

Berit Berg, Stina Svendsen, Turid Sætermo,
Mari Bore Øverland og Odd Morten Mjøen

Minoritetsspråkliges erfaringer med tolking i møte med det offentlige

I samarbeid med
Patrick Kermit,
Marko Valenta,
Hulya Taspinar,
Gudrun Eriksen Lindi,
Jakub Stachowski
og Sonia Ahmadi

 NTNU

Samfunnsforskning

Minoritetsspråkliges erfaringer med tolking i møte med det offentlige

**Berit Berg, Stina Svendsen, Turid Sætermo,
Mari Bore Øverland og Odd Morten Mjøen**

I samarbeid med Patrick Kermit, Marko Valenta, Hulya Taspinar,
Gudrun Eriksen Lindi, Jakub Stachowski og Sonia Ahmadi



Samfunnsforskning

Postadresse: NTNU Dragvoll, 7491 Trondheim

Besøksadresse: Dragvoll allé 38 B

Telefon: 91 89 77 27

E-post: kontakt@samfunn.ntnu.no

Web.: www.samforsk.no

Foretaksnr. NO 986 243 836

NTNU Samfunnsforskning

Mangfold og inkludering

Februar 2023

ISBN 978-82-7570-715-2 (web)

ISBN 978-82-7570-714-5 (trykk)

Omslag: © Shutterstock

Forord

Møter mellom minoritet og majoritet innebærer en rekke ulike kommunikasjons-situasjoner. Slike møter kan være formelle eller uformelle, de kan være planlagte eller oppstå spontant, de kan handle om hverdagslige ting eller de kan omhandle uvanlige eller vanskelige tema. Tolking mellom minoritetsspråklige og det offentlige handler som oftest om de formelle og planlagte samtaler. Slike samtaler påvirkes av en rekke forhold – både knyttet til tolk, tolkebruker, tolkesituasjon og ramme-betingelser. I tillegg påvirkes samtalen av rollen til den offentlige samtalepartnern. Denne rapporten handler om erfaringer med tolking fra minoritetsspråkliges perspektiver. Hvilken erfaring har de med å bruke tolk? Hvilken forståelse har de av tolkens rolle? I hvilken grad har de informert/forberedt tolken på hva samtalen skal handle om? Dette er spørsmål som belyses i rapporten.

Rapporten bygger på prosjektet «Minoritetsspråkliges perspektiver på tolking og tolkemedierte møter med det offentlige», som er gjennomført på oppdrag for Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi). Formålet med prosjektet har vært å få fram minoritetsspråklige innbyggers erfaringer og perspektiver på bruk av tolk og gjennom dette bidra til at brukerperspektivet blir ivaretatt i implementeringen av den nye tolkeloven. Tolkere er en bredt sammensatt gruppe. Det er innbyggere som bruker tegnspråk på grunn av en hørselshemming, det er minoritetsspråklige innvandrere som ikke behersker norsk godt nok i formelle situasjoner, og det er urfolk og nasjonale minoriteter som har sine egne språk og har behov for tolk når de kommuniserer med norskspråklige.

I denne rapporten er brukergruppa avgrenset til tegnspråklige, samiskspråklige og minoritetsspråklige innvandrere med arabisk, polsk, kurdisk, tigrinja, swahili, dari og pashto som morsmål eller sine foretrukne språk. Vi vil takke alle de minoritets-språklige som har delt sine erfaringer med oss. Dere har bidratt med verdifull kunnskap om tolkebrukernes erfaringer med å bruke tolk – kunnskap som i liten grad har kommet fram tidligere. Vi vil også takke alle medforskerne som har lagt til rette og gjennomført intervjuer med samiskspråklige innbyggere og med minoritetsspråklige innvandrere: Gudrun Eriksen Lindi, Hulya Taspinar, Jakub Stachowski og Sonia Ahmadi. En spesiell takk går til Gudrun Eriksen Lindi som var vertskap for oss da vi besøkte ulike samiske kompetansemiljøer i Karasjok.

Til slutt vil vi takke Hilde Fiva Buzungu, Hanne Løfsnes og Gaute Simensen

fra tolkeavdelingen i IMDi for god oppfølging av prosjektet. Dere har bidratt til kontinuitet i arbeidet, og dere har vært inspirerende samtalepartnere underveis.

Trondheim, februar 2023

Berit Berg,

Prosjektleder

Innhold

Forord	5
Sammendrag på norsk	9
Summary	15
Čoahkkáigeassu	22
1. Innledning	28
1.1 Minoritetsspråkliges perspektiver	28
1.2 Rapportens oppbygging	30
2. Tematisk bakteppe	31
2.1 Tolking som forskningstema	31
2.2 Rettssikkerhet, tillit og likeverd	35
2.3 Underforbruk av kvalifiserte tolker	37
2.4 Regulering av tolkefeltet	38
2.5 Utdanning og organisering av tolker	39
3. Problemstillinger og metode	42
3.1 Sentrale problemstillinger	42
3.2 Metodisk design	45
3.3 Prosjektgjennomføring og etiske hensyn	48
4. Erfaringer med tolkede samtaler i samiske områder	51
4.1 Fornorskingspolitikk og assimileringsspress – et bakteppe	51
4.2 Skam, stress og stigma	54
4.3 Erfaringer med tolketjenesten ved Finnmarksykehuset	56
4.4 Tolking i sårbare situasjoner	58
4.5 Rettigheter	61
4.6 Rettssikkerhet og verdighet	62
4.7 Språk og tillit	68
5. Tegnspråklige tolkebrukere	70
5.1 Erfaringer med bruk av tolk	70
5.2 Tolkens rolle	77

5.3	Tilgang på tolk	82
5.4	Tillit til tolken	90
6.	Nyere minoritetsspråk	95
6.1	Tillit til tolkens kompetanse	95
6.2	Taushetsplikt	105
6.3	Tolkens rolle	108
6.4	Å klage på tolk	116
6.5	Tilgang på tolk	118
6.6	Rettsikkerhet	130
7.	Lhbtqi+-personers erfaringer med tolk	134
7.1	Manglende tillit til tolken	135
7.2	Skam og tabuer	136
7.3	Språklige utfordringer	138
7.4	Tolken som verktøy – eller barriere?	139
7.5	Konsekvenser for rettsikkerhet, helse og livskvalitet	140
7.6	Velge egne løsninger framfor tolk?	143
7.7	Mulige løsninger?	144
8.	Erfaringer på tvers av språkgruppene	147
8.1	Ulike utgangspunkt og ulike rettigheter	147
8.2	Erfaringer med bruk av tolk	148
8.3	Tillit	148
8.4	Tolkens roll	152
8.5	Tilgang på tolk	154
8.6	Hvordan vurderes tolkebehov?	157
8.7	Bruk av venner eller familie som tolk	159
8.8	Å klage på tolker	160
9.	Oppsummering og anbefalinger	161
9.1	Tema og problemstillinger	161
9.2	Utfordringsbildet	162
9.3	Anbefalinger	166
	Referanser	170

Sammendrag på norsk

Utgangspunktet for denne rapporten er innføring av en egen tolkelov som gjelder for alle minoritetsspråklige som har behov for språklig støtte i møte med det offentlige. Tolkeloven pålegger offentlige tjenesteytere å bruke tolk dersom samtalepartene ikke kan kommunisere gjennom et felles språk. I tillegg har tegnspråklige og samisk-språklige rettigheter til tolk hjemlet i henholdsvis folketrygdloven og sameloven. Både tegnspråk og samisk er offisielle språk i Norge, noe som gjør spørsmålet til et spørsmål om rettigheter. Samisk er også et offisielt forvaltningsspråk i det samiske forvaltningsområdet.

I likhet med andre minoritetsspråklige omfattes minoritetsspråklige innvandrere av tolkeloven, men har altså ikke de rettighetene som gjelder for tegnspråklige og samiskspråklige. For alle språkgrupper gjelder forvaltningsloven som pålegger det offentlige å påse at brukere får tilstrekkelig informasjon om tjenester fra det offentlige, noe som i mange tilfeller vil innebære bruk av tolk dersom partene ikke har felles språk. Tolkeloven presiserer dette ytterligere gjennom å gi det offentlige en plikt til å bruke tolk der partene ikke kan kommunisere gjennom et felles språk.

Formålet med prosjektet

Prosjektet denne rapporten bygger på er gjennomført på oppdrag for Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) i perioden februar – desember 2022. Formålet med prosjektet har vært å framskaffe kunnskap om minoritetsspråklige tolkebrukeres erfaringer og perspektiver med bruk av tolk i møte med det offentlige. Kunnskapen skal danne utgangspunkt for implementering av tolkeloven, samt sikre likeverdige offentlige tjenester til minoritetsspråklige innbyggere i Norge. Gjennomføringen av prosjektet er gjort av en forskergruppe ved NTNU Samfunnsforskning i samarbeid med medforskere som har kompetanse på ulike minoritetsspråk. I prosjektet har vi intervjuet tolkebrukere fra følgende språkgrupper: Samisk, tegnspråk og sju nyere minoritetsspråk (arabisk, polsk, kurdisk, dari, pashto, swahili og tigrinja). I tillegg til disse tre språklige kategoriene har vi hatt et særlig fokus på minoritetsspråklige som identifiserer seg som lhbtqi+, en gruppe som ofte befinner seg i en dobbelt sårbar situasjon.

Rapporten er basert på til sammen 35 individuelle intervjuer med tolkebrukere. I tillegg har vi deltatt på møter og hatt samtaler med representanter for flere av språkgruppene, og vi har gjennomgått skriftlig materiale som kan belyse brukerperspektivet

knyttet til tolketemaet. Samtalene og intervjuene har vært rettet mot å belyse hvordan tolking kan bidra til *likeverdige tjenester* og *rettsikkerhet* for den enkelte.

Rapportens overordnede tema er tolkebrukeres erfaringer med bruk av tolk, inkludert kunnskap om bruk av tolk og eventuelle barrierer mot å bruke tolk. Tema som er forbundet med dette er taushetsplikt, tillit og rettsikkerhet. Tolkenes kvalifikasjoner er også et sentralt tema, og da særlig i sammenhenger der tolkebrukerne mener disse ikke er gode nok – enten i minoritetsspråket, norsk eller begge deler. Blant samiskspråklige tolkebrukere både forstår og snakker de aller fleste en god del norsk, men ikke tilstrekkelig i alle situasjoner (som f.eks. hos legen). Dette gjør at mye av budskapet kan gå tapt, både til og fra tolkebrukeren.

I tilknytning til samtlige av disse temaene ser vi både likheter og forskjeller på tvers av språkgruppene. Vi ser også at kjønn og alder spiller inn, og ikke minst spørsmål knyttet til tolkebehov i ulike situasjoner. Her nevnes særlig helse som et område hvor mange har behov for å bruke sitt eget språk. Dette gjør at den andre parten behøver tolk.

Dette begrunnes dels med at helsespørsmål ofte medfører stress, noe som gjør at «ordene forsvinner», slik mange uttrykker det. Helserelaterte tema krever gjerne et ordforråd som mange ikke har på norsk. For minoritetsspråklige innvandrere vil som regel behovet for tolk avta etter hvert som norskkunnskapene blir bedre. Dette gjelder imidlertid ikke for tegnspråklige som i de fleste tilfeller vil ha behov for tolk livet ut, og det vil i mange tilfeller heller ikke gjelde for samiskspråklige.

Utfordringsbildet

Oppsummert kan tolkebrukernes erfaringer på tolkefeltet oppsummeres i følgende fire punkter:

- Kompetanseutfordringer
- Tilgangsfutfordringer
- Tillitsutfordringer
- Rettsikkerhetsutfordringer

Kompetanseutfordringene handler om tolkenes kompetanse. Tolkeloven pålegger offentlige tjenesteytere å bruke kvalifiserte tolker. Når det gjelder tegnspråklige tolker, kreves det en bachelorgrad i tegnspråklig tolking for å være kvalifisert. For de øvrige språkgruppene er det minimumskrav som er vesentlig lavere. For tolker innen nyere

minoritetsspråk er det stor variasjon når det gjelder kvalifikasjoner. På flere språk er det statsautoriserte tolker, som er det høyeste kvalifikasjonsnivået, men det fins også tolker som ikke oppfyller minimumskravet. Tolkenes språklige og tolkefaglige kompetanse er derfor en utfordring mange av de minoritetsspråklige innvanderne beskriver som stor.

Tilgangsutfordringer beskrives av samtlige grupper, men er særlig en utfordring for minoritetsspråklige innvandrere. Formidlingen av tolketjenester for denne gruppa er uregulert, noe som medfører at det er aktører på feltet som verken kan dokumentere tolkenes kvalifikasjoner eller har tolker som er tilgjengelig på tidspunkt tolkebrukerne har behov for dem. Ofte handler dette om at de fleste tolker jobber frilans. Når det gjelder samiskspråklige tolker, er det etablert systemer for formidling av tolker innen helse, og det formidles tolker gjennom kompetansemiljøene som er etablert i samiske områder. På tegnspråkfeltet har mange av tolkene ordinære tilsettingsforhold og formidles gjennom NAV. Tegnspråklige tolkebrukere kan selv bestille tolk, mens det for de andre gruppene er offentlige tjenesteytere som er bestillere. De fleste beskriver dette som et greit system, forutsatt at de husker å bestille tolk. I kommuner med mange minoritetsspråklige er det flere steder etablert gode rutiner for dette, men der dette ikke fungerer, er systemet sårbart. Dette gjør at det etterspørres et system der også de minoritetsspråklige tolkebrukerne selv kan bestille tolk.

Tillitsutfordringer er noe som omtales av alle de minoritetsspråklige tolkebrukerne. Tillit handler om alt fra at tolken møter til avtaler og viser seg språklig og tolkefaglig kvalifisert, til at de overholder taushetsplikten. Når spørsmålet om tillit blir diskutert, er det særlig taushetsplikten de er opptatt av. Alle vi har snakket med opplever dette som et viktig tema, men det varierer om de har opplevd at tolkene har brutt taushetsplikten. De tegnspråklige tolkebrukerne formidler stor tillit til tolkene, mens de nyere minoritetsspråklige tolkebrukerne har mer blandede erfaringer.

Rettsikkerhetsutfordringer kan handle om misforståelser som oppstår på grunn av mangelfull informasjon eller språklige misforståelser som potensielt kan få store konsekvenser for den minoritetsspråklige tolkebrukeren. Slike misforståelser kan oppstå i alle deler av offentlig sektor, men får ekstra store konsekvenser innfor f.eks. helse og rettsvesen og kan for eksempel føre til at vedtak i asylsaker, politisaker, barnevernssaker, skilsmisssaker, stønadssaker osv. fattes på uriktig grunnlag.

Utfordringene på tolkefeltet henger sammen, og i sum har alle konsekvenser for den minoritetsspråklige tolkebrukerens rettssikkerhet. Dersom tolkens *kompetanse* ikke er god nok, vil dette påvirke hva som formidles. Dersom *taushetsplikten* ikke overholdes, vil dette innvirke på hva de minoritetsspråklige tolkebrukerne vil være åpne om og ikke. I vårt intervjumateriale er det særlig de som tilhører lhbtqi+ gruppa som er eksplisitte på dette. Mange unngår å bruke tolk fordi de ikke vet om de kan ha tillit til at tolken overholder taushetsplikten.

Anbefalinger

De minoritetsspråklige tolkebrukernes erfaringer viser at bildet er sammensatt. Det meste av variasjonen er knyttet til de ulike gruppenes historiske og rettslige stilling. Her er det særlig de nyere minoritetsspråklige tolkebrukerne som opplever de største utfordringene. Tolkeloven pålegger offentlige tjenesteytere en plikt til å bruke kvalifisert tolk i møter med minoritetsspråklige der samtalepartnere ikke behersker et felles språk. De minoritetsspråklige tolkebrukerne har imidlertid ingen individuell rett til tolk. Dette skiller dem fra de to andre gruppene, der tegnspråklige har rettigheter til tolk etter folketrygdloven og samiskspråklige har rettigheter etter sameloven.

Våre anbefalinger omfatter både bruker- og systemnivå. Anbefalingene tar utgangspunkt i de konkrete beskrivelsene som formidles gjennom brukerintervjuene, og i forlengelsen av dette hvilke implikasjoner dette har på systemnivå.

- 1. Innføring av en rettighet til tolk for nyere minoritetsspråklige i møter med det offentlige*
Tolkeloven pålegger offentlige instanser å bruke tolk dersom samtalepartene ikke kan kommunisere gjennom et felles språk. Loven gir derimot ikke de minoritetsspråklige en rett til tolk slik tegnspråklige og samiskspråklige allerede har i dag. En rettighet kan gjøre nyere minoritetsspråklige til en mer aktiv part og redusere maktubalansen i møter mellom det offentlige og minoritetsspråklige tolkebrukere. Gjennom rettighetsfesting vil de selv kunne vurdere behovet for tolk og i forlengelsen av dette også gis anledning til selv å bestille tolketjenester i møte med det offentlig.
- 2. Opplæring i bruk av tolk for minoritetsspråklige tolkebrukere*
Kvalitet i samtaler der det benyttes tolk forutsetter at begge parter har kunnskap om dette som samtaleform. Dette handler både om hvordan samtalen foregår, om tolkens rolle og om de etiske forpliktelsene tolken har. Kunnskap om tolking

kan bidra til å redusere misforståelser, og det kan gjøre de minoritetsspråklige tolkebrukerne mer bevisst på hvilke forventninger og krav de kan ha til tolken.

3. *Opplæring om tolkeloven til ansatte i offentlig sektor*

Opplæringen må omfatte både intensjonene med tolkeloven og sentrale bestemmelser som plikten til å bruke kvalifiserte tolker og forbud mot å bruke barn som tolk. Informasjonen må formidles gjennom skriftlig informasjon (nettbasert) og gjennom informasjonskanaler som ulike deler av offentlige sektor benytter i opplæring og informasjonsformidling. Konkret må opplæringen omfatte:

- Bestilling av tolk
- Krav til kvalifikasjoner og klageadgang
- Informasjon om tolkens rolle – rettigheter og etiske retningslinjer
- Tolkerollen, forberedelser og gjennomføring av en samtale med tolk

4. *Bruk av tolk som obligatorisk tema i profesjonsutdanningene*

Profesjonsutøvere innenfor helse, velferd, flyktningrelaterte tjenester, utdanning og politi er blant de som i størst grad møter minoritetsspråklige. Det er særlig viktig å få kunnskap om regelverket knyttet til bruk av tolk gjennom grunnutdanningene. Opplæringen bør inneholde trening i bruk av tolk – ikke bare teoretisk kunnskap.

5. *Økt fokus på etiske problemstillinger og tolking i sårbare situasjoner*

I utdanning av tolker bør det legges større vekt på tolking i sårbare situasjoner. Tolkenes etiske forpliktelser må omfatte både holdninger til utsatte grupper og opplæring og trening i å tolke i situasjoner der den minoritetsspråklige skal motta eller formidle budskap som er emosjonelt krevende. Dette kan for eksempel være samtaler knyttet til helserelaterte spørsmål, ulykker, rettssaker, asylsaker, barnevernssaker eller andre samtaler som dreier seg om vanskelige tema eller dramatiske hendelser.

6. *Utvikling av et bedre bestillingssystem for tolketjenester og tilsetningsvilkår for tolker*

For nyere minoritetsspråk er tolketjenester et uregulert marked der det er store forskjeller fra kommune til kommune. Private tolketjenester dominerer i store deler av landet og mange verken oppgir eller kan garantere at de oppfyller kravene i tolkeloven. En framtidig modell kan være å videreutvikle tolkeregisteret slik at det også kan ivareta en slik funksjon. Andre modeller bør også utredes. I en slik utredning bør det inngå regulering av lønns- og arbeidsvilkår for tolker.

7. *Utviklingsprosjekt for å bidra til større bevissthet om betydningen av gode tolketjenester*

I tjenester som ofte benytter tolketjenester bør det etableres et utviklingsprosjekt der offentlige ansatte får opplæring og trening i bruk av tolk. Siktemålet må være å få både økt kunnskap og økt bevissthet om egen tolkebruk. På virksomhetsnivå kan et utviklingsprosjekt bidra til å utvikle et system for integrering av tolketjenester i det daglige arbeidet.

8. *Tilsyn og varsling*

Tolkebrukere befinner seg ofte i situasjoner preget av avhengighet, noe som gjør det vanskelig å varsle eller klage. Det ulikeverdige maktforholdet mellom dem som brukere på den ene siden og tolker, tolketjenester og offentlige tjenesteytere på den andre siden, kan gjøre det vanskelig å si fra hvis de opplever brudd på god tolkeskikk. Vi foreslår et system der statsforvalteren har tilsynsplikt med at tolkeloven blir etterlevd, og at det utredes å innføre et varslingssystem der tolkebrukere kan varsle om slike brudd anonymt.

Summary

The starting point for this report is the introduction of the new Interpreting Act that applies to all minority language speakers who need linguistic support in their encounters with the public sector. The Interpreting Act requires public service providers to use interpreters if the interlocutors cannot communicate through a common language. In addition, sign language users and speakers of Sami languages are entitled to interpreters through the National Insurance Act and the Sami Act, respectively. Both sign language and Sami are official languages in Norway, making the language issue an important part of their history, culture, and identity. Sami is also an official administrative language in the Sami administrative area.

Like other minority language speakers, speakers of newer minority languages are covered by the Interpreting Act, but do not have the individual rights that apply to sign language users and Sami speakers. For all language groups, the Public Administration Act requires the public sector to ensure that users receive sufficient information about services from the public sector, which in many cases will involve the use of interpreters if the parties do not have a common language. The Interpreting Act further clarifies this by imposing on public sector a duty to use interpreters where the parties cannot communicate through a common language.

The purpose of the project

The project on which this report is based was commissioned by the Directorate of Integration and Diversity (IMDi) and was carried out in the period February – December 2022. The purpose of the project has been to obtain knowledge about minority language speakers' experiences with and perspectives on the use of interpreters in encounters with the public sector. This knowledge will form the basis for implementing the Interpreting Act, as well as ensure equal public services for minority language residents in Norway. The project was carried out by a group of researchers at NTNU Social Research in collaboration with co-researchers with expertise in different minority languages. In the project, we interviewed informants from the following language groups: Sami, sign language and seven newer minority languages: Arabic, Polish, Kurdish, Dari, Pashto, Swahili, and Tigrinya. In addition, we have had a particular focus on minority language speakers who identify as LGBTIQ+, a group that often finds itself in a particularly vulnerable situation.

The report is based on a total of 35 individual interviews with minority language speakers. In addition, we have participated in meetings and had conversations with representatives of several of the language groups, and we have reviewed written material that can shed light on the user perspective related to the topic of interpreting. The conversations and interviews have been aimed at giving insight into how interpreting can contribute to *equal services* and *legal rights* for the individual.

The overall theme of the report is minority language speakers' experiences with the use of interpreters, including knowledge about the use of interpreters and barriers to using interpreters. Themes that are associated with this are confidentiality, trust, and legal rights. The qualifications of interpreters are also a key issue, especially in contexts where minority language speakers believe that interpreters are not proficient enough – whether in the minority language, in Norwegian or in both. Among Sami speakers, the majority understand and speak Norwegian well, but not sufficiently in all situations (such as at doctor's appointments). This means that parts of the messages communicated can be lost, both to and from the minority language speaker.

In connection with these topics, we find both similarities and differences across the language groups. Gender and age also come into play, not least in relation to interpreting needs in different situations. Health is mentioned as one such area where many report a need for an interpreter. This is partly because health issues often cause stress, which causes “the words to disappear”, as many put it. Many also mention that health-related topics require a vocabulary that many do not have in Norwegian. For speakers of newer minority languages, the need for an interpreter will usually decrease as their Norwegian language skills improve. However, this does not apply to sign language users, who in most cases will need an interpreter all their life, nor will it apply to all Sami speakers.

Challenges

Challenges we have identified in relation to minority language speakers' experiences with interpreters can be summarized in the following four points:

- Challenges related to competence.
- Challenges related to access.
- Challenges related to trust.
- Challenges related to legal rights.

The competence challenges concern the competence of interpreters. The Interpreting Act requires public service providers to use qualified interpreters. In the case of sign language interpreters, a bachelor's degree in sign language interpreting is required to be eligible for work as an interpreter. For the other language groups, the minimum requirements that are significantly lower. For interpreters in newer minority languages, qualifications vary significantly. In several languages there are government-authorized interpreters, which is the highest qualification level, but there are also interpreters who do not meet the minimum requirement. Insufficient linguistic and interpreting skills are described as an important challenge by many speakers of newer minority languages.

Access challenges are mentioned by all groups but appear to be a particular challenge for minority language immigrants. The provision of interpreting services for this group is unregulated, which means that there are actors in the field who can neither document interpreters' qualifications nor have interpreters available at the time when minority language speakers need them. Often this is because interpreters work freelance. When it comes to Sami-language interpreters, systems have been established for the provision of interpreters in the field of health, and interpreters can be commissioned through competence environments established in Sami areas. In the field of sign language, interpreters have ordinary employment conditions and are booked through NAV. Sign language users can book an interpreter themselves, while for the other language groups, public service providers handle the booking. Most informants describe this as a straightforward system, provided that the services remember to book an interpreter. In municipalities with many minority language speakers, good routines have generally been established when it comes to booking interpreters, but in many places the system is vulnerable. Thus, there is a need for a system where minority language speakers can book interpreters themselves.

Trust challenges are discussed by all minority language speakers. Trust comprises many aspects, from the interpreter keeping appointments and proving to be linguistically and interpretively qualified, to them complying with the duty of confidentiality. When the issue of trust is discussed, it is particularly the duty of confidentiality that interviewees are concerned with. Everyone we have spoken with considers this to be an important topic, but it varies whether they have experienced that the interpreters have breached their duty of confidentiality. The sign language users convey a great deal of trust in interpreters, while the newer minority language speakers have more mixed experiences.

Legal rights challenges may involve misunderstandings that arise due to inadequate information or linguistic misunderstandings that can potentially have serious consequences for the minority language speaker. Such misunderstandings can occur in all parts of the public sector but have particularly important consequences in areas such as health and the judiciary, and may, for example, lead to decisions in asylum cases, police cases, child welfare cases, divorce cases, benefit cases, etc. being made on an incorrect basis.

The challenges in the field of interpreting are interrelated, and in sum, all have consequences for the legal protection of the minority language speaker. If the interpreter's *competence* is not good enough, this will affect what is communicated. If the *duty of confidentiality* is not complied with, this will influence what the minority language speaker will be open about and what they will not. In our interview material, it is especially persons who identify as LGBTIQ+ who are explicit about this. Many say they avoid using an interpreter because they do not know if they can trust that the interpreter complies with the duty of confidentiality.

Recommendations

The experiences of minority language speakers that we have gathered in this report show that the picture is complex. Most of the variation is related to the historical and legal position of the different groups. Here, it is the speakers of newer minority languages who experience the greatest challenges. The Interpreting Act imposes a duty on public service providers to use qualified interpreters in meetings with minority language speakers, where interlocutors do not speak a common language. However, minority language speakers have no individual right to an interpreter. This distinguishes them from the other two groups, where sign language users are entitled to interpreters under the National Insurance Act and Sami speakers have rights under the Sami Act.

Our recommendations cover both user and system level. The recommendations are based on the concrete descriptions communicated to us through the user interviews and, by extension, the implications this has at the system level.

1 *Introduction of a right to an interpreter for newer minority language speakers in meetings with the public sector*

The Interpreting Act requires public bodies to use interpreters if the interlocutors cannot communicate through a common language. However, the Act does not give speakers of newer minority language the right to interpreters, like sign language speakers and Sami speakers already have today. A right can contribute to make these minority language speakers a more active party and reduce the power imbalance in meetings with public services. By establishing a right to an interpreter, they will be able to assess their need for an interpreter themselves and, by extension, also be given the opportunity to book an interpreter themselves for meetings with public services.

2 *Training in the use of interpreters for minority language speakers*

Quality in conversations involving interpreters presupposes that both parties have knowledge of this as conversational form. The knowledge related to how interpreted conversations unfold, about the interpreter's role and about the ethical obligations of the interpreter. Knowledge about interpreting can help reduce misunderstandings, and it can make the minority language speaker more aware of which expectations and demands they may direct at the interpreter.

3 *Training for public sector employees focusing on the Interpreting Act*

The training must focus on both the intentions of the Interpreting Act and key provisions such as the obligation to use qualified interpreters and the prohibition against using children as interpreters. The information must partly be communicated through written material (web-based) and through information channels that different parts of the public sector use in training and dissemination of information. Specifically, the training must include:

- Booking an interpreter.
- Requirements relating to qualifications and the right to appeal.
- Information about the interpreter's role – rights and ethical guidelines.
- The role of interpreter, preparation and conducting a conversation with an interpreter.

4. *Use of interpreters as a compulsory subject in professional education*

Practitioners within health, welfare services, refugee services, education, and police are the public service employees who most often encounter minority language speakers. It is particularly important for them to acquire knowledge about norms and regulations related to the use of interpreters through their education. The education should include practical training in the use of interpreters – not just theoretical knowledge.

5. *Increased focus on ethical issues and on interpreting in vulnerable situations.*

In the education of interpreters, greater emphasis should be placed on interpreting in vulnerable situations. The ethical obligations of interpreters must comprise attitudes towards vulnerable groups and training in interpreting in situations where the minority language speaker will receive or convey messages that are emotionally demanding. This may, for example, be conversations about health-related issues, in the case of accidents, court cases, asylum cases, child welfare cases or other conversations that revolve around sensitive themes or dramatic events.

6. *Development of a better booking system for interpreting services and improved employment conditions for interpreters.*

For newer minority languages, interpreting services are an unregulated market where there are major differences from municipality to municipality. Private interpreting services dominate in large parts of the country and many of these cannot guarantee that interpreters meet the requirements of the Interpreting Act. A future model may be based on further developing of the register of interpreters so that it can also fulfil such a function. Other models should also be studied. Such studies should also look at regulation of pay and working conditions for interpreters.

7. *Development project to contribute to greater awareness of the importance of good interpreting services.*

In public services that often use interpreting services, a development project should be established where public employees receive training in the use of interpreters. The aim must be to gain knowledge and awareness related to one's own use of interpreters. At the organizational level, a development project can help to bring forth a system for integrating interpreting services into daily work.

9. *Supervision and notification.*

Minority language speakers may find themselves in situations where they depend on interpreting, which makes it difficult to report or complain about poor interpreting. The unequal power relationship between users on the one hand and interpreters, interpreting services and public service providers on the other hand can make it difficult to speak up if they experience a breach of good interpreting practice. We propose a system where the County Governor has a duty to monitor compliance with the Interpreting Act, and to recommend that consideration should be given to introducing a reporting system where minority language speakers can report such breaches anonymously.

Čoahkkáigeassu

Dán raportta vuolggasadjin lea sierra tulkonlága ásaheapmi, mii gusto buot minoritehtagielagiidda guđet dárbbasit gielalaš doarjaga deaivvadettiin almmolašvuodain. Tulkonláhka geatnegahtá almmolaš bálvalusbargiid atnit tulkka jus ságastallanbealit eai sáhte gulahallat oktasaš gielain. Dasa lassin leat seavagielašgiin ja sámegielašgiin vuoigatvuodát tulkonbálvalussii álbmotoadjolága ja sámelága vuodul. Sihke seavagiella ja sámegiella leat almmolaš gielat Norggas, man dihtii giellaášši lea dehálaš oassin sin historjjás, kultuvrras ja identitehtas. Sámegiella lea virggálaš hálddašangiellange sámi giellahálddašanguovllus.

Tulkonláhka fátmasta minoritehtagielat sisafárrejeddiid, seammá láchkai go eará minoritehtagielagiid, muhto sis nappo eai leat dat vuoigatvuodát mat seavagielašgiidda ja sámegielašgiidda leat gustovažžan. Buot giellajoavkkuide gusto hálddašanláhka, mii geatnegahtá almmolašvuoda gozihit ahte geavaheaddit ožžot doarvái dieđuid almmolaš bálvalusaid birra, mii mánggain oktavuodain mielddisbukta atnit tulkka go beilin ii leat oktasaš giella. Tulkonláhka aiddostahtá dán lassin, dan bokte ahte láhka geatnegahtá almmolašvuoda atnit tulkka dalle go bealit eai gulahala oktasaš giela bokte.

Proševtta ulbmil

Dán raportta vuodđun lea prošeaktabargu čađahuvvon Integrerer- ja girjáivuodadirektoráhta (IMDi) olis guovvamánu rájes juovlamánu rádjai 2022. Proševtta ulbmilin lea leamaš háhkat máhtu minoritehtagielat tulkageavaheddiid vásáhusain ja perspektiivvain anedettiin tulkka deaivvadettiin almmolašvuodain. Máhttu galgá leat vuolggasadjin tulkonlága implementeremii, ja sihkaruššat ovttdássásaš almmolaš bálvalusaid minoritehtagielat ássiide Norggas. Proševtta lea NTNU Samfunnsforskning dutkiidjoavku čađahan ovttasráđiin miel dutkiiguin gain lea iešguđet minoritehtagielaid gealbu. Proševttas leat jearahallan čuovvovaš giellajoavkkuid tulkageavaheddiid: Sámegiella, seavagiella ja čieža odđasat minoritehtagiela: arábalaš, polskalaš, kurdalaš, dari-, pashto-, swahili- ja tigrinjagiella. Dáid golmma giellakategoriijaide lassin leat erenoamážit čalmmustahtán minoritehtagielagiid geat atnet iežaset LHBTIQ+-olmmožin, joavku mii dávjá lea guovttegeardásaš hearckes dilis.

Raportta vuodđun leat oktiibuot 35 ovttaskas jearahallama tulkageavaheddjiiguin. Dasa lassin leat oassálastán čoahkkimiidda ja leat leamaš ságastallamat mánggaid giellajoavkkuid ovddasteddjiiguin, ja leat geahčadan čálalaš materiála mii čuvgešii geavaheaddjiperspektiivva laktasan tulkonfáddái. Ságastallamiid ja jearahallamiid áigumuššan lea leamaš čuvget mo tulkoma bokte olahivččii *ovttadássásaš bálvalusaid ja riektesihkkarvuoda* ovttaskas olbmui.

Raportta bajit dási fáddán lea tulkageavaheddjiid vásáhusat tulkaatnimis, oktan tulkaatnima máhtuin ja vejolaš cakkiiguin tulkaatnimii. Fáttát mat dása gusket lea jávohisvuodageasku, luohhtevašvuohta ja riektesihkkarvuohta. Tulkkaid gealbu lea maiddá guovddáš fáddá, ja erenoamážit dakkár oktavuodain goas tulkageavaheaddjit oaivvildit ahte dat eai leat doarvái buorit – juogo minoritehtagielas, dárogielas dahje guktuin. Sámeielat tulkageavaheddjiin eatnašat sihke áddejit ja hállet buorre muddui dárogiela, muhto eai doarvái buot oktavuodain (omd. doaktára luhtte), ja nu ságastallamis sáhtá olu manahit, guktot guvlui (sihke tulkageavaheaddjái ja -headdjis). Buot dáid fáttáid ektui leat sihke ovttaláganvuodát ja erohusat giellajoavkkuid rastá. Oaidnit ahte sohka bealli ja ahkige váikkuhit, ja eandalii gažaldagaide laktasan iešguđet dilálašvuodaid tulkadárbbuide.

Dás namuhuvvo erenoamážit dearvvašvuodasuorgi suorgin gos olus dovdet dárbbu atnit gielaset, ja dan dihtii nubbi bealli dárbbáša tulkka. Vuoduštussan dása lea vuos ahte dearvvašvuodagažaldagat dávjá vuorráduhttet nu ahte «sánit jávket», nu mánggas dadjet. Dán oktavuodas lea sáhka dárogielmáhtus. Dasto leat mánggas maid fuolas das ahte dearvvašvuodaguoski fáttát gáibidit sátneriggodaga dárogielas, mat mánggasiin eai leat. Minoritehtagielat sisafárrejeddjiid dárbu tulkii dábálaččat nohkagoahtá dađi mielde go dárogielmáhttu buorrána. Muhto dát ii gusto seavagielagiidda, guđet eatnašat dárbbášit tulkka eallinagi, ja mánggain oktavuodain dat ii gusto sámeielagiiddage.

Govva hástalusain

Tulkageavaheddjiid vásáhusaid sáhtá čohkket čuovvovaš njealji čuoggái:

- Gealbohástalusat
- Olahanhástalusat
- Luohhtevašvuodahástalusat
- Riektesihkkarvuodahástalusat

Gealbohástalusat gusket tulkkaid gelbbolašvuhtii. Tulkonláhka geatnegahtá almmolaš bálvalusbargiid atnit gealbuvvon tulkkaid. Seavagieltulkkaid dáfus gáibiduvvo seavagielas bacheloroahppu vai lea gealbuvvon. Eará giellajoavkkuide leat unnimusgáibádusat sakka vuollelis. Ođđasat minoritehtagielaid tulkkaide rievddadallet gealbudahttimat sakka. Mánnga gielas leat stáhtadohkkehuvvon tulkkat, mii lea dat bajimus gealbudahttindási, muhto leat maiddá tulkkat guđet eai dávis unnimusgáibádussii. Tulkkaid gielalaš ja tulkonfágalaš gealbu lea danin dakkár hástalussan maid mánnga minoritehtagielat sisafárrejeaddji atnet gáibideaddjin.

Olahanhástalusaid válldahallet buot joavkkut, muhto dat lea erenoamáš hástalussan minoritehtagielat sisafárrejeddiide. Dán jovkui lea muddekeahtes gaskkusteampi tulkonbálvalusa hárrái, mii mielddisbukta ahte suorggis leat aktevrat guđet eai sáhte duođaštit tulkkaid gealbbu eaige leat tulkkat guđet leat olámuttos dalle go tulkaatnit sin dárbašit. Dávjá lea sáhka das ahte eanaš tulkkat barget luođubargin. Mii guoská sámegielat tulkkaide, de leat dearvvašvuodasuorggis ásahuvvon vuogádagat tulkkaid gaskkusteami hárrái, ja tulkkaid gaskkustit sámi guovlluide ásahuvvon gealbobirrasiid bokte. Seavagiellasuorggis leat tulkkain dábálaš virgádangaskavuodát ja gaskkustuvvo NAV bokte. Seavagielat tulkageavaheadjit sáhttet ieža tingot tulkka, ja eará joavkkuide tingojit fas almmolaš bálvalusbargit tulkka. Eatnašat válldahit dán vuogas vuogádahkan, dainna eavttuin ahte muitet tingot tulkka. Gielddain gos leat olu minoritehtagielaga, leat ásahuvvon buorit bargomálet dása, muhto doppe gos dát ii doaimma lea hearkkes vuogádat. Dát dagaha ahte ohcaluvvo vuogádat mainna minoritehtagielat tulkageavaheadjitge ieža sáhtášedje tingot tulkka.

Luohttevašvuodáhástalusat lea juoga maid buot minoritehtagielat tulkageavaheadjit máinnašit. Luohttevašvuodha lea visot das rájes go tulka boahtá šihhton bargui ja čájehuvvo leat gielalaččat ja tulkonfágalaččat gelbbolaš, dasa ahte doallá jávohisvuodageaskku. Go luohttevašvuoda birra digaštallojuvvo, de beroštit eandalii jávohisvuodageaskkus. Dát lea dehálaš fáddá buohkaid mielas geaiguin leat háleštan, muhto rievddadallá das, leat go vásihan ahte tulkkat leat rihkkun jávohisvuodageaskku. Seavagielat tulkageavaheadjit dovddahit nana luohttevašvuoda tulkkaide, ja ođđasat minoritehtagielat tulkageavaheddiin ges leat mánngabealat vásáhusat.

Riektesihkkarvuodáhástalusat sáhttet leat boasttuáddejumiid birra mat šaddet váilevaš dieđuiddahje gielalaš boasttuáddejumiid geažil, mat sáhttet garrasit čuochat minoritehtagielat tulkageavaheadjai. Dákkár boasttuáddejumit sáhttet šaddat

almmolaš suorggi buot osiin, muhto erenoamážit čuohtat omd. dearvvašvuodas ja riektebálvalusas, ja sáhtta ovdamearkka dihtii dagahit ahte mearrádušat nu go asylaássiin, bolesássiin, mánáidsuodjalanássiin, earránanássiin ja doarjjaássiin leat boasttuvuođa vuodul.

Hástalusat tulkonsuorggis gullet oktii, ja oktiibuot dát čuhcet minoritehtagielat tulkageavaheaddji riektesihkkarvuhtii. Jus tulkka *gelbbolašvuohhta* ii leat doarvá buorre, de váikkuha dát dasa mii gaskkustuvvo. Jus *jávohisvuodageaskku* ii doala, de dát váikkuha dasa maid minoritehtagielat tulkageavaheaddjit mitalit ja maid eai. Min jearahallanmateriálas leat vasedin sii guđet gullet LHBTIQ+-jovkui guđet dás leat eksplisihhta. Mánngas eai áiggošii geavahit tulkka go eai dieđe sáhttet go luohttit dasa ahte tulka doallá *jávohisvuodageaskku*.

Rávvgat

Minoritehtagielagiid tulkageavaheddjiid vásáhusat čájehit ahte lea seagáš govva. Eanaš variašuvdna lea iešguđet joavkkuid historjjálaš ja rievttálaš dili ektui. Dás erenoamážit ođđasat minoritehtagielat tulkageavaheaddjit dovdet daid stuorámuš hástalusaid. Tulkonláhka geatnegahtta almmolaš bálvalusbargiid atnit gelbbolaš tulkka deaivvadettiin minoritehtagielagiiguin dalle go ságastallanbealit eai hálddaš oktasaš giela. Minoritehtagielat tulkageavaheddjiin ii datte leat makkárga oktagaslaš vuoigatvuohhta tulkii. Dát earuha sin dan guovtti eará joavkkus, gos seavagielaš leat vuoigatvuodát tulkii álbmotoadjolága mielde ja sámeagielaš leat vuoigatvuodát sámelága mielde.

Min rávvgat siskkildit sihke geavaheaddji- ja vuogádatdási. Rávvgiit vuolggasadjin leat dat konkrehta válddahallamat mat gaskkustuvvojit geavaheaddjijearahallamiid bokte, ja dasto joatká dainna makkár implikašuvnnat das leat vuogádatdásis.

1. Ásahit ođđasat minoritehtagielagiidda vuoigatvuoda tulkii deaivvadettiin almmolašvuodain

Tulkonláhka geatnegahtta almmolaš instánsasaid atnit tulkka jus ságastallanbealit eai sáhte gulahallat oktasaš giela bokte. Láhka datte ii atte minoritehtagielagiidda vuoigatvuoda tulkii nugo seavagielaš ja sámeagielaš dál juo lea.

Vuoigatvuohhta sáhtta ođđasat minoritehtagielagiid eanet oalgguhit beallin ja geahpedit fápmodássehivuođa deaivvademiin gaskal almmolašvuoda ja minoritehtagielat tulkageavaheddjiid. Vuoigatvuodanannema bokte sáhttet

ieža árvoštallat dárbbášuvvo go tulka, ja dan maŋŋil besset ieža tingot tulkonbálvalusa deaivvadettiin almmolašvuodain.

2. *Minoritehtagielat tulkageavaheaddjiid oahpahit mo atnit tulkka*

Vai lea ságastallamis kvalitehta tulkka anedettiin, eaktuda ahte guktot bealit máhttet dán ságastallanvuogi. Dás lea sáhka sihke das mo ságastallan geavvá, tulkka rollas ja tulkka ehtalaš geatnegasvuodain. Máhttu tulkoma birra sáhtta geahpedit boasttuáddejumiid, ja minoritehtagielat tulkageavaheaddji sáhtta šaddat dihtomielalažžabun dasa makkár vuordámušat ja gáibádusat sis sáhttet leat tulkii.

3. *Tulkonlága birra oahpahas almmolaš suorggi virggehasaide*

Oahpahas galgá siskkildit sihke tulkonlága intensuvnnaid ja guovddáš mearrádusaid birra nugo geatnegasvuoda atnit gelbbolaš tulkmaid ja gielddus atnit mánáid tulkkan. Dieđut galget belohakkii gaskkustuvvot čálalaš dieđuid bokte (neahttavuđot), ja maiddá diehtujuohkinkanálaid bokte maid almmolaš suorggi iešguđet oasit atnet oahpahas ja diehtujuohkingaskkusteamis. Konkrehta galgá oahpahas sisttisoallat:

- Tulkka tingoma birra
- gáibádusaid gelbbolašvuhtii ja váidinvejolašvuhtii
- dieđuid tulkka rollas – vuoigatvuodaid ja ehtalaš láidagiid birra
- tulkarolla birra, ja mo ráhkkanit ja čadahit ságastallama tulkkan

4. *Tulkka atnin bákkolaš fáddán profešuvdnaoahpuin*

Profešuvdnadoaimmaheaddjit dearvvašvuodas, čálggus, báhtareaddjiguoski bálvalusain, oahpus ja bolesis leat daid gaskkas geat eanemus deaivvadit ođđasat minoritehtagielagiiguin. Lea hirbmat dehálaš vuodđooahpahasaid bokte háhkat máhtu njuolggadusaide laktasan dasa mo atnit tulkka. Oahpahas berrešii hárhjehallat mo atnit tulkka – iige leat dušše teorehtalaš máhtu.

5. *Eanet čalmmustahttin ehtalaš čuoල්mmaide ja tulkomii hearkkes dilálašvuodain*

Tulkaoahpus berre eanet deattuhit tulkoma hearkkes dilálašvuodain. Tulkmaid ehtalaš geatnegasvuodát galget fátmastit sihke guottuid hearkkes joavkkuid ektui ja oahpu ja hárhjehusa tulkot dakkár diliin gos minoritehtagielagat leat vuostáiváldimin dahje gaskkusteamen dieđuid mat leat gáibideaddji ja čuhcet dovdduide. Dát sáhttet omd. leat ságastallamat laktasan

dearvvašvuodagažaldagaide, lihkohisvuodaide, diggeáššiide, asylaáššiide, mánáidsuodjalanáššiide dahje eará ságastallamiidda main lea sáhka losses áššiin dahje dramáhtalaš dáhpusain.

6. *Buoret tinjonvuogádaga ovdánahttin tulkonbálvalusaide ja tulkkaid virgádaneavttut*

Ođđasat minoritehtagielain lea tulkonbálvalus muddekeahtes márkan ja leat stuorra erohusat gielddas nubbái. Priváhta tulkonbálvalusain lea stuorra sadji eanaš osiin riikkas, ja mánggas eai almmut eaige sáhte dáhkidit ahte sii devdet tulkonlága gáibádusaid. Boahhtevaš modealla sáhtta leat buoridit tulkaregistara nu ahte datge sáhtta vuhtiiváldit dákkár doaimma. Eará modeallaidge berrešii čielggadit. Dákkár čielggadeapmái berrešii tulkkaid bálká- ja bargoeavttuid muddenge gullat.

7. *Ovdánahttinprošeakta lasihit dihtomiela buriid tulkonbálvalusaid mearkkašumi hárrái*

Bálvalusain mat dávjá atnet tulkonbálvalusa, berrešii ásahtit ovdánahttinprošeavtta mas almmolaš virggehasat ožžot oahpahusa ja hárjehusa atnit tulkka. Áigumuššan ferte leat iežas tulkaatnimii sihke lasihit máhtu ja lasihit dihtomiela. Doaimmahusdásis sáhtta ovddidanprošeakta ovdánahttihit vuogádaga tulkonbálvalusa searvadahttit beaivválaš bargguide.

8. *Geahčču ja dieđiheapmi*

Tulkageavaheaddjit leat dávjá dakkár dilálašvuodain mas vuhtto sorjavašvuohta, man geažil lea váttis dieđihit dahje váidit. Dat eahpedássásaš fápmogaskavuohta gaskal sin geat leat geavaheaddjit nuppi bealde ja tulkkat, tulkonbálvalus ja almmolaš bálvalusaddi nuppi bealde, sáhtta váddudit mitalit jus vásihit buriid tulkonvieruid rihkkuma. Evttohat vuogádaga mas stáhtahálldašeaddjis lea geahččogeatnegasvuohta dasa ahte tulkonláhka doahhtaluvvo, ja ahte čielggaduvvo álggahit dieđihanvuogádaga gosa tulkageavaheaddjit sáhttet namakeahttá dieđihit dákkár rihkkumiid.

1. Innledning

Denne rapporten bygger på et prosjekt om minoritetsspråkliges erfaringer med bruk av tolk. Prosjektet er gjennomført på oppdrag for Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) i perioden februar – november 2022. Formålet med prosjektet har vært å framskaffe forskningsbasert kunnskap om perspektiver på bruk av tolk og opplevelser av tolkemedierte møter med det offentlige. Kunnskapen skal danne utgangspunkt for implementering av tolkeloven, samt sikre likeverdige offentlige tjenester til minoritetsspråklige innbyggere i Norge. Gjennomføringen av prosjektet er gjort av en forskergruppe ved NTNU Samfunnsforskning i samarbeid med medforskere som har kompetanse innenfor språk som snakkes av minoritetsspråklige innbyggere i Norge. I prosjektet har vi innhentet erfaringer fra tre kategorier minoritetsspråklige: Urfolk – representert ved innbyggere som har nord-samisk som førstespråk, innbyggere som er tegnspråklige, og innbyggere som snakker nyere minoritetsspråk. I tillegg til disse tre språklige kategoriene har vi hatt et særlig fokus på minoritetsspråklige innbyggere innenfor lhbtq+-gruppa. Denne gruppa befinner seg i en dobbelt sårbar situasjon fordi de både er en språklig minoritet og bryter samtidig med normer for kjønn og seksualitet. Dette kan gjøre dem utsatt både i samfunnet generelt og i minoritetsmiljøer spesielt.

1.1 Minoritetsspråkliges perspektiver

Møter mellom minoritet og majoritet innebærer en rekke ulike kommunikasjonssituasjoner. Slike møter kan være formelle eller uformelle, de kan være planlagte eller oppstå spontant, de kan handle om hverdagslige ting eller de kan omhandle uvanlige eller vanskelige tema. Tolkning mellom minoritetsspråklige og det offentlige handler som oftest om de formelle og planlagte samtaler. Tolkens rolle er å muliggjøre kommunikasjon mellom to parter som mangler (eller har mangelfullt) felles språk. Kvaliteten på den tolkede samtalen påvirkes av en rekke forhold – både knyttet til tolk, tolkebrukere, tolkesituasjon, rammebetingelser og lignende. I tillegg påvirkes samtalen av hvilken erfaring samtalepartnerne har med å bruke tolk og hvilken forståelse de har av tolkens rolle. I hvilken grad tolken er forberedt på hva samtalen skal handle om kan også virke inn. I kommunikasjonssituasjoner der man mangler et felles språk er begge parter tolkebrukere. I denne rapporten er det imidlertid de minoritetsspråkliges perspektiver som er i fokus.

Det fins etter hvert en del kunnskap og forskning om tolkefeltet generelt, mens erfaringer fra de minoritetsspråklige tolkebrukerne i mindre grad er beskrevet. Dette gjelder alle kategorier minoritetsspråklige: Nasjonale urfolksspråk, nasjonale minoritetsspråk, vårt nasjonale tegnspråk og det som omtales som nyere minoritetsspråk. Den siste kategorien vil typisk være språk som brukes av personer med innvandrerbakgrunn. Størrelsen på de ulike språkgruppene varierer. Antallet som bruker norsk tegnspråk er om lag 16 500¹. De fleste av dem som er døve i denne gruppa vil være avhengig av tolk livet ut når de skal kommunisere med personer som ikke behersker tegnspråk. Når det gjelder den samiske befolkningen og de nasjonale minoritetene fins det ikke sikre tall – verken på hvor store språkgruppene er eller hvor mange som er aktive tolkebrukere.

