

Tittel:

Lilia Nordø

Profesjonsutvikling i tolkeyrket

En kvalitativ studie av ulike forståelser av kompetanse, læring og utvikling i tolkeyrket

Forord

Denne masteroppgaven er et resultat av min avslutning på toårig masterstudie i voksnes læring, IVR ved NTNU. Det har vært en utfordrende, men spennende og lærerik prosess. Oppgaveskrivingen ga meg dypere forståelse for teorien innen faget og innen tolkeprofesjonen som jeg har utført i flere år. Prosjektet er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS.

Jeg ønsker derfor å takke de som på ulike måter har hjulpet og inspirert meg i denne prosessen. Først og fremst vil jeg takke veilederen min, Erna Håland, for verdifulle innspill, samtaler og konstruktive tilbakemeldinger på mitt arbeid. Videre vil jeg takke mine informanter, kolleger, medstudenter og venner som støttet meg gjennom hele studieperioden og bidro med korrekturlesning.

Trondheim, 16. mai 2011

Lilia Nordø

INNHOLDSFORTEGNELSE

Forord	01
INNHOLD	02
1. INNLEDNING	03
1.1 Bakgrunn for valg av tema og problemstilling	03
1.2 Krav til tolker og bruk av tolk	06
1.3 Etikk og yrkesetikk	07
2. TEORETISKE PERSPEKTIVER	10
2.1 Profesjonell yrkesutøvelse innen tolking	10
2.2 Kompetanse, kvalifisering og yrkesidentitet	13
2.3 Erfaringsbasert læring	16
2.4 Veiledning som læringsform for tolker	18
3. METODISKE REFLEKSJONER	22
3.1 Valg av metode	22
3.2 Kvalitative intervjuer	23
3.3 Fenomenologi og hermeneutikk	24
3.4 Ethiske dilemma ved rekruttering fra egen arbeidsplass	25
3.5 Utvalg av informanter og kontakt med dem	26
3.6 Intervjuguide	27
3.7 Gjennomføring av intervjuer	27
3.8 Troverdighet, bekreftbarhet og overførbarhet	27
4. ANALYSE	28
4.1 Framgangsmåte i analysen	28
4.2 Betydning av utdanning	29
4.3 Kvalifikasjoner, kompetanse og personlige egenskaper	32
4.4 Ethiske retningslinjer og profesjonell identitet	34
4.5 Læring og utvikling	38
5. OPPSUMMERING OG KONKLUSJON	42
6. REFERANSER	46
7. VEDLEGG	51

1. INNLEDNING

1.1 Bakgrunn for valg av tema og problemstilling

I dagens flerkulturelle samfunn blir behovet for tolking mellom parter som ikke forstår hverandres språk stadig større. Innvandring til Norge har økt betydelig i de siste årene. For eksempel bosetter Trondheim kommune årlig ca 240 flyktninger. I tillegg kommer arbeidsinnvandrere og familiemedlemmer som bosettes her. De aller fleste behersker bare morsmål eller hjemlandets nasjonale språk og har stort behov for tolkebistand som nye borgere på grunn av manglende felles kommunikasjonsspråk. I offentlig sektor er tolking viktig for å gjøre offentlige tjenestemenn og fagpersoner i stand til å informere, veilede og høre saksparter på tross av språkbarrierer. Flyktninger har blant annet rett og plikt til et toårig introduksjonsprogram (INN 2007:6) som skal hjelpe dem å etablere seg i det nye landet. Introduksjonsprogrammet er veien for dem til arbeid eller utdanning og et første møte med det norske samfunnet, derfor er behovet for en tolk svært stort og tolkerollen i denne prosessen er viktig.

Jeg har valgt et tema som jeg gjennom min yrkeserfaring har fått en del kunnskap om. Jeg har arbeidet som tolk og oversetter i kommunen i flere år. Tema for min masteroppgave er knyttet til tolkeyrket. Det er en standardbeskrivelse på tolkefunksjon oversatt fra engelsk som sier at en tolk er en som ”... gjengir muntlig, og på et annet språk, en persons tale for andre lyttere på det tidspunktet ytringen blir gjort” (Skaaden 2002:2). Med andre ord kan man si at tolkens funksjon er å være et hjelpemiddel i samtalen mellom to eller flere personer hvor tolken skal overføre budskapene fra et språk til et annet slik de kommer til uttrykk. Det er formålet med tolkens aktivitet. Å tolke er en krevende oppgave. Den som skal utføre denne jobben må ha spesifikke ferdigheter og kunnskaper, bred toleranse og nærmest tolketalent for å mestre oppgaven. Det er viktig at både tolker og de som trenger tolkebistand, det vil si tolkebrukere, har klare/gjennomtenkte oppfatninger om tolkerolle.

Tolking og tolkingens kvalitet kan være av avgjørende betydning for at tjenesteapparatet skal kunne yte likeverdige tjenester til alle. For å kunne imøtekomme den rettspålagte informasjons- og veiledningsplikten har det offentlige et ansvar for å tilkalle tolk i saker der det foreligger en språkbarriere (AID 2009). Tolking bør derfor forstås som en integrert del av

tjenesteytingen, samtidig er en god tolking en forutsetning for en individuell og direkte kommunikasjon med brukeren.

Med økt etterspørsel etter tolker har det blitt en større vektlegging av profesjonalitet. Jeg er interessert i å finne ut mer om hva som gjør en tolk god og hvordan dette kan læres. Oppgaven kan ses i perspektiv av en del samfunnsdebatter som har pågått rundt tolkeyrket.

Tidligere har rekrutteringen av tolker vært preget av tilfeldigheter og manglende formell sertifisering. I praksis kan hvem som helst fremdeles titulere seg tolk, og kvaliteten kan være av svært varierende grad. Denne problematikken har vært bekreftet av undersøkelser som blant annet har blitt gjennomført på vegne av Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi). Fagmyndigheten har ansvar for å drive fram tiltak som skal styrke tolkingens kvalitet i offentlig sektor. Årsaken til at arbeidet ble satt i gang var at både manglende tolkebruk og bruk av ikke-kvalifiserte tolker er utbredt i offentlig sektor (AID 2009).

Tematikken har blitt diskutert i media. I følge NRK nyheter er tolkebruken doblet i Norge på tre år. Oslo tingrett har brukt langt flere tolker nå enn før, og det blir brukt tolk i hver femte rettssak (NRK nyheter 30.03.11). Der velger de den best kvalifiserte tolken som er tilgjengelig for å sikre kvaliteten på tolking. Mye går vel på at bevisstheten om behovet for å bruke tolk i retten har økt, sier dommer Jahr. Han peker på at dersom det er tvil om språkkunnskapene til den som trenger tolk så bør man heller oppnevne en tolk enn å prøve å klare seg uten (Advokatbladet 10.03.11). Retten og advokater velger den best kvalifiserte tolken som er tilgjengelig, og bruker kun unntaksvis byråer. Da har Tingretten og andre instanser en kontroll på at den tolken man tilkaller faktisk er godt kvalifisert og man kjenner hvilke kvalifikasjoner vedkommende har (ibid.).

Samtidig kan man lese og høre om bruk av ”billigere, men svakere tolker”, om ”feiltolking”, og forskjellige historier om at flere tolker er blitt sendt hjem fordi de er for dårlige eller at det stilles ”altfor lave krav til nye tolker”. Slik beskrives det i Aftenposten:

Etter én dag i retten ba den somaliske tolken om å bli fritatt for oppdrag som tolk i Asker og Bærum tingrett i mars. Ifølge forsvarsadvokaten var han ikke god nok. Saken gikk videre da en ny tolk med bedre språkkunnskaper møtte opp. Under en narkotikasak i Oslo tingrett i 2004 viste det seg at en av tolkene var tidligere dømt for

samme paragraf som den tiltalte skulle svare for. Tolken var i tillegg så dårlig i språket han skulle tolke, at han ble sendt hjem. I et politiavhør som er tatt opp på video ble "Du har rett til ikke å forklare deg" oversatt til "Du har ikke rett til å forklare deg". I en voldtektssak ble ordet "nerveberoligende tabletter" oversatt til "smerteberoligende tabletter". (Aftenposten 04.04.11).

Noor Nael, Hilde Fiva og Lotfi Gallala forteller at de er lei av dårlige tolker i retten. De er selv statsautoriserte tolker. De ønsker at tolketittelen blir beskyttet slik at ingen andre enn de som har utdanning kan kalle seg for tolker (Aftenposten 02.05.07).

Rettsikkerheten blir truet ved manglende bruk av tolk, ved bruk av barn, pårørende og bekjente som tolk, så vel som ved kommunikasjon via personer som ikke kan dokumentere sine tolke kvalifikasjoner, hevder Tolkeportalen (Tolkeportalen 2011).

Partner i Noricom [et tolkebyrå], Lasse Veslegard, har følgende kommentarer til dette:

"Kravene for å tolke i retten er mye strengere i dag. Vi har de siste årene vært en pådriver for å heve kvaliteten på tolkene blant annet gjennom egen kursing".

Veslegard tilbakeviser påstandene om at byrået ikke ønsker å bruke statsautoriserte tolker fordi det koster mer å lønne disse.

"Det er viktig for oss som formidlere å levere tolker som har den rette bakgrunnen og erfaringen for å utføre hvert enkelt tolkeoppdrag på en god og forsvarlig måte. Der markedet etterspør statsautoriserte tolker vil vi selvsagt gjøre det vi kan for å levere dette", sier Veslegard (Aftenposten 02.05.07).

Her ser vi en tosidig problematikk: mangel på profesjonelle tolker på den ene side og behovet for anerkjennelse av tolking som eget yrke på den andre. Samtidig ser vi at det kan få store konsekvenser for enkelte mennesker når tolken ikke gjør en god nok jobb.

Som disse eksemplene fra media viser kan man si at tolken altså har en viktig funksjon og tolkeproblematikken er et aktuelt tema i vårt flerkulturelle samfunn. Det er også et aktuelt tema hva som faktisk er en god tolk og hvordan man blir det. På bakgrunn av dette er jeg interessert i å finne ut:

Hvordan tolker selv definerer hva som er en god tolk og hvordan man blir det.

1.2 Krav til tolker og bruk av tolk

Tolking er et yrke som krever spesifikke ferdigheter.

”Å tolke er en krevende oppgave som forutsetter kunnskap og øvelse, men også innsikt i yrkesetikk og samtaleteknikk. Det er derfor viktig at tolken som innkalles har de kvalifikasjonene som er nødvendig for å kunne tolke”.

Sitatet er hentet fra Tolkeportalen (2011) og tematikken diskuteres også høyt og mye på tolkemøter og i tolkeforeningen. Foruten svært gode språkkunnskaper i minst to språk kreves det god hørsel, høy konsentrasjonsevne, stresstoleranse, kjennskap til ulike fagområder og ikke minst innsikt i kommunikasjonsmessige og yrkesetiske aspekter ved tolkens funksjon. Tolkens evne til å holde seg upartisk i samtalen er av betydning for tolkingens kvalitet.

”Tolkens profesjonalitet ligger [...] i den oppøvde evnen til ikke å gi tilkjenne egne reaksjoner i tolkesituasjonen” (Skaaden 2001:166).

Dersom tolken er nært knyttet til en av partene vil dette bli vanskelig – og tolken vil være inhabil i saken. Tolkens funksjon hviler på tillit fra begge parter i samtalen. Lojalitet er også noe som tolken skal ha til begge samtalepartene. Å tolke er et stort ansvar, som krever modenhet, brede allmennkunnskaper og spesifikke ferdigheter (Tolkeportalen 2011).

De som arbeider som tolker er voksne mennesker med ulike individuelle, sosiale og kulturelle erfaringer og tilhørighet. De fleste har en annen utdanning i bunn og en viss livs- og arbeidserfaring, samt kjennskap til ”livet” i hjemlandet. Et annet særtrekk er at de fleste tolker er tokulturelle med innvandrerbakgrunn. Kjennskap til hjemlandets og til den norske kulturen og samfunnsoppbyggingssystemer i begge land er viktig kunnskapsgrunnlag for en tolk. Tolkens bør være moden og sterk for å takle de utfordringer, vanskelige livssituasjoner og psykiske påkjenninger han/hun møter på sine oppdrag. Dette vet jeg fra min egen erfaring som tolk og fra diskusjoner med andre praktiserende tolker. Krevende tolkesituasjoner kan for eksempel angå samtaler på skoler eller med en psykolog, legebesøk, ved en operasjon på sykehuset, barnevernssaker eller tolking i retten.

Ettersom tolkens yrkesvirksomhet er så mangesidig har de ofte behov for å heve den profesjonelle standarden på tolkekompetansen sin. Tidligere var tolkens mulighet for å øke sin kompetanse svært begrenset. De siste årene har situasjonen forandret seg mye. De som jobber eller vil jobbe i tolkebransjen har fått mulighet til å ta tolkeutdanning, ta påbyggingsemne og ta autorisasjonsprøven. Alt dette forsterker tolking som profesjon (Wille 2009:27, 29).

Per i dag står tolkene oppført i Nasjonalt tolkeregister i fem kvalifikasjonskategorier. Høyest kvalifiserte er statsautoriserte tolker med semesteremne/r i tolking, deretter statsautoriserte tolker og tolker med grunnleggende tolkeutdanning. Laveste kvalifikasjonskategori i registeret er personer uten formell kompetanse, men med bestått tospråklig test TOSPOT og innføringskurs i tolkens ansvarsområde (TAO). Ved behov for tolking bør tolkene oppført i kategoriene 1, 2 og 3 bli prioritert (Tolkeportalen 2011). I de senere år har staten stilt mer midler til rådighet for å få utdannet flere tolker. I tillegg er det gjennom UDI/IMDI også gjort en hel del for å styrke tolkeprofesjonen.

Offentlig sektor utfordres av myndighetene til å bruke godt kvalifiserte tolker. I 1999 var det registrert behov for tolking i over 70 språk i Norge (St.meld.nr17 2000-2001: 155). Det er politiske og sosiale prosesser som styrer utviklingen i tolkeyrket per i dag. Offentlig sektor er lovpålagt å bruke tolk i situasjoner der språkproblemer medfører kommunikasjonsvansker. Det finnes flere lover som regulerer behovet for tolking i forbindelse med informasjons- og veiledningsplikten og plikten til å høre partene i en sak der tolking må tilrettelegges. Plikten til å bruke tolk, er ikke særskilt behandlet i lovverket, men tolkefunksjonen nevnes i domstolloven og i forskriftene til enkelte andre lover (Tolkeportalen 2011).

Skal tolkene som gruppe utgjøre en profesjon med en egen status i samfunnet, er det svært viktig å etterleve retningslinjene for god tolkeskikk. ”Retningslinjer for god tolkeskikk” er utarbeidet i 1997 av en arbeidsgruppe oppnevnt av Kommunal- og regionaldepartementet (KRD, den gang KAD) og pålagt av en ekstern myndighet (Utlendingsdirektoratet). De beskriver og begrenser omfanget av tolkens arbeid. Overholdelse av yrkesetikken slik den er nedfelt i Retningslinjene for tolker, samt gode tolkeferdigheter kan da forstås som del av det å være en god tolk.

1.3 Etikk og yrkesetikk

Beskrivelsen om at en tolk skal ”gjengi muntlig en persons tale for andre lyttere” er også i tråd med tolkers yrkesetikk. Begrepet god tolkeskikk er en norm som forteller hvordan tolken skal oppføre seg og utføre sitt arbeid. For eksempel i tolkehverdagen, der det ofte er sånn at man tolker for en og samme person i ulike sammenhenger, kan tolken ofte ha mer omfattende kjennskap til vedkommende enn saksbehandleren. Dette fører imidlertid ikke nødvendigvis til

at tolken kan bedømme situasjonen bedre, fordi tolken sjelden har tilstrekkelig omfattende og dyptgående fagkunnskap i ulike disipliner. §3 i retningslinjene krever upartiskhet og nøytralitet. Tolkens oppgave er å muliggjøre kommunikasjon i en gitt situasjon og den skal ikke påvirkes av tolken. Taushetsplikt, som § 5 omhandler, er viktig her. Tolken må ikke i vinnings eller annen hensikt misbruke informasjon som han / hun har fått kjennskap til gjennom tolking (§ 6). Hvis en tolk bryter taushetsplikten og det blir kjent, svekkes i første omgang brukernes tillit til denne tolken. Dette kan imidlertid lett føre til mistillit overfor hele yrkesgruppen. Tolken er en håndverker med et litt spesielt verktøy. Det er språket, eller mer presist tospråkligheten, som er tolkens viktigste verktøy (Skaaden 2005:161). Tolkens hovedoppgave er uttrykt i § 4 slik at ”tolken skal tolke innholdet i alt som sies”, det vil si å få med alle nyanser. Derfor er det viktig for tolken å ha godt ordforråd, men ikke bare gjengi ordene, også mening i den form utsagnet er gitt i, slik at samtalsituasjon kan nærme seg til samtale ”uten tolk”. Oppnevnte Retningslinjer for god tolkeskikk (KAD 1997) stiller en rekke krav til tolkens profesjonalitet og gir samtidig tolken mulighet til i hvert tilfelle å støtte seg til de yrkesetiske reglene.

