

Frida Skjelvik Aune

## Tillit i tolking - en litteraturgjennomgang

Hva er tillit og hvordan er tolkers og døve akademikers oppfatning av begrepet i tolkesammenheng?

Bacheloroppgave i Norsk Tegnspråk og tolking

Veileder: Lindsay Nicole Ferrara

Juni 2024



Frida Skjelvik Aune

## **Tillit i tolking - en litteraturgjennomgang**

Hva er tillit og hvordan er tolkers og døve akademikers oppfatning av begrepet i tolkesammenheng?

Bacheloroppgave i Norsk Tegnspråk og tolking  
Veileder: Lindsay Nicole Ferrara  
Juni 2024

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet  
Det humanistiske fakultet  
Institutt for språk og litteratur



**NTNU**

Kunnskap for en bedre verden



## Sammendrag

Med fokus på problemstillingen “Hva er tillit og hvordan er tolkers og døve akademikers oppfatning av begrepet i tolkesammenheng?” har denne oppgaven som hensikt å undersøke og diskutere hvordan tillit blir omtalt og brukt i ulike studier og forskning i sammenheng med tegnspråktolking. Oppgaven tar for seg en teoretisk gjennomgang av hva en tolk er og ser på hvordan tillit blir beskrevet i norsk/skandinavisk litteratur. Deretter presenteres en artikkel fra tolkeperspektiv, Napier et al. (2020) og to skrevet av døve akademikere, O’Brien et al. (2023) og Holcomb (2018). Alle tre artiklene har tillit som fokus, men ulike syn. Gjennom å sette artiklenes funn opp mot hverandre, kan man se hvilke aspekter tolker og døve akademikere er enige om og ikke.

## Abstract

By focusing on “What is trust and how do deaf academics and sign language interpreters perceive trust as a concept in the interpreted world?” this thesis will explore how trust is used in studies and articles connected to sign language interpreting. It will work as a theoretical walkthrough about sign language interpreters and how trust is described in norwegian/scandinavian literature. Thereafter an article from an interpreter perspective, Napier et al. (2020), and two written by deaf academics, O’Brien et al. (2023) and Holcomb (2018). These articles all focus on trust, but different opinions. Through comparing the findings in these articles, one can see what interpreters and deaf academics agree on, and what they don't.

<b>Sammendrag</b> .....	<b>1</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>2</b>
<b>Innledning</b> .....	<b>4</b>
<b>Hva er en tolk?</b> .....	<b>5</b>
<b>Hva er tillit?</b> .....	<b>8</b>
<b>Tolkers oppfatning og bruk av begrepet tillit</b> .....	<b>10</b>
<b>Døve akademikers oppfatning av tillit i tolkesammenheng</b> .....	<b>11</b>
<b>Diskusjon</b> .....	<b>13</b>
Makt og ansvar.....	14
Bevis på kompetanse.....	15
Personlig tillit vs profesjonell tillit .....	16
Samarbeid .....	17
<b>Avslutning</b> .....	<b>18</b>
<b>Kildeliste</b> .....	<b>20</b>

## Innledning

Tillit er et begrep som mange har hørt før og som brukes mye i hverdagen. Det kan omhandle alt fra å ha tillit til at venner ikke videreformidler hemmeligheter, at maten man får på restaurant er av så god kvalitet som mulig, eller at foreldrene våre har gode intensjoner i det de sier. Dette er en allmenn oppfatning av tillit, hvor det generelt blir ansett som en viktig del av mellommenneskelig samhandling. Det at tillit som konsept er så åpent, kan medføre at mennesker har ulik oppfatning med hva det vil innebære å ha tillit, samt når og til hvem man skal ha det. Ettersom tegnspråktolking baserer seg på samhandling mellom mennesker, blir tillit ansett som en essensiell del av profesjonen. Behovet for en tolk kommer dersom det er parter som ønsker å kommunisere, men ikke deler samme språk. Tolkens jobb blir da å muliggjøre denne kommunikasjonen ved å overføre ytringene fra et språk til et annet. Tolken er da mest sannsynlig den eneste i situasjonen som har tilgang på alt som blir sagt, noe som danner et behov for tillit ettersom det ikke er mulighet for å kontrollere hva som blir sagt. Det kan antas at det er forventet at tillit er til stede i enhver tolkesituasjon, og at mye av dette fokuset er på om den døve har tillit til tolken.

I samfunnet er døve og tegnspråklige en minoritet, noe som medfører en del stigmaer og fordommer. Samfunnets innsats for å heve tegnspråket og integrere det i majoritetssamfunnet har bidratt til å redusere stigmaer og fordommer, men det er fortsatt mye som ikke er tilstrekkelig studert og løst. Mye av dette kan knyttes til en generell kunnskapsmangel om døve og tegnspråk blant befolkningen. Vi ser også at dette gjenspeiles i litteraturen, nå med fokus på tillit. Mesteparten av litteraturen i verden som er skrevet om tillit i sammenheng med tegnspråk og tolking, er skrevet fra et tolkeperspektiv med fokus på tolkene og hvordan de trenger tillit for å få gjort jobben sin. Det er også generelt få artikler som går i dybden på hva tillit innebærer utenom at døve er forventet til å stole på tolkene (O'Brien, 2023, s. 28). Mange av artiklene som er skrevet fra et tolkeperspektiv portretterer ofte et ikke-gjensidig og ujevnt tillitsforhold hvor det forventes at tolken skal få tillit av den døve samtidig som man holder en relasjon som er profesjonell og ikke-personlig (O'Brien et al., 2023, s. 29). De fleste slike artikler, frem til nå, kommer fra land som USA, Australia og Storbritannia, men i Norge er vi ikke kommet like langt i fagfeltet. Det er relativt lite litteratur og forskning på tolking i Norge og norsk tegnspråk sammenlignet med andre land. En av de få norske/skandinaviske bidragene på tolkeutdanningen er Haualand et al. (2018) sin *Tolking – språkarbeid og profesjonsutøvelse*. Den tar for seg alle tema som inngår i pensum for tolkeutdanning, og beskriver hva det vil si å



være tolk og hva man bør tenke på og være bevisst på. Målgruppen deres er tolkestudenter. Den har ikke hovedfokus på tillit, men den har et kapittel som heter Profesjonsetikk, skjønn og tillit (Skaaden, 2018, s. 279). Her tar de for seg tolkens ansvarsområde og yrkesetikk, og knytter det opp mot tillit. Ettersom målgruppen er tolkestudenter, er det tolkens perspektiv som for det meste er tatt opp gjennom boken. Også i denne litteraturen blir tillit fremstilt for det meste som tilliten den døve er forventet å ha til tolken og hvordan man kan bygge og ta vare på den.