Når det gjelder innvandrerbefolkningen, er dette den tallmessig største kategorien minoritetsspråklige (rundt 800 000 personer i Norge har kommet som innvandrere²). Det fins imidlertid ingen oversikt over hvor mange som er avhengig av å bruke tolk. Det er også viktig å understreke at «nyere minoritetsspråk» er en stor og uensartet gruppe. Pr i dag er det registrert kvalifiserte tolker på over 70 språk i Nasjonalt tolkeregister³. Behovet er enda større, men dette illustrerer uansett at tolkebehovet er omfattende. Selv om de fleste med innvandrerbakgrunn lærer norsk i løpet av de første årene de bor i Norge, vil det være enkelte som vil ha behov for tolk lenge – kanskje alltid. Det er også viktig å ta høyde for at norskferdighetene kan svekkes med årene. Dette gjelder ikke bare blant de med innvandrerbakgrunn, men er noe de er særlig oppmerksomme på innenfor de samiske miljøene⁴. Behovet for tolk vil dessuten være avhengig av situasjon. Ved sykdom, i krisesituasjoner eller i møte med politi og rettsapparat vil behovet for at kommunikasjonen foregår på et språk man behersker godt, ofte være større.

Historiske og kulturelle forskjeller mellom minoritet og majoritet kan ha betydning for kommunikasjonen. Et eksempel er fornorskningprosessen overfor den samiske befolkningen, der forbudet mot å snakke samisk er et mørkt kapittel i vår historie. I møter mellom samisktalende og norsk offentlighet, kan dette bakteppet påvirke kommunikasjonssituasjonen og gjøre tolkerollen ekstra utfordrende. Tolking mellom

1 Av de 16 500 tegnspråkbrukerne er om lag 5000 døve. Tall er hentet fra Norges døveforbund, se: <https://www.doveforbundet.no/tegnspak/hva>.

2 <https://www.ssb.no/innvandring-og-innvandrere/faktaside/innvandring>.

3 <https://www.imdi.no/tolk/hva-er-nasjonalt-tolkeregister/>

4 Samtale med Gudrun Eriksen Lindi, leder ved Samisk språk- og kulturesenter i Karasjok.

asylsøkere og utlendingsmyndigheter er et annet eksempel på en tolkesituasjon som har spesielle særtrekk knyttet til kultur og historie. Dette er eksempler på situasjoner som tydeliggjør den ulikeverdige maktdimensjonen mellom minoritet og majoritet. Dette aspektet har det vært viktig å være klar over og ta hensyn til i gjennomføringen av prosjektet. Forståelse er viktig for å vite hva man skal se etter. Vårt forskerteam har forsket på ulike problemstillinger knyttet til språk, kommunikasjon og bruk av tolk (Berg og Ask, 2011; Berg, 2012; Berg og Tronstad, 2015; Berg, Haugen, Elvegård og Kermit, 2018; Berg og Paulsen, 2021). I to av studiene har minoritetsperspektivet stått sentralt. Den ene handler om møter mellom tegnspråklige og rettsapparatet (Olsen, Mjøen, Rønning og Kermit, 2010; Kermit, Mjøen og Olsen 2011; Mjøen og Kermit 2018). Den andre handler om tolkerollen i møter mellom enslige mindreårige flyktninger og barnevernet (Berg, Caspersen, Garvik, Paulsen og Svendsen (2018).

1.2 Rapportens oppbygging

Etter dette innledningskapittelet (kapittel 1) vil vi i kapittel 2 presentere et tematisk bakteppe for det som er rapportens tema. I kapittel 3 går vi igjennom prosjektets problemstillinger og metodiske tilnærming. Her vil vi også kort drøfte prosjektgjennomføring og etiske problemstillinger. I kapitlene som følger vil vi presentere resultater fra intervjuer og annen datainnsamling som er gjennomført i de ulike språkmiljøene. Vi starter med intervjuene på nordsamisk (kapittel 4) der vi både har gjennomført individuelle intervjuer, gruppesamtaler, deltakende observasjon og hentet materiale fra sosiale medier. Kapittel 5 handler om tegnspråk, der to av våre forskere med lang erfaring fra både tegnspråklig tolking og utdanning av tegnspråktolker har vært viktige bidragsyttere. Kapittel 6 presenterer resultatene fra intervjuer med tolkebrukere på sju nyere minoritetsspråk. Det siste empirikapittelet (kapittel 7) handler om erfaringer med tolkede samtaler blant minoritetsspråklige som identifiserer seg innen lhbtq+-gruppa. Materialet er basert på individuelle intervjuer, gruppesamtaler og deltakelse på «Skeiv cafe». Kapittel 8 oppsummerer erfaringer på tvers av språkgruppene. Vi avslutter med kapittel 9 der vi oppsummerer tolkebrukernes erfaringer og kommer med våre anbefalinger.

2. Tematisk bakteppe

Det offentlige tjenesteapparatet er pålagt å gi et likeverdig tilbud til alle, uavhengig av hvilken bakgrunn tjenestemottaker har. Det betyr at alle, uavhengig av kjønn, alder, etnisitet, språkkompetanse eller funksjonsnivå, skal ha rett til å motta tjenester som reelt sett er likeverdige. Dette innebærer at tjenestene skal være *like gode* for alle brukere; det skal være *like god tilgang* til tjenestene for alle brukere; og det skal være *resultatlighet* for alle brukere. Språk er en viktig forutsetning for å kunne formidle behov og for å tilby gode og likeverdige tjenester, og når ansatte og brukere ikke behersker samme språk, er tolk et nødvendig hjelpemiddel. Denne erkjennelsen er ikke ny, men det er først nå nylig vi har fått en egen tolkelov som forplikter det offentlige til å bruke tolk i situasjoner der partene ikke snakker samme språk. Før vi går nærmere inn på problemstillingene i prosjektet, vil vi presentere et bakteppe for studien. Hensikten med dette er å gi et kort historisk overblikk, gi en oversikt over organisering og lovgrunnlag, samt en kort gjennomgang av den mest sentrale forskningen på feltet.

2.1 Tolking som forskningstema

Både i Norge og internasjonalt er det gjort en del forskning på tolking. Hvis vi også inkluderer studier som drøfter tolketemaet (uten at dette er forskningens hovedfokus), har vi et bredt tilfang på innsikter som kan bidra til å løfte fram sentrale problemstillinger. Det gjelder for eksempel innvandreres møter med barnevernet, helsesektoren og NAV som er beskrevet i flere studier (Kriz og Skivenes, 2010; Berg, 2011, 2012, 2018; Fylkesnes og Netland, 2012; Buzungu, 2020). Forskning om bruk av tolk er i stor grad basert på hvordan tjenesteyterne opplever kommunikasjonssituasjonen. Dette betyr ikke at brukerperspektivet konsekvent er utelatt, men at vurderinger og refleksjoner tar utgangspunkt i hvordan tjenesteytere innenfor ulike sektorer vurderer situasjonen. Men det fins unntak. Et eksempel er doktoravhandlingen til Irmelin Kjelaas om samtaler mellom miljøarbeidere og enslige mindreårige flyktninger (Kjelaas, 2016), forskningsrapporten *Bruk av tolk i barnevernsinstitusjoner og omsorgssenter for enslige mindreårige* (Berg mfl., 2018) og doktoravhandlingen til Hilde Fiva Buzungu om bruk av tolk i NAV (Buzungu, 2021).

Tolking som tema har vært mindre sentralt i forskningen som omhandler den samiske befolkningen og urfolk, noe som kan ha sammenheng med at de i mange år var utsatt for et sterkt assimilasjonspress, med krav om kun å snakke norsk. I dag ser man likevel at det er et stort behov for språklig støtte (og bruk av tolk) – særlig i den eldste delen av den samiske befolkningen (Saus, 2021).

Når det gjelder forskning på tegnspråktolking er forskningen i norsk kontekst noe begrenset, mens det fins en rekke internasjonale studier. For dette forskningsprosjektet, som fokuserer på norske forhold, vil forskning som er gjort her i landet være spesielt interessant. Norsk forskning om tegnspråktolking har først og fremst fokusert på tolking i utdanning (Berge 2020; Kermit og Berge 2018; Ringsø og Agerup, 2018), fjerntolking (video/bildetolking) (Haualand, 2011, 2012, 2014) og politi og rettsvesen (Kermit m.fl. 2011; Olsen og Kermit, 2015; Olsen m.fl. 2010). Noe av bakgrunnen for interessen for tolking i politi og rettsvesenet kan være det som omtales som «Fritz Moen saken», der en hørselshemmet mann ble dømt etter en skandaløs rettsprosess der mangel på kvalifisert tolking var et sentralt punkt. Saken omtales som en av de største rettsskandalene i norsk historie. Fritz Moen ble feilaktig dømt for dobbeltdrap og sonet over 18 år i fengsel før han fikk saken gjenopptatt, og han ble da frikjent. Denne saken fikk satt fokus på tolking i offentlige tjenester og spesielt i strafferettspleien (NOU 2007: 7 *Fritz Moen og norsk strafferettspleie*). Som utredningen fastslår, var ikke behovet for tolk ivaretatt gjennom hele prosessen: *Den første tilståelsen kom uten døvetolk* (NOU 2007:7 s. 280). Denne saken viser hvor feil det kan gå når individers rettsikkerhet ikke ivaretas gjennom å sikre at tolking blir foretatt av kvalifiserte profesjonsutøvere, og ikke minst at tolken er til stede når det skal kommuniseres med personer som ikke behersker norsk.

Internasjonalt har forskning om tegnspråktolking stadig utviklet mer kunnskap om tolkefeltet. De Meulder og Haualand (2019) inntar et overordnet perspektiv og diskuterer problemstillinger knyttet til tilgjengelighet til offentlige tjenester, noe som er relevant for flere av minoritetsspråkene i Norge. Tolketjenester er opprettet for å gjøre offentlige tjenester tilgjengelige for minoritetsspråklige innbyggere. Samtidig argumenterer de for at det er en risiko for at utvikling av tolketjenester reduserer eller hindrer utvikling av tjenester på minoritetenes egne språk. Det ideelle vil jo være at minoritetsspråklige innbyggere kan få offentlige tjenester fra tjenesteytere som behersker det aktuelle minoritetsspråket. De setter søkelys på at tilgjengelighet til offentlige tjenester på denne måten kan gjøres uten tolketjenester. De Meulder og Haualand (2019) finner at tolketjenestene som samfunnsmessige og politiske

institusjoner er lite utforsket. De presenterer samtidig en oversikt over forskning om tegnspråktolking som belyser ulike aspekter av feltet, og de kategoriserer forskningen under ulike teoretiske perspektiver. Forskningen spenner fra oversettelsesteoretiske tema som oversettelsesstrategier (Leeson og Foley-Cave, 2007; Napier, 2002), til strategier for forberedelse til tolkeoppdrag (Nicodemus m.fl., 2014), og tolkerolle og yrkesetikk (Tate og Turner, 2002). De gir også en oversikt over forskning på ulike arenaer eller fagområder der tolking foregår, som helse (Nilsson m.fl., 2013; Leeson m.fl., 2014), utdanning (Antia og Kreimeyer, 2001; Berge, 2020; Kermit og Berge, 2018; Marschark m.fl., 2005; Ringsø og Agerup, 2018; Thoutenfoofd, 2005; Winston, 2004), politi og rettsvesen (Kermit m.fl., 2011; Olsen og Kermit, 2015; Olsen m.fl., 2010; Napier og Haug, 2017; Russel, 2021), fjerntolking (bilde/video-tolking) (Haualand, 2011, 2012, 2014; Napier m.fl., 2017; Warnicke og Pejert, 2012), konferansetolking (Stone og Russel, 2014) og politisk deltakelse (Turner og Napier, 2014). Oversikten fra De Meulder og Haualand (2019) (som her er supplert med noen referanser) viser at forskningen på feltet er relativt omfattende.

Når det gjelder perspektivet til de tegnspråklige innbyggerne som bruker tolketjenester, er det gjort lite forskning både i Norge og internasjonalt. I denne sammenheng vil vi trekke fram de Wit og Sluis (2014) som har undersøkt hvilke kriterier nederlandske tegnspråklige tolkebrukere legger til grunn når de velger tolk. De gjennomførte en spørreundersøkelse der deltakerne skulle vurdere 12 påstander (fra 1 (ikke viktig) til 4 (viktig)) om tolker som profesjon i tre ulike settinger (arbeid, utdanning og dagligliv (community)). Påstandene var hentet fra forskningslitteraturen og beskrev ulike kvalitetsdimensjoner i tegnspråktolking. Informantene hadde også mulighet til å skrive fritekst i spørreskjemaet. For både arbeid, utdanning og dagligliv ble de samme to kvalitetene ved tolken vurdert som viktigst: 1) *Jeg kan forstå tolken godt* og 2) *Tolken forstår meg godt*. Ved tolking i arbeidssammenheng var det i tillegg viktig at tolken kjenner terminologien (sjargongen) som brukes der, og i undervisningssammenheng var det viktig at tolken passer inn i settingen (ikke for stor aldersforskjell mellom tolk og studenter, og at tolken ikke er like synlig/representativ som de andre profesjonene i settingen). I dagliglivstolking kommer temaene om forståelse på andre og tredjeplass, mens tillit til tolken var aller viktigst. I fritekstfeltene ble følgende punkter fremhevet som viktigst: tillit til at tolken overholder taushetsplikten og oversetter alt, at tolken har gode holdninger og framstår som profesjonell, og at tolken tilrettelegger tolkesituasjonen gjennom dialog med deltakerne, for eksempel om foretrukket plassering og kommunikasjonstil.

Et annet forskningsprosjekt som inntar tegnspråklige tolkebrukeres perspektiv, er Young m.fl. (2019) sin undersøkelse av konseptet «the translated deaf self» («det oversatte døde jeget»). Dette kan defineres som den sosiokulturelle innvirkningen som tolkede møter kan ha på tegnspråklige. Tegnspråklige brukere har gjerne mange, jevnlige og livslange erfaringer med slike møter, som påvirker jeget og identitet, og der maktforholdet er ujevnt fordelt mellom den majoritetsspråklige og den minoritetsspråklige parten som deltar i den tolkende samtalen (ibid).

Kvalitet og medvirkning

Både forvaltningsloven og særlover innen helse og barnevern understreker betydningen av informerte brukere for å sikre kvalitet og likeverdig behandling. Bruk av tolk kan i en slik sammenheng være det som skal til for å unngå å sette brukere av offentlige tjenester i en avmektig posisjon (Berg og Söderstöm 2012; Aadnesen, 2012; Handulle, 2013; Paulsen mfl., 2014). Bruk av tolk er derfor viktig både ut fra et rettssikkerhetsperspektiv, ut fra et tillitsperspektiv og for å sikre likeverdige tjenester. En viktig forutsetning for forsvarlig omsorg og behandling er at retten til å medvirke ivaretas. For å kunne medvirke er brukerne avhengig av å forstå informasjon som blir gitt og kunne gjøre seg forstått. For brukere med begrensede norskerferdigheter er bruk av tolk nødvendig for å bidra til å sikre medvirkning.

I flere studier fokuseres det på *kvaliteten* på tolkearbeidet. Sosialarbeiderne i studien til Kriz og Skivenes (2010) opplevde at tolkene oversetter feil og at ordene som brukes ikke er korrekte. På tilsvarende måte viser Kjelaas og Eide (2015), i sin studie av tolkemedierte samtaler på omsorgssentre for enslige mindreårige asylsøkere, at det ofte er stor avstand mellom det som blir sagt og den tolkede gjengivelsen. Dette skaper misforståelser mellom miljøarbeiderne og de enslige mindreårige og kan føre til et høyere konfliktnivå. Ifølge Randal (2009) får tolkene generelt mye kritikk for kvaliteten på tolkingen i barnevernfeltet. Uten tolker som «kan barnevern» er det grunn til å tro at det lett oppstår misforståelser mellom tolk og barnevernansatte, som vil forplante seg til barnevernets brukere, med ytterligere tillitsproblemer som resultat (Paulsen mfl., 2015).

Bruk av tolk vil kunne løse mange av de språklige utfordringene. Samtidig uttrykker offentlig ansatte at det oppstår utfordringer også i samtaler der det benyttes tolk (Paulsen mfl., 2015). Språk er utviklet i en samfunnsmessig og kulturell kontekst, noe som gjør at ord og begreper kan være vanskelige å oversette. Kriz og Skivenes (2010) mener dette fører til det de velger å kalle *kommunikativ usikkerhet*, hvor både

sosialarbeidere, foreldre og barn føler seg usikre på ord, meninger og intensjoner. Ørving (2007) argumenterer i tråd med dette for at tolking ikke bare handler om den konkrete oversettelsen av ordene, men om en *bredere kulturoversettelse*. Jareg og Pettersen (2006) er inne på mye av det samme når de definerer tolking som *en trofast overføring av budskapet mellom mennesker som mangler felles språk*. Ved å fokusere på budskapet (ikke ordene) tydeliggjøres de kulturelle og samfunnsmessige aspektene i selve tolkesituasjonen. Begge parter i en tolket samtale må kunne stole på at tolken faktisk oversetter det som blir sagt og må selvsagt også kunne stole på at informasjon fra samtalen ikke blir misbrukt. Flere undersøkelser viser at likeverdige tjenester for etniske minoriteter forutsetter at det settes av mer tid til samtale – både på grunn av språklige utfordringer, informasjonsutfordringer og kulturelle forskjeller (Kriz og Skivenes, 2010; Bø, 2010; Berg, 2011; Fylkesesnes og Netland, 2012; Aadnesen, 2012; Derviskadic, 2013; Paulsen mfl., 2014; Paulsen, Michelsen og Brochmann, 2015).

2.2 Rettssikkerhet, tillit og likeverd

I NOU 2014:8 om bruk av tolk i offentlig sektor slås det fast at utfordringene på dette feltet er omfattende. *Det er både underforbruk av tolker, manglende kvalifikasjonskrav og mangelfulle rutiner for bestilling* (ibid, s. 13). Utredningen har en rekke konkrete forslag til tiltak, hvor det mest omfattende forslaget er å innføre en egen tolkelov som regulerer offentlig sektors plikt til å bruke kvalifiserte tolker. I utredningen behandles blant annet bruk av tolk i barnevernet. Her drøftes årsaker til at barnevernet ikke bruker kvalifiserte tolker, og det henvises i denne sammenhengen til IMDi-rapporten *Bruk av tolk i barnevernet* fra 2008. Studien fra IMDi viser et betydelig underforbruk av profesjonelle tolker i barnevernet, noe som gjør at en stiller spørsmål ved partenes rettssikkerhet. Ifølge studien handler underforbruket om flere ting; overvurdering av norskkunnskaper hos de minoritetsspråklige, ønske fra minoritetsspråklige om ikke å ha med tolk i samtalen, i tillegg til vansker med å skaffe tolk i akutte situasjoner. Blant annet viser rapporten at hver fjerde barnevernsansatt opplever at det benyttes tolk for sjelden i forhold til det reelle behovet, og en femdel av de spurte har ikke bestilt tolk i tilfeller der de har hatt behov for det. Samtidig oppgir halvparten av barnevernsansatte i studien at de *har* rutiner ved bruk av tolk. Rutinene går imidlertid på bestilling og betaling, mens de mangler rutiner knyttet til å sjekke tolkens kvalifikasjoner. Undersøkelsen viser også at nesten halvparten av de ansatte opplevde at mange tolker hadde for dårlig kompetanse – både språklig og tolkefaglig.

Tolkeutredningen (NOU 2014:8) hadde sitt hovedfokus på tolkingens rolle for å sikre rettsikkerhet og likeverd. Her understrekes det at manglende bruk av tolk i situasjoner der samtalepartnere ikke har felles språk, skaper en rekke utfordringer både for den enkelte tolkebruker og for deres samtalepartnere. I tillegg kan språklige misforståelser som oppstår på grunn av manglende bruk av tolk eller ved bruk av ukvalifiserte tolker, skape rettssikkerhetsproblemer og tillitsproblemer. Når minoritetsspråklige blir fratatt muligheten til å bli hørt og forstått på lik linje med majoritetsspråklige, utgjør dette et demokratisk problem for samfunnet som helhet, da det kan bidra til å svekke integreringen og til å skape tillitsproblemer.

Tillitsproblemer kan ha ulike årsaker. Det kan handle om tolker som de minoritetsspråklige tolkebrukerne av personlige, politiske, kulturelle eller religiøse grunner ikke har tillit til. Det kan også være en utfordring å gjennomføre tolkede samtaler innenfor språklige miljøer som er små og gjennomsiktige. Redsel for at informasjon «lekkes» - med eller uten overlegg - kan gjøre at de minoritetsspråklige holder informasjon tilbake i frykt for at den skal komme på avveie. Tolker har selvsagt taushetsplikt, men redsel for (eller erfaring med) brudd på taushetsplikten vil kunne utgjøre en barriere. Tolkenes kjønn og alder kan også påvirke tilliten mellom tolk og tolkebruker, uavhengig av tolkenes kvalifikasjoner. Her kan også kulturelle aspekter spille inn, i tillegg til hvilken situasjon tolkingen foregår i. Tolking av samtaler som handler om traumatiske hendelser eller tabubelagte og konfliktfylte tema, er eksempler på situasjoner der tillitsutfordringer kan påvirke hele tolkesituasjonen.

Rettsikkerhet, tillit og likeverd er målformuleringer vi finner igjen både i tolkeloven og som ambisjon i alle en-til-en situasjoner som involverer tolking. I og med at tolkeloven først trådte i kraft i 2022, er det for tidlig å si hvordan lovreguleringen blir fulgt opp i praksis. Når det gjelder kravene til den enkelte tolk, er både utdanning av tolker og organisering av tolketjenestene viktige stikkord. Per i dag eksisterer det ikke et felles system for dette på tvers av de minoritetsspråklige gruppene. Et sentralt spørsmål er i hvilken grad og på hvilken måte dette påvirker tilgangen til tolk, tolkenes kvalifikasjoner, kvaliteten på de tolkede samtalene og i siste instans - hvordan dette påvirker rettsikkerhet, tillit og likeverd.

2.3 Underforbruk av kvalifiserte tolker

På innvandringsfeltet er underforbruk av tolker et tema som er dokumentert i en rekke utredninger og forskningsrapporter. Underforbruket blir gjerne forklart med at det fins for lite tolker, at de ikke er tilgjengelige når behovet er der, at det er dyrt å bruke tolk og at det både fra ansatte og blant minoritetsspråklige kan være en tendens til å undervurdere behovet for å bruke tolk. Mye av det som kommer fram har sammenheng med manglende regulering av tolkefeltet (Berg, 2011, 2012, 2018; Kale, 2006; IMDi, 2007, 2008; Ørvig, 2009; Kjelaas og Eide, 2015; Buzungu, 2021). Manglende bruk av tolk, eller bruk av ukvalifiserte tolker, kan få en rekke alvorlige konsekvenser. Tolkeutvalget uttrykker bekymring for at *underforbruk og feil bruk av tolk gir gale domsavsigelser, feilbehandlinger, saksbehandlingsfeil, lav effektivitet, lengre ventetid og økt ressursbruk* (NOU 2014:8).

Når det gjelder tolking til nyere minoritetsspråk, er bruken av ufaglærte tolker en stor utfordring. Ifølge IMDi ble 6 av 10 oppdrag i 2019 utført av ufaglærte tolker (IMDi, 2020b). Offentlige virksomheter med egen tolkeformidling gjennomfører kun 3 prosent av sine oppdrag med ufaglærte tolker, mens private tolkeformidlere gjennomfører 71 prosent av sine oppdrag med ufaglærte tolker. Når det gjelder tolking til og fra samisk, er det lite dokumentasjon på bruk av ufaglærte tolker.

Manglende bruk av kvalifisert tolk i offentlig sektor er dokumentert også i andre studier (IMDi, 2008, 2009, 2011a, 2011b; NOU 2014:8; Lillevik og Tyldum, 2018; Proba, 2019). Manglende bruk av kvalifisert tolk kan ha mange årsaker, på system-, organisasjons- og individnivå, og den «manglende bruken» kan ha mange praktiske uttrykk. Det kan for eksempel bety at det brukes tolk, men at kvalifikasjonene til tolken er for dårlige eller at tolken ikke møter kravene til oppføring i Nasjonalt tolkeregister. Probas rapport fra 2019 fant både kunnskapsmessige og organisatoriske barrierer mot bruk av kvalifisert tolk i introduksjonsprogrammet. I noen tilfeller var de ansatte ved flyktningtjenester og voksenopplæringer pålagt å bestille tolker fra visse, ofte private, tolkeformidlere, uavhengig av om de var fornøyde med kvaliteten på tolkingen. Studien fant også at de ansatte brukte begrepet «kvalifisert tolk» videre enn myndighetene, og lederne hadde stor tillit til at tolketjenesten eller tolkebyrået de hadde avtale med, stilte med kvalifiserte tolker (ibid). En rekke studier har også rapportert om bruk av personer som ikke er utdannet tolk til å tolke, for eksempel en flerspråklig medarbeider eller familiemedlem av brukeren (IMDi, 2008, 2009).

Manglende bruk av kvalifisert tolk kan også bety at det ikke brukes tolk i det hele tatt, selv om behovet er der. Grunnen til at tolk ikke brukes kan ligge hos de offentlig ansatte, ved at de ikke ønsker å tilby tolk eller ikke ser behovet (NOU 2014:8; Czapka, Gerwing og Sagbakken, 2019). I NAV er det for eksempel hver enkelt sosialarbeider som tar stilling til om det er behov for tolk eller ikke. Dette gjøres uten bruk av systematiske metoder eller verktøy som er egnet for formålet (Buzungu, 2021). Noen av sosialarbeiderne i Buzungu (2021) studie forklarte at de også tok hensyn til brukeren/den minoritetsspråkliges ønsker om tolk, selv om dette ikke er i henhold til NAVs retningslinjer for tolkebruk. De minoritetsspråklige i denne studien oppleve manglende tolkebruk som en utfordring. Det kan skape usikkerhet, det kan bidra til misforståelser, og i siste instans kan det få konsekvenser for om de minoritetsspråklige oppnår de tjenestene de har krav på. Andre studier, basert på ansattes erfaringer, påpeker imidlertid at enkelte minoritetsspråklige selv ikke ønsker å bruke tolk, fordi de ikke har tillit til tolken (Buzungu, 2021; Ukom 2021), de kan være uenige med ansatte om deres behov for tolk og motsette seg det (IMDi, 2011a), eller takke nei fordi de tror det koster penger (Ukom, 2021). Minoritetsspråklige i NAV-studien ga imidlertid uttrykk for at de ønsket tolk og opplevde ikke at de hadde noe motsetningsforhold til tolken (Buzungu, 2021).

2.4 Regulering av tolkefeltet

Lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk (tolkeloven), som trådte i kraft 1. januar 2022, sier nå eksplisitt at offentlig sektor har plikt til å bruke tolk ved behov:

Offentlige organer skal bruke tolk når det følger av lov. I tilfeller der plikt til å bruke tolk ikke er regulert i annen lov, skal offentlige organer bruke tolk når det er nødvendig for å ivareta hensynet til rettssikkerhet eller for å yte forsvarlig hjelp og tjeneste (Tolkeloven § 6).

Tolkeloven gir dermed en plikt til offentlige virksomheter om å tilby tolketjenester, og ikke en individuell rettighet til enkelt personer *som har behov for tolk*. Hvordan behov skal forstås eller defineres, er imidlertid et åpent spørsmål. Hvem skal definere behovet – den minoritetsspråklige eller den offentlige tjenesteyteren? Og vil behovet være det samme i alle kommunikasjonssituasjoner? Her vil det kunne være ulike oppfatninger, og ulike terskler for å vurdere tolkebehovet. Det kan også være barrierer mot å bruke tolk – både hos den minoritetsspråklige og hos tjenesteyteren.

Lovgivningen rundt tolketjenester til tegnspråklige skiller seg ut her, ved å gi en individuell rettighet til tolk. Tolkeloven vil derfor i praksis ha størst betydning for de talte minoritetsspråkene: de samiske språkene, språk som snakkes av nasjonale minoriteter i Norge og språk som snakkes av de som har innvandret til Norge. I tillegg til tolkeloven, er bruk av tolk omtalt i flere særlover (Czapka m.fl., 2019). Pasient- og brukerrettighetsloven § 3-1 og 3-2, og Helsepersonelloven § 10, fastslår pasienters rett til å få informasjon som er nødvendig for innholdet i helsehjelpen, og at informasjonen skal være tilpasset blant annet språkbakgrunn. Disse særlovene gir imidlertid ikke de minoritetsspråklige en eksplisitt rett til tolk, men er en implisitt forpliktelse for de sektorene særlovene regulerer. Men som Czapka mfl. (2019) påpeker, er tilgang til tolketjenester en forutsetning for å oppfylle pasientrettigheter. Skillet mellom individuell rett og offentlig plikt er likevel viktig, blant annet ved at en individuell rett gjør at man kan bestille tolk selv. Tolkeloven er likevel et viktig skritt i retning av regulering av tolkefeltet.

Regulering av feltet omfatter også en tydeliggjøring av ansvarsforhold og systemer som kan bidra til økt bruk av kvalifiserte tolker. Eksempler på dette er etableringen av Nasjonalt tolkeregister i 2005. Formålet med registeret er å øke tilgangen på kvalifiserte tolker og for å stimulere tolkene til å dokumentere og øke sin kompetanse (NOU 2014:8). IMDi tok over ansvaret som fagmyndighet for tolking i offentlig sektor i 2006, og publiserte en rekke rapporter om bruk av tolketjenester i forskjellige offentlige sektorer som hos fastleger, NAV, grunnskolen og straffesakskjeden (IMDi 2008, 2009, 2011a, 2011b). Innenfor samtlige sektorer ble det avdekket mangelfull bruk av tolk, bruk av ukvalifiserte tolker eller familiemedlemmer, opplevelser av varierende kvalitet på bestilt tolk og usikkerhet rundt formelt ansvar og tolkerollen. Utredningene har bidratt til dokumentasjon på viktige områder og gjennom dette bidratt til en økt bevissthet om betydningen av å bruke kvalifiserte tolker.

2.5 Utdanning og organisering av tolker

Systemet for å kvalifisere og utdanne tolker til de ulike kategoriene minoritetsspråk er forskjellig. Også etterspørselen etter tolk varierer for de forskjellige språkene. Antallet tegnspråklige har vært stabilt i mange år og arbeidsmarkedet for tegnspråktolker har stadig etterspurt flere tolker. Antallet samiskspråklige tolkebrukere vil også være relativt stabilt. For andre minoritetsspråk, som påvirkes av innvandring, vil antall personer med behov for tolk fluktuere med antallet arbeidsinnvandrere og flykninger som kommer til landet. Det er derfor mer komplisert å sikre tilgang til kvalifiserte tolker, i takt med at de ulike språkgruppene kommer til landet.

Når det gjelder utdanning av tolker, er det tegnspråkfeltet som var tidligst ute. Tegnspråktolkutdanning ble etablert som en kursrekke på slutten av 1970-tallet, før det ble en ettårig høgskole/universitetsutdanning fra 1989, og deretter gradvis utvidet til å bli en treårig bachelorutdanning fra 2005. Utdanningen tilbys ved NTNU i Trondheim, OsloMet og på Høgskolen på Vestlandet. Utdanningene gir opplæring i tegnspråk og tolking, og det er ikke krav om tegnspråkkompetanse for å søke opptak. For nyere minoritetsspråk ble de første tolkeutdanningene av kortere varighet etablert på 1990-tallet, mens en statsautorisasjonsordning i tolking ble etablert i 1997. I 2003 ble det etablert et landsdekkende nett- og samlingsbasert utdanningstilbud som nå dekker over 60 språk. Dette utdanningstilbudet finnes i dag ved OsloMet og Høgskolen på Vestlandet (HVL). Ved OsloMet ble det i 2016 etablert en bachelorutdanning i tolking med årlig opptak på fire språk.

Det er mindre oversikt over både behov og faktiske bruk av kvalifiserte tolker til og fra de samiske språkene. Siden dette er offisielle språk i Norge, vil dette påvirke behovet – både i rettsapparatet og i andre offentlige sammenhenger. For eksempel er det alltid tolker når Sametinget arrangerer sine møter. Hvorvidt disse tolkene har formelle kvalifikasjoner til å tolke, fins det imidlertid ikke oversikt over. I tolkeregisteret er det registrert kun 12 tolker på samisk, og det kan fort bli knapphet:

Det er konkurranse om de samiske tolkene. For eksempel organiserer ikke tingrettene i det samiske språkområdet saker der de har behov for tolker til samme tid som Sametinget har sine møter. Da er de samiske tolkene opptatt der. (Joret Mihkkal Bals, rådgiver for tolkeutdanningen ved Samisk høgskole, referert i NRK⁵)

Dersom dette uttrykker hvor mange som faktisk fins, er det grunn til å anta at det er en stor underkapasitet. Det første tolkekurset på samisk ble gjennomført på 1970-tallet – i regi av Samisk utdanningsråd og Nordisk Samisk Institutt. Etter dette har det vært sporadiske kvalifiseringstilbud i regi av Samisk høgskole og OsloMet (NOU 2014:8). Fra 2022 har Samisk høgskole overtatt ansvaret for å utdanne tolker på de tre offisielle samiske språkene. Pr i dag er det underkapasitet på tolker med formell tolkeutdanning, noe Sametinget har uttrykt bekymring for. Også IMDi deler denne bekymringen:

5 Nrk.no, 7. desember 2022: <https://www.nrk.no/sapmi/av-2000-kvalifiserte-tolker-i-norge-er-det-kun-12-som-tolker-til-samisk-1.16210118>

Vi deler også bekymringen over at det har vært for lavt antall kvalifiserte tolker på nordsamisk, og sørsamisk, og at det ikke er kvalifiserte tolker på lulesamisk, sier direktoratets seksjonsleder Hanne Løfsnes. (nrk.no, 7. desember 2022⁶)

Som vi ser, varierer utdanningskapasiteten innenfor de ulike språkkategoriene. Vi ser også at organiseringen av tolketjenester varierer. Tegnspråktolking organiseres gjennom hjelpemiddelsentralene i NAV. Her er det mange faste tolkestillinger og i tillegg organiserer og formidler de tolkeoppdrag til frilanstolker som er tilknyttet hjelpemiddelsentralene. Tolkningen blir også i stor grad finansiert av NAV gjennom tolkebrukerens individuelle rett til tolk (Folketrygdloven § 10-5 og 10-6). For tolker på andre språk er det ingen statlig organisering av tjenestene, men en del større statlige og kommunale virksomheter har etablert egne tolketjenester knyttet til eget virksomhetsområde. Eksempler på dette er tolketjenester på samisk knyttet til Finnmarkssykehuset, og en tilvarende tjeneste ved Ullevål sykehus i Oslo. Andre eksempler er store kommuner som har en felles kommunal tolketjeneste, som tilbyr tolker internt i kommunen.

I tillegg til disse offentlige tjenestene fins det private tolketjenester der den enkelt tolkebestiller må betale for oppdragene. De private tjenestene blir særlig benyttet av kommuner og andre virksomheter som ikke er tilknyttet en offentlig tolketjeneste. Selv om Tolkeregisteret kan brukes til å bestille tolk direkte, opplever mange at tolkene som står oppført i registrert er lite tilgjengelige. Store tolkebrukere, som for eksempel kommuner som ikke har egen tolketjeneste, asylmottak, NAV, helseinstitusjoner eller andre offentlige instanser, opplever dette som lite effektivt. Selv om flere og flere benytter fjerntolking (telefon eller skjerm), er det fortsatt mange som foretrekker frammetolking. I disse tilfellene fyller de private aktørene et tomrom. Utfordringen er at disse tjenestene sjelden oppgir tolkenes kvalifikasjoner. Konsekvensen av dette er at disse tolketjenestene ikke dokumenterer at de oppfyller tolkelovens krav om å benytte kvalifiserte tolker. De fleste av tolkene tilknyttet de private tolketjenestene er frilanstolker og får betalt pr tolkeoppdrag de påtar seg (Agenda Kaupang, 2021; Oslo Economics, 2022).

6 Se forrige fotnote.

3. Problemstillinger og metode

Hovedformålet med dette prosjektet er å kartlegge perspektiver på tolking og tolker blant minoritetsspråklige innbyggere i Norge. Kartleggingen skal videre brukes som utgangspunkt for å iverksette tiltak som sikrer en effektiv implementering av tolkeloven, fremmer lovens formål, øker tilliten til forvaltningen, og sikrer likeverdige offentlige tjenester til minoritetsspråklige innbyggere i Norge. Prosjektets formål er godt forankret i det vi allerede har beskrevet som en av «forskningens blinde flekker» - nemlig *minoritetsspråkliges* perspektiver på tolking og bruk av tolk.

3.1 Sentrale problemstillinger

For å belyse tolkebrukeres erfaring fra forskjellige vinkler har vi hatt fokus på ulike tema gjennom prosjektet. Vi vil i det følgende utdype noen hovedtema vi har undersøkt, før vi videre i kapittelet redegjør for den metodiske gjennomføringen av prosjektet.

Erfaringer med bruk av tolk

Dette spørsmålet framstår som selve hovedspørsmålet i kartleggingen. I tilknytning til spørsmålet om positive og negative erfaringer med bruk av tolk, spurte vi informantene om i hvilke situasjoner de har benyttet tolk, om bruken av tolk har endret seg over tid og om de kunne si noe om forskjeller på de tolkene de har hatt. I forlengelsen av dette spurte vi også om hva de mener kjennetegner henholdsvis gode og mindre gode tolkesituasjoner. Erfaringer med tolk kan også handle om rammen rundt selve tolkesituasjonen, som erfaringer med å be om tolk (eventuelt ønske om ikke å bruke tolk), om de opplevde at det var avsatt nok tid til samtalene, om tolk og tjenesteyter var godt forberedt og lignende. Under dette punktet kartla vi positive og negative erfaringer og så på hvilke forhold som bidrar til om minoritetsspråklige stiller seg positive eller negative til tolking og tolker.

Kunnskap om bruk av tolk

Kunnskap om tolkens rolle og oppgaver er et sentralt punkt når det gjelder å forstå hva en tolk skal (eller ikke skal) brukes til, hvilke kvalifikasjoner som kreves for å bli tolk og hvilke krav som stilles til tolkene i form av taushetsplikt og konfidensialitet. For å få fram vurderinger og erfaringer om dette, har det vært viktig å unngå at intervjuene opplevdes som en «kunnskapstest», men at de ble brukt som et

utgangspunkt for å få fram forståelser (og eventuelle misforståelser), kunnskap og erfaring. Enkelte tolkebrukere kan ha negative erfaringer med useriøse «tolker» og kan derfor ha blitt skeptiske til å bruke tolk. De kan ha opplevd tolker som er partiske (i favør av tjenesteyter). Andre kan ha forventninger om at tolken skal «tale deres sak» og ha rollen som en slags fullmektig. Erfaringer av denne typen vil være viktige for å forstå «hvor skoen trykker». Under dette punktet har vi også undersøkt de minoritetsspråkliges perspektiver på fjerntolking contra fremmøtetolking.

Barrierer mot bruk av tolk

Barrierer mot bruk av tolk kan handle om ulike ting. Det kan bygge på en vurdering av egen språkkompetanse (overvurdering av språkkompetanse eller opplevelse av nederlag ved å være avhengig av tolk), det kan handle om at tjenesteyters holdninger og forestillinger («du har bodd for lenge i Norge til å trenge tolk» eller «samtales vil ta dobbelt så lang tid») eller at tjenesteyter har glemt (eller ikke prioritert) å bestille tolk (i tide). Tidligere negative erfaringer med bruk av tolk kan også være en barriere. I intervjuene spurte vi derfor informantene både om bruk av tolk – men også om hvorfor det i enkelte situasjoner ikke brukes tolk.

Tillitsproblematikk

Tillit var et sentralt tema i alle intervjuene. Tolker har taushetsplikt, og de skal være upartiske. Dette er absolutte krav til tolkene, og noe som formidles av både tolker og tjenesteytere. Samtidig kjenner de fleste tolkebrukere til eksempler på at dette ikke overholdes. Selv i tilfeller der de minoritetsspråklige ikke har opplevd dette personlig, kan vissheten om at slike brudd skjer kunne påvirke tilliten til tolken. Tolker som tilhører de samme minoritetsmiljøene som den minoritetsspråklige kan skape ekstra vegring. Det handler ikke nødvendigvis om mistillit, men om at det kan være vanskelig å snakke om sårbare tema til noen som er tett på egen omgangskrets. Under dette punktet har vi undersøkt om de minoritetsspråklige tolkebrukerne har tillit til tolker som profesjonsutøvere, med særlig vekt på om de har tillit til at tolkingen er fullstendig, at tolker opptrer upartisk og overholder sin lovpålagte taushetsplikt.

Tolkens kvalifikasjoner

De minoritetsspråklige har som regel liten påvirkning på hvem de får som tolk. Ansvaret for å bestille tolk ligger hos tjenesteyter. Mange kommuner har inngått rammeavtale med en bestemt tolketjeneste og opplever dette som en forpliktelse til å benytte tolker derfra. Dette reduserer handlingsrommet og gjør det vanskelig å velge

de beste, eller en de har hatt god erfaring med fra før – eller motsatt – unngå en de absolutt ikke vil ha. Erfaringer med tolkens kvalifikasjoner, vil kunne spille inn når den minoritetsspråklige skal ta stilling til om de vil ha tolk eller ikke. For de som er helt avhengig av språklig støtte, kan det oppleves som særlig frustrerende at de ikke har (eller opplever at du ikke har) noe valg. Uansett vil usikkerhet om tolkens kvalifikasjoner være en tillitsutfordring, og det kan utgjøre et rettssikkerhetsproblem.

Kjønnsperspektivet

Kjønn er et tema som både handler om tolkebrukeren og tolkens kjønn. Tradisjonelt har dette vært forstått som tolk og tolkebrukers biologiske kjønn, der for eksempel kvinnelige tolkebrukere har ønsket kvinnelig tolk i samtaler som dreier seg om kvinnehelse. Dette er særlig sentralt i samtaler knyttet til sårbare tema eller knyttet til sårbare situasjoner. Når det gjelder tolking i andre sårbare situasjoner, kan alder, etnisitet, kjønnsidentitet, kultur og religion være eksempler på bakgrunnsfaktorer som kan ha betydning for de minoritetsspråkliges tillit til tolken. Samtaler om tema som lhbtqi+-tematikk, æresrelaterte tema, psykisk helse og funksjonshemming er eksempler på situasjoner der tilliten til tolken vil være helt avgjørende. I små og gjennomslittige språkmiljøer kan alle typer tabubelagte temaer gjøre at minoritetsspråklige vegrer seg for å bruke tolk. Dette var temaer vi snakket med informantene om.

Variasjoner innad og mellom minoritetsspråklige grupper

Historikken til de ulike minoritetsspråklige gruppene er forskjellig, noe som kan påvirke både opplevelser og behov. Det samme gjelder regulering og organisering av tolkefeltet for de ulike gruppene. Et tema som var relevant i prosjektet var å belyse forskjeller mellom individuell rett til tolk (som tegnspråklige har) versus en offentlig plikt til å tilby tolk (en plikt som gjelder overfor alle brukere). Når det gjelder organisering av tolketjenestene, er det også stor forskjell mellom organisering av tegnspråktolkning (som er organisert under NAV) og systemet rundt formidling av tolk på de andre minoritetsspråkene. Uavhengig av regulering og organisering, kan det være ulike erfaringer både innad og mellom gruppene. Her har det vært særlig viktig å identifisere eventuelle systematiske forskjeller. Systematiske forskjeller kan ha sammenheng med personens behov, tolkens kvalifikasjoner, eller situasjonen tolkingen foregår i. Kartlegging av denne typen variasjoner er nyttig i seg selv, men kan også gi læring på tvers og ha overføringsverdi.

Endringer i tolkebehov i løpet av livsløpet

Behov for tolk kan endre seg i løpet av livsløpet, og være ulikt for personer i ulike faser av livet. Tap av ervervet kompetanse i norsk talespråk kan gjelde flere grupper, men når det gjelder minoritetsspråklige med innvandrerbakgrunn, er det særlig viktig å ha fokus på dem som kommer til Norge i godt voksen alder. Mange av dem har ikke gått på norskkurs eller introduksjonsprogram, og selv om de har grunnleggende ferdigheter i norsk, er det sannsynlig at mange vil oppleve språklige utfordringer i møte med ulike offentlige instanser. Som gruppe har eldre ofte flere møtepunkter med det offentlig (helse, NAV) og dermed et større behov for tolk – men ikke nødvendigvis kjennskap til forvaltningens plikt til å bruke tolk. I de samiske språkområdene vil mange eldre ha fått lite skolegang og har derfor i begrenset grad blitt eksponert for norsk språk og kultur til daglig. Dette gjelder særlig de som har vært tilknyttet tradisjonelle næringer som reindrift og fiske.

Bruk av tolk i ulike typer «institusjoner»

Bruk av tolk blir som regel knyttet til planlagte samtalesituasjoner. For tolkebrukere som bor på institusjon, asylmottak, sykehus, døgnbemannede boliger, fengsel eller lignende vil det imidlertid oppstå kommunikasjonssituasjoner nærmest kontinuerlig. Samtidig vil det bare unntaksvis være ansatte som snakker det/de aktuelle minoritetsspråkene. Dette innebærer at de i en rekke kommunikasjonssituasjoner er avhengig av tolk for å forstå og bli forstått. I hverdagssituasjoner (som under måltider, ved medisinerings, når beboere går på tur e.l.) er det lite realistisk å ha en tolk som er tilgjengelig 24/7, men det kan oppstå situasjoner som gjør det særlig viktig å kunne bruke tolk. Det kan oppstå kriser (sykdom, krangling, alvorlige bekymringer m.v.) hvor det å forstå og bli forstått kan ha avgjørende betydning for utfallet. Noen av våre informanter bodde på intervjutidspunktet fremdeles på asylmottak, mange hadde tidligere bodd på mottak, og enkelte hadde dessuten erfaring fra lengre sykehusopphold – for å nevne noen situasjoner der denne tematikken var relevant for informantene. Tolkning i denne typen situasjoner er lite beskrevet i tidligere forskning, noe som har gjort det særlig viktig å inkludere dette i studien.

3.2 Metodisk design

Minoritetsspråklige tolkebrukere er en svært sammensatt gruppe, noe som stiller krav til forskningsdesignet. Prosjektet som helhet er derfor gjennomført ved hjelp av ulike kvalitative metoder. Individuelle intervjuer har vært hovedmetoden. Intervjuene har

hatt karakter av åpne samtaler/dybdeintervjuer, der hoved- og deltema var forberedt, men hvor samtalenes løp har vært avgjørende for spørsmålsrekkefølge og oppfølgings-spørsmål. Dette er en intervjuform som bidrar til å åpne samtalen, framfor å lukke den rundt tema som er forhåndsbestemt. I tillegg til de individuelle intervjuene har vi også gjennomført fokusgrupper, observert tolkede samtaler og analysert diskusjoner om bruk av tolk i sosiale medier. Gjennom en rekke innlegg på Facebook ble tolking innenfor de samiske språkområdene diskutert. Denne diskusjonen ga oss viktig innsikt og belyste utfordringer knyttet til språk, kommunikasjon og bruk av tolk. Vi har derfor valgt å bruke den som en del av datagrunnlaget i prosjektet.

I noen av intervjuene vi gjennomførte var vi avhengig av å bruke tolk. Vi hadde da stor nytte av de erfaringene forskerteamet har når det gjelder tolkede samtaler. Dette gjelder både erfaring med å *bruke* tolk, *være* tolk og *forske* på bruk av tolk. Dette er erfaringer som er brukt aktivt i både planlegging og gjennomføring av prosjektet og som refleksjonsgrunnlag i analysearbeidet. De fleste intervjuene har imidlertid foregått på informantenes førstespråk, uten behov for tolk. To av forskerne i teamet er erfarne tegnspråktolker og kunne dermed intervju tegnspråkbrukere direkte på deres språk. I tillegg til dette har vi knyttet til oss medforskere som har gjennomført intervjuer på ulike nyere minoritetsspråk. Vi rekrutterte med andre ord personer med forskerkompetanse, som i tillegg snakker samme førstespråk som informantene, til å intervju. For å gjennomføre intervjuer på nordsamisk, etablerte vi tidlig et samarbeid med *Samisk språk- og kultursenter* i Karasjok. Lederen for senteret (Gudrun Eriksen Lindi) ble en viktig samarbeidspartner gjennom hele prosjektperioden og fungerte også som medforsker. Alle medforskerne i prosjektet har høyere utdanning og jobber til daglig med forskningsrelaterte problemstillinger og/eller språkrelaterte problemstillinger.

Utvalg

I rekrutteringen av informanter har vi brukt ulike kontaktnett som «portåpnere». Dette er nettverk som forskere og medforskere i teamet har etablert gjennom mange års forskning og praksis. For å supplere utvalget, har vi også brukt kontaktpersoner ved voksenopplæringstjenester og flykningstjenester som har ansvar for bosetting og introduksjonsprogram for flyktninger.

Utvalget vårt består av tolkebrukere fra de ulike språkene i prosjektet – nordsamisk, tegnspråk og ulike nyere minoritetsspråk. Vi har også lagt vekt på at det samlede utvalget skal bestå av både menn og kvinner, og av personer i ulike aldre. I prosjektet

har vi gjennomført intervjuer med følgende språkgrupper (antall informanter i parentes):

Nordsamisk (4)

Norsk tegnspråk (6)

Nyere minoritetsspråk:

- Polsk (4)
- Arabisk (3)
- Tigrinja (2)
- Kurdisk/tyrkisk (5)
- Dari/pashto (5)
- Swahili (1)

Variasjonsbredden er stor – både når det gjelder språkbakgrunn, kjønn, alder, migrasjonsbakgrunn og botid i Norge. Informanter fra det samiske språkområdet er intervjuet i Finnmark, de tegnspråklige informantene er intervjuet i Midt-Norge og Oslo, mens informanter fra nyere minoritetsspråk er intervjuet i Midt-Norge. Av anonymitetsgrunner vil vi ikke gå i detalj om den enkeltes bakgrunn eller kommune-tilknytning.

I tråd med oppdragsgivers ønske har en del av prosjektet fokusert på en særlig sårbar gruppe blant tolkebrukere, nemlig lhbtqi+-personer med fluktbakgrunn. På bakgrunn av kjente utfordringer knyttet til å rekruttere informanter fra denne gruppen har vi lagt særlig vekt på å benytte trygge arenaer og nettverk, som organisasjonen Skeiv Verden og møteplassen Skeiv kafé, for å komme i kontakt med personer som kunne belyse tematikken. Forskerne besøkte Skeiv kafé i Trondheim og Oslo og fikk i den sammenheng anledning til å presentere spørsmålene vi utforsker i prosjektet og ha flere uformelle samtaler med besøkende der, i tillegg til at vi gjennomførte fire semistrukturerte intervjuer der intervjuguide ble anvendt. De helt spesielle problemstillingene knyttet til tolking og tillit for denne gruppa er vel dokumentert i tidligere forskning (se f.eks. Stubberud og Akin, 2018; Paulsen et al., 2020; Akin m.fl., 2022) og vi vurderte det derfor som lite formålstjenlig å stille på denne møteplassen med tolk. Vårt datamateriale gir også klare indikasjoner på at det ville ha virket hemmende på samtalsituasjonen, gitt tematikken. Informantene vi kom i kontakt med behersket norsk i større og mindre grad, noen nokså godt. Imidlertid vil nok ingen av dem si at de aldri mer vil kunne ha behov for tolk i bestemte situasjoner. Tolking er dermed fortsatt et aktuelt tema for alle informantene.