Når man snakker om yrkesetikk, kan det være greit å se litt på hva etikk er og hva det vil si å handle etisk. Det finnes ulike syn på dette. Lohne (Uib magasinet 1/1997) hevder at:

I sinnelagsetikken er det et menneskes vilje til å gjøre det rette som vektlegges [...] ønsket om å gjøre godt. Hos Kant måles den gode viljen ut fra plikten til å følge den morallov som Kant mener at alle mennesker, som fornuftsvesener, er utstyrt med. I konsekvensetikken legges vekten [...] på resultatene. Hovedregelen kan formuleres slik: når du handler, skal du handle i samsvar med den regel som vil resultere i størst mulig lykke (nytte) eller i minst mulig ulykke, for flest mulig mennesker.

Ut av det kan man si at vi herved som yrkesutøvere gjør et valg og handler ut fra det valget og den retningen vi velger og det bør føre til gode resultater for de fleste. Det er selvfølgelig et filosofisk syn, og det har sine røtter i etiske regler for mange yrker.

I mange profesjoner er det gjennom tiden utviklet egne yrkesetiske regler eller retningslinjer. Med utgangspunkt i at tolking også er en profesjon i utvikling kan det være interessant å se på yrkesetikkbegrepet i et større perspektiv. I avhandlingen til Lingås (1993), argumenteres det for å gå vekk fra en ansvarsfraskrivende autoritativ regelgivning. Forfatteren tar utgangspunkt i arbeidet til den norske filosofen Harald Ofstad som kritiserer den diffuse, regelorienterte

formen de tradisjonelle yrkesetiske reglene har. De er som regel bestemt av en ekstern autoritet som forteller dem hva som er rett. Han mener det i seg selv er både ansvarsfraskrivende og autoritetsbindende. Lingås presenterer i sin avhandling en ny yrkesetisk modell han har valgt å kalle en *flervinklet verdietikk*. Denne modellen forener ulike vinkler i etisk konfliktløsningsarbeid. I denne modellen finnes ingen uttrykte klare plikter eller regler og ingen detaljerte forskrifter. Lingås nye modell vektlegger det personlige ansvaret den enkelte har for sine handlinger og valg. På denne måten har man ingen etiske retningslinjer som kan virke som en ansvarsfraskrivende autoritet og at man ønsker å gå vekk fra det. De etiske normene er formulert som ”*forventninger om yrkesutøvernes tilslutning til og aktive bruk av et sett verdier*” (ibid.).

I forhold til tolkeyrket er det viktig å ha rom og mulighet for å løse etiske dilemmaer som oppstår eller for å analysere og drøfte handlingsalternativer. Lingås (1993) beskriver at etiske dilemma bør analyseres ”*både ut fra sinnelagsetiske overveielser (verdier, kontekst, motiver, karakter), ut fra situasjonsetiske overveielser og ut fra konsekvensetiske overveielser*”.

Man kan si at yrkesetikken, i tradisjonell forstand er et sett regler – enten skrevne eller uskrevne – som beskriver og normerer yrkesgruppens praksis. De pålegger yrkesgruppens medlemmer bestemte handlingsmåter og gjør et skille mellom mennesker med rett til å utføre visse oppgaver, og utenforstående. Det er ofte først når samfunnet kritiserer de enkelte yrkesutøvernes eller en hel yrkesgruppes måte å utføre oppgavene på, eller mister troen på kvaliteten, at det oppstår et behov for å forsvare seg og for å kvalitetssikre yrkesutøvernes arbeid. De nevnte eksempler fra media illustrerer at det er nettopp dette som skjer med tolkene.

Det sies at tolkeyrket er verdens nest eldste yrke. Til tross for dette er gruppen av profesjonelle tolker ikke klart atskilt fra amatørtolker, og de er i tillegg inndelt eller oppstykket i flere underkategorier (Skaaden 2001). Det som kan bidra til å styrke utviklingen av tolkeyrket som profesjon, er å befeste yrkesetikken hos den enkelte tolk. Dette er for det første ingen enkel oppgave i seg selv og kan for det andre i enkelte situasjoner føre til at tolken kommer i konflikt med sin egen moral og sitt personlige ønske om å hjelpe andre.

Jeg har allerede berørt spørsmål om hva det vil si å handle etisk og hvilke yrkesetiske retningslinjer tolken har å forholde seg til. Man kan ha et dogmatisk forhold til reglene og mene at de må følges uansett eller man kan ha et mer pragmatisk forhold til dem, eller flervinklet verdietikk, slik Lingås beskriver det, som gjør at man tenker at reglene må tilpasses den situasjonen man står i.

Det har den siste tiden blitt satt fokus på kvalitet i tolkeyrket gjennom oppretting av tolkeregister og tilbud om tolkeutdanning. De yrkesetiske retningslinjene som i dag foreligger er pålagt statsautoriserte tolker og er ansett som retningsgivende grunnlag for de som utfører tolkeyrket. Å utføre et tolkeoppdrag i henhold til etiske regler, er det nok for å være en god tolk? Hva kreves eventuelt i tillegg? Dette ønsker jeg å undersøke i denne oppgaven.

2. TEORETISKE PERSPEKTIVER

2.1 Profesjonell yrkesutøvelse innen tolking

Når vi møter en profesjonsutøver i en eller annen livssituasjon vurderer vi ofte om vedkommende er profesjonell nok i sitt yrke. Ordet profesjonell kommer fra *profesjon* og det latinske ordet *professio*, som brukes for å beskrive et lønnet yrke som kjennetegnes av en spesiell fagkompetanse. Å opptre profesjonelt tar utgangspunkt i faglig kunnskap og praktiske ferdigheter, så vel som personlige egenskaper, verdier og holdninger.

I litteraturen er det visse kjennetegn som karakteriserer en profesjon. Wille forklarer bruk av ”betegnelsen profesjon i stedet for yrke” slik ”at profesjon har et mer faglig presis innhold” (Wille 2009:26). ”Enkelt kan man si at en profesjon er et yrke som vi må utdanne oss til, og hvor vi må ha bestått bestemte krav til kompetanse for å få lov til å utføre det” (ibid.). I forhold til tolkeyrket kan man si at alle som har gått gjennom tolkeutdanning og / eller avlagt autorisasjonsprøve er kvalifiserte til å arbeide som tolker og kan opptre som profesjonelle i sin yrkesgruppe. Lauvås og Handal sier følgende om denne problematikken: ”Det er ikke alltid like lett å lykkes i profesjonaliseringsbestrebelsene. Særlig semi-profesjonene har hatt problemer med å komme inn i det gode selskap” (Lauvås & Handal 2004:136). Disse forfatterne nevner at nye profesjoner eller semi-profesjoner utvikles raskere nå enn tidligere. Det har lenge vært en tradisjon for å skille mellom profesjoner og semi-profesjoner innenfor en *funksjonalistisk* forskningstradisjon (Moos, Krejsler & Laursen, 2008:26). I denne

forskningstradisjonen diskuteres profesjoners funksjoner som kan bidra i samfunnets harmoni (ibid.). Når det gjelder tolkeprofesjonen er det likevel ikke fullt så enkelt. Det er fremdeles diskusjon rundt tolkens yrkesetikk og om hvorvidt tolkeyrket bør utøves som et fritt yrke eller som en profesjon. Tolkeyrket kan fremdeles regnes som en ”semi-profesjon” blant annet på grunn av svak anerkjennelse i samfunnet og pågående diskusjoner om tolkeetiske regler, tolkerolle og mangel på faste utdannelsesstilbud i flere deler av landet (finnes bare i HiO).

Et spesielt kjennetegn ved de klassiske profesjonene er at yrkesutøverne er sertifisert til å bruke bestemte typer kunnskaper. En profesjon benytter seg av kunnskap fra vitenskapen, egne metoder og teknikker. Begrepet profesjon har sin lange historie som begynner omkring den greske tiden og er presentert av Platon og Aristoteles. I denne historiske tiden var det viktig å skille seg fra barbarer, utvikle seg harmonisk som et menneske og som følge bli profesjonell i det man gjør. Platon diskuterte kunnskap i sin dialog *Theaitetos*, forstått som *begrunnede sanne oppfatninger*. For at en person skal kunne sies å ha kunnskap om noe, må han ha oppfatninger som er sanne og må ha gode grunner for å tro at de er sanne (Grimen 2008:77). Aristoteles innførte nye begreper. Han skilte mellom evig kunnskap, ”teknologi” – kunnskap om hvordan lage ting, og evnen til å leve et høyverdig moralsk liv ”*fronesis*” som blir tilegnet gjennom erfaring. En slik person kan tenke over de ting som fører til det gode liv allment sett (ibid.). Dette var deres idealistiske filosofiske syn. Videre i historien ble etablering av profesjoner viktig på 12-1300 tallet i forbindelse med opprettelsen av universiteter som kunnskapssentre. Og i 18.-19. århundre økes antall profesjoner i et stadig mer arbeidsdelt samfunn. Weber har beskrevet profesjonene og deres funksjon i samfunnet som på det tidspunkt var under forandringer fra tradisjonelt landbruk til industrielle og urbaniserte samfunn. Han trekker et skille mellom termene makt og herredømme, som da beskriver makt som utøves legitimt, regulert av en demokratisk stat, og denne innehas av personer som utøver profesjonalitet. Profesjonene utgjør altså et mellomledd mellom staten og bruk av ekspertkunnskap i samfunnet. Foucault mener at staten som en form for makt, kan utnytte og trekke veksler på profesjonell kunnskap og maktutøvelse (Vågan & Grimen 2008:423). Moderne profesjoner vokste frem som en del av et apparat som konstituerte staten.

Som regel fører etablering av en profesjon til dannelse av egen yrkesgruppe. Profesjoner eller yrkesgrupper er personer med en bestemt utdanning som er kvalifisert til et yrke for å utføre profesjonell virksomhet. Thyness (1981:224) trekker frem at yrkesgruppen har utviklet

yrkesetiske retningslinjer for utøvingen av yrket, og at ideologien forutsetter en objektiv og følelsesmessig nøytral holdning til klienter og størst mulig selvstendighet. Profesjonen tilstreber monopol på utøvelsen av yrket og krever i tillegg en egen utdanning. For å kunne utøve en profesjon må man ha gjennomgått en utdanning av en viss lengde, hevder Grimen (2008:71). Den kunnskapen som formidles i utdannelsen, er teoretisk og vitenskapelig kunnskap, samt innebærer noen elementer av praksis. Grimen forsvarer profesjoners kunnskapsbaser som mangfoldige. I klientorienterte yrker er profesjonskunnskap bygget opp av mange, ofte ulike, elementer, men skal ha et felles grunnlag. Viktige kjennetegn ved et yrke kan med et annet ord kalles nøkkelkvalifikasjoner, og de er selve fundamentet for yrket. Selv om tolker ofte har forskjellig fagutdanning i bunn, er gode språkkunnskaper i minst to språk et obligatorisk krav i tolkeyrket.

Grimen hevder også at forholdet mellom teori og praksis i profesjonell yrkesutøvelse er preget av kompliserte samspill mellom disse (ibid). Han nevner et interessant begrep ”*et kontinuum*”, det vil si at det ikke finnes noe klart og prinsipielt skille mellom teoretiske og praktiske kunnskapsformer som i mange tilfelle ”støtter” hverandre i yrkesutøvelsen.

Profesjonell yrkesutøvelse er altså en av måtene vitenskapelig kunnskap er tenkt å komme befolkningen til gode på. At profesjonene forvalter vitenskapelig kunnskap, har blitt ansett som et viktig trekk som skiller dem fra andre yrker, for eksempel kokker, rørleggere, snekkere eller elektrikere. Dette betyr ikke, hevder Grimen (2008:71), at ikke også utøverne av slike yrker må ha kunnskap. Deres kunnskapsbasis har imidlertid ikke blitt ansett som vitenskapelig, men som praktisk. Det er ofte vanskelig å skille mellom vitenskapelig og praktisk kunnskap, og det er elementer i praktisk kunnskap som kan spille en stor rolle i profesjonsutøvelse. I en del profesjoner er kravene til sertifisering er mindre strenge, noe som vi kan se i forhold til tolkeprofesjonen per i dag.

Wille trekker frem fem forutsetninger som ligger til grunn for en profesjon (Wille 2009:27). ”*Det å knytte yrke til utdanning er en grunnleggende betingelse for at en profesjon skal oppstå*”, mener han. Det kan være i form av klassisk utdanning eller en bestemt type prøve. Krav til sertifisering kan i varierende grad være avhengig av yrkets samfunnsmessige anerkjennelse. En *særegen kompetanse* er den andre forutsetningen. Kompetansen skal være etterspurt, ellers risikerer profesjonen å forsvinne etter hvert. Hvis en profesjonsutøver er *motivert på profesjonens vegne* går profesjonsutviklingen videre og yrket holdes i pakt med

nye krav som stilles. Det er en tredje forutsetning. Nærliggende sammenheng mellom profesjon og utdanning forutsetter en *formell og offentlig godkjenning*. Det er den fjerde. Forholdet mellom godkjenning og de faktiske krav til kompetanse er et interessant spørsmål her. Gir kravene som stilles til utdanningen en yrkesutøver kompetanse for alltid eller er det bare begynnelsen på en livslang læring og kompetanseutvikling? Og er kravene til reell kompetanse høyere enn det som stilles til godkjenning? Den femte forutsetningen for en profesjon er *yrkesetikk*, hevder Wille (ibid: 29).

”Yrkesinnehaverens plikter og rettigheter må på en eller annen måte være nedtegnet [...], men kan også være noen uskrevne lover og regler [...] som en ikke må bryte om han vil bli respektert.”

I hvilket omfang de skrevne og uskrevne lover og regler etterleves er avgjørende i forhold til tillit til profesjonen og dens utøvere. I tolkeyrket er tillit knyttet til hvordan han eller hun gjennomfører tolking på en forsvarlig måte slik at budskapet kommer frem.

Om tolker sier man ofte at det er gammelt yrke, men ny profesjon. Tolkene er en gruppe yrkesutøvere som streber etter å oppnå anerkjennelse. Både tolkene selv og myndighetene har de siste årene satt søkelyset på kvalitet og utdanning. Selv om det er enighet om dette behovet, er det fremdeles diskusjon rundt tolkens yrkesetikk og om hvorvidt tolkeyrket bør utøves som et fritt yrke eller som en profesjon. Dette ble beskrevet i innledningen. Lauvås og Handal (2004:139) hevder at:

”I profesjonene er det profesjonsgruppene selv som definerer hva som er profesjonell praksis, og som håndhever hva som er krav til kvalifisert og etisk forsvarlig virksomhet. I frie yrker (forfattere og andre kunstnere, arkitekter) definerer den enkelte yrkesutøver i langt større grad selv kriteriene for kvalitet i yrkesutøvelse”.

Det er derfor interessant å undersøke hvordan tolkene selv definerer hva som er en god tolk og hvordan man blir det. Når man tenker på ”en god tolk” tenker man på om han eller hun er kompetent nok til den jobben. Nå er vi allerede inne på kompetanse og identitet, begreper som er sterkt knyttet til profesjonsdannelse.

2.2 Kompetanse, kvalifisering og yrkesidentitet.

Ordet kompetanse kommer av det latinske ordet *competentia*, som betyr å kunne noe.

