra Statistisk Sentralbyrå (SSB, 2013b) per 1. januar 2013, viser at 12 prosent av befolkningen i landet, er innvandrere<sup>2</sup>. Et sentralt trekk ved et slikt samfunn, er et utall forskjellige språk. Til tross for at Regjeringen legger vekt på at «alle som skal bo i Norge, lærer seg norsk», vil det i uoverskuelig framtid «finnes personer i Norge som vil ha behov for språklig tilrettelegging i sin kontakt med offentlige myndigheter» (Meld. St. 6 2012: 134). Alle som bor i Norge i dag har dessuten lik rett på et likeverdig, offentlig tjenestetilbud, noe som videre indikerer at denne tilgangen i stor grad handler om god kommunikasjon (ibid.: 132-133).

Det er her idéen til denne masteroppgaven kommer inn i bildet. I tilfeller der en slik kontakt og kommunikasjon mellom det offentlige og den allmenne befolkningen forhindres, som følge av språklige utfordringer, er man avhengig av at tolken<sup>3</sup> bringes på banen<sup>4</sup>. Bruken av tolk kan i mange tilfeller være nøkkelen til nettopp et likestilt, offentlig tjenestetilbud. En rekke rapporter viser derimot at det foreligger et stort underforbruk av tolk (blant andre IMDi-rapport 5-2008 og 3-2011). Samtidig peker andre undersøkelser på en utbredt usikkerhet rundt hvem som har det formelle ansvaret når det kommer til bestilling av tolk der dette er nødvendig (blant andre IMDi-rapport 6-2007).

I en rekke tilfeller er oppfatningen at dette ansvaret hviler på den «fremmedspråklige», i kraft av at vedkommende ikke behersker norsk i

---

<sup>1</sup> Overskriften er delvis lånt fra avsnittet «Å forstå og å bli forstått – strategier for forståelse, legitimitet og tillit» i NIBR-rapport 2007:10.

<sup>2</sup> Ifølge SSB, kan «innvandrere» på en side defineres som en person bosatt i Norge, men som er født i utlandet av to utenlandsfødte foreldre og fire utenlandsfødte besteforeldre. SSB opererer samtidig med en definisjon av «innvandrere» som norskfødte med to foreldre født i utlandet, og fire besteforeldre født i utlandet. <http://www.ssb.no/befolkning/statistikker/innvbef/aar/2013-04-25>).

<sup>3</sup> Jeg kommer nærmere inn på begrepsavklaring når det gjelder alle aspekter ved en tolket samtale i kapittel 2, begrepsavklaring og kort historikk.

<sup>4</sup> Denne oppgaven tar dermed utgangspunkt i tolking av språkpar for hørende snarere enn døvfødte eller døvblitte personer. Selve tolkeoppgaven vil derimot prinsipielt være den samme (Frøili 2001: 151).

tilstrekkelig grad. Dette blir derimot avvist av Kirsti Jareg og Zarin Pettersen. I boka *Tolk og tolkebruker – to sider av samme sak*, argumenterer forfatterne for at det er det offentliges plikt og ansvar å både betale, og å sørge for tolkeoppdrag (2006: 21). Også Cecilia Wadensjö (1998), i tillegg til Adolfo Gentile, Uldis Ozolins og Mary Vasilakakos (1996) understreker hvordan det offentlige ikke har mindre behov for tolkens ekspertise enn den minoritetsspråklige, nettopp fordi den førstnevnte part også «need interpreters to be able to carry out their work» (Wadensjö 1998: 13). Dermed vil retten til tolk, både for å forstå og å bli forstått, nødvendigvis måtte gjelde så vel det offentlige som privatpersoner som skal samtale på tvers av språklige og kulturelle barrierer.

## **Bakgrunn for valg av tema**

Utgangspunktet for masteroppgaven min dreier seg dermed om språktolking, nærmere bestemt tolker tilknyttet en offentlig tolketjeneste i kommune-Norge. I så måte vil jeg se på det være nyttig å se nærmere på hva tolkens arbeid går ut på og hvilke utfordringer man eventuelt kan støte på i jobben.

Bakgrunnen for å velge et slikt tema for dette arbeidet, springer hovedsakelig ut av egen interesse for språk og kommunikasjon. Språk ble for meg fascinerende, fordi det kan bidra til å åpne opp nye verdener, skape mening gjennom kommunikasjonssituasjoner utført av mennesker (Svennevig 2001: 11), og føre til ny innsikt og kunnskap. Dette engasjementet er for øvrig en viktig årsak til at jeg i dag har en bachelorgrad i språk- og litteraturstudier, med hovedvekt på engelsk og fransk. En slik bakgrunn gav meg dessuten innsikt i hvordan kommunikasjon på tvers av språklige barrierer kan åpne opp for både muligheter og utfordringer.

Min første tanke for masteroppgaven var å velge litteratur relatert til kultur, kjønn og/eller språk. Tekstanalyse syntes dermed som en god metode, og ett av forslagene var en franskspråklig, marokkansk roman som tematiserte transseksualitet. Jeg innså derimot snart at jeg heller ønsket å snakke med mennesker om deres tanker og erfaringer rundt levd liv, uten at jeg på dette tidspunktet visste om hva. I en samtale med den nåværende veilederen min, Priscilla Ringrose, dukket forslaget om en praktisk intervjustudie opp, og tolking ble foreslått som et mulig tema. Jeg tente snart på idéen, som dermed kombinerte både mine interesser for kommunikasjon og kultur.

Når det gjelder temaet tolking, har jeg derimot lite kjennskap til dette fra før, annet enn hva jeg har lest og sett i media. Derfor ble dette et ukjent område jeg ønsket å utforske mer inngående. Til å begynne med var jeg mest opptatt av å få vite mer om hva en tolk *er* og *gjør*. Spørsmålene dukket snart opp: Hvordan blir

man en god tolk? Hvilke utfordringer kan man støte på i jobben som tolk? Hvilke kunnskaper kreves? Klarer tolken å forholde seg upartisk ved ikke å la seg påvirke av det som blir sagt?

Utfordringen skulle dermed bli å begrense temaet jeg ønsket å studere. Tidlig i prosessen ble det derimot klart hvordan en kvalitativ intervjustudie kunne fungere som en god metodisk innfallsvinkel. Tove Thagaard peker i boka *Systematikk og innlevelse* på hvordan intervju står som «den dominerende metoden innenfor kvalitativ forskning» (2009: 88). Formålet med en slik innhenting av materiale, er å få «fyldig og omfattende informasjon om hvordan andre mennesker opplever sin livssituasjon og hvilke synspunkter og perspektiver de har på temaer som blir tatt opp i intervjusituasjonen» (ibid.: 87). Gjennom en slik intervjustudie kan jeg dermed tilegne meg mest mulig informasjon på best mulig måte, i tillegg til å få informantenes egen forståelse av tolkeyrket. Slik håper jeg samtidig på å kunne oppnå et bredt og nyansert bilde av tolkearbeidet.

## **Oppgavens tema og problemstilling**

Tema og problemstilling for denne oppgaven ble i utgangspunktet det å skulle se nærmere på kulturelle forskjeller; hvordan disse takles, forstås og kommer til syne i tolkesituasjonen. Det jeg i tillegg ville legge vekt på, var hvordan begreper som «etnisitet» og «kjønn» her kunne spille en rolle. Videre var jeg interessert i finne ut hvordan tolkens forhold til tolkebrukerne blir påvirket av de utfordringene som kan oppstå i tolkesituasjonen. Klarer tolken å opptre upartisk, og i så fall hvordan? På hvilken måte opprettholdes tillit mellom partene – både tolk-klient og tolk-tolkebruker? Er de utfordringene tolken møter i arbeidet basert på kjønn, etnisitet, alder, klasse og kultur, og i så fall på hvilke måter?

I søken etter å finne svar på disse spørsmålene, har jeg derfor valgt å begrense temaet gjennom to hovedproblemstillinger:

### **Finnes det ulike måter å forstå tolkens rolle på?**

### **Hvilke utfordringer kan oppstå i arbeidet som tolk i den kommunale tolketjenesten?**

Her vil jeg først ta for meg hvilke kvaliteter informantene selv anser som viktige i det å arbeide som tolk. Jeg er dermed på søken etter informantenes forståelse av tolkens rolle og funksjon. Videre tar jeg disse forståelsene, og setter dem opp mot de norske, offisielle retningslinjene for god tolkeskikk, som alle tolker anbefales å etterfølge.

Det neste skrittet i arbeidet med det empiriske materialet, blir å se nærmere på mulige utfordringer når det gjelder forholdet mellom partene i tolkesituasjonen. Her vil jeg studere hvorvidt begrepet «kultur» spiller en rolle i arbeidet som tolk. I så måte vil både tolkens og tolkebrukernes forståelse av kulturbegrepet være fruktbare.

I forlengelsen av å se hvilke utfordringer som kan oppstå i tolkesituasjonen, vil jeg argumentere for at den tolkede samtalen kan sees som et triangulært forhold. I denne relasjonen er alle partene gjensidig avhengig av hverandre. Derfor vil jeg undersøke i hvilken grad det ligger en mulig makt i tolkesituasjonen, og se hvilke utfall og konsekvenser denne makten får i den tolkede samtalen. Bruken av maktbegrepet begrunner jeg ut i fra at «enhver samtale inneholder et maktaspekt», der språk samtidig bidrar til å skape og opprettholde forskjeller mellom så vel majoritet og minoritet, nasjonale identiteter, som profesjonell fagperson og den som oppsøker tjenesten (Galal og Galal 1999: 132). Et slikt maktaspekt blir dermed relevant også for tolkesamtalen, og vil være hensiktsmessig å diskutere nærmere.

Som det siste steget i arbeidet med den ovennevnte problemstillingen, vil jeg studere mer inngående på hvilke måter «kultur» får betydning for utfordringer i arbeidskonteksten der den tolkede samtalen utspiller seg. Her vil jeg se om det eksisterer forutinntattheter hos partene i samtalen rundt dette begrepet, og hvordan disse eventuelt får følger.

## **Tidligere forskning**

En sentral utfordring forbundet med tolkeyrkets status som profesjon, er det faktum at tolketittelen per i dag ikke er en beskyttet tittel (Jahr, Karterud, Rachlew, Skaaden, Stangvik og Tuv 2005). Dette innebærer i praksis at hvem som helst kan kalle seg tolk «uten å inneha de språklige eller tolkefaglige kvalifikasjonene som tolkeoppdrag krever» (Norsk tolkeforening). Problematikken rundt den ubeskyttede tolketittelen kan igjen settes i sammenheng med et stort underforbruk av tolk, der barn eller andre familiemedlemmer blir benyttet framfor faktiske profesjonelle tolker (Fuglehaug 2012; Kongshavn, Aarseth og Maartmann-Moe 2012, IMDi-rapport 6-2007).

Mye av grunnen til både manglende bruk av tolk, men også utilstrekkelig kjennskap til selve tolkerollen, kan sees i sammenheng med at idéen om tolking som en profesjon, er av nyere dato. Derfor vil det være hensiktsmessig å se nærmere på hva som tidligere har blitt skrevet og diskutert rundt emnet – både i en internasjonal og i en norsk kontekst.

Tolking som en profesjon oppstod i kjølvannet av første verdenskrig, og da i hovedsak som simultantolking på konferanser som omhandlet oppgjøret etter

krigen. Anerkjennelsen av tolking på et samfunns- og institusjonsnivå, har derimot vært mindre framtredd, og her har gjerne fokuset vært på tolking i retten (Pöchhacker 2004: 29). Et slikt fokus er tydelig også i en norsk kontekst, der studier fra rettsvesenet dominerer (Andenæs, Gotaas, Nilsen og Papendorf 2000, Jahr m.fl. 2005, Falck 1987 og Nilsen 2005). Kjersti Ørvig peker i sin doktoravhandling på at det er først i de siste 10-15 årene at forskningsfeltet har «fått atskillige bidrag hvor fokus har vært rettet mot tolkeformidlede samtaler i institusjonelle sammenhenger». Her kan blant annet Wadensjö (1998), Nilsen (2005), Davidson (2001), Roy (2000) og Dhahir (2004) (2007: 9) stå som eksempler som belyser ulike aspekter ved tolkesamtaler i offentlig sektor. Videre er Galal og Galals bok *Goddag mand – økseskaft. Samtale gjennom tolk* og Jessen, Baaring og Hetmars *Samtaler med tolk. I udredning, behandling og rådgivning*, to eksempler fra Danmark, som diskuterer tolkens funksjon, rolle og tolkebruk i en dansk sammenheng, blant annet gjennom intervju med partene i tolkesamtalen.

Ser vi nærmere på tolking i offentlig sektor, ble en viktig milepæl for forskning på området nådd gjennom konferanseserien *The Critical Link* (Pöchhacker 2004: 41). Så langt har denne rekken konferanser resultert i fem artikkelsamlinger, og konferansene avholdes i ulike byer verden over hvert tredje år (Buri 2004). Målet med konferanseserien har vært å skape bevissthet rundt tolkefeltet, ved å fokusere på «[the] common ground shared between community-based spoken-language and signed-language interpreters as well as between those working in legal, healthcare and other settings in a great variety of circumstances throughout the world» (Pöchhacker 2004: 41).

Når det kommer til tolking i offentlig tjenesteyting i en norsk sammenheng, var man her «relativt tidlig ute med å tilby kommunale eller interkommunale offentlige tjenester, i det de første ble etablert mot slutten av 1970-tallet» (Frøili 2001: 155). Som nevnt er det her gjort flest studier av tolkemediert kommunikasjon innen rettsvesenet. Det finnes derimot studier som tar for seg selve utdanningen av tolker i Norge, deriblant Hanne Skaadens «Lexical knowledge and interpreter aptitude» (1999). Videre har Kirsti Jareg og Zarin Pettersen utarbeidet en brukerveiledning for både tolker og tolkebrukere, *Tolk og tolkebruker – to sider av samme sak* (2006). Når det gjelder tolkefeltets betydning i statlige dokumenter, blir viktigheten av bruk av tolk viet plass særlig i meldinger til Stortinget som omhandler innvandring og integreringspolitikk, blant andre Meld. St. 6 (2012) og St.meld. nr.17 (2000). I tillegg publiserer Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) jevnlig rapporter som avdekker tolkebruk i ulike offentlige tjenestetilbud.

Den første sosiolingvistiske studien av tolking i offentlig tjenesteyting utkom i form av en masteroppgave forfattet av Anne Birgitta Nilsen i 1995. Nilsen diskuterer her tolkemedierte asylavhør (Frøili 2001: 158). En annen liknende

studie er Kjersti Ørvigs doktoravhandling fra 2007, som ser på tolkede klientsamtaler i sosialtjenesten. Her kan også Anne Birgitta Nilsens doktoravhandling, *Flerspråklig kommunikasjon i rettssalen. En kasusstudie av en flerspråklig rettsforhandling*, fra 2005 stå som eksempel. I avhandlingen gjør Nilsen en studie av en flerspråklig rettsforhandling med fokus på språk som en viktig dimensjon.

Der de ovennevnte studiene i særlig grad diskuterer alle partene i tolkesamtalen, har jeg valgt å legge hovedvekt på tolken. Samtidig som jeg ser på tolkens egen rolle- og funksjonsforståelse, tar jeg samtidig for meg spesifikke utfordringer som kommer til syne i tolkesamtalen. Her ser jeg også om slike utfordringer kan knyttes opp mot kulturelle forutinntattheter i arbeidskonteksten, og ser begrepet «kultur» i lys av relevante teorier.

## **Oppgavens disposisjon**

Gjennom dette kapittelet har jeg presentert en kort begrunnelse for valg av tema og problemstilling for masteroppgaven. Formålet med oppgaven er å se nærmere på hvilke utfordringer man møter i tolkeyrket, og på hvilke måter ulike forståelser av tolkens rolle virker inn på tolkesituasjonen. Jeg har samtidig gitt et kort innblikk i bakgrunn for valg av nettopp dette temaet, samt gått nærmere inn på tidligere forskning innen tolkefeltet.

I kapittel 2 gir jeg et mer inngående innblikk i vanlige begreper innen tolkefeltet. I tillegg gir jeg her en kort historikk rundt tolking som yrke, hvor jeg peker på utviklingen fra kun å være en aktivitet til å bli en profesjon. Til slutt i kapittelet gir jeg en kort oppsummering av de yrkesetiske retningslinjene tolkene anbefales å følge.

I kapittel 3 presenterer jeg teorigrunnlaget som anvendes i oppgaven. Den fortolkende kulturanalysen utgjør innfallsvinkelen for arbeidet. Videre fungerer begrepene «kultur» og «makt» som deler av den overordnede tilnærmingen, som dessuten omfatter Marianne Gullestads begreper om «forestilte fellesskap», «likhet», «nasjonal orden», «majoritet» og «minoritet». Samtidig vil jeg undersøke idéen om «roller», og hvordan disse får betydning for tolkesituasjonen.

Kapittel 4 tar for seg det metodiske grunnlaget for analysen. Her diskuterer jeg valg av det kvalitative forskningsintervjuet som metode, samtidig som jeg gir en presentasjon av det empiriske materialet i form av intervju med sju informanter. Videre behandler kapittelet ulike grep for anonymisering, samtidig som forskerposisjon og troverdighet blir diskutert.

I kapittel 5, 6, 7 og 8 gir jeg en analyse av selve materialet. Her ser jeg i kapittel 5 på hvilke kriterier tolkene legger til grunn for å bli «en god tolk». Ulike måter å forstå sin rolle på, vil videre bli kontrastert med de yrkesetiske retningslinjene for god tolkeskikk.

Kapittel 6 tar for seg tolken som en mulig kulturinformant for partene i tolkesamtalen. Her ser jeg på hvordan denne rollen kan bli problematisk, samtidig som jeg perspektiverer informantenes utsagn med relevante teorier rundt høy- og lavkontekstkultur. Videre studerer jeg det empiriske materialet i lys av relevante teorier som blant annet omhandler «forestilte fellesskap», «likhet» og «nasjonal orden», alle i særlig grad diskutert av Marianne Gullestad.

I kapittel 7 står utfordringer knyttet til maktaspektet ved tolkesituasjonen i fokus. Jeg utforsker hvordan mulige maktposisjoner gjør seg gjeldende gjennom det informantene selv sier, samtidig som jeg retter søkelyset mot tolken. Her undersøker jeg hvorvidt tolken blir mer på parti med én av partene, og om tolken klarer å opprettholde sin upartiske rolle i tolkesamtalen.

I kapittel 8 tar jeg for meg utfordringer i tolkesituasjonen som en helhetlig arbeidssituasjon mer inngående. Jeg undersøker hvordan manglende erfaring med bruk av tolk får betydning. Samtidig ser jeg om idéer som «norske fellesverdier», «rasisme» og «kjønn» får innvirkning på tolkesamtalen, og hvordan disse kan sees som deler av en kulturell forutinntatthet.

I kapittel 9 oppsummerer jeg funnene poengtert i den empiriske analysen. Her trekker jeg trådene, og ser temaet i en større sammenheng. Jeg kommer også inn på overførbarheten av resultatene, og ser nærmere på hvilke nye forskningsoppgaver som avtegner seg.





## Kapittel 2: Begrepsavklaring og kort historikk

I dette kapittelet vil jeg gi en kort innføring i tolkeyrket som profesjon. Samtidig mener jeg det er fruktbart å gå ytterligere inn på tolking i offentlig tjenesteyting, for her å blant annet se nærmere på hvilke retningslinjer en tolk må forholde seg til, og se på hvilke begreper som benyttes innen tolking. I tillegg vil jeg undersøke hvilke former for opplæring og utdanning som eksisterer på tolkeområdet.

### Profesjonalisering av en aktivitet

Til alle tider har mennesker hatt behov for å kommunisere med hverandre på tvers av språk. Ifølge Adolfo Gentile m.fl., innebærer dette å se tolking som en aktivitet som dermed strekker seg langt tilbake i tid: “interpreting – the oral transfer of messages between speakers of different languages – is thus one of the oldest of human activities, and the role of the interpreter is arguably one of the oldest of the professions” (1996: 5). Det å se tolking som en profesjon er derimot en tanke av langt nyere dato (Jareg og Pettersen 2006: 14). Som Gentile m.fl. peker på, ble tolking som et ansett og tydelig ekspertområde først synlig ved gjennombruddet av moderniteten<sup>5</sup>, og den første anerkjente tolkerollen var den internasjonale konferansetolken, som vokste fram i løpet av 1900-tallet (1996: 6-7).

Gjennombruddet for en slik internasjonal konferansetolkende rolle kom først i kjølvannet av første verdenskrig. I flere hundreår hadde fransk vært det anerkjente språket for internasjonalt diplomati og offisielle prosedyrer. Under fredsforhandlingene i Versailles i 1918-19 sto man derimot overfor en ny utfordring: hverken Storbritannias leder David Lloyd George eller USAs leder Woodrow Wilson snakket fransk. Dermed måtte en rekke språkmektige offiserer – som hadde kommunisert med både allierte og motstandere under krigen, på tvers av landegrenser – trå til (Jareg og Pettersen 2006: 16).

---

<sup>5</sup> Gentile m.fl. definerer ikke begrepet «modernitet» ytterligere. Jeg velger derimot å se modernitet i lys av Marshall Bermans inndeling av moderniteten i ulike faser. I så måte kan tolking som profesjon plasseres i Bermans tredje og siste fase, det 20. århundre, der «the process of modernisation expands to take in virtually the whole world», og der menneskelige erfaringer går på tvers av geografiske og etniske grenser, klasse, nasjonalitet og religion (2010 [1982]: 15, 17).

## Tolking i offentlig tjenesteyting

Ifølge Cecilia Wadensjö, kan tolking i offentlig tjenesteyting defineres som «[i]nterpreting carried out in face-to-face encounters between officials and laypeople, meeting for a particular purpose at a public institution» (1998: 49). Behovet for tolking i en slik offentlig sammenheng, var et resultat av flere faktorer. Jareg og Pettersen peker på at «tradisjonelt sett språklige homogene nasjoner» i tiårene etter 2. verdenskrig, nå sto overfor en flerspråklig og flerkulturell virkelighet. Dette innebar blant annet økt innvandring fra ikke-vestlige land, som følge av mangel på arbeidskraft i Vesten, samt en radikal økning av flyktninger. Samtidig begynte også urbefolkninger i mange land «å kreve retten til å snakke sitt eget språk», samt å få lik «tilgang til offentlige tjenester på eget språk» (ibid.: 17).

Ved å opprette en ny variant av tolkeyrket, som tok for seg offentlig tjenesteyting snarere enn internasjonale konferanser, skapte man samtidig stor debatt rundt tolkeyrket som sådan. Mye av diskusjonen dreier rundt nettopp navneinndelingen av yrket. I Australia kalles slik type tolking *liaison interpreting*, Sverige opererer med *kontakttolking*, mens man i Storbritannia bruker *public service interpreting*. Det eneste begrepene har til felles, er å skille tolking på offentlige arenaer fra nettopp konferansetolking (Jareg og Pettersen 2006: 17).

Holly Mikkelson peker derimot på hvordan slike definisjoner bidrar til å opprettholde skillelinjer, i tillegg til et lønns- og statushierarki (Mikkelson i Jareg og Pettersen 2006: 18), der konferansetolking er på topp – tolking i offentlig sektor på bunn (ibid.: 18). Jareg og Pettersen spør seg derimot hvilke faktiske forskjeller som finnes mellom tolking i offentlig tjenesteyting og konferansetolking. De peker på at det i prinsippet ikke er forskjell på tolking innenfor forskjellige områder, og fremhever viktigheten av at tolken utøver profesjonalitet uansett tolkeområde (ibid.: 18). Kort fortalt gjør tolking i offentlig tjenesteyting det mulig for borgerne i et land å kommunisere til tross for språkforskjeller, noe som igjen bidrar til likestilling mellom innbyggerne. Dette er forøvrig et viktig poeng i Melding til Stortinget fra Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet for 2012-2013, hvor det understrekes at tolking er å anse som en del av den offentlige tjenesten som tilbys, og fungerer dermed som «ett av flere verktøy for å sikre likeverdige helse- og omsorgstjenester» (2012: 66).

Selve tolketittelen er ingen beskyttet tittel på linje med for eksempel lege eller advokat. For å oppnå en slik autorisasjon, og dermed retten til en beskyttet tolketittel, må tolken bestå en autorisasjonsprøve i praktisk tolking, som per i dag er «den eneste offentlige godkjenningsordningen for tolker i Norge, og bare personer som har fått tolkebevilling fra departementet, har lov til å kalle seg

statsautorisert tolk» (Fra *Autorisasjonsprøve i tolking* sitert i Jareg og Pettersen 2006: 21). Statsautorisasjonsordningen ble opprettet i 1997, og per i dag har autorisasjonsprøven blitt gitt i 23 språk (Tolkeportalen 2011b). Det å være statsautorisert tolk fungerer som nivå 2 i kvalifikasjonskategoriene i Nasjonalt tolkeregister. Dette registeret ble opprettet av Inkluderings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) i 2005, for blant annet å øke tilgangen til kvalifiserte tolker landet over, samtidig som tolkenes kompetanse skulle synliggjøres (Justis- og politidepartementet 2005: 19). Når det gjelder de øvrige nivåene i dette registeret, tilsvarer nivå 5 bestått Tospråklig Sjekk for Potensielle Tolker (ToSPoT), samt kurs i Tolkenes ansvarsområde (TAO), mens tolker med nivå 1 er statsautoriserte med minimum 30 studiepoeng i tolking fra universitet og/eller høgskole (Tolkeportalen 2011a).

## **Tolketekniske begreper**

Det finnes to hovedformer for tolking. Konsekutiv tolking er tolking som foregår etterfølgende – det vil si «at tolken gjengir innholdet i en ytring etter at den er uttalt» (Jareg og Pettersen 2006: 25). Simultantolking skjer derimot ved at tolken gjengir en ytring samtidig som taleren ytrer seg, som om tolken nærmest snakker i munnen på tolkebrukeren (ibid.: 25). Konsekutiv tolking er den varianten som er mest benyttet innen offentlig tjenesteyting. Her er det som oftest snakk om en dialog- eller frammøtetolking, der det «tolkes fram og tilbake mellom to språk, og som regel tolkes noen setninger av gangen» (ibid.: 25). To andre former for tolking som også kan finne sted i offentlig sektor, er skjermtolking og tolking via telefon. Felles for disse formene er at tolkingen skjer mellom parter som ikke fysisk befinner seg på samme sted (ibid.: 26). «Kravet» til at en samtale kan kalles en tolket samtale, er dermed at partene har samtidighet i tid.

## **Tolk og tolkebrukere**

Det finnes flere måter å omtale partene i en tolkesituasjon på. Tolken og hans/hennes arbeid har jeg gitt en nærmere beskrivelse av ovenfor. I en tolket samtale er det derimot alltid to eller flere parter, i tillegg til tolken. Ifølge Gentile m.fl., har disse partene lik rett på tolkens ekspertise, uavhengig av hvem som faktisk bestiller og betaler tolken (1996: 36, min oversettelse). Jeg velger likevel i denne avhandlingen å følge Jareg og Pettersens eksempel, og gir de ulike partene forskjellige navn. Dette gjør det enklere for leseren å skille dem fra hverandre, samtidig som de ulike navnene gjør teksten mer ryddig. Som Jareg og Pettersen, bruker jeg derfor her begrepene *tolk* om tolken, *tolkebruker* om den som har bestilt tolken til et oppdrag, og *klient* om den privatpersonen som

oppsøker offentlige tjenester (2006: 12). Ved en samlet omtale av partene som benytter seg av tolk, velger jeg å bruke flertallsformen *tolkebrukere*.