Tross varierende beherskelse av norsk var de i stand til å formidle viktige erfaringer og sterke opplevelser knyttet til tolkede samtaler, og som vi mener det er lite sannsynlig at de ville ha delt med tolk til stede. Sitatene som brukes i teksten har blitt redigert av oss for bedre forståelighet. I lys av det begrensede antall intervjuer, har vi for å utvide bildet også gjennomført samtaler med en forsker og en masterstudent som har jobbet med denne tematikken over flere år, to ansatte i Skeiv verden, samt at vi har foretatt en gjennomgang av tidligere forskning på feltet. I rapporten benyttes begrepene lhbtqi+ og skeiv synonymt, og i tråd med Akin m.fl. (2022), der begrepene brukes om alle personer som bryter med normer for kjønn og seksualitet.

3.3 Prosjektgjennomføring og etiske hensyn

Vårt forskerteam har lang erfaring med å gjennomføre intervjuer med personer som kan befinne seg i sårbare situasjoner eller utsatte posisjoner. Vi har også flere publikasjoner om temaet – blant annet en egen antologi (Berg m.fl., 2018). Denne erfaringen har vi brukt i alle faser av prosjektarbeidet for å tilrettelegge intervjusituasjonen på en så trygg og god måte som mulig. Dette har startet med å understreke at all deltakelse i prosjektet er basert på et frivillig og informert samtykke og at alle data i prosjektet vil bli oppbevart i anonymisert form. Disse prosedyrene vil sikre at forskningsetikk og personvern er tilstrekkelig ivaretatt. Prosjektet er meldt inn til personvernombudet for forskning (Sikt, som er en del av NSD), der prosjektet er anbefalt.

Tillitsproblematikk er også en faktor som kan forsterke utfordringer og sårbarhet. Det er samtidig viktig å understreke at alt dette kan variere fra person til person, og at sårbarhet også kan være situasjonsbetinget. Dette er uansett noe vi har vært oppmerksomme på og har tatt hensyn til i prosjektet. Bruk av medforskere som har intervjuet på tolkebrukernes førstespråk, har vært et grep som har vært viktig i gjennomføringen av prosjektet. Det har bidratt til å redusere tillitsutfordringer og har også gjort at språklige misforståelser er redusert.

I et forskningsprosjekt som forutsetter både ansikt til ansikt samtaler og samtaler i grupper har det også vært viktig å være fleksible når det gjelder selve gjennomføringen. Da vi planla prosjektet hadde vi vært igjennom nesten to år med koronarestriksjoner og var usikre på om dette igjen kunne skape problemer. Heldigvis skjedde ikke dette. Likevel var det både lokale og praktiske forhold som vi måtte finne løsninger på. En helt åpenbar utfordring lokalt, var behandlingen av de

samiske språkområdene. Vi valgte å konsentrere oss om nordsamisk i Finnmark, men selv med en slik avgrensning er de store avstandene mellom ulike tettsteder og knutepunkt. Vi lærte også fort at det var viktig å ta hensyn til «årshjulet» i denne delen av Sápmi. De tradisjonelle næringene (reindrift og fiske) er viktige i dette område, og noe som det må tas hensyn til både i all offentlig tjenesteyting og i forskning. Under reinsankingen er det for eksempel ikke lett å gjennomføre intervjuer, og på tidspunkt på året der det er vanskelig å holde veier åpne, er det heller ikke lett å oppsøke offentlige kontorer eller gjennomføre planlagte intervjuer. Digital møter er derfor mye brukt i disse områdene.

Rekruttering og gjennomføring av intervjuer med de som har nyere minoritetspråk som førstespråk, var utfordrende på andre måter. De fleste av informantene var travle – enten fordi de jobbet både tidlig og seint eller fordi de var i gang med studier og ofte hadde deltidsjobb i tillegg. Dette gjorde at både kapasitet og fleksibilitet var begrenset. Også for medforskerne var det en utfordring å finne et tidspunkt som matchet informantens ledige tid. Når vi likevel har klart å gjennomføre over 30 intervjuer, er dette i stor grad takket være at forskere og medforskere behersker informantens språk og at vi derfor ikke har hatt behov for tolk for å gjennomføre intervjuene.

I fem av intervjuene benyttet vi tolk. Her er informantene rekruttert gjennom voksenopplæringen og den lokale flyktingtjenesten. Selve rekrutteringsarbeidet gikk greit, men det viste seg at bestilling av tolk skapte utfordringer. Tolken som skulle tolke ett av intervjuene, avbestilte i siste liten. Vi vet ikke hva som var årsaken til dette, men av de som hadde hjulpet oss med å rekruttere informanter fikk vi vite at dette var noe de hadde opplevd før. De mente dette kunne skyldes at tolken som var bestilt i mellomtiden hadde fått et mer lukrativt oppdrag (bedre betalt og mer langvarig). Vi vet som sagt ikke hva som hadde skjedd i den konkrete saken, men risikoen for avlysning er sannsynligvis større når formidlingen har skjedd utenom en offentlig tolketjeneste.

De fleste intervjuene varte i rundt en time, men enkelte varte betydelig lenger – opptil tre timer. Dette var i først rekke intervjuer som ble gjennomført av medforskere. Dette har sannsynligvis sammenheng med at informant og forsker kjente (til) hverandre fra før og at det derfor var lettere å snakke utvungent. Det å ha felles språk handler i mange tilfeller også om nærhet i erfaringsbakgrunn. Også i tilfeller der forsker og informant verken kjente hverandre fra før eller på andre måter

delte erfaringer, så vil det å kunne dele erfaringer med en som snakker samme språk gjøre at det er lettere å uttrykke seg. Selv om en tolket samtale i prinsippet gjør det mulig å uttrykke de samme tankene og erfaringene, vil den sekvensielle tolkingen gjøre at samtalen mister den naturlige flyten.

Alt i alt gikk både planlegging og gjennomføring av intervjuene som planlagt. Vi hadde en målsetting om å intervju omtrent like mange menn som kvinner, noe vi har oppnådd. Vi har også god spredning rent aldersmessig, og vi har informanter i svært ulike livssituasjoner. Noen har bodd i Norge i hele sitt liv, mens andre har kommet hit som arbeidsinnvandrere, flyktninger eller for å studere. Det er informanter med høyere utdanning, og vi har intervjuet tolkebrukere som har lite eller ingen skolegang. Samlet sett har vi derfor et intervjumateriale med stor variasjonsbredde. Det er selvsagt ikke mulig å garantere representativitet med 35 informanter, men det er heller ikke målet med kvalitativ forskning. Hensikten med kvalitative intervjuer er å gi dybdekunnskap og gi innblikk i opplevelser og erfaringer, noe som i seg selv er viktig for å forstå et fenomen (som i dette tilfellet er brukererfaringer med bruk av tolk). Dette kan ha overføringsverdi til lignende situasjoner og ha betydning for hvordan vi utvikler tjenester.

4. Erfaringer med tolkede samtaler i samiske områder

Samisk er et nasjonalt urfolkspråk. Å omtale det i entall, er imidlertid både historisk og rent språklig feil. Det fins ulike samiske språk – språk som er såpass forskjellige at det trengs tolk for å kunne kommunisere imellom dem. Forskjellen på nordsamisk og sørsamisk blir beskrevet som like stor som forskjellen på norsk og islandsk⁷. Forskjellen er ikke like stor mellom skoltesamisk, lulesamisk og nordsamisk, men det er likevel såpass store forskjeller at man kan ha problemer med å forstå hverandre. I vårt prosjekt har vi valgt å ha fokus på nordsamiske tolkebrukere. Dette handler i første rekke om at nordsamisk er det samiske språket som snakkes av flest, og det er også innenfor det nordsamiske språkområdet at vi finner de fleste tolkebrukerne. Det er imidlertid flere kommuner i Finnmark hvor samisk både er majoritetsspråk og administrasjonsspråk. Dette gjør at problemstillinger knyttet til tolk og tolkebruk også kan handle om at det er norskspråklige som trenger tolk – ikke de samiskspråklige.

4.1 Fornorskingspolitikk og assimileringsspress – et bakteppe

Alle de samiske språkene står i dag på UNESCOs liste over truede språk i verden (Abusland, Tørdal & Engan, 2020). Det er derfor viktig å se spørsmålet om språk og språkbruk i de samiske områdene i sammenheng med samisk historie og fornorskingspolitikken overfor samer.⁸ Over hele verden har urfolk vært utsatt for undertrykking og et massivt assimileringsspress. Fornorskingspolitikken innebar at det var forbud mot å snakke samisk, bære «kofte» eller på andre måter videreføre samiske tradisjoner. Forbudet mot å snakke samisk gikk særlig ut over samiske barn. Undervisningen av samiske (og kvenske) barn foregikk på norsk, og målet var at de samiske barna skulle bli norske.

I Finnmark ble det fra tidlig på 1900-tallet bygd internatskoler der mange samiske barn måtte bo fra sjuårsalderen. Elevene som bodde der fikk ikke lov å bruke morsmålet sitt i det hele tatt. En annen konsekvens av skolepolitikken var at mange

7 Samtale med Gudrun Eriksen Lindi, leder for Samisk språk- og kultursenter i Karasjok.

8 Avsnittene om fornorskingspolitikken bygger på en fagartikkel om språk og kultur (Engan, Tørdal og Abusland, 2020) fra Norsk Digital Læringsarena (NDLA), lastet ned 16.01.2022 <https://ndla.no/nb/>.

samiske foreldre etter hvert sluttet å snakke samisk med barna sine. De prøvde å skjule sin samiske bakgrunn fordi den ble oppfattet som noe negativt og mindre-verdig (NOU 2016:18). Etter andre verdenskrig begynte synet på språklige og etniske minoriteter å endre seg både i Norge og i resten av verden, men endringsprosessen tok tid. Først i 1967 åpnet statlige myndigheter igjen for at samisk kunne brukes i undervisningen, og ikke før i 1985 kom det et tillegg i grunnskoleloven som sikret barn i samiske distrikter retten til undervisning i eller på samisk på barnetrinnet. Barna kunne nå også velge samisk som fag på ungdomstrinnet.

Hvis vi skal relatere dette til tolketemaet, kan man kanskje tenke at fornorskingspolitikken hadde ført til at den samiske befolkningen hadde lært norsk og dermed ikke ville ha behov for tolk, men *så enkelt er det imidlertid ikke:*

Den voksne delen av befolkningen, og særlig de som jobbet innenfor tradisjonelle næringer (reindrift, fiske mm), hadde i varierende grad tilegnet seg det norske språket. For barn og unge førte fornorskingspolitikken til at mange ble norskspråklige, mens andre igjen verken utviklet gode norskkunnskaper eller ble samiskspråklige fullt ut. Dette har skapt utfordringer på mange ulike arenaer – både hjemme og ute i samfunnet. For mange ble det derfor behov for språklig støtte for å forstå både muntlig og skriftlig kommunikasjon. (ibid)

I Stortingsmelding nr. 11 (2015-2016) om ny nasjonal helse- og sykehusplan (2016-2019), er det et kapittel som understreker behovet for å sikre den samiske befolkningen likeverdige helsetjenester. Likeverdige tjenester handler om å bli forstått ut fra sin språklige og kulturelle bakgrunn, og i forlengelsen av dette – om ansvaret for å bestille tolk med nødvendige kvalifikasjoner (Balto, 2018; Krane, 2022).

Samiske tjenestemottakere har krav på likeverdige helsetjenester på lik linje med den øvrige befolkningen. Dette følger blant annet av pasient- og brukerrettighetsloven. Etter ILO-konvensjon nr. 169, artikkel 25, har urfolk rett til å være med å planlegge og administrere sine egne helsetjenester. Helse- og omsorgsdepartementet har gjennomført konsultasjoner med Sametinget om Nasjonal helse- og sykehusplan.

Muligheten for å bruke eget språk og bli forstått utfra sin kulturelle bakgrunn er viktig for å kunne utøve reell brukermedvirkning. Spesialisthelsetjenesten må legge til rette for at den samiske befolkningen kan utøve sin rett til medvirkning.

Likeverdige helsetjenester for samiske pasienter innebærer tjenester som er tilrettelagt utfra samiske pasienters språklige og kulturelle bakgrunn. (St. meld. nr.11 (2015-2016), kap. 14)

Samenes rett til å bruke samisk henger sammen med deres rettigheter som urfolk. Dette betyr at bruk av samisk i møte med det offentlige ikke bare handler om hvor god den enkelte er til å snakke norsk, men om hvilket språk den enkelte *ønsker* å bruke. Det er et valg den enkelte har rett til å ta selv.

Den samiske konteksten i dag

For å få bedre innsikt i samisk språk og kultur, gjennomførte forskergruppa en studietur til Karasjok. Vi etablerte tidlig samarbeid med leder for Samisk språk- og kultursenter i Karasjok, Gudrun Eriksen Lindi. Hun har vært en viktig samtalepartner underveis og ble etter hvert også en sentral medforsker. Som leder for språk- og kultursenteret organiserte hun studiebesøk hos en rekke offentlige institusjoner som berøres av tolketemaet til daglig – enten som brukere eller som tolkebestillere. Under oppholdet i Karasjok besøkte vi SANKS (Samisk nasjonal kompetansetjeneste – psykisk helsevern og rus, tilknyttet Finnmarkssykehuset), NASAK (Nasjonalt samisk kompetansesenter innenfor barne- og familievern), Familievernkontoret og Østre og Indre Finnmark tingrett. Vi fikk også anledning til å være til stede i et rettsmøte i Utmarksdomstolen for Finnmark, der vi fikk observere hvordan det fungerer med simultantolkning til/fra samisk. I tillegg til de rent tolkefaglige møtene fikk vi også omvisning i Sametinget og på De Samiske Samlinger, og vi fikk møte leder i Samisk forfatterforening. Disse siste besøkene var viktige for å sette den samiske delen av prosjektet inn i en historisk og kulturell kontekst, der språk spiller en sentral rolle. Besøkene i de ulike samiske kompetansemiljøene bidro til en økt forståelsen for hvordan språk generelt og tolkespørsmålet spesielt henger sammen med den samiske historien, og hvordan mange den dag i dag bærer med seg denne når de skal møte ulike offentlige instanser.

4.2 Skam, stress og stigma

Den første problemstillingen som samisktalende må ta stilling til i møte med det offentlige, er om man skal be om at det bestilles tolk. Flere av våre informanter synes det er vanskelig, selv om språkkunnskapene er begrenset. En kvinne sier at hun opplever å møte en vegg når hun ber om tolk. Hun føler at hun er til bry og velger heller å la være å be om tolk. Samtidig er hun redd for at livsviktig informasjon da går tapt. Flere har opplevd det på samme måten. Dette var utgangspunktet for en samtale mellom samiskspråklige kvinner på Facebook. Den handler om hvordan samisktalende kvinner opplever det når de skal oppsøke helsevesenet – i dette tilfellet Finnmarkssykehuset – og har behov for tolk. Samtalen foregikk over flere dager i starten av november 2022. Erfaringsutvekslingen inneholder mange sentrale poenger som har relevans for vårt prosjekt⁹ og belyser utfordringer samiske tolkebrukere kan ha i møte med helsevesenet. Samtalen starter slik:

Nå er det ikke lenger tillatt å bruke pårørende som tolk innen helsesektoren. Når man avtaler tolk på Finnmarkssykehuset så lønner det seg å ringe direkte til Finnmarkssykehusets tolk, og ikke til f.eks. avdelinga. Han/hun er veldig flink og påminner også sykehuset om hva den reviderte tolkeloven sier. Om du tror at du er fungerende tospråklig og du ikke trenger tolk: Jeg anser meg selv å være fungerende tospråklig. Vanligvis. Men i går da jeg fikk sterke medisiner, så kom jeg til kort flere ganger når jeg skulle forklare mine plager/sykdommer. Å tenke fungerte ikke.

I dette utsagnet er det flere sentrale poenger. For det første slår hun fast at den nye tolkeloven ikke gir anledning til å bruke pårørende som tolk. Dette er også noe den ansatte hun er i kontakt med understreker – helt i tråd med den nye tolkeloven. I møte med sykehuset får hun spørsmål om hun er tospråklig, noe hun anser seg selv for å være – vanligvis. I dette tilfellet er det snakk om medisiner av sterke plager, noe som gjør at hun kommer til kort. Å tenke fungerte ikke, sier hun. Situasjonen hun er i gjør at hun ikke greier å tenke klart. I dette tilfellet dreier det seg om å få informasjon om medisiner – informasjon som krever et klart hode.

Eksemplet viser at behov for tolk kan være situasjonsbestemt. Hvis noe er særlig viktig, for eksempel knyttet til helse, øker behovet for korrekt informasjon. I tillegg

9 Samtalen foregikk på samisk, men er oversatt til norsk.

må vi anta at stressnivået også øker. Hvis vi forstår kvinnen rett betyr dette at jo mer som står på spill, jo viktigere blir det å bruke tolk. Samtalen fortsetter med et innlegg fra en annen kvinne, som utdypet hva dette handler om:

Det er helt sant. Jeg mener også at jeg kan snakke norsk veldig bra. Men når man er i en sårbar situasjon, så blir det litt mer problematisk å forklare, og man blir redd for å bli misforstått.

Igjen poengteres det altså at behovet for tolk er situasjonsbestemt. Samtalen fortsetter, og en tredje kvinne legger til nye momenter:

Tankespinnet mitt fungerte ikke i går. Jeg svarte på spørsmål, men jeg manglet ord og kom til kort fordi jeg ikke husket dagligdagse ord og begreper. Medisin etc. virker inn på dine kognitive evner.

Erfaringsutvekslingen mellom kvinnene fortsetter. Det handler om sårbarhet og stress som påvirker evnen til å fange opp det som formidles, og det handler om redsel for både å misforstå og bli misforstått. Denne delen av samtalen avsluttes med at de slår fast at *morsmålet er det man kan kommunisere best på!*

Alle de tre kvinnene regner seg som tospråklige, men i møte med helsevesenet mente de at de burde hatt tolk. Spørsmålet er hvem som skal avgjøre dette. Samtalen mellom de tre startet som nevnt med at en av dem opplevde det å be om tolk som å *møte en vegg*. En rimelig fortolkning av dette er at hun møter lite forståelse når hun ber om tolk – sannsynligvis fordi sykehuset opplever henne som tospråklig. Det er hun i vanlige situasjoner enig i, men et legebesøk der mye står på spill og viktige ting skal forklares, gjør at hun blir usikker. Hun får støtte fra de andre kvinnene på dette, som mener det er spesielt viktig med språklig støtte i sårbare situasjoner.

Samtalen mellom de tre fortsetter, og etter hvert blir det flere deltakere – både menn og kvinner. Samtalen dreier inn på helsepersonell som behersker pasientenes morsmål:

Jeg har endelig fått en samiskspråklig fastlege i Kautokeino. Når jeg er frisk så kan jeg snakke norsk med henne/ham, men når jeg er syk, så må jeg forklare på mitt morsmål, samisk. I dag er jeg forholdsvis frisk og kan forklare på norsk.

Mange har opplevd eller hørt om situasjoner som den som er beskrevet over. Man er god i norsk, men når man blir syk, så kan man ikke lenger norsk særlig godt. Rådet de gir til andre er helt entydig: Be for all del om tolk for å sikre kvalitet i behandlingen! En skriver videre:

Vi burde snakke mer om dette slik at stigma som følger med å be om tolk vil kunne forsvinne. Noen vegrer seg for å bestille tolk fordi de er redde for at andre vil anse dem for å være en «bázu» [noe tilbakestående] når man ikke kan norsk. Det er overhodet ikke snakk om, om man kan norsk eller ikke, det er snakk om at uansett hvor gode norskkunnskapene er, så er samisk morsmålet. I en fagartikkel leste jeg at morsmålet er kjernen og andre språk er skallet rundt kjernen. Og om du får reduserte kognitive evner på noen som helst måte, så faller skallet av og det er bare kjernen som blir igjen.

Det stigmaet som beskrives her er det vanskelig å forstå uten å koble det til samenes historie. Å be om tolk «avslører» at du ikke snakker like godt norsk som samisk, og mange føler seg mindre verdt fordi de har behov for tolk i situasjoner der mye står på spill og stressnivået er høyt. En av kvinnene kjenner seg både som *ordløs* og *rådløs* – som hun sier:

Jeg kommer på ordene til slutt, men det blir mye kaos når man skal forklare seg i all hast. Jeg har visst også totalt misforstått informasjon selv om jeg har antatt at jeg forsto alt. Det blir unødvendige bekymringer og kanskje også motstand/negativitet. Man tar nesten til tårene når man en og annen gang kan snakke med fagekspertise uten tolk, fordi man kan jo ikke alltid selv ha en forståelse av når man vil trenge en tolk.

Samisk er et offisielt språk i Norge, men ut fra erfaringene som blir formidlet i denne samtalen er det lite som tyder på at norsk og samisk betraktes som to likeverdige språk.

4.3 Erfaringer med tolketjenesten ved Finnmarksykehuset

De vi møter i denne erfaringsutvekslingen fra Facebook er i all hovedsak fornøyd med tolketjenestene som blir formidlet. Den samiske tolketjenesten ved Finnmarksykehuset skal formidle tolketjenester i en stor region, noe som i seg selv kan være krevende. Likevel oppleves de som tilgjengelige. De som har avtaler med

spesialisthelsetjenesten får oppgitt telefonnummeret til tolketjenesten og kan ringe og bestille tolk selv. Dette er en tjeneste som er åpen fra åtte om morgenen til ti om kvelden. En av deltakerne i samtalen skriver:

Det er ganske lett å ringe direkte til tolken, og nummeret er i brevet som kommer fra sykehuset. Men etter det jeg erfarer så fungerer ikke tolketjenesten så bra hvis man i lengre tid er på sykehuset, f.eks. i forbindelse med operasjon. I starten var det en tolk, men ikke lenger når legene og pleierne nå og da stikker innom og gir beskjeder og spør hvordan det går. Og det var heller ikke tolk når man skulle inn til operasjon og ikke når man våknet.

Selv om de opplever det som en fordel å kunne bestille tolk selv, etterlyser de også et større ansvar fra sykehusets side. Det sier seg selv at en pasient som er nyoperert og har vært i narkose ikke er i stand til å ringe selv. Men også i andre situasjoner etterlyses det tolk – eller aller helst – mer samisktalende personale. En av kvinnene forteller om en situasjon der det ikke var bestilt tolk til en samisktalende pasient – samtidig som det var samisktalende ansatte på naborommet. I slike situasjoner mente hun det burde være mulig å omdisponere slik at de samisktalende ansatte var tilgjengelige for de samisktalende pasientene:

Avdelingene var ikke så bevisste på hvordan de brukte samiskspråklige ansatte. En gang var jeg sammen med en nær slektning på sykehuset da jeg oppdaget at en pleier, som ikke var pleier på vårt rom, var samiskspråklig. Jeg gikk og ga beskjed om at den samiskspråklige ansatte skal være på vårt rom. «Jaså, er hun samiskspråklig? Ja, er det nødvendig at hjelpepleieren er samiskspråklig?». Det var liten vilje til å la henne være pleier på vårt rom. Sykehusene bør kartlegge samiskspråklige ressurser slik at disse også kan komme til slik nytte.

Mye av samtalen mellom de ni personene som til slutt deltok i dialogen, dreide seg om samiskspråklige som behersker en del norsk. Men noen, særlig blant eldre, snakker bare samisk. I disse tilfellene er det ikke spørsmål om du trenger tolk, men om tolken er tilgjengelig når du trenger tolking. Dette gjelder selvsagt ikke bare i forbindelse med helserelevante samtaler, men generelt. Sameloven gir den samiske befolkningen rett til å snakke sitt førstespråk i Norge. Når norsktalende ikke forstår samisk, er spørsmålet dessuten: Hvem er det egentlig som trenger tolk? Den samiske pasienten eller den norske legen?

Fra Facebook-samtalen er det flere tema som vi også finner igjen i intervjuene med samisktalende som vi selv har gjennomført. Dette er tema som også blir drøftet i diverse publikasjoner som er utarbeidet av ulike kompetansemiljøer på samisk språk og kultur (jamfør blant annet Lindi, 2020; Balto, 2018).

4.4 Tolkning i sårbare situasjoner

Intervjuene med de samisktalende informantene handler i stor grad om tolkning i sårbare situasjoner, som oftest i møte med helsevesenet, men også med rettsapparatet. Mange har jobbet innen reindriftsnæringen og har i det daglige hatt lite behov for å oppsøke den norsktalende delen av samfunnet. Først når det oppstår et helseproblem oppdager de at de har behov for tolk. Det er ikke uvanlig at den som «tolker» er et familiemedlem som er tospråklig. En av informantene har nesten alltid med seg en slektning når hun skal til legen eller på sykehuset, men siden slektningen jobber er det ikke alltid det passer å være med. Ofte går det bra likevel fordi hun forstår en del norsk, men ikke hvis legen er utenlandsk:

Ja, så har det vært vikarer. De er utenlandske, jeg vet ikke om de er russiske, eller jeg vet ikke hvor de er fra. Det var helt umulig å forstå legen ... Da fastlegen var her trengte jeg ikke tolk, for jeg forstår jo norsk. Men det er vanskelige benevnelser selvsagt på sykdommer. Da tolket [...] min når jeg ikke forsto legens svar.

Utenlandske leger er et tema som går igjen. Mange samiskspråklige forstår en del norsk, men de forstår ikke de utenlandske legene. For denne informanten har situasjonen vart i to år. Hun har hatt to forskjellige vikarer for sin fastlege. Begge har utenlandsk opprinnelse og snakker begrenset med norsk. På spørsmål om hun synes dette har vært vanskelig svarer hun kort og godt: *Ja, det er vanskelig når du ikke forstår. Jeg forstår absolutt ingen ting.*

Hun savner den gamle fastlegen sin, men hun har altså permisjon. Hun var norsktalende, men hun snakket på en måte hun forsto. På spørsmål om det har vært andre situasjoner der hun har hatt behov for tolk, er hun igjen tilbake til helsesektoren. Det er bare der hun har hatt behov for tolk. Hun er opptatt av at det burde vært flere samisktalende leger, og forteller i den forbindelse om den første gangen hun var hos en utenlandsk lege:

Jeg måtte si at «jeg forstår ingenting av det du sier» ... Jeg sa at «du må snakke norsk». Og da tok han telefonen og ringte til mottaket. Det var første gang jeg hadde tolk. Etter det har jeg bedt om at [...] skal komme. Nå sier han med en gang jeg kommer at «jeg skal ringe til [...]».

Intervjueren spør igjen om det er slik det foregår, at når hun ankommer legen så ringes [...] hennes opp. *Ja, da plukker han opp telefonen, og sier «Skal jeg ringe [...]?»», svarer hun.* Begge ektefellene i eksemplene over er misfornøyde med at ikke samiskspråklige kan komme til legen og snakke samisk – ikke fordi de samiskspråklige ikke forstår norsk, men fordi legen og pasienten ikke har et felles språk begge parter forstår. Og hvis det oppstår en krisesituasjon, blir språkforståelsen enda dårligere:

Noen ganger er det som om man ikke husker. Og man kommer ikke på hvordan det og det skal uttrykkes. Det kan hende ... Det kan være farlig. Jeg synes det med helse er veldig viktig. Leger og alt det som tilhører helse. Og det å gjøre seg grundig forstått. Det [man sier] må forstås ordentlig ... Og i alle disse årene som jeg har hatt utenlandske leger, så har jeg gruet meg slik til å dra til legen ... hver eneste gang jeg skal dit, fordi jeg vet at det ikke er min fastlege.

Utenlandske leger er tema i flere intervjuer. Følgende historie er fortalt av en som er pårørende for gamle foreldre:

En hendelse husker jeg veldig godt. Det var en utenlandsk lege, og han ble forarget for at det måtte ordnes tolk og spurte hvorfor far ikke kan norsk. Jeg sa til ham: «Hør her, min gode mann, du er heller ikke en nordmann. Dersom din far hadde kommet hit og havnet på sykehus, og han aldri har vært der før, og ikke kjenner til det norske systemet overhodet – det hadde vært skummelt for ham også. Slike ord fra deg vil jeg derfor ikke finne meg i. Jeg vil overhodet ikke diskutere dette med deg.» Han ringte faktisk neste dag og sa han hadde tenkt på dette og sa at han måtte be om unnskyldning. Jeg sa at «du må nok tenke deg om litt før du begynner en diskusjon. Så lenge du ikke kjenner min fars historie fullt og helt, så kan du ikke ha sikre meninger. Jeg vil ikke diskutere med deg», slik sa jeg det.. Jeg har mange ganger opplevd noe lignende.

Sykehushistoriene inneholder også hendelser der pårørende i akutte situasjoner blir nødt til å tolke fordi sykehuset ikke hadde ordnet med tolk:

Det var helt forferdelig. Man har jo også følelser, og det er jo en forelder. Det er en i livsfare, det er frykt og redsel, og så skal du også fortelle de der hjemme hvordan situasjonen er. Veldig ofte var jeg da ganske svak og sårbar, det var så vidt jeg greide å snakke etterpå. Det tok en halvtime før jeg greide å si noe. Jeg pleide å gråte først sammen med [...], og så ringte jeg til min mor for å fortelle hvordan situasjonen er. Det er umenneskelig å ha det sånn. Jeg samlet mot og krefter og gikk ut i media. Jeg var så sint på systemet, hvordan dette var ordnet. Jeg sa også til Sametinget at de er en pengekilde kun for alle de som er ansatt der. De gjør ingenting. Jeg kritiserte også dem. De gjorde ingen stor innsats.

Intervjuene med de samisktalende tolkebrukerne viser at det ofte er slektninger som går inn i tolkerollen. Dette skjer til tross for at det fins en egen tolketjeneste tilknyttet sykehuset. Vi vet ikke hvor ofte dette skjer, men både Facebook-samtalen og intervjuene som er gjennomført tyder på at dette er noe som mange kjenner seg igjen i. Det kan ha forskjellige forklaringer. For det første kan det være offentlige tjenesteytere som ikke kjenner godt nok til tolkeloven og kravet om at tolken skal være kvalifisert. Selv om mange nok er klar over dette kravet, vurderer de likevel ikke tolk som nødvendig dersom det (tross begrenset ordforråd) er mulig å kommunisere på norsk. Noen velger kanskje bevisst bort tolk fordi de ikke stoler på at tolken har gode nok kunnskaper i det som for dem er førstespråket. I slike tilfeller kan det se ut til mange velger å bruke en slektning eller venn som «tolk» i stedet. Det argumenteres gjerne for at dette er personer de har tillit til og at det i mange tilfeller er viktigere enn å møte en kvalifisert tolk de ikke kjenner. I mange tilfeller skaper dette trygghet, men som vi ser av det siste sitatet er det også situasjoner der dette oppleves som «helt forferdelig». I intervjuene ser vi klare eksempler på at det er sykehuset eller fastlegen som har sviktet når det gjelder kravet om å bruke tolk. Det er til og med leger som kritiserer pasienten for ikke å ha lært seg norsk. Igjen ser vi dessuten at kunnskapen om at samisk er et offisielt språk i Norge, med særlige rettigheter, ikke er til stede hos alle.

4.5 Rettigheter

Samers rett til tolk er regulert i Sameloven. I § 3-5 gis samer dessuten en utvidet rett til å bruke samisk overfor lokale og regionale offentlige helseinstitusjoner i forvaltningsområdet for samiske språk. I Finnmark omfatter dette kommunene Kautokeino, Karasjok, Tana, Nesseby og Porsanger. I tillegg omfatter dette en del kommuner i Troms, Nordland og Trøndelag.

I intervjuene vi har gjennomført er det lite fokus på de formelle rettighetene den samiske befolkningen har. Dette kan skyldes at informantene ikke får informasjon om rettigheter, ikke er så opptatt av dette, eller det kan handle om at de tar en del rettigheter for gitt. Eksemplene fra helsevesenet tyder på at det kan være noe i begge disse forklaringene. I tillegg handler nok dette også om at de over lang tid har etablert en praksis der slektninger bidrar når noen trenger det, som vist til gjennom flere eksempler over. Mange eldre – og særlig de som driver innen tradisjonelle næringer – har alltid vært samisktalende og har lite kontakt med den norske delen av befolkningen. Over tid har deres barn og barnebarn vært deres «tolker» og bindeledd til den norsktalende delen av befolkningen når de skal oppsøke helsevesenet og offentlige kontorer. Det kjennes trygt, og det har alltid vært sånn. De norsktalende slektningene er ikke bare et språklig bindeledd i slike situasjoner. De fungerer også som sosial støtte, slik også slektninger ofte gjør i norske miljøer.

Eksemplene på alternative løsninger på tolkebehovet, kan også forstås ut fra historien til den samiske befolkningen. Når den utenlandske legen mener den samisktalende pasienten burde ha lært seg norsk, trækker han ikke bare på selvfølelsen til pasienten. Han trækker også på samenes rett til å bruke sitt eget språk. Situasjonen løser seg takket være en slektning som gir en tydelig beskjed til legen. Eksempelet viser imidlertid ingen klar løsning når det gjelder å innarbeide rutiner for å etterspørre behov for tolk og bestille tolk hvis det er behov for det. Tolketjenesten knyttet til Finnmarkssykehuset har etter hvert gjort mye for å informere om sine tjenester, og med en daglig åpningstid fra kl 8-22, vil det kunne løse tolkebehovet for de fleste. Her handler det med andre ord først og fremst om implementering og om å *innarbeide* rutiner ved sykehuset og i helsevesenet ellers.

Samelovens språkkrav regulerer imidlertid mer enn språkbruk innen helsesektoren. I en rapport om etablering av samisk krisesenter er dette beskrevet på følgende måte:

I forvaltningsområdet for samisk språk er samisk og norsk likestilte språk, og samelovens språkregler skal i forvaltningsområdet sikre retten til å bruke samisk språk i kontakt med offentlige organer og møte samisk språk i offentlig sammenheng. Bl.a. NIMs (Norges nasjonale institusjon for menneskerettigheter) rapport fra 2018 og NKVTS' rapport «Om du tør spørre, tør folk svare» (2017) har avdekket svakheter i hvordan myndighetene ivaretar sin forpliktelse til å sørge for samisk språk- og kulturkompetanse i det offentlige hjelpeapparatet. En studie av vold fant at seksuell vold var mer vanlig blant samiske enn blant ikke-samiske kvinner, og viser hvorfor det er viktig med både et etnisitets- og kjønnsperspektiv i innsatsen for å forebygge vold og arbeide mot vold i nære relasjoner. (Lindi, 2020)

Vårt intervjumateriale inneholder ikke eksempler som kan belyse behovene for et samisk krisesenter, men Krisesenterloven pålegger alle kommuner å ha *et helhetlig og godt tilbud for kvinner, menn og barn som utsettes for vold og trusler om vold i nære relasjoner*. Her understrekes det også at tjenesten må *ha samisk språk- og kulturkompetanse for å være et reelt og adekvat tilbud for den samiske befolkningen*. Et lignende behov er beskrevet innenfor blant annet barneverntjenesten og familievernet (NOU 2019:20). I den delen av Finnmark vi besøkte var dette ivare tatt, men dette er ikke situasjonen innenfor hele det samiske forvaltningsområdet.

4.6 Rettssikkerhet og verdighet

En av våre informanter er en eldre kvinne. Tolkeloven er klar på at i møte med det offentlige skal det brukes kvalifiserte tolker. Kvinnen vi møter sier selv at hun forstår ganske mye av det som blir sagt, men hun pleier å bestille tolk når hun skal til legen eller på et offentlig kontor. Likevel hender det at det blir språklige utfordringer:

Det har også hendt at selv om det er en tolk der, så har jeg snakket norsk. Vet du hvorfor? Det er fordi det er en tolk som har lært seg samisk som voksen. Eller som ikke er vokst opp i et samisk miljø. Jeg er ikke trygg med en tolk, annet enn når jeg vet at den personen har vokst opp under slike forhold som det jeg skal fortelle om, og personen har samisk som grunnspråk. Jeg stoler ikke på de som ikke har det, fordi samisk språk har så mange variasjoner. De kan ikke tolke

disse variasjonene, og derfor stoler jeg ikke på dem. Og da velger jeg å snakke norsk.

Hun forteller videre at hun har erfart en rettssak der et vitne, en samiskspråklig person, har snakket norsk. Dette opplevde hun som forferdelig vondt. Hun synes ikke denne personen hadde fått fram det han ønsket å fortelle. Han valgte altså å snakke norsk selv om det var tolk til stede. På spørsmål om han trengte tolk svarte han at: «Jeg tar det på norsk!». Vår informant opplevde at svaret ikke gjenspeilte norskferdighetene, men at han ikke ville framstå som en som *var avhengig av tolk* selv om han i praksis viste at han hadde vansker med å få uttrykt det han ville si på norsk. Informanten vår forteller videre:

Jeg hører at det er så vanskelig for han. Han snakker ikke fra hjertet. Jeg må snakke fra hjertet, det er saker som ligger meg nært. Det er slik at jeg kan snakke norsk, men jeg kan ikke bringe det fram på samme måte som på samisk. Jeg må bruke samisk når jeg skal kunne snakke om det som kommer rett fra hjertet.

Hun snakker videre om sin erfaring fra retten og trekker en parallell til det som ligger nært hennes eget hjerte:

Hvis jeg skulle ha snakket norsk og forklart om livet i naturen slik jeg er vokst opp, sammen med mine forfedre og formødre. Det kan jeg ikke legge fram, fordi mine tanker er på samisk og jeg kan ikke tolke det samtidig som jeg tenker på hva jeg skal si. Da må jeg jo velge ordene først: Hvordan passer det å si dette på norsk?

Hun beskriver et vanskelig dilemma. Hun vurderer selv at hun har så begrensede norskkunnskaper at hun ikke kan formidle det hun tenker og føler på norsk. Samtidig har hun store problemer med å la en tolk som har begrensede kunnskaper på samisk fungere som sitt språklige bindeledd.

Jeg får tak i brød og melk, men det rekker ikke så vidt at jeg har alle fremmedordene. Så, jeg har tro på og stoler på tolken. Men jeg må innrømme at jeg ser etter hvem som er tolk. Det er nok slik. Det sjekker jeg. Og denne gangen var det [...] og [...], og jeg måtte si til de to, at heldigvis var det dere to tolker. Fordi jeg kjenner at jeg stoler ikke på alle. Jeg har hørt når de tolker, de som har lært seg samisk som voksne. Det er ikke det samme. De har ikke variantene eller nyansene i språket. Det er ikke deres opprinnelige språk, morsmål. Deres samisk er slik som min norsk er.

Å være en god tolk handler både om å beherske begge språk og om det tolkefaglige og det tolkeetiske. Og som hun sier: *Det er ille at de tror de behersker samisk godt nok. Og så gjør de ikke det.* Eksemplene hun bruker er særlig knyttet til naturen. Her kommer hennes norskkunnskaper til kort, og her kommer noen av tolkene til kort når det gjelder det samiske språket. Når vi spør hvordan det oppleves når hun har brukt tolk, understreker hun at det kommer an på om hun får den riktige tolken – en som behersker hans språk. Men ofte vet hun ikke hvem hun får som tolk før hun kommer til møtet. Og som hun sier:

Da velger jeg om jeg bruker tolk eller ikke. Og da vurderer jeg også dette om jeg har kunnskap nok, greier jeg å framføre det tilstrekkelig forståelig på norsk for tilhørerne, eller må jeg da velge å snakke samisk, og det kan være en mindre dyktig tolk.

Hun er opptatt av rettssikkerheten i forbindelse med de tolkede samtalerne – og da tenker hun særlig på tolking i forbindelse med rettsaker. Her mener hun det er spesielt viktig å velge tolker som behersker begge språkene godt. Og som hun sier:

Det kan ha stor innvirkning å bruke en tolk, spesielt i et rettssystem. Det er en kjempeviktig sak, og der synes jeg det er mest skummelt. Der er tolkegjerningen mest sårbar, og der bør tolkene være sertifisert. Og vedkommende bør ha vokst opp i et samisk samfunn.

Som vi ser i dette sitatet er tolkens språkkompetanse viktig både når det retts-sikkerhet, tillit og trygghet. Når tolken behersker begge språkene godt, føler hun seg trygg på at det som oversettes blir riktig. Ofte handler det om at tolken har samisk bakgrunn og kommer fra område. Dette kommer særlig fram når de snakker om den samiske befolkningens forhold til natur og naturressurser og hvordan naturen er en del av deres levesett og livsgrunnlag. Samiske tolker som kjenner både kultur og historie, og ikke minst terminologien som trengs for å uttrykke denne nærheten til naturen, gjør at hun føler trygghet. Og som hun sier: *Det er ikke sikkert jeg hadde hatt tillit, hvis det hadde vært andre.* Hun understreker samtidig at hun ikke kan forvente at tolkene har opplevd det samme som henne, men de må ha kjennskap til livet i naturen – miljøet, tankesettet og arbeidsmetodene. Hun slipper å forklare, fordi de kjenner dette livet selv.

Et tema i forlengelsen av dette er om hun noen gang har opplevd at hun ikke kan stole på en tolk. Dette svarer hun bekreftende på:

Det har vært situasjoner der jeg har tvilt noe på tolken. Og da har jeg snakket på begge språk. Jeg forklarer på samisk, og så på norsk. Så kommer det også fram slik jeg vil. Da har jeg ikke hatt tillit. Det kan være at tolken har vært dyktig ... Jeg trenger ikke tolking for meg selv, jeg forstår det de sier.

Det at hun veksler mellom å bruke og ikke bruke tolken, er noe hun har vært åpen på overfor tolken. Ofte har hun begrunnet det med at hun gjør dette for sikkerhets skyld. Og som hun sier: *Det er jo en ærlig sak. Spesielt i et rettssystem kan det være utrygt hvis det ikke tolkes riktig.*

Retten til likeverdig helsehjelp

Eksemplene over gjelder tolken i rettssystemet. På spørsmål om hun også har erfaringer med å bruke tolk i andre sammenhenger, svarer hun bekreftende. Historien hun forteller er, som hun selv uttrykker, litt spesiell:

En gang har jeg måttet be en kvinne i Hammerfest om å tolke for meg, til norsk. Det var en dansk lege. Jeg var der med et av barna, og jeg måtte hente en sykepleier. Jeg spurte henne om hun kunne tolke til meg på norsk. Legen hadde så vanskelig dialekt. Jeg forsto ikke noe.

Dette er en problemstilling vi har vært inne på allerede. Særlig i mindre kommuner skjer det ganske ofte at leger eller vikarleger har et annet førstespråk og ikke behersker norsk, noe som oppleves som en språkutfordring for mange. Dersom man ikke er forberedt på dette, hender det at det må improviseres. Hun beskriver også situasjoner der pårørende blir bedt om å tolke, selv om de er der som pårørende. Selv har hun vært på sykehuset med slektninger og blitt bedt om å være deres tolk. Det var en helg i sommerferien og ikke en tolk å oppdrive:

Jeg spør legen hva det er. Hun sier at hun ser at pasienten hennes er nedtrykt, og hun har prøvd å få tak i tolk, men det er umulig. Og det er helt imot hennes etiske regler å be en pårørende om å tolke, men nå vet hun ikke annen råd. Det er siste mulighet, og det er helt mot hennes tenkemåte. Hun ba meg også om unnskyldning for at hun måtte be meg om å tolke. Jeg sa at når hun har prøvd så hardt og det ikke har lyktes, så kan jeg tolke. I dette tilfellet er det ikke så mye

å tolke, men det var veldig viktig å gjøre det. Hun spør pasienten om hva det er [...] grubler på, når hun ser at [...] er så nedfor. [...] henger med hodet allerede, ja nesten helt ned i fanget. Så sier pasienten at [...] er redd for at Gud Fader kommer til å hente [...]. [...] har dødsangst, veldig dødsangst.

Den unge legen så dette, men kunne ikke formidle dette på et språk pasienten forsto. Den pårørende tolket for henne. Så sier legen:

Nei, Gud Fader kommer nok ikke og henter deg, du skal hjem! De har pleid pasienten så godt nå, at når bare sårene vil gro, så skal [...] kunne dra hjem. Og jeg tolker. Og hva skjer med oss begge? Nå ble vi så glade begge to! Jeg var også blitt nedfor fordi [...]er nedfor. Men tenk det, det er den eneste gangen. At det er tatt seriøst at [...] vil kommunisere. Og så tenker jeg på hvor mange pasienter er det ikke som sitter der med dødsangst og annen type angst som ikke blir tatt hensyn til, og de kan ikke kommunisere.

I denne situasjonen brukte [...] sunn fornuft og bidro til at pasienten ble beroliget. Legen fikk vite hvorfor pasienten var så nedtrykt og fikk derfor mulighet til å roe ned situasjonen. Det viste seg etterpå at det var bestilt tolk, men at denne beskjeden ikke hadde nådd fram til avdelingen.

Det står i journalen at det er behov, men det er ingen automatikk. Det som er verst er at de tar til motmæle og sier at du kan norsk. Det har jeg også erfart da jeg var med [...] på sykehuset. Jeg kommer dit på morgenen, og det er to ikke-samiske kvinner på rommet. Og den ene sier til meg, at [...] har prøvd å fortelle de her pleierne noe i natt, og de forsto heller ikke hva det er. Slektningen vet ikke hva dette er, men [...] har iallfall prøvd å få pleieren til å komme innom, men de har ikke forstått hverandre. Og jeg går til pleieren som har vært på jobb på natta. Jeg spør hvordan det har gått på natta, har dere forstått hverandre? Ja, [...] forstår jo norsk, sier en av pleierne. Og jeg ble så sint! Jeg skjente også og sa til pleieren at «Vet du hva! Det er i orden at dere ikke kan språket, men å komme og påstå dette overfor meg!»

Informanten var sint og oppgitt over at de bagatelliserte dette. Informanten opplever at dette særlig gjelder i eldreomsorgen og i rettssystemet:

Uansett hvor godt vi kan norsk - at når vi kommer i denne situasjonen at vi er svært syke, ja så dårlig at man snakker i ørska og ikke lenger kan få fram noe, ja så kan jeg ikke noe norsk i en slik situasjon. Det er krisesituasjon. Du skjønner dette, når man er skjelven, og så skal man enda snakke norsk. Det kommer ikke noe ut av det. Det er hinsides at det ventes av deg.

Informanten forteller videre at slektningen ikke snakker norsk, men har lært seg å si «ja» og «tak». Uansett hva de spør om, er dette svaret. Og som informanten sier:

Sånn er det for en samisk person – og så sier de at [...] kan norsk! [...]forstår jo ikke i det hele tatt, men sier «jada» eller «tak» til alt.

Retten til å snakke samisk

Det er også andre situasjoner som belyser dette med at det offentlige tar det som en selvfølge at man behersker norsk og samisk like godt. Episoden skjedde i forbindelse med et møte i Sametinget, hvor vår informant var bedt om å holde et kort foredrag på et gruppemøte:

Jeg kommer dit og jeg har forberedt meg på å snakke samisk på Sametinget. Jeg ankommer, og så er det en (ansatt) som åpner døren og sier: «Ja, du har vel forberedt deg på norsk?». Jeg svarte: «At jeg skal ha forberedt meg på å snakke norsk?». Jeg sa at det har jeg ikke gjort. «Ja, men her må du snakke norsk», sa den ansatte. Det var som om de ikke visste hvor de var. Men jeg fikk jo til å snakke norsk. Men det blir ikke den naturlige talemåten for meg. Norsk er for meg et fremmedspråk.

Selv om dette er en tid tilbake, forteller andre informanter lignende historier. Dette viser hvordan det forventes at samiskspråklige skal bruke det som for dem er et fremmedspråk. I situasjoner der det er krise og man virkelig har forsøkt å få tak i tolk, gjør man selvsagt så godt man kan. I noen tilfeller betyr det å snakke norsk – selv om både språkforståelse og ordforråd er begrenset. Andre ganger tyr man til nødløsninger som å bruke pårørende. Men, dette er ikke bare et spørsmål om rettssikkerhet. De handler også om verdighet. Til syvende og sist handler dette om noe så selvsagt som retten til å bruke sitt eget språk.

4.7 Språk og tillit

Hvis vi skal oppsummere hovedpunktene i dette kapittelet, handler det i stor grad om språkets betydning for å skape tillit. Det understrekes at den samiske befolkningen har en lovfestet rett til å bruke samisk som språk, noe som følger av Sameloven. Av dette følger også en rett til tolk når kommunikasjonen foregår på et annet språk enn samisk. I tillegg understrekes det at verken pårørende eller andre uten tolkefaglig kompetanse skal brukes som tolk, noe som følger av Tolkeloven. Det understrekes også at tolkene må være språklig kompetente. Et sentralt tema har også vært hvordan det oppleves å ikke få tolk, selv om behovet er til stede. Det handler om å avklare hvem som skal ha ansvar for å bestille tolk – tolkebrukeren eller det offentlige. Mange har vært opptatt av behovet for språklig støtte i situasjoner der språket «glipper» - når man for eksempel er nervøs for det som skal skje hos legen og har mye «tankespinn». Samtidig kan det være vanskelig å bruke tolk når det snakkes om sårbare tema. Mange møter helsepersonell som synes pasienten snakker godt nok norsk – uten å ta hensyn til den situasjonen pasienten er i. Dette kan forsterke et stigma som flere opplever når de ber om tolk. Noen ganger føler de «at de er til bry». Andre ganger opplever de at de blir sett ned på fordi de ikke snakker norsk. Det bør være mer fokus på det språket som brukes i offentlig sektor. Det bør bli flere samiskspråklige tjenesteytere og helsepersonell. Mange snakker om leger som verken snakker norsk eller samisk. I disse tilfellene er det legen, ikke pasienten, som trenger tolk.

Kommunikasjon handler om å forstå og bli forstått. Når samtalepartnere mangler et felles språk, vil dette skape utfordringer. Tolkens rolle er å bidra til at partene forstår hverandre. Så banalt kan det sies. Likevel er det nettopp dette det syndes mot – både overfor den samiske befolkningen og alle andre grupper som mangler et felles språk. Bruk av tolk skal bidra til å gjøre kommunikasjon mulig. Nettopp derfor er det en utfordring når det i så liten grad brukes tolk i de samiske områdene. Både intervjuer og diskusjonen på sosiale medier viser at dette kan skyldes minst tre ting.

- Det kan virke som det er liten forståelse blant offentlige tjenesteytere om samenes rettigheter når det gjelder bruk av sitt eget språk - og dermed også retten til å få tolk.
- Mange offentlige tjenestesteder kjenner ikke til systemene for å bestille tolk, noe som fører til at bestilling av tolk blir foretatt for seint.
- I den samiske befolkningen er det mange som foretrekker å bruke venner eller familie når de har behov for tolk. Mangel på tillit kan være en av flere forklaringer.

- I den samiske befolkningen er det også mange som mangler kunnskap om sine rettigheter. De vil ikke «være til bry» og en del føler også skam over ikke å beherske norsk godt nok.

Sagt på en annen måte framstår dette som et *kunnskapsproblem*, et *tilgjengelighetsproblem* og et *tillitsproblem*. Vi skal nå etter hvert se hvordan dette harmonerer med erfaringer fra de andre språklige minoritetene.