Kompetanse kan defineres som samlede kunnskaper, ferdigheter, evner og holdninger som kan bidra å utføre aktuelle arbeidsoppgaver eller løse problemer i tråd med definerte krav og

mål (Lai 2004). Tidligere ble begrepene kvalifikasjoner og kvalifisering mer brukt, nå brukes kompetanse og læring mest. Begge begrepsparene er knyttet til det som kreves av den enkelte for å gjøre et arbeid. Men oppmerksomheten har skiftet fra kvalifikasjoner til kompetanser, hevder Høystrup og Pedersen (2002). Illeris (2007) peker på at kvalifikasjonsbegrepet historisk sett har sitt utspring i konkrete krav til kunnskap og ferdigheter. Kompetansebegrepet, på sin side, har hatt et mer helhetlig perspektiv basert på en bred kunnskapsforståelse, faglige, sosiale og personlige kunnskaper og ferdigheter og tar hensyn til at kvalifikasjonskravene vil variere både i ulike situasjoner og over tid. Høystrup og Pedersen (2002:92-93) hevder at kompetanse er en kapasitet å utnytte de lærte kvalifikasjoner i en situasjon. Det er et relasjonelt begrep i den forstand at utvikling av kompetanse innebærer en relasjon mellom individ og en situasjon som kan stille krav til individet siden det eksisterer et problem. Den språklige betydningen av latinske verbet "competere" er å streve sammen med andre. I følge forskerne begrepet har to veier. Den formelle betydning av kompetanse som autorisasjon viser overensstemmelse mellom ferdigheter og fastlagte krav. Den andre veien henviser til kompetanse i betydningen ekspertise eller kunnskaper, egenskaper og erfaringer det skal til for å opptre i et yrkesfelt (ibid.).

Det å være kompetent handler ikke bare om å ha tilegnet seg de nødvendige faglige kvalifikasjoner, men også om å være i stand til å ta disse i bruk i skiftende og uforutsigbare situasjoner (Illeris 2007). Kompetanse skal forstås som individets kapasitet til å håndtere problemsituasjoner, hevder Høystrup og Pedersen (2002). Den er et produkt av tidligere læringsprosesser og forutsetning for videre læring. Den er også et produkt av organisasjon ut fra de lærings- og utviklingsmuligheter som organisasjonen gir individet, oppsummerer forskere (Høystrup & Pedersen 2002). Globalisering og overgangen til et kunnskaps- og læringssamfunn skaper derfor behovet for livslang kompetanseutvikling (ibid:97).

Kompetanse er knyttet til yrkesidentitet og utvikler den. Hva er egentlig *identitet*? Vi kan si at identitet handler om den oppfatningen vi har av oss selv og hvem vi er. Som yrkesutøver vil vi formes inn i en rolle og kultur knyttet til yrket, og vi sier at man får en *yrkesidentitet*. Utdanning er et av midlene for å utvikle vår identitet som personer og som yrkesutøvere. Hansbøl og Krejsler bruker begrepet profesjonell identitet både for å kunne nærme seg den "*særlige måte som den profesjonelle forstår seg som profesjonell på*" og for å kunne sette fokus på de stigende krav til utvikling av en individuell profesjonsstil. Det vil si å kunne koble

de kravene profesjonen stiller med egen personlighet (Hansbøl & Krejsler i Heggen 2008:324). I kvalifiseringsprosessen blir forestillingen om ”meg selv” i yrkesrolle med de egenskaper, verdier, etiske retningslinjer, kunnskaper, etc. som konstruerer meg som en god yrkesutøver produsert og reprodusert (ibid.). Profesjonell identitet kan ikke avgrenses med yrke, den bygges på selvidentitet og videreutvikler den. Alle går sine egne veier og derfor møter man forskjellige yrkesutøvere i samme profesjon. Kvalifisering for profesjonell yrkesutøving handler om læring av kunnskaper og ferdigheter. Det skjer i en kombinasjon mellom skolebasert utdanning og yrkespraksis. Men profesjonskvalifisering handler også om å identifisere seg med et yrkesfelt og en profesjon, og i tillegg å identifisere seg selv som profesjonell utøver i dette feltet. Det handler om hvem en er og ønsker å være.

Slike prosesser utvikles over tid: fra utdanning til praksis og ikke minst refleksjon over egen praksis. Profesjonell identitet eller kollektiv identitet blir dannet og stabilisert, men kan likevel bli redefinert gjennom medlemskap i ulike praksisfelleskap (Wenger 1998).

Et praksisfelleskap (community of practice) er definert av Lave og Wenger (1991) som en mengde av relasjoner mellom mennesker, deres aktivitet og deres verden, over tid og i relasjon med andre praksisfelleskaper. Deltakerne er involverte i en felles praksis der hovedingrediensene er gjensidig engasjement og felles arbeidsoppgaver. Når en ny deltaker starter i et praksisfelleskap, vil den tidligere identiteten alltid være med. Blåka og Filstad (2007) peker på at konstruksjon av identitet i forbindelse med opplæring i arbeidslivet er en gjensidig prosess mellom identitet som man har og det man møter i arbeidskulturen på arbeidsplassen og hvordan man interagerer her.

Identitet kan også forstås på ulike måter som multiple, produktive, mangefasetterte og som sosial aktivitet. I det ligger en forståelse av at mennesket bruker ulike identiteter avhengig av sammenhengen (Assarsson & Sipos-Zackrisson 2006). Skapelsen av profesjonell identitet finner sted i et samfunn. Den profesjonelle befinner seg og handler i et ”*politisk, offentlig rum*” (Hansbøl & Krejsler i Heggen 2008:36). Teknologi- og kunnskapsutviklingen og en økende konkurranse stiller krav til profesjonsutøvere, både uformelle og formelle, for eksempel krav til identifisering.

En måte å identifisere seg yrkesmessig på er å få en faglig sertifisering. Mange yrker kalles *autoriserte* yrker. For å utføre slike yrker må du ha de nødvendige kvalifikasjonene som kreves for å utøve yrket. Bekreftelse på dette kan være en autorisasjonsprøve. Autorisasjon

innebærer at du utøver yrket ditt på en profesjonell, ansvarsfull og lovmessig måte. Det forutsetter at man har kunnskaper og ferdigheter som gjør det mulig å bruke faglig skjønn.

2.3. Erfaringsbasert læring

Begrepet læring brukes ofte i dagligspråket, tildels med ulike betydninger. Det er vanskelig å skille menneskelig natur fra selve læringsprosessen. Læring innebærer forskjellige prosesser. Illeris (1999) mener det spesielt er fire ulike hovedbetydninger som inngår når begrepet brukes. For det første kan ordet beskrive resultatet, det som er lært. For det andre kan begrepet beskrive de psykiske prosesser hos individet, som kan føre til et læringsresultat. For det tredje kan begrepet brukes om samspillsprosesser mellom individet og dets materielle og sosiale omgivelser. For det fjerde kan det brukes mer eller mindre synonymt med ordet undervisning. I følge Illeris har de tre første betydningene en mening. Illeris hevder læring alltid og samtidig foregår i spenningsfeltet mellom den kognitive, den psykodynamiske og den sosiale/samfunnsmessige dimensjonen (ibid. 1999:92).

Det er mulig å dele grunnleggende læringsteorier inn i to hovedperspektiver. Kognitiv og sosiokulturell læringsteori betrakter primært læring henholdsvis som en individuell eller som en sosialt anliggende prosess. Kognitive læringssyn har blant annet røtter tilbake til Piaget. Her står den individuelle lærende og det menneskelige intellekt i sentrum. Læring kan også ses som en konstruksjonsprosess. Den lærende konstruerer kunnskap aktivt ut fra egen forståelse av verden rundt. Illeris (2007) definerer kognisjon som en psykologisk betegnelse for alt som har med fornuft å gjøre, slik som tenkning, erkjennelse og forståelse. Dette er også kjernen i teorigrunnet for Kolbs læringsmodell, denne kommer jeg tilbake til senere.

Den sosiokulturelle tradisjonen er både en videreføring av og en reaksjon på kognitivismen. Framveksten av sosiokulturelle læringsteorier på 1970-tallet kan knyttes til Vygotsky. Han skrev om læring som en sosial aktivitet som skjer i et fellesskap gjennom samspill med andre mennesker i ulike former for praksis. Illeris (2007:17) forsøker å forstå læring ut fra begge disse prosessene, det vil si både individuell og sosial.

I min oppgave er jeg interessert i voksnes læring. En antagelse går ut på at voksne går inn i en lærings situasjon med et sterkt nytteperspektiv. De opplever et behov i sin hverdag, for eksempel i forhold til jobb. Voksnes motivasjon for å gå i gang med mer læring er ofte innrettet mot sosiale roller som arbeidstakere i denne sammenhengen. Dysthe (2001:33) sier

at læring har med relasjoner mellom mennesker å gjøre. Læring skjer gjennom deltaking og samspill mellom deltakere. Sosial deltakelse kan i lys av dette ses på som en metafor for læring. Læring er en aktiv prosess som også skjer gjennom fysisk praksis (Säljö 2001). Vi praktiserer og skaper nye erfaringer. Vårt liv består av erfaringer hver dag. For at disse erfaringene skal bli til læring, bearbeides og påvirke atferden, må de sorteres, reflekteres over og brukes. Voksne har opparbeidet seg mange og ulike typer erfaringer gjennom et langt liv: ”*Fordi voksne hovedsakelig definerer sig selv gjennom deres erfaringer, investerer de meget i erfaringenes verdi,*” hevder Knowles (1970: 67).

De fleste teoretikere er enige i at erfaring har et sterkt personlig preg. Erfaring kan inneholde både tanker, følelser, forståelse og verdier. Illeris (2007) forklarer erfaringslæring som evnen til å analysere egne erfaringer - i samarbeid med andre. Han forsøker å sammenfatte læring i en helhetlig samspillmodell, der begge de nevnte perspektivene på læring er med. En av teoretikerne innenfor begrepet ”erfaringsbasert læring” er den amerikanske psykologen David Kolb. Han beskriver læring på denne måten: ”... *konkret opplevelse over reflekterende observation og abstrakt begrepsliggjørelse til aktiv eksperimenteren – og herfra tilbake til ny konkret opplevelse.*” (Kolb i Illeris 2007: 66). Kolbs laget en modell som utgjør et forsøk på en systematisering av læringsopplevelsene. Tankegangen er at læring er en ”runddans” gjennom faser, og at denne bevegelsen er en kontinuerlig prosess. Kolbs læringssirkel viser oss hvordan et problem kan forstås gjennom en individuell kognitiv prosess. Erkjennelse er vesentlig for bevissthetsutvikling og læring. Den lærende må få lov til å bevege seg fritt i en læringsspiral slik Kolb beskriver den. Ulike lærende har ulike erfaringer og derfor vil også måten de lærer på og hva de lærer være forskjellig. Det skal være rom for å reflektere. Det skal være rom for å konstruere viten, generalisere og danne nye teorier, og det skal være rom for å eksperimentere og utprøve nyvunnet innsikt.

Illeris sier at læring alltid vil foregå på et sosialt og et individuelt plan. Læring skapes kun når både tilegnelsesprosessene og samspillprosessene er aktive. Selv om vi er alene vil samspillprosessene være aktive, direkte eller indirekte (Illeris 2004:50). Påvirkningene kan skje ved å lese fra elektroniske medier, bilder, bøker og så videre. Det vil alltid være en eller flere bestemte avsendere indirekte til stede.

I arbeidslivet foregår læring i et fellesskap, hevder Lave og Wenger (1991) i boka *Situated learning*. Hovedbudskapet er at læring er en grunnleggende sosial prosess som skjer mellom mennesker og primært skjer gjennom deltagelse i et praksisfellesskap. Vi ønsker å bli kompetente praktikere. Det utgjør grunnlaget for deltakernes yrkesmessige identitetsdannelse. Flere forskere hevder at læring og utvikling av kunnskap og ferdigheter pågår som en ”kontinuerlig resitueringsprosess”, det vil si at den formelle læringen via kurs eller utdanning ”bidrar til å støtte opp om læringen knyttet til gjennomføringen av arbeidsoppgavene” (Eidskrem 2008:11). Det kan man forstå slik at man bruker nye kunnskaper for å utføre sitt arbeid i en ny kontekst og at yrkesutførere tar med seg problemene og erfaringene som oppstår, drøfter dem og utvikler en ny praksis i en ny kontekst.

En meget vesentlig læring i arbeidslivet foregår i uformelle sammenheng og gjennom samspill med kolleger på ulike måter, hevder Høystrup & Pedersen (2002:89), for eksempel gjennom en eller annen form for opplæring, veiledning med en profesjonell veileder eller kollegaveiledning.

2.4 Veiledning som læringsform for tolker

Definisjonen av veiledning er yrkesgrupperelatert. Det kan være forskjellige ting som man setter i fokus under veiledningen som er orientert mot ulike yrkesgrupper. Jeg vil først og fremst se på veiledning i forhold til tolkeyrket, og hvordan veiledningen i tolking kan gjennomføres i praksis. Røkenes (2006) definerer veiledning som:

”en avtalefestet og tidsbestemt prosess der en mer erfaren fagperson hjelper en mindre erfaren fagperson med å utvikle og integrere faglige kunnskaper, ferdigheter og holdninger, slik at denne øker sine forutsetninger for å mestre de forholdene veiledningen omfatter”.

Begrepet er ikke helt klart definert, hevder Tveiten, men foreslår følgende normative definisjon: ”Veiledning skal være betydningsfull, profesjonell assistanse i individers og gruppes læring og utvikling” (Tveiten 1998:25). I følge boka ”Veiledning i profesjonsgrupper” (Gjems 1995) er veiledning et verktøy for fagkompetanseutvikling i profesjonsutøvelse, som hjelper til at en bruker blir klar over påvirkningsfaktorer som han eller hun utsettes for til daglig og hvilke effekter disse har på yrkesutøving og relasjon mellom mennesker i daglige arbeid, samt i personlig liv. Illeris (2007:165) skriver at veiledning har stor betydning for voksnes forløp og læring.

Det finnes flere former for veiledning, bl.a. kollegial bistand, konsultasjon, terapi, coaching etc. Under veiledning skal deltakere involveres både intellektuelt og følelsesmessig og bli utfordret til å reflektere over teoretiske, tankemessige kunnskaper, praktiske erfaringer og sammenhengen mellom disse. Veileder er en person som må ha både teoretiske og praktiske kunnskaper om veiledning og som bør ha samme utdanningsbakgrunn, eventuelt tilhører samme yrkesgruppe og stillingskategori (eller ha dyp yrkesspesifikk forståelse) som deltakerne i veiledningsgruppa har, for å oppnå en læringsprosess mellom likeverdige (deltakere og veileder). Lauvås og Handal (2004:33) definerer veiledning som et begrep som dekker ulike områder og situasjoner. De kan deles inn i fire kategorier:

- *yrkesfaglig veiledning* – i tilknytning til yrkesvirksomhet.
- *oppgavefaglig veiledning* – i tilknytning til skriving av oppgaver innen eller utenfor en utdanning.
- *studie-/yrkesveiledning*: informasjon og rådgivningsvirksomhet til hjelp i studenters valg av utdanning, fag, yrke osv.
- *personlig veiledning/rådgivning*: hjelp til kolleger, studenter eller andre som opplever personlige eller sosiale problemer (ibid.).

Det er vanskelig å trekke klare skiller mellom disse kategoriene, alt avhengig av situasjon, problematikk eller behov og person. Derfor er det viktig å avgrense hensikten med veiledningen:

”som er nettopp å hjelpe hver enkelt til å finne fram den beste måten å drive yrkesvirksomhet på, ut fra vedkommendes egenart og verdier, kunnskaper og erfaringer, i konfrontasjon med kvalitetsmessige og etiske krav i yrket og de krav ”oppdraget” stiller, og innenfor de rammene som eksisterer”, hevder Lauvås og Handal (2004:67).

Det er betydningsfullt at den som veiledes ønsker hjelp og støtte i å løse et konkret problem. For å løse det konkrete problemet som har oppstått under yrkesutøvelse er det viktig å reflektere over handling. Det er viktig å formulere mål og delmål for veiledningen. Dette gjør man ved å samle informasjon og velge riktig strategi for handling. Veksling mellom handling og refleksjon er en viktig del av veiledningen. Den hjelper med å sikre kvalitet *”fordi*

veiledningen innebærer utvikling og videreutvikling av kompetanse gjennom kritisk refleksjon over praksis” (Tveiten 1998:57).

Hvorfor trenger tolken veiledning?