## **Yrkesetiske retningslinjer**

Samtidig med opprettelsen av statsautorisasjon for tolker i 1997, ble «Retningslinjer for god tolkeskikk», tolkens yrkesetikk, nedfelt (Jahr m.fl. 2005: 29). Innholdet i disse retningslinjene samsvarer med liknende regler i både Sverige, Finland, Australia og USA, i tillegg til de etiske kodene nedfelt hos den internasjonale tolkeorganisasjonen AIIC (ibid.: 29).

Kort oppsummert består disse normene av til sammen ni paragrafer. Tolkens grunnprinsipper hviler på §§ 3 og 4, som understreker hvordan tolken trofast skal gjengi det partene formidler, samtidig som tolken skal «forholde seg upartisk i samtalen uten å tilkjenne egne meninger og holdninger eller la disse påvirke tolkingen» (Jahr m.fl. 2005: 29). De øvrige paragrafene diskuterer tolkens kvalifikasjoner, inhabilitet, taushetsplikt, integritet og oppgave. Bakgrunnen for utviklingen av en slik yrkesetikk, er blant annet tuftet på Menneskerettighetserklæringens artikkel 19, som omhandler «individets rett til – uten innblanding – å kunne ytre seg og innhente informasjon» (ibid.: 29).

De tolkeetiske retningslinjene er dermed ikke bare veiledende for tolkens vedkommende, men skal samtidig fungere som et vern for klienten, så vel som tolkebrukeren. Det at tolkene følger disse normgivende retningslinjene er dessuten viktig i arbeidet med å veilede og lære opp tolkebrukere, og for å gi disse et bedre bilde av hva tolkens oppgave innebærer. Det må derimot spesifiseres at det er kun de tolkene som oppnår statsautorisasjon som er underlagt disse retningslinjene. Likevel bør disse reglene være «retningsgivende for *alle* som tar på seg tolkeoppdrag for det offentlige, næringslivet eller private personer» (Jareg og Pettersen 2006: 32).

## **Oppsummering**

I dette kapittelet har jeg beskrevet hvordan tolkeyrket gikk fra å være en aktivitet til å bli en profesjon. Videre har jeg gitt en kort innføring i tolking i offentlig sektor. Her har jeg definert tolketekniske begreper som konsekutiv og simultan tolking, presentert de ulike partene i tolkesituasjonen, i tillegg til å navngi disse. Avslutningsvis har jeg gitt en kort oppsummering av tolkens yrkesetiske retningslinjer.

## Kapittel 3: Teoretisk ståsted i oppgaven

I dette kapittelet vil jeg redegjøre for de teoretiske perspektivene jeg benytter i analysen av det empiriske materialet. Gjennom denne studien er det to hovedtema jeg ønsker å undersøke, nemlig tolkens egen rolleforståelse, og hvilke utfordringer som kan oppstå i tolkesituasjonen. Videre ønsker jeg å gå nærmere inn på hvordan disse utfordringene kommer til syne gjennom det informantene forteller, og se hvilke konsekvenser slike problemer får for de involverte partene.

Her vil ulike teoretiske tilnærminger innen taletolking som disiplin, samt teorier som diskuterer rolleforståelse, være sentrale. Ved å se på utfordringer i tolkesituasjonen, som ofte kan relateres til kulturelle forskjeller, vil jeg samtidig utforske kulturbegrepets betydning. Her vil postkolonial teori, sett fra et nordisk perspektiv, samt kulturanalyse fungere som overordnede innfallsvinkler. Videre vil jeg se hvilken mulig betydning Marianne Gullestads begreper om «forestilte fellesskap», «likhet», «nasjonal orden» og dikotomien «oss/de andre» får i tolkesamtalen. I analysen vil jeg dessuten undersøke om den triangulære tolkesamtalen på noen måter kan være en arena hvor en mulig makt kan utfolde seg. I så måte vil ulike tilnærminger til maktbegrepet bli viktige bidragsytere. Avslutningsvis diskuterer jeg utfordringer som går mer spesifikt på tolkesamtalen som arbeidskontekst, og ser om kulturelle forutinntattheter får betydning.

### Teorier innen studier om tolking

Ulike teorier innen studier som tar for seg tolking som profesjon, peker på tolkens rolle som et vesentlig element når det gjelder tolkeyrkets utførelse (Pöchhacker 2004, Wadensjö 1998). Begrepet «rolle» forstås av Franz Pöchhacker som «a set of more or less normative behavioral expectations associated with a 'social position'» (2004: 147). Innenfor tolking som arbeidskontekst, kan vi benytte en slik definisjon til å se tolkens mulige roller, som dermed avhenger av hvilken sosial posisjon vedkommende her assosieres med. En slik rolleforståelse er også noe Erving Goffman studerer og vektlegger. Slike posisjoner bygger samtidig på hvilke forventninger brukerne av tolk har til tolken. Hvilken rolle tolken påtar seg, vil dermed kunne variere med hensyn til tolkebrukerne.

Det å inneha en rolle skiller seg dermed delvis fra det å inneha en identitet. Der identitet er knyttet opp mot «hvem vi er som individer», blir «rolle» ansett som «en konvensjonell *figur* knyttet til en viss aktivitetstype» (Svennevig 2001:

120). Dette innebærer å se en rolle som avhengig av en relasjon, der mennesker kan gå inn og ut av ulike roller gjennom samhandling med hverandre (ibid.: 120). Dette er forøvrig et poeng også Pöchhacker og Goffman peker på. Rollen «tolk» aktualiseres dermed gjennom den gitte kommunikative aktiviteten en tolket samtale representerer.

Pöchhacker peker på at tolkens rolle tradisjonelt har blitt nært knyttet til tolken som et mellomledd eller budbringer. Denne rolleavklaringen først sammenfattet i en mer spesifikk terminologi gjennom profesjonaliseringen av tolkeyrket på 1900-tallet (2004: 147, min oversettelse). Den mer profesjonelle betegnelsen av tolkens rolle legger vekt på presis, fullstendig og trofast gjengivelse av budskapet, samtidig som tolken fungerer som en «ikke-person» i en nøytral posisjon mellom samtalepartene (ibid.: 47, min oversettelse). Et overordnet fokus blir dermed at tolken skal opptre upartisk i sin rolleutførelse. En slik forståelse av tolkens rolle og funksjon finner vi også i en norsk kontekst, blant annet i Retningslinjer for god tolkeskikk (UDI/KAD 1997), så vel som i rapporten «Rett til tolk» (Jahr m.fl. 2005). Når det kommer til selve bruken av tolk, er dette et ofte omtalt tema i en rekke stortingsmeldinger, deriblant St.meld. nr. 17 fra 2000 og Meld. St. 6 fra 2012.

Jareg og Pettersen understreker hvordan utfordringer i tolkesituasjonen gjerne oppstår når forventinger til tolkens rolle *ikke* stemmer overens med slike normative føringer. Særlig gjelder dette misforståelser som knyttes opp mot kulturelle forskjeller (2006: 86). I slike tilfeller kan tolkebrukerne komme til å se tolken i roller som spenner fra «kulturinformant» og «hjelper», til «advokat» og «med-behandler», roller som dermed beveger seg utenfor rammene gitt ved tolkens retningslinjer. Pöchhacker peker på at tolkens rolleutførelse dermed ikke bare avhenger av profesjonalitet fra tolkens side. Profesionaliteten er samtidig bundet til *tolkebrukernes* erkjennelse av tolken som en profesjonell utøver: «the latitude and power exercised by interpreters in carrying out their mediating function is subject to setting-specific higher-order constraints at the interactional, socio-professional and institutional levels» (2004: 153). Dermed kan rolleforståelse i lys av ulike tolketeorier sies å bygge på så vel yrkesetiske retningslinjer, som tolkebrukernes, og ikke minst tolkens, forståelser av denne rollen.

## **Tilnærminger til «kultur»**

Sett fra et kulturanalytisk perspektiv, blir én måte å forstå begrepet «kultur» som «et mønster af betydninger, der aktualiseres i menneskers handlinger og fortolkninger, i sociale institutioner, og i konkrete almindeligt tilgjengelige symboler, ting, begreber og holdninger» (Hastrup, Rubow og Tjørnhøj-Thomsen 2011:16). Dette innebærer at man kan beskrive og fortolke disse handlingene

gjennom nettopp kulturanalysen. Samtidig som en slik analyse handler om hvordan virkeligheten konstrueres og fortolkes i kontakt med andre mennesker, dreier det seg også om hvordan man som forsker «intervenerer i den» (Sørensen, Høystad, Bjurström og Vike 2008: 35).

Sentralt for kulturanalysen er dermed forskeren som deltar og observerer hverdagslige handlinger, for på denne måten å lære kulturelle betydninger å kjenne (Hastrup m.fl. 2011: 16). På samme tid forutsetter kulturanalysen «en forestilling om, at selv det tilsyneladende uforståelige er resultat af en menneskelig praksis og dermed prinsipielt begribeligt» (ibid.: 15). Dette er for øvrig et viktig poeng når det gjelder gjennomføring av kvalitative metoder, som jeg kommer nærmere inn på i metodekapittelet.

I kulturanalysen knytter det seg et mangfold av betydninger for hva «kultur» egentlig er. Hastrup m.fl. peker på at det å se «kultur» som noe som skaper gjenkjennelse og sammenheng, ikke tilsier at ulike kulturer er faste størrelser i verden, men snarere resultater av menneskers aktivitet (ibid.: 14). Forfatterne beskriver videre hvordan «kultur» er et flyktig og fleksibelt forhold, men som på samme tid er så «indlejret i hverdagen og samfundslivet på en måde, der kan få den kulturelle praksis til at fremstå som urokkelig» (ibid.: 15-16).

I kraft av å være kommunikasjon på tvers av kulturer, blir tolkesamtalen dermed et nyttig område å studere når det gjelder hvordan idéer om «kultur» får betydning. I så måte blir det hensiktsmessig å undersøke om ulike forståelser av kulturbegrepet kan bidra til å forklare utfordringer som oppstår i tolkesituasjonen. Her blir det derfor nyttig å se om «kultur» regnes som en «tolkningsramme som anses som selvfølgelig og naturlig» (Gullestad 2002: 16), eller som noe foranderlig, som utgjør en sosial kraft som vanskelig kan defineres på bakgrunn av karaktertrekk (Holliday, Hyde og Kullman 2010: 3, min oversettelse).

Ved å se tolkesamtalen som interkulturell kommunikasjon, blir det samtidig formålstjenlig å granske sammenhengen mellom språk og ulike typer «kultur». Her peker Fred E. Jandt på at språk og kommunikasjon kan plasseres innenfor høy- og lavkontekst kulturer. Med «kontekst» refererer forfatteren til «the environment in which the communication process takes place and that helps define the communication» (2010: 71). Her er det dermed snakk om kulturelle rammer som avgjør hvorvidt den språklige meningen er eksplisitt kodet i ytringen, eller om denne allerede ligger implisitt hos mennesker med felles kulturell kontekst.

## Postkolonial teori og dikotomien «oss»/«dem»

Dagens Norge blir av de fleste ansett å ha svake bånd til kolonialismen. Grunner til dette er en internasjonal politikk som kjennetegnes av utviklingshjelp, fredsbygging og samarbeid snarere enn imperialisme og kolonialisme. Med utgangspunkt i postkolonial teori satt i en nordisk kontekst, anses derimot landet å være merket, både kulturelt og økonomisk, av koloniale relasjoner og prosesser ved at «(post)colonial imaginaries, practices and products are made to be part of what is understood at the 'national' and 'traditional' culture» (Mulinari, Keskinen, Irni og Tuori 2009: 1-2). Slike spor gjør seg særlig synlige gjennom «sivilisert eksport» av et nasjonalt selvilde, der idéer om blant annet velferdsstaten og full kjønnslikestilling står sterkt. Slike forestillinger kan derimot bidra til å skape dikotomier i form av «nasjonen» og dens «andre», mellom «oss» og «dem» (ibid.: 11), men også klassifiseringer som «hvit», «innfødt» og hvem som kan oppnå statsborgerskap (ibid.: 6). Slike typer inndelinger kan, ifølge postkolonial teori, sees som en del av kjernepolitikken i den nordiske velferdsstaten – til tross for at dette sjelden anerkjennes (ibid.: 6).

Sett i lys av det disse forfatterne omtaler som «kolonial delaktighet» («colonial complicity»), blir Marianne Gullestads refleksjoner viktige. Ved å se spesifikt på en norsk kontekst, kaster Gullestads tanker lys over spesifikke måter majoritet- og minoritetsrelasjoner fungerer i nettopp denne nasjonale konteksten. Gullestad beskriver videre tanken om «forestilt likhet», som hun definerer på denne måten:

‘[F]orestilt likhet’ (likeverd forstått som likhet) innebærer at det er viktig at sosiale grenser mest mulig forblir usynlige, samtidig som debattene om ‘innvandring’ gjør dem synlige på måter som oppleves problematisk. ‘Innvandrere’ omtales ofte i passiv form: ‘de’ skal integreres. Mennesker med meget forskjellig bakgrunn, kompetanse og erfaring kategoriseres ofte som like i kraft av sin ulikhet med ‘nordmenn’. Både ‘nordmenn’ og ‘innvandrere’ homogeniseres dermed ved hjelp av likhetens diskursive praksiser (2002: 116).

Gullestad peker videre på at denne likhetstankegangen innebærer å se forskjeller som provoserende, og at «rasisme» dermed skapes fordi «innvandrerne» kommer hit hvor de ikke «hører hjemme», og ikke vil tilpasse seg «norske fellesverdier» (2002: 287). I analysen av det empiriske materialet vil jeg utforske en slik idé mer inngående. Jeg vil blant annet undersøke hvorvidt en slik «rasisme» og likhetstankegang kan stå som en mulig kilde til utfordringer.



En slik forestilt likhet henger nært sammen med idéen om et «forestilt fellesskap»<sup>6</sup>. Denne teorien drar likhetstankegangen til å gjelde også for nasjonen som helhet. Begrepet ble lansert av Benedict Anderson, og beskriver hvordan alle nasjoner i virkeligheten består av forestilte fellesskap fordi «the members of even the smallest nation will never know most of their fellow-members, meet them, or even hear of them, yet in the minds of each lives the image of their communion» (1991: 6). Det at «nordmenn» dermed føler en viss tilhørighet til og likhet med alle andre «nordmenn», kan derfor sees som en forestilling som derimot ikke er sann. Likevel får denne idéen konsekvenser for «innvandrere», som dermed ikke blir sett på som en del av dette «fellesskapet». Denne ulikheten gjenspeiler dermed den dikotomien postkolonial teori anser som «nasjonen» og dens «andre».

Slike inndelinger kan anses å være en del av det Gullestad omtaler som den *nasjonale orden*. Denne kan forstås som en hegemonisk tolkningsramme, der de sju momentene dikotomisering, rasialisering, kulturalisering, hierarkisering, naturalisering, hverdagsnasjonalisme og identitetspolitikk på ulike måter bidrar til å opprettholde og forsterke den ovennevnte likhetstankegangen (2002: 270-272). Ordenen opprettholder dermed samtidig skillet mellom «innvandrere» og «nordmann». En slik inndeling vil jeg derfor studere mer inngående i analysen av materialet. Her vil det være hensiktsmessig å se om slike kategoriseringer finner sted i tolkesituasjonen, og hvis så er tilfellet, på hvilke måter.

## Teorier om maktbegrepet

Tolkete samtaler handler om kommunikasjon og samspill mellom mennesker på tvers av språk, med tolken som formidlende mellomledd. En måte å se samtalen på, er dermed i form av en triangulær forbindelse bestående av tolken, klienten og tolkebrukeren. Innen studier på tolkefeltet innebærer denne relasjonen samtidig en forbindelse av mennesker som møtes i en flerkulturell sammenheng (Jareg og Pettersen 2006: 85). Her vil den ene parten ofte anses som minoritet (i hovedsak klienten, men i tilfeller også tolken), både språklig og kulturelt, den andre som majoritet (hovedsakelig tolkebrukeren). Tolken skal på sin side fungere som upartisk tredje del av samtalen. I den empiriske analysen vil jeg utforske om et slikt møte innebærer et mulig maktforhold, og hvis så er tilfellet, hvordan dette får konsekvenser i tolkesamtalen.

Hva som kan karakteriseres som «makt» har lenge vært gjenstand for diskusjon. En generell definisjon finner vi hos Steven Lukes i boka *Power: A Radical View*, der det framheves hvordan «A exercises power over B when A affects B in

---

<sup>6</sup> Begrep utviklet av Benedict Anderson i boka *Imagined Communities. Reflections on the Origin and Spread of Nationalism*, første gang utgitt i 1983.

a manner contrary to *B*'s interests» (1974: 27). Michel Foucault inntar en opponerende forståelse av makt, ved å hevde at man må styre unna et handlende «A», og snarere ta «utgangspunkt i hvordan tingenes orden fremstår som *normal*, og derfor i alle fall i noen grad uproblematisert *både* for A og B» (Foucault i Neumann 2001: 168). For Foucault blir derfor et viktig poeng at hverken A eller B «har oversikt over den strukturelle bias eller slagside som handlingskonteksten innebærer» (ibid.: 168). Dette er et poeng jeg diskuterer mer inngående i den empiriske analysen. Her vil det være hensiktsmessig å undersøke hvordan en mulig makt kan ligge hos flere av partene, nettopp fordi det er snakk om et triangulært forhold, der deltakerne ikke har oversikt over de forutinntatthetene som handlingskonteksten innebærer.

I forlengelsen av en slik forståelse av maktbegrepet, vil det videre være nyttig å se på Antonio Gramscis idé om hegemoni. Kort fortalt innebærer denne tanken en gruppes lederskap eller herredømme, som i et ideologisk hegemoni «refers to the capacity of bourgeois ideas to displace rival views and become, in effect, the common sense of the age» (Heywood 2007: 7). Der Marxist-Leninismen så makten som samlet hos staten, ser Gramsci «makt» som del av en relasjon, og understreker hvordan «social relations of civil society are also relations of power» (Gramsci i Simon 1999: 31).

En slik mulig makt til å definere hvilke idéer som blir de allmenngyldige i samfunnet, tilfaller dermed majoriteten. Gullestad peker på at «vi» som «'nordmenn' har definisjonsmakten i en god del sosiale situasjoner uten å være klar over det», men hvor denne «samtidig tas for gitt som naturlig og selvfølgelig» (2002: 93). Ikke bare ligger det her en implisitt makt til å «snakke om «våre nye landsmenn, «vår kultur» og «våre lover», makten skaper samtidig «en tolkningsramme som preformulerer en forskjell som det så må bygges bro over» (ibid.: 93, 106).

Denne maktposisjon kan videre overføres på tolkesamtalen, som nettopp et flerkulturelt møte, der minoritet og majoritet møtes og samtaler på tvers av språklige og kulturelle barrierer. Her vil tolkebrukeren, som representant for majoritetssamfunnet, potensielt sitte i en maktposisjon (Jareg og Pettersen 2006: 92). I denne ligger en mulig makt til å bestemme hva og hvordan noe skal samtales om, hvorvidt tolk blir bestilt eller ikke, i tillegg til det endelige utfallet av den tolkede samtalen. Tolkebrukeren har dermed et stort ansvar for at denne makten brukes på en hensiktsmessig måte for alle partene i tolkesituasjonen.

På samme tid som jeg ser på en slik maktposisjon hos tolkebrukeren, vil jeg antyde at også tolken innehar en mulig makt. Denne makten ligger derimot først og fremst i språket ved at «[t]olken har en potensiell makt i å definere hva som skal snakkes om og på hvilken måte – tolkens makt ligger blant annet i kunnskap om språket, som jo er selve adgangen til klienten» (Arenas i Jareg og Pettersen 2006: 41). Dermed er det ikke her snakk om et maktbegrep slik Lukes

forstår idéen. Likevel vil en slik mulig posisjon være hensiktsmessig å utforske nærmere, i og med at tolken sitter på språkkunnskaper som potensielt har stor betydning for den tolkede samtalen.

Tolkens mulige makt er også et viktig punkt i Galal og Galals bok *God dag mand økseskaft. Samtale gjennom tolk*. Forfatterne vektlegger samtidig det faktum at tolken «vil være den eneste tilstedeværende, som forstår alle aktive deltagere i samtalen», og peker på at tolken dermed er «et lod på vægtskålen i samtals magtbalanse» (1999: 144). Hvordan en slik mulig makt(u)balanse gjøres synlig i tolkesituasjonen, vil jeg derfor undersøke i den analytiske delen av denne oppgaven.

## **Oppsummering**

De teoretiske perspektivene jeg vil legge vekt på i denne masteroppgaven, er tolketeori, samt ulike teorier som diskuterer begrepet «rolle». Videre vil jeg ta for meg på hvilke måter begrepet «kultur» får betydning. I så måte blir kulturanalysen og postkolonial teori nyttige grep. Det som her vil analyseres, er informantenes egen forståelse av, og grep om, «kultur». Videre fungerer denne idéen, i tillegg til tanken om «makt», som deler av den overordnede tilnærmingen. Denne omfatter dessuten Marianne Gullestads begreper om «forestilte fellesskap», «likhet», «nasjonal orden», «majoritet» og «minoritet». Avslutningsvis i analysen, ser jeg om kulturelle forutinntattheter får betydning for utfordringer i tolkesamtalen som arbeidssituasjon.



## Kapittel 4: Metodisk framgangsmåte

### Bakgrunn for valg av metode

Den metodiske tilnærmingen jeg har valgt for masteravhandlingen, er av kvalitativ art. Tove Thagaard peker på betydningen av å presisere og tydeliggjøre de ulike prosessene som fører til resultater innen en slik type forskning, for på denne måten gjøre resultatene troverdige og overførbare på samme tid (2009: 11). Det er et slikt poeng jeg ønsker å oppnå med dette kapittelet. Her vil jeg redegjøre for valg av det kvalitative intervjuet som metodisk innfallsport i innsamling av empiri. Videre vil jeg gi en inngående beskrivelse av valg av informanter, oppsett av intervjuguide og gjennomføring av intervju. Samtidig vil jeg diskutere grep for anonymisering av informantene mine, samt vise hvordan min posisjon som forsker og intervjuer spiller en rolle for gjennomføring av intervju og videre analyse av materialet.

### Det kvalitative forskningsintervjuet

Når det gjelder gjennomføring av intervju, har jeg som nevnt valgt å benytte meg av det kvalitative intervjuet som metode, for på denne måten å få grep om tolkenes erfaringer (Kvale og Brinkmann 2010: 21), så vel som synspunkter, selvforståelse og egen livssituasjon (Thagaard 2009: 13). Videre er denne metoden viktig for å kunne etablere en direkte kontakt med informantene, samtidig som de forhåndsutformede spørsmålene gir informanten fritt spillerom til å utforme egne svar og «presentere kriterier for hvordan vedkommende forstår sin situasjon» (ibid.: 13, 89). Innenfor en slik kvalitativ forskning, har en fenomenologisk tilnærming lenge vært utbredt. Sett i en ikke-filosofisk sammenheng, er fenomenologien i kvalitativ forskning «et begrep som peker på en interesse for å forstå sosiale fenomener ut fra aktørenes egne perspektiver og beskrive verden slik den oppleves av informantene, ut fra den forståelse at den virkelige virkelighet er den mennesker oppfatter» (Kvale og Brinkmann 2010: 45).

Det som blir typisk for det kvalitative forskningsintervjuet, sett fra et perspektiv inspirert av fenomenologien, er å skulle utarbeide et semistrukturert livsverdenintervju. Et slikt intervju «søker å innhente beskrivelser av intervjupersonenes livsverden, og særlig fortolkninger av *meningen med fenomenene* som blir beskrevet» (Kvale og Brinkmann 2010: 47, min kursivering). I dette ligger det at intervjuet har en form av en samtale i dagliglivet, men med en spesifikk tilnærming og et profesjonelt formål. Den semistrukturerte oppbyggingen innebærer at intervjuet verken er «en åpen

samtale eller en lukket spørreskjemasamtale» (ibid.: 47), men snarere planlagt og fleksibelt (ibid.: 325).

På denne måten blir det semistrukturerte livsverdenintervjuet en god innfallsport i mitt arbeid som kvalitativ forsker. Intervjuet gir meg muligheten til å se nærmere på informantenes livsverden, meningen i og måten noe ytres, så vel som beskrivelser av spesifikke situasjoner og hendelser. Alt dette skjer gjennom intervjusituasjonen, og via den interpersonlige interaksjonen som oppstår mellom forsker og informant (Kvale og Brinkmann 2010: 48).

## **Utforming av intervjuguide**

I utformingen av intervjuguiden min, ble beskrivelser av utfordringer knyttet til tolkens arbeidshverdag et viktig tema. På forhånd hadde jeg gjort meg få tanker rundt hva disse utfordringene faktisk kunne være. Likevel så jeg for meg at utfordringer i jobben på ulike måter måtte være knyttet til de øvrige partene i samtalen. Tolkesamtaler er møter som skjer mellom mennesker som snakker ulike språk, noe jeg antok at i seg selv kunne skape ulike dilemma. Det at tolkebrukerne i tillegg går inn i samtalen med ulikt erfaringsgrunnlag, ulike tradisjoner, vaner, kulturell bakgrunn, etnisitet, kort sagt det Sarah Ahmed ville kalt «differences that matter» (1998), vil videre være mulige årsaker til utfordringer. Samtidig ønsket jeg å få et bedre innblikk i hvordan tolkens etiske retningslinjer får betydning – både når det gjelder utfordringer, men også i forhold til hvordan og hvorfor disse oppstår.

Alle de ovennevnte beskrivelsene resulterte i en omfattende intervjuguide delt inn i sju hovedkategorier, som igjen besto av forhåndsformulerte spørsmål. Gjennom disse sju kategoriene, ønsket jeg å se nærmere på bakgrunn og tolkeerfaring hos den enkelte informant, og hva informantene tenker om tolkerollen. Videre ønsket jeg å vite mer om selve arbeidssituasjonen, hvilket forhold tolkene har til klient og tolkebruker, samt tanker rundt utfordringer som kan oppstå i tolkesamtalen. Til slutt i intervjuene spurte jeg informantene om deres tanker rundt forbedringer – både når det gjelder tjenesten, men også yrket som helhet. Gjennom disse kategoriene ønsket jeg å danne meg et bilde av tolken og dennes arbeid. Ved å benytte vide avgrensninger med mange underspørsmål, håpet jeg samtidig på å få et nyansert bilde av tolkesituasjonen som sådan.

Ved bruken av en slik semistrukturert intervjuguide vil det, ifølge Kvale og Brinkmann, variere om spørsmålene, og rekkefølgen av disse, er forutbestemt og bindende, eller om det er snarere intervjuerens eget skjønn og taktfullhet som blir det avgjørende for hvor nær intervjueren holder seg til guiden (2010: 143). I ettertid ser jeg at min egen guide med fordel kunne inneholdt færre og kanskje

mer presise spørsmål. Det ble tidlig i intervjuarbeidet tydelig at mange av spørsmålene ble besvart av informantene uten at jeg som intervjuer behøvde å stille dem. Likevel synes spørsmålene mine å ha vært velvalgte og presise nok. Informantene hadde mye å si, noe som resulterte i lange og utfyllende empiri, samtidig som det var kun to tilfeller der informantene behøvde ekstra forklaring av et spørsmåls betydning.

## **Informantene**

Empirien for denne oppgaven tar utgangspunkt i intervju med fem tolker med tilknytning til en kommunal tolketjeneste i Norge, samt to ansatte i administrasjonen, hvor den ene tidligere har arbeidet som tolk. For meg ble det naturlig å søke etter informanter tilknyttet en kommunal arbeidsplass. Grunnen til dette var at et slikt arbeidsforhold fungerer som et garantistempel på tjenesten (Sørheim 2001: 210), hvor tolkene har ulike former for godkjent kvalifikasjon.