Døve akademikere som O'Brien, Holcomb og deres kolleger har tatt steget og begynt å stille spørsmål ved det systemet og de forventningene til tillit som er i tolkeprofesjonen i dag. De har begynt å fremme at tillit som begrep i dag er for vagt og at det er for mye fokus på hvordan man som tolk kan bygge denne tilliten, i stedet for å jobbe mot et tettere samarbeid mellom tolker og døve. O'Brien et al. (2023) tar opp hvordan det er behov for bevis på kompetanse hos tolkene, i stedet for å forvente blind tillit til en person fordi den har fullført en utdanning.

Denne oppgaven tar for seg en teoretisk gjennomgang av hva en tolk er og ser på hvordan tillit blir beskrevet i hovedsakelig norsk/skandinavisk litteratur. Artikkene som denne oppgaven baseres på presenteres deretter ved å legge frem hovedinnhold og funn. Hovedfunnene i artikkene blir sammenlignet og diskutert med hensikt å finne ulike aspekter hvor tolker og døve akademikere er enige og hvor de har ulike tanker. Målet med denne oppgaven er ikke å finne svar på om tillit er et bra begrep eller ikke, men å få frem at det er en pågående diskusjon hvor det er ulike meninger mellom tolker og døve.

## Hva er en tolk?

Før vi går inn på tillit som begrep skal vi se nærmere på hva det vil si å være en tegnspråktolk, for å få en forståelse for noen av begrepene som blir brukt i oppgaven.

Haualand et al. (2018) beskriver tolk som "en person som tolker mellom (minst) to språk, har en utdanning som tolk og/eller en bestått sertifiserings- eller ferdighetstest for å tolke" (s. 15). Dette er uavhengig av om det er tolking mellom to talte språk, to tegnede språk eller et tegnet og et talt språk. En *tegnspråktolk* i Norge blir da en tolk som tolker mellom norsk tegnspråk og norsk tale (Haualand et al., 2018, s. 15).

I Norge, dersom du er døv, døvblind eller hørselshemmet, har du rett på tolk i henhold til folketrygdloven. Denne retten skal administreres av NAV tolketjeneste (Integrerings- og

mangfoldsdirektoratet, 2023). Tolketjenesten har som formål å formidle samtalepartneres budskap til hverandre, og legge til rette for at *tolkebrukere* kan gjennomføre utdanning, arbeid og aktiviteter på en likeverdig måte med andre, for å gi mestring og deltakelse i arbeids- og dagligliv (NAV, u. å.). Som følge av at tegnspråktolker skal kunne dekke alle typer situasjoner i livet, betyr det at de arbeider i flere forskjellige typer situasjoner enn tolker som har to talte språk som arbeidsspråk (Haualand et al., 2018, s. 15). Dette er fordi minoritetsspråklige personer ofte lærer seg det talte majoritetsspråket etter en periode, mens tegnspråklige personer ikke har den samme muligheten og dermed fortsetter å forholde seg til tolker gjennom store deler av livet (Haualand et al., 2018, s. 15 & 16). Selv om språkloven sier at norsk tegnspråk er likeverdig norsk, i språklig og kulturelt uttrykk, er det fortsatt en minoritet (Integrerings- og mangfoldsdirektoratet, 2023). Det er beregnet at det er ca. 5.500 døve eller hørselshemmede som har tegnspråk som førstespråk, og mellom 16.500 og 25.000 personer som snakker norsk tegnspråk daglig (Integrerings- og mangfoldsdirektoratet, 2023). Dette er veldig lite i forhold til Norges totale befolkning som ligger på over 5.000.000 innbyggere (Statistisk sentralbyrå, 2024).

Det at bare en liten andel innbyggere er døve eller hørselshemmede, og at det er et begrenset antall tolker som man forholder seg til i dagliglivet, betyr at forholdet mellom tolkene og medlemmene av døvemiljøet ofte går dypere enn bare tjenesteyter og mottaker (Napier et al., 2018, s. 9). Det betyr ikke nødvendigvis at man blir kjent på et mer personlig plan, men at man kan få mulighet til å skape et profesjonelt forhold som man tar med til senere oppdrag. Muligheten til å danne disse forholdene vil variere mellom oppdragene, men også arbeidsplassen. Dersom det er flere døve på en arbeidsplass, kan man ha *tolk på arbeidsplass* (TPA), som vil si at det er faste tolker som jobber på arbeidsplassen (NAV, u.å.).

Utdanningsnivået til tegnspråktolkene har store variasjoner internasjonalt. I Norden har man bachelorutdanning i tolking, noe som betyr at tolkene her har en relativt høy utdanning i forhold til mange andre land (Haualand et al., 2018, s. 25). Slik har det ikke alltid vært. I starten var tolking ofte gjort av familiemedlemmer eller venner av den døve. Tolking ble ofte blandet med andre rådgivningsoppgaver som ble utført av døveprester, døvelærere og andre som av ulike årsaker kunne tegnspråk, noe som ga blandede resultater (Haualand, 2018, s. 244). Dette betydde at tolkene i denne tidsperioden ofte hadde et mål om å hjelpe den døve, noe som igjen resulterte i at de som oftest var partiske og aktive deltakere i situasjonen selv (Haualand et al., 2018, s. 25). Døve klarer kommunikasjon med hørende dersom de bare får tilgang på det som

blir sagt, noe som krever tolker, ikke personer som tar over ansvaret for situasjonen. Døveforbundet kjempet derfor for å få etablert en tolketjeneste for å skape et skille mellom “hjelp fra hørende” og tolking (Haualand, 2018, s. 244). Da tolketjenesten ble etablert ble det forventet at tolker skulle fungere som en “oversettelsesmaskin” som ikke skulle påvirke eller redigere interaksjonen på noen måte (Napier, 2018, s. 77). Tolken skulle fremstå som fullstendig nøytral (Haualand, 2018, s. 245). Utviklingen har dermed gått fra å se på døve som hjelpetrengende og de eneste som hadde nytte av tolk, til å skjønne at tolken er til stede for alle som ikke deler samme språk. Skaaden (2018) skriver, "Tolkens funksjon i samtalen handler om å muliggjøre møter mellom individer som har ulike språk og erfaringsrammer" (s. 298). Dette sitatet er viktig for å påpeke at tolken alltid har to parter som begge er avhengige av tolkens tjenester, ikke bare den døve (Skaaden, 2018, s. 293). Tolken kan dermed sies å være to-partisk, fremfor upartisk (Llewellyn-Jones & Lee, 2013, s. 57).