5. Tegnspråklige tolkebrukere

Hovedfunn fra intervjuene med tegnspråklige tolkebrukere, viser noen klare trekk. Informantene er stort sett fornøyd med kvaliteten på tolkingen, samtidig som alle har eksempler på situasjoner som ikke har fungert. De har i stor grad tillit til tolkene. Kritikkk rettes primært mot deknningen av tolkeoppdrag, der de opplever at det er tolkemangel, spesielt på kveldstid, og spesielt i forbindelse med fritidsaktiviteter. Det rettes også kritikkk mot selve formidlingsprosessen, der det kan oppleves dårlig kommunikasjon og at det av og til virker tilfeldig hvilken kompetanse tolker som sendes på oppdrag har.

I tolking til og fra tegnspråk er både den tegnspråklige personen og den talespråklige personen betraktet som tolkebrukere på lik linje. Det tilstrebes at både norskspråklig og tegnspråklig tolkebruker skal ha mest mulig lik status i tolkesituasjonen til tross for at rettighetene til tolk ligger hos den tegnspråklige parten, mens makten gjerne ligger hos den offentlige tjenesteyteren. Ofte er det den tegnspråklige parten som er mest erfaren i å benytte tolk, mens den offentlige tjenesteyteren har mindre erfaring med tolkede situasjoner. Betegnelsen «tolkebruker» har vært vanlig å bruke om begge parter. I dette kapitlet vil vi imidlertid bruke betegnelsen «tolkebruker» om den tegnspråklige brukeren, og presisere at det er representanter for offentlige tjenester som er tolkebrukeren hvis det er det som beskrives.

5.1 Erfaringer med bruk av tolk

I dette delkapitlet vil tegnspråklige innbyggers erfaringer med tolketjenester bli presentert. Som på andre tjenesteområder, vil erfaringene variere og brukerne har både positive og negative opplevelser. Innledningsvis vil vi presentere positive erfaringer som brukerne har hatt, og deretter vil erfaringer som brukerne synes er problematiske bli belyst.

Tegnspråklige personers erfaring med å bruke tolk vil i mange tilfeller være en livslang erfaring. Mange får sine første erfaringer med tolking i ungdomsskoletiden, andre enda tidlige. Hvis samfunnet og offentlige tjenester skal være likeverdige og tilgjengelige for den tegnspråklige minoriteten vil tolkene ha en sentral rolle. Samtidig skal vi være bevisste på at tolker og tolking ikke løser alle problemer offentlige tjenester står overfor når de skal yte tjenester til personer som ikke har samme språk som majoriteten. For å kunne yte likeverdige tjenester bør det først

og fremst være flere tjenesteytere som behersker tegnspråk, og som kan snakke direkte med tjenestemottakere, uten å måtte gå gjennom et kompliserende ledd som tolken er. Når det er sagt, så opplever tegnspråklige tolkebrukere at tolketjenester gir muligheter til deltakelse i samfunnet:

Det positive er at jeg blir delaktig i samfunnet, det blir lettere å gjøre ting. Jeg har fått mer utdanning gjennom tolk, og blitt kjent med mange nye folk. Jeg vet hvem jeg kan ta kontakt med hvis jeg skal gjøre forskjellige ting. Det er positivt.

Tegnspråklige innbyggere har en individuell rettighet til tolketjenester gjennom Folketryktdloven (§10-7) der tolking for døve og hørselshemmede anses som et hørselsteknisk hjelpemiddel. Samtidig som tegnspråktjenester tradisjonelt har vært knyttet til et individuelt tilretteleggingsbehov, så har vi sett en utvikling der tolking og oversetting til tegnspråk i større og større grad brukes som en del av universell utforming av samfunnet, uten at det er knyttet til den enkeltes individuelle rettigheter. En av informantene fortalte følgende:

Livet endret seg etter at jeg fikk tolk. Ikke negativt, men på en positiv måte. Jeg kan være med på ulike arrangement. [Navn på kommune] har tolk på offentlige arrangement. Ikke på alle, men vi har noen muligheter til å være med. Jeg føler at det blir bedre og bedre. Det var nylig [navn på offentlig arrangement], som det heter. Og de hadde bestilt tolk. Tolken var på scenen. Det er en god opplevelse. Fordi det er sang, taler og diskusjoner, som det er fint å være med på, og å få med seg.

Tolking ved offentlige arrangementer, gir ikke bare tegnspråkbrukere tilgang til informasjon og kulturopplevelser, det gir også en følelse av å bli sett og inkludert som deltakere i samfunnet. Tolking har dessuten blitt mer synlig i samfunnet gjennom tolking på arrangementer eller tolking av viktige hendelser, slik vi for eksempel så under koronapandemien. Pressekonferanser fra Regjeringen og Folkehelseinstituttet ble etter hvert tolket direkte, og tolking ble gjort tilgjengelig for TV-kanaler som rapporterte fra pressekonferansene. Hele det norske folk ble oppmerksom på den tegnspråklige minoriteten. Vi ser også at offentlige arrangementer som 17. mai, festivaler, idrettsarrangementer og andre store begivenheter i større grad enn tidligere har tolker til stede. Dette gir tegnspråkbrukere en opplevelse av inkludering, normalisering og synliggjøring. Ikke minst har retten til å få tolk ført til at tegnspråklige kan være politisk aktive og fronte egne politiske saker. Som en av våre

tegnspråklige informanter uttrykker det:

Det å bruke tolk blir synliggjort i samfunnet. Å være med i ulike møter med kommunen gir dem erfaring [i bruk av tolketjenester], litt etter litt. Vi er aktivt med i FFO og deltar i møter der. De har begynt å støtte oss mer og mer, og det skyldes at de har fått mer erfaring og kunnskap. Døve er ikke like. Vi har politikk ... takket være tolker har vi politikk, det er klart og tydelig. [...] Uten tolker hadde ikke vi hatt muligheter. Det er mye positivt med tolker.

I mange sammenhenger vil språklige minoriteter kunne oppleve at de får begrensede muligheter til å fremme egne synspunkter, og arbeide for bedre vilkår og tjenester på grunn av språkbarrierer. Med gode tolketjenester er det mulig å øke deltakelsen i politisk arbeid og delta i paraplyorganisasjoner der en kan samarbeide om saker av felles interesse. Gode tolketjenester er også i mange tilfeller en forutsetning for å kunne fremme saker for kommuner eller andre offentlige myndigheter.

På det individuelle planet har tegnspråklige tolkebrukere mange eksempler på positive erfaringer med kvalitet og organisering av tolketjenestene. Forutsigbarhet er et viktig kriterium for at tolkesituasjoner vurderes som gode. En tegnspråklig informant vi intervjuet fremhevet nettopp dette:

Tredje året gikk jeg på en skole i Nord-Norge, [navn på videregående skole]. Der var det et fast team med fire faste tolker fra [navn på by]. De vekslet på å tolke i team på to og to. Det var alltid de samme to tolkene som tolket sammen. Det fungerte veldig godt. Tolkene hadde sjeldent fravær. De var lite borte. Men hvis én var borte, så var det minst én som var der. Det var ok. De kjente oss etter hvert godt, så det var ikke noe problem å være én [tolk]. Selvfølgelig er det best å være to, men en sjelden gang kunne det gå. Hvis det var sykdom eller andre årsaker.

Det som beskrives er et fast tolketeam som brukerne kjenner, og tolkene kjenner brukerne, konteksten og (faglig) innhold i det som skal tolkes. Å vite at det vil være tolk til stede, og at det er et system for å løse utfordringer som kan oppstå ved sykdom, pekes på som positive erfaringer. Forutsigbarheten informanten opplever med at det var faste tolker, og at tolkene både hadde lite fravær og var organisert på måter som kunne håndtere eventuelt fravær, skapte en opplevelse av kontroll over egen situasjon, noe som er en viktig forutsetning for kvaliteten på tolketjenesten. Andre informanter viser til et team av faste dyktige tolker de har på arbeidsplassen

som både har lært fagområdet og terminologi og hva som er viktig i kommunikasjon og samhandling på den aktuelle arbeidsplassen. Dette viser at det ikke er nok med dyktige tolker som oversetter riktig, men også behov for en organisering som gir en opplevelse av kontroll. I en annen situasjon viser den samme informanten til at også den språklige kompetansen hos tolkene er avgjørende:

Jeg har vært i retten. Jeg fikk plukke ut de tolkene jeg ville ha selv. Jeg krevde det. Jeg ba ikke om det. Jeg krevde det! Det var ingenting å diskutere. For jeg visste at de to tolkene forsto meg og de visste at jeg forsto dem. Jeg synes det er ekstremt viktig. Jeg sa: «Hvis jeg ikke får de tolkene, så kommer jeg ikke!» For jeg ville ikke at det skulle bli rot og misforståelser, og at rapporten eller det som ble nedskrevet ble feil. (...) Jeg fikk det som jeg ønsket. Tolketjenesten prioriterte det. Så jeg fikk akkurat de tolkene. Det var bra!

Når mye står på spill vil kravet til kontroll over egen situasjon bli ytterligere forsterket. For å være sikker på at tolkene forstår brukeren, og omvendt, at brukeren forstår tolkene, forlanger brukeren å få påvirke hvilke tolker som skal benyttes. Brukeren vil være sikker på at den tolkede kommunikasjonen fungerer best mulig, sett fra sitt perspektiv. Tolketjenesten etterkom brukerens ønske og brukeren opplevde at hun hadde kontroll over egen kommunikasjon.

Et annet viktig aspekt hvis tolketjenester som helhet vil oppfattes som gode, er at også formidlingsprosessen fungerer. Både bestillingsrutiner og tilbakemelding til bruker er viktige elementer, dette blir satt på prøve når tolkebehovet er akutt og skjer utenom kontortid. En informant fortalte følgende:

For et par måneder siden var jeg flere ganger på legevakta akutt om kvelden. [...] Jeg bestilte tolk selv, og det ordnet seg – så akuttnummeret fungerer. Først fikk jeg beskjed om at jeg ville få bildetolk, det er greit. Så sier de ved akutttolkevakta at de jobber med saken for å ordne med fysisk tolk også hvis jeg ønsker det, men at de ikke kan love noen ting. Det synes jeg er greit på kveldstid. Når jeg har kommet til legevakta får jeg beskjed etter cirka en time at tolken kommer snart. Da har tolketjenesten ringt legevakta og gitt beskjed om at en tolk er på vei, slik at de venter med å ta meg inn til da. Det synes jeg var fint.

I dette tilfellet opplever brukeren at NAV tolketjenestes akutt-telefon¹⁰ ordner med bildetolk¹¹ i første omgang for det akutte behovet, men også at de fortsetter prosessen med å skaffe en oppmøtetolk, noe de lykkes med. NAV tolketjeneste har også kontakt med legevakten slik at tolketjenesten koordineres med legekonsultasjonen. Arbeidet NAV tolketjeneste gjorde for å skaffe tolk til dette akutte oppdraget opplevde brukeren som godt. Dette er også en god illustrasjon på at en i noen tilfeller er avhengig av mange aktører og god kommunikasjon for å skape gode og trygge rammer rundt den offentlige tjenesteytingen. En annen av våre informanter synes det er for dårlig informasjon om akutt-telefonen og hvordan denne skal brukes. Dette viser at brukerne har ulike erfaringer med denne tjenesten.

Negative erfaringer og utfordringer i tolkesituasjonen

De tegnspråklige innbyggernes erfaringer er ikke bare positive. De beskriver også mange situasjoner der tolketjenestene ikke fungerer optimalt, eller i enkelte tilfeller fungerer dårlig. Det er flere årsaker til dette, men utfordringene kan kategoriseres i to hovedområder; dårlige erfaringer med tolkenes kompetanse og rolleforståelse, og dårlige erfaringer med formidlingsprosessen, spesielt med at det ikke er tilgjengelig tolk. I det følgende vil negative erfaringer fra selve tolkesituasjonen presenteres, mens erfaringer fra tolkeformidlingsprosessen presenteres i senere i kapitlet.

God dialog mellom de som deltar i den tolkede samtalen avhenger først og fremst av at tolken behersker språkene. For den tegnspråklige minoriteten er den klareste indikasjonen på at tolken ikke har de nødvendige kvalifikasjonene, at tolken ikke oppfatter hva som blir sagt på tegnspråk. En informant sa følgende:

Det eneste som hadde vært perfekt er om tolken oppfatter hva jeg sier, helt. Det hadde jeg vært fornøyd med. Jeg savner tolker som forstår meg godt, egentlig. Jeg ønsker å kunne snakke i mitt tempo, og ikke veldig sakte. For det må jeg av og til.

10 Akutt-tolk kan nås gjennom telefon, sms eller videosamtale og kan benyttes hele døgnet. Akutte situasjoner kan oppstå ved for eksempel sykdom, ulykke og skade, brann eller kontakt med politiet. Akuttvakten kan brukes av alle, enten man er døv, døvblind eller hørselshemmet, eller om man skal ha en samtale med en som er det. Akuttvakten avgjør sammen med innringer om situasjonen er akutt, og akuttvaktjenesten vil deretter finne ledig tolk (Jmfør: https://www.nav.no/no/person/hjelpemidler/hjelpemidler-og-tilrettelegging/tolketjenesten/akutt-tolk_kap)

11 Bildetolk benyttes til korte, ikke planlagte møter og samtaler, som varer under en halv time. Bildetolktjenesten tilbyr både skrivetolking og tegnspråktolking (Jmfør: https://www.nav.no/no/person/hjelpemidler/hjelpemidler-og-tilrettelegging/tolketjenesten/skjermtolk_kap#chapter-2)

En annen informant formidlet følgende erfaring:

*Tolker som faller av hele tiden og må be om gjentakelse ofte er det verste. Spesielt når jeg ikke har tid til det. For eksempel har jeg bare 20 minutter på legekantoret. Jeg husker en gang barnet mitt var i barnehagen og jeg skulle i foreldresamtale. Den varer vanligvis fra 15 minutter til en halv time. Så fikk jeg en tolk som var så dårlig at jeg måtte stave hvert eneste ord. Jeg spurte når h*n var ferdig utdannet og det var for lenge siden. Og likevel var h*n så dårlig. Vi brukte 1,5 time på den foreldresamtalen for å få den informasjonen jeg trengte om barnet mitt. Dette var en samtale som ikke skulle ha tatt mer enn 15-30 minutter. Sånn vil jeg ikke ha det. Vi har også forventninger. Vi forventer at tolkene mestrer en del.*

I situasjoner der tolkebruker opplever at tolken ikke behersker begge tolkespråkene godt nok oppleves det som en belastning. Det skaper usikkerhet om tolkebrukeren bli forstått og får formidlet det som en ønsker. Kommunikasjonen mellom partene oppleves som tungvint og tidkrevende. Den tegnspråklige tolkebrukeren må «stave hvert ord», altså bokstavere seg gjennom samtalen for å sikre at det som blir sagt blir forstått av tolken. Når tolken ikke behersker (tegn)språket godt nok, erfarer informantene i tillegg at de må tilpasse språkbruken til tolken. Etter slike erfaringer har det skjedd at brukere ikke har ønsket å benytte enkelte tolker igjen:

*[...] på grunn av kvaliteten, at den ikke er god nok for meg, ønsker jeg ikke den tolken igjen. Fordi jeg husker tolken fra tidligere, der h*n ofte mistet tråden. Det var en dårlig erfaring og jeg føler at det hemmet meg når tolkingen ikke fløt. Jeg ønsker å kunne snakke fritt og ikke være nødt til å legge meg på et lavere språknivå. Det er ofte årsaken til at jeg ikke ønsker enkelte tolker, og ber om å få en annen. Men i [navn på by] har man fremdeles mulighet til å velge enkelttolker, og som regel får man dem. Ikke alltid. Jeg bruker å si at jeg ønsker meg en «Old School»-tolk. Jeg ønsker ikke de som er helt ferske, nyutdanna. Vanligvis ordner det seg greit.*

Informanten opplever at tolken virker hemmende. Den tegnspråklige innbyggeren får ikke uttrykt seg på den måten en selv ønsker og samtalen blir forstyrret av stadige avbrytelser av tolken som ikke oppfatter det som sies på tegnspråk. Tolkebrukeren opplever ikke kontroll over egen kommunikasjonssituasjon og må snakke på et «lavere språknivå» enn ønskelig. Dette kan spesielt virke hemmende i faglige sammenhenger, der det er en risiko for at tegnspråklige fagpersoner ikke framstår

som kompetente profesjonsutøvere på grunn av manglende språkferdigheter hos tolken. Her kommer det fram at erfarne tolker er å foretrekke, og at nyutdannede tolker kan oppleves som en utfordring i enkelte situasjoner. Samtidig viser informantene forståelse for at ikke alle tolker kan ha lang erfaring:

Selvfølgelig hvis tolken er nyutdannet, da er forventningsnivået et annet. Da trenger de mer tid til å bygge seg opp og å jobbe på forskjellige steder. Men etter noen år, for eksempel fem år, da forventer jeg at de kan mer enn en når de har jobbet i bare ett år.

I tillegg til høy kompetanse i de to språkene det tolkes mellom, må tolkene også ha kunnskap om temaet eller området de tolker på. Det kan være tema knyttet til helse (somatisk og psykisk), juss, undervisning, religionsutøvelse og spesifikk kunnskap knyttet til enkelte arbeidsplasser, for å nevne noen. Brukerne forventer at tolkene har kompetanse på områdene som det tolkes innenfor, for eksempel hvis det er undervisningstolkning må tolken kjenne faget:

*Tolken må ha kompetanse i og kjenne til faget det undervises i. Hvis det kommer frilansetolk eller tolk som ikke har kompetanse om det området som det blir snakket om, da er det hemmende. Det er ikke sikkert tolken har tegn (vokabular). Av og til kan jeg stoppe og spørre hva h*n sier, men det er ikke alltid så lett.*

Hvis tolken ikke kjenner til fagområdet som tolkingen omhandler, vil det øke risikoen for at tolkingen ikke blir tilfredsstillende eller at det oppstår misforståelser. Det blir en ekstra belastning på den minoritetsspråklige om de også må ta ansvaret for å kontrollere om det som blir tolket stemmer med det som blir sagt, eller om tolken har misforstått. Det kan være vanskelig for tolkebrukeren å vite hvor feil eller uklarheter har oppstått. Skal en stoppe tolken for å oppklare tolkefeil og misforståelser, eller stoppe foreleseren for å oppklare uklarheter. Også når det gjelder fritidsaktiviteter, vil det ofte være nødvendig med spesialkompetanse for å kunne gi kvalitativt gode tolketjenester. Det kan være en utfordring. Fritidsaktiviteter foregår gjerne på kveldstid og tolkedekningen er lavere da. Mulighet til å kunne delta i fritidsaktiviteter har stor betydning for alle mennesker, men tolking til fritidsaktiviteter oppleves ikke like høyt prioritert av NAV tolketjeneste. Alle informantene er samstemte i at det er svært vanskelig å få tolk på ettermiddag/kveld og i helger.

En av de tegnspråklige informantene har erfart følgende:

Når det kommer til fritid, da har jeg dårlig erfaring. Føler at jeg ofte ikke får tolk. Om jeg omsider får tolk i fritiden, så har jeg ikke alltid god erfaring med det heller. Tolken kan være litt så som så. Enten at det er frilans, eller en tolk som ikke liker å tolke på dette området. Som for eksempel hundeaktiviteter. Det er vanskelig når tolken ikke liker hunder eller er redd hunder. Så når det gjelder hundetrening, så må jeg ha riktig tolk. Noen har lyst til å prøve. De synes det er synd at jeg gjentatte ganger ikke får tolk, og har lyst til å prøve. De føler seg forpliktet. Jeg synes bare synd på dem. Så jeg har opplevd begge deler egentlig. Men når jeg endelig får tolk prøver jeg alltid å være positiv. Så jeg må egentlig ta meg sammen. Det er opp til dem å tolke, men de kjenner ikke området. Så opplever jeg at de er usikre på hvordan de skal gjennomføre oppdraget, for de er som regel alene når det er tolker i fritiden. Jeg sier alltid at det er unødvendig å være to. Jeg har erfaring med at det er nok med én. Men selv synes de det er tryggere å være to.

Den tegnspråkliges opplevelse av tolking på denne aktiviteten, er at tolkenes motivasjon for å påta seg oppdraget er at de skal oppfylle brukerens rettighet til tolk, men at de ikke er komfortable med situasjonen. Tolkene oppleves som usikre, de liker ikke tolkeoppdraget, eller de er i verste fall redde. Den tegnspråklige deltakeren opplever å måtte ta seg sammen og prøve å være positiv når det endelig kommer tolk. Når tolketjenesten oppleves på denne måten, kan det være vanskelig å få fullt utbytte av fritidsaktiviteter. Når minoritetsspråklige innbyggere har rett på tolk i ulike situasjoner, må tolketjenesten forsøke å oppfylle denne retten og dekke oppdraget. Da kan det være at tolkens motivasjon for oppdraget ikke alltid er like høy, og det påvirker brukernes opplevelse av tjenesten. Det er samtidig interessant å registrere at begge informantene i de to siste sitatene gjengitt over, bruker frilans synonymt med «tilfeldig», «ikke så engasjert» og «ikke like kompetent». Disse utsagnene kan tolkes som om tilliten til frilanstolkene er lavere enn for fast ansatte tolker fra NAV tolketjeneste.

5.2 Tolkens rolle

Yrkesrollen til tolker har ofte vært beskrevet gjennom yrkesetiske regler som at tolken skal ha tilstrekkelig tolkefaglig kompetanse for tolkeoppdraget, skal opptre upartisk og skal tolke alt og ikke legge til eller trekke fra noe av budskapet. Tolken

har taushetsplikt og skal legge til rette for forsvarlig utførelse av tolkeoppdraget (IMDi, 2022¹², TiA, u.å.¹³). På spørsmål om de tegnspråklige tolkebrukerne kjente til regler for god tolkeskikk og om de hadde fått informasjon om reglene svarer en av informantene:

Kanskje ikke direkte, men jeg har fått noen signaler. Helheten om hvordan tolken bør være, nei, har ikke fått det.

På spørsmål om noen av tolkene noen gang har informert om egen rolle til brukerne, sier en av informantene:

Nei, det har jeg aldri opplevd. Men i den sammenhengen har jeg opplevd at tolken av og til bruker å beskrive sin rolle til foreleser eller til legen. Og da bruker de stemmen, og jeg sitter der og tenker: "Hva prater de om nå?". Det er ikke bra!

Mange tegnspråklige er erfarne tolkebrukere og vet godt hvordan tolkesituasjoner fungerer. Samtidig tyder sitatene på at ikke alle tegnspråklige har en klar forståelse av hva som er tolkens rolle. Det kan tenkes at tolketjenesten og tegnspråktolkene tar for gitt at tegnspråklige personer kjenner til tolkens rolle og yrkesetiske regler, men det er ikke alltid tilfelle. Tolketjenesten bør sikre at alle brukere kjenner til tolkens rolle og at forventninger til tolketjenester avklares med brukerne. Det kan virke som mange av oppfatningene om tolkens rolle er innforstått og lite kommunisert og diskutert med brukerne. Den andre parten i tolkesituasjonen derimot, representanten for den offentlige tjenesten, får informasjon om hvordan de skal forholde seg til tolkens rolle. Når dette ikke blir oversatt til tegnspråk føler brukeren seg ikke-deltakende. Brukeren opplever å ikke ha kontroll over situasjonen.

Når vi spør brukerne om hva som kjennetegner en god tolk er svarene ganske samstemte. Samtidig utgjør brukerne en heterogen gruppe med ulike preferanser. Dette gjelder spesielt hvilken språkform som benyttes i tolkingen:

Jeg har brukt tolk siden jeg var barn. Jeg har vokst opp med det. Med mange forskjellige tolker gjennom årene. [...] Men fra mitt ståsted ser jeg at tiden har endret seg mye. Jeg vet hva jeg vil ha. Hva slags kvalifikasjoner jeg ønsker hos

12 <https://www.imdi.no/tolk/krav-til-tolker-i-lov-og-forskrift/>

13 <https://www.akademikerforbundet.no/files/8/01/79/1/file/tias-tolkenes-profesjonsetiske-retningslinjer.pdf>

tolkene. Jeg ønsker ikke å ha en tolk som fornorsker tegnspråket. Det er ikke tegnspråk. Jeg vil ha skikkelig tegnspråk, som snakkes på en normal, flytende måte.

Denne brukeren er klar på sine ønsker til tolken. Spesielt peker informantene på at tolken ikke skal «fornorske tegnspråket». I sitatet nedenfor peker imidlertid en av de andre informantene på at tegnspråkbrukere er forskjellige, og denne brukeren foretrekker en tolk som «ikke oversetter alt til veldig tegnspråk». Det er en preferanse som er ganske forskjellig fra sitatet over:

Jeg har hatt eldre tolker som jeg ikke syntes har tolket godt nok, og som jeg har reagert på, men som jeg vet noen andre liker veldig godt. Vi er forskjellige. Jeg ønsker meg en tolk som tolker alt, på en måte. Og ikke alltid oversetter alt til veldig tegnspråk, for at det skal være lett for døve å forstå. Jeg ønsker det er tilpasset mitt språk. Det liker jeg best.

Ønsket er en tolk som tolker alt og som er lett å forstå. Samtidig ønsker denne brukeren en tolk som ikke tolker «alt til veldig tegnspråk». Disse individuelle preferansene stiller store krav til tolkene. De forskjellige ønskene fra tolkebrukerne kan virke forvirrende på lesere som ikke kjenner tegnspråkets historie og hvordan tegnspråk blir brukt. Tolketjenester benyttes av personer med ulike bakgrunn. Noen har tegnspråk som sitt førstespråk og har lært tegnspråk siden de ble født. De har ofte vært en del av det vi kaller tegnspråkkulturen, eller døvekulturen som det ble kalt tidligere. Mens andre har vokst opp med norsk som førstespråk og på grunn av ulike årsaker som for eksempel ervervet hørselstap i ungdomsår eller voksen alder, fått innvilget tolketjenester. Denne gruppen med norsk som førstespråk vil ofte foretrekke at tolkingen følger norsk syntaks og bruker tegn som støtte til talespråket og munnnavlesning. Denne formen for tolking vil være annerledes enn tolking til norsk tegnspråk (NTS), som har en annen syntaks og språkoppybygging. Tolkingen eller «tolkespråket» vil derfor kunne plasseres på et kontinuum fra «norsk tegnspråk» til «tegn som støtte til munnnavlesning». De forskjellige måtene å tolke på blir spesielt vanskelig hvis det er flere brukere med ulike preferanser og bare én tolk til stede. En informant har følgende eksempel:

Jeg tenker på videregående skole, jeg var veldig uheldig der. Vi fikk tolk som ikke passet for meg, men som passet for de andre studentene. Så det ble vanskelig. Jeg hadde noen krav, mens de andre trengte noe annet. Vet ikke helt hvordan jeg skal

si det. Jeg ville ha flytende tegnspråk, mens de andre ville ha mer TSS¹⁴. Så da kunne ikke vi ha samme tolk.

Når det er flere brukere til stede som skal ha tegnspråktolk, men preferansene ligger på ulike steder på kontinuumet, vil tolkens oppgave med å tilfredsstille den enkelte tolkebrukers preferanser bli svært vanskelige. Dette kan føre til at enkelte brukere ikke får sitt tolkebehov dekket. I slike tilfeller vil det være nødvendig med tolker på to eller flere steder på kontinuumet, eller sagt på en annen måte, på flere «tolkespråk».

I tillegg til at tolkebrukerne vil ha tolking tilpasset sin individuelle språkpreferanse, er det også andre faktorer som karakteriserer en god tolk ifølge informantene, men det er ikke så enkelt å sette ord på hva det er. De snakker om at de ønsker en tolk som er avslappet og som ikke virker ansent. Enkelte tolker blir litt «stive» og formelle, og det ønsker de ikke. Tegnspråktolker kan for eksempel være opptatt av at de skal ha bekleddning som er tilpasset konteksten tolkingen foregår i, og i tillegg vil de benytte ensfarget overdel som gir god kontrast til håndens farge. En informant sier i denne sammenhengen:

Kleskoden skal være sånn og sånn. Det blir litt stivt. Før kom de i vanlige klær. De var seg selv, med ørepynt og alt. Det forstyrret ikke meg. Kanskje noen blir forstyrret ... kanskje spesielt de som har synshemming. Ja, det kan jeg forstå, men for min del, synes jeg de kan være seg selv, ha en lett og ledig holdning.

Tolken bør ha en utadvendt personlighet og kunne slå av en prat med brukerne før oppdraget starter eller etter at det er ferdig. Det å knytte kontakt og skape relasjon, oppfattes som en viktig del av tolkens rolle:

Av og til synes jeg [tolkene] er litt stive. Jeg ønsker at de er mer «vanlige», mer seg selv. I noen situasjoner synes jeg det er unødvendig å være så strengt profesjonell. Jeg føler det blir veldig stivt. Jeg har erfart å bli kjent med tolkene, så jeg er mer bevisst på hvilke tolker jeg bruker. (...). Noen tolker er opptatt av at de ikke skal prate, men skal være upartisk og ikke sosiale, men jeg er en sosial person. Jeg liker å prate med tolkene. Vi trenger ikke å prate om private ting. Bare om vanlige ting. Om det som skjer i dag, nyhetene for eksempel. Jeg opplever ofte at de som er nyutdannet er mer stive enn de som har mer erfaring. Jeg merker godt forskjell. Jeg har ikke lyst til å bruke de nye, jeg vil helst ha de med erfaring.

14 TSS: Tegn som støtte til munnnavlesning

Begrepet profesjonell brukes i denne sammenhengen som en betegnelse på å være rigid og upersonlig, og det betegnes som stivt. Brukeren ønsker at tolkene skal «være seg selv», og at de etter hvert får en relasjon til tolken og blir kjent. En annen bruker liker at tolkene er profesjonelle i framferden, vanlig og ordentlig kledd, men ikke for dominerende i situasjonen. Samtidig må tolken være fleksibel og kunne lese situasjonen. Relasjonskompetanse er viktig i tolkesituasjonen, spesielt for tegnspråklige brukere, der brukere og tolker i mange tilfeller skal ha en relasjon gjennom mange tiår.

Et annet aspekt som trekkes fram er at tolkene kjenner minoritetskulturen. Da vil det i enkelte sammenhenger være en fordel å ha vokst opp i tegnspråkmiljøet. Enkelte tolker har foreldre som er tegnspråklige (CODA¹⁵) og gjennom det fått lære kulturen å kjenne. De forstår kanskje minoritetens perspektiver bedre ved at de er en del av kulturen. Hvis man derimot, med utgangspunkt i majoritetskulturen, blir introdusert til tegnspråk gjennom en treårig bachelorutdanning i tolking, kan det være vanskeligere å forstå minoritetens perspektiver, måter å si ting på og nyanser i uttrykk. På spørsmål om hva en god tolk er svarer en av informantene:

Nå spør du vanskelig. En god tolk? Det er veldig vanskelig. Jeg ser jo at de tolkene som er oppvokst i et tegnspråklig miljø har andre forutsetninger enn de som lærer det fra bunnen av [i bachelorstudiet i tegnspråk og tolking]. Og vi merker forskjellen veldig fort. Tolker som er oppvokste i tegnspråkmiljøet formidler budskapet på en måte som gjør at man klarer å slappe av. Men derimot den som har lært det fra bunnen av – har bare høyskoleutdanning og alt det – da blir du litt usikker. Det er forskjell, det er det.

En annen informant mener at tolkene som utdannes i dag mister noe sammenlignet med de som ble utdannet tidligere. Da kunne tolkestudentene oppsøke tegnspråklige arenaer som døveforeninger, studentforeninger og andre aktiviteter der tegnspråklige møttes. Mange av disse arenaene er forsvunnet og med det viktige språklige øvingsarenaer og steder studentene kunne lære om minoritetskulturen. Informanten mener at denne endringen bør føre til at tolkestudiet utvides med ett år.

Innledningsvis i dette kapitlet presenterte vi tegnspråklige innbygges erfaringer med tolketjenestene, spesielt knyttet til det som skjer i selve tolkesituasjonen. Videre i teksten vil fokus flyttes til erfaringer tolkebrukere har med tilgang til tolk.

15 CODA: children of deaf adults, barn av døve foreldre

5.3 Tilgang på tolk

Tilgang på tolk er i hovedsak avhengig av to forhold. For det første er det behov for et bestillingssystem som fungerer og som er enkelt for brukerne å betjene. For det andre må det være tilstrekkelig kapasitet på tolkeressurser. I tillegg er selve formidlingsprosessen – det å finne riktig tolk til oppdraget og kommunikasjon med bruker (og tolk) om hva tolkeoppdraget innebærer – et viktig aspekt. For den tegnspråklige minoriteten er det NAV tolketjeneste som administrerer og organiserer tolketjenester på mange av brukernes livsområder. Det er bare noen få unntak der andre offentlige tjenester har ansatt egne tolker. Dette gjelder grunnopplæringen – grunnskole og videregående skole – og det gjelder noen arbeidsplasser som har flere tegnspråklige tolkebrukere ansatt, og som får utgiftene dekket via NAV etter bestemte regler¹⁶. For alle andre oppdrag er det NAV som har ansvar for tilgang på tolketjenester. Dette delkapittelet handler om tilgang på tolk gjennom NAV tolketjeneste.

Bestilling av tolk

Bestillingssystemet fungerer bra for de av brukerne som behersker bestillingsteknologien og har tilgang til en app som NAV har utviklet. For brukere som ikke er like fortrolige med mobilapper eller datateknologi, kan bestillingssystemet være en barriere:

Man bestiller via datamaskinen. Man kan gjøre det på SMS fremdeles. Man går inn på PC'n, i et eget program og bestiller tolk. Eller man kan bruke en app på mobilen, den har jeg. Jeg føler det fungerer veldig bra. De som sliter med teknologi, sliter fremdeles. Flere av dem ber familiemedlemmer om å tolke.

Overgangen til nye digitale bestillingsløsninger har ført til noen utfordringer for NAVs tolkebrukere. Det ser ut som man har funnet en form som fungerer for mange, men det er fortsatt noen som sliter med å bestille tolk. Ifølge informanten i sitatet over, fører det til at enkelte ikke klarer å bestille kvalifisert tolk, og må henvende seg til familien for å få hjelp til tolking.

¹⁶ Dersom det er flere på arbeidsplassen som har bruk for tolking, kan arbeidsgiver ansette en eller flere tolker i full stilling, og få dekket administrative merkostnader av NAV. Da er det arbeidsgiver som har arbeidsgiveransvaret for tolken(e). (Jamfør: <https://www.nav.no/no/bedrift/hjelpemidler/tolking-pa-arbeidsplassen>).

For tegnspråklige tolkebrukere er det vanlig at de bestiller tolk selv til de fleste situasjoner der de trenger tolk. Det er mer sjeldent at de offentlige tjenestene de skal ha kontakt med bestiller, men det kan virke som det er en utvikling på gang på det området:

Før jul var jeg syk, og måtte ha en akutt-time. Så jeg sendte melding til legen for å få akutt-time. Så sendte jeg en SMS, egentlig skulle jeg på hjemmesiden, men jeg orket ikke. Jeg tok sjansen på å sende en SMS til Tolketjenesten. Jeg beklaget at jeg bestilte på denne måten, men sa at jeg hadde en akutt-time et par timer senere. De sendte svar og beklaget at de ikke hadde tolk. Jeg tenkte at da prøver jeg bildetolk. Så dro jeg til legetimen. 10-15 minutter senere fikk en ny jeg melding fra Tolketjenesten. Som sa: «Fastlegen din har allerede bestilt tolk for deg». Det var en ny opplevelse. «Jøss, har legen bestilt for meg», tenkte jeg. Ja, og så var det en tolk der da jeg kom dit.

Kommunikasjon i formidlingsprosessen er viktig. Når tolken er bestilt, er det viktig for tolkebrukeren å få tilbakemelding og holdes informert om dekning av toleoppdraget. Forutsigbarhet er en hovedfaktor. Det dreier seg om å ha kontroll over egen situasjon.

Jeg opplever å få navnet på tolken, og så kommer det en annen tolk. Det er irriterende. Hvorfor kan jeg ikke få beskjed? Da gir jeg beskjed om at slike ting vil jeg vite om, for noen tolker passer ikke. Noen ganger sier jeg fra med en gang, mens andre ganger gidder jeg ikke og lar det gå. Jeg sier fra hvem jeg ønsker. Jeg har en forventning om at jeg får beskjed på forhånd hvem som skal tolke.

Hvis andre enn den tegnspråklige innbyggeren har ansvar å bestille tolk, kan brukeren oppleve at noe av kontrollen over situasjonen reduseres. Hvis den tegnspråklige tolkebrukeren opplever at det gjentatte ganger avglemmes å bestille tolk til for eksempel møter på arbeidsplassen eller avtale på sykehuset, kan det føre til utrygghet. Det utfordrer i tillegg retten til likeverdige tjenester og retten til å kunne delta på like vilkår som andre. Utryggheten kan også føre til et behov for å sjekke om tolk er bestilt. Da vil det ikke være en avlastning for den tegnspråklige brukeren at andre bestiller tolk. Det blir snarere et usikkerhetsmoment:

Det er egentlig riktig at offentlige kontor bestiller tolk. Men samtidig føler jeg at hvis de bestiller tolk, så må det ligge inne i datasystemet at vi får beskjed

samtidig, ikke bare at vi får beskjed om at det er bestilt tolk. Det blir dobbelt opp uansett. (...) I det siste har [sykehuset] begynt å bestille tolk. Men det er ubehagelig fordi jeg får beskjed gjennom oversikten over tolkebestillinger [«Mine bestillinger¹⁷»] hos NAV, men jeg har ikke fått brev fra sykehuset ennå. De kan være sene med å sende brev. Så må jeg kontakte Tolketjenesten og forsikre meg om at tolk er bestilt i mitt navn. De sier at det er i mitt personnummer. Etterpå må jeg sjekke med sykehuset for å få bekreftelse. Jeg har bedt dem om å si fra til oss med SMS når de bestiller tolk. Fordi vi får beskjed fra Tolketjenesten og er usikre på om det gjelder oss. (...) Det er greit at de bestiller, men jeg føler jeg må dobbeltsjekke.

I forbindelse med sykehusopphold er det vanlig at det er sykehusets ansatte som bestiller tolk, også for tegnspråklige innbyggere. Da kan det oppstå situasjoner der tolk ikke blir bestilt eller at tolk blir bestilt, men er bestilt for kort tid hvis det oppstår forsinkelser. Tegnspråklige innbyggere opplever at sykehuspersonalet mangler kunnskap om tolking og rettigheter, og hvilke plikter de har når de ikke kan snakke pasientens språk. I tillegg kan de mangle kunnskap om bestilling av tolk, hvilke hensyn de bør ta i tolkede samtaler og hvordan organisering av tolketjenester fungerer:

Jeg føler de [sykehusansatte] har behov for mer informasjon. At de behøver samtaler om tolking. Tolkene sier også fra om hvordan reglene er. Jeg takker for at de sier fra om at jeg har denne retten. Hvis ikke hadde jeg kanskje bare gitt meg og måttet klare meg uten tolk. Det er egentlig Tolketjenesten som har ansvar, men det er tolkene og ikke NAV som sier fra.

I dette sitatet mener informanten at det er NAV sitt ansvar å informere de offentlige tjenestene om rettigheter og tolketjenester. Samtidig oppfattes ikke tolkene som representanter for NAV, som bør eller har plikt til å formidle denne informasjonen til sykehusets ansatte. Informanten oppfatter at tolkene ikke representerer NAV og det offentlige systemet, til tross for at det er de som utgjør majoriteten av ansatte i NAV tolketjeneste. De oppfatter tolkene mer som brukernes «allierte».

17 Kunnskapsbanken NAV, Pålogging og bestilling av tolk: <https://www.kunnskapsbanken.net/tolk/nar-du-trenger-tolk/soknad-og-bestilling/#brukerveiledning-TiND>

Retten til tolk som er hjemlet i Folketrygdloven skal kompensere for utgifter på to områder: bedring av 1) arbeidsevnen og 2) funksjonsevnen i dagliglivet (Folketrygdloven, kapittel 10). Retten til tolk i dagliglivet er en viktig del av tolketjenestens oppgave, og det er vanligvis tolkerbrukerne selv som bestiller tolk til denne type oppdrag. Dette gjør at brukerne har større kontroll på at tolk er bestilt og de kan ytre ønsker om bestemte tolker og spesifisere kompetanse de ønsker at tolken skal ha. Det kan også føre til at brukerne tilpasser bestillingen slik at de øker muligheten for at oppdraget blir dekket:

Det siste halve året har jeg brukt å bestille en halv til en time ekstra, for å være sikker på å få tolk. For jeg ser at hvis jeg bestiller bare for én time, så er det ofte ikke lønnsomt for de fleste tolkene. Så derfor bestiller jeg like godt to timer. Da vet jeg at jeg får tolk. Så kan tolken dra hjem, og likevel få lønn for tiden. Det syns jeg er uheldig, egentlig. Det er jo en time utgifter "bortkastet" for staten. Men for oss er det en nødvendighet. Jeg gjør det fordi jeg må ha tolk. Det er viktig for oss, for vi må ha tolk. Det er ikke bare snakk om å "utnytte" systemet. For jeg må ha tolk. (...) De [på sykehuset] bestiller på dagtid. På kveldstid er jeg bevisst på at det er min bestilling. Da er det jeg som bestiller og ordner med tolk. De spør om jeg ordner det selv og så gjør jeg det. (...) På kveldstid vil jeg gjøre det selv. Da kan jeg forlenge tiden litt. Så tolken får to timer, i stedet for en. Sånn at de har lyst til å komme og tolke, spesielt frilans. De har reisevei. [...] Jeg syns det er synd på dem. Derfor legger vi på litt ekstra tid. Så de får noe igjen for det. Så de faktisk gidder å komme og tolke for oss.

Når brukerne selv har mulighet til å bestille tolk og definere tolkebehovet, kan det føre til suboptimalisering slik vi ser i sitatet over. For å gjøre oppdraget mer attraktivt bestilles det tolk for lengre tid enn det som strengt tatt er nødvendig. Et tolkeoppdrag på kveldstid på to timer, er mer attraktivt å påta seg for tolker enn korte oppdrag. Dette gjelder spesielt frilanstolker som er avhengige av å ha flest mulig tolketimer for å opprettholde inntekt. Det er vanskelig å vite om dette er en utbredt praksis, men det har noen uheldige konsekvenser. For det første vil det øke kostnadene for NAV tolketjeneste. En annen konsekvens kan være at denne brukeren låser knappe tolkeressurser, som kanskje kunne vært benyttet av andre brukere som da ikke får dekket sitt tolkebehov. En tredje konsekvens er at denne praksisen undergraver et tillitsbasert system som er utviklet rundt tolkebestilling.

Det kan også diskuteres hvorfor en slik praksis har oppstått. Brukeren argumenterer med at dette er en måte for å gjøre tolkeoppdraget attraktivt, slik at frilanstolker opplever at det er økonomisk interessant å ta oppdraget. Det viser en problematisk side ved organiseringen av tolketjenestene, der en så stor andel av tolkebehovet dekkes av frilanstolker som opererer i et marked der de selv kan velge om de vil oppfylle retten til tolk eller ikke, ut ifra økonomiske interesser. Det er viktig å presisere at det heller ikke er den enkelte tolk som har ansvar for å oppfylle rettighetene til tolketjenester, det er det NAV tolketjeneste som har, som har monopol på dette arbeidsfeltet. Praksisen er en konsekvens av at NAV tolketjeneste gir fra seg muligheten til å ha styringsrett over disse ressursene når det er frilanstolker, og ikke faste tolker, som tar så stor andel av tolkingen. For fast ansatte tolker kan NAV organisere arbeidet slik at det i større grad også kan dekkes korte og «mindre lukrative» oppdrag på kveldstid. For NAV tolketjenestes faste tolker kan arbeidet organiseres som turnus, eller på annen måte, slik at kveldsoppdrag i større grad dekkes. I enkelte tilfeller har også NAV som arbeidsgiver mulighet til å bruke arbeidsgivers styringsrett og beordre ansatte til å ta oppdrag som er spesielt viktige for tolkebrukeren. Hvis NAV baserer seg på frilanstolker, vil en være helt avhengig av at tolken er interessert i å stille på oppdraget. Da vil det være fristende for brukere å gjøre oppdraget mer attraktivt ved å øke tolketiden i bestillingen.

Tolkedekning

Informantene er enige i at det er god tolkedekning på dagtid i ukedagene. På ettermiddager og i helger oppleves situasjonen annerledes. Manglende dekning av tolkebehov begrunnes ofte med at det ikke finnes tilgjengelig tolk. Alle informantene har opplevd dette. En informant sa for eksempel:

Jeg opplever at etter klokken halv fire har vi ikke eget liv. Da får vi ikke tak i tolk så lett. Det er irriterende. På dagtid, fra klokken åtte til halv fire, da er det greit å få tak i tolk, til lege, arbeidsliv eller samtale med lege på skjerm. Men i fritiden får vi det ikke. Det kan være foreldremøter, temakvelder eller egne fritidsaktiviteter. Det kan jo hende barnet mitt vil delta på fritidsaktiviteter en gang i fremtiden. Det er ikke så lett å få tolk etter klokken halvfire.

Sitatet oppsummerer hva informantene opplever. De erfarer at det er vanskelig å få tolk på ettermiddag og kveldstid, i den tiden da livet skal leves utenom utdanning og arbeid. En av de tegnspråklige informantene forteller at når hun har behov for tolk på kveldstid, så tar hun først en runde blant tolker som hun kjenner, eller føler hun kan

ta direkte kontakt med, og avklarer om de har tid på tidspunktet det er snakk om, for deretter å sende en bestilling til tolketjenesten med navn på tolkene som det er gjort avtale med. Da får brukeren dekket behovet for tolk på kveldstid. Uten at brukeren selv gjør arbeidet til tolkeformidlingen og faktisk skaffer tolk selv, opplever hun at NAV ikke finner ledig tolk på kveldstid. Dette kan tyde på at formidlingen av tolker ikke fungerer. Det er ledige tolker, men tolketjenesten har ikke gode nok systemer for å finne og utnytte denne tolkekapasiteten. Når det er på kveldstid at organisasjoner har møter og at fritidsinteresser dyrkes, kan det oppleves som begrensende på livsutfoldelsen. Det er da mye av det sosiale livet utformes:

Spesielt om kvelden er det vanskelig å få tak i tolk. I organisasjonsarbeid er møtene ofte på kvelden. Det er styremøter og da trenger man tolk. Men vi får ikke alltid tolk. På dagtid er det stort sett bra.

Enkelte av brukerne mener at det har skjedd en endring av tolkedeckningen de siste årene, og at det er vanskeligere å få tak i tolk i dag enn det var tidligere:

Tidligere har det vært greit å få tak i tolk og samarbeidet fungerte fint. Jeg kunne ønske bestemte tolker og ofte fikk jeg det jeg ønsket. Men nå i det siste har det vært vanskeligere. Det blir ikke dekt. Det er noe ... Det er vanskelig å sette ord på akkurat hva det er, syns jeg. Det er annerledes nå enn for 15 år siden. Det er stor forskjell.

Det har skjedd en utvikling av tolketjenesten og det er flere tolker i dag enn for 15 år siden. En forklaring kan være at brukerne har større forventninger i dag. En annen forklaring kan være at mer av tiden til tolkene går til administrasjon og andre arbeidsoppgaver enn tolking. Samtidig så uttrykker informantene at de ikke får tallene som NAV tolketjeneste presenterer til å stemme:

På en måte er vi i døveforeningen blitt kravstore, tror jeg, men samtidig så kommer de med tall og statistikker og vi ikke syns stemmer. Det føles ikke riktig. Over 90 prosent dekning! Eller 95 prosent! Vi ser på oss selv og tenker at dette stemmer ikke. Jeg vet ikke. Det blir en kræsje, på en måte. Det har gjort at samarbeidet mellom oss har blitt dårlig. Faktisk.

Når brukerne gang etter gang erfarer at de ikke får tolk på kveldstid, mens NAV tolketjeneste presenterer statistikk som viser at det er over 90 prosent dekning, er det

uttrykk for to ulike virkelighetsoppfatninger, og kanskje begge har rett. Sitatet viser at statistikk er vanskelig å bruke, for gjennomsnitt vil ikke gjelde for enkeltbrukere. Det alvorlige i denne sammenheng er at tillit til NAV tolketjeneste og samarbeid med brukerne påvirkes negativt av dette. Her har NAV tolketjeneste en jobb å gjøre med å se på hvordan tallene benyttes i kommunikasjon med brukerne. Aggregerte tall på et overordnet nivå kan gi interessant styringsinformasjon for organisasjoner, men det kan være at de egner seg dårlig i kommunikasjon med brukere og enkeltmennesker. Et spørsmål en kan stille er om dekningen på over 90 prosent også gjelder for ettermiddag, kveld og helger.

I noen tilfeller har tolketjenesten og brukerne litt ulike perspektiver på hvordan tolkeformidling eller organisering av tolketjenesten bør utføres. I slike tilfeller er det viktig at det er god dialog med brukeren. Noen av tolkebrukerne opplever for eksempel å få spørsmål fra tolketjenesten om de kan endre tidspunkt for tolkeoppdraget, og reagerer på det. En informant knytter dette til at tolketjenesten har en annen holdning i dag enn tidligere:

Jeg merker selv at det er vanskelig å få tak i tolk på kveldstid. Det var bedre før. For da kunne jeg bestille tolk klokken syv på kvelden, og så fikk jeg tolk. Ingen diskusjoner. Jeg fikk tolk og det ordnet seg. Selvfølgelig var det en og annen gang at man ikke fikk tolk. (...) Men nå er det mer og mer ikke greit. Og så merker jeg at Tolketjenestens holdning ... Som når jeg sender mail og bestiller tolk på kveldstid, sier de: "Kan du være så snill å endre tidspunktet". Det irriterer meg! Jeg har bestilt et tidspunkt, ferdig med det. Det er ingenting å diskutere. For eksempel i forbindelse med arbeid – jeg jobber turnus. Så kan jeg ha møter klokken ni på kvelden. Sånn er det. Klokken ni på kvelden er beboerne i leilighetene sine. Så da har vi mulighet til å ha møter og lignende. Så hvis jeg må endre tidspunktet, må de 20 andre også gjøre det. Det går ikke an. Det er bedre at to tolker må tilpasse seg de 20, enn omvendt.

Det er forståelig at tolkebrukere synes det er vanskelig å endre tidspunkt i slike situasjoner og at det kan være irriterende å måtte forholde seg til slike spørsmål. Fra tolketjenestens perspektiv, kan vi anta at forespørselen om forskyving av tidspunkt rettes til brukerne i et forsøk på å forvalte og strekke knappe tolkeressurser på en best mulig måte. Kanskje, ved å forskyve et eller flere oppdrag litt, er det mulig å tilby tolk til enda flere brukere. I slike situasjoner er det viktig med god informasjon til brukerne, og samtidig uttrykke forståelse for at en vet at dette kan være vanskelig å få til.

Et annet eksempel på ulike perspektiver er sitatet nedenfor, der informanten stiller spørsmålsteget ved behovet for to tolker på enkle oppdrag når det er knapphet på tolker:

(...), men jeg ser at mange, også jeg selv, opplever å ikke få tolk. Egentlig mener vi at det er for få tolker. Før kom det ofte én tolk og tolket, nå er det som regel to. Av og til har vi møter – enkle møter. Så kommer det to tolker. Og vi er kanskje 4-5 personer. Da føler jeg at det ikke er nødvendig med to. Men det er noe som de bestemmer, hva de føler. (...) Samtidig så er det, innholdsmessig, et lett møte. Og så kommer det to tolker ... de har det godt de to.