Seks av de sju informantene mine ble rekruttert gjennom lederen for den kommunale tolketjenesten. Det var dermed ikke jeg som forsker som valgte hvem mine informanter skulle være. Dette anser jeg derimot ikke som problematisk. Da jeg ikke kjente noen rundt, eller innad i, informantenes miljø forut for studien, hadde jeg ingen forutsetninger for å bedømme hverken informantenes kompetanse eller egnethet til den intervjustudien jeg ønsket å gjennomføre. Når det gjelder den sjuende informanten i denne studien, som tidligere har vært tilknyttet den aktuelle tolketjenesten, ble vedkommende rekruttert via andre personlige kontakter.

Dermed var det lederen ved tolketjenesten som først informerte deltakerne om prosjektet mitt. Deretter avtalte jeg nærmere med den enkelte informant via e-post, hvor jeg også informerte rundt mine ønsker for, og tanker rundt, prosjektet. Jeg understreket, både gjennom e-post og i forkant av intervjuene, hvordan informantene når som helst kunne trekke seg fra intervjuet. Samtidig understreket jeg at navnet på den enkelte ville bli anonymisert, og at lydopptakene ville bli slettet ved arbeidets slutt.

Når det gjelder informantene, kan man blant disse finne flere fellestrekk. Aldersmessig er spredningen hos informantene konsentrert, mellom førtien og femtifire år. Ser vi på tolkenes erfaring, har alle tolkene relativt lang fartstid innen yrket som tolk, erfaring som strekker seg fra ti til tjue år. Alle informantene, som tolker eller tidligere har tolket, har dessuten en annen utdanningsbakgrunn i tillegg til tolkeopplæring. Fem av seks har høyere universitets- eller høgskoleutdanning, mens den sjettede har mer praksisorientert utdanning. Hos alle seks er ikke denne utdanningen direkte knyttet til arbeidet som tolk. Likevel er en slik bred og variert utdanningsbakgrunn noe både

tolkene selv, samt ansatte i tolketjenesten, anser som fordelaktig og nyttig i arbeidet som tolk. Dersom vi ser alle syv informantene under ett, har som nevnt seks av dem arbeidet som tolk. Jeg har valgt å ta for meg alle disse seks informantene som hovedfokus i oppgaven. Dette begrunner jeg med at disse kan gi meg god innsikt i tolkeyrket, og da særlig hvilke utfordringer man støter på i jobben. Alle seks er, eller har inntil nylig vært, ansatt eller timeengasjert ved den samme offentlige, kommunale tolketjenesten. Den sjuende informanten, som arbeider i administrasjonen, vil i denne oppgaven i hovedsak bli benyttet som en utfyllende og perspektiverende kilde til informasjon.

Blant de seks informantene med tolkebakgrunn, er fem av disse ikke-norskfødte, mens den siste er norskfødt. Samtlige av de ikke-norskfødte har vært bosatt i Norge i mange år. Disse informantene har, i tillegg til utdanning fra hjemlandet, ulike kurs i, og opplæring innen, tolking. En av informantene har gjennomført en årsenhet i grunnkurs for tolker, én er statsautorisert tolk, mens en tredje har tatt deler av tolkeutdanningen som tidligere ble tilbudt ved Høgskolen i Sør-Trøndelag (HiST). Videre oppfyller alle tolkene tolkeportalens kvalifikasjonskategorier. Disse kategoriene går fra nivå 1 til 5, der nivå 5 innebærer bestått tospråklig test og grunnleggende tolkeopplæring, mens nivå 1 er tolker med statsautorisasjon, i tillegg til minst 30 studiepoeng i tolking ved høgskole og/eller universitet. Ved den aktuelle tolketjenesten, er kravet til tolker, både faste ansatte og timeengasjerte, at disse må ha gjennomført og oppnådd tilfredsstillende resultat på Tospråklig sjekk for potensielle tolker (ToSPot), samt et kurs i Tolkens ansvarsområde (TAO), kvalifikasjoner som tilsvarer nivå 5 i Nasjonalt tolkeregister (Tolkeportalen 2011a).

Når det gjelder fordelingen av kjønn blant informantene, er kun to av mine sju informanter menn, resten kvinner. Tove Thagaard peker på at intervjuerens kjønn kan få betydning for intervjusituasjonen. Særlig gjelder dette når forsker og informant er av samme kjønn (2009: 106). Et slikt felleskap kan «tjene som referanse til kunnskap som blir tatt for gitt innenfor samme kjønn», ved at informanten dermed antar at forskeren forstår i kraft av sitt kjønn (ibid.: 106), og dermed kan ha lettere for å betro seg til forskeren. En slik fordel finner jeg derimot ikke tendenser av i mitt materiale. Ser vi på mengden materialet fra den enkelte informant, er det ingenting som tyder på at de mannlige informantene snakket mer enn de kvinnelige, eller vise versa. Videre er det ingen spor ved empirien som tyder på en større fortrolighet til meg som forsker hos de kvinnelige informantene sammenliknet med de mannlige.

Der jeg ovenfor gav en generell beskrivelse av informantene mine, vil jeg helt tilslutt i dette avsnittet gi en oppsummert presentasjon av den enkelte:

**Zahra:** Ikke-norskfødt kvinne i 40-årene, som tolker til/fra arabisk og norsk.



**Shahzad:** Ikke-norskfødt mann i 40-årene, som tolker til/fra de kurdiske språkene sorani, kurmanji og badini, kurdisk, samt arabisk og norsk.

**Vera:** Ikke-norskfødt kvinne i 50-årene, som tolker til/fra bosnisk, kroatisk, serbisk og norsk.

**Yasmine:** Ikke-norskfødt kvinne i 40-årene, som tolker til/fra farsi (iransk persisk), dari (afghansk persisk) og norsk.

**Daniel:** Ikke-norskfødt mann i 50-årene, som tidligere tolket til/fra fransk og norsk.

**Marit:** Norskfødt kvinne i 50-årene, som tidligere tolket til/fra spansk og norsk.

**Kari:** Norskfødt kvinne i 50-årene, som er ansatt i administrasjonen ved den aktuelle tolketjenesten.

## Arbeidet med intervjuene

Alle informantene ble intervjuet én gang, og intervjuene ble tatt opp med lydopptaker. Dette valget ble tatt fordi jeg som forsker ønsket å konsentrere meg mest mulig om selve intervjuet fremfor å notere ned alt som ble sagt. Likevel noterte jeg ned egne tanker og idéer som dukket opp underveis i intervjuene, samt viktige poeng i det informantene fortalte. Dette skulle vise seg å bli svært viktig i et av intervjuene, da opptakeren slo seg av fem minutter før intervjuet var over. Etter å ha avsluttet alle intervjuene, hørte jeg igjennom lydopptakene en rekke ganger før jeg begynte prosessen med å transkribere.

I løpet av arbeidet med transkriberingen av intervjuene, måtte jeg som forsker ta stilling til en rekke spørsmål. For det første er transkripsjoner «oversettelser fra talespråk til skriftspråk», noe som medfører «tap av kroppsspråk, for eksempel kroppsholdning og gester», så vel som en abstraksjon hvor «stemmeleie, intonasjon og åndedrett går tapt» (Kvale og Brinkmann 2010: 187). En slik reduksjon måtte jeg derfor ta i betraktning da intervjuene skulle transkriberes. Jeg fant det derfor viktig å transkribere så nært opp mot talespråket som mulig, ved blant annet å markere pauser, nøling og latter der dette forekom. I tillegg uthevet jeg ord informantene selv la trykk på, samtidig som kropps- og ansiktsuttrykk ble notert. Jeg valgte en slik måte å transkribere på nettopp for å gjøre skriftspråket mest mulig likt talespråket, men også for å holde «liv» i informantene. De grepene jeg tok ble også viktige i forhold til transkripsjonenes pålitelighet og validitet.

Et grep som derimot ikke bidro til å holde talespråket levende, var valget jeg tok når det gjaldt direkte ordfeil og gjenkjennende dialekt. Fem av mine sju informanter er ikke-norskfødte, hvorpå de alle har kommet til Norge sent i livet. Til tross for at alle fem har et høyt språklig nivå og bredt ordforråd når det gjelder norsk språk, ble det likevel tydelig at feil artikkel- og

setningsoppbygging var til stede. Dette ble dermed et dilemma ved transkribering av intervjuene. For ikke å fornærme eller indikere et svakere intellektuelt og språklig nivå, anså jeg det som etisk uforsvarlig å transkribere slike feil i talespråket. Dette er også noe Kvale og Brinkmann peker på: «*publiseringen* av usammenhengende og repetitive, ordrette intervjutranskripsjoner kan medføre en uetisk stigmatisering av bestemte personer eller grupper» (2010: 195). Dermed ble den endelige transkriberte versjonen av det enkelte intervju et skriftlig talespråk beriket med nøling, pauser, latter og andre nonverbale trekk.

## **Etiske vurderinger ved anonymisering**

Når det gjelder grep for å anonymisere det empiriske materialet, dukket det tidlig opp flere spørsmål jeg måtte ta stilling til. I forkant av prosjektet hadde jeg søkt Personvernombudet om tillatelse til å gjennomføre intervjuene, da de opplysningene jeg ønsket å innhente viste seg å være meldepliktige i henhold til personopplysningsloven. Det å beskytte deltakernes privatliv, er også noe Steinar Kvale og Svend Brinkmann peker på som essensielt (2010: 90). Det er viktig at forskeren på forhånd gjør deltakerne forstått med hva informasjonen fra intervjuene skal brukes til, og på hvilken måte. Dersom informasjonen offentliggjøres, og samtidig kan være gjenkjennelig for andre, bør informantene være innforstått med dette (ibid.: 90). I forkant av intervjuene gjorde jeg det derfor tydelig for informantene hva prosjektet gikk ut på, opplyste om at de når som helst kunne trekke seg fra opplegget, i tillegg til å understreke at alle opplysninger ville bli anonymisert.

Konkret i arbeidet med å skulle transkribere intervjuene, trakk jeg derfor inn ulike grep for å beskytte deltakernes anonymitet. Et av tiltakene var å gi alle informantene fiktive navn. Jeg valgte kun å gi deltakerne fornavn, og navn som var helt ulike informantenes egne. Likevel valgte jeg å opprettholde en viss likhet gjennom å bruke navn som var å finne i de regionene informantenes tolkespråk kommer fra. Et annet valg jeg som forsker tok i forhold til å verne om informantenes anonymitet, var å unnlate å bruke dialekt eller spesielle ord og uttrykk i transkriberingen av materialet. Dette bidrar, ifølge Kvale og Brinkmann, til å lette forståelsen og lesbarheten av sitatene (2010: 282). Likevel var jeg nøye på ikke å endre noe av innholdet i det som ble sagt, for på denne måten må ivareta informantenes budskap på best mulig måte (Thagaard 2009: 225). Et tredje grep jeg gjorde i det å skulle anonymisere materialet, var å utelate navnet på tolketjenesten informantene er tilknyttet. Dette valget begrunner jeg ved at dersom navnet hadde vært synlig, ville informantene lettere blitt gjenkjennbare, både innad i miljøet, men i verste fall også utad blant klienter og tolkebrukere.

## Forskerposisjon og troverdighet

For å oppnå en god kjemi med informantene, var jeg ekstra nøye med å holde en god og uformell tone både før, under og etter intervjuene. Samtidig passet jeg på å ikke avbryte informantene mens de fortalte, men stilte heller oppfølgende spørsmål og gav bekreftende kommentarer underveis. En slik holdning anser Kvale og Brinkmann som viktig for å kunne skape god kontakt mellom intervjuer og informant, og for at informanten skal kunne få en klar oppfatning av intervjueren (2010: 141). Det at jeg ikke har et felles erfaringsgrunnlag med deltakerne, ved at jeg hverken er tolk selv eller hadde særlige forhåndskunnskaper om arbeidet som tolk, fungerte positivt i intervjusituasjonen. Ifølge Thagaard, reduseres gjerne den sosiale avstanden mellom intervjuer og informant mest når undersøkelsen foregår i et miljø forskeren kjenner godt eller selv har deltatt i (2009: 104), noe som dermed ikke var tilfellet for mitt vedkommende.

Det at jeg ikke selv kjente miljøet rundt informantene gav meg likevel gode og detaljerte beskrivelser, og fungerte dermed snarere positivt enn negativt. Likevel ligger det i min rolle som intervjuer en viss betydning i det å framstå som «en seriøs og fornuftig samtalepartner, og som troværdig representant for forskerverden» (Järvinen 2005: 31). Järvinen peker på at fordi intervjuet – sett fra et interaksjonistisk perspektiv – er et «møde, hvor (mindst) to sæt af forudsætninger, holdninger og interesser brydes mod hinanden», får man samtidig innblikk i informantens sosiale identitet og sosiale strategier (ibid.: 29-30). Dermed er det maktpåliggende også for informanten å uttrykke en viss inntrykksstyring. Dette gjør seg gjeldende ved at vedkommende selv kan posisjonere seg, og andre karakterer som inngår i fortellingen, på en måte som blir mest mulig hensiktsmessig for den enkelte. Dermed kan troverdigheten i det som uttrykkes avhenge av både informant, så vel som intervjuer.

Thagaard, via Silverman, peker dessuten på at reliabilitet og validitet er to sentrale begreper i diskusjonen rundt forskningens troverdighet. I dette ligger det å vurdere forskningens pålitelighet, og om denne er utført på en tillitsvekkende måte (2009: 198). «Validitet» på sin side blir et viktig begrep for å vurdere tolkingen av de data forskeren har kommet fram til, og hvorvidt resultatene representerer den virkeligheten man har studert (ibid.: 201). Troverdighet blir dermed et svært viktig element for min forskningsstudie. Gjennom analyse av utarbeidet empiri, må jeg som forsker ta alle de nevnte faktorene i betraktning, og samtidig forsøke å gi «kvalifiserte begrunnelser for [undersøkelsens] konklusjoner» (ibid.: 202).

## **Oppsummering**

Utgangspunktet for denne avhandlingen er som nevnt en kvalitativ intervjustudie, der intervju med i alt sju informanter danner utgangspunkt for det empiriske materialet. Gjennom en semistrukturert intervjuguide inndelt i sju kategorier med tilhørende underspørsmål, ønsker jeg å få et bedre innblikk i utfordringer knyttet til tolkens arbeid. I dette metodekapittelet har jeg derfor forsøkt å belyse hvordan jeg har gått fram i arbeidet med å skulle samle inn og analysere materialet, og samtidig pekt på aspekter ved kvalitativ forskning man som forsker må vie ekstra oppmerksomhet. Dette gjelder som nevnt i særlig grad valg av kvalitativ innfallsvinkel, anskaffelse av informanter, arbeid med intervju, samt egen posisjonering og etiske vurderinger ved anonymisering.

## Kapittel 5: Hva kjennetegner «en god tolk»?

Jeg liker å si at tolk er en talende skygge; vi følger mennesket  
fra fødsel til døden, og vi er overalt.

Vera

Et tema som tidlig skulle utpeke seg i det empiriske materialet, er hvordan tolkene selv snakker om, og definerer, det å være «en god tolk». De svarene jeg fikk, skulle vise seg å ha flere fellestrekk. Gjennom det informantene sier, blir det tydelig hvordan de yrkesetiske retningslinjene forstås som en «mal» eller et «ideal» for hva en tolk er, og bør være. Det jeg derfor vil se nærmere på i dette kapittelet, er hvordan tolkenes oppfatning av sin egen rolle og funksjon står i forhold til disse reglene. Finnes det en klar sammenheng mellom teori og praksis hos tolkene når det gjelder tolkens rolle? Eller vil de ideelle retningslinjene på noen måte kolliderer med tolkens reelle praksis? Her blir det videre hensiktsmessig å se hvilke kriterier som legges til grunn for eventuelt å tre ut av de rollebetingelsene som legger grunnlaget for kriteriene «en god tolk» må følge. Kan tolken og tolkebrukernes ulike erfaringer med, og forståelse av, normer og verdier spille en rolle for hvordan tolken utfører selve tolkingen?

### Gode språkkunnskaper og utdanning

Som nevnt innledningsvis, kommer Hanne Skaaden med én mulig definisjon på hva en tolk er. Denne avgrensingen fungerer som den offisielle i Australia, og kan oversettes til «[...] en som gjengir muntlig, og på et annet språk, en persons tale for andre lyttere på det tidspunktet ytringen blir gjort» (Skaaden 2007: 2)<sup>7</sup>. I dette ligger det en klar avgrensing av tolkens ansvarsområde til å gjelde det språklige eller verbale nivået (ibid.: 2). Dette er en forståelse som også kommer tydelig frem i de intervjuene jeg her har hentet utdrag fra. Felles for alle tolkene, er at de peker på en solid kjennskap til, og kunnskap om, språk som sentralt når det gjelder det å skulle være en god tolk:

---

<sup>7</sup> "...renders orally, and into another language, one person's speech for other listeners at the time the speech is made." Hentet fra *Australia's Committee on Overseas Professional Qualifications*, her gjengitt i Skaaden 2007, etter Ozolins 1991, side 39.

Først og fremst er det å ha god kjennskap til språket... det er aller viktigst (...) det er for eksempel veldig krevende oppdrag i retten eller om jeg skal hos politiet, (...) de bruker veldig vanskelige begrep. Det er et stort ansvar å kunne det språket for å kunne forklare det videre (Zahra).

[K]ompetanse, hvilket ord og sjanger, og nyanser i språket til vedkommende (...) grunnelementene i et språk, hvordan språket bygges, hvis du ikke kan forskjellen mellom «i går» og «i dag», altså fortid og nåtid i språket og hvordan det påvirkes, har du ingen sjanse (...) utdanning (...) vedkommende må ha et visst nivå av skolebakgrunn (...) man må kunne litt om de ulike emnene (...) det du lærer på gata er ikke nok skal du bli en god tolk, du må ha litt kjennskap (Shahzad).

[D]et å tolke er en veldig kompleks situasjon, og språkkunnskapene er jo basisen (...) du kan ikke bruke ditt eget språk, for å si det sånn, du snakker på vegne av andre, og da må du beherske den måten de snakker på (...) enten det er et akademisk språk, og det er masse faguttrykk, eller det er et gatespråk, eller et barnespråk (Marit).

En bred kjennskap til alle nyanser ved språk synes å stå som en viktig del av hva som kjennetegner en dyktig tolk. Shahzad peker på at tolkens egen utdanning og erfaring – både når det gjelder språk, men også den generelle realkompetansen – kan stå som andre nøkkelpunkter. Zahra understreker hvordan det er viktig med gode språkkunnskaper, fordi det hviler et stort ansvar på det å skulle kunne et språk godt nok til å tolke det som blir sagt. Særlig blir dette ekstra utfordrende når det handler om spesialisert språkbruk, som man ofte kan møte i retten eller hos politiet. Språkkunnskaper og tilstrekkelig generell utdanning blir dermed svært viktig for tolken, noe Shahzad poengterer på en treffende måte: «det du lærer på gata er ikke nok til å bli en god tolk».

Marit understreker, på samme vis som Shahzad og Zahra, hvordan språkkunnskapene er en essens i tolkens arbeid. Hun peker videre på at det er viktig å reflektere over *måten* tolken snakker på, gjennom det faktum at vedkommende ikke bruker sitt eget språk. Dette tolker jeg som at den tolkede samtalen må gjenspeile partenes måte å uttrykke seg på – ikke tolkens. Dersom én av tolkebrukerne bruker et billedlig språk eller særlig avansert språk, bør dette også reflekteres gjennom tolkens tolkede versjon. Vera kommer med et eksempel som også poengterer en slik viktighet:

Du skal gjengi på samme måte, så på en måte er det sånn skuespill, men du må ta det ordet veldig forsiktig [ler], fordi hvis noen sier sånn «jeg har ikke sovet godt» [med lav og nedsunket stemme], så skal ikke jeg si sånn «jeg har ikke sovet godt» [med glad, oppspilt stemme][ler]. Skjønner du? Helt motsatt, selv om det er de samme ordene, skal det også ha samme mening.

Shahzad, Zahra, Marit og Veras oppfatninger av hva som definerer en god tolk, finner vi også i professor og tidligere tolk Hanne Skaadens artikkel «Tolkens ansvarsområde». Skaaden understreker videre viktigheten av god tospråklighet i jobben som tolk. Det er ikke nok å beherske eget morsmål dersom kunnskapene i det språket det oversettes til, ikke er gode nok (2007: 4). Dette er et poeng også informantene Kari understreker. God tospråklighet er det som kan gjøre tolken «usynlig» i tolkesituasjonen, og dermed til kun en formidler av mening mellom de øvrige partene:

[D]et å ha godt språk på begge sider er veldig viktig, for det er det som gjør at du kan være en person som egentlig kan bli usynlig i tolkesituasjonen, det hører jeg i alle fall mange kunder si; de beste tolkene er de man ikke legger merke til at er der, de som glir naturlig inn og bistår, sånn i bakgrunnen.

En slik tospråklighet blir dermed viktig av flere grunner. Særlig gode språkferdigheter på begge sider blir essensielt når det gjelder å understreke det faktum at tolken aldri tolker for én person, men alltid to eller flere. Dette bidrar til å rette fokus mot begge tolkebrukerne, snarere enn kun klienten som den parten med størst behov for hjelp, i form av tolk.

En slik mulig orientering mot den minoritetsspråklige parten i en tolkesituasjon, er også noe forfatterne av boka *Liaison Interpreting – A Handbook*, diskuterer. Her understrekes det derimot hvordan tolking *ikke* kun skjer med utgangspunkt i at den minoritetsspråklige ikke behersker majoritetsspråket. Bruk av tolk for at kommunikasjonen skal lykkes er like viktig for tolkebrukeren som for klienten:

A change in perspective can only come when it is recognized that interpreting is not done *for* the minority group but is necessary for the successful performance of any institution that deals with clients, or any professional with clients who do not share their language. It is *as* important for institutions of the mainstream as for the minority member (Gentile m.fl.1996: 16).

Selve begrepet «tospråklighet» er i seg selv svært myteomspunnet, ifølge Skaaden (2007: 2). Det å være en tospråklig ekspert er ikke det samme som å være tolk. Ifølge Jareg og Pettersen innebærer tolkefaget «mye mer enn språkkunnskap, det handler om å medvirke til kommunikasjon mellom to eller flere parter» (2006: 28).

Det skal derfor mer til enn kun ferdigheter i to språk for å bli en dyktig tolk. Det kreves i tillegg bevisstgjøring av egen rolle og funksjon, samt ansvarsforståelse og refleksjon rundt tolkens yrkesoppgaver. En slik forståelse av begrepet «tospråklighet», fungerer som et viktig poeng i debatten rundt bruken av familiemedlemmer, da særlig barn, som «tolker». Når barn blir brukt som tolker, og samtidig anses som «tospråklige», blir de gitt en jobb det hverken er deres oppgave eller ansvar å utføre, og som dessuten er svært krevende (*Aftenposten* 2006, Fuglehaug 2012). Dette er et viktig poeng også Vera understreker. Hun peker samtidig på et behov for mer opplysning rundt tolking som profesjon, slik at man blir bevisst tolkens rolle og dermed unngår bruk av barn, familie og venner som «tolker»:

[D]et må bli mer regulert, (...) lovfestet rett til profesjonell tolk. Slik at det ikke brukes familie, venner, barn (...) Og så generelt, å spre litt mer kunnskap, for jeg synes at folk generelt tenker at «språk – ja, alle kan snakke, liksom», men ikke «snakke» og «ikke snakke på samme nivå overhodet» (...) at det spres litt mer kunnskap om dette yrket, fordi det er veldig ukjent.

Fordi at folk mener at alle fremmedspråklige, de er tospråklige, at det er medfødt omtrent [ler], og så synes jeg at det, det er veldig ofte at for eksempel barn som er oppvokst i Norge, de er så flinke i norsk, de er mye flinkere enn meg i norsk [ler], men de er overhodet ikke flinke i morsmål, og det er, da tenkes det at «når noen er så flink i norsk, er de enda flinkere i morsmål», men det er overhodet ikke sant. For de som er så flinke, de har gått på norsk skole, og de bor her og, jeg har jobbet som morsmåls lærer og testet «hva heter SFO på bosnisk?» - ingen visste det. Vi har et godt tilsvarende ord, men det er mye lenger og ingen bruker det (...) Så da er det morsmålet veldig begrenset, det er litt sånn «ja, hva har du spist?» og «hvor skal du?», og det er grammatisk riktig, men det er et utrolig fattig ordforråd, for de fleste, og sånn kan ikke folk tolke.

## **Bakgrunnsinnsikt og evne til upartiskhet**

Gode språk- og allmennkunnskaper kan stå som sentrale kriterium for «en god tolk». Ser vi nærmere på hva informantene sier, blir kjennskap til partenes bakgrunn en annen viktig faktor:

[D]u må kunne veldig mye om vedkommendes kulturelle bakgrunn (Shahzad).



[D]u må ha noen kunnskaper om både samfunn og kultur – både den norske og (...) den andre. Altså, en del språk snakkes jo i mange land, og det betyr jo at man må kjenne litt til både samfunn og struktur og kultur i flere land. Det gjelder jo for eksempel mitt tolkespråk, som er spansk (Marit).

Informanten Marit understreker betydningen av å ha god kjennskap til bakgrunnen hos begge partene. Dette innebærer å ha en viss kunnskap om struktur og samfunn, så vel som kultur. Dette blir enda viktigere når det dreier seg om et tolkespråk som snakkes i flere land, kanskje også på flere kontinenter, slik som spansk eller arabisk. Tilstrekkelig bakgrunnskunnskap er også noe Hanne Skaaden vektlegger:

Tolkens behov for kunnskap om begge samfunn henger således sammen med språkferdighetene, og evnen til å oppfatte det som blir sagt. Tolken trenger samfunnskunnskapen for å beherske flest mulig språkdomener i begge språk. Tolkens behov for samfunnskunnskap er altså **ikke** – slik noen feilaktig tror – at tolken skal kunne hjelpe til med å «løse» saken (2007: 4).

Tolken skal derimot *ikke* tre inn i rollen som en kulturinformant eller kulturformidler, og dermed komme med «ekspertuttalelser» rundt for eksempel forhold i et annet land (UDI/KAD 1997: 6). Dette er et dilemma jeg vil diskutere mer inngående senere i denne oppgaven.

Så vel som gode språkkunnskaper, strukturell og kulturell innsikt og allmennkunnskaper, ligger det også – ifølge de yrkesetiske retningslinjene – i tolkens rolle å være upartisk (eller topartisk) i samtalen. Samtidig blir det å ivareta taushetsplikten særlig viktig:

Først og fremst må en tolk være nøytral, upartisk, i samtalen, og det viktigste er det med taushetsplikt, selvfølgelig, det er veldig viktig (Yasmine).

Hva som ligger i nettopp disse begrepene, gir de tolkeetiske retningslinjene mer inngående svar på. § 5 peker på at taushetsplikt er «en plikt til å tie om bestemte forhold og en plikt til å hindre at uvedkommende har mulighet til å skaffe seg innsyn i disse forholdene» (UDI/KAD 1997: 3). Dette innebærer at tolkens oppgave samtidig er ufravikelig bunnet til tillit mellom partene. Her inneholder ikke det norske lovverket spesifikke bestemmelser om tolkens oppgave og

taushetsplikt, men taushetsplikten blir implisitt gyldig gjennom den tjenesten han/hun utfører, jamfør den forvaltningsmessige taushetsplikten i Ot.prp. nr. 3 (1976-1977), samt ulike særlover (ibid.: 3).

Å opptre upartisk i tolkesituasjonen er noe informanten Kari, på linje med Yasmine, understreker. Selv om det er viktig for Kari at de ansatte har egne meninger, må dette skje på andre arenaer enn under selve tolkingen:

Og det med nøytralitet er viktig fordi man som tolk ikke skal ha egne meninger oppi det hele, og det ser jo jeg som, det er jo en utfordring (...) jeg som arbeidsgiver ønsker jo at mine medarbeidere skal ha egne meninger, men det må man ha på andre områder da enn i selve tolkesituasjonen.