I senere tid har det vokst frem en ny gruppe tegnspråktolker, nemlig tolker som er døve selv. I Norge er det enda nesten bare hørende tolker, men døve blir av og til hentet inn til oppdrag som stiller store krav til tolkens tegnspråkkompetanse (Haualand et al., 2018, s. 18). Hørende tegnspråktolker lærer som oftest tegnspråk i voksen alder eller under utdanningen, noe som gjør at det er utfordrende å beherske språket fullt ut (Haualand et al., 2018, s. 17). Denne oppgaven fokuserer på hørende tegnspråktolker.

Det har vært en utvikling av begreper for hvordan man omtaler tolker på, og det er også noe variasjon i bruk av begrepene. Hvilke begreper man bruker, påvirker hvordan andre oppfatter dynamikken og forholdene i tolkesituasjoner. Det er ikke bare hvordan man omtaler tolkene som kan påvirke dynamikken, men også hva man kaller de resterende deltakerne i tolkesituasjonen.

I dag er det begrepet *primærdeltaker* som gjerne blir brukt om partene som ikke deler samme språk, uavhengig av hørsel (Haualand et al., 2018, s. 22). Noen ressurser, for eksempel NAV, bruker fremdeles begrepet *tolkebruker* om døve. Dette begrepet kan tilsi at tolken er et hjelpemiddel som kan brukes, og det kan tilsløre betydningen primærdeltakerne har for gjennomføringen av tolkesituasjonen (Haualand et al., 2018, s. 22).

Dersom man for eksempel bruker betegnelser som definerer tolken basert på språk eller en egenskap hos bare den ene primærdeltakeren i en tolkesituasjon, gir det et misvisende inntrykk av at bare én av personene har behov for tolkens tjenester (Haualand et al., 2018, s. 21).

Begreper som «minoritetstolk», «innvandrertolk» og «døvetolk», gir inntrykk at det er disse gruppene som kan anses til å «eie» problemet med manglende språkferdigheter, i stede for at det er to parter som skal kommunisere, men ikke deler samme språk (Haualand et al., 2018, s. 21). Begrepet tegnspråktolk kan også anses å gi dette inntrykket. Flere land har dermed valgt å gå bort fra denne betegnelsen, og presenterer seg heller med de språkene de tolker mellom. F.eks. NTS-norsk tolk, hvor NTS er en forkortelse for Norsk Tegnspråk (s. 17).

I Norge har vi ikke enda gått helt vekk fra begrepet tegnspråktolk, men i denne oppgaven har jeg valgt å bruke begrepet tolk også for tegnspråktolk. Jeg bruker i oppgaven også begrepet primærdeltaker i sammenheng med tolking, og begrepet klient dersom det refereres til en generell profesjonssammenheng.

## Hva er tillit?

Før vi går inn på hvordan tillit som begrep oppfattes må vi starte med å definere hva tillit er. Tillit er et relativt åpent begrep som kan knyttes til alle mulige relasjoner, profesjoner og arbeidsområder, dermed finnes det mange ulike definisjoner og det kan være utfordrende å finne en som alle er enig i.

I Det Norske Akademis Ordbok (2024) defineres tillit som “Tro på, forvissning om at noen er til å stole på eller har de egenskapene som kreves for å mestre en bestemt situasjon, utføre en bestemt oppgave”. Dette er en relativt generell definisjon som kan gjelde for mange fagfelt, men det er fortsatt mange andre måter å definere det. Det kan også beskrives som å innebære både personlig og profesjonell tillit (Skaaden, 2018, s. 295). Personlig tillit baseres på egne følelser og erfaringer, f.eks. opplevelser fra tidligere lignende situasjoner. Dette handler ofte om hvilke preferanser eller holdninger man har selv. Profesjonell tillit er derimot basert på institusjonell kompetanse, lisenser og mandat, som for eksempel utdanning eller arbeidsplass. Profesjonell tillit er også tett knyttet opp mot tillit til skjønnsutøvelsen til profesjonsutøvere ettersom de har fullført en spesialisert utdanning hvor de har ervervet den teoretiske kunnskapen som har gjort dem bedre rustet til å utføre skjønn enn en ufaglært (Skaaden, 2018, s. 295). Når man fullfører en profesjonsutdanning, tilegner man lisensene og mandatene som bekrefter denne tilegnede kompetansen. Skaaden (2018) skriver “Behovet for lisens og mandat kommer av oppgavens spesialiserte natur som gjør at profesjonsutøverens klienter ikke selv

kan kontrollere tjenestens kvalitet [...]” (s. 295). Det at man ikke selv kan kontrollere tjenestens kvalitet betyr at man er avhengig av at profesjonsutøveren leverer tjenesten de har lovet, noe som påvirker maktforholdet i den relasjonen. I en tolkesammenheng er makt og tillit tett knyttet sammen. Man kan si at tillit innebærer å gi en annen person “skjønnsmessig makt over et gode” (Skaaden, 2018, s. 293), i tillegg til at man også er nødt til å være bevisst over og akseptere sin egen sårbarhet for at dette godet ikke nødvendigvis blir forsvarlig ivaretatt (Skaaden, 2018, s. 293). Det er nokså tydelig at profesjonsutøveren, tolken, sitter med en del makt. Tolkens makt ligger i at de ofte er de eneste som har tilgang til begge språkene som blir brukt. Denne tilgangen gir mulighet til å redigere og påvirke samtaleforløpet mellom deltakerne (Skaaden, 2018, s. 291 & 297). Som tolk og annen profesjonsutøver er det viktig å være bevisst på den makten man besitter, slik at man kan danne strategier og klare rammer som begrenser muligheten for maktmisbruk. Ved å øke felles bevissthet og forståelse rundt tolkens ansvarsområde og skjønnsdomene, både blant tolkene, og hørende og døve primærdeltakere, vil ikke spørsmålet lenger være “om tolken har makt eller ei, men hvordan kunnskapen om språkets natur kan forhindre at tolken misbruker makten og kommer i veien for partenes egne stemmer” (Skaaden, 2018, s. 297). Dersom tolken velger å redigere samtalen, vil det frata partenes muligheter til å øke felles kunnskap og rydde unna misforståelser (Skaaden, 2018, s. 291).