Veiledning har som mål å hjelpe tolken i å løse et konkret problem ved å ta i bruk sin erfaring og sine ferdigheter. Veilederen må finne ut hva problemet er, utforske det og forsøke å utfordre tolken til å finne løsninger på problemet. Tolken stilles ovenfor en situasjon hvor han eller hun skal formidle mening fra i en situasjon som ofte er følelsesladet og hvor han/hun har begrensede muligheter til å forstå og styre det som skjer. Tolken skal mestre sine egne følelser, samtidig legges det press på tolkerollen og det kan føre til at mange tolker blir utbrent og kan slutte, hevder Røkenes (1992). Denne tendensen forsterkes av at tolkene er en yrkesgruppe som har profesjonelle identitetsproblemer og lav status i samfunnet (ibid.). Pettersen og Jareg (2000) tar for seg hvordan profesjonelt drevne veiledningsgrupper kan forhindre at tolker slutter i arbeidet sitt og hvordan veiledningsgrupper er med på å heve det faglige nivået i tolkearbeid. Tolkeveiledning kan være et virkemiddel for å heve den profesjonelle standarden og bedre tolkenes yrkesbevissthet slik at flere tolker forblir i yrket over lengre tid. Veiledning er også en form for intern læring som ofte gjennomføres på arbeidsplasser. Den interne læringen som en del av det sosiale læringsmiljø lærer de ansatte å bli dyktige på å løse oppgaver sammen (Illeris, 2004) og er med på blant tiltak for kompetanseheving.

Pettersen og Jareg (2000) identifiserer flere aspekter ved tolkeyrket som begrunner behovet for profesjonell veiledning, slike som: utvikling av en yrkesidentitet, profesjonell håndtering av følelsesmessige reaksjoner, skille mellom privatliv og arbeidsliv, etiske dilemmaer, sikkerhetshensyn og fagutvikling. I artikkelen vises hvordan tolken kan oppleve ulike reaksjoner: *”utfører sine oppdrag alene, [...] blir sekundærtraumatisert, [...] over 90% av tolkene er selv flyktninger”* (ibid.). Tolkning er knyttet til mange stressende momenter i yrkesutøvelsen, både rent språklige, faglige og emosjonelle. Det var først ved bruk av tolker innenfor psykiatrisk behandling av asylsøkere at man ble oppmerksom på dette og tilbød veiledning (ibid.). Forfatterne understreker at veiledning for tolker skal hjelpe tolken med å utvikle sin yrkesidentitet og håndtere følelsesmessige reaksjoner. Temaer i veiledningen er avhengig av hvilke yrkesaspekter tolkene er opptatt av på det tidspunktet. Det kan være alt fra avlastning etter tunge oppdrag der man, for eksempel hører om grove overgrep og drap, eller at tolken oppfatter seg selv som underdanig og lite verdsatt i sin rolle som tolk. Det er lite

stimulerende å arbeide over tid uten støtte, tilbakemelding og yrkesstolthet. Veiledning skal forebygge utbrenthet og tap av arbeidslyst (ibid:12). Det er også påpekt at det er flere tolker som ikke går i veiledning og en av grunnene til manglende veiledning er ”at tolker og tolkeledere ikke vet hva veiledning er” (ibid:13). Men, som man kan se, i de siste 20 år har man samlet erfaring rundt veiledning og utviklet ideene til Lauvås og Handal om de nødvendige skrittene i planlegging og gjennomføring av veiledning for tolker spesifikt:

”Veiledning kan sees som en anledning til å få mer ut av refleksjon omkring handling i bestemte, utvalgte situasjoner” (Lauvås & Handal 2004:121)

Dette utgjør innholdet i veiledningen som foregår i form av en planlagt samtale, har rom for evaluering og, ikke minst viktig å nevne, samspill mellom veileder og den veiledende. Forskjellen mellom en enkelt konsultasjon eller rådgivning og veiledning ligger i det at den siste skal bidra til å øke evnen til å forstå og utvikle tolkens yrkesmestring. Det er blitt utarbeidet spesielle veiledningsstrategier som er fokusert på en enhet mellom tenkning og handling gjennom refleksjon. På den andre siden er det utarbeidet veiledningsstrategier som er mer fokusert på de følelsesmessige og relasjonelle komponenter i læringsprosesser – ”systematisk veiledning”. Det er skrevet mye om de måtene man kan utvikle veiledning på til en vellykket prosess (ibid.).

I en gruppesammenheng kan med fordel flere veiledningsmetoder benyttes til veiledning. Veiledning i en gruppe vil være svært hensiktsmessig fordi tolken ofte er alene med sine opplevelser og fordi et gruppefelleskap vil kunne bidra til å styrke tolkens yrkesidentitet. Det kalles kollegaveiledning når en gruppe bestemmer seg for å samles jevnlig for å hjelpe og støtte hverandre i arbeidet. Tolkene vil her få en anledning til å møtes, noe som ikke alltid er en selvfølge, og kunne for eksempel be om synspunkter og råd om konkrete yrkesmessige utfordringer fra sine kolleger, samtidig som de står fritt til å følge disse. Å ha mulighet for å drøfte sine forståelser eller feil på en fleksibel og konfidensiell måte uten å bli ”straffet” for dem er et viktig poeng i kollegaveiledningen (Lauvås, Lycke & Handal 2004). Det er ikke nødvendig at alle kommer til orde. Tolker kan lære av hverandre, dele og utforske ideer, tanker og assosiasjoner. Tolkerollen er svært kompleks. Det er mye tolker tar for gitt. Noe av det fungerer bra, annet ikke. I kollegaveiledning kan en ta opp konkrete situasjoner, erfaringer eller komme med forslag om tema. Tolkene bør ha et støttende og aktivt lyttende miljø. Tolkeveiledning er en av mulige løsninger for å takle og mestre utfordringer som en tolk

møter som tolkeutøver (ibid.). Hensikten med systematisk kollegaveiledning er at den enkelte tolk som deltar, skal få hjelp av fellesskapet, men også at tolkene som yrkesgruppe skal utvikle sin felles profesjonelle yrkeskunnskap, yrkesetikk og praksis (Lauvås 2004:13). Det bidrar til både faglig og personlig utvikling og gir støtte for å kunne bearbeide de psykiske påkjenninger som særlig tolker er utsatt for. Perspektivet er at veiledning og kollegaveiledning kan være et blant flere tiltak som kan bidra til å heve den profesjonelle standarden til tolker.

3. METODISKE REFLEKSJONER

I denne oppgaven har jeg ønsket å undersøke hvordan tolker selv opplever sitt yrke og reflekterer rundt det å være en profesjonell tolk.

3.1 Valg av metode

Problemstillingen min var ikke ferdig formulert fra begynnelsen av. Jeg startet fra en viss formulering om hva jeg ville skrive om. Den endelige problemstillingen har vokst frem underveis i prosessen. Metode handler om hvordan man skal få tak i kunnskap. Jeg var interessert i å få frem tolkenes egne erfaringer og tanker om hva det vil si å være en god tolk og hvordan man kan utvikle seg som tolk. Derfor er valg av en kvalitativ tilnærming hensiktsmessig i denne undersøkelsen. Dette fordi jeg er opptatt av å forstå det sosiale fenomenet jeg studerer. Intervju, observasjon, eller tekstanalyse er relevante kvalitative metoder en kan benytte for å oppnå bedre innsikt og forståelse av forskningsfeltet (Postholm 2010). Jeg har valgt å gjennomføre intervjuer, som blir det empiriske materialet mitt.

Kvalitativ forskningsmetode brukes for å undersøke og beskrive menneskers opplevelser og erfaringer. Det finnes forskjellige måter å fremskaffe denne kunnskapen på. For å oppnå et rikt beskrivende datamateriale, har man ofte et relativt lite utvalg deltagere i kvalitativ forskning. Analyse av kvalitative data kan variere, avhengig av den retningen man arbeider innenfor. Gjennom analyse prøver forskerne å finne mening i datamaterialet. Funnene presenteres ofte i et deskriptivt og fortellende format, med utdrag fra datamaterialet for å underbygge og illustrere hovedtemaene.

3.2 Kvalitative intervjuer

Jeg har brukt semi-strukturerte intervjuer fordi de åpner for muligheter til å komme i dybden av min problemstilling og åpner også for fleksibilitet. Man har mulighet for å styre intervjuene inn på de temaene man ønsker og be om nærmere utdypning dersom noe fremstår som uklart (Fog 2005).

Jeg har rekruttert intervjupersoner fra egen arbeidsplass. Ti tolker som er ansatt ved tolketjenesten er valgt som informanter. Det ga meg mulighet til å spørre dem personlig. Å velge kolleger som informanter har sine fordeler og ulemper. Fordelen i denne situasjonen er at jeg har god innsikt i arbeidsfeltet, noe som gir meg mer frihet og forståelse i undersøkelsen. Vi har i utgangspunktet samme referanseramme. Likevel kan nærheten til egen arbeidsplass være en ulempe for meg som forsker, fordi min rolle kunne virke inn på svarene (Fog 2005). Erfarne forskere har beskrevet balansen mellom nærhet og avstand når de skal samle inn empirisk materiale ved hjelp av nærkontakt med andre mennesker – både når det gjelder egen posisjon og egen rolle. Det kommer jeg tilbake til senere.

Formålet med intervjuene som jeg har gjennomført med mine kolleger er å forstå mer om hva det betyr for selve yrkesutøverne å være en god, kvalifisert tolk. Jeg er ute etter intervjupersonenes opplevelser, erfaringer og meninger rundt begrepet ”en god tolk”. Dette er det lettere å fange opp gjennom intervjuer og samtaler, heller enn gjennom kvantitativ metode (spørreskjemaer og lignende) som kan behandles statistisk, måles og telles. Formålet er å innhente subjektive beskrivelser av personenes livsverden, og å tolke meningen med disse (Kvale 2009).

Gjennom intervjuene som jeg har gjennomført kunne intervjupersoner utdype sine meninger om hva det betyr å være en god tolk og hvordan man kan utvikle seg som tolk. Intervju som metode kan ha ulik strukturgrad, fra de strukturerte intervjuene der forsker følger en nøye oppsatt intervjuguide, til de mer ustrukturerte intervjuene som kan sees på som en samtale. Midt i mellom ligger de semi-strukturerte intervjuene, der man kan kombinere strukturgrad. I min oppgave har jeg valgt å bruke semi-strukturert intervju. De er åpne for forandringer, både i rekkefølge og spørsmålsform, slik at man kan følge opp svarene fra intervjupersonene. Den kvalitative framgangsmåten i denne masteroppgaven er inspirert av både en fenomenologisk og en hermeneutisk tradisjon.

3.3 Fenomenologi og hermeneutikk

Fenomenologi og hermeneutikk kan betraktes både som metode og som teoretisk overbygning. Fenomenologisk tilnærming som metode vil si at man har vært ute etter å beskrive hvordan andre forstår sin virkelighet og beskrive den meningen mennesker legger i en opplevelse knyttet til en bestemt erfaring av et fenomen (Postholm 2010:41). I tillegg til å *beskrive* prøver man å *forsøke å forstå* hvordan andre forstår sin virkelighet. Dette innebærer, slik jeg forstår det, å koble fenomenologi til hermeneutikk. Dermed må man i tolkningsprosessen i tillegg bringe inn den ytre verden i form av dokumenter og sin egen forforståelse for hvordan man som forsker og fagperson forstår andres opplevelse. Man bruker et fenomenologisk perspektiv for å fokusere på personenes *livsverden*. Det er ”åpent for intervjupersonenes erfaringer, fremhever presise beskrivelser, forsøker å se bort fra forhåndskunnskaper, og søker etter beskrivelsens sentrale betydning”, hevder Kvale (2009:40). Det fenomenologiske idealet dreier seg om å lytte på en fordomsfri måte, og å la de intervjuede beskrive sine egne erfaringer og meninger.

Ettersom jeg har stor tro på det at man generelt forstår og skriver om det man er mest fortrolig med, falt det naturlig for meg å skrive om tolkeyrket og bruke informanter fra min arbeidsplass. Paulgaard skriver i sin artikkel (1997:73) at nyere hermeneutisk vitenskapstradisjon ikke bare fokuserer på hvordan man skal få tilgang til andre aktørers mening og kontekst, men også på fortolkerens kontekst. Dette fordi forståelse ikke bare kan relateres til det fenomenet man undersøker, de objekter og handlinger som skal forstås, men også omfatter den som fortolker disse fenomen, og den forutforståelse han eller hun har. Denne forståelsen kan ikke løsrives fra den kontekst aktøren er en del av, enten denne er forsker eller informant, hevder Paulgaard (1997). Fra et slikt perspektiv, blir forskerens subjektive forforståelse en forutsetning for innsikt. Paulgaard siterer Taylor og Guneriussen som hevder at ”i og med at forståelse alltid tar utgangspunkt i den mening vi allerede er fortrolige med, er farene for ”feil” større for en forsker som kommer utenfra, enn for en som kommer innenfra” (ibid:74).

Er det slik at dersom man kommer utenfra, har man liten mulighet til å få innsikt i det man undersøker? Paulgaard påpeker at det er ikke nødvendigvis slik. Videre hevder hun at man heller snakker om *posisjonert innsikt*, slik at man tar høyde for det faktum at vår posisjonerte innsikt kan være både en styrke og en svakhet. ”Forskerens erfaringer og kunnskaper gir

tilgang til noen former for innsikt og skygger for andre” (ibid:75). På samme side siterer Paulgaard også Rosaldo som sier at det er forskerens posisjon som avgjør om innsikten bærer i seg muligheter eller begrensninger (1997:75). Forskeren bør være bevisst sin rolle og sin egen forforståelse, og fokusere på å få fram intervjupersonens egne opplevelser og erfaringer. Thagaard (2003:18) understreker at informantens oppfatning av forskeren kan ha betydning for den informasjon informanten er villig til å gi. Informantens oppfatning og kjennskap til meg har betydning når jeg er fysisk til stede og gjennomfører intervjuet. Derfor er tillit og konfidensialitet en viktig del av undersøkelsen. Fordelen ved å rekruttere intervjupersoner fra min egen arbeidsplass er at jeg har god innsikt i arbeidsfeltet som vi har felles, og bruker lite tid på å sette meg inn i det og begrepsbruk. Men likevel bør man være klar over nærhet til egen arbeidsplass.

3.4 Ethiske dilemma ved rekruttering fra egen arbeidsplass

Etikk handler i denne sammenhengen blant annet om å avklare hvem en er og hvem en representerer, å være bevisst sin egen rolle i forhold til at dette dreier seg om egne kolleger. En begrensning kan ligge i at enkelte intervjupersoner kan reservere seg fra å dele alle relevante erfaringer, tanker og følelser med meg fordi de kjenner meg. Eller som kollega har man også kunnet virke inn på svarene, enten ved å styre for mye eller bli ”overinvolvert” (Fog 2005). Erfarne forskere sier at selv om man er klar over motsetningen mellom et utenfra- og et innenfraperspektiv i forhold til egen arbeidsplass, kan man likevel oppleve det som utfordrende, at grensen mellom rollen som forsker og rollen som kollega ble uklar. Det dreier seg om å studere en del av sin egen virkelighet.

Med for mye kjennskap til noe eller noen, er det blant annet lett å ta mye for gitt, det kan være vanskeligere å få tak i mange forhold i vår egen kultur enn i en fremmed, nettopp fordi de tas for gitt. Wadel (1999:19) skriver at *”første skritt i å oppdage det opplagte, kan være å begynne å se på oss selv som litt rare”*. Postholm (2010:18) sier det på en annen måte: *”Det er fisken som sist oppdager vannet”*. Derfor kan det være vel så utfordrende å prøve å se egen virkelighet i arbeidshverdagen med litt andre øyne. Paulgaard (1997:78) omtaler dette som *reposisjonering*. Det vil si at vi kan søke å innta en ny posisjon og re-tolke ut fra ny kunnskap, slik at vi forstår det vi tidligere har sett, har visst (eller oversett) på en ny måte. Distanse kan skapes gjennom refleksjoner over egen posisjon i forhold til et kjent miljø eller emne. At

forskeren er i stand til å stille seg selv utenfor for å velge ut, kategorisere og analysere de erfaringer som gjøres, på en mer systematisk måte enn vi gjør i dagliglivet (ibid:70).

Forskeren bør tenke over etiske spørsmål på forhånd før en søker adgang til forskningsfeltet. Informantene bør ha så mye informasjon som mulig om hensikten med forskningen, om forskningsprosessen, om analysen og ikke minst hvordan dataene skal brukes videre. (Postholm, 2010:151-154). Det bør unngås alvorlige belastninger av de som utforskes, arbeidet skal foregå ut fra en grunnleggende respekt for mennesker og all informasjon må behandles konfidensielt og med fritt samtykke fra informantene. Disse og noen flere punkter står i forskningsetiske retningslinjer som ble utviklet av Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsfag, jus og humaniora (NESH 1999).