Det er lett å forstå at det kan virke som unødvendig med to tolker, hvis det er et kort og enkelt oppdrag. Da er det ikke så rart at tolkebrukere reagerer på ressursbruken hos NAV tolketjenesten, og det er viktig at alle parter er oppmerksomme på denne problematikken og kritisk vurderer tolkebehovet og ressursbruken. Samtidig kan vi anta at tolketjenesten har gjort noen vurderinger som ikke kommuniseres til tolkebrukerne. Når det benyttes to tolker i en situasjon, kan det være gode grunner til dette. Det kan være at en tolk er i opplæring og har behov for å ha med en erfaren kollega. I andre tilfeller kan det være at tolkene har hatt en veldig intensiv arbeidsdag med mange andre kompliserte oppdrag, som gjør at det brukes to tolker for å sikre kvaliteten også på det enklere oppdraget, for å nevne noe.

Ikke alle arbeidsplasser har ordninger der ansatte kan gjøre private ærender som for eksempel time hos tannlege i arbeidstiden, og mange vil måtte avspasere eller ta seg fri hvis slike aktiviteter skal gjøres i løpet av arbeidstiden. Tolkebrukere, som alle oss andre, forsøker da gjerne å gjøre timeavtaler til ulike gjøremål utenom egen arbeidstid, men erfarer at det ikke alltid er enkelt. Slike avtaler blir ofte mer problematiske for personer som har behov for tolk:

Av og til har jeg for eksempel time hos optiker. Jeg tar ofte time i helgene slik at jeg slipper å være borte fra arbeid. Da spør Tolketjenesten om jeg kan ta det på et annet tidspunkt. «Ja, men jeg har en jobb», svarer jeg, «jeg prøver å unngå å være borte fra jobb, og det er derfor jeg har bestilt time på en lørdag». At de ber om det, synes jeg er verst. Jeg skjønner at de prøver å hjelpe, men synes det er ille å være borte fra arbeid fordi det passer best for Tolketjenesten.

Hvis tolkebrukere ikke har samme mulighet til å gjøre private ærend utenom egen arbeidstid på grunn av knapphet på tolketjeneste på ettermiddag, kveldstid og helg, tvinges tegnspråklige tolkebrukere til høyere fravær fra jobben enn andre arbeidstakere. Dette kan påvirke relasjonen til arbeidsplassen og i verste fall føre til at arbeidsgivere vegrer seg for å ansette tegnspråklige medarbeidere.

5.4 Tillit til tolken

Når vi snakker om tillit til tolken vil det være noe som avhenger av flere aspekter ved det å bruke tolk. Som vi allerede har beskrevet i dette kapittelet er tolkebrukernes opplevelse av kvalitet og trygghet avhengig av at flere faktorer; bestilling og formidling av tolkebehov, kommunikasjon mellom tjenester og tolkebrukere, dekning av tolkebehov og selve tolkesituasjonen der møte med tolken, tolkens framtoning, profesjonsrolle og kompetanse blir viktig. Alle disse faktorene har betydning for tilliten brukerne har til tolken og tolketjenesten.

Hovedinntrykket er at brukerne har stor grad av tillit til tegnspråktolkene. En informant sa for eksempel:

De fleste døve har tillit til tolken, og ser opp til tolken. De er viktige personer.

For å skape tillit er det flere aspekter ved tolkenes profesjonsutøvelse som har betydning i tillegg til den språklige kompetansen som tolken må inneha. En viktig faktor er relasjonen mellom tolk og bruker:

Ja, for jeg vil gjerne føle at vi har en viss kontakt. Hvis vi ikke har det, føler jeg at det er mer utrygt. Også at de andre som er til stede har kontakt med [tolken] er viktig. Hvis vi har kontakt og jeg ser at hun forstår meg og jeg henne, så får jeg også testet litt hvordan hun oppfatter meg. Så kan jeg tilpasse meg. Men da må vi snakke sammen litt i forkant. Da føler jeg at jeg har kontroll, på en måte.

I dette sitatet brukes begrepet kontroll igjen. Kontroll over sin egen kommunikasjon er viktig for tolkebrukerens trygghet og tillit til tolken. Dette kan sikres gjennom at tolk og bruker møtes litt før oppdraget og får etablert en relasjon og blir litt kjent med hverandres språk. For enkelte tegnspråklige innbyggere kan det å utvikle relasjon med bestemte tolker over tid påvirke tilliten:

Jeg tror jeg har god tillit til noen få tolker fordi de har vært med meg gjennom tøffe tider også. Så jeg føler at de ikke bare er tolker, men også trygge personer. De er profesjonelle, men samtidig passer de på at jeg føler at det er greit. Jeg føler meg trygg på dem hvis de sier fra med en gang hvis noe er usikkert, og om de sier fra at jeg prater for fort. Da har vi et samarbeid for å trygge kommunikasjonen. Så da bruker jeg ofte de samme tolkene gjentatte ganger. For jeg føler at det er trygt.

I tillegg til, eller som en del av, den relasjonelle kompetansen som denne informanten beskriver som viktig, viser sitatet at en metakommunikasjon om situasjonen eller prosessen underveis, er nødvendig for å skape trygghet. Tolkene vil utvikle sin relasjonskompetanse gjennom praksis og dette er et aspekt av profesjonsrollen som oppøves gjennom erfaring. Nyutdannede tolker som ikke har denne erfaringen, kan bidra til å skape tillit gjennom åpenhet og kommunikasjon med brukerne:

Jeg føler det ikke på samme måte med dem som er nyutdannet. Jeg forstår at det handler om at de nye og de erfarne [tolkene] har forskjellige erfaringer. Men noen nyutdannede liker jeg godt fordi de sier fra direkte at de er litt nervøse. (...) Men de sier at de prøver. Da har jeg tillit for de er villige til å prøve. Samtidig som de har sagt fra på en tydelig måte. I stedet for å sette i gang, og så blir det bare krøll midt i samtalen. Det er bedre å si fra før vi starter. Så kan jeg se an den tolken og se om vi kan få til en relasjon.

Det at tolken framstår som åpen og «ekte» med sine styrker og svakheter oppleves som tillitsskapende. En annen informant snakket også om det å være åpen:

*Være seg selv. Være til stede og tolke det som h*n kan tolke. Ja, det viktigste er å ikke spille, eller hva skal jeg si, late som. Være seg selv og være åpen.*

Et viktig prinsipp i tolkenes profesjonsgrunnlag er taushetsplikten. For tolkebrukere vil trygghet om at tolken overholder taushetsplikten være viktig for tilliten til tolken. Inntrykket fra intervjuene er at brukerne har stor tillit til at tolkene overholder den. Taushetsplikten er lovpålagt, og brukerne fremhever at det vil ha alvorlige konsekvenser for tolken hvis vedkommende bryter den. De har derfor tillit til at den overholdes. Informantene hadde aldri heller erfart at taushetsplikten har blitt brutt. En sa for eksempel:

Nei, det du vet om meg blir her. Det kan ikke brukes mot meg senere. Du skal ha profesjonell holdning og det skal jeg som bruker også ha. Om vi møtes i fritiden, så er legebekket glemte. Vi snakker sammen som normalt. Jeg er et menneske og det er du også.

Tillit er noe som må bygges opp og vedlikeholdes. Det skal i enkelte tilfeller ikke mye til for å ødelegge tillit som er opparbeidet over tid. På spørsmål om hva som kan svekke tilliten til tolken svarte en informant følgende:

*Hvis tolken ikke sier fra når h*n tolker feil. Da mister jeg tilliten. Hvis at h*n gjentatte ganger mister tråden og må be om gjentakelse. Det er ikke godt nok. Da vil jeg ikke bruke den tolken igjen, selv om det er første gangen vi møtes. Det blir for mye. For jeg bruker mye energi på å tilpasse språket mitt.*

Hvis brukeren ikke helt stoler på at kvaliteten på tolkingen er god, vil det skape usikkerhet og det kan føre til at brukeren finner strategier for å kontrollere tolkingen:

Jeg følger mer med de nye og prøver å munnavlese mer. Sånn at jeg ser om de har oppfattet det jeg sier. Jeg er mer kritisk. Jeg ser for meg at vi kanskje har blitt mer kritiske. Så får tolkene høre det og blir mer nervøse. Det blir mer press på dem. Men vi ønsker jo at de skal gjøre jobben sin. Ikke sant?

Brukeren i sitatet over erkjenner at tolkebrukerne stiller større krav til tolkene i dag enn de gjorde for noen år siden. Økte krav til tolkene kan føre til økt stress og det kan påvirke hvordan tolkene opplever tolkesituasjonen og takler forventningene.

Tillit bygger på tolkens grunnleggende kompetanse i tolking. Tolken må på best mulig måte sikre at det som blir sagt er oppfattet riktig og oversette dette så korrekt som mulig. Tolker må si fra hvis de har tolket feil og rette opp i misforståelser forårsaket av tolken. Samtidig vil en tolk som avbryter for å forsikre seg om at budskapet er oppfattet riktig for ofte, bli oppfattet som lite kompetent og det påvirker tilliten. Som vi nevnte tidligere vil en godt etablert profesjonell relasjon mellom tolk og bruker skape tillit, samtidig går det en grense for når relasjonen ikke oppfattes som profesjonell lenger:

(...) jeg [har] hørt om, men ikke opplevd selv, at tolken blander inn privatlivet i jobben. Da ville jeg ha mistet tilliten også. Det har jeg ikke opplevd selv. Kanskje

jeg ikke ser så alvorlig på det som andre. Jeg synes det er greit om man blander inn litt private ting. Som for eksempel i pauser, da kan det være greit med litt privat snakk. Det er greit det. I stedet for at tolken er veldig alvorlig og det blir pinlig stillhet. Det liker jeg ikke. Jeg forstår at andre kanskje mister tillit til den tolken. Men selv syns jeg det er greit. Det er forskjell fra person til person. Jeg liker å kunne veksle mellom å få tolket en samtale, og så ha pause og ha mulighet til å snakke mer uformelt. Heller enn at tolken sitter og er helt stille når det er pause.

Tillit til tolkingen vil også kunne bli påvirket av den andre tolkebrukeren, de som representerer de offentlige tjenestene. Hvilke erfaringer de har med tolking og hvordan de håndterer kommunikasjon via tolk har betydning:

Hvis det kommer en lege eller ansatt som syns det er vanskelig eller uvant [å bruke tolk], så kan jeg bli usikker på om de syns det er greit å ha tolk til stede. Av og til syns jeg synd på dem for de ikke er vant til tolk. Jeg må si til dem at de må se på meg og ikke på tolken. De snur seg etter der lyden kommer fra. Av og til må vi ha tid i forkant og forklare at de skal snakke til meg. Noen ganger gjør tolken det selv om det ikke er hans eller hennes ansvar. Føler at det vanligvis går greit. Har ikke opplevd det at det er noen som måtte ha mer trygghet.

Et annet perspektiv som kommer til uttrykk, er at de tegnspråklige brukerne uttrykker at de savner tolkene og tolkestudentene i det tegnspråklige fellesskapet den tegnspråklige minoriteten har gjennom foreninger og arrangementer. Dette kan også være et uttrykk for et behov for en arena der tillit kan bygges. De bruker litt ulike begrunnelser for dette. En begrunnelse er at det er en fin arena for å lære hverandre å kjenne:

Før, på tidlig 90-tall og slutten av 80-tallet, da var vi alle sammen og hadde et fellesskap. Da var det mange tolkestudenter som deltok på aktiviteter og jeg så hvordan de utviklet seg. De var forskjellige og de så at vi døve også er forskjellige. De erfarte faktisk at vi døve også brukte tegnspråk forskjellig. De måtte tilpasse seg oss og vi måtte tilpasse oss dem, etter deres nivå. Hvis vi visste de var i første klasse, så brukte vi litt enklere språk. Og hvis de var i tredje klasse, forventet vi mer av dem. Og de kunne se hvordan vi var.

En annen informant opplever å være litt usikker på tolker som ikke har en tett tilknytning til tegnspråkmiljøet:

Ja, jeg er det fordi det har å gjøre med hvordan man er engasjert i jobben. Og om det har «gått over i blodet». Så man bør være med litt i tegnspråkmiljøet. Stikke innom [navn på fast sosialt treffsted for tegnspråklige], stikke innom døveforeninga, stikke innom dameforeninga, stikke innom seniorgruppa. Fordi alle tegnspråklige har forskjellige måter å formidle tegnspråk på, på bakgrunn av sin oppvekst.

Her begrunnes deltakelse på sosiale arenaer for tegnspråklige med å vise engasjement for jobben som tolk, men også her vises det til tegnspråkbrukernes individuelle måter å kommunisere på.

Sitatene viser et ønske om at tolkene skal delta sosialt sammen med den tegnspråklige minoriteten. Det refereres til hvordan det var tidligere når tolkene i større grad deltok på disse arenaene. Det pekes tilbake på tiden da rettigheter til tolk nettopp hadde blitt etablert og tolkeutdanningen var i sin spede begynnelse. Både rettigheter til dekning av utgifter til tolk og etablering av tolkeutdanning hadde vært et felles prosjekt mellom tolker og tegnspråkmiljøet, eller døvemiljøet for å bruke begrepet som var vanlig på den tiden. Brukere og tolker stod solidarisk sammen om å rette krav til myndighetene, og fikk til slutt gjennomslag. Etter hvert som tolkeprofesjonen utviklet seg, og NAV tolketjeneste ble etablert og ble hovedarbeidsgiveren til tegnspråktolker i Norge, fikk tolkene (og brukerne) en stor byråkratisk organisasjon å forholde seg til. NAV som arbeidsgiver har forventninger om tolkenes lojalitet og det har utfordret det solidariske fellesskapet tolker og tegnspråklige hadde. De felles målsetningene er ikke like åpenbare lenger. Ønskene om at tolkene må delta mer på de tegnspråklige arenaene sammen med brukerne kan tolkes som et ønske om å styrke solidariteten og gjenskape arenaer for samhandling og dialog om felles interesser. Temaet vil også ha betydning for tilliten mellom tolker og tegnspråkbrukere.

6. Nyere minoritetsspråk

I dette kapitlet presenterer vi funn fra intervjuene vi gjennomførte med gruppa som representerer 'nyere minoritetsspråk' i prosjektet vårt. Vi vil belyse informantenes erfaringer med tolkenes kompetanse og rolle, i hvilken grad de kjenner til klageadgang, om de opplever å ha god tilgang på tolketjenester, samt drøfte spørsmål knyttet til tolking og rettsikkerhet for denne gruppa. Intervjuene med polske, kurdiske og afghanske informanter ble gjennomført av medforskere som har flerspråklig bakgrunn i tillegg til forskerkompetanse. Intervjuene ble gjennomført på informantenes og medforskerens felles førstespråk, og senere oversatt og transkribert til norsk. De øvrige intervjuene i denne delen av rapporten ble gjennomført med tolk og transkribert direkte på norsk. På lik linje med all annen tekst i rapporten, er også sitater fra informantene blitt «språkvasket». Innhold og mening i sitatene er bevart, men ord og oppbygging er endret der det har vært nødvendig for å sikre tydelighet og enhetlig språk.

6.1 Tillit til tolkens kompetanse

I tolkemedierte møter kan ofte den minoritetsspråklige tolkebrukeren oppleve seg som den svake parten i samtalen, og flere av dem vi intervjuet trakk frem den avhengigheten av tolk som de hadde opplevd den første tiden i Norge. At tolkebrukeren har tillit til tolken, er helt sentralt når det gjelder målet om likeverdige tjenester. Manglende tillit kan for eksempel føre til at tolkebrukeren ikke deler opplysninger som kan være av betydning for medisinsk behandling eller søknadsbehandling, eller det kan føre til at personen lar være å oppsøke lege eller andre velferdstjenester. Alle dem vi intervjuet i denne delen av prosjektet sa at de stort sett hadde tillit til tolken, men alle hadde opplevd situasjoner der de hadde mindre eller svært lite tillit til tolken, hovedsakelig knyttet til språklig kompetanse eller til taushetsplikten. Noen informanter mistenkte at det som ble sagt ikke alltid ble gjengitt korrekt, andre fortalte om usikkerhet omkring hvorvidt tolken kunne komme til å fortelle det som ble sagt i samtalen videre til andre i samme minoritetsmiljø. Det er særlig i forbindelse med helserelevante samtaler, og i noen tilfeller i forbindelse med møter med politi eller barnevern, at tillit blir trukket frem som ekstra sårbart. Dette handler om at opplysningene som skal formidles i slike situasjoner både er særlig sensitive og spesielt viktige å forstå, og at konsekvensene av eventuelle misforståelser kan være svært alvorlige.

Tillit til tolkens språklige kompetanse er naturligvis sentralt. Men intervjuene viser også at tillit er mangesidig, at det oppleves ulikt fra person til person, og fra minoritetsgruppe til minoritetsgruppe, og at tolkens kjennskap til tolkebrukers kultur kan ha stor betydning for trygghet og tillit. I det følgende skal vi ta for oss tre overordnede temaer som peker seg ut i de delene av intervjuene som omhandler tillit, nemlig språklig kompetanse, taushetsplikten og personlige egenskaper ved tolken. Et relevant bakteppe for å forstå utsagnene om tillit er at minoritetsmiljøene ofte er relativt små, og i tilfeller der oppmøtetolk benyttes, kan tolk og tolkebruker være del av samme miljø. Når tolkebruker for eksempel uttrykker bekymring for at personlig informasjon om dem skal spres videre, er det med tanke på disse små miljøene.

Språklig kompetanse

God kjennskap til begge språk det skal tolkes på er en grunnleggende forutsetning for god tolking og også for tillit. Informantene var tydelige på viktigheten av tolkens språklige kompetanse:

Kompetanse består av tolkens kunnskap, hvor mye han behersker begge språkene, erfaring og ferdigheter. Derfor føler man seg mye tryggere med en kompetent tolk. Vi har vanligvis mye tillit til tolker som har kompetanse. Møtene går mye bedre, og man forstår alt så godt. (Dari-/pashtotalende informant)

Vanligvis er tolken bestilt kun for en time. I denne timen må man klare å si alt det man har å si, alt som blir sagt skal tolkes og den tredje parten skal også svare og snakke. Dette tar mye tid, og en time er ikke nok. Derfor er det viktig at tolken behersker begge språkene og at samtalen er flytende. Ellers så blir det veldig vanskelig. Derfor spiller tolkens kompetanse en viktig rolle her. (Dari-/pashtotalende informant)

Tolkens kompetanse påvirker tolkebrukerens opplevelse av trygghet og tillit til tolken, men en informant påpekte at dette også handler om kvaliteten av offentlig tjenesteyting og tilliten til det offentlige:

Alt i alt kan kompetansen til en tolk påvirke hele kvaliteten til kommunale og offentlige tjenester. En sterk og kompetent tolk kan gjøre kvaliteten på den tjenesten man får mye høyere, og en inkompetent tolk kan gjøre hele opplevelsen dårlig. (Dari-/pashtotalende informant)

Intervjuene viser samtidig at tolkenes språklige kompetanse kan variere nokså mye. Selv om de fleste informantene ikke opplever mangelfull språkkunnskap som den største barrieren for tillit, ble det nevnt mange eksempler på situasjoner der en har vært bekymret eller frustrert over at det en sier ikke blir oversatt, at man mistenker at det blir oversatt feil, eller at tolken må lete etter ord og begreper i ordboken. For eksempel forteller en polsk informant:

Jeg har også opplevd en tolk som under tolkningen måtte sjekke ord. Jeg tenkte at disse ordene er veldig grunnleggende, og jeg var veldig overrasket over at han ikke kunne navnet på en kroppsdel eller... jeg var veldig overrasket og da tenkte jeg hmm... dette ordet er ikke noe sjeldent, men likevel søker han det opp. Men jeg husker at han gjorde sitt beste og hadde ordboka tilgjengelig og så sa han 'unnskyld' etterpå. (Polsktalende informant)

En kurdisk informant fortalte også om opplevelser med tolk som manglet ord:

Jeg har sett utfordringer med språket. For eksempel så sier de andre et ord, men tolken kan ikke oversette det til meg. (Kurdisktalende informant)

Mangelfull språklig kompetanse kan dreie seg om utilstrekkelige norskkunnskaper, men også om manglende beherskelse av minoritetsspråket. For eksempel opplevde en daritalende informant at mange tolker verken snakker godt nok pashto eller dari:

Tolkene som har kommet til Norge da de var unge behersker norsk veldig godt, men de behersker ikke pashto og dari. En gang hadde jeg et intervju med UDI, og jeg merket at den unge jenta som var min tolk var veldig flink i norsk, men hun behersket ikke dari. (Dari-/pashtotalende informant)

Noen ganger har det skjedd at jeg har måtte starte å snakke norsk selv fordi tolken ikke skjønnte språket mitt godt nok. (Dari-/pashtotalende informant)

Utfordringer knyttet til språk med ulike varianter

For flere av minoritetsgruppene vi intervjuet er det slik at språket de snakker også snakkes av andre grupper. Arabisk, kurdisk og dari er eksempler på språk som snakkes på ulike måter og i flere land.

Informanter innenfor disse språkgruppene fortalte om mange situasjoner der det hadde kommet en tolk som snakket feil variant av språket, og at dette skapte usikkerhet omkring muligheten for god nok forståelse begge veier. Ord og uttrykks betydning kan variere og forskjellene kan være såpass store at det kan være lite hjelpsomt å ha tolken der:

Noen ganger når jeg har bedt om en daritalende tolk og de har bestilt en persisktalende tolk har jeg mistet tilliten fordi jeg var usikker på om ting som jeg sier blir tolket riktig. (Daritalende informant)

Jeg vil ikke ha dem. Jeg vil at tolken skal være kurder som oss fra Tyrkia. Fordi jeg skjønner ikke de andre. Språket er annerledes. (Kurdisktalende informant)

Mange av de kurdiske informantene vi intervjuet behersker også tyrkisk, som de har lært på skolen. Her forteller en av disse informantene om forskjellen mellom å ha en tolk som kommer fra samme land og snakker samme variant av kurdisk som henne, og å ha en tolk som kommer fra et annet land. Den første tolken snakket hennes kurdiske dialekt, mens den aserbajdsjanske tolken snakket tyrkisk:

Jeg fikk ikke like god kontakt med den aserbajdsjanske tolken. Jeg hørte at noen ord var feil. Jeg sa 'nei, jeg mente ikke dette, men du sa det'. (Kurdisktalende informant)

Noen fortalte at slike situasjoner hadde oppstått til tross for at de har forklart tolkebestiller om språklige forskjeller. Disse situasjonene må sies å berøre tilliten til tolkebestiller, mer enn tillit til tolken. Situasjonene ble knyttet til uvitenhet om språkene hos bestiller, men også til praksis hos tolketjenester. På spørsmål om de kjente til årsaken til at dette skjer svarte én informant at han mente at det handler om ressurser. Tolketjenesten sender den tolken som er ledig, selv om denne ikke nødvendigvis snakker riktig variant av språket.

En arabisktalende informant fra Syria fortalte at da han gikk på introduksjonsprogrammet så var det mange elever der fra samme land som ham, men av og til ble det brukt en tolk fra Irak. Det var stort press på de få tolkene som var fra Syria i denne perioden, men å bruke en irakisk tolk var ikke en god løsning, opplevde han. Det ble mange misforståelser og usikkerhet knyttet til at en del ord ikke har samme betydning i de to landene. Informanten understreket at dette er spesielt vanskelig for personer med lite utdanning og lite erfaring i å bruke tolk, og som kanskje kommer fra rurale distrikter der de gjerne snakker en spesiell dialekt. De som bor i de større byene og har utdanning har i større grad kjennskap til andre varianter av arabisk, mente han.

Et annet tema som flere tok opp i sammenheng med tillit til tolkens oversettelser var betydningen av å kjenne til kulturelle koder og konteksten. Mangelfull kulturkunnskap kunne øke faren for misforståelser ytterligere, for eksempel uttalte en informant at en arabisktalende tolk fra Marokko ikke nødvendigvis vil ha innsikt i de kulturelt betingede forståelsene til en person fra Irak. En syrisk informant mente det var svært viktig å kunne sette det som blir sagt inn i tolkebrukers kulturelle kontekst, fordi mening er kulturelt. Av og til kan for eksempel betydningen av noe fanges bedre ved hjelp av et ordtak eller spesielt uttrykk, mente informanten, men disse er kulturspesifikke. En afghansk informant omtalte dette som sosiale koder, som hun mente tolken må ha kunnskap om. Korrekt bokstavelig oversettelse er dermed ikke alltid tilstrekkelig:

Tolken må kunne snakke tydelig. Det er veldig viktig. Tolken må ha kjennskap til begge språkene og må være kjent med de sosiale kodene. I noen språk kan et ord eller en kode bety noe helt annet. Så tolken må vite om de sosiale kodene også, og bør ikke tolke bokstavelig. (Dari-/pashtotalende informant)

Kjennskap til dette forbindes med tillit:

Nasjonalitet og kulturell bakgrunn har vært viktig for meg, fordi hvis tolken ikke forstår kulturen min og ikke kommer fra samme land, så har jeg ikke så stor tillit til ham eller henne. (Dari-/pashtotalende informant)

Vi ser dermed at tillit til oversettelse også knyttes til evnen til å kontekstualisere og tilpasse oversettelse til den aktuelle tolkebrukeren.

Konsekvenser av manglende språklig kompetanse

Informantene gir altså uttrykk for tydelige, om enn ulike, forventninger til tolkens kompetanse. Det er naturligvis viktig at tolkebruker føler seg trygg på at informasjonen som formidles og mottas er riktig. Misforståelser kan ha som følge at tolkebruker uten å vite det selv ender med å oppgi feil opplysninger eller annen informasjon enn det som etterspørres:

Hvis jeg ikke forstår det riktig, da kan jeg svare feil og da kommer det helt andre ting ut av det gale svaret mitt. (Kurdisktalende informant)

Følgene av misforståelsene kan i enkelte situasjoner være svært alvorlige og kan føre til at den minoritetsspråklige ikke mottar viktig informasjon om kritiske forhold, eller at for eksempel et medisinsk behandlingsforløp, eller en saksbehandling, ikke blir riktig.

En syrisk informant fortalte at han kjente til et eksempel der en polsk venninne, som snakket godt norsk, men som ikke har tolkeutdanning, plutselig ble involvert i å tolke i en situasjon knyttet til en operasjon på sykehuset. Selv om det i dette tilfellet ifølge informanten gikk bra, er det likevel et eksempel på en alvorlig og sårbar situasjon der ukvalifisert tolk ble benyttet, noe som kunne ført til misforståelser. Enkelte informanter gav uttrykk for at dersom tolken ikke i tilstrekkelig grad behersket språket, kunne dette tyde på at tolken var uprofesjonell. Manglende språkkunnskaper ble gjerne assosiert med manglende kompetanse og erfaring med tolkepraksis, og kunne føre til uro og frustrasjon for tolkebruker:

Noen misforståelser er små, men noen ganger kan en misforståelse endre hele saken. Det kan være veldig negativt. Jeg har opplevd hos leger at noen tolker har endret hele setningen og sagt noe helt annet. Dette er ikke bra, det er farlig, spesielt når man er hos lege. For eksempel, en gang så hadde sønnen min blitt diagnostisert med epilepsi. Men tolken kunne ikke ordet. Jeg husket det selv og sa det. Flere ganger har vi opplevd at tolken ikke kunne alle begrepene. (Dari-/pashtotalende informant)

Opplevelser med dårlig tolking førte for flere informanter til at de etter hvert valgte ikke å bruke tolk, og heller klare seg selv på norsk og engelsk. En syrisk informant fortalte at etter to dårlige opplevelser med tolk, valgte han å ikke bruke tolk mer. Men vi ser også at en del fortsetter å bruke tolk i visse situasjoner, for eksempel hos lege,

selv etter at de har lært norsk, fordi det oppleves tryggere og som en slags forsikring på at man virkelig forstår og klarer å gjøre seg forstått.

Samtidig møtte vi også informanter som gav uttrykk for forståelse for at tolkene har en krevende jobb:

Det finnes en litt eldre dame [som er tolk]– man ser at hun har bodd i Norge lenge. Og av og til så er det slik at vi må ha en felles innsats for å oversette noe til polsk. Av og til så er det slik, også når jeg selv snakker med noen og vil oversette noe til dem, for eksempel jentene på jobb. Da må jeg tenke mye for å oversette enkelte ting. Og av og til så tar det litt tid å komme på den riktige oversettelsen. Og hun dama [tolken] vet ikke alltid helt hva det riktige ordet er på polsk, så jeg prøver å hjelpe litt, og til slutt så finner vi det sammen. Så jobben til tolkene er vanskelig, det å bruke to språk. Og det er sikkert slik at her i Norge så bruker de sikkert for det meste norsk. Så det er vanskelig for dem. (Polsktalende informant)

I eksempelet får vi ikke inntrykk av at informanten opplevde svekket tillit, snarere stiller hun seg positiv til å hjelpe tolken i sin vanskelige oppgave. Dette understrekes senere i intervjuet:

Det fører ikke til noen negativ opplevelse. Jeg har forståelse for det. Hun er bare et menneske, hun har rett til å glemme noe på polsk. Så det er ikke slik at jeg mener at det er noe stort problem. (Polsktalende informant)

Tillit knyttet til kjønn

Informantene ble spurt om personlige egenskaper ved tolkene som kjønn og alder hadde betydning for tillit til tolken eller ønsket om å bruke tolk. De fleste informantene mente at kjønn i de fleste situasjoner ikke gjør noen forskjell, men i situasjoner knyttet til helse, spesielt kvinnehelse og graviditet, ble det viktig. For enkelte av de kvinnelige informantene opplevdes det nærmest umulig å skulle være åpen ovenfor legen dersom tolken er mann:

En gang spurte de meg om jeg trengte en tolk og jeg svarte «ja» uten å spesifisere at jeg trenger en mann eller kvinne. Da jeg gikk til timen så var det bestilt en mannlig tolk. Da ble jeg veldig flau og klarte ikke å snakke med ham og avbestilte timen. (Dari-/pashtotalende informant)

Også andre viser til at kjønn kan ha betydning:

Bare hos legen når det gjelder kvinnesykdommer. Men andre steder er det ikke viktig om det er mann eller dame. Men bare når det er kvinnesykdommer. Tross alt er vi tyrkere og vi har en annen kultur, der kan du ikke fortelle.
(Kurdisktalende informant)

Jeg husker en gang jeg var hos legen da jeg var gravid, da tolket en mann for meg. Og legen måtte undersøke meg, og tolken hadde selvsagt snudd seg bort og alt, men det var jeg ikke helt komfortabel med. (Polsktalende informant)

En syrisk informant mente at det i forbindelse med legetimer burde være mulig å få velge tolkens kjønn. Han forklarte at for syrere er det slik at noen ikke klarer å snakke om personlige problemer eller om egne sykdommer med en tolk fra det motsatte kjønn til stede. Det gjelder både for kvinner og menn, understreket han. Det kan fremkalle både flauhet, skam og utrygghet, og kan i verste fall ha store følger, som at alvorlig sykdommer ikke blir avdekket, og at personen ikke får nødvendig fysisk eller psykisk helsehjelp.

Det kom imidlertid også frem i noen av intervjuene med kurdiske kvinner, at de i andre situasjoner enn helserelaterte, helst ønsket seg en mannlig tolk. Dette ble begrunnet med en mistanke om at en kvinnelig tolk ikke ville respektere taushetsplikten i like stor grad som en mann. Dette peker mot poenget vi nevnte innledningsvis om at miljøene minoritetspersonene er en del av ofte er små, og at man gjerne er en del av samme sosiale nettverk. De kurdiske kvinnene gav uttrykk for at kvinnene gjerne snakket mye sammen og snakket om hverandre, mens de antok at en mann i mindre grad ville komme til å baktale dem eller forsnakke seg. For de intervjuede kvinnene var altså kjønn gjennomgående knyttet til tillit, og det festet seg en underliggende mistro selv til de mest språklig kompetente kvinnelige tolkene.

Tillit til henholdsvis oppmøte- og telefontolk

Tillit kom også opp som et tema i forbindelse med spørsmål knyttet til oppmøtetolk kontra telefontolk. Her må det nevnes at det er ulike oppfatninger om hva informantene foretrekker. Enkelte opplever at telefontolking gir større mulighet for anonymitet, noe som gjerne blir særlig viktig når det gjelder sårbare eller svært personlige temaer. Men mange pekte også på betydningen av kroppsspråk,

øyekontakt og lignende for etablering av tillit. Flere har erfart at det å være fysisk til stede sammen minsker faren for misforståelser:

Jeg har erfaring med både telefontolkning og fremmøtetolkning. Det er stor forskjell på en tolk som er til stede og en tolk som snakker på telefon. Når tolken er på telefon så blir det vanskelig å forstå hva som blir sagt. Fremmøtetolkning har flere fordeler fordi man kan utveksle bedre og man kan repetere hvis man ikke forstår. Men med telefontolkning tar møtet lengre tid og det oppstår misforståelser. For tolken også er det veldig vanskelig å tolke på telefon. (Dari-/pashtotalende informant)

Jeg synes det er bedre med fysisk [oppmøtetolk], spesielt hos legen. Lettere å forstå. Det var jeg som bad om fysisk tolk. Fordi det er lettere å forstå gjennom kroppsspråk, det er mye bedre. (Tigrinjatalende informant)

Flere informanter var opptatt av at tolkebrukeren også uttrykker ikke-verbale tegn og signaler, som tolken bare kan avlese dersom den er til stede i samme rom. En gav som eksempel at arabere ofte vil svare 'ja' hvis de blir spurt om de forstår, uavhengig av om det stemmer eller ikke. *Det er kulturelt*, forklarte han; *det er liksom uhøflig å si nei*. En tolk som er til stede, vil kunne lese av kroppsspråket om tolkebrukeren faktisk forstår eller ikke. Han mente derfor at selv om en kanskje er mer anonym med telefontolk, er det likevel bedre med oppmøtetolk, fordi viktig informasjon kan skje gjennom kroppsspråk.

Enkelte erfarer at det kan oppstå tvil om hvorvidt man blir godt nok forstått av telefонтolken:

Jeg har alltid vært skeptisk til om tolken har skjont alt det jeg har sagt, og om tolken oversetter riktig. På telefon ble det enda vanskeligere. Jeg måtte repetere ting flere ganger. (Dari-/pashtotalende informant)

Jeg har alltid hatt telefontolkning og det har stort sett gått bra, men noen ganger har det vært svært vanskelig, spesielt når jeg har hatt legetime. Dette har vært vanskelig fordi det er noen sykdommer man ikke kan navnet på. Når tolken ikke er til stede og ikke kan se hva man viser, så blir det ikke så bra. For meg har telefontolkning vært vanskeligere enn oppmøtetolkning. (Dari-/pashtotalende informant)

En informant beskrev også rammene rundt telefontolkede møter som mer uklare, noe som kan bidra til forsinkelser og tap av tid:

I telefontolking så kommer noen veldig sent. Noen ganger vet de ikke hvem som skal tolke, så kommunen må ringe og finne ut av det. Dette tar tid og vi mister tiden vi skulle brukt på avtalen vi har. Derfor er det svært negativt. Noen ganger må vi bare avlyse møte fordi tolken er fraværende. (Polsktalende informant)

Telefontolking i situasjoner med flere involverte kan også lett bli uoversiktlig når det gjelder hvem som snakker, noe som kan svekke flyten i samtalen og forståelsen:

En annen ting som er svært vanskelig i fjerntolking er hvis det er flere personer som er involvert i samtalen. For eksempel i et møte med barnehage og med tolk på telefonen blir det vanskelig å forstå hvem som snakker. Det er vanskelig med organisering av hvem som skal starte og hvem som får snakke. (Polsktalende informant)

En informant understreker at det ikke bare er den minoritetsspråklige som kan ha problemer med å oppfatte hva telefontolken sier. Også den majoritetsspråklige tolkebrukeren kan ha problemer med å kommunisere med fjerntolker. Forståelsen vanskeliggjøres ytterligere hvis det oppstår tekniske problemer ved fjerntolkingen som skaper forstyrrelser eller avbrytelser. Andre peker på at telefontolkning kan bidra til å gjøre situasjonen ubehagelig. En polsk informant fortalte for eksempel at telefontolking kan oppleves som svært merkelig fordi det gjerne fører til at legen og hun ikke har blikkontakt. Hun var blant dem som opplevde oppmøtetolk som tryggere. En annen polsk informant hadde hatt opplevelsen av at telefontolken virket å være beskjeftiget med andre ting mens vedkommende tolket:

Legen ringte tolken, men mitt inntrykk var at tolken var litt overfladisk, at han ikke tolket alt. Og at han holdt på å gjøre andre ting i mellomtiden. Under samtalen ba han oss om å vente og så gikk han og gjorde noe. Han var borte i kanskje ett minutt. (Polsktalende informant)

En del av informantene likte derimot telefontolk bedre når det gjaldt anonymitet og når det var å foretrekke ikke å ha en annen person fysisk til stede:

Medforsker: *Har tolkens kjønn eller alder betydning for deg når det gjelder tolkning?*

Polsktalende informant: *Nei, jeg prøver å ikke legge så mye vekt på det. Men jeg er glad for at det er via telefon. Jeg er glad at noen ikke ser på meg, ikke vet at det er jeg.*

Jeg vil si det sånn at i vår kultur er det mye som forbindes med skam. Men når tolken er med via telefon, føler man seg ikke like stresset med tanke på skam. Man kan si alt egentlig, fordi tolken vet ikke hvem du er. (Kurdisktalende informant)

Også en av de polske informantene løftet frem dette poenget:

Det var lettere når det var via telefon. Det var lettere når det gjelder anonymitet. Når tolken var til stedet, da var jeg noe mer forlegen. (Polsktalende informant)

Bruk av telefontolk oppfattes gjerne som mer ressursbesparende enn en tolk som skal møte opp, selv om flere av informantene har opplevd at telefontolking har ført til avlyste møter eller mange, i sum tidkrevende, misforståelser. En informant var likevel enig i ressursparing som argument for telefontolk:

Når tolken er til stedet, så oversetter han jo det samme som tolken som er på telefon. Så for meg så er det meningsløst at den personen skal komme personlig til timen. De får betalt for det selvsagt, men bare det faktumet at tolken må komme til stedet, finne parkering, det kan hende at hun må bruke en time på å komme til stedet, mens selve tolkingen tar kanskje 10-15 minutter. Og så må hun dra tilbake og bruke en time på det. (Polsktalende informant)

6.2 Taushetsplikt

Taushetsplikt er et lovpålagt og sentralt prinsipp i tolking, og personene vi intervjuet var alle kjent med dette. I noen intervjuer fikk vi imidlertid inntrykk av at det kan finnes ulike forståelser av hva taushetsplikten betyr, og at det i noen grad ligger ulike kulturelle forutsetninger til grunn for forståelsene. Det kommer også fram at det er varierende praksis knyttet til hvorvidt det opplyses om taushetsplikten når en tolket samtale skal innledes. Samtidig understreket flere at det virker tillitsbyggende når denne informasjonen formidles, selv om man kjenner til den fra før:

Tolken sier at det som blir sagt [i møtet] blir her, og informasjonen skal ikke spres ut. Det som er skrevet blir slettet. Når tolken begynner med å si at de har sverget [taushetsplikt], gir dette mye trygghet til deg i hvert fall i starten.
(Kurdisktalende informant)

Som vi ser i sitatet over er det ikke alle som har et begrep for taushetsplikt på eget språk, og begrepet som i dette tilfelle benyttes er 'sverget'. Begrepet tilsvarer ikke helt taushetsplikt, men inntrykket gjennom intervjuene er at når en tolk har 'sverget' så tas det på stort alvor og oppfattes som svært bindende:

Jeg har aldri trodd at tolken sprer informasjon om oss. Fordi de har sverget.
(Kurdisktalende informant)

Denne informanten fortalte at hun har større tillit til tolken basert på dennes taushetsplikt, enn til venner. På spørsmål om det opplevdes trygt å ha med en (språklig kompetent) venn til en avtale eller møte, heller enn tolk, svarte hun:

Tolk er best. Fordi du vet at du er trygg, det du sier vil ikke bli spredd til andre (...) Tolken har sverget [taushetsplikt]. Hvis jeg hører at en venn forteller noe videre, kan jeg ikke gjøre noe med det, men tolken har sverget så jeg kan klage på ham. (Kurdisktalende informant)

De fleste informantene svarer at de har tillit til at tolkene overholder taushetsplikten:

Helt siden jeg kom til Norge og startet på introduksjonsprogrammet, har jeg lært at tolkene har taushetsplikt. Jeg har veldig stor tro på norske lover og stoler på offentlig ansatte og tolker, og på at de følger denne loven. (Dari-/pashtotalende informant)

Jeg tror ikke at tolken vil fortelle det som ble sagt mellom meg og legen til noen andre. Så jeg har tillit. (Polsktalende informant)

Likevel fikk vi også høre om tilfeller der denne tilliten ikke var til stede eller at tolkebruker opplevde uro knyttet til at tolken fikk tilgang på ens personlige informasjon, samtidig som at man kanskje er en del av samme miljø:

Dette er en liten by og det er ikke mange syriske tolker. Man får gjerne den samme tolken i mange ulike situasjoner. Hos NAV og lege og på arbeid. Da blir det sånn at man tenker at denne personen vet alt om meg. Det kan gjøre en urolig. Spesielt med tanke på at tolken kan fortelle ting videre eller forsnakke seg. Syrerne møtes ofte og i ulike sammenhenger, da kan det være fort gjort. Spesielt dersom tolken er lite kvalifisert. (Arabisktalende informant)

Frykten for at informasjon skal bli spredt videre i eget minoritetsmiljø fremstår som den viktigste kilden til uro når det gjelder tolkers taushetsplikt. Ingen informanter viste til frykt for at informasjon skulle nå majoritetsnorske venner, naboer, arbeidsgivere eller lignende. Bekymringen for baktaling eller at uvedkommende skulle få vite om personlige, sensitive ting var rettet mot personer fra egen minoritetsgruppe:

Det har skjedd noen ganger at man har mistet tillit til tolken fordi tolken har vært inkompetent eller at jeg har følt at tolken har spredd min livshistorie til andre afghanere. (Dari-/pashtotalende informant)

Det viktigste er at tolken skal være tillitsvekkende. Og jeg skal ikke skjule at det er mange polakker her og man vet hvordan det er å bo i utlandet, jeg hadde ikke ønsket at noen baksnakker meg for å si det sånn. (Polsktalende informant)

To informanter hadde opplevd å få tolker som de kjente personlig. Da de sa ifra at de kjente hverandre og kom fra samme sted, hadde den offentlig ansatte i begge tilfeller sagt at de kunne avlyse møtet og avtale en ny tid med en annen tolk. I den ene situasjonen ville informanten avslutte møtet, og satte stor pris på hvordan den ansatte håndterte situasjonen:

Ja, jeg likte det veldig godt. Hvorfor? Fordi det offentlige passer på, og tenker på at det er en risiko for at denne damen går og sprer informasjonen i vårt miljø. Jeg er veldig fornøyd. De offentlig ansatte tenker på alt. (Kurdisktalende informant)

I det andre tilfellet hadde informanten sagt at de ikke trengte å avlyse møtet. Hun sa at hun stolte på tolken som tolk selv om hun kjente henne. Imidlertid kan det ikke ses bort ifra at det kan ha ligget andre hensyn til grunn for at hun ikke avlyste, for eksempel en følelse av forpliktelse eller et ubehag ved å skulle kansellere oppdraget gitt at de to kjente hverandre. Selv om de fleste sier at de foretrekker oppmøtetolk,

innebærer dette at det ofte er samme tolk de møter i ulike sammenhenger, dermed blir det ekstra viktig at tilliten er til stede. Som en afghansk informant forklarte:

Når man er ny og bor i samme kommune er det alltid de samme 3 til 5 tolkene som kommer igjen og igjen. I barnehagen, på skole, hos lege og alt, er det disse menneskene som blir en del av livet. Da er det viktig at de bygger en tillit. (Dari-/pashtotalende informant)

6.3 Tolkenes rolle

I intervjuene med informantene fikk vi høre deres perspektiver på hvilke egenskaper som utgjorde en god tolk, hvilke forventninger de hadde til tolkene og hva som i deres øyne var problematisk tolkeoppførsel. Beskrivelsene av gode tolker varierte mye, og det var ulike oppfatninger av hvordan tolkens atferd burde være, spesielt knyttet til det formelle/uformelle, og det å gå litt ut av rollen som 'bare' oversetter.

Utover personlige egenskaper, var det mange informanter som trakk frem elementer ved tolkens fremtoning og tolkepraksis på spørsmål om hva som utgjorde en god tolk. Noen kvaliteter som gikk igjen i informantenes svar var profesjonalitet. Det kom frem at tolkens atferd kan ha stor betydning for hvordan samtalen blir erfart av den minoritetsspråklige tolkebrukeren og ikke minst hvorvidt en føler trygghet i situasjonen. Tolken har en stor innflytelse på den atmosfæren som preger samtalen, som i sin tur vil ha en innvirkning på hvordan tolkebrukeren opplever situasjonen. Det ble for eksempel trukket frem av enkelte informanter som positivt at tolken begynner oppdraget med å presentere sin rolle, taushetsplikt og hvordan de vil tolke. Dette opplevdes som et tegn på profesjonalitet blant disse informantene. For noen informanter var en god tolk altså en som forholdt seg tett til den formelle tolkerollen. For disse var profesjonalitet det sentrale:

Jeg har hatt tillit til tolken som en tolk og ikke som en person. Tolker pleier å si noe om rollen sin, om taushetsplikt og profesjonen sin, før de starter oppdraget. Derfor har jeg hatt tillit til tolken som en profesjonell, og ikke til personligheten deres. (Dari-/pashtotalende informant)

Fra et slikt perspektiv kan en 'for avslappet' atferd fremstå som uprofesjonelt og lite tillitsvekkende. En polsk kvinne hadde opplevd at en tolk syntes å ta litt for lett på rollen sin, ved at hun for eksempel ikke tolket direkte og virket uforberedt. For

informanten fremsto det som om tolken ikke hadde kompetansen til å ta seriøse oppdrag:

Hun tok det ikke så seriøst. Hun manglet litt ord og jeg opplevde det som at hennes tilnærming ikke var helt profesjonell. Hun snakket polsk, men det var litt som å snakke med en tante. (Polsktalende informant)

Informantene hadde mange tanker om hvordan tolken skal utføre tolkingen rent konkret og hvor langt tolken skal gå i å forsikre seg om at tolkebrukeren forstår det som blir tolket:

Tolken skal bruke tid på deg og sjekke at du har forstått. Tolken skal være oppmerksom på om klienten har forstått alt. Dette hjelper også til å bygge trygghet. (Kurdisktalende informant)

Dette ble sett på av informantene som at tolken var hjelpsom, og de mente at det skapte tillit til tolken. Noen informanter mente til og med at tolken skulle gå utover oppgaven med oversettelse, og ta en større rolle i å forklare ord eller det som ble sagt:

Jeg vil at tolken skal oversette alt riktig. Men det kan være at noen ganger så sier du et ord som ikke er i en setning. Da kan tolken rette det opp. Tolken kan spørre deg «mener du det sånn?», «vil du at jeg skal si det sånn?». Jeg vil gjerne at tolken spør meg. I denne situasjonen skal tolken prate slik som jeg prater, og tenke på seg selv som meg. Jeg sier ikke at tolken skal endre det jeg sier, eller si ting som jeg egentlig ikke mente. Men tolken skal gjøre sitt beste og være mest mulig hjelpsom... På den måten får du mer tillit til tolken. (Kurdisktalende informant)

Samtidig var det en del informanter som mente at tolken burde tolke for eksempel følelser, og ikke bare gi en bokstavelig tolkning:

Det tredje året, da norsken min ble litt bedre, så merket jeg at tolkene ikke tolket følelsene mine slik som jeg uttrykte meg. Det var veldig bokstavelig tolkning. Dette var en negativ opplevelse. Mens norsken min fortsatt ikke var så bra, så skjønnte jeg det ikke. Men da jeg lærte å forstå norsk, men ikke kunne snakke ennå, så var dette noe jeg merket. De oversatte kun ordene og ikke følelsene. Derfor så forventer jeg fra tolker at de tar hensyn til følelsene og tolker det også. (Dari-/pashtotalende informant)

Noen foretrekker imidlertid at tolken kun tolker det som blir sagt, og ikke legger til noe ut over det. Dette er også i tråd med normer for god tolkeskikk slik de beskrives i tolkeloven, men som vi ser av informantene over er det altså delte oppfatninger om hvorvidt eksakt oversettelse er tilstrekkelig for å oppnå god nok forståelse. De som foretrakk eksakt oversettelse mente blant annet at dersom tolker formidler mer enn akkurat det som ble sagt, kan informasjonen ta farge av tolkens egne synspunkter:

For meg er en bra tolk en som ikke legger til eller fjerner det som er blitt sagt. Alt må bli tolket slik som det er sagt. Jeg har opplevd noen ganger at tolker tar det som er sagt ut av kontekst. De må være upartiske og nøytrale. (Dari-/pashtotalende informant)

En liten håndfull informanter hadde også opplevd at tolken hadde blitt sint eller kjeftet. En afghansk informant fortalte hvordan en tolk hadde blitt sint og nektet å oversette et spørsmål hun hadde til legen, fordi han syntes det var et dumt spørsmål. En afghansk informant hadde opplevd at tolken hadde kommet med meninger og kritikk av hans ønsker om et yrke i barnevernet, og hadde til og med tatt kontakt med ham privat for å fortsette med kritikken og formaningene:

En gang i det første intervjuet mitt på mottak, opplevde jeg at telefontolken min ikke var objektiv. Han hadde negative holdninger mot barnevernet. Han skjønnte at jeg hadde en utdanning i sosiologi og at jeg ønsket å jobbe i barnevernet. Så han startet å snakke med meg på mitt eget språk og hadde en privat samtale med meg. Han spurte til og med de offentlig ansatte om å få komme i kontakt med meg privat. Han ringte meg og fortalte meg at Islam er den beste religionen og at vi må bevare kulturen. At vi ikke må akseptere det de norske sier og at barnevernet ikke er et bra sted. At de tar barna fra foreldre. Han sa til og med at den norske kulturen ikke er så bra. (Dari-/pashtotalende informant)

Et eksempel fra en kurdisk informant viste også hva som ofte er konsekvensene av slik tolkeoppførsel:

Det var en gang en fra Oslo som var tolk for meg, der hver gang jeg snakket, så sa han til meg at jeg ikke skulle snakke fordi han snakker, "du skal ikke snakke, jeg snakker". Jeg sa til legen at vi slår av telefon, fordi jeg skjønner ikke tolkens oppførsel. Legen stoppet også, og så på meg på en måte som at han lurte på hvorfor tolken kjeftet på meg. (Kurdisktalende informant)

Denne hendelsen endte med at de avsluttet tolkeoppdraget, og informanten hentet sønnen for å tolke istedenfor. Etterpå ble hun enig med legen om at sønnen kunne fortsette å tolke istedenfor tolk fremover. I tillegg til at slike hendelser kan være ubehagelig og påvirke møtet det tolkes i der og da, kan det også ha den effekten at både den minoritetsspråklige og den offentlige tolkebrukeren, velger bort tolk neste gang de har bruk for det, som illustrert i siste sitat.