Ettersom profesjonsutøvere sitter med ganske mye makt, er profesjonsutøvelsen avhengig av tillit fra klienten for å kunne gjennomføres. En ting som da er viktig å huske på er at tillit og tillitsforhold er sterkt knyttet til forventninger (Grimen, 2008. I Skaaden, 2018, s. 293). Tolkeprofesjonen har to yrkesetiske kjerneprinsipper: nøyaktighetsprinsippet og nøytralitetsprinsippet. Disse handler om at tolkens oppgave er å gjengi andres ytringer uten å blande seg inn med egne råd og meninger (Skaaden, 2018, s. 280). Selv om tolkeprofesjonen har disse kjerneprinsippene er det fortsatt en del uklarheter og uenigheter i tolkens forventede ansvarsområde, spesielt ettersom det er en ung profesjon under stadig utvikling som har opplevd store endringer. I dag vet vi at tolkens tilstedeværelse påvirker interaksjonen, enten man vil eller ikke. Tolken tar valg basert på en subjektiv forståelse av ytringen som skal tolkes, basert på både konteksten rundt situasjonen, samt sine egne personlige erfaringer og kunnskap (Napier et al., 2018, s. 78). Denne kunnskapen er grunnlaget for diskusjoner rundt avgrensingen av tolkens rolle og den indre spliden rundt tolkens skjønnsdomene (Skaaden, 2018, s. 289). Noen mener at tolkens oppgave bare skal være å gjengi og koordinere andres tale, mens andre mener at tolken også skal opptre som fortaler og kulturmekler. Det er også noen som mener at

tolken skal ha en “flytende” rolle og skal dermed kunne variere basert på setting og tema (Skaaden, 2018, s. 289). Etersom tolkesituasjoner er forskjellige hver gang, kan dette bidra til å skape uklare forventninger hos primærdeltakerene. Dette vil da skade partenes tillit til tolken som profesjonsutøver ettersom de aldri kan vite hva de får (Skaaden, 2018, s. 293). Det er derfor viktig å vite sammenhengen med forventninger og tillit for å skape et best mulig utgangspunkt for en tolket situasjon.

## **Tolkers oppfatning og bruk av begrepet tillit**

Napier et al. sin *Mediating identities: Sign language interpreter perceptions on trust and representation* (2020) er en artikkel fra Australia som hovedfokus på hvordan tolker føler at de best kan representere primærdeltakeres profesjonelle identitet, og hvordan de oppfatter og forstår representasjon som konsept. De får frem hvor essensiell tillit, forhold, evner og grenser er i forhold til representasjonen, og dermed ble det enda et fokus i artikkelen (s. 82). Artikkelen tar i bruk en fokusgruppemetode med 2 fokusgrupper, som består av totalt 7 sertifiserte tolker fra Skottland og England (Napier et al., 2020, s. 81). Variasjonen på deltakerne var god ift. alder, kjønn, erfaring og alder da de lærte tegnspråk. Forskningsspørsmålene i denne studien innebar om tolkene er klar over eget ansvar i å få frem døves identitet i tolkingen, hvilken betydning tillit har for å kunne representere døve skikkelig, og hvilke komponenter i arbeidsforholdet med døve føler tolker er nødvendige for å kunne få frem språket, kulturen og identiteten riktig (Napier et al., 2020, s. 76 og 77). Disse spørsmålene fikk de utdelt på forhånd.

I utgangspunktet handlet studien mest om hvordan tolker best kan representere døve og deres profesjonelle identitet, men de fant ut hvor essensiell tillit knyttet til forhold, evner og grenser er i sammenheng med representasjonen (Napier et al., 2020, s. 82). I forhold til tillit og representasjon var begge fokusgruppene innom hvor viktig det var at døve ikke bare har tillit til at tolken skal representere dem, men også at tolken vet *hvordan* de ønsker å bli representert (Napier et al., 2020, s. 82). De fikk frem viktigheten av å være bevisst på at som tolk skal man få frem *primærdeltakeren* sin profesjonelle kompetanse, personlighet og væremåte (Napier et al., 2020, s. 83). De var også innom at døves tilgang på å vurdere hvor godt de ble representert, er avhengig av at de får tilgang til tolkens arbeid (s. 83). Artikkelen tar også opp tillitsforhold og *personlig tillit* (Skaaden, 2018), og om man som tolk bør omgås i døvemiljøet utenfor arbeid for å skape en basis for tillit (Napier et al., 2020, s. 84). De mente at tillit bygges gjennom å vise seg selv i ulike kontekster, og at det kan derfor være både positivt og negativt å bli kjent

utenfor profesjonsrollen også, ut ifra oppførsel (Napier et al., 2020, s. 86). Et annet tema som blir tatt opp i artikkelen er tillit til tolkens ferdigheter og kompetanse. Noe alle tolkene var enig om var at døve må kunne ha tillit til at tolken har ferdighetene som trengs til å gjennomføre oppdragene på en god måte (Napier et al., 2020, s. 86).

Det siste hovedtemaet handler om tolkens rolle og handlingsrom, og hvilke grenser de har. De tar opp viktigheten i å erkjenne sin egen tilstedeværelse i en tolkesituasjon, slik at kommunikasjonen kan flyte best mulig (Napier et al., 2020, s. 87). I tillegg blir det tatt opp hvordan hørende primærdeltakere ikke alltid har en forståelse for hva tolkens rolle er, og utfordringene det kan medføre. Det er da ekstra viktig at tolken er bevisst på at ens egen oppførsel kan bli oppfattet som en refleksjon av den døve primærdeltakernes identitet (Napier et al., 2020, s. 88).

Alt i alt handler artikkelen mye om hvordan tolkens bevissthet på eget ansvar og påvirkning, og hvordan man kan bruke denne bevisstheten til å bygge tillit med primærdeltakerne man samarbeider med.

## **Døve akademikers oppfatning av tillit i tolkesammenheng**

Nå har vi sett på noen tolkers oppfatning og bruk av tillit som begrep, så nå skal vi ta for oss noen døve akademikers perspektiv og meninger. Her tar jeg utgangspunkt i artiklene fra O'Brien et al. (2023) og Holcomb (2018).

O'Briens et al. (2023) fokuserer på hva det innebærer for døve akademikere å ha tillit til tolkene, og stiller spørsmål ved om tillit er riktig begrep å bruke. Artikkelen danner ikke sin egen definisjon om tillit, men tar heller utgangspunkt i hva andre artikler og forskning sier om konseptet. Artikkelen tar i bruk metoden CAE (collaborative autoethnography), som bruker egne subjektive erfaringer, i tillegg til andres perspektiver, som utgangspunkt for å svare på spørsmål og diskusjoner rundt et tema (O'Brien et al., 2023, s. 31). Forfatterne selv er deltakerne i denne studien. De fikk utdelt en rekke spørsmål som de først skulle svare individuelt på, før de så skulle diskutere med hverandre, både muntlig og skriftlig. Til slutt ble det brukt tematisk analyse av svarene (O'Brien et al., 2023, s. 31). Fokuset i artikkelen var på hvilke tanker og begrunnelser døve kan ha dersom de kan velge en tolk de ønsker å samarbeide med, døves egen prosess for dypere evaluering av tolkene, hvordan man kan opparbeide et forhold mellom døve og tolkene, og om disse tre temaene bidrar til å bygge tillit. Artikkelen