Dette er sentrale elementer i så vel Hanne Skaadens artikkel som i «Retningslinjer for god tolkeskikk». Skaaden peker på at inhabilitet i form av personlige forhold (for eksempel familieband mellom tolk og klient) eller tilfeller der tolken har egne interesser, kan være svært uheldig både for kommunikasjonen, så vel som for partenes tiltro til tolken (2007: 12). En risikerer dessuten å sette tolkens profesjonalitet på prøve, ved at tolken dermed ikke lenger har mulighet til å overholde de yrkesetiske retningslinjene. Dette er eksempler som tydeliggjøres gjennom det informanten Vera anser som essensielt for tolkens rolle. Hun betoner at tolken må kjenne til grensene for sin egen habilitet. Vera understreker dessuten at tolkebrukerne ikke kan være bekjente av tolken nettopp fordi dette vanskeliggjør det å skulle oppnå tillit:

[S]om tolk må du oppnå tillit for at folk i det hele tatt skal si noen ting. For at hvis folk har mistillit til tolken, så sier de ikke noe, eller sier det motsatte eller sier noe annet, så er det nesten ikke noen vits i det møtet, hvis du ikke har tillit. Men det som er vanskelig for tolken og hvordan man oppnår tillit, er at man ikke er en bekjent, og at man kjenner grensene (Vera).

### **«Jeg er bare en tolk»**

Ifølge informantene kan gode språkkunnskaper, god hukommelse, evne til upartiskhet, respekt, toleranse og tillit stå som noen nøkkelpunkter ved det å være en dyktig tolk. Et annet viktig element vil være hvorvidt informantene anser at tolken har en særskilt hovedfunksjon i tolkesamtalen. Ser vi på Skaadens artikkel, så vel som de offisielle retningslinjene, finner vi en klar oppfatning av at tolken *ikke* skal være en aktiv, deltakende part i samtalen, men kun gjengi muntlig det som blir sagt slik det sies (Skaaden 2007, UDI/KAD

1997). En slik forståelse blir også tydeliggjort gjennom intervju med informantene:

[H]ovedfunksjon er rett og slett, jeg pleier alltid å si at du er et medium (...) samtalen blir ikke rensset, men overført på en pålitelig måte uten å legge til eller trekke fra (...) Jeg pleide å si at man er en skuespiller; du er der uten manus (...) du må være forberedt på all slags mulige roller (Shahzad).

Jeg er bare en tolk (...) bare et verktøy, vi kaller oss et bindeledd mellom de som bestiller tolken og de som vi skal tolke for (...) vi kaller oss også en brobygger, slik at det... hvis det ikke er en bro så kommer man ikke fram til andre siden (...) Så, sånn fungerer tolken faktisk, denne personen som brukes for at to personer forstår hverandre (Zahra).

Min hovedfunksjon etter min mening, er å formidle det de to partene skal formidle til hverandre, jeg er et ledd mellom de to partene, da, uten å være direkte innblandet i samtalen deres (Yasmine).

I utdragene blir det tydelig hvordan tolken kun skal fungere som et hjelpemiddel i samtalen, slik at partene kan kommunisere og forstå hverandre. For Shahzad blir hovedfunksjonen å skulle fungere som et medium som overfører samtalen på en pålitelig måte, uten å legge til eller trekke fra informasjon. Zahra på sin side peker på at man er «bare en tolk»; tolken skal fungere som et bindeledd eller brobygger mellom partene slik at disse forstår hverandre. Yasmine understreker hvordan tolken skal formidle det partene sier uten å være direkte innblandet i samtalen som utspiller seg. Det som dermed blir viktige fellestrekk ved tolken, i tillegg til de øvrige nevnte kriteriene, er tolken som et hjelpemiddel som bidrar til at kommunikasjon og mening kan foregå mellom de aktuelle partene.

Tolkenes rolleforståelse stemmer godt med hvordan Cecilia Wadensjö forstår begrepet. Hun ser tolkens rolle særlig i lys av Erving Goffmans arbeider, som peker på «gruppen og dens medlemmer» som en sentral del av det å undersøke sosiale roller (Goffman i Wadensjö 1998: 62, min oversettelse). Wadensjö framhever hvordan det her er snakk om å se det møtet som oppstår i den tolkemedierte samtalen, snarere enn kun tolken og vedkommendes rolle. Hun peker samtidig på hvordan det her

takes a relevant audience to attribute someone a particular social role, and a certain mutuality in the interaction among members of this audience. The relevant audience of a performing interpreter are two or more persons who

interact with one another in various languages with the assistance of the interpreter (ibid.: 62).

Goffman utdyper en slik rolleforståelse videre ved å peke på at et sosialt forhold sannsynligvis vil oppstå når «an individual or performer plays the same part to the same audience on different occasions» (1990: 27). Ved å definere en sosial rolle som «the enactment of rights and duties attached to a given status» kan vi stadfeste hvordan «a social role will involve one or more parts and that each of these different parts may be presented by the performer on a series of occasions to the same kinds of audience or to an audience of the same persons» (ibid.: 27).

En slik oppfatning blir dermed en god beskrivelse av tolken og vedkommendes rolle. Når tolken «spiller» den samme rollen overfor et «publikum», og gjentar denne rollen over tid, vil det være snakk om en etablert sosial rolle. Gjennom det informantene sier i intervju, vil en slik etablert rolle særlig kunne sees i sammenheng med de yrkesetiske retningslinjene for tolken, hvor disse normene utgjør de rettighetene og pliktene som nettopp inngår i rollen «tolk». Samtidig er tolken avhengig av at kunnskapen om nettopp denne rollen går alle veier i tolkesamtalen. Først da kan tolkens sosiale rolle bli troverdig.

Det som derimot blir nyttig å se nærmere på, er hvorvidt denne teorien faktisk fungerer i praksis. Dette vil jeg studere i de neste analysekapitlene, gjennom eksempler informantene selv kommer med. Et sentralt spørsmål her blir å se om tolkenes forståelse av hva som kjennetegner en god tolk, faktisk samsvarer med egen, virkelig praksis. Samtidig kan det være fruktbart å studere hvordan de rettighetene og pliktene som ligger i tolkens rolle settes på prøve dersom de øvrige deltakerne i tolkesamtalen ikke er oppmerksomme på disse, eller går inn i samtalen med motstridende syn på tolkens rolle.

## **Oppsummering**

Gjennom de valgte intervjuutdragene i dette kapitlet, blir det tydelig hvordan en dyktig tolk – ifølge informantene – innehar en rekke kvaliteter. Blant disse er gode språkkunnskaper, bakgrunnsinnsikt hos begge tolkebrukere, evne til upartiskhet, toleranse, tillit og respekt viktige egenskaper. Det at tolken selv har god kjennskap til rammene rundt, og grensene for, hvordan man skal utøve en slik rolle, står sentralt i det informantene sier.

Videre har jeg her valgt å se nærmere på hva den enkelte tolk anser som hovedfunksjonen i rollen som tolk. Her blir det tydelig at tolken skal fungere som et hjelpemiddel som gjør kommunikasjon mellom partene mulig, og dermed formidler mening. Avslutningsvis har jeg diskutert hvordan en slik

rolleforståelse kan sees som en sosial rolle, som aktualiseres gjennom den gitte kommunikative aktiviteten en tolket samtale representerer. Ved å sette informantenes intervjuutdrag opp mot de yrkesetiske retningslinjene for tolken, blir det tydelig hvordan disse er nært knyttet sammen. Dermed blir det hensiktsmessig for den videre analysen å studere hvordan denne sammenbindingen får konsekvenser i selve tolkesituasjonen.



## Kapittel 6: Å være eller ikke være kulturinformant?

Det er partene som må utvikle sin kulturhorisont – det er ikke tolken.

Daniel

Definisjonen av hva en tolk er, blir som nevnt avgrenset gjennom de offisielle retningslinjene. Som vist i det første analysekapittelet, er dette også noe som kommer frem gjennom det tolkene selv sier. Det som dermed blir nyttig å se nærmere på, er om tolkereglens tatt-for-gitt-heter på noe vis kolliderer med tolkenes egen praksis. Sagt med andre ord; kan vi finne likheter og/eller forskjeller mellom tolkenes forståelse av «en god tolks» kvalifikasjoner, kunnskaper og praksis sammenliknet med de offisielle beskrivelsene? Her vil det være hensiktsmessig å se nærmere på «det som tas for gitt», i dette tilfellet de norske tolkereglene, og studere disse i lys av hva informantene selv sier.

### «Vi skal ikke være kulturformidlere – vi skal bare gjengi»

Som allerede vist, vil god tolkepraksis for informantene være avhengig av at tolken har opparbeidet seg gode språkkunnskaper, så vel som erfaring, evnen til upartiskhet og toleranse. Videre vil det å skulle være en god tolk også bero på hvilken funksjon og rolle tolken selv inntar i tolkesituasjonen. Ifølge «Retningslinjer for god tolkeskikk», skal tolken være upartisk ved ikke å la egne holdninger og meninger påvirke arbeidet (UDI/KAD 1997). Samtidig skal tolken, ifølge § 4, tolke «innholdet i alt som sies, intet fortie, intet tillegge, intet endre» (ibid.: 4). Tolken skal samtidig, i henhold til § 7, *ikke* fungere som kulturformidler eller kulturinformant under tolkingen, og heller «ikke komme med «ekspertuttalelser» om forhold som det kan ventes at tolken har spesielle kunnskaper om, for eksempel forhold i et annet land» (ibid.: 6). Når det gjelder kravene til det å skulle være en god tolk, synes dermed de offisielle retningslinjene å være relativt samsvarende med tolkenes utsagn i de tidligere intervjuutdragene.

Det å følge slike nedfelte retningslinjer, og dermed ta på seg en rolle, er noe Cecilia Wadensjö ser nærmere på i boka *Interpreting as Interaction*. Via Erving Goffmans arbeid, argumenterer Wadensjö for at begrepet “rolle” i seg selv består av tre ulike aspekter, nemlig «normativ rolle», «typisk rolle» og «rolleutførelse» (1998: 83, min oversettelse). Wadensjö peker på at den normative rolleforståelsen lenge har vært dominerende i litteraturen om tolking. Denne kan forstås som «what interpreters think they do when they perform well,

or at least appropriately as interpreter» (ibid.: 83). Wadensjö understreker derimot at denne forståelsen av hvordan tolken bør utøve rollen sin, er en annen enn det som faktisk er tilfellet. Tolkenes *rolleprestasjon* er minst like viktig, og beror like mye på hvilket inntrykk tolken sender til tolkebrukerne, og om dette samsvarer med de personlige og passende rollekkvalitetene tolkebrukerne tillegger tolken (ibid.: 83, min oversettelse). Det er de moralske kvalitetene ved en rolle, altså tanker rundt hva som er rett og galt, som gjør den som utøver rollen i stand til å «identify and become identified as a holder of a certain role» (ibid.: 83). En slik forståelse av rollebegrepet kan være én mulig årsak til begrunnelsen av tolken som kulturinformant eller kulturformidler. Dette vil jeg undersøke nærmere gjennom intervjuutdrag med informantene:

[N]oen ganger så sier jeg litt ekstra, kanskje (...) og ut av kulturen vår så er det, det er veldig, da trenger man litt mer forklaring (...) for å vise at det er en veldig viktig ting det handler om. Kanskje det er litt annerledes her i Norge at man sier det veldig, veldig rett, og veldig grovt sagt på en måte, men det trenger litt mer forklaring noen ganger (Zahra).

[M]an skal være direkte, man skal bruke direkte form uansett hvilken situasjon det er, men det der, jeg sa at det der, det passer ikke inn i kulturen, uansett hva du sier, til eksamen skal jeg skrive at man skal bruke den, og den og den, men i praksis kommer jeg til å gjøre den andre (...) jeg vil ikke krenke klienten min, fordi man må ivareta respekten og verdien til klienten når man skal tolke (...) selv om det kan oppfattes som dårlig praksis da (Shahzad).

Det å være kulturinformant i rolleutførelsen som tolk får her ulik betydning for informantene. Det blir tydelig hvordan det tolkene *sier* er en god tolk og hva de gjør i praksis, varierer. For Zahra blir det viktig å gi mer forklaring fordi det ikke ligger naturlig å si ting rett fram, sett fra et kulturelt perspektiv. Hun peker på at dette skiller seg fra hvordan man snakker i Norge, der man er mer direkte. Shahzad understreker på sin side hvordan respekten og verdien til klienten må veie tyngst. Til tross for at han, slik jeg oppfatter det, i teorien vil følge de tolkeetiske retningslinjene («til eksamen skal jeg skrive at man skal bruke den, og den og den»), vil praksisen avhenge av kulturelt skjønn. Shahzad peker selv på hvordan dette kan oppfattes som dårlig praksis, men at det for ham blir viktigere å respektere klienten. Dette kan oppnås ved å benytte en mer høflig tiltaleform, det vi på norsk omtaler som «De». Informanten Yasmine peker på betydningen av at klienten skal forstå mest mulig av det som sies, og ser dette som et argument for å påta seg rollen som kulturinformant:



[N]år folk ikke har i det hele tatt kjennskap til systemet her, så er det veldig vanskelig for dem å skjønne hva den andre parten sier eller mener. Derfor blir det jo på en måte, for meg som tolk som har kjennskap til den kulturen (...) så må jeg ta på meg den oppgaven ved å formidle det slik at vedkommende forstår mest mulig av det som blir sagt (...) Man må forklare mye, og kanskje på en annen måte, du går ut av den konteksten noen ganger for å kunne (...) gjøre at vedkommende har forstått, da.

For Yasmine blir det viktig å komme med ytterligere forklaring for at klienten skal forstå budskapet. På samme måte som Shahzad, blir det for henne et poeng at respekten og verdien til klienten ivaretas ved at denne forstår mest mulig av det som blir formidlet. Selv om det å ta på seg en slik formidlingsrolle dermed blir å gå utenfor konteksten nedfelt i retningslinjene, er det, ifølge Yasmine, andre aspekter som her vil veie tyngre, slik som at klienten får innsikt i et lands system og kultur.

Informanten Vera understreker derimot at en slik kulturinformant-rolle *ikke* er tolkens oppgave:

**I:** Så lurer jeg på om du har noen tanker om hovedfunksjonen i rollen som tolk? Hva skal du på en måte være, skal du være så nøytral som mulig, skal du være en kulturformidler...?

**Vera:** Vi skal ikke være kulturformidlere – vi skal bare gjengi. Og det er veldig ofte det er misforståelser, det er her det ofte oppstår problemer, fordi folk på begge sider forventer at vi skal være en kulturformidler, og vi er ikke det (...) hvis jeg starter å formidle at «ja, her hos oss...», så er det det at liksom «Er det vanlig hos 'oss'»?». Ja, hva er det 'hos oss'?

Vera peker på at tolken kun skal gjengi det som sies, og at vedkommende ikke kan snakke om tradisjon og vane for den det tolkes for som om det var tolkens egen. Vera understreker hvordan man ikke kan generalisere «kultur» som et gitt og uforanderlig begrep. Grunnen til det, er tanken om at tradisjon og vane ikke nødvendigvis er lik for mennesker med samme språk, eller som kommer fra samme land.

Dette er også et viktig poeng for Kirsti Jareg Zarin Pettersen. I boka *Tolk og tolkebruker – to sider av samme sak*, peker forfatterne på at kulturforskjeller finnes både «innen ett og samme samfunn, og mellom ulike samfunn», og understreker at tolken bør innta en posisjon der han eller hun kun tolker ytringene fra partene (2006: 87, 91). Dette innebærer for tolkens vedkommende å

[O]versette en mening fra en kulturell kontekst til en ekvivalent mening i en annen kulturell kontekst – hun må derfor beherske både egne kulturelle koder og majoritetsspråkets kulturelle koder. Hun kommer imidlertid ikke med egne ytringer under samtalen for å oppklare misforståelser, og deler heller ikke egne meninger om kulturelle forhold verken før eller etter samtalen. Hun gir heller ikke råd til tolkebrukeren om intervensjoner eller behandlinger (ibid.: 91-92).

## **Tolke *alt* slik det kommer til uttrykk?**

I forlengelsen av at tolken skal tolke *alt* slik det kommer til uttrykk, og samtidig ikke fungere som kulturformidler, vil jeg diskutere hvorvidt dette også gjelder uttrykk som ikke nødvendigvis har relevans sett med «norske» øyne. I så måte kommer Daniel med et godt eksempel:

[D]u kan tenke deg en klient som på slutten av annenhver setning, en muslimsk klient, sier «Allah er stor!», så, skal du selv velge å kutte ut dette her, fordi dette blir meningsløst i en norsk sammenheng? Nei, du må oversette «Allah er stor» i hver setning fordi det er det som er sagt, og den norske debatten... Det må handle om det!

Daniel understreker at det er viktig å tolke *alt* slik det sies, noe som også gjelder religiøse utsagn. En slik tolking kan bidra til å utfordre de gitte, «norske» tolkningsrammene Marianne Gullestad diskuterer, der dikotomien «oss»/«de andre» står sterkt. Gjennom å tolke slike utsagn som Daniel kommer med eksempel på, kan et etnisk, norsk «vi», «basert på en kristen kulturarv og «norske fellesverdier»» utfordres. Samtidig kan «vi» bli bevisste om eksistensen av et mangfold, og snarere se «våre» «egne handlinger og tenkemåter som kulturelle produkter, og dermed som relative» (2002: 65). Daniels eksempel belyser samtidig hvordan det er viktig å ta et slikt oppgjør nettopp fordi «vi» er like forpliktet til å ta inn over oss «innvandrernes» tradisjoner og kulturelle normer, som motsatt.

Som et annet aspekt ved det å tolke *alt* slik det sies, vil jeg kort se på hva tolkene sier om *hvordan* man skal tolke det som kommer til uttrykk. Der det blir viktig at også religiøse utsagn tolkes, peker informantene Vera på at momenter ved språket, som stemmeleie og setningsmelodi, også må gjenspeiles i det tolkede utsagnet:

[D]et er veldig viktig å se hvordan personene er, og så skal du på en måte, som sagt, hvis noen sier «jeg har vondt», så må du ikke si «jeg har vondt» [med

glad, lattermild stemme] [ler]. Men samtidig hvis noen slår i bordet og sier «nei, nå går det ikke mer», så skal ikke jeg slå i bordet [ler].

En slik måte å tolke på, blir også understreket av Hanne Skaaden. Hun peker på at det å være tro mot originalen ikke innebærer at tolken skal sette seg selv i sentrum som skuespiller, men derimot antyde graden av for eksempel strenghet, arroganse, glede eller liknende (2007: 7). Likeledes skal tolken gjengi språknivået tolkebrukerne benytter. Dermed ligger det ikke i tolkens oppgave å forfine eller forenkle språket, av den grunn at tolkebrukerne da kan få et feilaktig bilde av hverandre (ibid.: 8). Dette er noe jeg diskuterer mer inngående senere i denne analysen.

## **Den problematiske rollen**

Som pekt på ovenfor, blir det viktig at tolken tolker alt slik det kommer til uttrykk, men uten samtidig å ta del som kulturinformant i samtalen. Jareg og Pettersen diskuterer hvordan tolkens rolle som kulturinformant, ofte kan bidra til å skape misforståelser, snarere enn å løse dem. Forfatterne understreker snarere at tolkebrukeren bør være kultursensitiv, og samtidig «er seg bevisst at egne normer, verdier og måter å se verden på, ikke er universelle» (2006: 92). Vera retter et kritisk blikk mot at begge tolkebrukerne i samtalen ofte forventer at tolken skal være nettopp en kulturinformant. Dette, understreker hun, lar seg vanskelig gjennomføre fordi man ikke kan generalisere begrepet «kultur». Samtidig vil slike forventninger til tolken gå utenfor de fastsatte, yrkesetiske rammene:

[D]et kan godt være en tradisjon og vane til de jeg tolker for, men det er overhode ikke min og motsatt. Det kan ikke «dere» generalisere.

Dersom tolken inntar posisjonen som kulturinformant, vil dette ikke bare få konsekvenser for tolkens mulighet til å tolke det som blir sagt slik det sies. Rollen skaper også utfordringer ved det å skulle forholde seg upartisk, så vel som det å opprettholde posisjonen som profesjonell tolk. Daniel deler her Veras forståelse:

Og prøve å være så nøyaktig som mulig i den grad det er mulig, men jeg ser ikke meg selv som en brobygger mellom to kulturer. For å vri på det, tvert i mot, fordi hvis jeg ser at en konflikt oppstår på bakgrunn av

kulturmisforståelser, da går den konflikten for å være en konflikt sett fra mitt synspunkt. Det er partene som må finne ut av det – ikke jeg.

Daniel understreker, på samme måte som Vera, hvordan tolken ikke skal være en brobygger mellom to kulturer. Det er heller ikke tolkens oppgave å innta egne standpunkt dersom misforståelser oppstår i tolkesituasjonen. Det er snarere partene selv som må finne en løsning på problemet – ikke tolken. Både Vera og Daniel legger dermed hovedvekten på tolkens rolle til kun å være en nøyaktig gjengiver av det partene sier – ikke kulturinformant og deltaker i den tolkede samtalen. Dette er også noe Jareg og Pettersen peker på. De understreker at tolken kun skal tolke ytringene fra partene, og ikke komme med «egne ytringer under samtalen for å oppklare misforståelser, og deler heller ikke egne meninger om kulturelle forhold verken før eller etter samtalen» (2006: 91-92).

Det som ble tydelig gjennom intervjuutdragene i analysekapittel én, er hvordan informantene sier at de i teorien følger de tolkeetiske retningslinjene. Samtidig viser intervjuutdragene i dette kapitlet at dette ikke alltid er tilfellet i praksis. Shahzad, Zahra og Yasmine trekker eksplisitt fram hvordan det å vise respekt og toleranse – for så vel klienten som for vedkommendes kultur – blir minst like viktig. Ved å innta rollen som en type kulturinformant, går de tre dermed utenfor de norske retningslinjene på dette punktet, en rolle som ikke er å anbefale ifølge disse normene.

Jareg og Pettersen peker derimot på at spørsmålet om tolken som kulturinformant er svært omdiskutert, særlig i internasjonal sammenheng. Forfatterne hevder at det sjelden er et entydig svar på hvem som er ansvarlig når misforståelser oppstår (2006: 94). De setter samtidig spørsmålsteget ved retningslinjenes § 7: «Tolken har ingen funksjon som kulturinformant eller kulturformidler under tolkingen», og spør: «når begynner og når opphører tolkingen?» (ibid.: 95). Det er på dette området forfatterne hevder at retningslinjene kan sees som dels uklart definerte, og dermed lite presise. Her er det flere mulige måter å tolke innholdet på. Jareg og Pettersen peker på at én forståelse går ut på at «tolkebrukeren kan be tolken om generelle syn på kulturell praksis før og etter samtaler, og bruke denne kunnskapen i samtale med klienten uten å blande inn tolken» (ibid.: 95). En slik framgangsmåte kommer informantene Shahzad med et eksempel på:

Enten når oppdraget er ferdig eller på slutten så sier du «vi er ferdige med oppdraget nå, okay (...) I kulturen vår er det sånn...».

Ifølge informantene, blir det dermed tydelig hvordan det finnes både fordeler og ulemper ved tolkens rolleutførelse som kulturinformant. Jareg og Pettersen understreker hvordan tolken selv må være klar over fallgruvene i den posisjoneringen vedkommende inntar. For mange kan fristelsen til å gå inn i en rolle som kulturinformant være stor dersom tolken oppdager at samtalen for eksempel er på kollisjonskurs. Informanten Marit peker derimot på at hovedmålet med en tolket samtale må være *kommunikasjon*:

Hensikten med tolk er jo at to personer skal kunne møtes slik de er, uten noe filter, men bare med en hjelp til å kommunisere, til å forstå hverandre og til å misforstå hverandre, hvis det er det som skjer. For det gjør vi jo, selv om vi snakker samme språk. Og da må man få lov til det, selv om man snakker forskjellige språk også.

Marit belyser hvordan en tolkesamtale skal være en arena der tolken fungerer som en *hjelp* til å kommunisere. Dette blir dermed vanskelig å gjennomføre dersom tolken inntar rollen som kulturinformant, og blander seg inn i samtalen. Heller enn at tolken går inn i samtalen for å forklare hvordan det norske systemet fungerer, er det opp til den enkelte tolkebruker å stille slike spørsmål *via* tolken. Marit understreker hvordan de yrkesetiske retningslinjene best kan følges ved at partene – *via* tolken – selv forstår og misforstår hverandre. Dette blir også understreket av Daniel, som peker på at det er partene som må utvikle sin kulturhorisont – ikke tolken:

Misforståelser oppstår, og partene må selv ta initiativ for å løse opp misforståelser. Og selv om jeg er fullt klar over at det kan virke som god dag mann økseskaft, er det ikke min rolle å svare og forklare at «ja, han svarte sånn og sånn, og det er fordi han har sånn og sånn bakgrunn og derfor vet jeg at». Nei, dette er ikke min jobb. Det er partene som må utvikle sin kulturhorisont – det er ikke tolken.

## **Høy- og lavkontekstkultur**

Informantene mine har som vist gjennom dette kapittelet ulike oppfatninger av tolkens rolle som kulturinformant. Shahzad, Zahra og Yasmine understreker hvordan det å gi nærmere forklaring, blant annet rundt kulturelle fenomener, bidrar til å ivareta respekten og verdien til klienten. Ytterligere forklaring rundt «kultur» står også sentralt i det at klienten best mulig skal forstå meningen bak det som blir sagt. I møte med et samfunn bestående av strukturer som for mange er ukjente, blir det for en del klienter viktig med ytterligere forklaring fra tolkens

side. Informantene Vera, Daniel og Marit motsetter seg derimot en slik oppfatning. For dem blir kulturinformant-rollen problematisk, både når det kommer til å skulle overskride de tolkeetiske retningslinjene, men også det å skulle generalisere begrepet «kultur».

Gjennom informantenes begrunnelser for å innta rollen som kulturinformant, blir det dessuten tydelig at forståelsen av selve begrepet «kultur» varierer. Snarere enn å peke på hvilke forståelser av «kultur» som er riktige og gale, vil jeg her se på tanken om høy- og lavkontekstkultur som én mulig forklaring på informantenes kulturbegrep. I *An Introduction to Intercultural Communication – Identities in a Global Community*, ser Fred E. Jandt nærmere på nettopp disse teoriene. Idéen går ut på å se «kultur» i en høy eller lav kontekst, som igjen får betydning for vår oppfatning av begrepene (2010: 71). Her er kommunikasjon et nøkkelord:

Cultures in which little of the meaning is determined by the context because the message is encoded in the explicit code are labeled low context. Cultures in which less has to be said and written because more of the meaning is in the physical environment or already shared by people are labeled high context (ibid.: 71).

En slik definisjon innebærer at land er kategorisert ut i fra en skala som skiller mellom høy og lav kulturkontekst. Her vil land som Kina, Japan og Korea, samt land sør og øst i middelhavsområdet, slik som Hellas, Tyrkia og arabiske land, være en del av en høykontekstkultur. Land som Tyskland, Sveits, USA og de nordiske landene vil derimot tilhøre lavkontekstkulturen (Jandt 2010: 71).