3.5 Utvalg av informanter og kontakt med dem

Til mitt prosjekt har jeg rekruttert intervjupersoner fra egen arbeidsplass. Først fortalte jeg på et tolkemøte til mine kolleger at jeg har begynt å skrive en masteroppgave. Jeg informerte om at i forbindelse med det har jeg tenkt å gjennomføre en kvalitativ undersøkelse som består av intervju med flere spørsmål. Jeg har fortalt hva den går ut på og at jeg kommer til å spørre noen av dem om å bli intervjuet.

Kvalitative studier baserer seg på strategisk utvalg av informanter, hevder Thagaard (2003). I min undersøkelse utgjør det strategiske utvalget informanter med forskjellig faglig bakgrunn. Det ble gjort med tanke på å få frem meninger fra tolker med både mindre erfaring og med lang erfaring. Fire av informantene har liten erfaring som tolker. Seks av informanter har lang erfaring i tolkeyrket. De fleste informantene har bodd i Norge i mer enn fem år, tre er etniske nordmenn. Alle mine informanter har en annen fagutdanning ved siden av tolking på bachelor eller på masternivå, enten fra hjemlandet eller fra Norge eller begge deler. Syv informanter har ett års utdanning innen tolking. To informanter er statsautoriserte tolker og alle har gått gjennom obligatoriske språktester og kurs for tolker. De som ikke har tatt tolkeutdanning ønsker den og venter på mulighet å ta den.

Ti ansatte på tolketjenesten som jobber som tolker ble spurt om og sa ja til å være mine informanter.

3.6 Intervjuguide

For å gjennomføre intervjuene har jeg laget intervjuguiden på forhånd. Intervjuguiden består av tre deler: innledning, hoveddel og avslutning. Alle spørsmål i intervjuguiden kan deles i følgende grupper:

1. Det er bakgrunnsspørsmål som går ut på antall år man eventuelt har bodd i Norge (for tolker med utenlandsk bakgrunn) og antall år man har arbeidet som tolk.
2. Det er spørsmål om utdanning i tolking – hvor viktig er det?
3. Om egenskaper og kvalifikasjoner en yrkesutøver bør ha for å være en god tolk.
4. Det er om utfordringer og gode sider ved dette yrket.
5. Og det er om hvordan man kan utvikle seg videre som en profesjonell tolk.

3.7 Gjennomføring av intervjuer

På grunn av individuelle ønsker og mangel på tid, det vil si travle arbeidsdager, ble ikke alle intervjuene gjennomført i muntlig form. Fem intervjuer ble tatt opp på bånd ved hjelp av diktafon og transkribert. En av informantene ønsket ikke opptak og jeg noterte hele intervjuet, skrev det på papir og ga informanten det for å lese for eventuelle korreksjoner og utdypning. Tre informanter ønsket å svare på spørsmålene skriftlig. Og et intervju ble gjennomført som gruppeintervju med to informanter samtidig. Det var mulig å kombinere de to informantene sammen fordi de hadde omtrent like lang erfaring og de tolker på samme språk. Jeg tenkte at det var interessant å prøve et gruppeintervju, særlig fordi informantene selv ønsket det. Denne situasjonen ga meg mulighet til å få nye erfaringer og å prøve tre forskjellige typer kvalitative intervjuer.

Noen snakket mye og det var ikke nødvendig med supplerende spørsmål, andre ville ha forklaringer på enkelte spørsmål. Da var det tettere dialog mellom meg og informanten. Min erfaring som tolk ga meg mer frihet for å forklare enkelte spørsmål og gjenkjenne og for forståelse av situasjoner som tolker beskrev i sine svar.

3.8 Troverdighet, bekreftbarhet og overførbarhet

Målsettingen med min kvalitative undersøkelse er å oppnå forståelse av hva som er en god tolk og hvordan dette kan læres og utvikles. Innenfor kvalitative studier brukes vanligvis begrepene troverdighet, bekreftbarhet og overførbarhet for å si noe om en undersøkelses kvalitet (Thagaard 2003:178).

Troverdighet sier noe om at forskningen utføres på en tillitvekkende måte og styrkes med måten man går fram på. I min oppgave har jeg forklart måten jeg gikk frem på og hvordan jeg tolket datamaterialet. Det er dermed tydelig for leseren hvordan jeg har kommet frem til mine resultater.

Bekreftbarhet knyttes til tolkning av resultatene og at de kan etterprøves av andre (Thagaard 2003). I min undersøkelse baseres bekræftbarheten på de resultatene jeg har fått og at forståelsen oppgaven fører til støttes av annen forskning og teori.

Overførbarhet relateres til at tolkninger som er basert på den enkelte undersøkelsen kan være relevant i andre sammenhenger (ibid.). Man kan ikke påstå at intervjupersonene er representative for alle tolker, men problematikken som blir løftet opp i oppgaven er svært aktuell i dagens samfunn. Hvis andre oppfatter resultatene som meningsfulle, kan de kanskje gjenkjenne noe og oppfatte dem som relevante.

4. ANALYSE

4.1. Framgangsmåte i analysen

Behandlingen av det empiriske materialet og analysen i denne oppgaven består av ni intervjuetekster – det empiriske datamaterialet. Analysen skal fortolke og sammenfatte rådata. Med utgangspunkt i problemstillingen stilte jeg spørsmål til informantene og etterpå gjennom ”systematisk kritisk refleksjon” (Malterud, 1996:87), forsøkte jeg å identifisere og gjenfortelle det jeg hadde fått ut av materialet. Tidlig i analysen tar man stilling til de deler av materialet som gir ”potensiell kunnskapskraft” – bruker utvalgsstrategi. Jeg har lett etter naturlige *meningsenheter* som uttrykker temaer (ibid). Analysen i denne undersøkelsen har i stor grad vært gjennomført med temasentrering. En temasentrert tilnærming (Thagaard 2003) sammenlikner gjerne informasjon fra alle informantene om hvert tema. Når jeg begynte å tenke på analyse av intervjuene, leste jeg gjennom hele mengden av data med markør i hånden for å bli kjent med materialet og skaffe meg et helhetsinntrykk. Jeg skrev ned mine tanker og de inntrykk jeg hadde fått etter møtet med informantene. Disse notatene har fungert som supplerende data i analysearbeidet. Hele forskningsprosessen har vært preget av det Wadel (1999) kaller en ”runddans” mellom teori og empiri. Problemstillingen ble stadig klarere og tydeligere definert i denne prosessen.

Sammenfatningen av mine funn skal være lojal i forhold til informantenes stemmer og gi innsikt til lesere. I løpet av analyseprosessen prøvde jeg å finne betydninger som ligger i informantenes uttalelser og gi mine fortolkninger, knyttet dem til teori. Jeg velger å presentere analyse og funn i samme kapittel. Funnene ble organisert i følgende kategorier:

1) Betydning av utdanning. 2) Kvalifikasjoner, kompetanse og personlige egenskaper. 3) Etske retningslinjer og profesjonell identitet. 4) Læring og utvikling.

I analyseteksten bruker jeg relativt mye informantenes utsagn, men i enkelte sitater fjerner jeg noen ord, samt deler av setninger jeg mener ikke har betydning for innholdet. Der har jeg satt inn tegnet [...] for å markere dette. I sitater som ble brukt i analysen ble informantene benevnt som Informant 1, 2 eller 3 og lignende opp til 9.

4.2 Betydning av utdanning

Informantene reflekterer over utdanning som et nødvendig element når det gjelder faglige ferdigheter. Her ligger også det særtrekk i tolkeyrket at man kan begynne å tolke uten å bli utdannet for det først og kan få tolkeutdanning underveis. Tolkene er en yrkesgruppe som streber etter å oppnå anerkjennelse, og både tolkene selv og myndighetene har de siste årene satt søkelyset på kvalitet og utdanning. I etablerte yrker har det blitt utviklet mekanismer som hjelper nye medlemmer å komme inn i yrkesgruppen. Det skjer blant annet gjennom å finne tydelig definerte ferdigheter som karakteriserer yrket (Gentile, Ozolins & Vasilakakos 1996:1). Videre er utdanningsløp og praksis av stor betydning for en profesjon.

Når informantene ble spurt om de synes at tolkeutdanningen hjelper dem i arbeidet, svarer alle at dette er veldig nyttig. Informant 4 uttrykker det som ”*ekstremt nyttig*”. Informant 5 sier det på følgende måte:

”Tolkeutdanningen ved HiST har vært nyttig og god, [...] erfaring og tidligere kurs, ble mer systematisert. [...] gjort meg mer bevisst min fagkompetanse, økt selvtilit og sporet meg til fortsatt å utvikle meg som tolk”.

Sitatet tyder på at informanten er fornøyd med utdanningen og ser verdien av den. De tidligere erfaringene ble systematisert og tolkeutdanning oppleves som utvikling i fagkompetanse og i profesjonen. Wille hevder at utdanning er en grunnleggende betingelse for en profesjon (2009:27). Gjennom utdanning kan man få de nødvendige kunnskaper man

trenger for å fungere i arbeidspraksis. Informantene sier at de får mer bevissthet på sin kompetanse, noe som også øker selvtillit og den troen på seg selv som yrkesutøver man trenger for å fortsette å utvikle seg som tolk. Informanter reflekterer over utdanningen som en nytte og mulighet til å systematisere tidligere skapte kunnskaper, økt yrkesbevissthet og inspirasjon til videreutvikling i profesjonen. Informant 3 forklarer sin mening om utdanningen slik:

” [...] som en bevisstgjøring, hjelper meg i arbeid. [...] man får et teoretisk grunnlag, noen knagger å henge ulike opplevelser, utfordringer og problemområder man møter i virket som tolk på.”

Teoretisk grunnlag gir altså en tolk bevissthet i det han eller hun gjør og gir noen ”knagger” for å forstå sine opplevelser og aktuelle problematiske situasjoner. Disse ”knagger” er for tolker ofte yrkesetiske regler som innebærer både plikter og rettigheter og er avgjørende i forhold til tillit til profesjonen og dens utøvere (Wille 2009). Tolkeetiske regler er en del av utdanningen for tolker. Gjennomtenkt kjennskap til disse reglene gir den selvtilliten man trenger for å utføre yrket på en profesjonell måte. Mine informanter er praktiserende tolker og fyller de kravene som tillater dem å utføre tolking. Men ofte trenger man en distanse til arbeid som gir muligheter for en bearbeiding og refleksjon av forskjellige opplevelser og erfaringer (Lauvås & Handal 2004, Illeris 2003). Det å se på utfordringene med et distansert blick er en mulighet utdanningen gir. Sitatet fra Informanten 3 supplerer både teori og utsagn fra forrige informanter:

” [...] det gjør det lettere å møte utfordringer med et distansert blick. Utdanning er praktisk rettet og gir rom for å betrakte eget og andres arbeid og diskutere tolkeetikk i utfordringer i praksis” (Informant 3)

Informanten sier at for tolkeyrket er det at utdanningen er praksisrettet altså veldig nyttig. Den gir rom og mulighet til diskusjon om egen og andres praksis, mer forståelse av tolkeetikk knyttet til konkrete utfordringer. Læring kan betraktes som en kontinuerlig prosess, en åpen læringssirkel som går gjennom faser (Kolb i Illeris 2007). Ulike lærende har ulike erfaringer og derfor vil også måten de lærer på og hva de lærer være forskjellig. Derfor skal det være rom for å reflektere, mulighet for å møtes, drøfte og diskutere. Yrkesetiske regler er også en betydelig del av profesjonen (Thyness 1981). Derfor er det viktig å diskutere disse reglene knyttet til praksis i tolkeutdanningen. Læring skjer gjennom deltaking og samspill mellom

deltakere hevder Dysthe (2001:33) og Lave og Wenger (1991). Betydningen av faglig fellesskap løftes opp av flere informanter. Informant 6 sier om utdanningen:

”Jeg ble kjent med andre tolker, erfaring, fagterminologi, nettverk”.

Informant 6 forteller også at utdanning hjelper i profesjonsutøvelse og gir det teoretiske grunnlaget man trenger. Tolkeutdanningen

”hjelper meg i arbeidet mitt / Ja, sikkert. Jeg er mer bevisst i tolkerolle, hva er en tolk. Jeg føler meg profesjonell / Ja! [...] Du blir teoretisk mye flinkere” (Informant 6).

I begge sitatene trekkes det frem flere viktige poenger. Gjennom utdanningen kan man danne sin profesjonalitet, lære mye og utvikle seg innen fagterminologi. Og det andre viktige poenget i utsagnet er at å skape et faglig nettverk er noe man trenger. Informant 4 tilføyer med følgende ord: *”å ha fast faglig fellesskap er viktig”* særlig i forhold til muligheten for å drøfte utfordringer og faglige spørsmål med sine kolleger. Tolker har få anledninger til å få tilbakemelding på det faglige arbeidet de gjør. Dette handler også om hvordan den enkelte opplever å bli oppfattet av andre i arbeidssammenheng (Illeris, 2004). Det er profesjonsgrupper selv som definerer profesjonell praksis og håndhever krav til kvalifisert og etisk forsvarlig virksomhet (Lauvås & Handal 2004). Derfor er møter, utveksling av kunnskaper og diskusjoner i grupper en viktig del av yrkesutvikling og er svært viktig for både erfarne og ferske utøvere. Tolkeutdanning gir slik en arena for faglig fellesskap og faglig utvikling.

En viktig katalysator for anerkjennelse av profesjonen er opplæring som kvalifiserer tolker til å bli yrkesutøvere. Selv om dette er akseptert av de fleste yrkene så har tolking *”stadig et stykke å gå”*, hevder forfattere Gentile, Ozolins og Vasilakakos (1996:7) i en artikkel om tolkeprofesjon.

Informanter forteller at praktiske øvelser, som er del av utdanningen, oppleves som svært nyttig. Informant 2 anbefaler følgende i utdanningen for tolker

” en kombinasjon av teori og praksis. [...]nyttig med videoopptak ved øvelser, slik at tolken selv kan vurdere sin prestasjon og få gode innspill fra tolkekolleger. [...] tolker som har tolket mye uten noe teorierfaring kunne utvikle seg svært forskjellig, fordi tolkekvaliteten varierer i stor grad” (Informant 2)

Et konkret tiltak innen tolkeutdanningen som informanten forteller om er videoopptak av tolkeøvelser. Slike praksisrettete øvelser gir tolken muligheten til å se på sin fungering i arbeidssituasjoner fra siden og får innspill av sine kolleger. Kurs og utdanning øker bevisstheten på det man gjør og overføres til arbeidet.

Illeris (2004) mener at både det enkelte individs læreprosess og samspillet mellom mennesker er relevante i forhold til læring i arbeidslivet. På det individuelle plan består læring av en tilegnelsesprosess og en samspillprosess. Tilegnelsesprosessen består i følge Illeris av en kognitiv og en psykodynamisk komponent. Denne tilegnelsesprosessen suppleres av en samspillprosess med omgivelsene, i form av inntrykk, formidling fra kolleger eller kursholdere, eller deltagelse i diskusjoner eller arbeidsprosesser.

Informantene er opptatt av utdanning og selv om de, i de fleste tilfeller ikke hadde tolkeutdanningen da de startet som tolker, verdsetter de utdanningen og etterspør den som et viktig element i utvikling av profesjonalitet som praktiserende tolk. Offentlige myndigheter og tolkeforeningen er opptatt av utdanning og det samme er tolkene selv. Dette til tross for at utdanningen ikke kreves per i dag. De fleste informantene forstår viktigheten og blir oppmuntret av sine arbeidsgivere om å ta den.

4.3 Kvalifikasjoner, kompetanse og personlige egenskaper

Hvert yrke stiller krav til sine utøvere og krever visse kvalifikasjoner og egenskaper.

På spørsmålene om hvilke egenskaper og kvalifikasjoner en god tolk må ha, har alle informantene svart at språkkunnskaper er grunnleggende og veldig viktig i tolkeyrket.

Her snakker vi om gode kunnskaper i minst to eller tre språk – norsk og ett eller to til. Det vil si å mestre alle de språkene man tolker fra og til, deres struktur, bruk og uttrykkspotensial.