tar opp at døve bør få bevis på tolkens kompetansenivå, fordi det ikke er synlig informasjon om hvilke tolker som er “merely competent” og hvilke tolker som har jobbet for å forbedre egne ferdigheter og kompetanse (O’Brien et al., 2023, s. 37). De forklarer at døve har utviklet egne metoder for å vurdere kompetansen og ferdighetene til tolkene de samarbeider med, hvor de også ofte kan dele denne informasjonen med andre i døvemiljøet (O’Brien et al., 2023, s. 38). Til slutt tar O’Brien opp hvordan tolker har en utdanning hvor de lærer hva deres rolle er, mens døve er forventet til å bare vite det. Derfor mener de at døve burde få mer opplæring i hvordan å jobbe med tolker, og ønsker mer åpen diskusjon fremover om hva en suksessfull tolket interaksjon er. Dette skal da være med å bidra til at maktbalansen i tolkesituasjoner utjevnes ved at døve blir mer bevisst på egne muligheter (O’Brien et al., 2023, s. 38 & 39). Å ha blind tillit til tolken er ikke godt nok lenger (O’Brien et al., 2023, s. 37).

Holcomb (2018) handler om hvordan døve blir fortalt at de må ha tillit til tolken de samarbeider med, selv om de ikke kan kontrollere og kvalitetssikre selve tolkingen ettersom de ikke har tilgang til språket. Holcomb er en døv professor i Deaf Studies som underviser på universitetet i USA (Holcomb, u.å.). Forelesningene holdes på ASL (American Sign Language), og blir tolket til engelsk, noe som gjør at studentene blir avhengig av at tolken gjør en god jobb for at de skal få tilgang på og forstå innholdet i undervisningen, som igjen skal testes gjennom prøver. Han forteller at han og hans døve kolleger har flere strategier for å kvalitetssikre tolkingen, selv om de ikke er veldig effektive samtidig som man presenterer selv. De kan f.eks. bruke kjennskapen til tolken for å bestemme hvor mye man kan stole på den, munnavlese tolken i situasjonen, observere samarbeidet mellom tolkene og se hvor mye støtte som trengs osv. (Holcomb, 2018, s. 162). Denne typen strategier ga ikke nok innblikk i kvaliteten på tolkingen, så han ønsket å vite mer. Han ville vite når tolkene gjorde det bra, dårlig, slet, hadde dårlige ordvalg, og han ønsket å vite det umiddelbart. Hans ønske var å få mulighet til å samarbeide mer med tolkene i tolkesituasjoner gjennom inkludering og informering, ikke bare være en tilskuer i sitt eget klasserom (Holcomb, 2018, s. 163). Han organiserte derfor et eksperiment hvor to eksterne tolker skulle bli med i klasserommet og tolke det som allerede blir tolket til engelsk, tilbake til tegn. De skulle da oversette nøyaktig det som ble sagt, slik at han fikk vite akkurat hva studentene fikk høre. Dette kalles *transliteration* (Holcomb, 2018, s. 166). Alle tolkene som deltok i denne ordningen skulle sende skriftlig refleksjon tilbake til Holcomb hvor de skulle fortelle om sin opplevelse med dette. Der kom det frem at de faste tolkene følte



ubehag og press over at kollegene deres var der, samt at de ikke kunne se og kontrollere hva de eksterne tolkene gjorde. De faste tolkene var bekymret for at de selv og deres arbeid ikke skulle bli representert skikkelig i tolkingen og klarte dermed ikke å ha fullstendig tillit til tolkene. Ifølge Holcomb er dette selve kjernen i problemet og at ansvaret for kvalitetssikring derfor ikke burde ligge hos tolken alene, men heller et samarbeid med de døve deltakerne hvor de kan komme med tilbakemeldinger. Han forklarer at han forstår at metoden han har brukt ikke er mulig å gjennomføre på hvert tolkeoppdrag, men at en eller to ganger i semesteret kan gi en god basis for forståelse, samt dersom en ny tolk skal starte et samarbeid med en døv akademiker (Holcomb, 2018, s. 171). I tillegg presiserer han at ikke alle døve nødvendigvis har den samme ønske om å få dette innblikket samtidig som man presenterer noe selv, og at det kan ha mange årsaker. Det kan være alt fra at man ikke har kapasitet til å få det man selv sier tolket tilbake mens man presenterer selv, til at man er opplært til å stole på tolken og dermed ikke er klar over muligheten til å endre det allerede etablerte systemet (Holcomb, 2018, s. 171). Artikkelen konkluderer på at tillit skal ikke baseres på det ukjente. At fokuset dermed burde endres fra å bare være på selve tilliten, til heller å tilrettelegge for et tettere samarbeid mellom tolker og døve primærdeltakere i tolkesituasjoner. Holcomb presiserer at tolker fortjener tillit fra døve, men at det burde baseres på konkrete bevis av arbeidet som blir gjort heller enn bare ren tro (Holcomb, 2018, s. 172).

## Diskusjon

Det kommer tydelig frem i artiklene at selv om det er ulike meninger og oppfatninger av begrepet tillit, er det et godt etablert konsept i sammenheng med tegnspråk og tolking. Alle tre er enig at det trengs en eller annen form for *tillit* for at samarbeidet, og dermed produktet, i en tolkesituasjon skal bli så bra som mulig. Hovedmålet i en tolkesituasjon er å tilrettelegge for at to parter som ikke deler språk kan kommunisere (Skaaden, 2018, s. 298). Dersom det er mangel på tillit i en tolkesituasjon, vil det bli en distraksjon fra dette målet (Holcomb, 2018, s. 168). Det er viktig å påpeke at tillit eksisterer på et spekter, dermed er *mangel på tillit* ikke nødvendigvis det samme som *mistillit*, men heller en situasjon hvor man kan ha tillit samtidig som man må bekrefte kvaliteten selv (Holcomb, 2018, s. 164).