En slik inndeling kan sees å bygge opp under informantenes syn på «kultur». Der Shahzad, Zahra og Yasmine har en bakgrunn som svarer til en høykontekstkultur – alle kommer opprinnelig fra land i Midtøsten<sup>8</sup> og tolker språk herfra – vil Vera, Daniel og Marits bakgrunn finne tilsvarende plass i en lavkontekstkultur, der alle har opprinnelse i Europa, og tolker europeiske språk. En slik forståelse kan samtidig underbygge hvordan de yrkesetiske retningslinjene kan sees å tilhøre nettopp denne høykontekstkulturen, ved at disse bygger på tilsvarende normer utarbeidet i andre vestlige land, som Australia, Sverige, Storbritannia og Canada. Ser vi nærmere på hva en slik inndeling innebærer, kan dette dermed bidra til en dypere forståelse for hvorfor

---

<sup>8</sup> Ifølge Store norske leksikon, betegner Midtøsten et «vagt definert område med felles kulturell referanseramme». Kjerneområdet omfatter landene Egypt, Irak, Israel, Jordan, Libanon, Libya, Syria og det palestinske selvstyreområdet, i tillegg til landene på Arabiske halvøy: Bahrain, Forente arabiske emirater, Kuwait, Oman, Qatar, Saudi-Arabia og Jemen (Store norske leksikon (2013): «Midtøsten»).

noen av informantene velger å gå utenfor de tolkeetiske retningslinjene i tolkesituasjonen:

In low-context cultures, verbal messages are elaborate and highly specific and tend to also be highly detailed and redundant. Verbal abilities are highly valued. Logic and reasoning are expressed in verbal messages. In high-context cultures, most of the information is either in the physical context or internalized in the person. Very little is in the coded, explicit, transmitted part of the message. High-context cultures decrease the perception of self as separate from the group. High-context cultures are more sensitive to nonverbal messages; hence, they are more likely to provide a context and setting and let the point evolve (Jandt 2010: 72).

I en høyskontekstkultur reduseres dermed oppfattelsen av å se selvet som en enhet skilt fra gruppen, samtidig som behovet for å legge til en kontekst og bakgrunn for nonverbal informasjon er større enn i en lavkontekstkultur. Dette blir et viktig poeng gjennom intervjuene med Shahzad, Zahra og Yasmine. Som jeg har pekt på i dette kapittelet, blir det viktig for de tre informantene å beskytte klientens verdi og respekt, samtidig som vedkommende forstår det som formidles. Informantene føler kanskje ekstra på en slik oppgave i de tilfellene der klienten er en landsmann. Shahzad kommer med et eksempel på hvordan høyskontekstkulturen her spiller en rolle:

[D]et er uhøflig å snakke direkte til en eldre mann, det å si «Ta av deg jakken!», da må du enten si at « Onkel...» eller ikke «Min sjef» da, men i hvert fall «Herr»; du bruker høflig form da.

### ***Nasjonal orden og tanken om «likhet»***

Marianne Gullestad ser også nærmere på det å generalisere «kultur» i boka *Det norske sett med nye øyne*. Her peker hun på at det i Norge i dag, særlig i debatten om innvandring, stadig eksisterer et «motsetningsfylt konglomerat av overlappende tolkningsrammer i form av verdier, ideer og forestillinger» (2002: 16). Disse rammene kan igjen sies å bidra til en «todeling mellom ‘oss’ og ‘dem’, der ‘vi’ er den norske nasjonen» (ibid.: 16). Denne blandingen av tolkningsrammer kan igjen forstås som en *nasjonal orden*, der «kultur» «er knyttet til ‘land’, det vil si til nasjonalstaten», og hvor hver nasjonalstat dermed har sin «kultur» (ibid.: 163).

Det å trekke på en slik *nasjonal orden*, der hver nasjon har sin «kultur», blir av Benedict Anderson ansett som «imagined communities»: «[T]he members of even the smallest nation will never know most of their fellow-members, meet them, or even hear of them, yet in the minds of each lives the image of their communion» (1991: 6). Gullestad peker på at vi i Norge ofte forsøker å konstituere majoriteten nettopp ved å vedlikeholde tanken om vårt «forestilte fellesskap» (2002: 84). Ved å overføre en slik tankegang til også å gjelde for «innvandrere» og deres «forestilte fellesskap», styrkes dermed forskjellene som eventuelt måtte finnes mellom «oss» og «dem», samtidig som en generalisering av nettopp «den andres» kultur muliggjøres.

Jeg vil derimot peke på at det hos informantene Shahzad, Zahra og Yasmine, ser ut til å foregå en omvendt prosess. Som nevnt tidligere i dette kapittelet, argumenterer de tre informantene for «sin» kultur som den gjeldende, og som i enkelte tilfeller bør etterfølges. På denne måten blir den «norske kulturen» på sin side forstått som mangelfull og annerledes. Tolkene snur dermed den mye omtalte idéen om «innvandreres» kultur som den «fremmede» delvis på hodet, ved å peke på «norsk» kultur som fremmed og annerledes. Forskjellen som måtte finnes mellom «oss» og «dem» snus på denne måten også på hodet.

Den todelingen, som for Marianne Gullestad blir tydeliggjort gjennom den *nasjonale orden*, trer for meg fram gjennom intervju med informantene. Dersom informanten velger å gå inn i rollen som kulturformidler, vil dette bidra til å underbygge og generalisere todelingen «oss» og «dem». Dette skjer ved at «kultur» dermed knyttes opp mot den enkeltes nasjonale bakgrunn. Vera, Daniel og Marit stiller seg derimot kritiske til en slik forutinntatt holdning. Informantene understreker hvordan tradisjon og vane *ikke* nødvendigvis har lik betydning for to mennesker, selv om de deler nasjonalt opphav.

Et annet aspekt i forlengelsen av intervjuutdragene, samt Gullestads begrep den *nasjonale orden*, blir det å se tanken om «likhet». Gullestad peker på at den norske likhetslogikken ikke bare knyttes til selve ordet *likhet*, men også til det å skulle «passe sammen» eller å ha «sammenfallende synspunkter» (2002: 83). En slik tankegang kan vi tydelig se i sammenheng med tolken som kulturinformant. Den parten som har bestilt tolk vil, slik Vera, Daniel og Marit poengterer, kunne komme til å se tolk og klient som «like» dersom begge, for eksempel, har likt opprinnelsesland. Dermed kan tolkebrukeren også komme til å anta at tolk og klient har sammenfallende synspunkter når det gjelder forståelsen av tradisjon og vane i eget land. Dette var noe jeg tidligere pekte på i forbindelse med en høykontekstuell forståelse av kultur. Denne likhetslogikken setter dermed tre av informantene seg i mot ved å understreke at kulturinformant-rollen nettopp *ikke* er tolkens oppgave.

Fra så vel klientens som tolkebrukerens side, skapes dermed idéen om en «forestilt likhet» mellom tolk og klient, særlig dersom tolk og klient kommer fra



samme land. Informanten Marit peker på at denne tankegangen ikke nødvendigvis vil være like aktuell dersom en «etnisk» nordmann for eksempel tolker på spansk for en spanjol eller argentiner, som dermed ikke er hans/hennes landsmann:

[D]et er det sikkert enklere for meg som norsk, tror jeg, i en del sammenhenger. Jeg tror nok det kan være verre for andre, at man føler mer den «vi er landsmenn», og det kan gi seg andre utslag. Både når det gjelder tillit, så har nok jeg opplevd at det er lettere å få tillit fordi man ikke er en slik direkte del av et miljø, så det er nok lettere å se på meg som upartisk og utenforstående.

Denne antatte «likheten» er dermed ikke forenelig med virkeligheten, nettopp fordi den ikke er generaliserbar. Til sammenlikning kan man også tenke seg to «etnisk norske» familier. For disse vil forståelsen av tradisjon og vane i Norge være ulik beroende på alt fra utdanningsbakgrunn, oppvekststed og arbeid, til «klassebakgrunn» og stedstilhørighet (by/land).

Dette er et poeng Odd Harald Røkenes og Per-Halvard Hanssen understreker i boka *Bære eller briste – kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker*. Tverrkulturelle kommunikasjonssituasjoner er ikke møter mellom kulturer, men møter mellom mennesker, og det er nettopp gjennom dialog og samhandling at vi kan lære om den andres kultur (2002: 172). På samme måte som Vera peker på at tolken ikke kan være en formidler av kultur, fordi kultur vil oppfattes ulikt av ulike mennesker, peker Røkenes og Hanssen på en liknende tankegang. Forfatterne understreker at selv om man vanligvis forbinder kulturforskjeller med etnisk tilhørighet, kan det noen ganger være større forskjeller innad i en folkegruppe enn mellom undergrupper. Som et eksempel trekker forfatterne fram hvordan «en norsk akademiker og en iransk akademiker har kanskje mer til felles enn en iransk akademiker og en iransk bonde». En slik sammenlikning viser dermed hvordan kulturforskjeller kan gjøre seg gjeldene langs mange dimensjoner, som omfatter mer enn kun det etniske (ibid.: 172).

## Oppsummering

Som pekt på i dette kapittelet, kan «kulturinformant» stå som én mulig forståelse av tolkens rolle i tolkesamtalen. De yrkesetiske retningslinjene for god tolkeskikk understreker derimot at tolken *ikke* skal opptre i en slik posisjon. Det som likevel blir tydelig gjennom intervju med informantene, er hvordan ulike oppfatninger av begrepet «kultur» får betydning for om tolken fungerer som en kulturell formidler eller ikke. For tre av informantene blir tolken som en kultursensitiv del av samtalen viktig. Gjennom intervjuutdrag kommer det fram

hvordan både det å ivareta respekten, men også verdien, til den enkelte klient her kan fungere som forklaring på en slik kulturinformantrolle. Informantenes ulike forståelser av idéen om «kultur» har videre blitt sett i lys av teorier om høy- og lavkontekstkultur. Avslutningsvis har jeg diskutert hvordan det å skulle generalisere kulturbegrepet får betydning for tolkens mulige rolle som kulturinformant. Her har jeg sett hvordan Gullestads idéer om *nasjonal orden* og tanken om «likhet» bidrar til å opprettholde og generalisere dikotomien «oss»/«dem», og hvordan denne muliggjøres dersom tolken går inn i rollen som kulturformidler.

## Kapittel 7: utfordringer ved å være upartisk

At tolken skal begynne å uttale seg for andre, det kan være skummelt.

Marit

En viktig del av arbeidet som tolk, er å vite hvordan man skal forholde seg til partene det skal tolkes for. I kapittel én så jeg på hva tolkene selv legger i det å skulle være en god tolk. Her kom det fram hvordan det å opptre upartisk i tolkesituasjonen, inneha gode språkkunnskaper og vise evne til diskresjon og toleranse, fungerer som viktige karaktertrekk. Et sentralt spørsmål i denne sammenhengen, blir dermed hvordan tolken tar med seg disse egenskapene i møtet med partene i tolkesituasjonen. Kan tolken opptre upartisk i møte med tolkebrukerne? Kan det oppstå situasjoner der tolken tar parti med én av tolkebrukerne? Og kan man i så måte si at det ligger en mulig makt i tolkesituasjonen?

I dette kapittelet vil jeg se på hvilke måter informantene mine adresserer disse spørsmålene. Jeg vil først se nærmere på tolken som upartisk i tolkesamtalen, før jeg diskuterer hvorvidt det å trå utenfor en slik rolle på noen måte innebærer en latent makt i tolkesituasjonen. Samtidig vil jeg diskutere hvordan mulige maktforhold i tolkesituasjonen får følger for om tolken kan følge de tolkeetiske retningslinjene eller ikke.

### Den upartiske tolken

Ett av hovedpunktene ved tolkens rolle er som tidligere nevnt det at tolken opptre upartisk i tolkesamtalen. Dette blir også understreket av de yrkesetiske retningslinjenes § 3, som vektlegger at

[e]n tolk skal ikke engasjere seg til fordel for den ene eller andre parten i samtalen (...) og ikke la sine oppfatninger av og meninger om samtalepartene eller det som blir sagt, komme til syne eller påvirke tolkingen (UDI/KAD 1997: 2).

Cecilia Wadensjö peker på at det å avgrense tolkens rolle til kun å tolke, uten å bli en aktiv del av samtalen, bidrar til å skille mellom «professional and personal life, i.e. making a distinction between professional and lay identities, rights and

responsibilities» (1998: 285). Dette innebærer dermed at tolken samtidig skiller forpliktelsene som ligger i å være medmenneske fra handlinger i det profesjonelle liv (ibid.: 285-286, min oversettelse). Et slikt skille kan derimot bli utfordret dersom krav og forventninger fra tolkebrukerne ikke samsvarer med hva tolken, ifølge retningslinjene, kan og ikke kan gjøre. I slike situasjoner blir tolkens evne til upartiskhet vanskelig å ivareta. Informantene kommer med flere eksempler på en slik problematikk. Sentrale trekk i så måte, er eksempler der tolken anses som en «hjelper», snarere enn kun en språklig formidler, noe Shahzad her poengterer:

Muligens forventer de av meg at jeg skal hjelpe dem. Som med hjelp da kanskje støtte dem i deres påstand om å få til et eller annet, godhet, hos NAV da, i forbindelse med en ytelse eller annet (...) min rolle er ikke å skulle assistere, men jeg skal assistere de når det gjelder språket – ikke noe annet (Shahzad).

Dersom utfordringer som angår tolkens rolle oppstår, blir det dermed viktig at tolken tolker det som blir sagt, snarere enn å ta aktivt del i samtalen. Dette blir understreket gjennom utdraget fra Shahzad, som peker på at tolken kun skal være en språklig «assistent». Med det samme tolken går inn i en rolle, det være seg som «hjelper» eller, som diskutert i kapittel 6, «kulturinformant», går vedkommende samtidig ut av rollen som upartisk og profesjonell. Daniel peker på at særlig klientene har en tendens til å forsøke å trekke tolken inn i samtalen:

Først er det litt vanskelig å få klientene til å forstå at jeg kun er et slags verktøy. Mange av klientene har en viss tilbøyelighet til å trekke meg inn ved for eksempel å si «du, du som er fransk...», og da oversetter jeg det som klienten sier (Daniel).

Jareg og Pettersen peker på at det ikke finnes klare svar på hvordan partene kan løse slike dilemma. Forfatterne understreker derimot at det i mange tilfeller bør være tolkebrukeren som framhever tolkens rolle (2006: 103). Dette kan bli særlig aktuelt for eksempel ved hjemmebesøk hos en klient, der denne kanskje har lettere for å invitere tolk og tolkebruker ut av sine roller (ibid.:101). Forfatterne understreker samtidig at hovedgrunnen til at tolken ikke bør presses inn i roller vedkommende ikke kan påta seg, «er at klienten lett får uklare forventninger til tolken i etterfølgende samtaler» (ibid.: 101). Jeg vil derimot hevde at slike forventninger kan ytres av tolkebrukeren på liknende måter som av klienten, ved at begge tolkebrukere kan komme til å anse tolken som «sin»

representant. Dette er et poeng jeg kommer tilbake til i neste avsnitt av dette kapittelet, som omhandler tolkesamtalens mulige maktaspekter.

Selv om tolken, ifølge de tolkeetiske reglene, ikke skal blande seg inn i tolkesamtalen, kan det likevel oppstå situasjoner der vedkommende føler at man må snakke seg selv inn, for nettopp å opprettholde en upartisk holdning. Dette kommer Daniel med et eksempel på:

[D]et kan skje at jeg føyer til noe i forhold til det som blir sagt, hvis jeg ikke har forstått nøyaktig det som blir sagt, at jeg har gjettet det. Og da sier jeg «i dag er jeg litt sliten, i hvert fall er det det som tolken...», og da snakker jeg meg selv inn i tredjeperson; «i hvert fall er det det som tolken forstår». Slik at den norske klienten ikke tar det med for stor sikkerhet, det som blir sagt. Dette kan være veldig viktig for eksempel i politiavhør, hva som blir sagt – hva som ikke blir sagt.

Dersom tolken er i tvil, vil det være en bedre løsning å snakke seg selv inn i tredjeperson enn å late som man har forstått noe, som Daniel her påpeker. En slik handling vil dermed ikke være samsvarende med de tolkeetiske retningslinjenes § 3, som nevnt ovenfor. Jareg og Pettersen understreker derimot at det er naivt å tro «at tolken ikke har egne meninger, sympatier og antipatier både i forhold til ytringer fra partene og til partene i seg selv» (2006: 33). Hovedpoenget blir hvorvidt tolken opptrer profesjonelt når det gjelder slike egne meninger og følelser, og samtidig har et reflektert forhold til slike uttrykk (ibid.: 33-34).

Et lignende eksempel finner vi hos informanten Yasmine. Utdraget viser en liknende situasjon som den Daniel kom med eksempel på. Her blir det tydelig hvordan både Daniel og Yasmine velger å snakke seg selv inn i tolkesamtalen, for på denne måten å nyansere budskapet som formidles. Begge tolkenes inn gripen i samtalen kan dermed sies å gå i mot retningslinjene. Yasmine blir derimot en mer direkte del av samtalen via aktivt initiativ, slik at misforståelser mellom partene kan bli løst:

[D]a gjør jeg sånn (bevegelse med hendene), så sier jeg at «beklager, men tolken tror at her har det oppstått en misforståelse», og så spør de for eksempel «på hvilken måte?». «Hva er det som er misforståelsen her?» Og så forklare. Og så spør jeg for eksempel klienten «hva mener du med det du sa nå?». For å gjenta det igjen, og så formidle dette til dem igjen, og da kan de forstå bedre at det de først trodde, ikke var riktig.

Jareg og Pettersen peker på at essensen ved tolkefaget er mye mer enn språkkunnskap, «det handler om å medvirke til *kommunikasjon* mellom to eller flere parter» (2006: 28, min kursivering). Ser man tolkesamtalen på denne måten, vil tolken nødvendigvis ha en aktiv rolle i kommunikasjonen. Dette er også noe Galal og Galal peker på (1999: 23). Ser vi tolkens rolle på denne måten, blir det samtidig tydelig at det ligger en rekke utfordringer ved det å opptre upartisk. Jareg og Pettersen beskriver hvordan alle partene i tolkesamtalen vil ha ulike måter å oppfatte et budskap på. De peker på at «selv om ytringen er tolket nært opp til originalbudskapet, har verken tolken eller den som uttrykte sin mening, noen som helst kontroll over hvordan mottakeren av budskapet oppfatter det tolken sier» (2006: 28). Dermed kan man oppleve at én eller flere av partene misforstår budskapet som formidles. Det finnes dermed ingen garanti for at budskapet når fram i sin helhet slik det var intendert fra senderens side. Dette kan dermed være én mulig forklaring på hvorfor informantene Daniel og Yasmine handler som de gjør i de nevnte eksemplene.

## **Mulig makt i tolkesamtalen**

Der kommunikasjon dermed står i forsetet i en tolket samtale, skal det som tolkes samtidig ligge nærmest mulig *budskapet* og *meningen* i det som sies – ikke nødvendigvis ordene i seg selv (Jareg og Pettersen 2006: 26, min kursivering). Dette innebærer at tolken må dekontekstualisere «en ytring på et språk for etterpå å rekontekstualisere ytringen på et annet språk» (ibid.: 26). Det å arbeide som tolk innebærer dermed i seg selv et potensiale for makt og innflytelse (UDI/KAD 1997: 6), der det igjen hviler et stort ansvar på tolken når det kommer til tolkeprosessen. Ikke bare skal tolken medvirke til kommunikasjon mellom partene, han eller hun har også en «potensiell makt til i å definere hva som skal snakkes om og på hvilken måte» (Jareg og Pettersen 2006: 41). De tolkeetiske retningslinjenes § 6 framhever at tolken aldri må «utnytte sin posisjon eller de opplysningene som vedkommende får kjennskap til gjennom tolking, for å skaffe seg personlig fordel eller økonomisk fortjeneste» (UDI/KAD 1997: 6). Dermed har tolken selv stor potensiell makt til å påvirke samtalen, men også til en viss grad de øvrige partene i en tolket samtale. Det er slike mulige maktposisjoner jeg her vil diskutere nærmere.

Jan Svennevig peker på at «makt» som fenomen kan studeres som «relasjoner mellom grupper og institusjoner i samfunnet» (2001: 127). Et grunnleggende premiss for å utøve innflytelse og dominans, er å komme til orde, og «den som får sin stemme hørt mest og best, har størst mulighet for å dominere» (ibid.: 127). En mer generell definisjon av maktbegrepet, finner vi derimot i Steven Lukes' forståelse av idéen. For Lukes ligger det en viss likhet til grunn for alle forestillinger om makt. Denne likheten finner vi i at «makt» enkelt blir forstått

som oppfatningen av at A påvirker B, hvor vi videre kan si at «A affects B in a manner contrary to B's interests» (1974: 27). Sosiologen Fredrik Engelstad utdyper denne definisjonen ytterligere. Han deler den inn i tre deler, og peker på at «makt» også kan sees som:

- a) En relasjon mellom A og B. Denne relasjonen er asymmetrisk, for så vidt som det er A som får B til å gjøre noe, i høyere grad enn omvendt.
- b) En intensjon. A har et ønske om å få B til å utføre en gitt atferd. Det foreligger altså en interesse fra As side overfor B.
- c) En årsakssammenheng. Det er As ønsker og de handlinger som følger av dem som får B til å utføre atferden (2010).

Slike forståelser av maktbegrepet kan på ulikt vis overføres til tolkesituasjonen, særlig om vi anser kommunikasjon som et sentralt element i maktutøvelse (Engelstad 2010). Engelstad peker på at «makt er tett knyttet sammen med forventninger», men at «maktutøverne ikke er avhengige av å uttale sine krav til enhver tid (...) de kan nøye seg med å kommunisere dem på indirekte måter» (ibid.).

Ulike forståelser av maktbegrepet blir derfor sentrale for den videre empiriske analysen i dette kapittelet, hvor jeg studerer informantenes oppfatninger. Først vil jeg derimot kort gjøre rede for hvordan ulike idéer om «makt» kan få betydning i tolkesituasjonen. Her blir det for det første tydelig hvordan makten på ulike måter kan innehas av alle partene. På den ene siden kan tolkebrukeren ha interesser overfor tolken. Dette vil kunne skape en asymmetrisk relasjon, der tolkebrukeren får tolken til å gjøre noe, i høyere grad enn omvendt. Eksempler her kan være at tolken blir bedt om å uttale seg om en klients psykiske tilstand, eller om hva en klient har sagt til tolken mens tolkebrukeren var ute av rommet. Jareg og Pettersen understreker derimot at det kun er tolkebrukeren som har rett og makt til å foreta slike faglige vurderinger – ikke tolken (2006: 110).

Samtidig sitter tolkebrukeren i en mulig maktposisjon ved at tolken kan komme til å se tolkebrukeren som den av partene han eller hun skal «tjene». Tolkebrukeren fungerer ofte som en representant for det strukturelle Norge, da gjerne som ansatt i en statlig eller kommunal institusjon, og er dermed en instans til etterfølgelse. En slik strukturell maktposisjon kan føre til at tolken anser det som sin oppgave å tjene kun tolkebrukeren framfor begge partene i samtalen. Det er gjerne tolkebrukeren som har bestilt tolken, og kanskje forventes det at det er her tolkens lojalitet skal ligge? Ifølge Jareg og Pettersen, er klienten i en offentlig, tjenesteytet tolkesamtale primært flyktning eller innvandrer, gjerne med lav status og generelt lite makt (2006: 18). Dette kan videre få negative følger for klienten. Dersom tolken spiller mer på lag med tolkebrukeren, kan

dette gå på bekostning av tolkens upartiske rolle i tolkesamtalen. Samtidig vil klientens tillit til tolken, så vel som tolkebruker, bli satt på prøve.

På den andre siden kan klienten være den som ytrer ønsker og egne interesser. Han eller hun sitter ofte med en idé om at egne ønsker og forventninger kan bli oppfylt via tolkens potensielle makt, særlig når det gjelder utfallet av tolkesituasjonen. En slik mulig makt hos tolken kan også gi seg utslag gjennom klientens tro om at han eller hun samtidig oppnår makt over tolken. Et eksempel her kan være en klient som har fått avslag på søknad om opphold, men som likevel forventer at tolken, i kraft av sin rolle og språklige kompetanse, skal kunne snu utfallet i saken. Et annet eksempel Jareg og Pettersen kommer med illustrerer også en slik maktkamp fra klientens side. Tolken ankom en familie (klienten) før tolkebrukeren, og ble dermed involvert i saken på en måte tolken selv ikke ønsket. Familien på sin side forsøkte å få tolken ut av tolkerollen og inn i en posisjon som sannhetsvitne, og samtidig få støtte for sin sak.

En tredje mulig maktposisjon blir den makten som ligger hos tolken. Denne kan sees gjennom muligheten han eller hun har til å definere hva det skal snakkes om, og på hvilken måte. Fordi tolken har kunnskap om språk, som gir adgang til både klient og tolkebruker, ligger det mye potensiell makt nettopp i en slik posisjon. Jareg og Pettersen framhever hvordan tolken dermed kan styre samtalen «i en annen retning enn det som er tolkebrukerens hensikt». Resultatet blir da at tolkebruker og klient snakker forbi hverandre, samtidig som tolkebrukeren får følelsen av å være utenfor eller til overs i samtalen (2006: 41). Dermed tillegges tolken her en avgjørende makt i tolkesamtalen. Hvem som blir sittende i en maktposisjon i tolkesituasjonen, vil dermed bero på en rekke faktorer, hvor makten samtidig kan bevege seg mellom deltakerne i samtalen.

## **Tolken – på parti med tolkebrukeren?**

Tolkens visshet om at han eller hun tolker upartisk for to eller flere tolkebrukere samtidig, er noe Gentile m.fl. peker på. I boka *Liaison Interpreting – A Handbook*, diskuterer forfatterne hvordan tolkebrukerne i teorien har lik rett til tolkens ekspertise, uavhengig av hvem som betaler tolken og hvem som har satt i stand møtet med tolken til stede. Virkeligheten, derimot, er ofte annerledes:

It is likely that the person who arranged for the interpreter to be present will consider themselves to be the client, and perceptions about the role of the interpreter will be governed by this presumed relationship. (...) in certain contexts (...) the idea of an interpreter 'working for' one of the clients is not only taken for granted but seen as a condition of employment of the interpreter. Such situations embody potential conflict between the interpreter as a 'servant'



of one master, and the ethical imperatives of interpreting where impartiality and confidentiality are axiomatic (1996: 37).

Informanten Daniel reflekterer rundt en slik problematikk. Som enhver arbeidstaker ønsker man positiv respons fra arbeidsgiver. God respons gir økt motivasjon til å fortsette å yte sitt beste. Dette gjelder også i høyeste grad for tolken. Her kan det være ekstra viktig med anerkjennelse, særlig når man tar i betraktning den viktige jobben tolken faktisk gjør, og det ansvaret som hviler på vedkommendes skuldre. Ifølge Daniel, er dette viktig å legge seg på minnet:

Det er et lite dilemma her, som jeg av og til har reflektert over. Det er at, det er klart at du forventer å få, på en måte, god respons, fra arbeidsgiver. Det vil si den som har bestilt deg som tolk, som er egentlig, den egentlige arbeidsgiver her(...) som tolk er du glad når du får beskjed om at de er fornøyde med jobben din. Og den beskjeden får du av og til, du får aldri den beskjeden fra klienten sin side, fra minoriteten sin side, og det er klart at du er ikke helt upåvirket av en arbeidsgiver. Så her må du av og til være klar over hva som foregår. For det er det norske apparatet som skriver under på lista di etterpå, og det er, det påvirker en.

Forståelsen av at tolken kun jobber for én av tolkebrukerne kan potensielt føre til en intrikat situasjon for tolkens vedkommende. Ikke bare blir tolken i et slikt tilfelle ansett som en «tjener» for en «herre»; tolkens etiske prinsipper settes samtidig på prøve. En slik antatt forbindelse mellom tolken og én av tolkebrukerne, underbygger dermed det jeg diskuterte ovenfor rundt begrepet strukturell makt. Som Daniel viser, kan det være vanskelig for tolken å forbli uaffektet når det gjelder ros fra arbeidsgiver. Dersom tolken selv ikke er oppmerksom på situasjonen, kan dette gå utover klienten ved at tolken dermed ikke lenger opptrer upartisk. Daniel kommer med et utsagn som tar denne problematikken videre:

[N]år det gjelder afrikanere i konfliktsituasjon, er det klart at de ser meg, sånn som jeg opplevde det, kan de ofte se meg som en del av motparten. Det er veldig vanskelig for dem, jeg må være på en side uansett; enten er jeg på deres side, eller er jeg mot.