Språket er ”levende”, det fornyes sammen med historiske forandringer i samfunnslivet. Det kommer stadig nye ord og uttrykk i alle språk, derfor er det viktig for tolker å følge med og ”*holde seg stadig oppdatert på nyvinninger i språket*” (sier Informant 3) eller for å presisere - i alle tolkespråk. Språkområder består av hverdagsspråk og fagspråk. I tillegg til daglig tale må tolken ha ”*gode allmennkunnskaper i mange felt, breie kunnskaper i mange felt*” hevder Informant 6. Tolker som er ansatt i tolketjenester har mesteparten av sine oppdrag i offentlig sektor. Informant 2 forteller at

"[...] de alle fleste tolker er "allsidige" dvs. tolker over alt for eks. både i retten og hos psykiater, på barnehage, sykehus eller NAV".

Som det fremgår av utsagnet skal tolker ha veldig sterke kunnskaper i tolkespråkene for å ha kompetanse til å tolke i alle de ovennevnte feltene. Det vil si at allmennkunnskaper innenfor mange felt også er viktig. Informantene uttrykker seg om språkferdigheter også på følgende måte: *"Stort ordforråd med kjennskap til språknyanser [...]"* (Informant 2). Språk er selvsagt grunnmuren i tolkefunksjon og en av de viktigste ferdigheter. En tolk *"må alltid prøve å få frem budskapet [...]"*, sier Informant 8, og oppnå målet med kommunikasjon via tolk. Dette viser at språkferdigheter er relevante kvalifikasjoner og det største kravet som stilles til yrket, dette fordi målet med tolkefunksjonen er å få frem et budskap.

Samtidig er det slik at tolkeoppgaven fordrer enkelte egenskaper i tillegg til de tospråklige ferdigheter. For å utføre muntlige oppdrag bør en tolk i tillegg til gode språkkunnskaper ha god hukommelse og konsentrasjonsevne og kunne *"tenke raskt"* (Informant 7). Det gjelder også evnen til å lytte og produsere tale, stemmebruk, oppfattelsesevne og noen andre *"praktiske psykologisk-lingvistiske ferdigheter"* (Skaaden 2001).

Så språkkompetanse er nødvendig, men ikke tilstrekkelig, for å være en god tolk.

Informantene hevder at i tillegg er det flere viktige deler som utgjør gode tolkeferdigheter. En *kulturforståelse og samfunnsforståelse* som ligger i språket og i tolkeprosessen ble også nevnt av flere informanter. Denne forståelsen er viktig for å *"muliggjøre kommunikasjon mellom to parter"* (Informant 7). Hvordan oppnår man det hvis

"samtalepartene ikke har felles forståelseshorisont og ikke følger de samme kodene".

Da kan det oppstå misforståelser, hevder Informant 5. Når et vanlig norsk ord eller begrep *"ikke finnes på målspråket"*, er tolken *"nødt til å beskrive ordet hvis det skal formidles"*, forteller Informant 5. Evnen til å beskrive er særlig nyttig i situasjoner når det tolkes for analfabeter eller for folk som kommer fra veldig enkle levevilkår til vår komplekse sivilisasjon. Det er også veldig utfordrende for en tolk å formidle budskap eller informasjon til klienter som ikke har samme referanserammer som for eksempel sine saksbehandlere, forteller Informant 1. Denne evnen kan beskrives som evne til å gjenkjenne og reprodusere uttrykk fra spesifikke områder på en form som vil bli oppfattet som *"naturlig"* av de respektive samtalepartene. I de tolkeetiske reglene står at man skal tolke alt som sies og så *nøye* så mulig med alle nyanser uten forandringer (§4), sier også Informant 6. Men det

språklig nøyaktige innholdet er alltid avhengig av den konteksten det forekommer i. Flere informanter peker på at forståelsen av begge kulturer gir bedre kontekstforståelse ved tolking fra et språk til annet.

Tolken skal søke å tolke slik at de som skal kommunisere på tvers av språk og kultur i så høy grad som mulig opplever å møte hverandre på samme vis som å tale samme språk og tilhøre samme kultur (Kermit 2002:2).

Kravet om å oversette *alt* av innhold pålegger derfor utvilsomt tolken en enorm utfordring både språkmessig og psykisk. Tolken er ikke noen maskin, og har ofte behov for å forberede seg foran sine oppdrag, hevder Skaaden (2001:168). Dette er en viktig del av kvalitetsheving ved gjennomføring av tolkeoppdrag. Informantene sier at det å ha kjennskap til hvilken type oppdrag man er bestilt til er veldig viktig. Da kan tolken ”*stille godt forberedt til oppdraget*”, nevner nesten alle informantene (8, 6, 5, 3). Det betyr i praksis å slå opp i fagterminologi, leser saksdokumenter på forhånd eller forberede seg mentalt, særlig til nye og utfordrende typer oppdrag. Informantene understreker kompleksiteten av tolking som prosess. Den krever god språklig kompetanse, tolketekniske ferdigheter, kunnskapsmessig kompetanse og innsikt i tolkeetikk. Dette kan sees i lys av Høystrup og Pedersen (2002) som hevder at kompetanse skal forstås som individets kapasitet å utnytte de lærte kvalifikasjoner til å håndtere arbeidssituasjoner på en god og betryggende måte.

4.4 Etiske retningslinjer og profesjonell identitet

En yrkesutøver må vite hva det er hun eller han påtar seg ansvar for. Det vil si for tolker, å ha kunnskap om tolkens yrkesetikk som baseres på to hovedprinsipper, hevder Skaaden (2001:165). Det er å være tro mot originalbudskapet og ikke å ta parti for noen av samtalepartene. En god tolk skal formidle kommunikasjon mellom mennesker og er et ”*hjelpemiddel*”, men ”*ikke en part i samtalen*”, reflekterer Informant 2. ”*Konversasjonen skal flyte som en runddans hvor ingenting utelates*”, samtidig ideelt sett skal samtalepartene ”*glemme tolken*”, sier Informant 5. Informanter nevner en rekke av personlige egenskaper som en tolk bør ha for å få trekantkommunikasjon å fungere, når det egentlig er bare to som snakker med hverandre. Man må ”*på en måte like ”skyggerollen”* og å ha evne ”*å holde tilbake sine meninger*”, sier Informanter 2 og 4. En tolk må prøve i størst mulig grad å være upartisk og ”*distanserer seg fra det som skjer eller blir sagt*”, hevder Informant 5. Tolkens profesjonalitet ligger i den oppøvde evnen til ikke å gi tilkjenne egne reaksjoner slik at de kan

påvirke tolking, hevder Skaaden (2001:166). Plikten til å forholde seg nøytralt og upartisk og ikke la egne oppfatninger og meninger virke inn på tolkingen, nevnes også i Retningslinjer for god tolkeskikk i § 3 (1997).

”For å være en profesjonell tolk må man følge de reglene [...]” forteller Informant 5.

Det ble nevnt taushetsplikt, upartiskhet og nøytralitet, at tolken skal tolke alt og ikke ta på seg andre oppgaver, pålitelighet, inhabilitet. Fleksibilitet og tilpasningsdyktighet, tålmodighet og utholdenhet må følges, ifølge informantene. De fleste reflekterer over retningslinjene som en støtte som hjelper tolken godt på vei, og som i bunn og grunn er tolkens ”guide” under hans/hennes virke. De beskriver og begrenser omfanget av tolkens arbeid og rolle.

Kvalifisering handler i stor grad om læring av kunnskaper og ferdigheter. I denne sammenheng gjelder kunnskaper i yrkesetiske regler som er gjennomtenkt og som brukes på en profesjonell måte. Begge deler kan hjelpe tolken med å håndtere situasjoner der tolkebrukerne har et *”diffust bilde av tolkeyrkets innhold og rammer”* (Skaaden 2001:164). Her uttrykker informantene at tolkerollen skal fungere som hjelpemiddel, samtidig skal man ikke være dominerende, skal prøve å være nesten *”usynlig”*. Det går på en slags balanse mellom å være til stede og ikke påvirke samtalen. Informant 6 sier at

”Tolken må tåle mye og ha en balanse mellom empati og sympati”

Når man arbeider med mennesker kan det oppstå uforutsigbare situasjoner. Personlige egenskaper som spiller en viktig rolle i profesjonsutøvelse og ligger også i kompetansebegrepet (Illeris 2007). Informant 4 uttrykte seg slik om enkelte tolkeegenskaper:

”Å ha evne til å omgå andre mennesker: det vil si man må være ydmyk, rolig, ikke dominerende, inngi tillit og ha toleranse i høy grad.”

Disse informantene forteller også at å skape tillit er en del av en god kommunikasjon, særlig når det bare er tolken som forstår begge partene samtidig. Kommunikasjonsdelen i tolkeyrket er også en del av de etiske reglene. *”Gjennomtenkte grunnleggende, yrkesetiske prinsipper”* er kjennetegn på en god tolk sier Informant 4. Informantene nevner og reflekterer rundt de yrkesetiske prinsippene som en viktig, grunnleggende bit i utføring av tolkeyrket.

Å kjenne til og kunne forholde seg til de etiske reglene er en betydelig del av det å være tolk og er med på å skape yrkesidentitet. Illeris hevder at identiteten muliggjør at både

kompetanse og motstandsevne er personlig forankret (2007). Som yrkesutøver vil vi formes inn i en rolle og kultur knyttet til yrket, men yrkesutøvere forstår seg som profesjonelle på ulike måter. I kvalifiseringsprosessen blir det produsert og reproduisert forestillinger om ”meg selv” i yrkesrollen med de egenskaper, verdier, etiske retningslinjer og kunnskaper man har (Heggen 2008).

Informant 7 gjør oss oppmerksom på at etiske regler bør man ikke bruke for bokstavelig:

”Etiske retningslinjer, som de er formulert per dags dato, er jeg ikke helt enig i – tror det er kun tolker som kan slå seg i brystet og påstå at de har fulgt etiske retningslinjer ved å ikke bry seg om andre mennesker eller sagt på en annen måte. Tolker kan la være å bry seg om andre mennesker i vanskelig situasjoner ved å gjemme seg bak tolkeetiske retningslinjer og det føles for meg ikke helt riktig”.

Denne måten å forholde seg til etiske regler på kan sees i sammenheng med det Lingås (1993) sier om ”ansvarsfraskrivende autoritet” og flervinklet verdietikk. Tolkeetiske regler sier en ting, men tolken vil ikke gjemme seg bak de reglene. Det bryter med hans profesjonelle identitet. Han bryr seg om andre mennesker og vil ha et fleksibelt forhold til de etiske reglene, særlig når det gjelder vanskelige situasjoner. Etiske regler er viktige normer som er formulert som forventninger til aktivt bruk av yrkesverdier. De skaper parametere som faglige beslutninger kan tas innenfor og bestemmer fagpersonens yrkesutøvelse (Gentile, Ozolins & Vasilakakos 1996:3). Enhver tolk vil raskt forstå at ulike situasjoner byr på en rekke dilemmaer. Disse må man forholde seg til. Profesjonskvalifisering handler også om å identifisere seg med et yrkesfelt. Det vil si å kunne koble de kravene profesjonen stiller med egen personlighet (Heggen 2008). Det handler om hvem en er og ønsker å være. Siden tolkeprofesjon er en profesjon i støpeskjeen blir slike diskusjoner viktige.

Skal tolkene som gruppe utgjøre en profesjon med en egen status i samfunnet, er det særdeles viktig med retningslinjer for god tolkeskikk. Dette er for det første ingen enkel oppgave i seg selv og kan for det andre i enkelte situasjoner føre til at tolken kommer i konflikt med sin egen moral og sitt ønske om å hjelpe andre. Tolker er også medmennesker med sine følelser og er i sin yrkesrolle et viktig ledd i kommunikasjon. Informant 4 sier at tolken har

”[...] på en måte kamp hver eneste dag med å ikke involvere seg følelsesmessig” [...] det er jo umulig for et normalt, godt menneske [...]. Men man må håndtere sine følelser på en profesjonell måte”.

To informanter forteller om sin måte å opptre på som en profesjonell tolk: en mener at man ikke kan unngå å involvere seg følelsesmessig, en annen ser det som en trygghet for en tolk å kunne vise til reglene. Det å skille tydelig mellom yrkesrolle og privatrolle er for Informant 4 veien til å opptre profesjonelt. Som Informant 4 sier, man kan være et godt menneske, men man skal oppføre seg profesjonelt mens man er på tolkeoppdrag. Forholdet mellom ens yrkesrolle og egen identitet kan være problematisk og representere særskilte utfordringer for enkelte tolker. Det forventes vanligvis at man utviser skjønn i hver enkelt situasjon innenfor de rammene yrkesetiske retningslinjer gir rom for. Når en tolk handler innenfor disse rammene, handler han eller hun profesjonelt eller etisk, hevder også forskere (Gentile, Ozolins & Vasilakakos 1996, Skaaden 2001, Kermit 2002). Tolkeveiledning er en av flere mulige løsninger for å takle og mestre de utfordringer som en tolk møter som yrkesutøver, og hjelper en med å bli stadig tryggere i rollen, sier flere informanter.

Informant 3 gjør oss oppmerksom på at *”tolkeetiske retningslinjer som forsøker å fremstille tolken som en ufeilbarlig maskin, er i beste fall misvisende, i verste fall en skummel tanke”*. Det samsvarer med utsagn fra Informant 7 og handler også om tolkebrukerens forståelse for tolkerollen. Den bestemmes i stor grad også ut fra hvilken utdanning og kompetanse tolkene har, og hvilken kulturell forståelse de har. Som tolk kan man forebygge kommunikasjonsvansker og gjøre sin rolle klarere gjennom å være tydelig og formidle sine forventninger til den andre. Røkenes og Hanssen skriver at det i mange situasjoner er viktig å avdekke hvilke gjensidige rolleforventninger partene har til hverandre (2002:213).

Spørsmålet om kompetanse er som regel ikke en etisk problemstilling, men får etiske dimensjoner innen tolking. Selv når autorisasjon og utdanning finnes, kan situasjonen bli spent når tolken ikke har de nødvendige kunnskapene og ferdighetene eller ikke er moden nok til å utføre arbeidet skikkelig, som i eksemplene fra media. De tolkeetiske reglene avklarer mange aspekter i yrkesutføringen. For eksempel er det uetisk å påta seg et oppdrag dersom man føler at ens ferdigheter ikke er adekvate eller at det ikke er tilstrekkelig tid til å forberede seg, nevnes i § 1 (KAD 1997). Men en tolk kan fort bli ”tvunget” til å gå på oppdrag hvis behovet for tolkebistand er viktig. Da er det viktig for tolker å ha en arena for å drøfte ulike utfordrende situasjoner. Det er viktig å utvikle sin forståelse i utføring av tolking i et fellesskap.

For å være en god tolk bør man også trives med det man gjør. Flere informanter peker på at tolkeyrket er *dynamisk* og *mangesidig* og ikke minst utfordrende på forskjellige måter.

Informant 6 mener:

”Hvis man ikke trives i tolkejobben da blir det veldig vanskelig, ingen motivasjon til forbedring” (Informant 6).

Her kommer det opp et viktig poeng, nemlig at trivsel i det man gjør skaper motivasjon til forbedring og utvikling i yrket. Den enkeltes motivasjon stimulerer utvikling av arbeidstakers arbeidsidentitet og virker positivt på læringsmiljø (Illeris 2004).

4.5 Læring og utvikling

Kurs og utdanning er de arenaer som tolker selv nevner som viktige for utviklings -og læringsprosesser. Alle informantene svarer på mitt spørsmål om hvordan de lærer best noen lunde likt. De forteller at de utvikler seg som tolker når de går på *videreutdanning* og på *kurs*. *Forberedende kurs i forbindelse med autorisasjonsprøve for tolker* er også veldig lærerikt, sier Informant 6. Selvstudier i form av forberedelse til forskjellige typer oppdrag er veldig nyttig, praksisrettet og utviklende. Forhåndskunnskap om kontekst, tema og terminologi gjør at tolken forstår og derfor husker lettere det hun/han hører, hevder forskere (Skaaden 2002:2) Informanten 5 sier om dette temaet:

”Man har godt av litt input i form av kurs m.m., men det er også viktig å forberede seg til nye typer oppdrag” (Informant 5).