## Makt og ansvar

Det at tolken sitter med en del makt og ansvar i tolkesituasjoner er ikke noe nytt, men hvor mye ansvar sitter de faktisk med? Som tidligere nevnt, tolkeyrket følger *nøyaktighet*- og

*nøytralitetsprinsippet*, som går ut på å jobbe mot så presise oversettelser som mulig, samt å være så to-partisk som mulig (Haualand et al., 2018, s. 23). I tillegg til disse ansvarsområdene skal tolken også jobbe for å representere og formidle primærdeltakernes identiteter gjennom både hva de sier, men også *hvordan* de sier det, altså deres identitet. Dette underbygges i Napier et al. (2020), hvor en tolk forteller, “I wasn't doing a poor job, I just wasn't able to find the words that were **them**” (s. 86). Dersom man som tolk sliter med å få frem primærdeltakerens identitet i tolkingen, og dermed tar andre språkvalg enn vedkommende, vil dette påvirke andres oppfattelse av dem som individ (Napier et al., 2020, s. 77). Denne problemstillingen ble også tatt opp i Holcomb (2018) av de faste tolkene. De skrev at de var bekymret for om de eksterne tolkene klarte å få frem det vokabularet og de språklige valgene de tok. De forteller til Holcomb, “[...] I don't want you to think their mistakes are mine. Because i don't want you to lose trust in me [...]” (Holcomb, 2018, s. 168). De faste tolkene kan oppfattes som bekymret for at den personlige tilliten som allerede er etablert mellom dem og Holcomb skulle svekkes dersom de eksterne tolkene ikke klarte å representere dem godt nok, samt deres profesjonelle identitet som tolk. Det er rimelig å anta at de fleste ønsker å presentere seg fra sin beste og mest intelligente side i arbeidslivet, gjennom både handlinger og fagspråk. Som døv fagperson, som ofte må presentere eget arbeid via en tolk, kan det være ubehagelig å ikke vite hvordan det blir lagt frem og hvilke språklige valg som blir tatt (Holcomb, 2018, s. 168). Døve fagpersoner lever i et stigmatisert majoritetssamfunn hvor det å bli sett på som sin profesjonelle identitet, til fordel for å bli stemplet som bare “døv”, er viktig for å lykkes i arbeidslivet (Napier et al., 2020, s. 77). Som tolk må man da være bevisst på hvordan primærdeltakeren ønsker å bli oppfattet gjennom tolkingen. Det er da viktig å representere primærdeltakerne bra i selve tolkingen, men det er også viktig å være bevisst over at det er en stor mulighet for at den hørende primærdeltakeren ikke er vant til å samarbeide med tolk. Dette betyr at de holdningene og den væremåten man har selv, utenom selve oversettelsen, kan bli oppfattet som en del av den døve primærdeltakerens identitet (Napier et al., 2020, s. 89). Det kan derav forventes at tolker har et ekstra ansvar for å motvirke stigmatiseringen av døve i majoritetssamfunnet, gjennom de begrepene og holdningene de har i møte med hørende og uvitende personer.

## Bevis på kompetanse

Holcomb (2018) tar opp hvordan tillit i forretningsforhold ofte er basert på oppfatningen av at et kvalitetsarbeid er gjort (s. 164). Dette er den samme holdningen O'Brien (2023) har i forhold til tillit i tolkesammenheng, hvor man i stedet for blind tillit skal basere tilliten til tolken på

konkrete bevis på kompetanse (s. 37). Tolkeyrket innebærer å navigere gjennom utallige kunnskapsområder og fagfelt, uten å selv være ekspert (Skaaden, 2018, s. 297). Dette betyr at tolken skal kunne representere og få frem den profesjonelle identiteten til primærdeltakerne innen fagfelt de selv ikke har nødvendig trening og fagterminologi for. I dag er det flere og flere døve som tar høyere utdanning og har høyere stillinger i arbeidslivet, noe som betyr flere tolkeoppdrag i profesjonelle arbeidsplasser (Napier et al., 2020, s. 78). Likevel er det forventet at døve skal ha tillit til at tolken har kompetansen og ferdighetene til å tolke med god kvalitet i alle mulige situasjoner (Napier et al., 2020, s. 86).

I tolkeprofesjonen er det utfordrende å vite om den tolkingen man har gjennomført er av den kvaliteten som er forventet i henhold til nøyaktighet, nøytralitet og identitet. Dette som følge av at produktet tolkene leverer er mellommenneskelig og derav ikke direkte målbart. Det kan tenkes at det er lettere å få signaler og tilbakemelding på kvaliteten i forhold til nøyaktighet og nøytralitet gjennom reaksjoner fra primærdeltakerne, og refleksjoner etter oppdraget. Identitet, som nevnt tidligere, kan være mer utfordrende. Napier et al. (2020) forklarer hvordan uavhengig av hvordan man prøver å fremlegge en identitet, er det til slutt mottakeren av budskapet som tildeler den endelige identiteten i sin oppfatning (s. 78). Som tolk er det dermed vanskelig å vite selv hva den endelige kvaliteten på det man har levert er. Holcomb (2018) mener derfor at ansvaret for denne *kvalitetskontrollen* ikke bare bør ligge hos tolken, men at døve også burde få muligheten til å se over arbeidet og komme med tilbakemeldinger (s. 168).

### Personlig tillit vs profesjonell tillit

Artiklene fokuserer mye på hvordan det frem til nå er forventet at døve bør ha tillit til tolken bare basert på at de har fullført den nødvendige profesjonsutdanningen, altså profesjonell tillit (Skaaden, 2018, s. 295). Napier et al. (2020) bruker begrepet “anticipatory trust” (s. 79) for å beskrive tilliten den døve primærdeltakeren kan ha til at tolken skal dukke opp, opptre profesjonelt og etisk, samt tolke presist. Dette systemet er det O’Brien (2023) og Holcomb (2018) har begynt å stille spørsmål ved. De får frem hvordan tolker er forskjellig med ulike holdninger og kompetanse, og at det ikke er lett for døve å vite om tolken de skal samarbeide med har arbeidet hardt for å heve sin egen kompetanse eller om den er “merely competent” (O’Brien et al., 2023, s. 37). O’Brien forklarer, “Deaf individuals are being asked to give their trust to someone they have not met before, who has no prior or even current connection to their community, and who might not understand their values and culture” (s. 29). For å kunne representere og få frem noen andres identitet på en god måte, kan det forventes at man trenger