Her blir det tydelig hvordan det at klienten anser tolken som en del av motparten, kan by på utfordringer. Daniel peker på at for mange klienter må han som tolk være på én av partenes side, uansett. Dette utfordrer dermed tolkens

upartiskhet og konfidensialitet i tolkesituasjonen. Tolken blir ikke lenger ansett som kun en fortrolig gjengiver av budskapet som formildes, men snarere som en aktiv deltaker i samtalen. Samtidig blir det tydelig hvordan det for mange klienter kan synes at det er tolkebrukeren som innehar makten i samtalen. Som jeg her har sett nærmere på, vil også tolken kunne anses som en del av makten tolkebrukeren besitter, der partene står i en form for allianse med hverandre.

Som en motvekt til den antatte, positive forbindelsen mellom tolk og tolkebruker, kan sitatet fra intervjuet med Yasmine stå som et eksempel. Yasmine bruker det å tolke for politiet som et godt bilde på hvordan tolkebrukers strukturelle makt også kan ha motsatt effekt for tolkens vedkommende. Her blir ikke tolken innlemmet i tolkebrukerens maktposisjon på samme måte som Daniel pekte på ovenfor. Ser vi på hva Yasmine forteller, virker autoriteten, alvorligheten og høytideligheten politiet uttrykker, mer hemmende enn inkluderende for tolkens del:

Jeg vet ikke, men jeg får litt sånn angst av å tolke hos politiet, så derfor tar jeg ikke så ofte slike oppdrag, fordi jeg blir veldig stresset av hele atmosfæren, ikke sant, fordi den er veldig spesiell, veldig høytidelig, for å si det sånn, alvorlig, veldig alvorlig. Så jeg er veldig redd for å gjøre feil, så jeg blir veldig stresset i en slik situasjon da.

Her blir det tydelig hvordan maktforholdet tolk-tolkebruker kan få to vidt forskjellige utfall. På den ene siden kan partene stå som en allianse, der tolken blir på parti med tolkebrukeren. På den andre siden, kan den antatte forbindelsen mellom tolk og tolkebruker også få en negativ effekt. Tolken kan i verste fall oppleve en form for frykt overfor tolkebrukeren, kanskje særlig gjennom den strukturelle makten vedkommende representerer. Som Yasmine pekte på i utdraget ovenfor, vil den autoriteten den norske parten her utgjør, snarere virke hemmende enn inkluderende for tolken. Et slikt mulig maktforhold mellom tolken og tolkebrukeren, er også noe Marit kommer med eksempel på. Hun peker på at det kan oppstå et slags eierforhold fra tolkebrukerens side, i og med at det er denne parten som bestiller og betaler tolken – ikke klienten:

Og norske fagpersoner forventer også det: «du er min tolk, det er jeg som har bestilt deg, det er jeg som betaler deg». Det har man nok også hørt. Og at man da forventer at tolken skal uttale seg, hvilket tolken ikke har lov til. Og det er klart, hvis det er politiet som ber om det, så kan det være vanskelig å stå imot. Den maktposisjonen.

## Tolken – på parti med klienten?

Det som dermed blir tydelig når det gjelder maktforholdet i tolkesamtalen, er hvordan dette går på tvers av deltakerne i situasjonen. Som pekt på tidligere i dette kapitlet, kan makten ligge hos tolkebruker, så vel som hos klienten eller tolken. Mye avhenger av hvilke forventninger og krav som legges til grunn, kanskje særlig når disse rettes mot tolken, som i realiteten *ikke* er en aktivt deltakende part i tolkesamtalen. Til tross for det jeg pekte på ovenfor når det gjelder tolkens identifisering med tolkebrukeren, viser intervju med informantene mine at den potensielle makten samtidig kan ligge hos klienten:

[S]å sa en at «men dattera mi hadde akutt tannpine og jeg måtte til lege og jeg skjønte ingenting, og jeg må ha ditt telefonnummer», og jeg sa at «nei, det går ikke». Så ble han sur på meg, liksom, og jeg sa «men tenk (...) hvis bare 10 %, hundre mennesker, skal ringe til meg fem minutter per dag, har jeg da tid til å spise eller gå på toalettet?» (...) Så klart skjønner de det når du sier det sånn, men de vil helst ikke skjønne annet enn at «du er min» [ler] (Vera).

Gjennom sitatet til Vera ser vi tydelig den problematikken som kan oppstå når klienten stiller for store krav og forventninger til tolken. Vera peker på at mange klienter anser tolken som «sin» – nærmest som et objekt eller en form for gjenstand – og skaper på denne måten et eierskapsforhold. I denne forbindelsen blir tolken et redskap som utfører alt klienten ber vedkommende om. Her blir det dermed snakk om et maktforhold i klientens favør, hvor tolken må velge å adlyde eller sette ned foten og si «nei». En slik problematikk er også noe Daniel snakker om:

Jeg har et inntrykk av at en del klienter har litt tungt for å forstå at jeg ikke kan innlede et slags vennskapelig forhold med dem. De skjønner ikke at de ikke kan be meg om ting, de forstår ikke at det ikke er mulig, for hvis jeg gjør det, da kan jeg ikke lenger tolke for dem. De vil ikke forstå at jeg da ikke lenger kan forholde meg nøytral i en samtale. Og i en konfliktsituasjon, vil den norske motparten ikke kunne stole på meg heller.

For Daniel ligger problematikken i det at klientene ikke er klare over innholdet i tolkens rolle. Mange klienter har vanskeligheter med å forstå at tolken ikke kan gjøre ting for dem uten dermed å bli en del av tolkesituasjonen. Gjennom sitatet til Daniel blir det tydelig at klientene også her ser tolken som en innehaver av særlige evner, og i en distinkt maktposisjon. Daniel peker på at konsekvensen av tolken som en maktutøver på vegne av klienten, kan få følger for alle de

involverte partene. I verste fall risikerer tolken å miste tolkebrukerens tillit, noe som igjen kan få alvorlige følger dersom uenigheter skulle oppstå. Ved at tolken setter seg i mot denne mulige maktposisjonen, slik Daniel understreker, opprettholdes derimot tillitten og upartiskheten, til tross for at klienten ikke nødvendigvis oppnår det vedkommende ønsker.

Samtidig som klientene kan ha vanskeligheter med å forstå tolkens rolle, peker likevel Daniel på at de som oftest forstår ham, og motsatt. Dette til tross for at mange klienter først gjerne «tester» ut tolkens reliabilitet:

[J]eg opplevde en del bemerkelsesverdige spørsmål rettet mot meg, for eksempel om min far hadde deltatt i Algerie-krigen. Men vanligvis føler jeg at de, vi forstår hverandre med en viss avstand.

Daniels utsagn viser hvordan tolken kan bli satt på prøve av klienten. Hvordan tolken responderer, vil dermed ha mye å si for klientens oppfatning av, og videre samarbeid med, tolken. Her ligger det dermed mye uforløst makt i tolkens posisjon. Det handler mye om klientens tillit til tolken, og hvordan denne spiller en sentral rolle for at klienten i det hele tatt skal kunne si noe, slik Vera her påpeker:

[S]om tolk må du oppnå tillit for at folk i det hele tatt skal si noen ting. For at hvis folk har mistillit til tolken, så sier de ikke noe, eller sier det motsatte eller sier noe annet, så er det nesten ikke noen vits i det møtet, hvis du ikke har tillit.

## **Oppsummering**

Som pekt på i dette kapittelet, ligger det en mulig maktkamp latent i tolkesituasjonen. Makten kan her innehas av så vel tolkebrukeren som av tolken, men i tilfeller også klienten. Som vist gjennom intervjuutdragene, havner tolken ofte i en mellomposisjon, der vedkommende utsettes for en rekke krav og forventninger fra begge tolkebrukere. Som vist i dette kapittelet, har informantene pekt på at det vil være viktig at tolken er bevisst hvilke grenser og hvilket ansvar som ligger i tolkerollen. Gjennom det informantene sier, blir det tydelig hvordan de yrkesetiske retningslinjene her står sentralt. Det blir viktig at tolken følger retningslinjene, både fordi disse fungerer som klare rammer når det gjelder forventninger fra tolkebrukerne, men like fullt for å unngå å misbruke den mulige maktposisjonen tolken besitter, ved å være den eneste i samtalen som gjennom sin språklige kompetanse forstår alle deltakerne.

## Kapittel 8: utfordringer i arbeidssituasjonen

Du kan jo bare ta «det norske»: «Hva er det å være norsk?»

«Hva er norsk kultur?»

Marit

I dette kapittelet vil jeg undersøke hva informantene peker på som særlig utfordrende i arbeidssituasjonen. Dette kan dermed være utfordringer som berører alle partene i den triangulære samtalen. Hvor utstrakt er disse vanskelighetene? Byr utfordringene på større konsekvenser for én av partene, eller kan alle partene bli berørt? Og er enkelte situasjoner ved tolkesamtalen mer utfordrende enn andre? Ved å legge hovedvekten på informantenes egne fortellinger og hvordan utfordringer i tolkesituasjonen utspiller seg, ønsker jeg å finne svar på disse spørsmålene.

### Manglende erfaring med bruk av tolk

En sentral utfordring som berører tolkesamtalen som arbeidssituasjon, er tolkebrukernes manglende erfaring med bruk av tolk. En slik problematikk blir ofte tydeliggjort i tilfeller der brukerne av tolk ytrer krav og forventninger til tolken som vedkommende ikke kan innfri uten å trå utenfor de yrkesetiske retningslinjene. Som pekt på i forrige kapittel, vil slike forhåpninger til tolken særlig sette tolkens mulighet til å opprettholde egen upartiskhet på prøve.

Om manglende erfaring med bruk av tolk, skriver Jareg og Pettersen at begge tolkebrukerne «skal være klar over at de gjennom sine handlinger kan sette tolker i svært vanskelige dilemmaer hvis de ikke kjenner tolkereglene og tolkens arbeidsmåte» (2006: 100). En slik problematikk er noe informanten Yasmine trekker fram:

[N]oen ganger så møter du én av de partene som, én av de tolkebrukerne som ikke har noen kunnskap eller erfaring i å bruke tolk, og da møtes du kanskje med lite respekt eller ingen respekt fra vedkommende sin side, eller at vedkommende ber om ting som du ikke har lov til å gjøre, ikke sant. Og det sier noe om hvor mye erfaring den personen har med det å bruke tolk, rett og slett.

Manglende erfaring med å bruke tolk, kan dermed få konsekvenser for tolken. En følge Yasmine her peker på, er at partene viser liten eller ingen respekt for tolken. Ved «respekt» kan dette dreie seg om det å respektere at tolken må være del av samtalen, at vedkommende også må ha pauser, men også respekt i forhold til at tolken skal utøve en profesjonell formidlerrolle. Via det Yasmine forteller, blir det tydelig at manglende erfaring med bruk av tolk også bidrar til å utfordre selve gjennomføringen av jobben for tolkens del. Det at den ene eller begge av tolkebrukerne ikke har kjennskap til tolkens ansvarsområde, kan føre til at det rettes krav og forventninger mot tolken som denne ikke kan oppfylle uten å måtte trå utenfor de yrkesetiske retningslinjene.

Rapporten «Rett til tolk» utarbeidet av Jahr m.fl., peker også på problematikken Yasmine her trekker fram. Rapporten framhever «bevisstgjøring og opplæring av tjenestemenn og fagpersoner» som et viktig ledd i kvalitetssikringen av tolkens arbeid og ansvarsområde (2005: 36). En slik bevisstgjøring vil dessuten bidra til å synliggjøre «tolkeoppgavens vanskelighetsgrad og egenart» (ibid.: 37), og dermed samtidig øke partenes respekt for tolken som en profesjonell aktør i samtalen. En slik bevisstgjøring er også noe Jareg og Pettersen peker på. Forfatterne understreker betydningen av tolkebrukeropplæring innen studier som utdanner framtidens tolkebrukere, samt bedre oversikt over studier som faktisk underviser i tolkebrukeropplæring (2006: 21).

Informanten Vera framhever, på samme måte som Yasmine, hvordan manglende erfaring med bruk av tolk kan bli utfordrende. Særlig opplevde Vera dette ofte tidlig i karrieren som tolk, og da gjerne i møte med klientene hun skulle tolke for:

[J]eg husker at i den første jobben min var det veldig vanskelig fordi ingen hadde brukt tolk før de kom til Norge. Ingen hadde peiling på hva slags yrke det er; vi har jo ingen uniform. Vi er vanlige mennesker, vi er landsmenn som kan språket. Som har bodd her og kan systemet. (...) hvordan skal du sette den grensen? At det er en profesjon, at det er min jobb? Så når vi starter en samtale så sier vi «ja, jeg er profesjonell tolk og min oppgave er å tolke det som blir sagt i dette rommet», at vi er upartisk og har taushetsplikt. Også når vi sier at vi har taushetsplikt kan dette være ukjent for mange. Fordi, flyktninger er ikke en homogen gruppe. Du har (...) alt fra analfabeter til akademikere.

I utdraget kommer Vera med en rekke observasjoner av hvordan manglende kunnskap om bruk av tolk, her i hovedsak fra klientens side, kan være problematisk. Hun peker særlig på utfordringene som ligger i det at tolkeyrket ikke er en synlig profesjon. Tolken bærer for det første ingen tydelige tegn på sin profesjonalitet. For mange klienter kan tolken dermed fort anses som kun en landsmann som behersker språket og systemet i landet, og som kan bidra med

nettopp en slik kompetanse. Vera peker dessuten på at klientene ofte har svært ulike forutsetninger for å forstå hva en profesjon faktisk innebærer. Marit peker på at slike ulikheter blant klientene likevel ikke tilsier at tolken på noen måte skal forfine eller forenkle budskapet. Det er opp til tolkebrukerne selv å få oppklart eventuelle misforståelser som oppstår ved manglende tolkebrugererfaring. Slike oppklaringer skal dermed skje *via* tolken:

[Å] forstå at man er profesjonell tolk, og at den andre, «ja, han er analfabet», og sånn er det. Man må ikke gå i den fella ved å gjøre ting enklere eller bedre enn det er (...) For det er klart, som tolk så kan du jo se, kan du jo forstå hvor folk er hen, da. Det er litt viktig at de får oppklart det selv, *via* tolken.

Ser vi nærmere på problematikken rundt manglende erfaring med bruk av tolk, er den ovennevnte landsmann-rollen, noe alle informantene framhever. Et slikt antatt bånd mellom tolk og klient, kan i verste fall få alvorlige konsekvenser. Særlig blir dette aktuelt dersom den tredje parten tar for gitt at tolk og klient er landsmenn, og at tolken dermed underforstått har et visst ansvar for klienten, slik informanten Kari kommer med et eksempel på:

Det at saksbehandlerne håndterer tolkene, ikke som en offentlig tjenestemann, men som en hjelper til klienten, det er det flere som har sagt, hvor altså vakt, pasienter der det er behov for vakt, til farlige pasienter, så når tolken er der, så går vakta... For da kan jo tolken ta over [ler]. Man tenker ikke over at tolken faktisk ikke har noe kompetanse i å håndtere aggressive personer (...).

Det å understreke tolkens profesjonalitet blir dermed særlig viktig når det gjelder å klargjøre hva tolken kan, eller ikke kan, gjøre for partene i samtalen. Her blir det dessuten viktig å framheve tolkens upartiskhet og taushetsplikt som del av en slik profesjonalitet. Tolken har dessuten ikke ansvar for klienten ut over selve tolkingen, men bør sees som en offentlig tjenestemann på lik linje med en lege eller saksbehandler ved NAV.

Problematikken rundt manglende tolkebrugererfaring, i tillegg til det uklare bildet av tolken som profesjonell, peker også informanten Marit på. Hun bemerker – som Vera – utfordringen ved at tolketittelen ikke er en beskyttet tittel. Dette fører i mange tilfeller til en rekke uskolerte tolker på markedet:

[D]et er jo ikke er en beskyttet tittel, og det er jo så mange som går rundt og kaller seg tolk uten å ha hatt en eneste liten time opplæring, og som da selv

heller ikke vet hva det innebærer å være tolk. Som aldri har sett noen etiske retningslinjer. (...) veldig mange tror jo at det å være tolk det er å hjelpe. (...) derfor blir det ekstra vanskelig for folk som er tolker. For enkelte har jo vendt seg til at «ja, men tolken stiller opp, tolken forklarer, tolken kjører, tolken...» (...) selv om det er et gammelt yrke, så er det likevel litt nytt, ikke sant. Og derfor så vet ikke folk helt heller hva de kan forvente, naturlig nok, sånn er det jo. Men når det da er mange som opererer på markedet som gjør mye rart, så blir det vanskelig å «oppdra» både fagfolk og innvandrere.

Marit beskriver hvordan tolkeyrkets uklare innhold fører til at mange anser tolken som en «hjelper». Når mange opererer som tolk uten å inneha noen form for tolkeutdanning, blir én mulig konsekvens at begge tolkebrukerne har forventninger til tolken som vedkommende ikke kan innfri. Dette gjør jobben ekstra vanskelig for utdannede tolker. Samtidig blir det vanskelig for seriøse tolker å «oppdra» tolkebrukerne dersom disse har blitt fortrolige med tolken som en «hjelper». Til tross for at tolkeyrket har en lang historie, peker Marit på at det likevel er et nytt yrke. I dette ligger det at selve tolkerollen og jobben tolken utfører, for mange er svært diffus. Konsekvensen kan dermed bli tolkebrukere som stiller urealistiske krav og forventninger til tolken, i tillegg til at tolken ikke blir ansett som en profesjonell yrkesutøver.

### **En idé om «norske fellesverdier»**

Som pekt på så langt i dette kapittelet, vil tolkebrukernes manglende erfaring med bruk av tolk være én mulig kilde til utfordring i tolkesituasjonen. En annen kategori når det kommer til utfordringer i arbeidskonteksten, kan sies å omhandle forutinntatte holdninger. Hva skjer dersom tolkebrukeren i liten grad har kunnskap om klientens bakgrunn forut for tolkesituasjonen? Kan dette få innvirkning på samtalens forløp og utfall? Kan man finne eksempler på forutinntatte holdninger, eller en idé om «norske fellesverdier» hos tolkebrukeren? Hvilke konsekvenser får i så fall slike tanker for tolkesamtalen?

I dette avsnittet, ønsker jeg å utforske slike spørsmål mer inngående gjennom det informantene forteller. Først vil jeg gi et eksempel fra intervjuet med Daniel som for meg blir særlig illustrerende når det gjelder de spørsmålene jeg stilte ovenfor:

Det var full krig i Kongo, de første flyktningene kom hit (...), og de [tolkerbrukeren] fikk hutuene og tutsiene til å bo sammen. (...) Det vil si de som hadde kriget sammen, ikke sant. (...) de hadde fortalt meg innledningsvis at de hadde store problemer fordi de kranglet hele tiden, og begynte å bli



voldsomme, så jeg spurte dem «men har dere, bor de sammen?» Og de sa «jo», og så sa jeg «men de er jo i krig!».

Men svaret, som var litt blåøyd, «Jo, men nå er de kommet til Norge, og her, vi er ikke i krig her, fordi alle er snille, alle er like og snille her». Så de skjønnte etter hvert at dette holdt ikke mål her, denne naiviteten holdt ikke mål i denne sammenhengen. Så her var det typisk mangel på innsikt i hvorfor de var kommet, men det hadde ingenting å gjøre med tolkesituasjonen. Men jeg synes det var et godt eksempel på mangel på innsikt i den andres verden.

Gjennom eksempelet Daniel kommer med, blir det tydelig hvordan tolkebrukerens manglende innsikt i, og kunnskap om, klientens bakgrunn kan få negative konsekvenser. Ved å plassere to grupper – som i hjemlandet er i krig – sammen, vitner dette om en «blåøydhet» fra den norske partens side, ifølge informantene. Det som fra tolkebrukerens side blir ansett som en handling etter norske prinsipper og skjønn, viser seg her ikke å holde mål. Daniel peker på en viss naivitet hos tolkebrukeren gjennom idéen om at alle blir snille og likestilte når de kommer til Norge. I det ovennevnte eksempelet viser det seg derimot at dette vanskelig lar seg realisere. Ved å plassere de ulike gruppene sammen, fører dette til bråk og voldsomme handlinger flyktningene i mellom, snarere enn ro og orden.

En slik «norsk blåøydhet» kan sies å være en del av det Marianne Gullestad omtaler som en «nasjonal orden». Denne tolkningsrammen står sterkt i den norske debatten om innvandring, der majoriteten, «oss», ofte anses som «en form for essens – ‘den norske folkesjelen’, som et numerisk forhold – flertallet, eller som en tolkningsramme som anses som selvfølgelig og naturlig» (2002: 16). Gullestad skriver hvordan dette systemet kan oppsummeres i å innbefatte sju deler: dikotomisering, rasialisering, kulturalisering, hierarkisering, naturalisering, hverdagsnasjonalisme og identitetspolitikk (ibid.: 270-271).

Flere av disse begrepene kan bidra til å underbygge diskusjonen rundt informantenes utsagn. I det nevnte eksempelet blir dette tydelig ved at tolkebrukeren følger en form for gitt, «norsk» tolkningsramme for hvordan de kongolesiske flyktningene skal behandles. På én side gir disse tatt-for-gitt-hetene hos den norske parten grunnlag for en dikotomisering: «nå er **de** kommet til Norge, og **vi** er ikke i krig her». Ved å skape et slikt vesentlig skille mellom «innvandrere» og «nordmann», dannes det samtidig to kategorier som er gjensidig utelukkende. Likevel blir det den «norske» siden av todelingen som påtar seg «retten» til å bestemme utfallet av behandlingen av «innvandrerne». Dette bidrar til å «bekrefte» majoriteten – både som det numeriske flertallet, men også som innehaver av en selvfølgelig og naturlig gitt tolkningsramme.

På samme tid som en slik todeling kommer til syne gjennom tolkebrukerens vurderinger og handlinger, skjer det samtidig en form for kulturalisering.

Kulturaliseringen gjør seg gjeldende ved at de flyktningene det her gjelder, blir ansett som en enhetlig kategori. «Deres» kultur(er) sees som et «essensialiserende og tingliggjørende begrep» snarere enn prosessuelt og elastisk (Gullestad 2002: 58). Selv om de to gruppene av flyktninger er i krig mot hverandre i hjemlandet, blir ikke dette problematisk sett med norske øyne. Dette blir tydelig gjennom tolkebrukerens idé om at alle i Norge er snille og like hverandre. Disse tankene fungerer dermed som grunnleggende «norske» fellesverdier, som det samtidig ikke stilles spørsmål ved, men som «automatisk» trer i kraft så snart flyktningene har satt beina på norsk jord.

Det er slike tanker Gullestad anser som framtrede i den norske «innvandringsdebatten». Debatten retter fokuset mot «de andre», men handler i virkeligheten mest om «oss»: «Den tjener til at ‘norske fellesverdier’ kan fortsette å være både normativt retningsgivende og relativt uspesifiserte. ‘Vi’ er på mange måter lite klar over hvilke verdier vi lever etter» (2002: 286). Samtidig føler heller ikke «vi» oss forpliktet til å sette oss inn i «deres» tradisjoner, språk og grunnleggende verdier, til tross for at «vi» krever nettopp dette av «dem».

En idé om gitte «norske fellesverdier», kan dermed få konsekvenser for tolkesituasjonen som i eksempelet til Daniel. En annen som belyser denne problematikken, er Zahra:

[D]et var en helsesøster som skulle spørre ei ung dame (...) hun hadde et skjema med masse spørsmål på, og så begynte hun å stille «Hva heter du?» og «Hvor gammel er du?» (...) så kom hun til et spørsmål der hun spurte: «Er du gift?», så sa hun «nei». Så neste spørsmål var «Har du barn?» (...) det var på en måte et veldig knekkende spørsmål til den unge damen, fordi det er veldig vanlig i vår kultur at barn, at man ikke har barn uten å være gift, så man kan ikke ha barn utenfor ekteskap... Så hun mente at siden hun sa «nei», skulle hun ikke ha spurt om hun har barn eller ikke.

Her blir det tydelig hvordan det å ha barn utenfor ekteskapet får ulik betydning i ulike kontekster. Sett fra tolkebrukerens perspektiv, er det i dagens Norge akseptert og høyst vanlig å få barn uten å være gift. Tall fra Statistisk Sentralbyrå viser at så mange som 26 022 av kvinnene som ble mødre i 2012, var samboere, sammenliknet med 26 224 gifte (2013a). For den kvinnelige klienten, med opprinnelse fra et arabisktalende land, synes det derimot utenkelig å ha barn utenfor ekteskapet. Dette anser informantene Yasmine for å være sterkt forankret i klientens «kultur»: «det er veldig vanlig i **vår** kultur at barn, at man ikke har barn uten å være gift, så man kan ikke ha barn utenfor ekteskap».

Lise Paulsen Galal og Ehab Galal ser på et liknende eksempel i boka *Goddag mand økseskaft*. Her peker forfatterne på at en kulturelt betinget forståelse av ekteskap og familie kan få konsekvenser for tolkesamtalen. For en arabisk kvinne vil det å være mor utenfor ekteskap bli ansett som utenkelig, av den grunn at ekteskap og familie ofte har helt andre uskrevne kulturelle regler enn i den vestlige verden (1999: 151). Til tross for at skilsmisser også forekommer i midtøstlige land, gifter de fleste fraskilte seg hurtig på nytt. Grunner til dette er familiens grunnleggende verdi som samfunnsinstitusjon, og som rammen som legger grunnlaget for individets utfoldelse i samfunnet (ibid. 152).

Gullestad peker på at forståelsen av ekteskapet og foreldre-barn-relasjonen som essensielle, er del av den definitoriske rammen som «familien» tuftes på. Hun understreker samtidig at en slik tanke i en viss forstand utgjør et «forestilt fellesskap», sett ut i fra dagens norske kontekst. Dette begrunner Gullestad med at «familierelasjoner vanligvis fortolkes ved hjelp av ureflekterte og selvfølgeliggjorte tolkningsrammer som ikke alltid stemmer fullt ut med det levde livet», og at «familien» sees som «et fellesskap med helt bestemte kvaliteter» (2002: 246-247).

Dette blir tydelig dersom vi studerer «familien» i Norge i dag, der kvinne-mann-og-barn-relasjonen stadig blir utfordret av nye familiesammensetninger. Eksempler her vil være kvinner og menn som lever i homoseksuelle relasjoner, men også den utvidede familien, med både «mine», «dine» og «våre» barn. Familien som en ramme for fellesskap har derimot en mer tradisjonell oppfatning hos Zahras klient, som ser barn utenfor ekteskapets rammer som utenkelig. Dermed fører tolkebrukerens utspørring til at vedkommende trår over klientens grenser for hva som er akseptert og ikke når det gjelder det å få barn, som igjen fører til at klienten opplever situasjonen som ubehagelig.

«Norske» tatt-for-gitt-heter og forutinntatte holdninger kan dermed få følger for tolkesituasjonen. Jareg og Pettersen peker på at slike forestillinger i verste fall kan føre til provokasjon hos klienten, med det resultat at vedkommende nekter å svare eller gir et irrelevant svar (2006: 90). Et eksempel her kan være når en norsk forståelse av kjønnslikestilling blir «malen», og alle land med mindre grad av likestilling blir sett som kvinneundertrykkende. Daniel kommer med et eksempel som tar idéen om «en norsk standard» videre. Utdraget illustrerer hvordan praksis som er godt kjent i Norge, ikke nødvendigvis er tilsvarende i et annet land:

Ved et spebarns død, spørsmål; «Ønsker du at barnet skal begraves eller kremes?». Oversettelse. «Hva betyr kremes?». [Klienten] forsto ikke. Beskrivelse av det å kremere et barn. Ny reaksjon: «Skal jeg brenne barnet selv på kjøkkenet?» (...) Det var «god dag mann økseskaft» hele veien. Rundt en så alvorlig ting, og her hadde det norske helsevesenet ikke skjønt at det er ting som

ikke praktiseres i enkelte land, og at man må forklare i detalj. Og ikke bare si at man brenner liket. Det går ikke. Så man kan havne i så voldsomme ting bare fordi en praksis er ukjent i et land (...) Da hadde jeg fått nok, og den saken slet jeg veldig med etterpå.