Informantene viser gjennom sine utsagn at tolkens individuelle utvikling er en viktig del i yrket. De setter pris på utdanning, kurs og faglige prøver. De fleste har ofte bred erfaring innen tolking og i arbeid og livet generelt. De får en dypere innsikt gjennom å tilegne seg teorien i lys av sine erfaringer. Erfaring er en kilde til læring (Kolb i Illeris 2007). Det er også erfaringen som har lært oss å håndtere utfordrende situasjoner innenfor kulturelle og sosiale rammer. Noe som er godt kjent for tolker. Informant 3 bekrefter dette og sier at:

” [...] lærer både gjennom det jeg opplever å ha gjort feil, og gjennom det jeg opplever at fungerte gjennom tolkesituasjoner.[...] Gjennom erfaring blir det stadig lettere å parere de utfordringene som tolken stilles overfor, på en god måte.”

Informanten forteller at gjennom feil og det som fungerer i tolkesituasjoner lærer hun å parere utfordringer på en god måte. På denne kan måten læring også finne sted utenfor formalisert undervisning, for eksempel på arbeidsplassen gjennom egen erfaring. Læring gjennom

erfaring fører til økt bevissthet om sin rolle som tolk og til utvikling knyttet til egen tolkepraksis. Illeris (2007) forklarer erfaringslæring som evnen til å analysere egne erfaringer. Teorier, modeller og drøftinger kan gi oss forklaringer og hjelpe oss å bli mer bevisst på hvordan vi møter problemer og bearbeider dem. Læring, basert på erfaringer, ble definert av Kolb (1984) i hans læringsmodell som *en prosess som skapes gjennom transformasjon av opplevelser og erfaringer*. Sistnevnte understrekes som en sentral del av læringsprosessen. Læring gjennom erfaring utvikler også evne til ”faglig skjønn” (Lauvås & Handal 2004), det vil si forståelse for hva faget dreier seg om og hvordan yrkespraksis skal utføres. Slik forståelse kan man få gjennom å tenke over egen praksis og å lære av andres erfaringer, sier Informant 4, som mener at utvikling i jobben skjer ”ved å lære gjennom egen praksis og andres erfaringer”.

Læring krever egen aktiv innsats i tilpasning til stadig endrede omgivelser. Illeris (2007) sier at all læring omfatter to prosesser: samspill mellom individet og omgivelsene og den individuelle psykologiske bearbeidingen og tilegnelsen som skjer på bakgrunn av dette samspillet. En annen måte å lære seg i profesjonen er selvstudier, for eksempel forberedelse til nye oppdrag og regelmessige oppdateringer i fagterminologi. ”Skriftlige oversettelser” nevnes av Informant 6 som en mulighet for læring og faglig utvikling. Skriftlige oppdrag forutsetter mer tid og rom for å sjekke informasjon på nettet, sjekke eller ”pirke” på ord eller uttrykk i ordbøker og å spørre erfarne kolleger. Informant 3 ser læring i ”regelmessig oppdatering av terminologi, tolketeknikk osv.” som fører til faglig utvikling. Man kan selv konstruere og utdype egne kunnskaper gjennom oppdateringer innen ulike felt. For å oppnå dette må man ”ha tid for å systematisere det man har lært, notere for å huske”, sier Informant 1.

Læring kan også ses som en konstruksjonsprosess. Ifølge kognitiv teori kan læring ses som en progresjon fra enkle til stadig mer komplekse mentale modeller (Illeris 2003). Teorien legger vekt på at læring pågår hele tiden og styres av individuelle mål og behov. I kognitiv læringssyn står den individuelle lærende og det menneskelige intellekt i sentrum. For at slike prosesser skal skje er det viktig å ha rom og tid for egen utvikling i form av systematisering og bearbeiding av erfarne kunnskaper på sin måte, forteller Informant 1.

Læring forutsetter altså at vi endrer oss, det vil si at vi tenker, føler eller handler på en annen måte enn tidligere. Illeris (2004) hevder at voksnes læring må tilby noe mer enn det man lærer

av sine erfaringer. Utdanning eller yrkesknyttet kurs kan være et rom hvor man kan distansere seg og reflektere over tingene. På denne læringsmåten utvikles den individuelle kompetansen hos hver enkelt. Illeris hevder at deltakerstyring og problemorientering med mulighet for å belyse, bearbeide og eventuelt komme med løsningsforslag bør i tillegg være sentralt i all voksenopplæring.

Tolker i intervjuer foreslår ulike formelle og uformelle møteplasser for læring. Dette kan være kurs, faglige samlinger, selvstudier, kollegaveiledning, veiledning med profesjonell veileder, utveksling av språkkunnskaper i språkgrupper, observasjon av andre kolleger og drøfting. Muligheten til å delta på kurs er et læringsmoment som er mye omtalt i de aktivitetene som nevnes av tolker i yrkesutvikling. Flere informanter hevder at de lærer gjennom å kombinere teori og erfaring:

”Den beste utviklingen: gjennom kombinasjon av erfaring, teori, veiledning. Alt er viktig” hevder Informant 2. Informant 3 uttrykte dette på følgende måte:

”Å diskutere tolkeetikk og sammenligne praksis og teori sammen med andre tolker, er kjempespennende!”

Sitatene tyder på at informantene synes at samhandling mellom teori og praksis støtter og gir best grunnlag for utvikling. De vil gjerne sammenligne teori og praksis, diskutere i diskusjon med kolleger og mener at det er spennende prosess. I følge Grimen (2008) finnes det ikke noe klart og prinsipielt skille mellom teoretiske og praktiske kunnskapsformer, de ”støtter” hverandre i yrkesutøvelsen. Informanter forteller at de lærer gjennom erfaringer. Illeris (2007) forklarer erfaringslæring som evnen til å analysere egne erfaringer i samarbeid med andre. For å kunne tenke kritisk over antakelser, er det viktig at deltakerne har kunnskap og ferdigheter i faget. Læring i et praksisfellesskap involverer hele personen ikke bare i forhold til aktivitetene, men også i forhold til samhandling til personer. Praksisen er med på å forme deltakerens yrkesidentitet (Lave & Wenger 1991). Læring fra arbeidslivet er ikke nok i følge Illeris. Det kreves en distanse til arbeidet som gir mulighet for en bearbeiding og refleksjon av erfaringene. Sitatet fra Informant 3 beskriver denne prosessen slik:

”Jeg synes jeg lærer og utvikler meg best som tolk i samtale med andre tolker, men gjerne opp imot det distanserte blikket som man kan si at bestemte teorier er, eller en fagperson utenfra, gjerne fra et annet fagfelt – en som kan stille de spørsmålene vi selv ikke oppdager”.

Informanten opplever også at samarbeid i form av samtaler med kolleger om eget yrke fører til læring og utvikling. Det er en mulighet å få nye innspill og tilbakemelding på egen praksis eller tanker av kompetente kolleger gjerne med distansert blikk som kan komme utenfra. Med det distanserte blikket mener informantene ofte veiledning, noe som kom frem videre i intervjuet.

På bakgrunn av kompleksiteten i tolkehverdagen og de utfordringene som tolker møter på sine oppdrag er det ofte nødvendig ved hjelp av veiledning å bearbeide sine følelser i forhold til arbeidssituasjoner eller hendelser. Informant 2 mener at uansett sin voksne alder, modenhet eller kompetanse, så er det slik at *"mange tolker slutter på grunn av stort psykisk press"*. I enkelte situasjoner skal det lite til for at en går ut av sin profesjonsrolle og engasjerer seg mer enn hva som er tillatt, hensiktsmessig, etisk og emosjonell. Veiledning kan bidra til både faglig og personlig utvikling og gi støtte for å kunne bearbeide de psykiske påkjenninger som særlig tolker er utsatt for. En veiledning er også en evaluering av hverandres arbeidspraksis. Informant 7 sier at: *"Kollegaveiledning er viktig og preventiv"*.

Med ordet "preventiv" menes at veiledning kan forebygge påkjenninger på den måten at man drøfter utfordrende tolkesituasjoner sammen med andre kolleger, får støtte og tips fra dem eller fra en profesjonell veileder. Ved å stille spørsmål og reflektere over situasjoner en tolk kommer opp i, kan en også utvikle sin personlige kompetanse og sine faglige kvalifikasjoner: Hva skjedde, hvorfor skjedde det, og hva kunne jeg som tolk eventuelt ha gjort annerledes?

Gjennom samarbeid, drøfting av konkrete arbeidssituasjoner og veiledning kan tolkene sammen utvikle en beskrivelse av ønsket atferd, holdninger eller oppnådde ferdigheter en god tolk skal ha. Kollegaveiledning er et verktøy som tilrettelegger for læring og kompetanseutvikling på arbeidsplassen. Rom for refleksjon fører læringsprosessen videre og gjør denne bevisst.

"[...] min erfaring ved å lære over egen praksis og andres erfaringer. Det er ikke bare kollegaveiledning, men veiledning i gruppe med profesjonell psykolog veldig viktig, det må man fortsette med, selv om man har utdanning" (Informant 4).

Informanten forteller at på tross av utdanning og eventuelt gode faglige kunnskaper og ferdigheter bør en tolk benytte en eller annen veiledningsform. Det vil si utvikling og læring stopper ikke etter man avslutter utdanning og har fått nødvendige formelle kvalifikasjoner som tolk. Tolkeutdanning bør være et krav og en plikt for tolker, mens veiledning bør være

godt og allmennkjent tilbud for faglig og personlig utvikling av tolker som yrkesutøvere.

Informant 5 forteller at

”Det er viktig for en tolk å få en del veiledning i begynnelsen i forbindelse med tolkerollen og tolkeetikk, men ellers utvikler man seg ved praksis, forberedelse, ved å gå på relevante kurs, ta utdanning, og ved å få veiledning når man er i tvil om noe”.

Oppfølging i form av veiledning hele veien er et viktig poeng i dette sitatet. I begynnelsen av tolkekarrieren er det avklaring av tolkerolle og tolkeetikk som er mest aktuelle tema for veiledning. Videre går utvikling gjennom kurs og egen praksis. Men hvis man er i tvil om noe er det veiledning som kan hjelpe en med å finne gode løsninger, sier Informanten. Det er viktig å få tilbakemelding på det faglige arbeidet tolken gjør og å ha mulighet til drøfting med kolleger underveis.

Funnene i datamaterialet viser at læring og utvikling for tolker innebærer: offisiell tolkeutdanning som har i seg praktiske øvelser, forskjellige typer kurs for tolker, faglige tolkemøter innen terminologi og etikk, selvstudier i form av skriftlige oversettelser og forberedelser til muntlige oppdrag, oppdateringer i språk via for eksempel media, kollegaveiledning og veiledning med en profesjonell veileder, aktuelle forelesninger og egen praksis. Informantene uttrykker viktigheten av kombinasjon mellom alle disse formene for læring og utvikling.

5. OPPSUMMERING OG KONKLUSJON

Så lenge mennesker har reist, erobret, oppdaget, misjonert eller flyktet, har de benyttet seg av personer som snakket flere språk for å kommunisere på tvers av språkgrenser. Ganske ofte har denne oppgaven vært utført av en tilfeldig person og på en tilfeldig måte. I dag baseres tolkens yrkesrolle gjerne på teorien slik den er nedfelt i Retningslinjer for god tolkeskikk (KAD 1997). I det siste har vi sett en økt bevissthet rundt behovet for kvalitetssikring og det er satt i verk tiltak som kurs, utdanning og etablering av tolkeregister. Men fremdeles har mange tolker allikevel ingen formell utdanning innen feltet, og en elementær kjennskap til disse retningslinjene er ikke nødvendigvis tilstrekkelig for en god yrkeskvalifisering. I St.meld.nr.17 (2000-2001:157) står blant annet at utdanningstilbud til tolker og opplysningsarbeid overfor fagpersoner som benytter tolk i arbeidet sitt, må prioriteres.

Denne masteroppgaven har utforsket et ganske nytt felt som nesten ingen har undersøkt ut fra tolkens eget ståsted. Gjennom arbeidsprosessen har jeg forsøkt å belyse følgende problemstilling:

Hvordan tolker selv definerer hva som er en god tolk og hvordan man blir det.

Tolkeyrket kjennetegnes ved en manglende entydighet, ved sin kompleksitet og ved at praksisen er meget situasjonsavhengig. For å utføre dette yrket bør man ha en del ferdigheter og personlige egenskaper. UDI (1995) vurderer tolkens yrkeskompetanse på bakgrunn av språklig og kunnskapsmessig kompetanse, innsikt i tolkeetikk og tolketekniske ferdigheter. I tillegg anses samfunnskunnskaper om landet til tolkebrukere og kunnskaper om det fagområdet og terminologi som det skal tolkes i som viktig (ibid.). Det er altså ikke tilstrekkelig med bare språklig kompetanse. Tolkene nevner selv en rekke av personlige egenskaper og faglige ferdigheter som er nødvendige for å fungere som tolk, for eksempel toleranse, fleksibilitet, kulturforståelse, språkkunnskaper, tolketeknikk og etikk. Informantene verdsetter tolkeutdanning blant annet fordi den skaper en arena for faglig fellesskap og utvikling, og fordi den oppleves som et nødvendig element når det gjelder faglige ferdigheter og bevisstgjøring i profesjonen. Å være profesjonell, slik informantene ser det, må sees som en helhet der fokus ligger både på faglige kunnskaper og ferdigheter og på personlige egenskaper.

Blant de karakteristiske kjennetegnene ved profesjonene nevnes i litteraturen også det å utviklede yrkesetiske retningslinjer og normer for utøving av yrket (Lauvås & Handal 2004:135). Tolkeetiske regler er en del av utdanningsprogrammet for tolker. Informantene understreker at gjennomtenkte grunnleggende yrkesetiske prinsipper må en tolk ha. Tolkens adferd skal styres av grunnleggende verdier i yrkesutøvelse, regler setter noen rammer for hvordan en tolk skal og ikke skal opptre under tolkeoppdrag. Men informantene har ulike syn på hvordan etiske retningslinjer skal fungere. En tolk er i den spesielle situasjonen at han/hun ikke kan gripe inn og hjelpe, men kun skal oversette. Denne rollen kan sette han eller henne foran kompliserte og problematiske etiske dilemmaer: å opptre profesjonelt og å være medmenneske. Informantene løfter opp denne problematikken i sine utsagn. De er ikke helt enige om hvordan tolkeetiske reglene skal tas i bruk. Reglene avklarer mange aspekter i yrkesutøving, men man skal ikke skjule seg bak dem, mener en informant. De andre informantene viser til at tolkeetiske prinsipper er et verktøy for nødvendig profesjonell

distanse og grunnleggende del av tolkeyrket. Det er betryggende for tolken å kunne vise til sine yrkesetiske retningslinjer. Profesjonskvalifisering handler altså om å identifisere seg med et yrkesfelt, om hvem en er og ønsker å være.

Tolkeveiledning er en av flere mulige løsninger for å takle og mestre de utfordringer som en tolk møter som yrkesutøver, og for faglige diskusjoner. Altfor ofte blir etikk behandlet utelukkende som teori, frikoplet fra den yrkesmessige konteksten (Lauvås & Handal 2004:204). Veiledning kan hjelpe tolker til å bli tryggere i sin rolle også i forhold til hans/hennes eget forhold til yrkesetikken slik at tolken utvikler en reflektert praksis om når og hvor grenser mellom regler og egen moral går. Denne prosessen vil med fordel kunne skje i en gruppe fordi en utveksling av erfaringer og handlingsvalg lettere vil kunne synliggjøre handlingsalternativer i ulike utfordrende situasjoner.

Informantene viser tydelig behov for en arena hvor de kan utvikle sin forståelse i utføring av tolking i et fellesskap. Tolkene arbeider mye alene og opplever mye som gjør sterkt inntrykk. Mange tolker har ingen de kan prate med om det de opplever grunnet taushetsplikten eller ”frilanseres” arbeidsforhold. Veiledning kan dekke et behov for faglig utvikling og følelsesmessig støtte (Pettersen & Jareg 2006). Gjennom gruppeveiledningen kan man gi tolken en opplevelse av fellesskap og yrkesidentitet.

Kollegaveiledning kan være et forum for å utvikle profesjonell identitet. Der kan tolker snakke fritt om vanskelige ting som andre fra fellesskapet kjenner seg igjen i. De kan få tilbakemelding på sitt arbeid og følelse av å være del av en yrkesgruppe med spesiell faglig kompetanse og felles arbeidsoppgave å bidra i kommunikasjon.