kunnskap om personens holdninger og verdier. For å tilegne seg slik kunnskap må man aktivt søke den. Både Napier et al. (2020) og O'Brien et al. (2023) tar opp tolkers involvering i døvemiljøet, og om det kan bidra til tillitsbygging. Begge artiklene ser på dette som noe positivt og at det er fine muligheter for tolken til å utvikle sine ferdigheter og forhold med tidligere og fremtidige primærdeltakere. Det er viktig å få frem at mer involvering i døvemiljøet ikke automatisk betyr bedre tillitsbygging (Napier et al., 2020, s. 85). Det betyr heller ikke nødvendigvis økning i tolkeferdigheter (O'Brien et al., 2023, s. 33). Disse poengene fokuserer på hva tolken får ut av å involvere seg mer i døvemiljøet, men hva kan døve få ut av det? I O'Brien forklares det hvordan det å møte tolken i en sosial setting, utenom jobb, kan gi informasjon om hvordan tolken er som person, og dermed kan man danne en basis for om man har tillit til denne tolken, som man kan ta med seg inn i tolkesituasjonen (s. 33). Dette er et eksempel på personlig tillit, som da går mer ut på hvordan man har tillit til tolkene som enkeltpersoner i stedet for hele profesjonen som en helhet (Skaaden, 2018, s. 295). Det virker som om artiklene foreslår å fokusere mer på denne formen for tillit, til fordel for den profesjonelle tilliten som er forventet i dag. Vi vet allerede at tolker sitter med ulik kompetanse og erfaring, dette betyr at man ikke kan ha den samme tilliten til alle. Dersom man da ønsker å bygge tillit til tolkeprofesjonen, kan man bli nødt til å først bygge tillit til tolkene som enkeltpersoner, som igjen representerer profesjonen. Man kan dermed tenke at personlig tillit er basisen til profesjonell tillit.

## Samarbeid

Mye av utfordringene som blir presentert i artiklene er knyttet opp mot at det er mangel på informasjon og tilbakemelding i tolkesituasjoner, noe som fører til at det er vanskelig å vite dersom arbeidet som blir gjennomført møter den kvaliteten som er forventet av de som er involvert, som igjen påvirker tillitsforholdene. O'Brien (2023) skriver at dersom man fokuserer for mye på å bygge tillit og å jobbe for å oppfattes som tillitsfull ved å f.eks. dukke opp på arrangementer i døvemiljøet, vil det distrahere fra behovet for endringen som burde skje på systemnivå. Nemlig å ha kvalifiserte og regulerte tolker (s. 38). Holcomb (2018) foreslår dermed at istedenfor å fokusere på tillit som et isolert problem, burde man heller jobbe for å optimalisere arbeidsforholdet og samarbeidet mellom døve fagpersoner og tolkene som jobber med dem (s. 172). For å forbedre samarbeidet og tilliten mellom tolker og døve, er åpenhet noe en faktor som blir utrolig viktig (Holcomb, 2018, s. 165). Dersom man får tilgang til nøyaktig det som blir tolket, kan det danne en genuin basis for tillit (Holcomb, 2018, s. 170). Denne

tilgangen vil da fungere som en *kvalitetssikring* og *bevis på kompetanse*. Som tidligere nevnt har døve flere strategier for å få inntrykk av tolkens arbeid, men det gir ikke et fullstendig inntrykk og skaper distraksjoner fra selve situasjonen (Holcomb, 2018). Bare det å få korte glimt med tilgang på tolkingen, kan bidra til at primærdeltakeren får et innblikk i hvordan den blir representert, noe som igjen kan bidra til å bygge tillit (Holcomb, 2018, s. 171). For å kunne skape denne åpenheten og samarbeidet, må man begynne med å gi tilbakemeldinger (Holcomb, 2018). Dette kan skje før, under og etter tolkeoppdrag, og fokuset her er mellom primærdeltaker og tolk. Metoden som blir brukt i Holcomb (2018) er en omfattende og ressurskrevende metode for å få tilgang på tolkingen, men han oppfordrer døve til å gjennomføre kvalitetskontroller, samt at tolker skal være åpne for å la tolkingen være tilgjengelig for døve (s. 170). Holcomb (2018) var de faste tolkene bekymret for hvordan de ble representert, og følte på ubehag fordi de ikke hadde oversikt og kontroll selv. Disse følelsene endret seg etter en samtale mellom de faste tolkene og de eksterne tolkene. Der fikk de faste tolkene informasjon om hvordan de eksterne tolkene hadde jobbet for å få frem nyansene i deres tolking så presist som mulig. Dette medførte at de faste tolkene satt igjen med en betryggende følelse om hvordan de ble representert (s. 169). Dette viser viktigheten av tilgang til tolkingen, spesielt i starten av nye arbeidsforhold. Samarbeid er essensielt i tolkesammenheng. Frem til nå har det vært mye fokus på hvordan tolkene støtter og hjelper hverandre for å kunne levere et godt produkt i en tolkesituasjon, men det er lite fokus på hvordan man kan støtte den døve primærdeltakeren (Holcomb, 2018, s. 165). Det blir tatt opp gjentatte ganger at innenfor tegnspråk og tolking er den meste forskningen som er gjennomført frem til nå skrevet fra et tolkeperspektiv. Dette påvirker holdningene og kunnskapen til både storsamfunnet, men også døvemiljøet. O'Brien (2023) forklarer at ettersom det er lite informasjon og opplæring for døve i hvordan samarbeide med tolk, har veldig mange døve en overfladisk forståelse for hva tolken er der for. Tolker gjennomfører hele utdanninger og lærer om profesjonen sin, mens døve blir forventet å bare vite det (s. 39). Også Holcomb (2018) forklarer at det nok er mange døve som ikke er klar over de mulighetene de har i forhold til samarbeidet med tolkene, og at de burde jobbe mye tettere med tolkene (s. 171). Ved å ha tettere samarbeid mellom tolker og døve, kan det bidra til å heve kunnskapsnivået og informasjonsflyten mellom tolkeprofesjonen og døvemiljøet, noe som kan antas å bidra til et mer kvalifiserte tolker og bedre kvalitet på tolkingen.

## Avslutning

Tillit er et velkjent begrep som mange bruker i hverdagen. I tolkesammenheng er det et begrep med blandede synspunkter. Bruken og oppfatningen av begrepet i dag tar utgangspunkt i at tillit er en essensiell faktor i tolkesituasjoner, og at den tilliten det er mest fokus på er døves tillit til tolken. Dette fokuset baserer seg mest på profesjonell tillit (Skaaden, 2018). Det vil si døves forventede tillit til tolken som en profesjonsutøver, og dermed at de grunnleggende forventningene om at tolken skal dukke opp, opptre profesjonelt og tolke det som blir sagt, skal bli møtt. Det er gjennomgående en felles enighet om viktigheten av å etablere og utvikle tillit til tolketjenesten. Tilliten som går ut på at døve skal kunne stole blindt på at tolken gjør en god jobb, blir i dag sett på som en slags forventning fra tolkeprofesjonens side. Tolking går ut på å muliggjøre kommunikasjon mellom parter som ikke deler samme språk. Artikkelen som er grunnlaget for denne oppgaven peker på at tema som *representasjon* og *identitet* er vesentlige forhold som bør inngå i tolketjenestens prinsipper, sammen med nøyaktighetsprinsippet og nøytralitetsprinsippet. Dette vil si å representere dem gjennom det de sier, men også hvordan de er. I arbeidslivet handler det både om personlig, men også profesjonell identitet som skal representeres.