Daniel understreker her noe av kjerneproblematikken i en tolket samtale, nemlig når partene snakker forbi hverandre heller enn med hverandre (Galal og Galal 1999: 7). Gjennom eksempelet blir det tydelig hvordan tolkebrukeren ikke svarer inngående nok, og i detalj, på spørsmålene fra klienten. Samtidig kan dette tyde på at tolkebrukeren sitter på antakelser om klientens forforståelse av praksisen «kremering», som ikke samsvarer med virkeligheten. Til tross for at kremasjon er en vanlig praksis ved en persons bortgang i Norge, blir det gjennom eksempelet tydelig at dette er helt ukjent for klienten. Denne problematikken fører dermed samtalen på kollisjonskurs, samtidig som budskapet ikke når fram til klienten.

Slike utfordringer i tolkesamtalen kan sees i lys av at kommunikasjon er mer enn kun formidling av informasjon. Jan Svennevig peker i boka *Språklig samhandling – Innføring i kommunikasjonsteori og diskursanalyse*, på at kommunikasjon også er *språkhandling* (2001: 58, min kursivering). For at en slik språkhandling skal være vellykket, kreves det samhandling og koordinering på flere plan. Partene i samtalen må deriblant akseptere et samarbeidsprinsipp, der det etableres et felles mål, og der replikkene gjøres til forståelige bidrag for å nå dette målet (ibid.: 67). I Daniels eksempel ser vi hvordan en samtale kan utarte seg når partene *ikke* når et slikt felles mål, men derimot snakker forbi hverandre. I slike tilfeller kan det å motta god nok informasjon fra tolkebrukeren side, spille en viktig rolle – både for å forhindre misforståelser, men også for å sikre klienten full forståelse av saken. På denne måten kan budskapet fra tolkebrukeren bli nettopp det bidraget som kreves for at alle partene når det felles målet som er ønskelig; god kommunikasjon.

## **Synlig og usynlig forskjell – kamuflert «rasisme»?**

[D]a ser jeg nordmennesenes blikk på dem (...) jeg har ofte sett rasismen, veldig tydelig. Noe som jeg ikke ante fantes her, men det fins.(...) Jeg har ofte sett fingeren bli vist til dem (...) særlig når de er flere sammen (...) det var et system, og det overrasket meg (Daniel).

Som pekt på i dette kapittelet, kan utfordringer være rettet mot alle partene i tolkesituasjonen. En problematikk som informantene videre trekker fram,

omhandler forskjeller – både synlige og usynlige. Gjennom ulike eksempler, vil jeg vise hvordan slike utfordringer kan få betydning for klienten, så vel som for tolken.

Utdraget fra Daniel ovenfor illustrerer problematikken rundt forskjeller på en treffende måte. I eksempelet kommer det jeg her vil omtale som en form for «rasisme» til syne. Ifølge Marianne Gullestad, kan begrepet «rasisme» knyttes nært opp mot «avmakt». Dette blir særlig tydelig dersom vi ser de «ekskluderende, undertrykkende og utbytende handlingene som legitimeres» av rasistiske ideologier, som igjen skaper avmakt i form av handlingslammelse (2002: 142). I Daniels utdrag kommer en slik følelse av avmakt til syne. Gjennom nordmenns blikk og handlinger blir klientene posisjonert som avvikere, som «nordmennene» har rett til å utøve en form for makt over. Daniel peker på at denne forskjellsbehandlingen var et system, med et omfang som samtidig var svært overraskende.

Det Daniels eksempel ikke sier eksplisitt, er hva som gjør denne «rasismen» så tydelig. Her vil jeg derimot anta at det er klientenes afrikanske bakgrunn, og dermed en synlig forskjell i form av «hudfarge», som gjør seg gjeldende. I tillegg kan det her være snakk om mindre synlige forskjeller, som for eksempel språk. Gullestad peker på at

[n]år enkelte fysiske kjennetegn fremtrer som spesielt synlige, ligger ikke dette bare i kjennetegnene selv, men er noe som har oppstått på historisk gitte tidspunkter i prosesser der mennesker gir kjennetegnene mening. Synlighet – i form av forhold som spesielt legges merke til og gis mening – er ikke naturlig, men kulturelt produsert, flytende og stadig reforhandlet (2002: 155).

Det blir tydelig hvordan det å distingvere mellom ulike «hudfarger» dermed ikke er en naturlig, men snarere kulturelt produsert, og en forskjell som stadig har blitt reforhandlet. Det er en slik kulturelt produsert forskjell Daniels klienter her opplever. Gullestad understreker samtidig at fenomenet «rasisme» ikke bare gjelder synlige forskjeller. Det kan også være snakk om kjennetegn som «rart navn», «snakker norsk med aksent» eller «tilhører ikke Den norske kirke» (ibid.: 159). Slike forskjeller blir i større grad aktuelle når det gjelder flyktninger eller innvandrere fra land som deler «nordmenns» synlige trekk, det vil si «hvit» «hudfarge», og som dermed først gjør seg «annerledes» i møte med for eksempel arbeidslivet.

Gullestad poengterer at den sentrale kontrasten når det gjelder synlige forskjeller, grenser ved «‘norsk’ versus ‘ikke-norsk’ utseende», og at «‘svarthet’ og ‘hvithet’ er relasjonelle kategorier som gjensidig definerer hverandre» (ibid.: 207-208). Dette er et av poengene bak antakelsen om at «svarte» samtidig er

mest «raset», som dermed underbygger forståelsen av at «raser» har «stor sosial og kulturell betydning som essensialiserte sosiale konstruksjoner» (ibid.: 207).

Slike argumenter tydeliggjøres gjennom det Daniel peker på som «nordmennes blikk» på klientene. Informanten sier også at «rasismen» ble enda tydeligere når flere klienter var samlet, noe som igjen understreker den synlige forskjellen jeg her har pekt på, samtidig som denne dermed får stor sosial og kulturell betydning. I utdraget til Daniel er det derimot ikke snakk om klienter som aktivt oppsøker «nordmennene» eller motsatt. Likevel blir det tydelig hvordan «nordmennene» har en forståelse av klientene som annerledes, noe som tydeliggjøres gjennom synlige og usynlige forskjeller.

Olav Christensen peker på at folk flest aldri har personlig kontakt med «nye nordmenn». Dette fører igjen til «stor mangel på kunnskap som gjør det mulig å forestille seg deres innbyrdes forskjellighet» (2002: 112). Slike tanker stemmer dermed godt overens med Daniels eksempel, der «nordmennene» ikke har en direkte kontakt med «innvandrerne». Likevel har de fleste oppfatninger om hvordan «innvandrerne» er. Slike antakelser kan sees i sammenheng med at bevisstheten om hudfarge har fått en ny betydning for det å være norsk (Gullestad 2002: 289). Gullestad peker på at

'[h]vithet' fremstår som en underforstått dimensjon ved det å være 'norsk', og 'fargede nordmenn' som en anomali. Rasialiseringen av andre mennesker gjøres naturlig og legitim via samlingen av det etniske, basert på både kultur og avstamning. (...) Derfor kan den etniske nasjonalismen i dag sees som den mest sentrale begrunnelsesformen for rasialisert hverdagsdiskriminering i Norge (ibid.: 289).

Christensen peker på at slike stereotype forestillinger har en tydeligere karakter av ustrukturerte fordommer. De er kjente, har en viss legitimitet og utgjør samtidig et «uuttømmelig reservoar for fremmedfiendtlig retorikk» (2002: 112). Denne «kunnskapen» foregår dessuten fra person til person, og krever dermed ingen egne initiativ (ibid.: 112). Dette kan sees som et mulig argument for den systematiske trakasseringen Daniels klienter opplever, der det i hovedsak er «nordmennes» blikk og handlinger som gjør seg gjeldende.

Et annet eksempel der etniske stereotypier, og Gullestads begrep om «synlig forskjell» står sentralt, kommer Daniel senere i intervjuet med et godt eksempel på:

Når det gjelder fordommer, har jeg som tolk sett en del ting. Også fra såkalt norske profesjonelle. Jeg har vært på møte på skolen, hvor en lærer uke etter uke sendte beskjed til foreldrene om at barnet måtte vaske seg hver dag, og at det skulle vaske håret hver dag. Fordi de fryktet for lus (...) Foreldrene reagerte sterkt på at dette ble sendt til barnet (...), men ikke til de andre barna i klassen. Og svaret fra den norske lærerinnen: «Jo, men dere afrikanere vasker dere lite». Han [klienten] ble rasende, selvfølgelig: «men vi vasker oss mye mer enn det dere gjør, fordi vi er svart og har en helt annen kropp, eller hud enn dere og vi trenger å vaske oss». (...) [H]er har skolen et ansvar. De bør være litt mer opplyst selv før de kommer med sånne...

I utdraget blir det tydelig hvordan majoritetens nasjonale orden kommer til syne, og hvordan stereotypier om «det afrikanske» får stor betydning. Ved at den norske læreren påstår at afrikanere vasker seg lite, vil jeg peke på at en tydelig kulturalisering, hierarkisering, så vel som en hverdagsnasjonalisme gjør seg gjeldende (Gullestad 2002: 271-272). Her blir det eksplisitt uttrykt en holdning som ser alle afrikanere som én kategori. Samtidig stemples de «afrikanske verdiene» som mindre verdt enn «de norske». Dette blir iøynefallende ved at beskjeden fra læreren kun blir sendt til barnet med afrikansk bakgrunn, men ikke til de øvrige barna i klassen. Satt litt på spissen, blir de afrikanerne det her gjelder nærmest sett på som «urenheter i det nasjonale» (ibid.: 272).

En slik hverdagsnasjonalisme får i hovedsak konsekvenser for klienten. Ved at vedkommendes verdier og holdninger stemples som mindre verdt enn de «norske», blir klienten samtidig gitt et mindreverdighetsstempel. Daniels eksempel illustrerer hvordan tolkebrukeren samtidig ønsker å «oppdra» klienten til å følge «norske» standarder.

Synlig forskjell blir dermed én mulig grensemarkør for hvordan en form for «rasisme» gjør seg gjeldende. Etnisitet er en annen type forskjell informantene trekker fram. Denne ulikheten trenger ikke nødvendigvis være åpenbart synlig, men kan derimot bli tydelig i løpet av en tolkesamtale:

Jeg husker en episode der vi hadde en tolk som var veldig akseptert i utgangspunktet, der tilliten absolutt var til stede, men så var det en del samtaler i psykiatri, og der psykologen skjønnte at her er det ett eller annet som ikke stemmer. Og så fikk man inn en annen tolk, og så sa pasienten «ja, men jeg kan ikke sitte og snakket stygt om serbere når tolken er serbisk» (Marit).

I Marits eksempel ser vi hvordan tolkens etniske bakgrunn får avgjørende betydning for tolkesamtalen. Til tross for at klienten i det aktuelle tilfellet hadde tillit til tolken, ble det vanskelig for klienten å snakke om tema som direkte

berørte tolkens etniske opphav. Dermed ble dette også et hinder for psykologens videre behandling av klienten. Vera understreker på sin side hvordan etnisk opphav i sin alminnelighet ikke bør anses som et viktig element i en tolket samtale. Like lite relevant som det er for en «nordmann» å spørre noen med bergensdialekt hvor vedkommende er fra, bør det ha liten betydning for klienter fra Bosnia å stille slike spørsmål dersom tolken er serber:

Jeg har både italienere og kroater i familien min, selv om jeg er serber selv, og det har også disse bosnierne, de har også slektninger av andre nasjonaliteter, så det er ikke så svart-hvitt bilde som det fremstår i media. Og det spiller også en rolle når du kommer i en litt sånn privat samtale, da er det andre ting som er viktige, da er vi ikke på TV (...) Ja, fordi de vet (...) det er nesten unødvendig å spørre meg hvor jeg er fra. [Henvendt til intervjuer] Er det nødvendig for deg å spørre en fra Bergen hvor han er fra?

## Utfordringer ved «feil» kjønn

I forlengelsen av diskusjonen rundt utfordringer som går på synlig forskjell, kommer også begrepet «kjønn» inn i bildet. Torunn Arntsen Sørheim peker på at tolkens kjønn kan få betydning for om god kommunikasjon er mulig (2001: 211). Sørheim vektlegger hvordan tolk av motsatt kjønn kan skape problemer, kanskje særlig for mennesker fra sterkt kjønnssegregerte samfunn, og dersom det er snakk om tabuemner eller kjønns spesifikke tema (ibid.: 211). En slik måte å omtale «kjønn», blir av Jorun Solheim sett på som karakteristisk for moderniteten som kulturform (1998: 22). Idéen innebærer en grunnleggende forestilling om absolutt kjønnsforskjell, der kjønnsforskjellighet er «basert på en idé om en strukturell opposisjon mellom kjønnede kropper». «Kjønn» blir dermed noe absolutt og entydig, snarere enn noe flytende og flertydig (ibid.: 22).

Ser vi nærmere på hva informantene sier, blir «kjønn» et begrep som får betydning for tolkesituasjonen. Zahra, Vera og Shahzad kommer alle med eksempler på dette:

[D]et er både menn og kvinner som jobber på flyktningehelseteam, men det er stort sett menn som intervjuer menn og kvinner som intervjuer kvinner, for det er veldig viktig for oss med kjønnsforskjell (Zahra).

[D]et er noen ganger at jeg synes det kan være en fordel med kvinnelig tolk – at det blir tatt hensyn til kjønn i forhold til tolkeoppdrag, jeg har vært på mange



fødsler, for eksempel [ler]. (...) Og så kan det være en fordel at det er mannlig tolk, for eksempel, hvis det er noe, spesielt hvis det er kjønnsrelatert (Vera).

Som sagt har kjønn veldig mye å si i kulturen, kulturen vår, det er krenkende å se i kvinners øyne, faktisk så er det, jeg er ikke vant til å se i øynene når man skal snakke, men på norsk da, så er det vanlig. Hadde jeg sagt sånn «ja, ja...» [ser ned i bordet], da hadde jeg ikke hatt respekt for deg – det motsatte [ler] (Shahzad).

Tolkens kjønn kan dermed få anselig betydning i tolkesituasjonen. Der det er snakk om tabubelagte eller kjønnsspesifikke tema, vil mange trolig føle seg mer komfortable dersom tolken er av samme kjønn. Samtidig vil «kjønn» også være kulturavhenging, slik Shahzad peker på. Der det i noen kulturer vil være uhøflig for en mann å se en kvinne i øynene eller håndhile på vedkommende, anses dette som uhøflig og lite respektfullt sett i en norsk kontekst.

Det som derimot kommer fram gjennom intervju med tolkene, er at *tillit* til tolken, ofte veier minst like tungt som kjønn. Visshet om at tolken har taushetsplikt, at tolken utøver en profesjonell rolle, og samtidig innehar gode språkkunnskaper, blir også viktig:

Og så kan det jo være tilfeller der man tenker at er det en kvinne, da må det være kvinnelig tolk. Og det må det jo også i en del tilfeller, helt opplagt. Men der er det jo heller ingen absolutter, fordi hvis det da er en mannlig tolk, der tilliten er stor og tilstede, så kan det fungere vel så bra. Og også omvendt. Min erfaring er i hvert fall at, jeg har tolket en god del for menn i litt sånn sårbare situasjoner, og jeg tror at det faktisk har fungert bedre med en kvinnelig tolk enn med en mannlig tolk, fordi at det er lettere å på en måte være svak, eller ja, kle av seg mentalt, da (Marit).

[J]eg har opplevd at folk sier «jeg vil ikke ha en serber som tolk», men det har jeg opplevd i en promille av tilfellene (...) jeg har nesten opplevd det motsatte (...) folk vil gjerne ha meg som tolk (...), og det tror jeg skyldes (...) jeg har prøvd å være så profesjonell som jeg kan, og så, da tror jeg folk setter pris på den profesjonaliteten (Vera).

Vera understreker hvordan hun i arbeidet som tolk har forsøkt å være så profesjonell som mulig. Hun har opplevd at klientene setter en slik faglighet høyt, i flesteparten av tilfellene høyere enn aspekter som «etnisitet» og «kjønn».

Marit peker samtidig på at tillitten til den enkelte tolken kan være likeså viktig som tolkens kjønn. Hun trekker fram hvordan det å være kvinnelig tolk for menn i sårbare situasjoner, kan være enklere når det kommer til å «kle av seg mentalt» enn det hadde vært for en mann i samme situasjon. Marit påpeker samtidig at man som kvinne kanskje har lettere for å være svak overfor menn i sårbare øyeblikk. Dersom en slik forståelse settes i lys av teori, kan Marits poeng om at kvinner er «svakere» enn menn, sees som en partikularistisk eller «holistisk» forståelse av «kjønn». En slik tankegang understreker hvordan en nærhets- og identitetstenkning «først og fremst tilordnes det kvinnelige – som følelsens og intimitetens domene» (Solheim 1998: 85). Sett i en slik sammenheng, kan dermed kvinner ha lettere for å identifisere seg med følelser, og dermed være «svakere», enn menn.

Når det gjelder å løse utfordringer som oppstår som følge av å se «kjønn» som problematisk, peker Vera på at én mulig løsning kan være bedre tilpasning. Dette vil være aktuelt særlig for klientens del, men også for tolken og tolkebrukeren. Vera peker på at tolken for eksempel ikke nødvendigvis må være fysisk til stede i rommet eller være direkte vitne til situasjonen som skal tolkes. Det er i mange tilfeller tilstrekkelig å høre hva partene sier:

[J]eg har vært på sånn bak-gardin-undersøkelser mange ganger [ler]. For folk tror at det, det kulturelle og religiøse det spiller en rolle, det er viktig i helseundersøkelser, men det kan tilpasses ved at en tolk ikke er akkurat, jeg er i rommet, men jeg ser ikke, jeg kan tolke.

## Oppsummering

I dette kapittelet har jeg diskutert hva som kjennetegner ulike utfordringer som kan oppstå i tolkesamtalen som arbeidskontekst. Informantene trekker her fram tolkebrukernes manglende erfaring med bruk av tolk som én sentral utfordring. Særlig er det tolkebrukernes krav og forventninger til tolken og vedkommendes rolle som her blir utfordrende, ved at disse vanskelig lar seg forene med tolkens yrkesetiske retningslinjer for god tolkeskikk.

Videre har jeg diskutert hvordan forutinntatte holdninger, særlig rundt kulturbegrepet, hos begge tolkebrukerne blir mulige årsaker til problematikk. Særlig gjelder slike idéer forestillinger om «de andre» – både hos tolkebrukerne, men også hos klientene. Jeg har videre diskutert hvordan synlige og usynlige forskjeller får betydning for tolkesituasjonen, så vel som det jeg har omtalt som en kamuflert «rasisme». Avslutningsvis har jeg sett på hvorvidt «kjønn» blir en utfordring i tolkesamtalen, eller om det er andre aspekter som her vil veie tyngre.

## Kapittel 9: Avslutning

### Hva har jeg vist i denne oppgaven?

Et av formålene med denne masteroppgaven har vært å belyse hva som ligger i tolkens forståelse av sin egen rolle. I så måte formulerte jeg følgende problemstillinger:

#### Finnes det ulike måter å forstå tolkens rolle på?

#### Hvilke utfordringer kan oppstå i arbeidet som tolk i den kommunale tolketjenesten?

For å besvare disse spørsmålene, har jeg først tatt for meg ulike teorier rundt begrepet «rolle», for så å diskutere hva informantene sier i lys av disse. Jeg har pekt på hvordan tolken kan inneha ulike typer roller, roller som i stor grad avhenger av hvilke forventninger brukerne av tolk har til tolken. I forlengelsen av dette, så jeg nærmere på hvordan tolkens yrkesetiske retningslinjer fikk betydning. Her ble det tydelig at disse normene fungerer som en «mal» for hvordan tolken skal opptre i tolkesituasjonen. Via det informantene sier, blir slike retningslinjer derimot vanskelige å følge dersom forhåpningene fra tolkebrukerne ikke er i overensstemmelse med normene. Særlig blir dette tydelig når det gjelder tolken i en mulig rolle som kulturinformant.

Der rolleforståelse står som ett av hovedtemaene for denne masteroppgaven, har et annet moment vært å se hvilke utfordringer som muliggjøres i tolkesituasjonen. Her har ulike forståelser av idéen «kultur» vist seg å spille en sentral rolle. Som pekt på i kapittel 6, blir én utfordring for tolken, rollen som kulturinformant. Ifølge retningslinjene for god tolkeskikk, skal tolken *ikke* opptre i en slik posisjon.

Det som derimot blir tydelig gjennom intervju med tre av informantene, er hvordan tolken som en kultursensitiv del av samtalen likevel blir viktig. Begrunnelsen for en slik rolleinntakelse, blir å skulle ivareta respekten og verdien til den enkelte klient, samtidig som vedkommende får full innsikt i samtals tema. Informantenes ulike forståelser av kulturbegrepet har videre blitt sett i lys av teorier om høy- og lavkontekstkultur som mulig årsaksforklaring. Samtidig har jeg undersøkt i hvilken grad Marianne Gullestads idéer om «nasjonal orden» og tanken om «likhet» bidrar til å opprettholde og generalisere dikotomien «oss»/«dem», og hvordan en slik todeling muliggjøres dersom tolken går inn i rollen som kulturformidler.

I forlengelsen av å se hvilke utfordringer som kan oppstå i tolkesamtalen, har jeg i kapittel 8 pekt på at informantene trekker fram tolkebrukernes manglende

erfaring med bruk av tolk som én sentral utfordring. Videre har jeg diskutert hvordan forutinntatte holdninger, særlig knyttet til kulturbegrepet, hos begge tolkebrukerne blir mulige årsaker til problematikk. Særlig gjelder slike idéer forestillinger om «de andre». Samtidig har jeg diskutert hvordan synlige og usynlige forskjeller får betydning, så vel som det jeg har omtalt som en kamuflert «rasisme». Avslutningsvis i kapittelet har jeg sett hvorvidt «kjønn» blir en utfordring i tolkesamtalen. Ifølge informantene, kan «kjønn» få betydning for samtalen. Likevel vil andre aspekter, som tillit til tolken, vedkommendes profesjonalitet og språkkunnskaper, være viktigere.

En øvrig mulig utfordring, har vist seg å være det mulige maktforholdet latent i tolkesamtalen. I kapittel 7 undersøkte jeg hvordan denne makten kan innehas av alle partene i samtalen. Tolken havner derimot ofte i en mellomposisjon, der vedkommende utsettes for en rekke krav og forventninger fra tolkebrukerne. Informantene peker her på at det vil være viktig at tolken er bevisst hvilke grenser og hvilket ansvar som ligger i tolkerollen, samtidig som vedkommende følger de yrkesetiske retningslinjene. Dette blir essensielt både fordi disse fungerer som klare rammer når det gjelder forventninger ytret av tolkebrukerne, men like fullt for å unngå å misbruke den mulige maktposisjonen tolken besitter. Tolken innehar en mulig «makt» i det at vedkommende er den eneste i samtalen som gjennom sin språklige kompetanse forstår alle deltakerne. Dermed ligger mye av den potensielle makten i det faktum at tolken kan bestemme hva det skal samtales om, og på hvilke måter.

## **Problematiske retningslinjer?**

Som pekt på i denne oppgaven, har intervjuutdrag med informantene vist et klart sammenfall mellom retningslinjene for god tolkeskikk, og tolkenes egne forståelser av disse normene. Samtidig har jeg diskutert hvordan dette ikke alltid er tilfellet i praksis. Her har et sentralt avvikende trekk vært tolken i rollen som kulturinformant, noe de etiske retningslinjene fraråder. Analysen av empirien har avdekket hvordan denne rollen blir valgt både for å gi nærmere forklaring rundt kulturelle fenomener, men like fullt for å ivareta klientens respekt og verdi, samtidig som at vedkommende sikres full innsikt i, og forståelse av, samtalen.

Her kan det dermed sies å ligge en viss problematikk til grunn. Gjennom det informantene forteller, kan det synes å ligge en urimelighet i den kulturelle forutinntattheten implisitt i tolkens retningslinjer. Selve rammeverket for disse normene synes å bygge på en «mal» tilpasset et samfunn som faller inn under kulturinndelingen jeg diskuterte i kapittel 6, nemlig en lavkontekstkultur. Her skapes det dermed en kontrast mellom språk som snakkes i en høy- og lavkontekstkultur. Med en modell tilpasset sistnevnte kontekst, fungerer ikke

denne malen optimalt for språk som snakkes i land definert som høykontekstkulturelle. En slik motsetning blir dermed tydelig ved at enkelte av informantene ser seg nødt til å gå inn i rollen som kulturinformant.

Samtidig viser analysen av det empiriske materialet hvordan selve språkbruken i de yrkesetiske retningslinjene kan synes å være noe upresis. Som pekt på i denne oppgaven, gjelder dette særlig tolken som kulturinformant i tolkesamtalen. Her har jeg pekt på at Jareg og Pettersen blant annet stiller spørsmål ved når tolkingen egentlig starter og opphører. Forfatterne hevder at det sjelden er et entydig svar på hvem som er ansvarlig når misforståelser oppstår (2006: 94).

Her er det dermed flere mulige måter å tolke innholdet på. Jareg og Pettersen peker på at man her dermed må spørre seg hva intensjonen med tolkereglene er, og at én måte å forstå retningslinjenes § 7, blir at tolken aldri skal være kulturinformant – hverken før eller etter samtalen. Samtidig åpner uklarheter i regelverket for en ytterligere måte å tolke paragrafen på, nemlig den hvor «tolkebrukeren kan be tolken om generelle syn på kulturell praksis før og etter samtaler, og bruke denne kunnskapen i samtale med klienten uten å blande inn tolken» (ibid.: 95). Dermed blir det på samme tid viktig at tolken selv er klar over hvilke fordeler og ulemper ulike posisjoner innebærer, men også de mulige fellene man her kan gå i. Dette ble pekt på av samtlige informanter, deriblant Shahzad:

Den delen er, av og til må man bestemme selv. Men da sier du at «nå er jeg ikke tolk». Enten når oppdraget er ferdig eller på slutten så sier du «vi er ferdige med oppdraget nå, okay (...) I kulturen vår er det sånn...»

## **Oppgavens relevans og veien videre**

Denne masteroppgavens formål har som nevnt vært å undersøke ulike forståelser av tolkens rolle, og samtidig se om slike oppfatninger får betydning for mulige utfordringer i tolkesituasjonen. Her har jeg pekt på viktigheten av de yrkesetiske retningslinjene som rammeverk for tolkens rolle og funksjon i samtalen. En slik vektlegging vil dermed ha relevans for videre utarbeidelser og nyanseringer av disse normene. Ved å rette søkelyset mot tolken, snarere enn tolkebrukerne, har ønsket vært å la «den usynlige» parten i tolkesamtalen bli hørt. Som nevnt innledningsvis i denne oppgaven, har dette utgangspunktet i liten grad vært oppe til diskusjon i tidligere forskning, som i en norsk kontekst snarere har lagt hovedvekten på den tolkede samtalen som helhet (blant andre Nilsen 1995 og 2005, Falck 1987 og Ørvig 2007).