Å snakke norsk i tolkemedierte møter

Vi møtte også informanter som fortalte at de selv gjerne snakket litt norsk i tolkesituasjonen og at tolken tolket det de ikke forstod. Slike situasjoner kunne imidlertid skape uklarhet med hensyn til tolkens rolle og tolkebrukers behov. En polsk informant fortalte for eksempel:

For å være helt ærlig så fikk jeg høre en gang fra mine kollegaer som også brukte tolketjenester at tolken fortalte dem at de ikke skal bruke norsk og kun snakke polsk. Og jeg husker at jeg tok det innover meg og prøvde å snakke kun polsk. Men tolken har aldri sagt til meg personlig at det ikke er greit å snakke norsk. Hver gang når jeg snakker norsk så lytter tolken og venter tålmodig mens jeg snakker med legen. Men jeg er alltid usikker om jeg egentlig trenger tolken.
(Polsktalende informant)

En annen informant opplevde at tolken satte spørsmålstegn ved hennes behov for tolk, etter at hun snakket norsk til legen:

Det er bare den ene gangen at tolken påpekte at jeg snakket norsk og spurte hvorfor jeg brukte tolk. Etter min mening var det ikke helt på sin plass å si sånne ting. Det var en unødvendig kommentar etter min mening. Det så ut som at han mente at jeg klarer meg fint og han kan bare gå. Men egentlig så svarte jeg bare på to korte spørsmål fra legen. Det var ikke slik at jeg snakket hele tiden. Så det var ikke fint. (Polsktalende informant)

Mange fortsetter å benytte tolk i enkelte sammenhenger selv etter at de har begynt å beherske norsk godt. Spesielt i forbindelse med legebesøk, er det mange som føler det tryggere å benytte tolk. En annen faktor som kan spille inn i valget om å bruke tolk når man selv snakker norsk er at tolken gjør samtalen mer effektiv og tidsbesparende, noe som blir viktig i møter og avtaler som skal foregå i et begrenset tidsrom.

Tolken som mer enn bare «oversetter»

Utover hyggelig fremtoning og profesjonalitet, var det enkelte av informantene som hadde en litt annen forventning til tolken, med tanke på hvordan de skulle forholde seg både til dem som tolkebruker og til rollen sin som tolk. En kurdisk informant fortalte om en tolk som hun opplever særlig stor trygghet sammen med, og som også har opptrådt støttende og oppmuntrende i enkelte sammenhenger. For eksempel fortalte hun at tolken hadde trøstet henne i en vanskelig periode mens hun bodde på asylmottaket, og trygget henne med hensyn til kvinners rettigheter i Norge. I intervjuet med informanten beskrives tolken som en person som har spilt en viktig rolle i å få henne til å oppleve ro og trygghet i kritiske situasjoner. Denne tilliten gjorde at hun følte at hun kunne fortelle alt til ham.

Jeg kunne fortelle alt til [denne] tolken så lett, jeg hadde ikke noen bekymringer for at informasjon om meg skulle bli spredd, eller bekymring for at jeg hadde sagt noe ufint. Han fikk til å oversette alt jeg ønsket å formidle. Jeg følte meg så trygg. (Kurdisktalende informant)

I dette tilfellet er det tydelig at tilliten hun opplever også henger sammen med at tolken har vært mer enn bare en språkoversetter for henne. Andre informanter satte også pris på å kunne etablere en hyggelig relasjon til tolken, som innebar at de fikk støttende kommentarer, at tolken hjalp dem med barna før møtet med det offentlige, eller at de kunne snakke sammen om andre hverdagslige ting før og etter møtet:

Jeg har blandede følelser. Jeg kan si det slik, når det er jeg, tolken og legen og la oss si at legen forteller meg at jeg har en sykdom. Og jeg er alene med tolken etter timen, når vi går ut av legekantoret, av og til så småprater man jo, og da synes jeg at hvis tolken gir meg litt støtte og sier for eksempel at det skal gå bra, at jeg ikke må bekymre meg, det synes jeg er innenfor. (Polsktalende informant)

Denne informanten satte også pris på at tolken roet ned datteren hennes på venterommet før de skulle inn til legen og at hun kunne snakke polsk til datteren. Informanten så dette som hjelpsomt og fint. En kurdisk informant løftet også frem viktigheten av relasjonen tolken evner å bygge med tolkebruker:

Medforsker: *Hvilke egenskaper/kvalifikasjoner syns du er spesielt viktig at tolken har?*

Kurdisktalende informant: *På et møte med sønnen min kom en kvinnelig tolk, som var veldig vennlig. Jeg ville være venn med henne, fordi hun klarte å bygge en så god relasjon med meg. Hun gjorde meg trygg.*

Medforsker: *Hva gjorde hun som gjorde at du ble trygg med henne?*

Kurdisktalende informant: *For eksempel så snakket hun med meg, ikke om møtet, men vi snakket om svangerskapet mitt, og hun ga meg råd om at jeg ikke skulle stresse.*

Medforsker: *Var dette imens dere var i møtet?*

Kurdisktalende informant: *Nei. Mens vi satt og ventet på legen. Hun prøvde å roe meg, ved å si at det går bra, som en venn. Etter at vi var ferdige med møtet, fortalte hun igjen hva legen hadde sagt til meg, og hun sa at hvis jeg hadde andre utfordringer, kunne vi snakke om det også.*

Medforsker: *Denne oppførselen satte du pris på?*

Kurdisktalende informant: *Ja, vi fikk en god relasjon, det påvirket også møtene etter hvert.*

Flere informanter fortalte altså at de setter pris på at tolken er vennlig og kommer med støtte før eller etter møtet, at de kan etablere en hyggelig relasjon og at de forholder seg til hverandre på en naturlig måte. Det var imidlertid noen informanter som hadde enda større forventninger til tolken, og et syn på tolkens rolle som går langt ut over det som blir beskrevet i retningslinjer om tolkebruk.

Eksempler fra materialet vårt er forventninger om at tolken skal komme med råd knyttet til tematikken i møtene, at de hjelper til med å fremstille tolkebrukeren i et best mulig lys, eller at tolken er en person de kan fortelle problemene sine til. En informant så det som svært positivt at tolken tolket på en måte som fremstilte ham mer fordelaktig:

Det var en tolk som var veldig flink, en av de beste som jeg har hatt i Norge. Han oversatte alt det som jeg fortalte. Men enda bedre – fordi han virkelig ønsket å hjelpe meg – hvis jeg svarte på spørsmålene med korte setninger, tolket han det noen ganger detaljert og laget lange setninger for å hjelpe meg. Jeg setter stor pris på hjelpen hans. (Dari-/pashtotalende informant)

En annen fortalte at tolken kan bidra til at man får hjelp av det offentlige, både ved å gjøre samtalen lettere, men også ved *ikke* å oversette negative ting tolkebrukeren sier:

Tolken kan bidra til en vellykket samtale. For eksempel kan en tolk bidra med at man får hjelp av det offentlige, fordi tolken har gjort det enklere når han tolker. Så tolkens rolle kan være en som gjør samtalen lettere. Jeg har opplevd noen ganger at tolken ikke har oversatt det negative som jeg har sagt. Og dette er bra fordi noen ganger sier man en ting, men mener noe annet. For eksempel, noen ganger er man bare sint fordi man vil ha hjelp. Da kan man bruke et stygt ord, ikke for å være frekk, men for å vise frustrasjon. Hvis tolken ikke bruker dette ordet, men viser frustrasjonen, så hjelper det mye. (Dari-/pashtotalende informant)

Dette sitatet viser forventninger til tolken og tolkens rolle som skiller seg kraftig fra den beskrivelsen vi finner i forskrift til tolkeloven. Her ser informantene på tolken som en alliert, som er der for den minoritetsspråkliges skyld og for å hjelpe dem. En informant fortalte om hvordan en, i hennes øyne veldig god tolk, hadde hjulpet med å roe henne ned i møte med barnevernet.

Kurdisktalende informant: Jeg må si det også at det [navn på tolk] sa til oss, det var det samme som barnevernet uttalte. Men han roet meg også alltid. Når jeg nylig hadde kommet til Norge, så snakket naboene mye om at barnevernet kommer til å ta barna dine fra deg. Jeg ble veldig påvirket av dette psykisk. Men [navn på tolk] sa til meg alltid at 'ikke vær redd, dette er ikke et land som kommer og tar barna dine fra deg'. Han sa til meg, at hvis jeg er flink til å vise omsorg for barna mine, lage gode matpakker, passe på klærne de går med på barnehagen, da kommer ikke barnevernet til å si noe til deg.

Medforsker: Kom [navn på tolk] med disse anbefalingene til deg etter møtet?

Kurdisktalende informant: Nei, mens barnevernansatte var til stede.

Samtidig tar andre informanter til orde for at de ikke synes dette ikke er akseptabel oppførsel fra tolker:

Noen tolker har startet å snakke på vegne av brukere. Jeg har opplevd dette selv. For eksempel, noen tolker har blitt så flinke at de starter med å lære kommunen om rettighetene til en flyktning. Dette er et negativt poeng og ikke positivt, fordi det er partisk. Og selv om det er snillhet, er det ikke bra for klienten. (Dari-/pashtotalende informant)

Informanten sier at tolken prøver å være snill og hjelpe til ved å for eksempel rette på kommuneansatte, men at det likevel ikke er bra for tolkebrukeren, da tolken ikke er upartisk, og at dette kan ha negativ innflytelse på møtet med det offentlige. Synet på at tolker er allierte som er der for å hjelpe de minoritetsspråklige tolkebrukerne, kommer også frem når enkelte informanter snakker om hva som skjer hvis møtet deres går over tiden. Flere opplever at tolken da går med en gang deres avtalte tid er over, selv om tolkebrukeren kanskje har flere spørsmål eller ting de ønsker å formidle til det offentlige. Enkelte sier de da opplever det som at *tolken bare tolker for penger, og ikke for dem*. Ved å bli igjen fem minutter for at tolkebrukeren skal få stilt sitt siste spørsmål, viser tolken at han er der for å hjelpe tolkebrukeren. Som en informant sa:

Kurdisktalende informant: Tolken skal ikke ha fokus på penger. Det er først og fremst medmenneskelighet. Tolken skal tenke at den som sitter der nå, har ikke språk, så mitt [språk] er hennes [språk]. Tolken skal prøve å hjelpe til, ikke tenke på at timen min er ferdig, da går jeg hjem. Skjønner du meg?

Medforsker: Ja. Så du skjønner hva som er grunnen til at tolken er der?

Kurdisktalende informant: Ja. Jeg skjønner om det kommer fra hjertet. Jeg sier igjen om [navn på tolk hun har nevnt tidligere], at jeg ser at han vil hjelpe meg, og at det kommer fra hjertet.

Medforsker: Han har kommet for å hjelpe deg, ikke bare oversette, ikke sant?

Kurdisktalende informant: Ja, det er veldig viktig. Hvis du føler det, da blir det lettere for deg og du sier alt du tenker. Medmenneskelighet er viktig, og tolken kan tenke på at den som ønsker tolk hjelpesløs.

Sitatet over viser hvordan enkelte informanter skiller mellom å tolke for å tjene penger og å tolke ut fra medmenneskelighet. Videre vil en oppfatning av at tolken er der for å hjelpe deg, og er på din side, kunne føre til at det er lettere for dem å og være åpen. Til slutt sier informanten at tolken bør huske at den som trenger tolk er "hjelpesløs". Her kan man tenke seg at informanten sikter til at tolkebrukeren må ha tolk, og ikke klarer seg like bra i situasjonen uten tolken.

For noen av tolkebrukerne er tolken den eneste de kan kommunisere med, for eksempel hvis de bor på asylmottak uten andre med samme språk. Da får tolken en helt ny rolle. Som vi ser i sitatet under, ønsket ikke informanten at tolken egentlig skulle tolke noe. Informanten ønsket bare at tolken skulle lytte, fordi det var den eneste personen informanten hadde kontakt med, og som forstod språket:

Kurdisktalende informant: *Når du ser tolken, så føler du at du treffer moren eller faren din. Hvis du ikke kan noe norsk så tenker du at tolken er en som du kan fortelle problemene dine til. Når du prøver å få kontakt med en nordmann uten [felles] språk, så prøver du litt med kroppsspråk, men de svarer deg 'beklager, jeg forstår deg ikke'. Da begynner du å stresse. Hvis det ikke er tolk til stede, prøver du å skrive i hånda di. Men de forstår ikke det heller, eller de misforstår. Det vil jeg si, at vi trenger tolk overalt. Før bodde jeg tre år på asylmottak. Du tenker da på tolkene som mammaen og pappaen din. Jeg er så ærlig. En dame jobbet der som tolk. Hver gang jeg fikk varsel om å forlate Norge, bestilte de den damen som var tolk der. Det var ikke viktig for meg om jeg fikk oppholdstillatelse eller ikke. Men jeg fikk sagt alt det jeg tenkte på. Jeg fikk til å slappe av fordi jeg fortalte alt det jeg gikk og bar på inni meg. Medforsker: Du fortalte det til tolken?*

Kurdisktalende informant: *Ja, til tolken. Tolken oversatte til de ansatte. På den andre siden [uten tolk,] er det håpløst. Uansett hvor mye du prøver å ta kontakt med dem, forstår de ingenting. Men hvis du ser tolken da er du i trygghet. Om søknaden var godkjent eller ikke [var mindre viktig]. Jeg fikk sagt det jeg gikk og tenkte på til dem.*

I slike situasjoner, der tolken er den eneste man har felles språk med, får tolken en helt annen rolle for tolkebrukeren. Tolkebrukeren blir prisgitt den hjelpen tolken kan gi, og viktigheten av å ha tilgang på tolk, tolker med god kompetanse og tillit til tolken, blir tydeligere. Og dette er ikke nødvendigvis en sjelden situasjon å befinne seg i som minoritetsspråklig i Norge. Enten man er innlagt en kort periode på sykehus eller bor flere år på asylmottak, kan tolken være den eneste du treffer i løpet av uken som forstår hva du sier.

6.4 Å klage på tolk

Ingen av informantene vi snakket med visste hvordan de kunne klage på tolken dersom de ønsket det, og kun noen få visste at de kunne klage overhode. En del sa at de aldri hadde vurdert å klage, enten fordi de alltid hadde vært fornøyde med tolken, eller fordi de hadde vært fornøyde i *viktige* situasjoner som i møter med barnevernet eller politiet. Andre informanter sa at de uansett aldri ville ha klaget, på grunn av kultur og oppdragelse:

Generelt vil jeg si at fra min personlige erfaring, da jeg lærte språket og merket at tolken ikke tolket bra, så sa jeg ikke dette til tolken. Dette er en del av kulturen

vår, at vi ikke gir negativ tilbakemelding. Men i andre kulturer er kanskje folk ikke slik. Et konkret eksempel: da tolken sa en ting feil i barnehagen, så turte jeg ikke å si det til ham, fordi jeg ville ikke gjøre ham flau. Dette er på grunn av kulturen og religionen vår, som sier at vi ikke må si at noen har gjort noe feil eller ikke forstår ting. Men da tolken sa noe feil på sykehuset til legen, da sønnen min var syk, så sa jeg det likevel. Jeg er helt sikkert på at nordmenn sier ifra og gir en tilbakemelding hvis tolken gjør feil, men vi har ikke gjort det. Dette er ikke noe bra, men vi har lært det fra kulturen og gjennom oppveksten. (Dari-/pashtotalende informant)

Her ser vi at spørsmålet om å «klage» på tolken til dels også blir forstått som å «si ifra om et problem» til en offentlig ansatt. Ikke bare vil enkelte informanter unngå å klage formelt på tolken, de vil i de fleste situasjoner ikke en gang si ifra hvis tolken gjør feil.

En informant svarte at hun klager hvis det er problemer med tolken i en viktig situasjon som hos legen:

Hvis saken hos legen er alvorlig, klager jeg selvfølgelig. Hvis det er små ting så er det ikke viktig. Jeg klarer det selv ... Eller så finner de også fort en telefontolk. Hvis de ikke finner en telefontolk heller da ringer jeg til [bestevenn]. (Kurdisktalende informant)

Men, utsagnet tyder igjen på at det informanten mener med «å klage» er at hun sier fra om at hun ikke er fornøyd med tolken, til legen eller den offentlige ansatte i møtet. Løsningen er i hennes øyne at tolkesituasjonen ordner seg der og da, enten med en ny tolk eller med en venn som kan tolke, og ikke at systemet blir kjent med at tolken er problematisk. Andre informanter hadde forskjellige forståelser eller ideer om hvem man skulle klage til, eller hvordan man kunne finne ut av det:

Medforsker: Vet du om du kunne klage på tolken? Og i så fall vet du hvordan man kan gå fram?

Polsktalende informant: Nei, det vet jeg ikke. Jeg hadde mest sannsynlig gått til resepsjonen og snakket med dem eller dratt hjem og lett etter løsning på noen Facebook-grupper. På egen hånd. Men det måtte ha vært noe veldig alvorlig.

Medforsker: Har du mulighet til å klage på tolken?

Kurdisktalende informant: Ja. Jeg vet at jeg kan klage, men jeg har aldri opplevd et behov for å klage.

Medforsker: *Vet du hva du skal gjøre hvis det er noe som skjer?*

Kurdisktalende informant: *Jeg vet ikke hvordan jeg kan klage, men jeg tenker at hvis det skjer så går jeg til de offentlige ansatte som var sammen med meg på møtet og klager til dem. (...) Jeg vet ikke om noen andre instanser som jeg kan klage til.*

Medforsker: *Vil du at tolken skal informere deg før møtet om hvor du kan klage og gi deg et informasjonshefte?*

Kurdisktalende informant: *Ja. Men jeg har aldri opplevd noe. En gang opplevde jeg en tolk som forklarte godt hvordan jeg kunne klage på ham. Den personen forklarte det bra til meg, men jeg har aldri opplevd å ha noe å klage på.*

Selv om denne informanten hadde blitt forklart av en tolk om klagemulighetene, visse hun ikke helt hvordan hun kunne klage. En annen informant foreslo først å si ifra til tolken, slik at han eller hun kunne hjelpe henne, men foreslo senere at kanskje man skulle gå til politiet for å klage:

Medforsker: *Hvor kan du gå for å klage?*

Kurdisktalende informant: *Jeg vet ikke. Kanskje jeg kan si ifra til tolken min, så han kan hjelpe meg. Men jeg vet ikke. Kanskje du går til politiet og klager. Jeg vet heller ikke om det finnes noen andre steder som jeg kan gå til og klage.*

Blant dem som visste at de i det hele tatt kunne klage, var det med andre ord få som visste hvordan de eventuelt skulle gå frem med en klage.

6.5 Tilgang på tolk

Samlet viser gjennomgangen av intervjuene vi gjorde med informantene som representerer «nyere minoritetsspråk» i dette prosjektet at det stort sett er positive erfaringer som formidles når det gjelder tilgang på tolk. Mange forteller at de har brukt mye tolk, spesielt knyttet til møter med helsevesen, NAV, barnevern, politi eller skole/barnehage. I tillegg forteller en del av informantene om tolkebruk i forbindelse med asylsøkningsperioden.

I intervjuene spurte vi også om hvem det vanligvis er som bestiller tolk, om det ofte er den offentlig ansatte som gjør det, eller den minoritetsspråklige selv. De fleste svarer at det alltid er de offentlig ansatte som bestiller tolken. En ganske typisk uttalelse er for eksempel:

Vi har aldri bestilt en tolk selv. Dette har alltid blitt gjort gjennom offentlige etater som skole, barnehage og sykehuset. Alle offentlige etater har brukt tolk når vi har hatt behov for det. De har alltid hatt tilbudet for oss. Fastleger, klinikk, skoler og sykehus. Alt sammen. De har spurt om vi trenger eller ikke. De har hatt tilbudet, men det har alltid vært vi som har bestemt om vi vil bruke tolk eller ikke. Vi har noen ganger takket nei til tolk også. (Dari-/pashtotalende informant)

Informanten over viser til noe mange nevner; at selv om de ikke kan bestille tolken, opplever de å få være med på å bestemme om det skal benyttes tolk eller ikke. Mange forteller at de blir spurt om de ønsker tolk i forkant av møter. På spørsmål om hvem som bestemmer at det skal brukes tolk svarer altså mange av informantene at dette er noe de kan velge selv, samtidig som en del viser til at det også kan være de offentlig ansatte som bestemmer. Enkelte opplever at det ikke er spørsmål om bruk av tolk før møter, men at det skjer automatisk. Et eksempel fra materialet er følgende svar på spørsmål om hvem som bestemmer om det skal brukes tolk:

De [offentlig ansatte] gjør det selv. De bestemmer egentlig selv. Noen ganger ringer de meg og spør om jeg vil ha tolk i møtet. Men noen ganger spør de meg ikke heller. De bestiller selv. Det er sånn i politiet også. De ringer meg og spør om jeg vil ha tolk hvis det er en sak jeg ikke kommer til å skjønne helt. Tolk er viktig alle steder – skole, barnevern ... (Kurdisktalende informant)

En annen fortalte:

Når jeg har kontroll på helsestasjon for eksempel, så kan jeg spørre i resepsjonen om tolken blir bestilt. Men det er ikke jeg som bestiller tolken. Det skjer automatisk, jeg tror at det står et sted at jeg trenger tolk og så kommer den. (Polsktalende informant)

Siden de opplever at det er det offentlige som står bak bestillingen av tolk svarer mange at de ikke vet hvordan de eventuelt skulle kunne bestille tolk selv. Noen få av informantene forteller imidlertid at de selv kan be om tolk for eksempel når de bestiller time på nett:

Når jeg bestiller time på legesenteret mitt så kan man bestille på nett. Og da sender jeg e-post til resepsjonen og ber dem bestille tolk til en bestemt dag. Og de

bekrefter. Som regel så er det ingen problem. I det siste så var jeg innom fastlegen en gang i måneden, og da ba jeg om å bestille tolk til neste gang på slutten av hver time. (Polsktalende informant)

Selv om de fleste informantene formidlet positive erfaringer når det gjelder å ha tilgang på tolk, har mange av dem også eksempler der det ikke fungerte like godt. En gjennomgående erfaring er at det ofte kan ta ekstra tid å få gjennomført møter når det også skal være med en tolk. På spørsmål om tolken stort sett er tilgjengelig når hun har behov for det svarer en kvinne:

Nei, det er ikke mulig, for det tar alltid tid å finne tolk. Noen ganger avlyser vi møter på grunn av at vi ikke får tolk. (Kurdisktalende informant)

Også andre viser til at møter gjerne blir utsatt når det skal være med tolk fordi det tar lengre tid å koordinere slike møter. En annen utfordring en del peker på er at det kan ta tid å finne riktig tolk. Som tidligere beskrevet, snakker flere av informantene våre språk som har ulike dialekter ettersom hvor man kommer fra. Dette påvirker tilgangen på tolk. Mange forteller at de kommer til møter, der tolken ikke forstår fordi vedkommende snakker en annen variant av språket. Møtet må da gjerne avbrytes og utsettes, og det tar ytterligere tid å få på plass et nytt. Enkelte erfarer imidlertid at offentlig ansatte i slike situasjoner er relativt raske til å ordne med en ny tolk, men da gjerne på telefon.

Flere av informantene påpeker også at det må settes opp realistiske tidsrammer når det skal brukes tolk. Man må for eksempel unngå at tolkeoppdraget er ferdig før møtet er over:

Noen ganger har det skjedd at tolkene har forlatt møtet og vi har blitt igjen uten å ha sagt alt det som vi skulle si. I starten da vi var nye så var det vanskelig når tolken enten kom for sent eller dro før vi var ferdige. Dette er noe som må tas hensyn til. De må være der til hele samtalen er ferdig. (Dari-/pashtotalende informant)

Hvis tolken har avtalt et møte på en time så betyr det en time. Han sitter ikke fem minutter mer. (Kurdisktalende informant)

Enkelte har opplevd at den ansatte har glemt å bestille tolk til møtet, og at de av den grunn innimellom må klare seg uten. I datamaterialet vårt har vi også eksempler fra

relativt alvorlige situasjoner der det ikke var tolk til stede. På spørsmål om informanten noen gang har hatt behov for tolk, men likevel ikke fått det svarte en følgende:

Ja, vi opplevde det i de første dagene i Norge. Vi skulle ta fingeravtrykk. Men det var ikke tolk der og vi visste ikke hva vi trykket på. Vi satte fingeravtrykk på viktige papirer vi ikke visste hva var. (Arabisktalende informant)

En annen situasjon vi fikk beskrevet var i forbindelse med at en informant måtte reise for å motta spesialisthelsetjenester i en annen by, og hun hadde en forventning om at det da også lå i planen at det skulle være tolk der:

Jeg dro uten at det var tolk der. De kunne eksaminere kroppen min og få svar. Men det var vanskelig for meg å vite hva som skjedde. De sendte bare rapport til fastlegen min. Det var ubehagelig. Det ville vært bra å få tolk og kunne forstå hva legen sa. Hvis man forstår, så føler man seg bedre. (Swahilitalende informant)

Flere av informantene kunne ønske de i større grad kunne få velge tolk selv. De oppfattet at det offentlige 'bare bestiller en tolk'. Hvis det kommer en tolk de ikke forstår, opplevde de fleste at de kan si ifra og prøve uten tolk eller få tak i ny tolk. Men enkelte informanter fortalte også at de aldri sa noe, selv ikke hvis de ikke forstod tolken, fordi de syns synd på tolken som ville miste oppdraget. Flere av informantene sier at de gjerne kunne ønske at det var den samme tolken som ble brukt hver gang, blant annet for å slippe å 'utlevere' seg selv for mange ulike personer.

Faktorer som kan være avgjørende for om det brukes tolk eller ikke

Det pekes på at det kan være ulike årsaker til at det ikke alltid benyttes tolk, selv om det kanskje kunne vært behov for det. Enkelte forteller for eksempel at de gradvis velger bort tolk i noen situasjoner, i takt med at de begynner å lære seg norsk. I andre situasjoner ønsker de imidlertid å bruke tolk, selv om de behersker norsk relativt godt. Om man ønsker tolk eller ikke er med andre ord svært avhengig av hva slags møter man skal ha med det offentlige, hva som skal være tema og hvem møtet dreier seg om. Flere viser for eksempel til at hvis det er snakk om time hos lege med et av barna sine vil de i stor grad ønske tolk for å være sikker på at de skjønner all informasjonen som blir gitt. En av informantene pekte imidlertid på at det innimellom kan være vanskelig å vite på forhånd hva slags samtale det vil bli:

I offentlig sektor har alle rett på tolk hvis personen ikke forstår temaet eller samtalen. Men noen ganger bestiller de ikke tolk fordi det er en enkel samtale. Men noen ganger kan man, i enkle samtaler, gi informasjon som kan forandre livet til et menneske. Derfor mener jeg at det er best å bruke tolk til alle samtaler uansett. Men noen ganger gjør de ikke det. (Dari-/pashtotalende informant)

Informantene opplever også at det kan variere fra etat til etat om de har rutiner på å bruke tolk eller ikke. På spørsmål om det er bedre tilgang på tolk hos enkelte offentlige etater svarer flere ja, og de viser gjerne til barnevernet, leger, helsestasjon og politiet. Når det gjelder for eksempel NAV er det delte erfaringer. Flere opplever, som informanten under, at NAV ikke alltid bruker tolk:

Det var noen som sa til meg at når det gjelder NAV så må jeg klare meg på egen hånd. Og jeg undersøkte ikke videre. Men dette var for flere år siden, når jeg måtte gå til NAV ganske ofte. Og da måtte jeg klare meg selv eller gå med noen som kan språket bedre. (Polsktalende informant)

Enkelte har erfart situasjoner der det har vært forventet at de skal forstå norsk, og at det derfor ikke har blitt bestilt tolk. Følgende dialoger, hentet fra datamaterialet vårt, er to eksempler:

Kurdisktalende informant: *Noen spør om jeg vil ha tolk, men ikke alle.*

Medforsker: *Spurte barnevernet deg om du ville ha tolk da de viste deg de dokumentene?*

Kurdisktalende informant: *Nei, nei. De sa bare til meg 'du snakker bra norsk - du forstår alt'.*

Medforsker: *Men du sier jo selv nå at du ikke forstår alt.*

Kurdisktalende informant: *Ja, men jeg var på møte sammen med mannen min. (...) Og jeg tror at de fikk nok informasjon ved å snakke med meg. Derfor ønsket de ikke tolk.*

Arabisktalende informant: *Jeg fikk ikke tolk, de sa at 'du klarer det uten'. De sa at jeg kunne nok norsk.*

Intervjuer: *Hvem sa at du kunne nok norsk? Hvilket kontor?*

Arabisktalende informant: *Det skjer overalt i kommunen her, de ser at du klarer å snakke litt norsk, så sier de at du klarer det uten tolk.*

I det første eksempelet blir det antatt at informanten skjønner, og hvis ikke har hun jo med mannen sin som kan forklare henne. Det synes dessuten som det viktigste for barnevernet er at de ansatte får informasjon, og ikke at mor skjønner hva som blir sagt. I det andre eksempelet er det også antatt at informanten skjønner nok norsk, uten at han egentlig blir spurt om dette. En av informantene beskriver følelsen man kan få når det forventes at du burde beherske norsk:

Når de sier at 'du kan norsk', så sier du ingenting. På en måte så vil du ikke tvinge dem til å ordne tolk. Du føler også at du ikke vil at de skal tenke på deg som en som ikke kan klare seg selv – som en som ikke får til å stå på egne bein. Skjønner du meg? Egentlig så burde de bestille tolk til meg om de vil eller ikke. Når de sier at jeg skal komme på et møte, så respekterer jeg dem og kommer til riktig tidspunkt. Da må de også respektere at jeg ønsker tolk. (Kurdisktalende informant)

Dette viser hvor vanskelig det kan være å «navigere» i systemet rundt bestilling av tolk sammen med det offentlige. Informanten synes det er vanskelig å kreve tolk når den offentlig ansatte ikke mener det er behov.

Informantene vi var i kontakt med hadde forskjellige «mål» med tolkebruken. For noen informanter er tolken viktig også etter at man har begynt å lære seg norsk:

Av og til så tolker tolken det som jeg egentlig kunne ha sagt selv, og møtet kunne på en måte ha gått raskere videre. Når det er ting som jeg selv kan si på norsk så sier jeg det. Men hvis det er mer komplekse ting, mer komplekse setninger, da bruker jeg tolken. Og det er slik at jeg forstår mye, det er snakkingen som er noe mer utfordrende. Men av og til så lurer jeg på hvorfor jeg bruker tolk. Og en gang så sa tolken til meg 'hvorfor bruker du tolk, du kan jo norsk'. Men jeg kan ikke si alt helt riktig. Jeg kan kommunisere, men kan ikke si alt helt korrekt. Men tolken kan det. (Polsktalende informant)

Også andre beskrev at tolkebehovet endrer seg etter hvert. Når informantene opplever at de klarer å kommunisere mer selv så går tolkebruken gjerne ned. Tolken blir da i større grad beholdt spesielle situasjoner og komplekse tema. Noen opplevde imidlertid at det offentlige krevde tolk for lenge:

Da jeg var ny så var det naturlig å bestille tolk for meg. Etter hvert da jeg besto norskprøver så brukte jeg ikke tolk, men noen ganger bestemte legen seg for å

bestille tolk likevel for å være sikker på at jeg hadde forstått veiledningene eller sykdommen. (Dari-/pashtotalende informant)

En annen faktor som påvirker om man får tolk eller ikke, er tidsaspektet – altså hvor lang tid i forveien man vet at man vil trenge tolk. Ikke overraskende så peker flere på at det ofte er lettere å få tolk til timer som er planlagt i god tid i forveien, enn til avtaler som oppstår mer akutt. En informant beskrev at det er enkelt å bestille tolk så lenge møtene er rutinemessige og planlagte:

På helsestasjon så er det automatisk. Jeg har bare sagt det en gang og nå skjer det bare. I forrige uke hadde jeg for eksempel vaksinasjon og det var en kort time, men allikevel var det tolk til stedet. Og det er fint, jeg er mindre stresset for at jeg sier noe feil. Så min helsesøster vet at jeg trenger tolk og det har aldri skjedd at hun har glemt å bestille. Og på grunn av at disse timene ikke er så ofte, kanskje hver fjerde måned, så er tolken alltid tilgjengelig. Men hos fastlegen, når det er kortere tid mellom timebestilling og selve timen, da skjer det at tolken ikke er tilgjengelig. (Polsktalende informant)

I intervjuene spurte vi om informantene hadde erfaring med å få tolk i akutte situasjoner. En svarte for eksempel:

Ja, jeg har opplevd det [akutt behov for legevakt]. Da var jeg så stressa at jeg bare sendte mannen min. Men det hadde vært en fin løsning å ha en tolk som er tilgjengelig for slike anledninger. Det ville hjelpe mange som kanskje bekymrer seg i slike situasjoner. Det hadde vært fint. Jeg vet ikke om det finnes en slik løsning per i dag. Men det hadde vært fint om noen kunne komme og hjelpe i slike situasjoner eller bare være tilgjengelig på telefon. Jeg vet ikke om tolketjenesten er tilgjengelig 24 timer i døgnet. Slik som i tilfelle med en fødsel som begynte kl. 3 på natta. Jeg var ikke i stand til å snakke. Heldigvis var mannen min med meg, han snakket engelsk på den tiden. Men uten ham så vet jeg ikke om jeg hadde klart å si noe som helst. Det hadde kanskje vært en løsning med en slags tolkevakt som er tilgjengelig 24 timer i døgnet. (Polsktalende informant)

En annen fortalte følgende:

I akutte situasjoner har det alltid vært vanskelig å finne en tolk. Vi har da enten snakket engelsk eller vi har brukt kroppsspråk. På den ene siden har vi

foreldresamtaler, barnehagemøter og legetimer der alt er planlagt og tolken er blitt bestilt på forhånd, men i akutte situasjoner har det ikke vært en mekanisme på plass der vi kunne ringe en tolk. Derfor har vi opplevd at vi måtte løse problemet selv. Derfor er det viktig at det i fremtiden finnes en tjeneste der man kan ta kontakt med tolk i akutte situasjoner. Spesielt for de som er nye og ikke kan språket i det hele tatt. (Dari-/pashtotalende informant)

Og et tredje eksempel er dette utdraget, hentet fra en beskrivelse av en akutt situasjon på skolen til barnet til informanten:

Kurdisktalende informant: Det var akutt og en ansatt som har samme morsmål som meg ble med på møtet.

Medforsker: Hva tenker du om det. Var det greit for deg?

Kurdisktalende informant: Nei, det var ikke greit for meg. På det tidspunktet ville jeg ikke at den ansatte skulle høre om barnet mitt. Det kunne være fint å ha en tolk på hver skole. Hvis det er mange tyrkere eller syrere på skolen kan det være fint at skolen har egen tolk. Hvis det ikke er en fysisk tolk, er det nok på telefon også.

Eksemplene over peker på at det innimellom kan være utfordrende å få tak i kvalifisert tolk. Både i disse eksemplene, og i andre intervjuer, vises det til ulike situasjoner der andre enn kvalifiserte tolker blir brukt som tolk. Som vi viser til under er det imidlertid ikke bare i akutte situasjoner at venner eller familie blir brukt som tolk.

Bruk av venner og familie som tolk

Flere av informantene viser til at hvis de kommer til møter sammen med ektefelle så er det en forventning om at den parten som kan mest norsk skal kunne oversette. En informant, som kom til Norge gjennom familiegjenforening, fortalte for eksempel:

Siden mannen min brakte meg hit, forstår han allerede litt norsk. Jeg forstår ikke. Men når vi bestiller tolk så får vi ikke tolk, fordi de mener at mannen min snakker norsk. Han forstår ikke alltid alt heller og vi kan misforstå eller ikke få med oss alle detaljer. (Arabisktalende informant)

I en del av intervjuene synes det som at informantene opplever det som helt vanlig at for eksempel barna kan opptre som tolk. En kvinne svarer følgende på spørsmål om hun opplever å få tolk ved behov:

Nei, man får ikke alltid tolk når det er behov. For eksempel så sier de at vi finner ikke tolk til deg, men da kan jeg få telefontolk eller barna mine kan bli med på møtet. Spesielt hvis jeg trenger en time som er akutt er det ofte ikke ledig tolk. Da prøver jeg litt alene, eller jeg tar med barna mine. (Kurdisktalende informant)

Og senere i samme intervju fortalte hun følgende:

De spør ofte om vi vil ha tolk eller ikke – om noen blir med oss eller ikke. De spør, så hvis barna mine har tid da så ønsker jeg ikke tolk. Men hvis barna må på jobb, da sier jeg at jeg vil ha tolk. For eksempel, så var det møte for min yngste sønn for noen dager siden på skolen. Da ble den eldste sønnen min med på møtet. (Kurdisktalende informant)

Mange informanter har altså erfaring med å bruke venner eller familie som tolk i møte med det offentlige. Det kan med andre ord virke som om det velges litt lettvinde løsninger innimellom og at bekjente brukes som tolker, selv om dette egentlig ikke skal skje:

Da jeg var på sykehuset så var det kona mi som tolket for meg. (...) Da jeg hadde den første operasjonen så var det min kone som oversatte for meg rett før jeg ble operert og etter at jeg hadde våknet opp igjen. Da jeg ble operert i år så dro jeg dit og kona mi tolket via telefon. Men jeg tenkte ikke på det, jeg kunne jo be om tolk. Og ansatte som var der på sykehuset sa også at jeg kunne be om tolk. Men til syvende og sist så tenkte jeg ikke på det og så var det min kone som tolket for meg. (Polsktalende informant)

En annen informant fortalte følgende:

Når jeg skal til tannlegen så tar jeg med barna. Første gang jeg dro dit så visste jeg ikke om de hadde tolk. Neste gang hadde jeg med sønnen min, og da de snakket med han og hørte norsken hans, fikk han være med inn til tannlegen. Jeg synes det var bedre enn tolking, så jeg gjør det slik. (Arabisktalende informant)

I disse siste eksemplene synes det ikke som at informantene selv opplever det som et problem at familie brukes som tolk. Innimellom anses det snarere som en fordel. For enkelte er det kanskje mer nærliggende å ta med en bekjent framfor å be om en tolk.

Lovverk og retningslinjer tilsier imidlertid at offentlig ansatte ikke burde godkjenne slik praksis. I datamaterialet finner vi også eksempler på at det offentlige har satt ned foten når det gjelder å bruke familie som tolk:

Da sønnen min ble født fikk jeg spørsmål av legen om jeg ville ha tolk. Jeg sa at det trenger jeg ikke fordi mannen min kan oversette for meg. Legen sa at det kan vi ikke akseptere, for noen ganger så forteller da personen noe annet til kona si enn det vi sier. Så den dagen [jeg fødte] var mannen min ved siden av meg, mens tolken oversatte. (Kurdisktalende informant)

Andre er tydelige på at de selv ønsker profesjonelle tolker framfor å bruke venner eller kjente:

Vi trenger tolk, for vi vil ikke bruke venner eller andre fra samme land til å tolke for oss. De kan gå og fortelle ting videre som de hører når de tolker. (Arabisktalende informant)

Flere av informantene har opplevd at det kan være litt tvetydige beskjeder de får fra det offentlige når det gjelder bruk av familiemedlemmer som tolk:

Jeg har ikke brukt så mye tolk. Barna mine har vært sammen med meg hver gang. Men så, de som skulle ta røntgen av meg - det var rart, men de sa at det ikke er lov å ta med familiemedlemmer som tolk. Ellers har det ikke vært noen problemer med det hos legen. Datteren min eller mannen min har vært med meg, for legen skjønner at familiemedlemmene mine ikke lurer meg, de snakker sant. (Kurdisktalende informant)

Sitatet over tyder kanskje også på at det er litt uklar informasjon fra det offentlige om hvorfor familiemedlemmer eller bekjente ikke skal brukes som tolk. Andre viste med eksempler klart hvorfor det ikke er ønskelig å bruke nære bekjente som tolk. En kvinne hadde for eksempel erfart at hennes svært kontrollerende ektemann innimellom ble brukt som tolk for henne. En annen informant hadde følgende betraktning:

Hvis noen spør meg nå [etter å ha bodd i Norge i noen år] om hvilken type tolk jeg vil ha, så vil jeg ikke ha en bekjent av meg eller et familiemedlem. Jeg vil ha en profesjonell. En som er objektiv, som kan jobben sin og som er nøytral. Så nå

anbefaler jeg alle innvandrere til å bestille en tolk som er faglig og ikke en ufaglig bekjent eller familiemedlem som kjenner deg og som kan ha sine meninger. Ekspertene som er faglige er de beste. (Dari-/pashtotalende informant)

Enkelte av informantene etterspurte tydeligere informasjon om rettigheter knyttet til tolk:

Jeg vet at mange polakker lurte på dette. Det finnes mange innlegg på ulike Facebook-grupper for polakker om det. Det er mange som ikke er bevisst at det finnes tolketjenester og at de kan bestille tolk. Så det hadde vært fint med info om det. En slags nettside som kan nå mange. Av og til så stiller folk spørsmål som: kan noen hjelpe meg å oversette noe i morgen hos legen. Det er noen som ikke vet at det finnes tolketjenester. (Polsktalende informant)

Dette støttes av andre informanter som også forteller at de har fått svært lite informasjon om hvilke rettigheter de har eller hvilke tjenester som fins.

Behov for bedre tilgang til tolker

I sammenheng med spørsmålene vi stilte om tilgang til tolk, var det mange av informantene som hadde eksempler på hva som kan bli konsekvensene når det ikke brukes tolk. En av informantene delte for eksempel følgende erfaring:

Jeg hadde en svensk lege som ikke snakket norsk. Han forsto ikke meg og jeg forsto ikke han og det ble ikke brukt tolk. En dag måtte han ringe kona si som var norsk for å tolke for meg. (...) Jeg var kjempemisfornøyd med denne situasjonen. Det å ikke forstå din egen lege kan oppleves svært utfordrende. (Dari-/pashtotalende informant)

Også andre beskriver det som svært utfordrende å sitte i samtaler uten tolk når det egentlig er behov for det. Flere har erfart det som svært stressende å hele tiden skulle tenke på hva man skal si og hvordan man skal si det, samtidig som man er redd for å si noe feil eller ikke forstå. Andre eksempler peker på at det kan oppstå misforståelser. En av informantene forteller at hun tidligere hadde kontakt med barnevernet uten at det ble brukt tolk. Hun har i ettertid sett dokumentene som ble skrevet fra denne perioden og først da skjønnet hvilke misforståelser som oppsto underveis fordi hun ikke snakket eller forsto norsk godt nok på det tidspunktet.

Fordi mange har opplevd ubehagelige situasjoner som følge av manglende tolk, er det også mange av informantene som etterspør bedre tilgang på tolker. På spørsmål om tolketjenestene bør være mer tilgjengelige svarer en informant dette:

Ja, det hadde vært veldig fint. Du vet, i begynnelsen [når man kommer til Norge], da hadde det vært fint å ha en slik rett. Hvis det er gratis. Det ville være mye lettere i begynnelsen da man enten bare snakker engelsk eller kanskje dårlig norsk, og så er man ikke alltid sikkert på om man gjør alt riktig. (Polsktalende informant)

Andre kunne ønske de hadde en tolk de selv kunne kontakte ved behov. Flere sa de kunne ønske at de ble tilbudt tolk i alle situasjoner der man skal møte det offentlige – uansett om det er små enkle samtaler eller mer alvorlige saker. En informant sa for eksempel:

Det er ikke bare i spesielle møter at man trenger tolk. Det kan være alle slags ting. Må det skje en stor ting i livet ditt for at du skal få tolk? Nei! Jeg har rett til å forstå alt. Og jeg vil gjerne at det offentlige alltid skal spørre 'vil du ha tolk eller ikke?'. (Kurdisktalende informant)

Samtidig er det en del av informantene som viser til at tolkede samtaler ikke er det mest ideelle, og at de blir motivert til å lære seg norsk for å slippe å bruke tolk. Følgende informant beskriver hvordan behov for tolk begrenser kommunikasjonen man kan ha med andre:

Alt i alt, har jeg opplevd at bruk av tolk i møte med det offentlige har en negativ påvirkning. Når vi snakker direkte har vi meninger i hodet og da kan vi holde en samtale og forstå hverandre bedre på grunn av følelser, men tolken sier ikke ting med samme følelse. Derfor blir det ikke det samme. For eksempel, hvis du står i en vanskelig situasjon så kan ikke tolken vise følelsene dine. Da blir du ikke forstått slik som du ønsker eller hadde blitt forstått hvis du kunne gjøre det direkte. Men når det gjelder spesielle situasjoner som i møte med leger og i helsesektoren er det bra å bruke tolk. Men det er viktig at tolken forstår faget og de faglige begrepene. Hvis ikke, så blir det vanskelig og da oppleves det negativt. (Dari-/pashtotalende informant)

6.6 Rettssikkerhet

I vid forstand handler det meste av tolkebruk om rettssikkerhet, i betydningen «å få innfridd rettigheter», for eksempel til helsehjelp eller likeverdige tjenester. Da vi tok opp rettssikkerhet i intervjuene ble dette imidlertid tolket i en noe snevrere forstand, og gjerne koplet til møter med rettsvesen, politi eller barnevern. For i møte med rettsvesen eller andre instanser der samtaler kan påvirke minoritetspråkliges rettigheter, er jo tilgang på tolk, tolkens kompetanse og tolkebrukernes tillit til tolken særdeles viktig for å sikre de minoritetspråklige tolkebrukernes rettssikkerhet. Flere informanter har vært i møte med politiet i forbindelse med ankomst i Norge eller andre hendelser. Flere er veldig fornøyde med tolkene de møtte hos politiet:

Jeg brukte tolk hos politiet da jeg var ny i Norge. Det er det eneste stedet jeg har brukt tolk. Jeg opplevde bruk av tolk hos politi som veldig positivt fordi det er vanskelige og tunge samtaler og da kan bruk av tolk være en stor hjelp. Tolken ga god informasjon om sin rolle. Politiet var også flink til å bruke tolken til å forklare ting til meg på en god måte (...) Det ble brukt god tid og ikke noe hast. Tolken var også kjempeflink og tålmodig. Jeg er kjempefornøyd med bruk av tolk hos politiet. (Dari-/pashtotalende informant)

Intervjuet som vi hadde hos UDI varte i mer enn 8 timer, men tolken var kjempeprofesjonell og kompetent. Han var veldig tålmodig, og jeg følte at han hadde god kompetanse. Denne erfaringen var veldig positiv. En tolk hos UDI eller politiet og en tolk hos kommunen er ikke sammenliknbar. Hos UDI og politiet er de kjempekompetente. (Dari-/pashtotalende informant)

I møte med politi har jeg også brukt tolk og har hatt gode erfaringer. Det skjedde noe veldig skummelt i mitt liv. Da foregikk alle samtaler gjennom tolk. Det var veldig vanskelig at jeg i tillegg ikke kunne utrykke meg til politiet selv. Da hadde jeg kun tolken å stole på og åpne meg opp til. Tolken var min redning. Tolken var veldig tydelig og fortalte meg at politiet og barnevernet gjør jobben sin og de kommer ikke til å gjøre meg vondt. Tolken forklarte at politiet og barnevernet bare ville snakke med meg for å få mer informasjon og for å hjelpe meg på best mulig måte, og ikke for å skape noen problemer for meg eller ta barna mine fra meg. Derfor ble jeg roligere og følte at jeg kunne stole på systemet, på politiet og på barnevernet. Alt dette var mulig gjennom tolken, som var veldig rolig og profesjonell. (Kurdisktalende informant)

Disse informantene opplevde tolkene hos politiet (og andre myndigheter som UDI/barnevernet) som tålmodige, de forteller at de forklarte ting på en god og tydelig måte, og at de kunne merke at de var kompetente. To av dem mener at politiets tolkebruk utmerker seg som spesielt bra, og at det ikke kan sammenlignes med en tolk fra kommunen. Det siste sitatet viser også noe av viktigheten med å få gode tolker i kritiske og alvorlige situasjoner. Når man havner i en ukjent og kanskje skremmende situasjon som kontakt med politiet kan være, og man kun kan kommunisere via tolk, blir tolken viktig både som en kommunikasjonskanal utad til systemet, men også som en som forklarer systemet og situasjonene til den minoritetsspråklige tolkebrukeren.

På tross av hvor viktig det er med kompetente tolker og god offentlig tolkebruk, hadde imidlertid noen av informantene opplevd å ikke få riktig tolk i møte med rettsvesenet. Det ble gitt flere eksempler på tolking på feil variant av et språk i kritiske situasjoner:

Politiet bestilte en tolk som var kurdisk, men det kurdiske språket som tolken snakker var ikke det samme som mitt kurdisk. Jeg så at tolken ikke forsto meg. Jeg sa direkte til politiet at jeg ikke ville snakke fordi tolken skjønner meg ikke og det er fare for at han oversetter feil. Det som er rart at er tolken fortsatt sa at vi kan prøve i hvert fall. Jeg sa at jeg trenger ikke å prøve, ditt morsmål er veldig forskjellig fra mitt morsmål (Kurdisktalende informant)

På min første dag i Norge da jeg møtte opp hos politiet, var den første personen jeg traff tolken min. Tolken sa at jeg skal hjelpe deg og jeg jobber for politiet, men jeg er nøytral og skal tolke kun det du sier. Han tolket enkelte spørsmål som politiet hadde. Men tolken forsto ikke alt jeg sa, han var fra en annen del av landet. Han brukte ikke de samme ordene. Jeg opplevde dette som litt ubehagelig. Det var første gangen jeg brukte tolk i Norge. Etter noen dager ble jeg invitert til dagssamtale hos UDI. Da var det en annen tolk som var veldig flink, en av de beste jeg har hatt så langt i Norge. (Dari-/pashtotalende informant)

Å ha en tolk som snakker en så forskjellig dialekt at man frykter at man ikke blir forstått i en politisamtale, kan oppleves som ekstra ubehagelig, fordi konsekvensene av misforståelser kan være store. En annen informant opplevde også at det tekniske utstyret gjorde at det var vanskelig å forstå telefontolken i en rettsak:

Jeg har hatt erfaring med både politi, barnevern og domstolen og har brukt tolk i alle disse etatene. I domstolen var jeg ikke fysisk til stede, men var der gjennom videosamtale. Da var det veldig vanskelig med tolking fordi jeg ikke hørte ordentlig eller at tolken ikke hørte meg. (Dari-/pashtotalende informant)

Foruten rettsvesenet er det også andre instanser der samtaler kan inngå i grunnlaget for beslutninger om inngripende tiltak i personers liv, for eksempel barnevernet. Her er tilgang på tolk også viktig blant annet for å kunne formidle utfordringer og forståelser som brukes i vurderingene. En informant fortalte at i møte med barnevernet hadde hun fått en tolk som ikke var så veldig god i informantens språk i begynnelsen, men at det var noe som forbedret seg litt etter hvert.

Medforsker: Var det fare for at du kunne skrive under på noe som du ikke hadde skjønt?

Kurdisktalende informant: Ja. Som du sier, hvis et dokument ikke blir lest opp for meg av tolk, så skriver jeg aldri under. Nå husker jeg noe om dokumentet. Det var en dag vi var hos barnevernet, så måtte vi dra til et hovedkontor i barnevernet. Jeg husker ikke helt navnet, men alle rapportene blir sendt til dem. Sist vi var der, leste de rapportene, mens tolken oversatte. Det var mange feil i de rapportene. Jeg satte foten ned og sa at det må være noen som har gjort feil, enten det er skolen eller tolken som har oversatt feil. Jeg rettet opp alle feilene.