Informantene nevner en rekke ulike læringsformer som hjelper dem i profesjonell utvikling. De mest nevnte er tolkeutdanning, kurs for tolker, selvstudier, egen praksis og veiledning. Informantene forteller at gjerne kombinasjon av disse gir størst lærdom. I praksis er ofte tolkeutdanning og mulighet for tolkeveiledning en tilfeldighet som oftest avhenger av arbeidsgiverens / tolketjenestens gode vilje og / eller økonomi, eventuelt egen motivasjon og penger (særlig for tolker som er frilansere), samt det at krav til tolkeutdanning sjeldent eller aldri stilles. Mye av dette skyldes det faktum at tolketittelen ikke er en beskyttet yrkestittel. Et

bidrag her kunne vært en sterk fagforening som kunne fremme og kjempe for tolkens fag- og yrkesinteresser i det norske samfunnet.

Videre forskning om temaet vil kunne være nyttig for etablering og utvikling i tolkeprofesjonen. Det er mange interessante tema i dette feltet som kan utdypes i videre forskning. For eksempel veier til etablering og videreutvikling av tolkeprofesjonen, utfordringer og hvordan de kan takles av tolker, forhold til tolkeetiske regler og kulturforståelse ved tolking. Det kunne også være interessant å se nærmere på hvordan tolkens rolle oppfattes fra tolkebrukernes ståsted og hvordan tolkens tilstedeværelse virker inn på samtalen.

Globalisering og overgangen til et kunnskaps- og læringssamfunn skaper behov for livslang kompetanseutvikling (Høytrup & Pedersen 2002:97). Man kan konkludere ut av informantenes utsagn om læring og utvikling at for å være en god tolk og for å utvikle tolkeprofesjonen, så er det viktig å sørge for en stadig oppdatering og videreutvikling av ulike deler av tolkekompetansen. Økt profesjonalisering av tolker innebærer tiltak både når det gjelder veiledning og opplæring. Tolkeyrket er sammensatt, og derfor krever denne prosessen utvikling på flere plan. Det kan skje både gjennom individuell utvikling og i samarbeid med andre.

6. REFERANSER

AID (2009). "Bedre forvaltningspraksis for bruk og bestilling av tolk". Rapport, hentet fra <http://www.tolkeportalen.no/tolkeportalen/templates/CommonPage8592.aspx>

Advokatbladet. Hentet 10.03.11 fra <http://www.advokatbladet.no/Nyheter1/2011-3-10-tolk-arsverk/>.

Aftenposten. Artikler: *Feil tolking. Billigere med svakere tolker. Altfor lave krav til nye tolker. En tolk for mamma*. Hentet 04.04.11 fra <http://www.aftenposten.no/nyheter/oslo/article1398705.ece>

Assarsson, L. & Sipos-Zackrisson, K. (2006). Möten I vuxenstudier – om undervisning och deltagaridentiteter. I Larsson, S. & Olsson, L.E. (red.) *Om vuxnas studier*. Lund: Studentlitteratur 3.

Blåka, G. & Filstad, C. (2007). How does a newcomer construct identity? A sosio-cultural approach to workplace learning. *International Journal of Lifelong Education*, 26, 1:59 -73.

Dysthe, O. (2001). Sosiokulturelle teoriperspektiv på kunnskap og læring. I Dysthe, O. (red.): *Dialog, samspill og læring*. Oslo: Abstrakt forlag.

Eidskrem, I. (2008). Organisasjon, arbeid og kompetanseutvikling. *Nordiske organisasjonsstudier*. Fagbokforlaget.

Fog, J. (2005). *Med samtalen som utgangspunkt. Det kvalitative forskning-interview*. 2.udgave, 2.oplag. København: Akademisk Forlag.

Gentile, A., Ozolins, U. & Vasilakakos, M. (1996). Kapitel 6: Profesjonell sosialisering. I *Liaison Interpreting. A Handbook*. Melbourne: Melbourne University Press.

Gjems, L. (1995). *Veiledning i profesjonsgrupper*. Oslo: Universitetsforlaget.

Grimen, H. (2008). Profesjon og kunnskap. I Molander, A. & Terum, L. I. (red) *Profesjonsstudier*. Oslo: Universitetsforlag.

Heggen, K. (2008). Profesjon og identitet. I Molander, A. & Terum, L. I. (red) *Profesjonsstudier*. Oslo: Universitetsforlag.

Høyrup, S. & Pedersen, K. (2002). Lærings- og kompetencebegrebernei arbeidslivsforskningen. I Illeris, K. (red). *Udspil om læring i arbeidslivet*. Roskilde Universitetsforlag.

Illeris K. (1999). *Læring – aktuell læringsteori i spændingsfeltet mellem Piaget, Freud og Marx*. Roskilde: Roskilde Universitetsforlag.

Illeris K. (2003). *Voksenuddannelse og voksenlæring*. Roskilde: Roskilde Universitetsforlag.

Illeris, K. & Samarbejdspartnere (2004). *Læring i arbeidslivet*. Roskilde Universitetsforlag.

Illeris, K. (2007). *Læring*. (2.utg, 2.oplag). Fredriksberg: Roskilde. Universitets forlag.

INN 2005-2006 (2007). "Hvordan gikk det?" Rapport om undersøkelse blant deltakere som avsluttet introduksjonsprogrammet Trondheim. Utviklingstjenesten.

KAD (1997) Kommunal- og arbeidsdepartementet. *Retningslinjer for god tolkeskikk*.

Kermit, P. (2002). Hva gjør en tolk og hva gjør en god tolk? Om tolkens yrkesetikk. I *Tolking, et øvingsopplegg for tolker som skal ta autorisasjonsprøven*. Institutt for lingvistiske fag. Universitetet i Oslo.

Knowles, M. (1970). *Andragogik: en kommende praksis for voksenlæring*, i Illeres & Berri (red) (2005). *Tekster om voksenlæring*. Fredriksberg: Roskilde. Universitets forlag.

Kvale, S. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal forlag.

Lai, L. (2004). *Strategisk kompetansestyring*. 2.utg. Fagbokforlaget.

Lauvås, P., Lycke, K. H. & Handal, G. (2004). *Kollegaveiledning i skolen*. Oslo: Cappelen Akademiske Forlag.

Lauvås, P. & Handal, G. (2004). *Veiledning og praktisk yrkesteori*. Oslo: Cappelen Forlag.

Lave, J. & Wenger, E. (1991). *Situated learning. Legitimate peripheral participation*. New York: Cambridge university press.

Lingås, Lars Gunnar (1993). *Etikk i sosialt arbeid: fra regler til diskurs*. Avhandling fil.dr.graden, Goteborgs Universitet. Hentet fra <http://www.etikk.net/sammendrag.htm>

Lohne, E. J. *Med Sokrates som ideal*. Uib magasinet nr.1/1997. Lastet ned 30.10.10. Hentet fra <http://www.uib.no/elin/elpub/uibmag/95-98/9701/etikk1.html>

Malterud, K. (1996). *Kvalitative metoder i medisinsk forskning*. Oslo: Universitetsforlaget.

Moos, L. & Krejsler, J. & Laursen, P. F. (red.) (2004). *Relationsprofesjoner: lærere, pædagoger, sygeplejersker, sundhedsplejersker, socialrådgivere og mellemledere*. København: Danmarks Pædagogiske Universitets Forlag.

NRK nyheter. *Hyppig bruk av tolk i retten*. Hentet 30.03.11 fra <http://www.nrk.no/nyheter/distrikt/ostlandssendingen/1.599713>

Paulgaard, G. (1997). *Metodisk feltarbeid. Produksjon og tolkning av kvalitative data*. Fosskåret, Erik mfl., Oslo: Universitetsforlaget.

Pettersen, Z. & Jareg, K. (2000/2006). *Veiledningsgrupper for tolker*. Linjer nr. 2/2000.

Postholm, M. B. (2010). *Kvalitativ metode. En innføring med fokus på fenomenologi, etnografi og kasusstudier*. Oslo: Universitetsforlaget.

Røkenes, O. H. & Hanssen, P.-H. (2002). *Bare eller briste – kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker*. Bergen: Fagbokforlaget.

Røkenes, H. (1992). *Når terapeuten trenger tolk – hva trenger tolken?* Linjer nr. 2/1992.

Røkenes, H. (2006). *Veiledningsprosessen*. Foredrag i den andre samlingen i Veiledning i tolking på HiST i Trondheim.

Skaaden, H. (2001). *Etikk og epiteter på tolkefeltet*. I Golden, A. & Uri, H. (red.). Oslo: Kunnskapsforlaget.

Skaaden, H. (2002). *Tolkens ansvar og funksjon*. Utgitt i: ClassFronter; Forberedelsesseminar til statsautorisasjonsprøven i tolking. Institutt for lingvistiske fag. Universitet i Oslo. Februar 2002.

Skaaden, H. (2005). *Tolken – håndverker eller tusenkunstner?* I Uri, H. (red) Nesten alt du trenger å vite om norsk. Oslo: Kunnskapsforlaget.

St.meld. nr. 17 (2000-2001) Kapittel 9: Tolketjenester. Asyl- og flyktningepolitikken i Noreg. Det kongelige kommunal- og regionaldepartement.

Säljö, R. (2001). *Læring i praksis – et sosiokulturelt perspektiv*. Oslo: Cappelens Forlag.

Thyness, P.A. (1981). *Bør sosialt arbeid profesjonaliseres?* Oslo: Universitetsforlaget.

Tolkeportalen (2011). Hentet 10.03.11 fra www.tolkeportalen.no.

Tragaard, T. (2003). *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode*. Bergen: Fagbokforlaget.

Tveiten, S. (1998). *Veiledning – mer enn ord*. Bergen: Fagbokforlaget.

UDI (1995). Rekruttering av tolker. Hentet fra www.udi.no.

Vågan, A. & Grimen, H. (2008). Profesjoner i maktteoretisk perspektiv. I Molander, A. & Terum, L. I. (red) *Profesjonsstudier*. Oslo: Universitetsforlag.

Wadel, C. (1999). *Feltarbeid i egen kultur*. Flekkefjord: Seek A/S.

Wenger, E. (1998). *Communities of Practise*. Cambridge: CambridgeUniversity Press.

Wille, H. P. (2009). Læreryrket – en viktig og krevende profesjon. Læring. I Svanberg, R. & Wille, H. P. (red.). *La stå!: læring - på veien mot den profesjonelle lærer*. Oslo: Gyldendal akademisk.

7. VEDLEGG

INTERVJUGUIDE

Innledning - presentasjon av meg selv og tema:

- (Jeg deler ut informasjonsark om undersøkelsen på forhånd).
- Hilsen. Takke for at vedkommende vil bli intervjuet.
- Hvem er jeg? Jeg tar mastergrad i voksnes læring. Intervjuet skal brukes i forbindelse med min masteroppgave.
- Jeg er interessert i å vite din mening om tolkeyrke.
- Jeg kommer til å bruke båndopptaker. Jeg skal også bruke noe av det du sier i dag som sitater i min oppgave, men anonymt.
- Intervjuet kommer til å vare i ca 30 - 60 minutter
- Er det noe du lurer på før vi begynner?
- Muntlig samtykke til at intervjuet gjennomføres.

Innledende spørsmål:

Kan du fortelle litt om deg selv?

- Hvor lenge har du bodd i Norge?
- Hvor lenge har du jobbet som tolk?

Hoveddel:

Du er valgt ut til dette intervjuet fordi du har erfaring som tolk.

- Hvilken utdanning har du? Har du et annet yrke enn tolk?
- Hva slags utdanning har du innen tolking?
- Synes du at denne utdanningen hjelper deg i arbeidet?
- Mangler du noe i utdanningen som kan øke din kompetanse som tolk?
- Hva er en god tolk, slik du ser det?
- Beskriv etter din mening hva det betyr å være en god, profesjonell tolk? Nevn 3-4 egenskaper.
 - o Hva med: taushetsplikt / fleksibilitet / toleranse / etiske retninger / habilitet / respekt / rolleforståelse / rolleavklaring
- Hva slags kvalifikasjoner og personlige egenskaper må en god tolk ha?
 - o Hva synes du, er det nok med gode språkkunnskaper?
 - o Hva mer?
- Hva liker du i yrket ditt?
- Hva er de største utfordringer i yrket ditt?
 - o Kan du beskrive dem?

- Kan du gi noen eksempler på konkrete situasjoner eller en situasjon der du mener du lærte noe om å være tolk?
 - o Hva det innebærer å være tolk?
- På hvilken måte mener du at du utvikler deg i jobben din?
- Hvordan lærer eller utvikler du deg som tolk best?
 - o I praksis eller på kurs eller av andres erfaring via kollegaveiledning, for eksempel?

Avslutning:

- Er det noe mer du vil legge til eller utdype?

Informasjon til informant

Jeg er masterstudent i voksnes læring ved Instituttet for voksnes læring og rådgivningsvitenskap (IVR). I min masteroppgave vil jeg blant annet se på begrepet ”god tolk”. Jeg er interessert i å finne ut mer om profesjonell identitet og kvalifikasjon i tolkeyrket: *hva betyr egentlig en god tolk, hvilke kvalifikasjoner legges til grunn, hvorfor er det viktig med kvalifiserte tolker, og hva mener yrkesutøvere, det vil si tolker, om dette.* Foreløpig problemstilling er: ”Hva er en god tolk?” Problemstillingen vil kunne endre seg litt underveis i prosessen.

Forespørsel om deltakelse:

For å kunne besvare problemstillingen vil det bli utført intervju som vil bli analysert og satt opp mot relevant teori. Intervju, lydopptak og transkriberinger vil kun bli brukt i forbindelse med denne oppgaven, og alt av innsamlet datamateriale vil derfor bli slettet etter at masteroppgave er ferdig. Deltakelse i intervju er basert på frivillighet og informanten har mulighet til å trekke seg både under og etter intervjuet, uten å måtte oppgi noen grunn for dette.

Intervjuet vil ta mellom en halv og en time og blir tatt opp digitalt. Opptaket vil senere bli transkribert. Intervjuet og materialet vil bli behandlet konfidensielt. Sitater fra intervjuene kan tas med i oppgaven, men informantene skal anonymiseres, slik at utsagn ikke kan spores tilbake til den enkelte.

Prosjektet er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS. Prosjektet avsluttes innen 01.12.2011.

Dersom du har spørsmål, ta gjerne kontakt med Lilia Nordø:

E-post: linordo@gmail.com

Tlf: 91760291

Min veileder er Erna Håland:

E-post: erna.haland@svt.ntnu.no

Tlf: 73592864

Lilia Nordø
Masterstudent

Erna Håland
Institutt for voksnes læring og rådgivningsvitenskap
NTNU
Loholt allé 85
7491 TRONDHEIM

Vår dato: 22.02.2011

Vår ref: 26113 / 3 / LMR

Deres dato:

Deres ref:

KVITTERING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 21.01.2011. Meldingen gjelder prosjektet:

26113	<i>Profesjonell identitet og kvalifikasjon i tolkeyrket.</i>
Behandlingsansvarlig	<i>NTNU, ved institusjonens øverste leder</i>
Daglig ansvarlig	<i>Erna Håland</i>
Student	<i>Lilia Nordø</i>

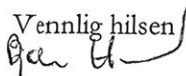
Personvernombudet har vurdert prosjektet og finner at behandlingen av personopplysninger er meldepliktig i henhold til personopplysningsloven § 31. Behandlingen tilfredsstiller kravene i personopplysningsloven.

Personvernombudets vurdering forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, eventuelle kommentarer samt personopplysningsloven/-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. 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, 01.12.2011, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

Bjørn Henrichsen


Linn-Merethe Rød

Kontaktperson: Linn-Merethe Rød tlf: 55 58 89 11
Vedlegg: Prosjektvurdering
Kopi: Lilia Nordø, Schiøtz vei 21, 7020 TRONDHEIM

Personvernombudet for forskning



Prosjektvurdering - Kommentar

26113

Utvalget består av ca. 10 tolker. Data samles inn via personlig intervju.

Førstegangskontakt foretas av prosjektleder som gir skriftlig og muntlig informasjon om undersøkelsen. Personvernombudet finner informasjonsskrivet som forelå 16.02.2011, tilfredsstillende.

Prosjektet skal avsluttes 01.12.2011 og innsamlede opplysninger skal da anonymiseres og lydopptak slettes. Anonymisering innebærer at direkte personidentifiserende opplysninger som navn/navneliste slettes, og at indirekte personidentifiserende opplysninger (sammenstilling av bakgrunnsopplysninger som f.eks. yrke, alder, kjønn, arbeidssted) fjernes eller endres.