I dag er det flere døve som tar høyere utdanning og arbeid med høyere krav til kompetanse enn tidligere. Tolketjenesten dekker allerede oppdrag med stor variasjon innenfor mange fagfelt, uten å ha de tilsvarende utdanningene som fagpersonellet skal ha. Denne utviklingen kan medføre økning i forventningene til tolkenes kompetanse i forhold til å kunne representere fagpersoner med riktig fagterminologi og god kvalitet. Disse nye forventningene og kompetansekravene har begynt å indikere et skifte i tankegangen rundt tillit hos noen døve akademikere som Holcomb, O'Brien og deres kolleger. De mener at tillit som begrep eller indikator alene ikke lenger er tilstrekkelig for å dekke primærdeltakerens behov for å sikre at de oppnår forventet kvalitet på tolketjenesten. Artikkelen fremhever at det er behov for å kunne skille mellom tolkers kompetanse, ettersom tolker er forskjellige med ulike kompetanse og erfaring. Det er et system som mangler i dag. Det er dermed begrenset mulighet for både tolkene og primærdeltakere å medvirke til at det blir samsvar mellom primærdeltakernes forventning til kompetanse hos tolken, og tolkens samlede faktiske kompetanse som da også inneholder ferdigheter og holdning tilegnet gjennom erfaring. Gjennom bevis på kompetanse kan døve primærdeltakere danne et tillitsforhold som er forankret i håndfaste bevis. Denne metoden vil i første omgang styrke tilliten til tolker som enkeltindivider, men ikke automatisk

hele tolkeprofesjonen. Det kan da tenkes at for å øke den profesjonelle tilliten til hele yrket, må man først etablere personlig tillit til tolkene.

Holcomb (2018) er den som uttrykker tydeligst en kobling mellom tillit som begrep og det han mener er en svakhet i dagens tolketjeneste som påvirker tilliten. Han uttrykker dette som at å ha tillit til at tolken skal gjøre så godt de kan, ikke er akseptabelt for han ettersom det er for mye som står på spill (s. 162). Han får frem at dagens system for tolking ikke legger til rette for at den døve primærdeltakeren skal få mulighet til å få direkte tilbakemelding på kvaliteten på tolkens arbeid siden denne informasjonen ikke er tilgjengelig. Denne mangelen på tilbakemelding gjør det nesten umulig å verifisere at en oppnår forventet kvalitet, noe som gjør det vanskelig å ha tillit til tolken ettersom tilliten da er basert på noe ukjent.

Som vi har sett har samfunnet og tolkeprofesjonen utviklet seg relativt mye på kort tid. Holcomb (2018) og O'Brien (2023) har begynt å stille spørsmål ved det systemet som har vært frem til nå, og flere vil nok følge. Samfunnet vil fortsette å utvikle seg og døve får høyere kompetanse, dersom kravene til tolkeutdanning og utførelse forblir den samme, kan det over tid medføre at den profesjonelle tilliten til tolkene vil synke, som et resultat av at de økte forventningene ikke blir møtt.

## Kildeliste

Haualand, H., Nilsson, A.-L. & Raanes, E. (2018). Tolker og tolking - en introduksjon. I H. Haualand, A. L. Nilsson og E. Raanes (Red.), *Tolking – språkarbeid og profesjonsutøvelse*. Gyldendal

Holcomb, T. K. (u.å.). *Deaf Culture by Thomas K. Holcomb*. Hentet 30. mai 2024 fra <http://www.introductiontodeafculture.com/>

Holcomb, T. K. (2018). Going beyond trust: Protecting my integrity as a Deaf academic. I Holcomb, T. & Smith, D. (Red.), *Deaf Eyes on Interpreting*, 162-173. Gallaudet University Press

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet. (2023, 26. april). *Nasjonalt tolkeregister åpent for tegnspråk*. <https://www.imdi.no/nasjonalt-tolkeregister-apent-for-tegnsprak/>

Llewellyn-Jones, P., & Lee, R. G. (2013). Getting to the core of role: Defining interpreters' role-space. *International Journal of Interpreter Education*, 5(2), 54-72

Mapson, R. & Major, G. (2021). Interpreters, rapport, and the role of familiarity. *Journal of Pragmatics*, 176, 63-75. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2021.01.020>

Napier, J. (2011). "It's not what they say but the way they say it": A content analysis of interpreter and consumer perceptions toward signed language interpreting in Australia. *International Journal of the Sociology of Language*, 2011(207), 59-87. <https://doi.org/10.1515/ijsl.2011.003>

Napier, J., McKee, R. & Goswell, D. (2018). *Sign language interpretation*. (3. utg.) The Federation Press.

Napier, J., Skinner, R., Young, A. & Oram, R. (2020). Mediating identities: Sign language interpreter perceptions on trust and representation. *Journal of Applied Linguistics and Professional Practice*, 14(1), 75-95. <https://doi.org/10.1558/jalpp.36014>

NAV. (u.å.). *Om tolketjeneste i NAV*. Kunnskapsbanken. Hentet 24. mai 2024 fra <https://www.kunnskapsbanken.net/tolk/om-tolketjeneste-i-nav/>

NAV. (u.å.). *Tolk for hørselshemmede på arbeidsplassen*. Hentet 24. mai 2024 fra <https://www.nav.no/arbeidsgiver/tolk-pa-arbeidsplassen>

NTNU Samfunnsforskning. (2023). *Minoritetsspråkliges erfaringer med tolking i møte med det offentlige*. (ISBN 978-82-7570-714-5). NTNU Samfunnsforskning.

O'Brien, D., Hodge, G., Gulamani, S., Rowley, K., Adam, R., Emery, S. & Walker, J. (2023). Deaf professionals' perceptions of 'trust' in relationships with signed language interpreters. *Translation & Interpreting*, 15(2), 25-42. <https://doi.org/10.12807/ti.115202.2023.a02>



Røkenes, O. H. & Hanssen, P. -H. (2012) *Bære eller bryte. Kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker*. Fagbokforlaget.

Skaaden, H. (2018). Profesjonsetikk, skjønn og tillit i tolking. I H. Haualand, A. L. Nilsson og E. Raanes (Red.), *Tolking – språkarbeid og profesjonsutøvelse*. Gyldendal.

Statistisk sentralbyrå. (2024, 22. mai). *Befolkning*.  
<https://www.ssb.no/befolkning/folketall/statistikk/befolkning>

Tillit. (u.å.). I *Det Norske Akademis Ordbok*. Hentet 26.mars 2024 fra  
<https://naob.no/ordbok/tillit>