Denne informanten opplevde at det var skrevet ting i rapportene hos barnevernet hun mente var feil, men sier at hun ikke vet hvem som har gjort feilen. Likevel mente hun at hun følte hennes rettigheter ble ivaretatt. Eksempelet synliggjør imidlertid hvordan det kan oppstå misforståelser og opplevelser av usikkerhet, både når samtaler er tolket eller burde vært tolket:

Jeg blir glad både hvis de sier at jeg kan snakke norsk, og så blir jeg glad hvis de sier at vi vil bestille tolk. Til tross for alt, så prøver jeg å lese dokumentene, jeg prøver å forstå, men de skriver feil. Det er ikke min feil, det er deres feil. Noen ganger må vi gjøre det de vil. De [barnevernansatte] prøver ikke å forstå hva jeg mener, de skriver hva de vil i rapporten. Jeg skal si det som de vil, for at de skal skrive det i rapporten. Egentlig skriver de ikke hva jeg sier, de skriver hva de vil. (Kurdisktalende informant)

Denne informanten hadde opplevd å ikke få tilbud om tolk i møte med barnevernet,

og hun hadde heller ikke bedt om en tolk selv. Hun mente at det er barnevernets ansvar å vurdere om hun kan godt nok norsk til å ikke behøve tolk i møte med barnevernet, og at hvis hun ikke forstår det som skjer i møtet, er det deres feil. Det er barnevernet som vet hva som skal skje i møtet, og som derfor har bedre forutsetninger til å vite hvilket nivå norsk man trenger for å gjennomføre møtet.

7. Lhbtqi+-personers erfaringer med tolk

Minoritetsspråklige som bryter med normer for kjønn og seksualitet kan være en særlig sårbar gruppe. Mange lhbtqi+-personer med fluktbakgrunn har vært utsatt for mobbing, trakassering, overgrep, utfrysing, ensomhet og isolasjon både i hjemlandet, under flukten og etter ankomst til Norge som følge av at de er skeive (Stubberud og Akin, 2018; Paulsen et al., 2020). For mange kan det derfor være svært vanskelig å snakke åpent om det å være skeiv, og dette kan bli ytterligere komplisert i situasjoner der man må bruke tolk. Det kan oppleves som risikabelt eller skamfullt å snakke åpent om kjønns- og seksualitetstematikk, både overfor den andre tolkeparten, men også – og ofte særlig – overfor tolken. Det kan dessuten være at det mangler riktige eller respektfulle begreper på ens førstespråk, som gjør det mulig å uttrykke det man ønsker. Disse utfordringene vil kunne gjelde for mange typer møter der sensitive temaer behandles. Men for lhbtqi+-personer er tematikkene uløselig knyttet til identitet og selv-forståelse, og får derfor en annen, mer omfattende betydning. I tillegg er det slik i flere land at det å være skeiv er særlig skambelagt og forstås som helt uakseptabelt å snakke om.

I dette kapitlet vil vi belyse utfordringer som er spesielt relevante for skeive innvandrere. Datamaterialet og drøftingene i kapitlet skiller seg fra de øvrige kapitlene i rapporten i det at informantene ble rekruttert ut fra sin identitet som innvandrere og lhbtqi+-person, og intervjuene hadde fokus på tolke-erfaringer i lys av denne identiteten. Det innebærer blant annet at intervjuene tar for seg erfaringer med tolkede samtaler der identiteten var relevant, hovedsakelig asylintervju, helserelaterte møter, og i noen tilfeller møter med NAV. Informantenes livserfaringer som skeiv er et nødvendig bakteppe for å forstå de sterke opplevelsene av ubehag, skam og frykt knyttet til tolkede samtaler som mange beskriver. Kapitlet er strukturert rundt de temaene som fremsto som mest sentrale i samtalen og intervjuene, nemlig tillit, skam og tabuer, språk og begreper, og tolken som bro eller barriere. Vi reflekterer også kort over aspekter ved rettsikkerhet i lys av utfordringene som beskrives, og informantenes egne tanker om hvordan tolking for skeive minoriteter kan bedres.

7.1 Manglende tillit til tolken

Manglende tillit til tolken er en utfordring som er gjennomgående, både i vårt datamateriale og i mye annen forskning som omhandler lhbtqi+-personer med innvandringsbakgrunn (Stubberud og Akin, 2018; Paulsen et. al., 2020; Akin m.fl., 2022; Homme, 2022). Mange stoler ikke på at tolken er nøytral eller at informasjon behandles konfidensielt. Informantene forteller at mange opplever *frykt* for å bruke tolk, og at denne frykten først og fremst henger sammen med redselen for å bli 'avslørt' som skeiv. Mange stoler ikke på at tolken overholder taushetsplikten, og mener at det kan få svært alvorlige konsekvenser om nettverk i eller utenfor Norge får vite at man er skeiv. En informant fortalte at han selv hadde opplevd at en tolk brøt taushetsplikten, med negative konsekvenser for informanten:

Etter en samtale jeg hadde hatt med tolk så visste plutselig alle på skolen at jeg var homofil. Før så hilste alle på meg og var hyggelige. De sa hei og velkommen når jeg kom på morgenen. Men etter dette så ville ingen ha med meg å gjøre. Hele skolen snakket om at jeg var homofil, men ingen snakket med meg. Tolken var den eneste jeg hadde sagt det til, så jeg er helt sikker på at han hadde sagt det videre. Det var helt selvfølgelig at det var han.

Å bli gjenkjent kan ifølge informantene medføre risiko både for en selv og for familie i hjemlandet. Det kan dessuten føre til konflikt med familie og nettverk. Mange er redde for å bli utestengt fra det nettverket de har, og foretrekker å leve i skjul som skeiv framfor å være alene.

I intervjuer ble det også vist til at det for mange kan være snakk om en indre kamp om åpenhet også. Kanskje har man selv bare helt nylig erkjent at man er skeiv. For enkelte er asylintervjuet den første gangen de forteller noen om at de er skeive, og de kommer dermed 'ut' for første gang med tolk til stede. Flere beskriver imidlertid at de opplever at de på en måte må 'komme ut' på nytt hver gang de får en ny tolk, fordi det er såpass vanskelig å snakke om disse temaene og fordi de er usikre på tolkens reaksjoner. Som pekt på over er det mange som ikke stoler på at tolken overholder taushetsplikten sin, mange har nettverkene sine innen små miljøer og tolken er kanskje del av samme miljø. Dermed oppleves det å fortelle at man er skeiv, for eksempel i asylintervjuet, som det øyeblikket de kommer ut, eller tvinges ut, både i eget miljø og overfor familie og nettverk i hjemlandet, for de føler at informasjonen vil kunne nå alle.

Mange opplever det som spesielt utrygt om tolken er fra samme land eller by som en selv. Mange er bekymret for sterk negativ sosial kontroll og føler seg spesielt sårbar overfor eget etnisk/nasjonalt miljø. Flere viser til at de foretrekker en tolk som kommer fra samme språkområde, men ikke samme land, eksempelvis en arabisktalende tolk fra et annet land enn de selv, selv om dette kan by på kommunikasjonsutfordringer. Blant andre minoritetsspråklige vi intervjuet ble dette pekt på som lite ønskelig. I valget mellom 'to onder' er det imidlertid viktigere for enkelte i lhbtqi+-gruppa ikke å bli gjenkjent, enn at den språklige kommunikasjonen fungerer optimalt.

7.2 Skam og tabuer

Informantene forteller at en annen grunn til at det å være skeiv er et sårbart tema i tolkede samtaler, er at enkelte har opplevd krenkende oppførsel fra tolkene når det kommer frem at man for eksempel er homofil. Det ble fortalt om tolker som viser synlige tegn på irritasjon eller som kun oversetter kort og knapt. En av dem vi intervjuet har følgende erfaring:

Da jeg var på mottak, hadde vi et kurs om helse. Da var det også litt snakk om homofili. Men da tolken skulle oversette dette sa han til oss på arabisk at homofili er en sykdom.

Han sier at han opplevde at tolken framsto som respektfull og vennlig overfor de norske ansatte, men at han i neste omgang sa hva han egentlig mente til de arabiskspråklige deltakerne. Informanten sier at hendelser som dette har ført til at han alltid tenker seg om to ganger før han forteller noe i tolkede samtaler. Utfordringer knyttet til bruk av tolk handler altså ikke bare om frykt for manglende overholdelse taushetsplikt, men også i stor grad om skam og stigma. En informant fortalte følgende:

Det er vanskelig å forklare at man er skeiv for noen fra samme kultur. Det er så privat og personlig, og veldig pinlig. Det er knyttet til tabuer og sterke følelser. Derfor blir det fort veldig ubehagelig.

Han forteller videre at han innimellom har opplevd tolker som lite 'nøytrale'. Han beskriver hvordan han har kunne se av tolkens ansiktsuttrykk at han mislikte temaene som kom opp. For eksempel kunne vedkommende smile eller lage

små grimaser til det som ble sagt noe som opplevdes som svært ubehagelig og forstyrrende. Informanten understreker at det ikke nødvendigvis var slik at tolken oversatte feil, og at det ikke handlet om hva tolken sa. Det handlet snarere om *det som det aldri snakkes om*, og som man merker av tolkens fremtoning og holdninger. Å bli møtt med negativt kroppsspråk eller subtile hint som beskrevet over, kan i neste omgang føre til en enda sterkere opplevelse av skam. Også andre fortalte at de engster seg for å snakke åpent om sin identitet fordi de frykter å bli sett ned på eller ansett som mindreverdige av tolken.

Flere viser til at det kan være særlig vanskelig dersom tolken bærer symboler eller på andre måter fremstår som for eksempel religiøs eller konservativ. En forteller at det følte veldig problematisk å skulle snakke åpent om å være homofil ovenfor en tolk *med langt skjegg og som så veldig muslimsk ut*. Det kan være vanskelig å kommunisere at man identifiserer seg både som muslim og homofil for eksempel, hvis tolken direkte eller indirekte gir uttrykk for at det er umulig, uforenelig eller tabu. En av de ansatte i Skeiv verden påpeker at siden tolker ofte er vant til samtaler om sensitive temaer som overgrep, vold eller død, så tenker man kanskje at kjønn og seksualitet også er temaer de kan snakke om på nøytrale og respektfulle måter. Hun opplever imidlertid at det å være skeiv kan være det *aller største* tabuområde av alle. I et tidligere prosjekt vi har gjennomført (Paulsen et al., 2020), der vi intervjuet blant annet skeive minoritetsungdommer, ga en av informantene følgende beskrivelse fra asylintervjuet med UDI:

Jeg fortalte dem ingenting [om at jeg er homofil]. Jeg nevnte det ikke. For det var tolk der og jeg følte meg så skamfull. Det var så mye skam. For det første var det faren min som ikke ville ha meg fordi jeg var homse (...). Og så kommer du til Norge og så sitter det en voksen fra [hjemlandet] der, en fullt utdannet og skikkelig mann med familie, og så skal jeg begynne å fortelle om mine ting... Kommer han til å le av meg da, eller gudene vet hvordan han kommer til å reagere. Jeg skulle gjerne kunne gått tilbake i tid, og bare fortalt alt der og da – fortelle hva som hadde skjedd med meg og hva jeg trengte hjelp til. Jeg vet det nå, men jeg visste det ikke da. Da var jeg redd for at tolken skulle se ned på meg. Og vi skulle jo være sammen i mange timer i det rommet. Jeg skulle ønske jeg visste da at det ikke er flaut å snakke om dette. Jeg visste det allerede da at jeg likte gutter, men jeg ville ikke innrømme det for det var for flaut. (Paulsen et al., 2020:103)

Mange kan selv ha internalisert ulike former for homonegativitet, og opplever det som respektløst å skulle bringe temaer knyttet til seksualitet inn i samtalen med tolken til stede. Flere beskriver det nærmest som at man kan komme til å «besudle» samtalen eller ødelegge stemningen om man bringer opp tema som kjønn eller seksualitet.

7.3 Språklige utfordringer

I intervjuene med skeive innvandrere peker de, naturlig nok, på en del av de samme utfordringene som også andre tolkebrukere kan støte på, som at tolken tolker feil, at det er dialektforskjeller innen språkene som vanskeliggjør kommunikasjonen, at tolken snakker et eller begge språket det skal tolkes til for dårlig og lignende. I tillegg er det enkelte utfordringer knyttet til språk og forståelse som er mer spesifikke for lhbtqi+-gruppa. For eksempel opplever noen informanter at språket deres mangler ord og begreper for det å være skeiv, og at det derfor blir 'umulig' å snakke om. Andre forteller at det ikke finnes presise og respektfulle begreper på deres språk, og noen opplever at tolken bruker nedsettende eller uakseptable ord når det er begreper knyttet til skeiv identitet som oversettes. En informant fortalte at når det skjer, vet han ikke om det skyldes fordommer eller uvitenhet, eller om tolken bare ikke vet hvordan hen skal oversette. Transpersoner har erfart at de konsekvent blir feilkjønnnet i det som tolkes, fordi tolken mangler kunnskap eller respekt – eller begge deler.

En av dem vi intervjuet mente at siden mange tolker har bodd lenge i Norge, så har de ikke fått med seg en eventuell modernisering av språket på dette området som kan ha skjedd enkelte steder. Imidlertid er det ikke bare tolken som kan mangle ord. Det handler også om å selv ha ord og uttrykk for å kunne identifisere seg som skeiv. I et tidligere forskningsprosjekt (Paulsen et al., 2020 nevnt over) fortalte en skeiv informant om hvor vanskelig det var å uttrykke seg fordi han selv ikke klarte å sette ord på det han følte. Han opplevde at det ble mye lettere for ham å snakke åpent om seg selv etter at han lærte mer norsk.

En representant fra Skeiv verden forteller at organisasjonen har vært involvert i utviklingen av ordlister på arabisk og somali knyttet til lhbtqi+-tematikk. I tillegg til å lage begrepslistene hadde de også ønsket å lage en introduksjonsvideo til tolker om disse verktøyene. Det viste seg imidlertid vanskelig å få kvalifiserte tolker til å delta i offentlig tilgjengelige videoer om kjønns- og seksualitetsmangfold, og ingen av dem som ble spurt ville stille opp for å fronte begrepslistene.

Noen av dem vi snakket med opplever at enkelte tolker har et lite profesjonelt forhold til jobben sin, noe som også bidrar til å svekke tillit. For eksempel:

Jeg har opplevd at tolken har sittet med telefonen under samtalen og vært opptatt med spill eller sende melding. Og så kan tolken si 'unnskyld kan du si det en gang til', for de har ikke fulgt med. Og enkelte har det veldig travelt og oversetter bare i korte setninger. De vil bli fortrest mulig ferdig. Jeg tror sånne dårlige holdninger henger sammen med at mange ikke respekterer jobben som tolk.

Slike opplevelser bidrar til å skape et bilde av tolken som en som mangler respekt for retningslinjer, etikk og regler som følger med jobben, som for eksempel taushetsplikt eller å opptre høflig. Igjen vil dette kunne føre til at enkelte velger ikke å bruke tolk. Det pekes på viktigheten av at man kan gi tilbakemeldinger på tolken:

Det er viktig å snakke om man var fornøyd med tolken. Bruker av tolk er gjerne de med kortest botid, og da har man minst kjennskap til sine rettigheter. Det er lite kunnskap, for eksempel om klagerett. Tolker informerer ikke om det – de forteller bare om taushetsplikt. Man blir heller ikke spurt om man er fornøyd med tolken etter en samtale. Da ville man lettere kunne si ifra.

7.4 Tolken som verktøy – eller barriere?

I intervjuene kom det også frem positive erfaringer med bruk av tolk, eller erfaringer der tolken ble et nøytralt verktøy for kommunikasjon. Både i vårt materiale og tilgrensende nyere forskning (Akin m.fl., 2022) fortelles det om eksempler der en tolk har bidratt til å sette en i kontakt med skeive miljøer eller organisasjoner, eller der tolkens trygghet på temaet bidro til å styrke informantens egen trygghet knyttet til å snakke om det.

I materialet vårt er det likevel *utfordringene* som kommer tydeligst frem. Som nevnt innledningsvis i kapittelet henger nok dette sammen med at fokus for intervjuene var erfaringer med tolk i lys av egen identitet som lhbtqi+-person, noe som for mange er knyttet til stigma og frykt. Det kan i tillegg henge sammen med at vi intervjuet et begrenset utvalg informanter. Det kan også være slik at det i virkeligheten er et fåtall av tolkene som opptre på måter som oppleves belastende for informantene, men at disse dårlige eksemplene ødelegger for alle. Hvis man først har opplevd tillitsbrudd, krenkelser eller andre negative ting i samtaler med tolk, er det sannsynlig at man

blir skeptisk til alle situasjoner der tolk er involvert. I denne sammenhengen er det relevant å ta inn i analysen det som omtales som minoritetsstress (se f.eks. Akin m.fl., 2022; Homme, 2022). Det handler da ikke alltid om hva som er reell risiko, men om hva som *oppfattes* som fare og risiko. Stresset oppstår fordi man stadig *forventer* å bli møtt med negative reaksjoner eller sanksjoner.

På tross av inntrykket fra materialet vi har innhentet, kan det ikke slås fast at alle tolkede samtaler der lhbtqi+-tematikk er relevant er problematiske eller at tolker flest har et problematisk forhold til lhbtqi+-spørsmål som farger deres profesjonalitet i negativ retning. Vi mener imidlertid at vårt materiale fremviser noen spesielle og særlig sårbarhetsskapende utfordringer som kan oppstå for skeive innvandrere i tolkede samtaler. Og konsekvensene kan være alvorlige:

De vanskelige situasjonene er når det handler om private ting som helse eller sosiale problemer. Jeg vet om mange som ikke tør å snakke når det er en tolk der. De vet at de kan snakke om det til legen, og de vet at i Norge er man veldig åpne og kan snakke om seksualitet, men de tør ikke når det er tolk der. Eller de klarer ikke for det er så ubehagelig.

Som det kommer fram i vårt materiale, er det altså ikke primært de majoritetsnorske offentlig ansatte det oppleves som vanskelig, risikabelt eller pinlig å snakke åpent med, men *tolken*. Framfor å være et verktøy for samtalen blir tolken dermed et hinder for kommunikasjonen for mange skeive innvandrere i tolkede samtaler.

7.5 Konsekvenser for rettssikkerhet, helse og livskvalitet

Hvis tolken oppleves som et hinder for at man skal kunne snakke åpen og fritt kan det få en rekke følger. I intervjuene spurte vi om hvilke konsekvenser det kan ha at skeive personer ikke tør å snakke åpent i møter med ulike offentlige organer. Det første mange peker på da er utfordringer knyttet til asylsøkningsprosessen. Forfølgelse grunnet seksuell orientering, kjønnsidentitet eller kjønnsuttrykk kan etter norsk utlendingslov gi rett til beskyttelser. Men dersom man ikke er åpen om at man er skeiv kan man få avslag på asylsøknaden, selv om man har et reelt beskyttelsesbehov. En informant var tydelig på at jo tidligere man får dette hensynet med i saken sin, jo bedre vil det være:

Dersom man er åpen på første eller andre intervju med UDI har man en bedre sjanse. Hvis man venter med å være åpen om at man er skeiv til man har fått flere avslag, så er sjansene [til å få innvilget asyl] mindre. Men noen er redde, og noen har ikke ennå forstått at de er skeive og bruker tid på å komme ut. Dersom de får et eller flere avslag først, blir det vanskelig. Jo mer tid som er gått, jo mindre troverdig blir man for UDI og UNE.

Tidligere forskning på feltet viser tilsvarende at det er en svært krevende situasjon for asylsøkere å avdekke sin seksuelle orientering og/eller kjønnsidentitet som asylgrunnlag, og også det å fremstå som 'troverdig' i denne sammenheng (Akin, 2016 og 2021; Homme, 2022). I våre samtaler ble det fortalt om asylsøkere som ikke har turt å nevne i asylintervjuet at de var skeive, og som heller har oppgitt andre grunner til at de har beskyttelsesbehov:

Jeg kjenner en som ikke turte å si at han var homofil i UDI-intervjuet. Og det var på grunn av tolken. UDI hadde en tolk som kom fra samme gruppe som informanten. Han hadde kommet på egen hånd, over Middelhavet, og i intervjuet snakket han om det, om krig i hjemlandet og at det var farlig, men han snakket ikke om seg selv. Han sa ingenting om at han var forfulgt og hvorfor. Han sa aldri at han er homofil og han fikk avslag på søknaden. Det var et mareritt for ham i 3-4 år, men han fikk råd, og ble oppfordret til å søke på nytt. Til slutt fikk han opphold.

Konsekvensene av å ikke kunne være åpen har også konsekvenser på andre viktige områder, for eksempel er det fare for at viktige helseopplysninger, behov for psykisk helsehjelp, osv. ikke blir kommunisert. Opplevelse av manglende tilgang på relevante helsetjenester er en konsekvens flere i vårt materiale peker på. Vi fikk flere eksempler på at personer har valgt bort helsehjelp fordi de opplevde tolken som et hinder:

Jeg har selv vært hos fastlege og trengte å snakke om noen helseproblemer som handlet om seksualitet, men så var tolken en gammel mann, som fremsto som veldig respektabel. Da turte jeg ikke, for det ble for pinlig.

En informant nevner at han kjenner flere med helseutfordringer som de ikke snakker med lege om fordi de må bruke tolk, og da tør de ikke. Konsekvensene blir at de ikke får nødvendig hjelp eller behandling.

En tredje konsekvens som ble fremhevet av informantene våre er at mange skeive opplever ensomhet som en følge av at de ikke kan leve åpent, eller ikke blir akseptert. Motsatt peker forskning på at dersom flyktninger føler seg trygg på å være åpen om sin seksuelle orientering og kjønnsidentitet, kan dette tilrettelegge for en bedre og tryggere integreringsprosess videre (Akin m.fl. 2022). De kan tilbys spesifikk informasjon om skeive organisasjoner eller relevante helsetilbud dersom de forteller om sin seksuelle orientering eller kjønnsidentitet for eksempel i møte med ansatte på mottak, introduksjonsprogram, tolk eller andre aktører. Det å få tilstrekkelig og relevant informasjon om å være skeiv i Norge, kan virke inn på tilgang til nettverk, relevante tjenester og nøkkelinformasjon om skeives rettigheter i Norge (Akin, m.fl. 2022; Stubberud & Akin, 2018).

Trygghet for lhbtqi+-personer er et tema som ble særlig aktuelt i 2022. Mange av informantene vi snakket med var fremdeles preget av masseskytingen i Oslo i juni 2022, en handling som var rettet mot lhbtqi+-personer, og der to ble drept og minst 21 skadet. Flere vi snakket med lever samtidig i skjul som skeive overfor for eksempel familiemedlemmer. Blant disse hadde én vært til stede på London Pub da terrorangrepet skjedde, men vedkommende kunne ikke snakke med familie og venner om den traumatiske opplevelsen fordi da hadde hen innrømmet å ha vært på et kjent treffsted for skeive. Igjen er dette eksempel på hvordan manglende åpenhet kan få store konsekvenser for enkelte som indentifiserer seg i lhbtqi+-gruppa. En annen informant fortalte at han har mottatt en rekke hatmeldinger i etterkant av skyteepisoden i Oslo. Dette hadde han anmeldt til politiet, og han skulle ha samtale med dem kort tid etter at vi møtte ham. Informanten var imidlertid tydelig på at det var uaktuelt for ham å bruke tolk i samtalen med politiet. Ikke fordi han ikke hadde behov for det, men på grunn av tidligere negative erfaringer med tolk og taushetsplikt. Her er det viktig å merke seg at lhbtqi+-personer skiller seg fra øvrige minoritetsspråklige personer vi har intervjuet i dette prosjektet, i at øvrige minoritetsspråklige gjerne oppgir at de ønsker tolk når det er spesielt viktige samtaler som skal gjennomføres, for eksempel med politi eller helsevesen. Selv blant de som snakker en del norsk, ønsker mange å ha ekstra hjelp til å få fram detaljer og nyanser i bestemte situasjoner. Inntrykket fra intervjuer med personer i lhbtqi+-gruppa er helt motsatt; enkelte ønsker selv i slike situasjoner i størst mulig grad å *unngå* å ha tolk til stede, selv om det innebærer begrenset kommunikasjon.

7.6 Velge egne løsninger framfor tolk?

Flere av dem vi intervjuet sier de kunne ønske man kunne få velge bort tolk, men opplever at dette ikke er et alternativ. Både representanter fra Skeiv verden og andre vi snakket med i denne delen av prosjektet erfarer at mange ville foretrukket å få bruke engelsk i møte med det offentlige, for eksempel i asylintervjuet, framfor å bruke tolk. Noen sier de heller vil bruke *Google translate* enn tolk. En løsning som samtlige vi snakket med gir uttrykk for at de ønsker, er å kunne bruke venner eller bekjente som de stoler på som tolk. Representantene i Skeiv verden forteller at deres medlemmer har fungert som tolk for flere skeive minoritetspråklige, fordi de har en tillitsrelasjon til dem. En representant fra Skeiv verden sier for eksempel:

Tolk brukes i viktige sammenhenger som asylprosess, helse, viktige møter på NAV, barnevern. Vi ser likevel at en del foretrekker å ikke bruke tolk – mange prøver så langt som mulig å unngå tolk i disse samtalene. Skeiv verden kan være med i møtene og brukes som en 'kulturell tolk' for å forstå. Den nye loven legger vekt på bruk av proffe tolker, men i mange sammenhenger ønsker skeive heller å ha med noen de kjenner. Noen steder er man fleksible med hensyn til dette fordi de har erfart at det kan være vanskelig å bygge tillit ellers. De har åpnet for alternative løsninger.

Imidlertid påpekes det at den nye tolkeloven vil kunne gjøre det nærmest umulig i mange sammenhenger å velge en venn som språkstøtte framfor en kvalifisert tolk. Tolkelovens formål er blant annet å sikre rettssikkerhet og forsvarlig hjelp og tjeneste for personer som ikke kan kommunisere forsvarlig med offentlige organer uten tolk. Det stilles i denne sammenheng krav om at det i (tolkede) møter med det offentlige skal brukes kvalifisert tolk. I enkelte situasjoner kan det imidlertid synes som at tolkeloven i noen grad virker mot sin hensikt - i hvert fall var det flere som fryktet for det. Hvis man unngår å oppsøke lege fordi det innebærer krav om tolk, vil loven kunne fungere som hinder for likeverdige tjenester. Kravet i tolkeloven ble forstått av enkelte vi snakket med som et tegn på at myndighetene mangler innsikt i hvor ekstremt sensitivt lhbtqi+-tematikk kan være for personer i gruppen, og at de mangler forståelse av implikasjonene av å innføre et slikt krav.

7.7 Mulige løsninger?

Materialet vårt peker på at skeive tolkebrukere møter en del utfordringer. Derfor spurte vi i samtalene om informantene hadde innspill til mulige løsninger, noe flere hadde tanker om. Det var også flere som opplevde at situasjonen har endret seg til det bedre over tid og mente at det har skjedd en utvikling i en positiv retning når det gjelder kunnskap og praksis blant offentlige instanser. En av dem vi snakket med, som gjennom sitt yrke også har nærhet til tematikken, fortalte for eksempel at:

Vi har fått tilbakemeldinger fra for eksempel NAV om at dette blir et mer og mer kjent tema. De har sett utfordringene [knyttet til bruk av tolk for lhbtqi+-grupper]. Det gjelder også seksuell helse som tema. NAV har fortalt at når de merker at noen blir ukomfortable med tolk i rommet så avbryter de, og benytter anonym telefontolkning i stedet. Jeg opplever generelt at klientene får bedre informasjon nå enn før. Og for eksempel på Råde så får alle møte NOAS som blant annet gir informasjon om rettigheter til skeive personer.

En av dem vi snakket med fra Skeiv verden opplever også at flere er åpne nå, og at et økende antall lhbtqi+-personer oppsøker dem for eksempel før asylintervjuet. Dette settes i sammenheng med endringer i hjemlandene de kommer fra, men også at flere nå har nettverk og kontakter enten i hjemlandet eller gjennom digitalt medier. Det vises også til en større bevissthet blant norske myndigheter om tematikken, for eksempel ved at ansatte i UDI har blitt flinkere til å henvise lhbtqi+-flyktninger til Skeiv verden. En annen sier at UDI og andre myndigheter generelt har fått en økt kompetanse og at mange nå vektlegger synlighet for eksempel ved å ha regnbueflagg i lokalene sine. I kjølvannet av dette håper man også på en økt bevissthet knyttet til de spesifikke utfordringene lhbtqi+-personer kan oppleve i møtet med tolk. Samtidig er bildet nyansert, for eksempel fortalte andre at det for de fleste tolkene fremdeles er helt uaktuelt å delta på aktiviteter i regi av Skeiv verden for å tolke der, og at de negative erfaringene man opplever med tolk i høyeste grad fortsatt er aktuelle.

Vi spurte informantene om hvilke egenskaper eller tilnærminger tolkene ideelt sett burde ha for at de skulle oppleve trygghet og ha tillit, og et tilbakevendende svar var at det beste er om tolken selv er skeiv. Følgelig var en løsning som ble foreslått at det må rekrutteres flere skeive tolker, og at det må være mulig å ønske seg en skeiv tolk når tolk skal bestilles. En sa for eksempel:

En god tolk er en som kan og bruker de riktige begrepene, og som kjenner til homofil kultur, og kanskje forhold i hjemlandet også. Det skaper tillit. Men det gir mest tillit hvis tolken selv er skeiv.

Det nevnes videre at skeive tolker vil ha en annen forståelse av situasjonen og at de kan ha mulighet til å hjelpe folk til å bli koblet til skeive nettverk. Dessuten ble forskjellen mellom tolker som er oppvokst i Norge og de som har kommet til landet i voksen alder trukket frem som relevant:

Det ville vært en god ide å ha tolker som har vokst opp i Norge. Da vet man at de kommer fra en kultur der det er greit å snakke om det. Dette kan for eksempel være folk med arabisk-talende foreldre. Jeg kan se på lang avstand om det er en tolk som har vokst opp i Norge eller ikke. Ser det på klærne og stilen. Og hvis de har vokst opp her så får jeg en helt annen tillit til at det er greit å snakke om å være skeiv.

Det denne informanten peker på er altså at kulturell, og ikke bare språklig bakgrunn, kan ha betydning.

Andre peker på behov for kursing og kompetanseheving blant tolkene, en sier for eksempel:

Tolkene må få kurs. Og de må omgås med skeive personer eller gjøre aktiviteter med LHBT-gruppa. Da ser de at vi ikke er syke – at vi ikke trenger psykolog. De kommer til å se at vi er normale mennesker.

Videre fremholdes det at kompetanseheving knyttet til temaet kjønns- og seksualitetsmangfold bør være obligatorisk og ikke frivillig for tolkene, fordi kunnskap og informasjon vil bidra til å gjøre tolkingen tryggere. *Tolkeutdanningen bør ha et tilbud til de som vil utvikle seg*, sier en. Han sier videre at man kanskje kan stå oppført i tolke-registeret med lhbtqi+-kompetanse, men at det av diskresjonshensyn bare bør være IMDi som kan gå inn i systemet og se denne kompetansen. IMDi kan ha en liste, ble det foreslått, og så kan de som skal bestille kontakte dem. Det ble ikke diskutert praktiske utfordringer knyttet til denne løsningen.

For å løse utfordringer knyttet til tillit mener mange dessuten at det er viktig at man kan få tilbud om å bruke den samme tolken mange ganger. Når man først har møtt

en tolk som man stoler på så bør man kunne ha mulighet til å velge akkurat denne tolken også i andre sammenhenger. En som går i terapi hos psykolog forteller for eksempel at for ham har det vært helt avgjørende at han kan ha med en fast tolk dit.

Et annet dilemma som en av dem vi intervjuet peker på er at man må oppgi navn når man bestiller tolk. Vedkommende kunne ønske det var mulig å bestille tolk anonymt. Da kunne man ha forespurt tolker om de ville tolke for eksempel samtaler der lhbtq+-tematikk er sentralt, uten at de fikk vite hvem de skal tolke for. På den annen siden kan det være grunner til at tolketjenester har valgt en slik praksis, for eksempel kan det være sårbart for tolkene om de skal sendes ut på anonyme oppdrag. Det pekes på at bruk av telefontolk kan gjøre situasjonene mindre sårbare og dessuten mer anonyme. Andre sier imidlertid at de foretrekker oppmøtetolk for da kan de ha øyekontakt og se tolkens reaksjoner og kroppsspråk. Et annet forslag som ifølge informanter kan virke positivt, er å forberede tolken godt på hva som kan bli tema i samtalen. Annen forskning har imidlertid pekt på et dilemma i denne sammenhengen: som følge taushetsplikten har ikke den som bestiller tolk lov å si at personen man skal snakke med er skeiv (Akin m.fl., 2022).

Datamaterialet vi har gått gjennom i kapittelet viser at tillit i samtaler med tolk både er særlig sårbart, men også knyttet til alvorlige følger for rettssikkerhet, helse og livskvalitet for innvandrere i lhbtq+-gruppen. Informantene virker nokså samstemte i opplevelsen av at det ikke er de majoritetsnorske som skaper utrygghet i møter med det offentlige, men tolken. Erfaringene de forteller om kan bare forstås i lys av det sterke stigmaet som er knyttet til skeiv identitet i noen land, og også i noen minoritetsmiljøer i Norge. Dette har vært rammen for presentasjonen av empirien i dette kapittelet, og ligger også til grunn når materialet drøftes sammen med det øvrige materialet i det påfølgende kapittelet.

8. Erfaringer på tvers av språkgruppene

Formålet med dette prosjektet har som kjent vært å framskaffe forskningsbasert kunnskap om perspektiver på bruk av tolk og opplevelser av tolkemedierte møter med det offentlige. Kunnskapen om tolkefeltet generelt er etter hvert ganske omfattende, men det er lite forskning som belyser de minoritetsspråklige tolkebrukernes erfaringer. Vi vil i dette kapittelet oppsummere hovedfunnene fra de foregående empirikapitlene, for å tydeliggjøre erfaringer på tvers av brukergruppene, og for å belyse hvilke likheter og forskjeller vi ser blant tolkebrukere i de ulike kategoriene.

8.1 Ulike utgangspunkt og ulike rettigheter

Historikken til de ulike minoritetsspråklige gruppene er forskjellig, noe som kan påvirke både opplevelser og behov. Det samme gjelder regulering og organisering av ordningen. I tillegg til tolkeloven og en del bestemmelser i særlovgivningen som gjelder for alle tolkebrukere, gir deler av lovverket spesielle rettigheter knyttet til tolking.

Tegnspråklige tolkebrukere har en individuell rettighet til tolketjenester gjennom Folketrygdloven (§10-7) der tolking for døve og hørselshemmede anses som et hørselsteknisk hjelpemiddel. Samtidig som tegnspråktjenester tradisjonelt har vært knyttet til et individuelt tilretteleggingsbehov, så har det vært en utvikling der tolking til tegnspråk i større og større grad brukes som en del av universell utforming av samfunnet, uten at det er knyttet til den enkeltes individuelle rettigheter. Dette kan føre til en økt opplevelse av inkludering og deltakelse blant tegnspråkbrukere, men samtidig også synliggjøre og 'normalisere' tegnspråk og bruk av tolk i samfunnet generelt. Døve og hørselshemmede tolkebrukere skiller seg dessuten fra mange av andre tolkebrukere i det mange av dem vil ha behov for tolk livet ut.

Samers rett til tolk er regulert i Sameloven. I § 3-5 gis samer dessuten en utvidet rett til å bruke samisk overfor lokale og regionale offentlige helseinstitusjoner i forvaltningsområdet for samiske språk. I Finnmark omfatter dette kommunene Kautokeino, Karasjok, Tana, Nesseby og Porsanger. I tillegg omfatter dette en del kommuner i Troms, Nordland og Trøndelag. I enkelte områder er samisk det språket flest snakker og det vil da kunne diskuteres hvem som er majoritet og minoritet. Samer har urfolksstatus og en helt spesiell plass i norsk historie, også når det gjelder

nyere tiders overgrep og fornorskningspolitikk. I intervjuene vi har gjennomført er det lite fokus på de formelle rettighetene den samiske befolkningen har. Dette kan skyldes manglende informasjon om rettigheter, at de ikke er så opptatt av dette, eller det kan handle om at de tar en del rettigheter for gitt. Det kan også skyldes at rettigheten er der på papiret, uten å være iverksatte i praksis, og de er dermed mindre iøynefallende.

8.2 Erfaringer med bruk av tolk

Fra informanter vi har intervjuet er den gjennomgående tilbakemeldingen at de i hovedsak er fornøyde med både tolker og tolketjenester. Men det er også mange unntak og eksempler på negative erfaringer som kommer fram i undersøkelsen. Mange av erfaringene går på tvers av gruppene. Samtidig viser de foregående kapitlene at det også er noen forskjeller. Blant de tegnspråklige informantene i utvalget er for eksempel viktigheten av gode relasjoner til tolkene et mer sentralt tema enn for de andre gruppene. De stoler i stor grad på tolkenes profesjonalitet når det gjelder tema som taushetsplikt og eventuelle tillitsutfordringer knyttet til situasjoner der tolkens språklige kvalifikasjoner ikke oppleves som gode nok. De tegnspråklige informantene opplever å være avhengig av tolk på flere livsområder enn de andre informantgruppene. Dette gjør spørsmål om tilgjengeligheten til tolkene og tilgang på tjenester tydeligere. Selv om samisk og norsk jamfør sameloven skal være likeverdige og likestilte språk opplever mange å bli møtt med en forventning om at de kan kommunisere på norsk, og at de derfor ikke *burde ha behov for* tolk. I denne gruppa er det dermed tilgangen på tolk og tolketjenester som har mest fokus, samt at de etterlyser at behovet for tolk tas på alvor. Det innebærer at de er mer opptatte av tolketjenestene og systemet rundt enn av selve tolkene eller tolkesituasjonen. Når det gjelder informanter som snakker ulike nyere minoritetspråk, pekes det på utfordringer både knyttet til tolkene og til systemene rundt. Her er temaer som tillit, kompetanse og tilgjengelighet sentrale. Vi vil i det følgende summere opp det vi oppfatter som hovedtemaer blant informantene i denne undersøkelsen på tvers av de ulike språkgruppene.

8.3 Tillit

Tillit er et sentralt tema i materialet vårt og et tema som blir berørt i ulike sammenhenger. Det blir ofte nevnt i forbindelse med tillit til språklige oversettelser og tillit til for eksempel taushetsplikt og andre fortrolighetsaspekter av samtalen. Både positive og mindre positive erfaringer med tolk ble gjerne forbundet med (manglende) tillit,

og det kommer frem at konsekvensene når tilliten til tolken er lav eller fraværende kan være alvorlige. Viktige poenger er altså den sterke betydningen tillitsspørsmålet har i tolkede samtaler. Tillit handler imidlertid ikke bare om tillit til tolkens språklige kvalifikasjoner, men formes også av tidligere opplevelser knyttet til stigma og undertrykkelse, og av hvordan tolken fremstår i samtalen. Selv om tolker jamfør god tolkeskikk skal opptre nøytralt, og ikke la egne holdninger prege tolkingen, forteller informantene om tolker som ikke etterfølger dette, og at dette fra (den minoritets-språklige) tolkebrukerens perspektiv kan ha både negative og positive følger. For eksempel forteller lhbtqi+-personene i undersøkelsen om tolker som i samtalen bryter med god tolkeskikk ved å vise tegn på ubehag eller avsky. Andre forteller om opplevelser der tolken har gått ut over rollen som tolk på en måte de har opplevd som positivt, for eksempel ved at tolken har opptrådt støttende eller bidratt med ekstra informasjon, noe som ble opplevd som tillitsskapende.

Alle som skal fungere som tolk i det offentlige skal gjøres kjent med taushetsplikten som forplikter dem til å ikke fortelle til noen andre det som kommer frem i den tolkede samtalen. Taushetsplikten er uløselig knyttet til tillit, og er en forutsetning for å sikre muligheten for en fortrolig samtale mellom partene. Informantene i vårt materiale sier at de stort sett og i de fleste situasjoner har tillit til at tolkene overholder taushetsplikten. Her må det føyes til at hva slags type samtale det dreier seg om også spiller en rolle. For eksempel er tillit mindre sentralt i et tolket foreldremøte enn i en tolket legekonsultasjon. Samtidig har vi også fått eksempler på at det kan oppstå tvil om hvorvidt tolken faktisk tier om opplysninger som kommer frem i samtaler, og i enkelte tilfeller har informanter følt seg sikre på at informasjon har blitt fortalt videre. I materialet er det i størst grad informantene i utvalget nyere minoritetsspråk som formidler slike erfaringer. Frykten for at informasjon skal bli spredt videre i eget minoritetsmiljø fremstår som den viktigste kilden til bekymring når det gjaldt tolkers taushetsplikt. Spesielt blant informantene som identifiserer seg som lhbtqi+ var frykten for at informasjon om ens identitet skulle spres videre av tolken sentral. Men også en rekke andre samtaletema kan skape ekstra uro og usikkerhet, og her spenner eksemplene i materialet vårt fra tematikker knyttet til kvinnehelse, familiekonflikter, vold og overgrep. En viktig utfordring er at tolken og den minoritetsspråklige tolkebrukeren kan tilhøre samme etniske, religiøse, e.l. miljøer, som i tillegg kan være små og gjennomsiktige.

Når det gjelder de tegnspråklige informantene, er inntrykket at de i stor grad har tillit til at tolkene overholder taushetsplikten. Flere forteller at de har bygd opp tillitsfulle

relasjoner med tolker over tid. Taushetsplikten er lovpålagt, og brukerne fremhever at det vil ha alvorlige konsekvenser *for tolken* hvis vedkommende bryter den. De tegnspråklige informantene i vårt utvalg har imidlertid aldri erfart at taushetsplikten har blitt brutt. Samlet sett kan vi anta at de gode erfaringene også er med på å skape høye forventninger til tolkene – både generelt og spesielt knyttet til spørsmålet om tillit.

I materialet vårt kommer det også frem at tolkens språklige kompetanse har stor betydning for tillitsforholdet mellom tolk og (minoritetsspråklig) tolkebruker. På tvers av de ulike informantgruppene snakkes det om det at tilliten til tolken kan svekkes hvis man opplever eller mistenker at det tolkes feil, der informantene knytter spørsmål om tillit til tolkens kvalifikasjoner. Igjen er det særlig i forbindelse med sårbare og svært viktige situasjoner som for eksempel møter med helsevesen, politi eller barnevern, at tillit blir tematisert og problematisert. Dette handler om at opplysningene som skal formidles i slike situasjoner både er særlig sensitive og spesielt viktige å forstå, og at konsekvensene av eventuelle misforståelser kan være svært alvorlige.

Når det gjelder tolkens språklige kompetanse er det først og fremst god kjennskap til *begge* språkene det skal tolkes på som understrekes som grunnleggende. I denne sammenhengen peker mange av informantene våre på viktigheten av at tolker har kunnskap om temaene som kommer opp i samtalene og kjennskap til spesifikke ord og begreper som kan være relevante for tolkesituasjonen. Det kommer frem at informantene erfarer at det språklige nivået til tolker kan variere mye. Blant minoritetsspråklige innvandrere forteller flere at dette gjerne blir tydeligere etter hvert som man lærer seg mer norsk selv. Da har man større mulighet til å vurdere og kontrollere oversettelsen, noe som kan virke tryggende, men som altså også kan føre til svekket tillit til tolker. Hvis man stadig opplever at språknivået til tolker er lavt, vil det bidra til at man får mindre lyst til å bruke tolk ved en seinere anledning, noe som i sin tur kan ha uønskede følger gitt målsetningen om likeverdige offentlige tjenester. I tillegg er informanter opptatt av at mange språk (både tale- og tegnspråk) finnes i ulike varianter og dialekter, og at det er viktig at tolken snakker riktig versjon av språket, noe de som bestiller tolken ikke alltid er klar over eller tilstrekkelig oppmerksomme på. Det å stadig møte tolker som snakker en variant man mestrer mindre, kan også gå utover tilliten. Det er da ikke primært snakk om tilliten til tolken, men til systemet som skal formidle tolketjenester.

Tegnspråklige peker på at den klareste indikasjonen på at tolken ikke har de nødvendige kvalifikasjonene er at tolken ikke oppfatter ordentlig hva som blir sagt på tegnspråk. Flere forteller at de har måttet forenkle sin egen språkbruk for at tolken skal kunne henge med, noe som kan virke begrensende for samtalen og stå i veien for at man får kommunisert det man ønsker. Informanter i det tegnspråklige utvalget vårt viser til at dette kan virke spesielt hemmende i faglige/profesjonelle sammenhenger, der man risikerer å framstå som en mindre kompetent profesjonsutøver fordi *tolken* mangler språkferdigheter. I prinsippet kan det likevel ramme alle tolkebrukere, som risikerer å framstå som mindre velartikulerte, kunnskapsrike, reflekterte eller nyanserte enn de egentlig er, fordi man må forenkle det man sier til tolken eller fordi tolken videreformidler på en forenklet måte. Dette kan imidlertid også utspille seg på motsatt vis, ved at den minoritetsspråklige ønsker at tolken ikke bare skal tolke, men også språklig forbedre og derved styrke, ens egen fremstilling. Blant de polsktalende informantene kommer det for eksempel fram at tolk av og til brukes, ikke bare for å gjøre seg forstått, men nettopp for å sikre at det man sier blir *velformulert*. Slike forventninger kan imidlertid være utfordrende å håndtere for tolken, som ifølge god tolkeskikk skal tolke det som blir sagt uten å utelate, legge til eller endre noe. Tolkens språknivå er med andre ord ikke bare viktig for at samtalepartnerne skal forstå hverandre eller for å unngå misforståelser. Det handler også om kommunikasjon i videre forstand, og om det man i sosiologien gjerne omtaler som inntrykkskontroll (Goffman 1959). Gjennom språk (og andre symboler) forteller vi andre mye om hvem vi er. Blant flere av de tegnspråklige informantene omtales dette som å ha 'kontroll over egen kommunikasjonssituasjon', noe som krever godt kvalifiserte tolker med høyt språknivå.

Som vist ovenfor, er det kontekstuelle forskjeller mellom de ulike informantgruppene i dette prosjektet. En forskjell er hva som kreves for å bli tolk og hvilke utdanningsløp som tilbys de ulike tolkene. Dette gjenspeiler seg også i intervjuene. Selv om de tegnspråklige informantene også opplever at det er til dels store nivåforskjeller på tolkene de tilbys, er inntrykket at tegnspråktolkene jevnt over har et relativt høyt profesjonelt nivå. Blant de som snakker samisk i utvalget blir kompetansenivået jevnt over beskrevet som godt. Når det gjelder de som snakker nyere minoritetsspråk, er det imidlertid langt flere eksempler på tolker som har lav kompetanse – enten språklig eller tolkefaglig. Flere av dem vi intervjuet hadde opplevd tolker med et lite profesjonelt forhold til yrket sitt. Det nevnes eksempler der tolken har holdt på med mobiltelefon under møtet som skulle tolkes, eller at man tydelig hører at telefon-tolken er opptatt med andre ting mens det tolkes. En liten håndfull informanter

hadde også opplevd at tolker hadde blitt sint eller kjeftet. Blant informantene i utvalget som identifiserer seg som lhbtqi+ hadde flere opplevd krenkende oppførsel fra tolkene, enten gjennom bruk av nedsettende ord eller kroppsspråk som uttrykker irritasjon eller forakt. Informantene opplever dermed å bli påført både frykt og skam, noe som hemmer eller umuliggjør fortrolig samtale. Tillit til tolken avhenger med andre ord av mange ulike faktorer som alle virker inn på om man benytter tolk eller ikke. Uansett vil usikkerhet om tolkens profesjonalitet, konfidensialitet eller kvalifikasjoner være en tillitsutfordring, og det kan utgjøre et rettssikkerhetsproblem og en barriere mot likeverdige offentlige tjenester.

Informantene ble også spurt om personlige egenskaper ved tolkene, som kjønn og nasjonalitet, hadde betydning for tillit til tolken eller ønsket om å bruke tolk. De fleste informantene mente at kjønn og alder i de fleste situasjoner ikke gjør noen forskjell, men i situasjoner knyttet til helse, spesielt kvinnehelse og graviditet, ble det viktig. For samiskspråklige tolkebrukere var det viktig at tolken hadde god kjennskap til samisk kultur. Det som går igjen på tvers av språkgrupper er at tolkebrukerne er mer opptatte av tolkenes kompetanse, enn *hvem* tolken er.

8.4 Tolkens rolle

I forlengelsen av spørsmål knyttet til tillit, ble også forståelser av tolkens rolle drøftet i intervjuene. Yrkesrollen til tolker beskrives gjennom yrkesetiske retningslinjer hvor det understrekes at tolken skal ha tilstrekkelig tolkefaglig kompetanse for tolkeoppdraget, opptre upartisk, og tolke alt og ikke legge til eller trekke fra noe av budskapet. Tolken har dessuten taushetsplikt og skal legge til rette for forsvarlig utførelse av tolkeoppdraget.

På spørsmål om tolkebrukerne kjenner til regler for god tolkeskikk, var inntrykket at det ble gitt sparsomt med informasjon om dette. På tvers av gruppene vi har intervjuet kommer det fram at det er varierende praksis knyttet til hvorvidt det opplyses om taushetsplikten når en tolket samtale innledes. Enkelte av de tegnspråklige informantene antok at dette skyldtes at tolkene tror at de allerede har fått informasjon om det mange ganger før. De opplevde ofte at tolken forklarte sin rolle til den andre parten i samtalen (for eksempel legen) – men ikke til dem. Det kan tenkes at tolkene tar det for gitt at tegnspråklige tolkebrukere kjenner til tolkens rolle og yrkesetiske regler, selv om det ikke nødvendigvis er tilfelle. Informanter på tvers av gruppene opplever det som positivt at tolken begynner oppdraget med å

presentere rollen sin, forklare hva taushetsplikten innebærer og hvordan tolkingen vil foregå. Dette opplevdes som et tegn på profesjonalitet.

Gjennom intervjuene kommer det fram at det kan være ulike individuelle ønsker knyttet til hva tolkens rolle skal være, og disse ønskene går delvis på tvers av de ulike gruppene av tolkebrukere. Et relativt tydelig skille går imidlertid mellom enkelte av de tegnspråklige informantene og andre grupper, i spørsmål knyttet hvor nær/distansert eller formell/uformell tolkerollen skal være. Samtidig som informantene understreker at det er viktig at tolken opptrer profesjonelt, sier flere av de tegnspråklige tolkebrukerne at de foretrekker tolker som er avslappet, framfor «stive» og formelle. Tolken bør ha en utadvendt personlighet og kunne slå av en prat med brukerne før og etter oppdraget, sies det. Det å knytte kontakt og skape relasjon, oppfattes som en viktig del av tolkens rolle. Dette kan være spesielt viktig for tegnspråklige brukere, som i mange tilfeller skal ha en relasjon med tolker gjennom mange tiår. I tillegg ønsker enkelte at tolkene skal ha kjennskap, ikke bare til språket, men også til tegnspråkmiljøet. Flere mener at tolker og tolkestudenter bør delta i det tegnspråklige fellesskapet som den tegnspråklige minoriteten har i foreninger og arrangementer i andre sammenhenger. Dette gjelder til en viss grad også blant de samiskspråklige tolkebrukerne. For mange av de andre tolkebrukerne vi intervjuet vil nok dette framstå som fremmed, eller også direkte uønsket. Mange av disse ønsker heller at tolken ikke er en del av det miljøet man ellers ferdes i. Dette var spesielt tydelig blant de skeive minoritetsspråklige informantene, der distanse til tolken nærmest ble understreket som et kriterium for i det hele tatt å benytte tolk. Imidlertid må dette forstås som et uttrykk for den skammen og utryggheten som hadde preget manges opplevelser med tolk. Også informanter i denne gruppen ga uttrykk for at det beste og det *ideelle* hadde være om tolken var «en av dem», altså en lhbtq+-person, gjerne med kjennskap til det en informant benevnte som 'homofil kultur'.