Uklarhetene rundt tolkens rolle som kulturformidler, blir diskutert av alle informantene. En slik betoning antyder et behov for å ta opp slike uklarheter mer eksplisitt i retningslinjene. Dette blir i særlig grad understreket av de yrkesetiske retningslinjene. Det som likevel blir tydelig gjennom intervju med informantene, er hvordan det her eksisterer ulike oppfatninger rundt tolkens rolle, men også i stor grad rundt begrepet «kultur». Her kan det dermed være nødvendig med en bedre nyansering av mulige gråsoner i retningslinjene, og, som pekt på ovenfor, en mer presis språkføring.

Et annet funn gjort i denne oppgaven, er betydningen av bedre innsikt i tolking som profesjon. Den kjensgjerningen at informantene gjentatte ganger påpekte manglende erfaring og kunnskap om bruk av tolk blant tolkebrukerne, tyder på at informantene ser et behov for mer informasjon og bevisstgjøring av tolkens funksjon og rolle. Dette gjelder i særlig grad klientene, men også ved de ulike kommunale tjenestene.

Videre har analysen i denne oppgaven vist en manglende kunnskap i kommunal sektor når det kommer til minoritetsgruppers kulturelle bakgrunn. Slik utilstrekkelig kjennskap kan videre antyde et behov for bedre opplæring innen de nevnte områdene. Jareg og Pettersen peker samtidig på betydningen av tolkebrukeren som kultursensitiv. I dette ligger det at vedkommende er «bevisst at egne normer, verdier og måter å se verden på, ikke er universelle» (2006: 92). En slik erkjennelse kan dermed bli en viktig nøkkel, både når det kommer til å unngå tolken i en kulturinformantrolle, men også ved at tolkebrukeren samtidig blir oppmerksom på at det finnes flere måter å løse et problem.

Informantene kommer videre med en rekke betraktninger når det gjelder tolkeyrkets status og tolketittelens beskyttelse. Særlig gjelder disse de ulike utfordringene som mangelen på en beskyttet tittel skaper. Informantene trekker i særlig grad fram problematikken rundt useriøse aktører på markedet. Videre peker de på bruken av familiemedlemmer som kulturelle medhjelpere heller enn tolker, i tillegg til problematikken rundt et stort underforbruk av tolk. Et slikt fokus antyder dermed at det foreligger et sterkt ønske hos informantene om at slike spørsmål i større grad blir diskutert av norske myndigheter.

## **Konklusjon**

I et samfunn som blir mer multikulturelt og mangespråklig, er det stadig et voksende behov for tolker – særlig når det gjelder språk der det per i dag er få eller ingen profesjonelle tolker tilgjengelig. I så måte vil fortsatt utdanning og opplæring av tolker, være essensielt. Samtidig vil bedre klargjøring av gråsoner i de yrkesetiske retningslinjene for god tolkeskikk være en nøkkel til bedre kvalitetssikring av tolken og vedkommendes kompetanse, så vel som

ansvarsområde. Et slikt klart definert rammeverk vil samtidig være viktig for tolkebrukerne, i det at disse bedre kan få en forståelse av hva man kan forvente av tolkens rolle og forpliktelser. Som nevnt ovenfor, vil også beskyttelsen av tolktittelen her spille en viktig rolle. På denne måten blir det mulig å sikre kvaliteten på tolketjenesten, som fungerer som et viktig ledd i retten alle som bor i Norge i dag har på et likeverdig, offentlig tjenestetilbud.





## Litteraturliste

- Aftenposten*, Osloby (2006): «Barnetolk besvimte hos legen». [Hentet 07.01.2013 fra] <http://www.osloby.no/nyheter/Barnetolk-besvimte-hos-legen-6461158.html>
- Andenæs, Kristian (red.), Nora Gotaas, Anne Birgitta Nilsen og Knut Papendorf (2000): *Kommunikasjon og rettssikkerhet. Utlendingers og språklige minoriteters møte med politi og domstoler*. Oslo: Unipub.
- Ahmed, Sarah (1998): *Differences that matter: Feminist theory and postmodernism*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Anderson, Benedict (1991 [1983]): *Imagined Communities. Reflections on the Origin and Spread of Nationalism*. London og New York: Verso.
- Berman, Marshall (2010 [1982]): *All That Is Solid Melts into Air. The Experience of Modernity*. London og New York: Verso.
- Buri, Maria Rosaria (2004): «The critical link. Reflections of a conference interpreter/interpreter trainer on the 4<sup>th</sup> Critical Link Conference». [Hentet 15.05.2013 fra] <http://aiic.net/page/1523/the-critical-link/lang/1>
- Christensen, Olav (2002): «Diskriminering og rasisme». I: *Flerkulturell forståelse*. Thomas Hylland Eriksen (red.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Davidson, Brad (2001): «Questions in Cross-Linguistic Medical Encounters: The Role of the Hospital Interpreter. *Anthropological Quarterly*, vol.74, nr. 4: 170-178. [Hentet 15.05.2013 fra] [http://muse.jhu.edu/journals/anthropological\\_quarterly/toc/anq74.4.html](http://muse.jhu.edu/journals/anthropological_quarterly/toc/anq74.4.html)
- Dhahir, Omar (2004): *Tolkens dilemma – en undersøgelse af tolking for arabisktalende klienter hos danske myndigheder*. Doktoravhandling. Odense: Institut for Sprog og Kommunikation, Syddansk Universitet.
- Engelstad, Fredrik (2003): «Hva er makt?». [Hentet 12.02.2013 fra] <http://www.sv.uio.no/mutr/publikasjoner/rapp2003/rappport57/index-HVA.html>
- Eriksen, Thomas Hylland (2001): *Flerkulturell forståelse*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Falck, Sturla (1987): *Rett tolk? En undersøkelse av tolker, språk, rettssikkerhetsproblemer og rollekonflikter innen politi og domstoler*. Oslo: Universitetsforlaget.

- Frøili, Jorunn (2001): «Fra Nordstrand til Sørstranda. Om en reise, om tolking og om Annes bidrag på tolkefeltet». I: *Andrespråk, tospråklighet, norsk. Festskrift til Anne Hvenekilde*. Anne Golden og Helene Uri (red.). Oslo: Unipub.
- Fuglehaug, Wenche (2012): «Barn må fortsatt tolke for mor og far». I: *Aftenposten*, 24.05.2012: 5.
- Galal, Lise Paulsen og Ehab Galal (1999): *Goddag mand – økseskaft. Samtale gjennom tolk*. Nr. 3 i serien Det flerkulturelle arbeide. København: Mellomfolkeligt Samvirke.
- Gentile, Adolfo, Uldis Ozolins og Mary Vasilakakos (1996): *Liaison Interpreting – A Handbook*. Victoria: Melbourne University Press.
- Goffman, Erving (1990 [1959]): *The Presentation of Self in Everyday Life*. London: Penguin Books.
- Gullestad, Marianne (2002): *Det norske sett med nye øyne. Kritisk analyse av norsk innvandringsdebatt*, 3. opplag. Oslo: Universitetsforlaget.
- Hastrup, Kirsten, Cecilie Rubow og Tine Tjørnhøj-Thomsen (2011): *Kulturanalyse – kort fortalt*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Heywood, Andrew (2007): *Political Ideologies. An Introduction*. 4. utgave. New York: Palgrave Macmillan.
- Holliday, Adrian, Martin Hyde og John Kullman (2010): *Intercultural Communication – An advanced resource book for students*. London og New York: Routledge.
- Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (2007): *Fastleger og tolketjenester*. (IMDi-rapport 6-2007). [Hentet 03.05.2013 fra] <http://www.imdi.no/Documents/Rapporter/62007nettTolk.pdf>
- Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (2008): *Bruk av tolk i barnevernet*. (IMDi-rapport 5-2008). [Hentet 03.05.2013 fra] <http://www.imdi.no/no/Kunnskapsbasen/Innholdstyper/Rapporter/20052/IMDi-rapport-5-2008-Bruk-av-tolk-i-barnevernet/>
- Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (2011): *Rett til informasjon ved språkbarrierer. Bruk av tolk i Arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV)*. (IMDi-rapport 3-2011). [Hentet 03.05.2013 fra] [http://www.tolkeportalen.no/Documents/Rapporter/Bruk\\_av\\_tolk\\_i\\_NAV.pdf](http://www.tolkeportalen.no/Documents/Rapporter/Bruk_av_tolk_i_NAV.pdf)
- Jahr, Kristian, Terje Karterud, Asbjørn Rachlew, Hanne Skaaden, Gunn Kathrine Stangvik og Eva Tuv (2005): *Rett til tolk: Tolking og oversettelse*

- i norsk straffeprosess*. Rapport. Oslo: Justis- og politidepartementet.  
[Hentet 15.11.2012 fra]  
[http://www.regjeringen.no/nb/dep/jd/dok/rapporter\\_planer/rapporter/2005/Rett-til-tolk.html?id=106368](http://www.regjeringen.no/nb/dep/jd/dok/rapporter_planer/rapporter/2005/Rett-til-tolk.html?id=106368)
- Jandt, Fred E. (2010): *An Introduction to Intercultural Communication. Identities in a Global Community*. 6. utgave. Los Angeles: Sage.
- Jareg, Karin og Zarin Pettersen (2006): *Tolk og tolkebruker – to sider av samme sak*. Bergen: Fagbokforlaget AS.
- Järvinen, Margaretha (2005): «Interview i en interaksjonistisk begrepsramme». I: *Kvalitative metoder i et interaksjonistisk perspektiv. Interview, observationer og dokumenter*. Margaretha Järvinen og Nina Mik-Meyer (reds.). København: Hans Reitzels Forlag.
- Jessen, Tatiana, Inge Baaring og Tytte Hetmar (red.) (2008): *Samtaler med tolk i udredning, behandling og rådgivning*. København: Bogforlaget Frydenlund.
- Kongshavn, Trygve, Svein Aarseth og Kjell Maartmann-Moe (2012): «Allmennlegers bruk av tolk». I: *Utposten*, 5:2012, 25-28.
- Kvale, Steinar og Svend Brinkmann (2010): *Det kvalitative forskningsintervju*, 2. utgave. Oversatt av Tone M. Anderssen og Johan Rygge. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Lukes, Steven (1974): *Power: A Radical View*. London og Basingstoke: The Macmillan Press.
- Meld. St.6 (2012-2013): *En helhetlig integreringspolitikk. Mangfold og fellesskap*. Barne-, likestillings og inkluderingsdepartementet. [Hentet 22.04.2013 fra]  
<http://www.regjeringen.no/nb/dep/bld/dok/regpubl/stmeld/2012-2013/meld-st-6-20122013.html?id=705945>
- Mulinari, Diana, Suvi Keskinen, Sari Irni og Salla Tuori (2009): «Introduction: Postcolonialism and the Nordic Models of Welfare and Gender». I: *Complying with Colonialism: Gender, Race and Ethnicity in the Nordic Region*. Suvi Keskinen, Salla Tuori, Sari Irni og Diana Mulinari. Farnham: Ashgate.
- Neumann, Iver B. (2001): *Mening, materialitet, makt: En innføring i diskursanalyse*. Bergen: Fagbokforlaget.

- Nilsen, Anne Birgitta (1995): *En analyse av politiavhør i et interkulturelt perspektiv: påvirker deltagernes kultur asylavhøret?* Hovedoppgave. Oslo: Universitetet i Oslo.
- Nilsen, Anne Birgitta (2005): *Flerspråklig kommunikasjon i rettssalen. En kasusstudie av en flerspråklig rettsforhandling*. Doktoravhandling. Oslo: Det humanistiske fakultet, Universitetet i Oslo.
- Nilsen, Anne Birgitta (2012): «Utvide tolkerollen?». Anne Birgittas Tolkeblogg, postet 02.06.2012. [Hentet 21.05.2013 fra] <http://annebirgitta.wordpress.com/2012/06/02/utvide-tolkerollen/>
- Norsk tolkeforening «Om tolkeyrket/tolk/oversetter». [Hentet 24.01.2013 fra] [http://www.tolkeforeningen.no/tolk\\_oversetter.php](http://www.tolkeforeningen.no/tolk_oversetter.php)
- Ozolins, Uldis (1991): *Interpreting, Translating and Language Policy*. Melbourne: National Languages Institute of Australia.
- Pöchhacker, Franz (2004): *Introducing Interpreting Studies*. London og New York: Routledge.
- Roy, Cynthia B. (2000): *Interpreting As a Discourse Process*. New York: Oxford University Press.
- Røkenes, Odd Harald og Per-Halvard Hanssen (2002): *Bære eller bryte – Kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Simon, Roger (1999): *Gramsci's political thought*. London: Electric Book Company. [Hentet 10.05.2013 fra] <http://site.ebrary.com/lib/ntnu/docDetail.action?docID=2001673>
- Skaaden, Hanne (1999): «Lexical knowledge and interpreter aptitude». I: *International Journal of Applied Linguistics*, vol. 9, no. 1. [Hentet 16.05.2013 fra] <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1473-4192.1999.tb00160.x/abstract>
- Skaaden, Hanne (2007): «Tolkens ansvarsområde». [Hentet 15.11.2012 fra] <http://www.hf.uio.no/iln/studier/programmer/tolkeautorisasjon/forberede/skaaden.pdf>
- Solheim, Jorun (1998): *Den åpne kroppen. Om kjønnssymbolikk i moderne kultur*. Oslo: Pax forlag.
- Statistisk Sentralbyrå (2013a): «Fødte, 2012». [Hentet 28.04.2013 fra] <http://www.ssb.no/fodte>

- Statistisk Sentralbyrå (2013b): «Innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre, 1. januar 2013». [Hentet 12.05.2013 fra] <http://www.ssb.no/befolkning/statistikker/innvbef/aar/2013-04-25>
- Store norske leksikon (2013): «Midtøsten». [Hentet 20.05.2013 fra] <http://snl.no/Midt%C3%B8sten>
- St.meld. nr. 17 (2000-2001): *Asyl- og flyktningpolitikken i Noreg*. Kommunal- og regionaldepartementet. [Hentet 03.05.2013 fra] <http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/dok/regpubl/stmeld/20002001/stmeld-nr-17-2000-2001-.html?id=194121>
- Svennevig, Jan (2001): *Språklig samhandling – Innføring i kommunikasjonsteori og diskursanalyse*. Oslo: Landslaget for norskundervisning (LNU)/Cappelen Akademisk Forlag.
- Sørensen, Anne Scott, Ole Martin Høystad, Erling Bjurström og Halvard Vike (2008): *Nye kulturstudier. En innføring*. Oslo: Scandinavian Academic Press.
- Sørheim, Torunn Arntsen (2001): «Innvandrerne i Norge». I: *Flerkulturell forståelse*. Thomas Hylland Eriksen (red.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Thagaard, Tove (2009): *Systematikk og innlevelse – en innføring i kvalitativ metode*, 3. utgave. Bergen: Fagbokforlaget AS.
- Tolkeportalen (2011a): «Kvalifikasjonskategorier». [Hentet 21.04.2013 fra] <http://www.tolkeportalen.no/no/For-tolker/Tolk-i-Nasjonalt-tolkeregister/Kvalifikasjonskategorier/>
- Tolkeportalen (2011b): «Statsautorisasjon». [Hentet 01.05.2013 fra] <http://www.tolkeportalen.no/no/For-tolker/Statsautorisasjon/>
- UDI/KAD (1997): «Retningslinjer for god tolkeskikk». [Hentet 15.11.2012 fra] <http://www.tolkeportalen.no/For-tolker/Tolkens-yrkesetikk/>
- Wadensjö, Cecilia (1998): *Interpreting as Interaction*. London og New York: Longman.
- Ørvig, Kjersti (2007): *Tolken som redskap eller kulturinformant? Et samhandlingsstudie av tolkede klientsamtaler i sosialtjenesten*. Doktoravhandling. Tromsø: Institutt for sosiologi, Universitetet i Tromsø.



# Vedlegg 1: Informasjonsmail

NTNU  
Norges teknisk-naturvitenskapelige  
universitet



Senter for  
kjønnsforskning

Senter for kjønnsforskning  
Institutt for tverrfaglige kulturstudier

## Det humanistiske fakultet

Vår dato: 14/05/12

Epost:

Tel:



Kjære xxx

Jeg skriver til deg som masterstudent ved Institutt for tverrfaglige kulturstudier ved NTNU. For tiden arbeider jeg med en masteroppgave som omhandler temaet tolking, og i den forbindelse kunne jeg tenkt meg å fokusere på tolker tilknyttet Tolketjenesten xxx. Her vil jeg legge særlig fokus på kulturelle utfordringer tolkene møter i sitt arbeid, og samtidig ta inn aspekter som knyttes til kjønn og etnisitet. Oppgaven ønsker jeg å basere på intervjuer med tolker, og med ledelse og administrasjon ved Tolketjenesten. Dette er ønskelig for å få en bredest mulig innsikt i systemet som sådan, men også hvordan tolkernes utfordringer behandles og vurderes internt.

Via kontakter har jeg allerede fått positiv respons fra to tolker. Jeg ønsker derfor ytterligere to tolker som er villige til å bli intervjuet, da gjerne utenom arbeidstid. Ideelt sett vil dette være tolker som har en bred og variert erfaring innen sitt eget felt. Jeg håper også på å utføre observasjon ved ett eller flere arbeidssituasjoner for å få innsikt i tolken i arbeid. Når det gjelder intervjuer av ledelsen, er det ønskelig å få gjøre et intervju med deg personlig samt én til to personer i administrasjonen.

Intervjuer og observasjon vil bli gjennomført rundt midten av juni 2012. Intervjuene vil ta omtrent én time hver, og jeg vil benytte båndopptaker og ta notater. Alle som deltar vil bli anonymisert og opptakene vil bli slettet når oppgaven er avsluttet, innen juni 2013. Det er frivillig å delta, og det er mulig å trekke seg når som helst i prosessen uten videre begrunnelse. Prosjektet vil bli godkjent av Personvernombudet for forskning før det gjennomføres.

Jeg ville vært takknemlig om du kunne gi meg et svar innen slutten av mai, helst før den 31. Gi meg gjerne beskjed om du ønsker mer informasjon eller vil diskutere dette over telefon.

Ser fram til å høre fra deg!

Med vennlig hilsen

.....

Ingunn S. Elven

.....

Priscilla Ringrose

.....

Dato

Postadresse  
N-7491 Trondheim

Besøksadresse  
NTNU Dragvoll

Telefon +47 73 59 17 88  
Telefaks +47 7359 1327  
(org. nr. 974 767 881)

Side 1 av 1





## Vedlegg 2: Intervjuguide til masteroppgaven

Tema/problemområdet for denne masteravhandlingen retter seg mot hvilken funksjon, rolle og utfordringer tolker ved XXX opplever i arbeidet, da utfordringer med særlig vekt på kulturelle forskjeller. Det som også vil være interessant å se nærmere på, er hvordan etnisitet og kjønn spiller inn. Hvordan stiller tolkene seg til utfordringer som gjelder alt fra tabubelagte emner, politiske og religiøse forhold, klasse og kjønn? Hvilke situasjoner i tolkesammenheng vil her være særlig utfordrende/krevende? I forhold til tolkens rolle, vil jeg også fokusere på tolkens nøytralitet. Dessuten vil det være interessant å se nærmere på hvilken funksjon tolken anser blir tilfredsstillt når det gjelder yrket som sådan.

### 1. Bakgrunnsinfo og tolkeerfaring:

- Alder?
- Hvor mange år har du arbeidet som tolk?
- Hva er din utdanning og erfaring som tolk?
- Hva er din faglige utdanning og grad?
- Hvilke/hvilket språk tolker du?
- Hvor ofte arbeider du som tolk?
- Innenfor hvilke felt blir ditt yrke som tolk mest benyttet?

### 2. Om tolkeyrket:

- Hva anser du som typiske utfordringer i yrket som tolk?
- I hvilke situasjoner som tolk føler du det er flest utfordringer?
- Hvordan opplever du utfordringer i arbeidssituasjonen?
- Hva gjør du for å takle slike utfordringer?

- Kan de utfordringene du opplever i arbeidssituasjonen sees å være knyttet opp mot kultur, etnisitet og kjønn eller en kombinasjon av disse? Hvis ja, på hvilke måter?
- Dersom man i tolkesituasjonen opplever kulturelle utfordringer, forklares disse på noen måte, og i så fall hvordan?

### 3. Om tolkerollen:

- Hvilke kvaliteter mener du er nødvendige for å bli en god tolk?
- Hva anser du for å være din hovedrolle som tolk?

Jeg vil nå komme med fem konkrete eksempler på ulike roller tolken kan inneha. Vil du si at en eller flere av disse stemmer med din forståelse av tolkens rolle? Hvis ja, på hvilken måte?

1. Tolken som talsmann for den minoritetsspråklige: Beskytte klienten mot f.eks. å bli «undertrykt» av den majoritetsspråklige.
2. Tolken som en talsmann for organisasjonen eller den som sørger for tjenesten: Tolken er mer interessert i behovene hos den som sørger for tjenesten snarere enn klienten selv.
3. Tolken i rollen som kontrollør/«dørvokter»: F.eks. dersom tolken selv legger inn forklaringer og tolkninger ikke uttrykt av tolkebruker/klient.
4. Tolken som tilrettelegger av informasjon: Tolken kombinerer rolle nr. 1 og 2, noe som innebærer et ønske om å tilfredsstille begge parters ønske om å kommunisere mest mulig effektivt og der tolken føler seg ansvarlig for at dette oppnås.
5. Tolken som en trofast gjengiver av andres uttalelser: Tolken skal her forsøke å forstå intensjonen bak uttalelser og formidle denne så nært som mulig opp mot det andre språket.

- På hvilken måte vil du bli oppfattet som tolk?

- Er det mulig i arbeidet som tolk å forholde seg nøytral/upartisk? Hvis ja, hvordan oppnås dette?

#### **4. I arbeidssituasjonen:**

- I tolkesituasjonen, bruker du første- eller tredjeperson når du tolker?
- Hvordan vil du begrunne ditt valg av første- eller tredjepersonbruk i tolkesituasjonen?
- Utelater eller legger du til informasjon i tolkesituasjonen? Hvis ja, hvordan vil du begrunne dette?
- På hvilke måter utelater eller legger du til informasjon i tolkesituasjonen?
- Forklarer du kulturelle forskjeller i tolkesituasjonen? Hvis ja, hvordan?
- Forklarer du offisielle prosedyrer dersom dette forekommer for klienten i tolkesituasjonen? Hvis ja, hvordan?
- Hvordan tolker du i situasjoner der det dreier seg om dårlige nyheter, for eksempel ved dødsfall eller liknende?
- Har du opplevd situasjoner der klienten eller tolkebrukeren har spurt deg om råd? Hvis ja, hvordan håndterer du en slik situasjon?
- Tolker du ikke-verbal informasjon? Hvis ja, på hvilken måte?
- Hva gjør du i en tolkesituasjon der det kommer fram at en av partene misforstår det som blir tolket?
- Har du i rollen som tolk opplevd utfordringer av rasistisk karakter eller utfordringer som har vært særlig rettet mot kjønn? Hvis ja, hvordan håndterer du slike utfordringer?

#### **5. Tolkens forhold til klienten:**

- Har du opplevd tilfeller hvor du i rollen som tolk også har tatt på deg andre oppgaver for klienten enn kun det å tolke?

- Hvordan begrunner du det å utvide tolkerollen ut over den konkrete tolkesituasjonen?
- Har du opplevd å identifisere deg med klienten? Hvis ja, hvordan?
- Hvilke faktorer la grunnlag for identifisering med klienten?
- Dersom du har opplevd å identifisere deg med klienten, fikk dette påvirkning på tolkesituasjonen? Hvis ja, på hvilken måte?

#### **6. Tolkens forhold til arbeidsgiver:**

- Føler du som tolk at du kan identifisere deg med egen arbeidsgiver?
- Hvilke faktorer har i så fall vært viktige for en slik identifisering?
- Dersom du har opplevd/oplever å identifisere deg med arbeidsgiver, hvilke følger får dette for ditt eget arbeid som tolk?

#### **7. Tolkens tanker rundt forbedringer:**

- Hvilke tanker har du rundt forbedringer ved tolketilbudet når det gjelder forholdet til klienten?
- Hvilke tanker gjør du deg når det gjelder forbedringer i forhold til tolkene selv?
- Kan du tenke deg konkrete eksempler til forbedringer i forhold til alle partene i tolkesamtalen

## **Vedlegg 3: Godkjenning fra Personvernombudet**

Se side 95 for vedlegg.





Pricilla Ringrose  
Institutt for tverrfaglige kulturstudier  
NTNU  
7491 TRONDHEIM

Vår dato: 19.06.2012

Vår ref:30646 / 3 / MSI

Deres dato:

Deres ref:

## TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 10.05.2012. All nødvendig informasjon om prosjektet forelå i sin helhet 18.06.2012. Meldingen gjelder prosjektet:

30646	Tolker ved:
Behandlingsansvarlig	NTNU, ved institusjonens øverste leder
Daglig ansvarlig	Pricilla Ringrose
Student	Ingunn Sæther Elven

Personvernombudet har vurdert prosjektet og finner at behandlingen av personopplysninger er meldepliktig i henhold til personopplysningsloven § 31. Behandlingen tilfredsstiller kravene i personopplysningsloven.

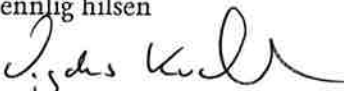
Personvernombudets vurdering forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i melde skjemaet, korrespondanse med ombudet, eventuelle kommentarer samt personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, [http://www.nsd.uib.no/personvern/forsk\\_stud/skjema.html](http://www.nsd.uib.no/personvern/forsk_stud/skjema.html). Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://www.nsd.uib.no/personvern/prosjektoversikt.jsp>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 30.06.2013, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

  
Vigdis Namtvedt Kvalheim

  
Marte Sivertsen

Marte Sivertsen tlf: 55 58 33 48

Vedlegg: Prosjektvurdering

Kopi: Ingunn Sæther Elven, Edgar B. Schieldrops vei 35-25, 7033 TRONDHEIM



Det fremgår av telefonsamtale 18.06.2012 og informasjonsskriv at prosjektet allerede er påbegynt ved at en del av utvalget er gitt informasjon og er rekruttert gjennom veileder. Personvernombudet finner dette beklagelig og minner om at prosjekter som omfattes av meldeplikten skal meldes senest 30 dager før oppstart. Personvernombudet minner også om at veileder og student har taushetsplikt med hensyn til hvem som deltar i prosjektet.

Formålet er å gjøre en studie av tolkere ved Gjennom  
intervju vil det bli sett nærmere på hvilke utfordringer tolkerne står overfor i sitt daglige arbeid når det gjelder kulturelle forskjeller, samt dilemmaer rundt etnisitet og kjønn. Utvalget omfatter ca. 4 tolker og noen ansatte i tolketjenesten sin administrasjon.

Det skal ikke registreres noen personopplysninger ifm. observasjon og observasjonsdata skal ikke knyttes til intervjumaterialet, slik at denne delen av prosjektet ikke omfattes av meldeplikten.

Data samles inn gjennom personlig intervju og registreres ved hjelp av lydopptak som behandles elektronisk. Det innhentes muntlig samtykke basert på skriftlig og muntlig informasjon. Resterende informanter rekrutteres via ledelsen i tolketjenesten. Personvernombudet legger til grunn at samtlige informanter gis den informasjonen om prosjektet som fremgår av skrivet rettet til ledelsen, og anbefaler at denne informasjonen gis skriftlig, jf. telefonsamtale 18.06.2012.

Personvernombudet legger til grunn at veileder og student setter seg inn i og etterfølger NTNU sine interne rutiner for datasikkerhet, spesielt med tanke på bruk av privat bærbar pc, minnepenn og minnekort til oppbevaring av personidentifiserende data.

Prosjektslutt er 30.06.2013. Datamaterialet anonymiseres ved at verken direkte eller indirekte personidentifiserbare opplysninger fremgår. Lydopptak slettes, indirekte personidentifiserbare opplysninger fjernes, omskrives eller grovkategoriseres.