Som nevnt er det veldig individuelt hvilken rolle informantene ønsker at tolken skal innta. Flere av informantene, på tvers av gruppene, sier at de ønsker at tolken skal være en slags støtteperson utover det språklige. De kan for eksempel ha en forventning om at tolken skal tale deres sak eller opptre som deres allierte i samtalen. For minoritetsspråklige innvandrere representerer også tolken en kilde til informasjon om det norske samfunnet; om regler, normer, rettigheter og ulike offentlige etaters roller. At tolken kun skal tolke det som blir sagt, og ikke skal bidra til en bredere forståelse, kan være vanskelig å forstå for enkelte. Det kan også være utfordrende for tolken ikke å bidra med 'ekstra informasjon' når den bevitner mangelfull innsikt

eller misforståelser hos den minoritetsspråklige tolkebrukeren. Dette kan også gjelde den motsatte veien – at representanten for offentlige tjenester viser manglende innsikt. I materialet kommer det frem at enkelte tolker har opptrådd nærmest som ‘brobyggere’ eller har ytt en omsorg som går ut over rollen som tolk. For noen er tolken den eneste de kan kommunisere med, for eksempel hvis de bor på asylmottak uten andre med samme språk. Da kan tolken lett få en rolle som samtalepartner, i stedet for å (bare) være tolk. For noen har dette vært viktig i prosessen med å bli trygg i et nytt hjemland, mens andre mener tvert imot at det viktigste er at tolken er upartisk og nøytral; at tolken er tolk og *ikke en person*, som en uttrykker det. Tolkens rolle er ikke å snakke på vegne av tolkebrukeren, framhever noen.

Det ble også pekt på dilemmaer som kan oppstå når den minoritetsspråklige etter hvert forstår eller snakker mer norsk. Det kan være vanskelig å definere hva tolkens rolle skal være i situasjoner der tolkebrukerne (tjenesteytere og minoritetsspråklige) til dels kan samtale direkte uten å gå via tolkning. Dette viser også at forståelser av tolkens rolle er noe som kan endre seg over tid og som (re)forhandles i hvert møte som blir tolket.

8.5 Tilgang på tolk

Det samlede bildet, basert på intervjuer med tegnspråklige, samiskspråklige og minoritetsspråklige innvandrere, viser at tilgangen til tolk varierer. Variasjonen er både innenfor og mellom de ulike språkgruppene. Bildet som tegnes gjenspeiler rettighetssituasjonen. Tegnspråklige har en individuell rett til tok, hjemlet i Folketrygdloven. Samiskspråkliges rett til tolk er hjemlet i Sameloven, men da som en kollektiv rettighet med utgangspunkt i at samisk er et offisielt språk i Norge. Minoritetsspråklige innvandrere har verken en individuell eller kollektiv rett til tolk, men ifølge tolkeloven har offentlige tjenesteytere en plikt til å tilby tolk dersom samtalepartene ikke kan kommunisere gjennom et felles språk.

En forskjell mellom de ulike informantgruppene handler om hvilke situasjoner man bruker tolk og hvilken tidshorisont man har for tolkebruk. Tegnspråkbrukere vil vanligvis ha behov for tolk hele livet, mens for mange andre minoritetsspråklige vil behovet avta over tid. Tegnspråkbrukere benytter også tolk på flere områder enn andre, noe som henger sammen med den generelle retten til tolk i dagliglivet som tegnspråklige har gjennom Folketrygdloven. For tegnspråklige er det NAV tolketjeneste som administrerer og organiserer tolketjenester på mange av brukernes

livsområder. Vårt inntrykk er at samiskspråklige ikke opplever samme grad av samsvar mellom rettigheter og muligheter til å utløse disse rettighetene.

Selv om de tegnspråklige informantene stort sett er fornøyde med kvaliteten på tolkingen de får, har alle vi intervjuet i denne gruppa opplevd situasjoner der tilgang på tolk ikke har vært god nok. Kritikkk rettes primært mot manglende dekning av tolkeoppdrag, spesielt på kveldstid, og spesielt i forbindelse med fritidsaktiviteter. Det rettes også kritikkk mot selve formidlingsprosessen, der det kan oppleves dårlig kommunikasjon. For eksempel kan man ha bestilt en bestemt tolk, men så kommer det en annen, uten at man har fått beskjed om det. De som snakker nyere minoritetspråk i utvalget forteller at de sjeldent eller aldri har mulighet til å velge tolk selv, noe de kunne ønske de hadde.

Når det gjelder denne gruppa er det først og fremst i planlagte møter med det offentlige de kan få tolk og ikke til for eksempel fritidsaktiviteter slik tegnspråkbukere har rett til. De har heller ikke mulighet til selv å bestille tolk. Det er tjenesteyter som må bestille. Gitt disse begrensningene er det likevel mange som har gode erfaringer når det gjelder tilgang på tolk. De fleste opplever at det offentlige bestiller tolk når de mener det er behov for det, eller hvis tolkebrukeren selv ber om det. Selv om de fleste informantene formidlet positive erfaringer, er det også eksempler på at det systemet har svakheter. Flere kan viser til eksempler på at tolken ikke kommer, eller at samtaler blir avlyst fordi det ikke er avsatt nok tid til samtale eller konsultasjon med tolk. Andre ganger kan utsetting av avtaler handle om at det tar lengre tid å koordinere en samtale der det også skal bestilles tolk.

På tvers av gruppene har informanter opplevd å komme til avtaler der tolken ikke møter. Dette kan enten skyldes at tolken likevel ikke ønsker oppdraget, eller at det offentlige har glemt å bestille tolk. I datamaterialet vårt har vi eksempler på relativt alvorlige situasjoner der det ikke var tolk tilstede fordi bestilling var avglemt. Spesielt blant tegnspråklige informanter beskrives dette som et stressmoment. I intervjuene pekes det på at det sjelden har vært de offentlige tjenesteyterne som har bestilt tegnspråktolker, men at det kan virke som det skjer en utvikling på det området. Gjennom den nye tolkeloven pålegges det offentlige i større grad å sørge for tolk i møter der det er behov, og det vil jo også gjelde tegnspråklige tolkebrukere. For denne gruppa, som har vært vant til å ha ansvar og kontroll selv, medfører den nye loven ikke nødvendigvis en forbedring eller styrking av rettigheter. Flere sier at de ikke stoler på det offentlige når det gjelder å bestille tolk, fordi de har negative

erfaringer. Utryggheten fører blant annet til et behov for å sjekke om tolk er bestilt, og da vil det ikke være en avlastning at ansvaret er overlatt til andre. Informanter opplever også at for eksempel sykehus mangler kunnskap om bruk av tolk, rettigheter og plikter knyttet til tolking, og rutiner for bestilling av tolk. Igjen foretrekker derfor enkelte å sørge for tolk selv. Det pekes også på at det er problematisk at en stor andel av tolkebehovet for tegnspråkbrukere dekkes av frilans-tolker som opererer i et marked der de selv kan velge om de vil ta tolkeoppdrag eller ikke. Blant minoritetsspråklige innvandrere med behov for tolk har dette vært et problem lenge, da dette tolkefeltet er langt mindre organisert og regulert enn tegnspråkefeltet.

Når det gjelder samiskspråklige, har Sámi klinihkka/SANKS (nasjonalt kompetansemiljø innen rus og psykiatri) som målsetting å tilby et likeverdig og kulturelt tilpasset spesialisttilbud for samer i hele landet. Her er det også tilknyttet en egen tolketjeneste. Dette bidrar til å øke tilgangen på tolk, men flere av informanter opplever likevel at det er utfordringer. Flere har for eksempel opplevd at de som er tospråklige ikke blir hørt når de ber om tolk, selv om de har behov for dette i stressende situasjoner. Det er også eksempler på at offentlig ansatte har foreslått å bruke slektninger som språklige støtte i stedet for kvalifiserte tolker.

Tegnspråklige er den gruppa som er mest fornøyd med både tilgangen til tolk og kvaliteten på tolketjenestene. De peker blant annet på forutsigbarhet knyttet til bruk av faste tolker, samt et system for å håndtere eventuell sykdom eller annet fravær blant tolkene. Dette viser at det ikke er nok med dyktige tolker som oversetter riktig, men også behov for en organisering som gir en opplevelse av forutsigbarhet og kontroll. For fast ansatte tolker kan NAV organisere arbeidet slik at det i større grad også kan dekkes korte og «mindre lukrative» oppdrag på kveldstid. For NAV tolketjenestes faste tolker, kan arbeidet organiseres som turnus, eller på annen måte, slik at kveldsoppdrag i større grad dekkes. I enkelte tilfeller har også NAV som arbeidsgiver mulighet til å bruke arbeidsgivers styringsrett og beordre ansatte til å ta oppdrag som er spesielt viktige for tolkebrukeren.

8.6 Hvordan vurderes tolkebehov?

Gjennom datamaterialet vårt ser vi at det er mange ulike faktorer som bidrar i avgjørelsen om å bestille tolk eller ikke. For tegnspråklige brukere er inntrykket at det som regel vurderes at det er behov for tolk. Faktorene vi diskuterer nedenfor vil derfor først og fremst gjelde for personer som snakker samisk eller andre talespråk som ikke er norsk.

En vurdering av den minoritetsspråkliges norskferdigheter vil naturligvis ofte være den primære faktoren det vurderes etter. Den minoritetsspråklige tolkebrukeren kan da selv vurdere sitt behov, eller det gjøres av den andre samtalepartnern. Informantene i vårt utvalg legger dessuten stor vekt på at hva slags møte det dreier seg om, og hva møtet skal handle om er ofte avgjørende for om de ønsker tolk eller ikke. Eksempelvis oppgir de at det i avtaler knyttet til helsesituasjon eller møter som omhandler barna deres, ofte vil være slik at de ønsker bestilt tolk. Minoritetsspråklige innvandrere forteller at selv etter å ha lært norsk bedre ønsker de tolk når det er snakk om viktige møter eller at det er alvorlige eller kompliserte tema som skal tas opp. Informantene opplever også at det kan variere mellom tjenesteytere om de har gode rutiner for tolkebestilling og tolkebruk. På spørsmål om det er bedre tilgang på tolk hos enkelte offentlige etater svarer flere ja, og de viser gjerne til barnevernet, leger, helsestasjon og politiet.

En annen faktor som påvirker om man får tolk eller ikke, er tidsaspektet – altså hvor lang tid i forveien man vet at man vil trenge tolk. Ikke overraskende så peker flere på at det ofte er lettere å få tolk til timer som er planlagt i god tid i forveien, enn til avtaler som oppstår mer akutt. Når det gjelder akutte situasjoner har imidlertid tegnspråkbrukere bedre tilgang på tolk enn mange andre, da det er opprettet et eget nødnummer de kan ringe døgnet rundt. De vil da i første omgang få en skjermtolk, men også oppmøtetolk om det lar seg gjøre på kort varsel. Også for samiskspråklige tolkebrukere er det mulig å få bestilt tolk i akutte situasjoner, mens det for minoritetsspråklige innvandrere ikke er et tilsvarende nasjonalt system¹⁸.

Flere av informantene viser til at hvis de kommer til legevakt o.l. med for eksempel ektefelle, så er det ofte en forventning om at ektefellen skal oversette, og det vurderes

18 Kommunale tolketjenester eller tolketjenester som er etablert i tilknytning til større sykehus (f eks Oslo universitetssykehus, OUS) eller helseforetakene kan ha akuttssystemer for å bestille tolk, uten at dette har kommet fram i vår gjennomgang.

at det ikke trengs tolk. Enkelte har også erfart situasjoner der det har vært forventet at de selv skal forstå norsk godt nok, og at det derfor ikke har blitt bestilt tolk. Dette er et av temaene som de samisktalende informantene i utvalget formidler og problematiserer tydeligst. Flere forteller at de synes det kan være svært vanskelig å be om tolk, også i situasjoner der man har begrenset med språkkunnskaper. Mange sier de blir møtt med en forventning om at de kan norsk. I tillegg til at samer har lovhjemlet *rett* til å snakke samisk i samiske forvaltningsområder, viser materialet vårt også at det kan være mange situasjoner der det kan være *behov* for å snakke samisk framfor norsk. Mange samisktalende har i det daglige hatt lite behov for å oppsøke den norsktalende delen av samfunnet. Det er først når det for eksempel oppstår et helseproblem at de oppdager at de har behov for tolk. Informanter peker på at de selv kan tro at de er tospråklige, men at det i bestemte situasjoner likevel kan oppstå behov for tolk, som for eksempel stress, medisinbruk eller sykdom. Det påpekes at det burde snakkes mer om dette for å fjerne stigmaet knyttet til å be om tolk. Flere sier de er redd for å bli sett som 'dum' om de ikke behersker norsk.

Også enkelte informanter som snakker nyere minoritetsspråk har opplevd at det i møter er blitt stilt spørsmålstegn ved deres behov for tolk, og at de da opplevde det som ubehagelig eller skamfullt å ønske tolk. Enkelte av dem har bodd i Norge over tid og kan norsk godt nok til å klare seg i hverdagen, men i enkelte situasjoner kan det likevel være vanskelig å formidle tydelig nok eller forstå godt nok. Informanter med ulike språkbakgrunner beskriver det som svært utfordrende å delta i samtaler uten tolk når det egentlig er behov for det. Flere har erfart det som stressende å hele tiden skulle tenke på hva man skal si og hvordan man skal si det, samtidig som man er redd for å si noe feil eller ikke forstå. I materialet kommer det likevel fram at mange i slike situasjoner velger å ikke holde fast på et krav om tolk, men heller forsøke å klare seg uten. Det fortelles for eksempel at man ikke ønsker å være til bry, selv om konsekvensen er at kommunikasjonen blir dårligere og at det usymmetriske maktforholdet mellom f.eks. behandler og pasient forsterkes. For de samiske informantene er det naturlig å forstå dette i lys av de vedvarende effektene av fornorskningspolitikken, som la til grunn at de som ikke behersket norsk var underlegne. Men også for minoritetsspråklige innvandrere kan en slik forventning forsterke det som allerede framstår som et asymmetrisk maktforhold. For begge grupper er det viktig å påpeke betydningen av slike nåtidige eller historiske maktforhold, og understreke de problematiske sidene ved at den som representerer det offentlige (og dermed ofte den 'sterke' parten) i samtalen underdriver behovet for tolk.

I sammenheng med spørsmål om tilgang på tolk spurte vi også om informantenes preferanser knyttet til oppmøtetolk og fjerntolking (skjerm eller telefon). Dette var et tema de fleste ikke hadde så mange meninger om, og det var også delte meninger om hva som var best. Det ble formidlet fordeler og ulemper ved begge løsninger. For eksempel føler enkelte at telefontolking gir større mulighet for anonymitet, noe som er særlig viktig når møtene gjelder sårbare eller svært personlige temaer. Andre pekte på betydningen av kroppsspråk og øyekontakt for etablering av tillit, og foretrakk derfor å ha tolken fysisk til stede. Enkelte har dessuten erfart at å møtes fysisk minsker faren for misforståelser, og forteller om telefontolker som har fremstått ukonsentrerte eller som man mistenkte at holdt på med andre gjøremål mens de tolket.

8.7 Bruk av venner eller familie som tolk

Blant informanter som snakker samisk og nyere minoritetsspråk vises det til mange eksempler der de har brukt venner eller familie som tolk. Mange beskriver dette som helt naturlig og gir ikke uttrykk for at de selv opplever det som et problem. For enkelte oppleves det kanskje mer nærliggende å ta med en bekjent framfor å be om en tolk. Mer problematiske er eksemplene i materiale som viser at samtalepartner, for eksempel legen, kan foreslå at en pasient ringer en datter eller sin kone, slik at denne kan fungere som tolk. Dette vitner om manglende rutiner når det gjelder å bruke tolk blant offentlig ansatte. Lovverk og retningslinjer tilsier at offentlig ansatte ikke skal godkjenne eller ta initiativ til slik praksis. I datamaterialet finner vi imidlertid også eksempler på at offentlige tjenesteytere har satt ned foten når det gjelder å bruke familie eller venner som tolk. Og også mange av informantene, kanskje spesielt blant de tegnspråklige, er tydelige på at de krever profesjonelle tolker framfor å bruke venner eller kjente. Samtidig som at det er viktig å sørge for at tolkene som benyttes i møter mellom brukere og det offentlige er kvalifiserte, peker også denne rapporten mot viktige utfordringer knyttet til for rigide tolkninger av disse retningslinjene, som utilsiktet kan føre til at noen sårbare brukere da opplever at enkelte tjenester blir utilgjengelige for dem. I vårt materiale er det spesielt personer som identifiserer seg som lhbtqi+ som forteller hvordan negative erfaringer med tolker, eller frykt for at tolker ikke skal holde taushetsplikten, kan gå utover tilgang til helsetjenester eller rettsikkerheten for eksempel i forbindelse med søknad om asyl.

8.8 Å klage på tolker

Alle de tegnspråklige informantene visste hvordan de kunne klage på tolken, enten gjennom NAVs nettsider eller gjennom å sende klage på epost til tolketjenesten i fylket de bor. Gjennom måten tolketjenester for tegnspråklige er organisert, er det tydeligere hvem som er adressat for en klage, nemlig NAV. Det er ikke uklart for brukerne hvem de skal klage til, slik det er for nyere minoritetsspråk, der legen har bestilt tolk via en tilbyder av tolketjenester. Hvis den minoritetsspråklige skal klage, vil det være svært uklart hvem klagen skal rettes til: Tolken, tolketjenesten, legen, institusjonen eller tolketjenesten. Heller ikke for samiskspråklige tolkebrukere er det klart hvor en klage på tolken skal rettes eller i det hele tatt om det var mulig å klage. Noen få forteller at de har sagt fra 'der og da' i møtet om at de ikke er fornøyd med tolken, og dette har gjerne løst seg ved at man har fått inn en ny tolk (på telefon), brukt en bekjent som tolk eller at møtet har blitt utsatt.

Selv om man er kjent med klageadgangen, er det ikke nødvendigvis slik at man velger å klage, eller opplever at det er en reell mulighet eller noe som vil bidra til endring. I intervjuene får vi inntrykk av at mange ikke ønsker å klage, for eksempel begrunnet med sympati for tolken, eller at det er 'uhøflig' å klage. For mange er det viktig å opprettholde en hyggelig tone med tolken, ikke minst fordi man kan forvente å møte samme tolk ved en annen anledning. Det å si fra underveis i en samtale at tolken ikke fungerer godt nok blir dermed vanskelig. Enkelte av dem vi intervjuet kunne imidlertid ønske at det var mer evaluering av tolker i etterkant av møter, for eksempel ved at man ble spurt av samtalepartneren etter at tolken har dratt, om hvordan tolkeopplevelsen var. I denne 'etter-samtalen' kunne også informasjon om klageadgang formidles.

9. Oppsummering og anbefalinger

I denne rapporten har vi undersøkt ulike aspekter ved tolkede samtaler, belyst gjennom tolkebrukeres erfaringer og opplevelser i møte med det offentlige. Tolkebrukere blir i denne sammenhengen forstått som minoritetsspråklige brukere, eksemplifisert gjennom tegnspråklige og samiskspråklige tolkebrukere, samt brukere av sju ulike nyere minoritetsspråk: arabisk, kurdisk, dari, pashto, tigrinja, swahili og polsk.

9.1 Tema og problemstillinger

Utgangspunktet for rapporten er innføring av en egen tolkelov som gjelder for hele tolkeområdet. For to av gruppene er det også særlover som gir disse gruppene rettigheter til tolk. For tegnspråklige er dette regulert i folketrygdloven (§10-7) og for samiske tolkebrukere framgår dette av sameloven (§10-3-5). I tillegg gir forvaltningsloven det offentlige en generell plikt til å påse at brukere får tilstrekkelig informasjon om tjenester fra det offentlige, noe som i mange tilfeller vil innebære bruk av tolk dersom partene ikke kan kommunisere gjennom et felles språk. Tolkeloven presiserer dette ytterligere gjennom å gi det offentlige en plikt til å bruke tolk der partene ikke kan kommunisere gjennom et felles språk.

Rapporten er basert på til sammen 35 individuelle intervjuer med tolkebrukere. I tillegg har vi deltatt på møter og hatt samtaler med representanter for flere av språkgruppene, og vi har gjennomgått skriftlig materiale som kan belyse brukerperspektivet knyttet til tolketemaet. Det overordnede temaet for både intervjuer og samtaler har vært hvordan tolking kan bidra til *likeverdige tjenester og rettssikkerhet* for den enkelte. *Tillit* har vært et av de sentrale temaene – tillit til at tolkingen blir så korrekt som mulig og at tolken overholder *taushetsplikten* og ikke videreformidler informasjon fra samtale. Både tillits- og rettssikkerhetsspørsmålet peker tilbake på tolkenes kvalifikasjoner – språklig og tolkefaglig. Dette er derfor tema som har gått igjen i samtlige av intervjuene med de minoritetsspråklige brukerne.

9.2 Utfordringsbildet

I det foregående kapitlet har vi drøftet erfaringer på tvers av de ulike språk-kategoriene. Her ser vi både forskjeller og likheter. Det som går igjen i samtlige intervjuer er tema knyttet til tillit, taushetsplikt og rettssikkerhet. Det er imidlertid forskjellige aspekter som vektlegges.

Tegnspråklige har rett til tolk i møter med det offentlige, men også i arbeids-situasjoner, utdanning og fritid. Tegnspråklige tolkebrukere har behov for tolk hele livet, noe som også gjør denne brukergruppa annerledes enn de andre. Når våre informanter kommenterer spørsmålet om tillit, er de som de andre gruppene opptatt av at tillit til tolken er helt avgjørende, men også noe de tar som en selvfølge. De bruker tolk i en rekke av livets situasjoner, og flere har også mer eller mindre faste tolker som gjør at tolkerelasjonen utvikles over tid. Tegnspråklige tolkebrukere kan selv bestille den tolken de ønsker å bruke, noe som forsterker dette. Til en viss grad gjelder også dette de samiske tolkebrukerne, selv om de ikke bruker tolk i de samme situasjonene som de tegnspråklige brukerne. Det som imidlertid er likt er deres ønske om å ha «en god relasjon» til tolken, noe som delvis går på tvers av tolkerollen slik den blir beskrevet i både tolkeloven og forarbeidene til denne. De tegnspråklige tolkebrukerne ønsker en tolkesituasjon som er preget av gjensidig tillit og læring – til beste for både den tegnspråklige tolkebrukeren, tolken og de som er avhengig av få oversatt «tegnspråk til tale».

For de samiskspråklige tolkebrukerne er tillitsspørsmålet i stor grad knyttet til språk og kultur. De samiskspråklige er også opptatt av taushetsplikten, men er mer opptatt av at mangel på språklig og kulturell kompetanse på det samiske vil kunne påvirke utfallet av møtene med det offentlige og dermed også rettssikkerheten. Her nevnes særlig møter med det offentlige der samiske rettigheter er tema. Dette er tema der språk og kultur er tett sammenvevd. Spørsmålet om tillit handler derfor vel så mye om at de vil ha tolker som har kunnskap om samisk kultur.

Nyere minoritetsspråk er en sammensatt gruppe. Til tross for dette formidler de nokså entydige holdninger til tillitsspørsmålet generelt og hvordan tillit er forbundet med andre sentrale tema. I likhet med de andre språkgruppene er de opptatt av at tillit har nær sammenheng med hvordan tolkene ivaretar taushetsplikten. Og som flere sier: De er opptatt av at tolkebrukeren kan stole på dette. Dette gjelder generelt, men er særlig viktig når det gjelder sårbare tema og tema som berører rettssikkerhet.

Når det gjelder tillit til at tolken overholder taushetsplikten, ble dette særlig tematisert i forhold til eget minoritetsmiljø. Videre knytter de spørsmålet om tillit til *tolkens språklige kvalifikasjoner*. Flere har opplevd at tolkene ikke behersker språket godt nok. Det kan gjelde både det aktuelle minoritetsspråket og det kan gjelde det norske språket. Dette gjør at det kan oppstå språklige misforståelser, noe som potensielt kan få store konsekvenser dersom det for eksempel dreier seg om spørsmål knyttet til helse, oppholdstillatelse, barnevern, mv. Dermed blir tillitsspørsmålet også her knyttet til den enkeltes rettssikkerhet. Andre ganger kan et begrenset ordforråd resultere i at nyanser i språket forsvinner. I likhet med de tegnspråklige og samisktalende informantene pekte mange av informantene i denne gruppen også på betydningen av at tolken har kjennskap til tolkebrukers kultur for opplevelse av tillit.

For lhbtqi+ gruppa er også tillitsspørsmålet viktig, og her er dette først og fremst knyttet til taushetsplikten, men også tolkens kjennskap til og bruk av begreper. Informantene tilhører en særlig utsatt gruppe og mange har opplevd stigmatisering, trakassering og forfølgelse på grunn av seksuell orientering og/eller kjønnsidentitet. Informantene gir uttrykk for at de er redde for hva som kan skje dersom informasjon om deres identitet kommer ut, spesielt i egne minoritetsmiljøer. Flere forteller om manglende tillit eller vanskelige erfaringer knyttet til tolk, og at de derfor kunne ønske å ha en fast tolk eller at de kunne bestille tolk selv. Mange unnlater å bruke tolk i situasjoner der de egentlig har behov for språklig støtte, eller benytter personer de vet de kan stole på, men som ikke er kvalifiserte tolker. Denne løsningen vanskelig-gjøres imidlertid i den nye tolkeloven.

I tillegg til disse temaene er spørsmålet om *tilgang til tolketjenester* noe flere grupper er opptatt av, men særlig nyere minoritetsspråk. Dette kan dels forklares med at de nyere minoritetsspråkene representerer en stor og sammensatt gruppe. Flere av språkgruppene har kort botid i Norge, noe som kan forklare en del av etterslepet når det gjelder kvalifisering av tolker. Behovet for tolker på samisk og tegnspråk er mer stabilt over tid, noe som også gjør det lettere å sikre stabil tilgang. Det er samtidig viktig å understreke at tilgang også handler om geografi. I de samiske språkområdene er det store avstander, noe som gjør det vanskelig å benytte fremmøtetolk. Selv om telefon- og skjermtolk vil være tilgjengelig for de fleste, opplever mange dette som en «nest-best-løsning».

Hvis vi skal oppsummere tolkebrukernes erfaringer, kan de formuleres i følgende fire hovedpunkter:

- Kompetanseutfordringer
- Tilgangsutfordringer
- Tillitsutfordringer
- Rettssikkerhetsutfordringer

Kompetanseutfordringer

Kvalifiserte tolker må oppfylle både språklige og tolkefaglige krav. Dette gjelder alle tolker – tegnspråklige, samiskspråklige og de som er tolker på de nyere minoritetsspråkene. Det tolkefaglige nivået som beskrives framstår imidlertid som forskjellig. Best ut kommer de tegnspråklige tolkene, noe som kan ha sammenheng med at kravene til å bli tegnspråktolk er en fullført bachelorgrad. For de andre språkgruppene er minstekravene lavere, men her varierer kompetansen mellom de som er statsautoriserte tolker og de som kun oppfyller minstekravet som er bestått språktest og et kortere tolkefaglig kurs. I våre intervjuer gis det eksempler på svakheter både når det gjelder det språklige og det tolkefaglige. Selv om tolkeloven stiller krav om at det offentlige skal bruke kvalifiserte tolker, formidles det fortsatt tolker på nyere minoritetsspråk som ikke oppfyller kravene. Manglende tolkefaglig kompetanse kan bety at tolken ikke oversetter alt som blir sagt eller kommer med tilføyelser. Tolkebrukere som behersker en del norsk, opplever at tolken oversetter feil eller mangler vesentlige ord og begreper som trengs i den aktuelle samtalen. Dette gjør at spørsmålet om tolkenes språklige kompetanse (både på norsk og på minoritetsspråket) bør vies større oppmerksomhet.

I tillegg til styrking av tolkenes kompetanse, bør det fokuseres på tolkekompetansen innen offentlig sektor. Også der er det behov for opplæring og trening. Universitets- og høyskolesektoren bør bidra til at tolking blir en obligatorisk del av profesjonsutdanningene. Innholdet i et slikt utdanningstilbud bør både handle om betydningen av å bruke tolk og gjennomføring av tolkede samtaler.

Tilgangsutfordringer

Utfordringen med å skaffe tolk varierer mellom de ulike språkgruppene og med hvor i landet tolkebrukeren bor. For de tegnspråklige tolkebrukerne, som har en lovfestet rett til tolk, oppleves tilgangsproblemet som vesentlig mindre enn for både samiskspråklige tolkebrukere og for de som snakker nyere minoritetsspråk.

Samiskspråkliges rett til tolk er også regulert, men ivaretagelsen av denne retten varierer. I likhet med tegnspråk er samisk et offisielt språk i Norge. Likevel opplever mange samiskspråklige at de må forsvare sitt behov for tolk dersom de i det daglige framstår som tospråklige. På samme måte kan nyere minoritetsspråklige oppleve at de må forsvare sitt behov for tolk i situasjoner preget av mye stress og der mye står på spill. Dette kan gjelde tolking hos lege eller på sykehus, og det kan gjelde møter med rettssystemet knyttet til asylsaker eller rettsaker.

Tilgangutfordringer varierer ikke bare mellom de ulike minoritetsspråklige gruppene, men også med hensyn til hvilken form for tolking som benyttes (frammøtetolk, skjermtolke eller telefontolk). For tegnspråklige er det selvsagt ikke aktuelt med telefontolk, men for både samiskspråklige og de som snakker nyere minoritetsspråk brukes alle tre tolkeformer. De fleste av dem vi har intervjuet foretrekker frammøtetolk, men i situasjoner der samtalen dreier seg om tabubelagte temaer, er det mange tolkebrukere som foretrekker å bruke telefon- eller skjermtolke. Dette begrunnes med at det styrker anonymiteten. I store deler av landet er det vanskelig å få oppmøtetolk, noe som skyldes en kombinasjon av store avstander, små språkgrupper og få tolker. Dette gjelder særlig en del nyere minoritetsspråk, men også de samiskspråklige tolkebrukerne kan oppleve dette. Når dette likevel ikke blir beskrevet som et stort problem, kan det skyldes at flere av de samiskspråklige brukerne har slekt og venner som gir språklig støtte. Selv om disse ikke er kvalifiserte tolker, er det flere som foretrekker å ha med seg en person de har tillit til når de for eksempel har en legetime. I disse tilfellene fungerer tolken som en tillitsperson kombinert med språkstøtte. Dersom det skal bestilles en kvalifisert tolke, ønsker flere at de selv kan bestille tolken og gjennom dette påvirke hvem dette blir.

Tillitsutfordringer

Tillitsspørsmålet er sentralt for alle de minoritetsspråklige tolkebrukerne. Tillit handler om alt fra at tolken møter til avtaler og viser seg språklig og tolkefaglig kvalifisert, til at de overholder taushetsplikten. Når spørsmålet om tillit blir diskutert, er det særlig taushetsplikten de er opptatt av. Alle vi har snakket med opplever dette som et viktig tema, men det varierer om de har opplevd at tolkene har brutt taushetsplikten. De tegnspråklige tolkebrukerne formidler stor tillit til tolkene, mens de nyere minoritetsspråklige tolkebrukerne har mer blandede erfaringer.

Mange av våre nyere minoritetsspråklige informanter har opplevd at tolkene ikke kommer til avtale eller at tolkens språklige og tolkefaglige kvalifikasjoner ikke er

gode nok. Det er også flere som gir eksempler på at taushetsplikten er brutt. Dette siste handler om alt fra telefontolker som utfører tolkeoppdraget i et rom sammen med utenforstående til stede, til tolker som aktivt formidler innholdet i den tolkede samtalen til utenforstående. Begge deler er klare brudd på taushetsplikten, noe som er en særlig utfordring for personer som er i en sårbar situasjon. Konsekvensen kan være at flere unngår å bruke tolker de ikke kjenner fra før og vet de kan stole på. Når det gjelder de samisktalende tolkebrukerne, er det få konkrete eksempler på tillitsbrudd. Likevel er det flere som foretrekker å bruke personer de har en nær relasjon til som tolker og begrunner dette med tillit.

Rettsikkerhetsutfordringer

Utfordringene på tolkefeltet henger sammen, og i sum har alle konsekvenser for den minoritetsspråklige tolkebrukerens rettsikkerhet. Dersom tolkens *kompetanse* ikke er god nok, vil dette påvirke hva som formidles. Dersom *taushetsplikten* ikke overholdes, vil dette innvirke på hva de minoritetsspråklige tolkebrukerne vil være åpne om. I vårt intervjumateriale er det særlig de som tilhører lhbtqi+ gruppa som er eksplisitte på dette. Mange unngår å bruke tolk fordi de ikke har *tillit* til at tolken overholder taushetsplikten. Konsekvensen av dette kan bli en rekke misforståelser som potensielt kan få store konsekvenser for den minoritetsspråklige tolkebrukeren. Slike misforståelser kan oppstå i alle deler av offentlig sektor, men får ekstra store konsekvenser innenfor blant annet helse og rettsvesen, og kan for eksempel føre til at vedtak i asylsaker, politisaker, barnevernssaker, skilsmisssaker, stønadsaker og lignende fattes på uriktig grunnlag. Det kan også føre til uriktig informasjon knyttet til helse, mangelfull informasjon om rettigheter til utdanning mv. Tolker som ikke dukker opp til avtale, er også et problem. Noen ganger blir avtalen avlyst, andre ganger blir den gjennomført tross store språklige utfordringer. Mangel på fremmøtetolker i store deler av landet kan også skape en rettsikkerhetsutfordring. I mange tilfeller velger den minoritetsspråklige å prøve å snakke norsk framfor å bruke skjerm- eller telefontolk. Selv om det også er de som foretrekker samtaler der tolken er på skjerm eller telefon, kan dette være en utfordring for de med lavdigital kompetanse.

9.3 Anbefalinger

De minoritetsspråklige tolkebrukerne tegner et sammensatt bilde av tolkesituasjonen. Det meste av variasjonen er knyttet til de ulike gruppernes historiske og rettslige stilling. Når det gjelder rettslig stilling er det særlig de nyere minoritetsspråklige

tolkebrukerne som opplever de største utfordringene. Tolking overfor denne gruppa er regulert gjennom tolkeloven, som gir det offentlige en plikt til å bruke kvalifisert tolk i møter med minoritetsspråklige der samtalepartnerne ikke behersker et felles språk. Disse minoritetsspråklige tolkebrukerne har imidlertid ingen individuell rett til tolk. Dette skiller dem fra de to andre gruppene, der tegnspråklige har rettigheter til tolk etter folketrygdloven og samiskspråklige har rettigheter etter sameloven. De konkrete anbefalingene vil derfor i første rekke omhandle de nyere minoritetsspråklige tolkebrukerne. Dette betyr ikke at etterlevelsen av lovverket for tegnspråklige og samiskspråklige er uten utfordringer. Anbefalinger av generell karakter vil derfor kunne gjelde også disse gruppene.

Våre anbefalinger omfatter både bruker- og systemnivå. Anbefalingene tar utgangspunkt i de konkrete beskrivelsene som formidles gjennom brukerintervjuene, og i forlengelsen av dette, hvilke implikasjoner dette har på systemnivå. I våre analyser ser vi brukererfaringene i lys av tidligere forskning, evalueringer og offentlige utredninger, samt egen kjennskap til de aktuelle språkgruppene og deres beskrivelser av utfordringsbildet. Her bygger vi både på skriftlige kilder og ikke minst på den innsikten som er formidlet gjennom våre minoritetsspråklige medforskere i prosjektet.

- 1. Innføring av en rett til tolk for nyere minoritetsspråklige i møter med det offentlige*
Tolkeloven pålegger offentlige instanser å bruke tolk dersom samtalepartene ikke kan kommunisere gjennom et felles språk. Loven gir derimot ikke de minoritetsspråklige en rett til tolk slik tegnspråklige og samiskspråklige allerede har i dag. En rettighet kan bidra til å gjøre nyere minoritetsspråklige til en mer aktiv part og redusere maktubalansen i møter mellom det offentlige og minoritetsspråklige tolkebrukere. Gjennom rettighetsfesting vil de selv kunne vurdere behovet for tolk og i forlengelsen av dette også gis anledning til selv å bestille tolketjenester i møte med det offentlige.
- 2. Opplæring i bruk av tolk for minoritetsspråklige tolkebrukere*
Kvalitet i samtaler der det benyttes tolk forutsetter at begge parter har kunnskap om dette som samtaleform. Dette handler både om hvordan samtalen foregår, om tolkens rolle og om de etiske forpliktelsene tolken har. Kunnskap om tolking kan bidra til å redusere misforståelser, og det kan gjøre de minoritetsspråklige tolkebrukerne mer bevisst på hvilke forventninger og krav de kan ha til tolken. For de som har rett til introduksjonsprogram gjennom integreringsloven, bør

bruk av tolk være en obligatorisk del av opplæringen. Det bør i tillegg utvikles informasjon om bruk av tolk som er tilgjengelig på de største minoritetsspråkene.

3. *Opplæring om tolkeloven til ansatte i offentlig sektor*

Videre vil vi anbefale økt opplæring av offentlig ansatte. Opplæringen må omfatte både intensjonene med tolkeloven og sentrale bestemmelser som plikten til å bruke kvalifiserte tolker og forbud mot å bruke barn som tolk. Informasjonen må både formidles skriftlig (nettbasert) og gjennom informasjonskanaler som ulike deler av offentlig sektor benytter i opplæring og informasjonsformidling. Konkret må opplæringen omfatte:

- bestilling av tolk
- krav til kvalifikasjoner og klageadgang
- informasjon om tolkens rolle – rettigheter og etiske retningslinjer
- tolkerollen, forberedelser og gjennomføring av en samtale med tolk

4. *Bruk av tolk som obligatorisk tema i profesjonsutdanningene*

Profesjonsutøvere innenfor helse, velferd, flyktningrelaterte tjenester og politi er blant de som i størst grad møter nyere minoritetsspråklige. Det er særlig viktig å få kunnskap om regelverket knyttet til bruk av tolk gjennom grunnutdanningene. Opplæringen bør inneholde trening i bruk av tolk – ikke bare teoretisk kunnskap.

5. *Økt fokus på etiske problemstillinger og tolking i sårbare situasjoner*

I utdanning av tolker bør det legges større vekt på tolking i sårbare situasjoner. Tolkenes etiske forpliktelser må både omfatte holdninger til utsatte grupper og opplæring og trening i å tolke i situasjoner der den minoritetsspråklige skal motta eller formidle budskap som er emosjonelt krevende. Dette kan for eksempel være samtaler knyttet til helserelevante spørsmål, ulykker, rettssaker, asylsaker, barnevernssaker eller andre samtaler som dreier seg om vanskelige tema eller dramatiske hendelser.

6. *Utvikling av et forbedret bestillingssystem for tolketjenester, samt regulering av tolkenes lønns- og arbeidsvilkår*

Med unntak av tolketjenester for tegnspråklige innbyggere, er tolketjenester i dag et uregulert marked med store forskjeller fra kommune til kommune. Private tolketjenester dominerer i store deler av landet og mange av disse verken

oppgir eller kan garantere tolketjenester som oppfyller kravene i tolkeloven. Tolkeregisteret representerer et skritt i riktig retning, men er lite egnet som bestillingssystem. En framtidig modell kan være å videreutvikle tolkeregisteret slik at det også kan ivareta en slik bestillerfunksjon. Andre modeller bør også utredes. I en slik utredning bør det inngå regulering av lønns- og arbeidsvilkår for tolker. Regulering av lønn og arbeidsvilkår vil kunne redusere konkurranse om tolkeoppdrag og bidra til å unngå at tolker avlyser eller ikke dukker opp til avtaler hvis andre oppdrag framstår som mer lukrative. I dag oppleves dette som et betydelig problem.

7. Utviklingsprosjekt for å bidra til større bevissthet om betydningen av gode tolketjenester

I tjenester som ofte benytter tolketjenester bør det etableres et utviklingsprosjekt der offentlig ansatte får trene på bruk av tolk og gjennom dette oppnå en større bevissthet om egen tolkebruk. På virksomhetsnivå kan dette bidra til å utvikle et system for integrering av tolketjenester i det daglige arbeidet. For å sikre dokumentasjon og kollektiv læring bør prosjektet følgeforskes.

8. Tilsyn og varsling

I intervjuene med de minoritetsspråklige tolkebrukerne har ikke tilsyn og varsling vært et eget tema. Det er imidlertid flere som har uttrykt misnøye med tolker og tolketjenester, både når det gjelder tolkenes språklige kvalifikasjoner og tolkeetiske forhold, og når det gjelder formidling og tilgang på tolker. Maktubalansen mellom minoritetsspråklige som tolkebrukere på den ene siden og tolker, tolketjenester og offentlige tjenesteytere på den andre siden, kan gjøre det vanskelig både å varsle og å klage. Et system der statsforvalteren har tilsynsplikt vil kunne kombineres med et varslingssystem der varsleren kan være anonym. Dette i seg selv vil kunne fungere skjerpene på de som formidler og utfører tolketjenester. Et system for tilsyn og varsling bør derfor utredes.

Referanser

- Abusland, Å., Tørdal, R. M. & Engan, O. (2020). Fornorskningsspolitikk og samisk språk. Fagartikkel Norsk digital læringsarena (NDLA). Lastet ned 10.02.2023. <https://stier.ndla.no/learningpaths/1491/step/9891>
- Agenda Kaupang (2021). *Tolking i offentlig sektor 2020*. Oslo: Agenda Kaupang
- Akin, D., Wold, L. K., Stokke, M. & Skarli, J. B. (2022). *På leting etter trygghet: Integrering av LHBTIQ+-flyktninger i Norge*. Østlandsforskning: Skriftserien 25
- Akin, D. (2016). Queer Asylum seekers: translating sexuality in Norway. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 43(3), s. 458-474
- Akin, D. (2021). How to Make a Credible and Genuine LGBT Asylum Seeker: A Discursive Perspective on the Legal Developments in Norway. I A. Hellum & A. Sørli (Red.), *Frihet, likhet og mangfold: Kjønnssidentitet og seksuell orientering i rettslig, medisinsk og samfunnsvitenskapelig kontekst*. Gyldendal.
- Balto, Asta Mitkijá (2018). *Kulturveileder – for arbeid med samiske pasienter og deres pårørende*. Utviklingssenter for sykehjem og hjemmetjenester til den samiske befolkningen i Finnmark.
- Berg, B. (2011). "Lost in translation? Om kulturell brobygging og bruk av tolk som kommunikasjons hjelpemiddel. I Berg, B. & Ask, T. A. (Red.), *Minoritetsperspektiver i sosialt arbeid*. Universitetsforlaget.
- Berg, B. (2012). *Innvandring og funksjonshemming*. Universitetsforlaget.
- Berg, B. (2018). Kommunikasjon via tolk - faglighet, rettssikkerhet, makt og avmakt. I Berg, B., Haugen, G. M. D., Elvegård, K. & Kermit, K. (Red.). *Marginalitet, sårbarhet, mestring. Etske og metodiske utfordringer i praksisnær forskning*. Universitetsforlaget.
- Berg, B. & Ask, T. (Red.) (2012). *Innvandring og funksjonshemming*. Universitetsforlaget.
- Berg, B., Caspersen, J., Garvik, M., Paulsen, V. & Svendsen, S. (2018). *Bruk av tolk i barnevernsinstitusjoner og omsorgssentre for enslige mindreårige*. NTNU Samfunnsforskning.
- Berg, B., Haugen, G. M. D., Elvegård, K. & Kermit, P. S. (Red.). *Marginalitet, sårbarhet, mestring. Etske og metodiske utfordringer i praksisnær forskning*. Universitetsforlaget.
- Berg, B & Paulsen, V. (Red.) (2021). *Møter mellom minoriteter og barnevernet*. Universitetsforlaget.
- Berg, B. & Söderström, S. (2012). Bruk av tolk i vanskelige kommunikasjons situasjoner. I Berg, B. og Ask, T. (Red.), *Innvandring og funksjonshemming*. Universitetsforlaget.
- Berg, B. & Tronstad, K. R. (2015). *Levekår for barn i asylfasen*. NTNU Samfunnsforskning

- Berge, S. S. (2020). Læreres forventninger til tegnspråktolkers yrkesrolle i videregående opplæring. *Spesialpedagogikk*, 3(6), s. 47-61.
- Buzungu, H. F. (2021). *The space between: Language discordant social work in Norway*. Doktorgradsavhandling. OsloMet.
- Buzungu, H. F. & Hansen J. B. (2020). Bridging divides in the interpreting profession. *International Journal of Interpreter Education*. ISSN 2150-5772. 2)12), s. 57–62
- Bø, B. P. (2010). Det flerkulturelle barnevernsarbeidet - utfordringer, erfaringer og kompetansebehov. I M. S. Kaya, A. Høgmo og H. Fauske (Red.), *Integrasjon og mangfold: Utfordringer for sosialarbeideren*. Cappelen Akademiske forlag.
- Czapka, E. A., Gerwing, J. & Sagbakken, M. (2019). Invisible rights: Barriers and facilitators to access and use of interpreter services in health care settings by Polish migrants in Norway. *Scandinavian Journal of Public Health*, 47(7), s. 755-764.
<https://doi.org/10.1177/1403494818807551>
- Deriskadic, I. (2013). *Flerkulturelle familier i møte med barnevernets undersøkelse - Erfaringer, muligheter og utfordringer*. Masteroppgave i velferdsstudier. Universitetet i Agder.
- Fylkesnes, M. K. & Netland, M. (2012). God praksis i møte med etniske minoritetsfamilier i barnevernet: saksbehandlers og foreldres erfaringer. *Norges barnevern*, 89 (4), s. 220-235.
- Goffman, Erving (1959). *The Presentation of Self in Everyday life*. Bantam Doubleday Dell Publishing Group
- Handulle, A. (2013). "Du vet de tenker at jeg bare er en stor afrikansk mann, ikke pappa". Masteroppgave. Universitetet i Stavanger.
- Haualand, H. (2011). Interpreted ideals and relayed rights: Video interpreting services as objects of politics. *Disability Studies Quarterly* 31(4).
<https://doi.org/10.18061/dsq.v31i4.1721>
- Haualand, H. (2012). *Interpreting Ideals and Relaying Rights*. Doktorgradsavhandling. Universitetet I Oslo.
- Haualand, H. (2014). Video interpreting services: Calls for inclusion or Redialling exclusion? *Ethnos* 79, s. 287–305. <https://doi.org/10.1080/00141844.2012.688756>
- Homme, M. (2022). «Jeg er asylsøker for å være meg!»: En kvalitativ studie blant skeive asylsøkere på intervju med Utlendingsdirektoratet/Utlendingsnemda. Masteroppgave. Universitetet i Oslo
- IMDi (2007). *Tolkeformidling i offentlig sektor - Etterspørsel og tilbud*. IMDi.
- IMDi (2008). *Bruk av tolk i barnevernet*. IMDi-rapport 5-2008. IMDi. Hentet fra:
<https://www.imdi.no/contentassets/6d10fa98ef844db8a90f02109ecaf43e/bruk-av-tolk-i-barnevernet.pdf>

- IMDi (2009). *Bruk av tolk i straffesakskjeden*. IMDi-rapport 6-2009. IMDi.
- IMDi (2011a). «Mora mi forstår ikke når lærerne snakker» *Bruk av tolk i grunnskolen i Oslo*. IMDi-rapport 2-2011. IMDi.
- IMDi (2011b). *Rett til informasjon ved språkbarrierer - Bruk av tolk i Arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV)*. IMDi-rapport 3-2011. IMDi.
- Jareg, K. & Pettersen, Z. (2006). Tolk og tolkebruker- to sider av samme sak. Fagbokforlaget
- Kale, E. (2006). «Vi tar det vi har». Om bruk av tolk i helsevesenet i Oslo. NAKMIs skriftserie om minoriteter og helse 2/2006.
- Kermit, P., Mjøen, O. M. & Olsen, T. (2011). Safe in the hands of the interpreter? A qualitative study investigating the legal protection of Deaf people facing the criminal justice system in Norway. *Disability Studies Quarterly (DSQ)*, vol 31(4).
<https://doi.org/10.18061/dsq.v31i4.1714>
- Kermit, P. & Berge, S. S. (2018). Tegnspråktolkning i videregående skole. Inkludering og skoletolkens yrkesansvar. I H. Haualand, A.-L. Nilsson & E. Raanes (Red.), *Talking: språkarbeid og profesjonsutøvelse* (s. 353-369). Gyldendal Akademisk.
- Kjelaas, I. (2016). *Barns deltakelse i institusjonelle samtaler. En studie av samtaler mellom enslige asylbarn og miljøarbeidere på omsorgssenter*. Doktoravhandling. NTNU.
- Kjelaas, I. & Eide, K. (2015). Barnets stemme i tolkemedierte samtaler. *Norges Barnevern*, 92(2), s. 108-122.
- Kriz, K. & Skivenes, M. (2010). Lost in Translation: How Child Welfare Workers in Norway and England Experience Language Difficulties when Working with Minority Ethnic Families. *The British Journal of Social Work*, 40 (5), s. 1353–1367.
- Kriz, K. & Skivenes, M. (2011). How welfare workers view their work with racial and ethnic minority families: The United States in contrast with Norway and England. *Children and Youth Services Review*, 33 (10), s. 1866- 1874.
- Leeson, L. & Foley-Cave, S. (2007). Deep and meaningful conversation: Challenging interpreter impartiality in the semantics and pragmatics classroom. I M. Metzger & E. Fleetwood (Red.), *Translation, Sociolinguistic, and Consumer Issues in Interpreting* (s. 45-70). Gallaudet University Press
- Leeson, L., Sheikh, A. A., Rozanes, I., Gregan, C., & Matthews, P. A. (2014). Critical care required: Access to interpreted health care in Ireland. I M. Metzger (Red.), *Health Care Interpreting* (s. 185–232). Gallaudet University Press.
- Lillevik, R. & Tyldum, G. (2018). *En mulighet for kvalifisering Brukerundersøkelse blant deltakere i introduksjonsprogrammet*. Fafo-rapport 2018:35. Fafo
- Lindi, Gudrun Eriksen (2020). *Utviklingsprosjektet Samisk krisesenter*. Forprosjekt. Karasjok kommune

- Marschark, M., Peterson, R. & Winston, E. A. (Red.) (2005). *Sign Language Interpreting and Interpreter Education. Directions for Research and Practice*. Oxford University Press.
<https://doi.org/10.1093/acprof/9780195176940.001.0001>
- Mld. St. (2015-2016). Nasjonal helse og sykehusplan. Helse- og omsorgsdepartementet. [Meld. St. 11 \(2015–2016\) \(regjeringen.no\)](#)
- Meulder, M. de & Hualand, H. (2019). Sign Language Interpreting Services: A Quick Fix for Inclusion? *Translation & Interpreting Studies: The Journal of the American Translation & Interpreting Studies Association*, 16:1 (2021), pp. 19–40. Published online: 6 September 2019. doi:10.1075/tis.18008.dem
- Mjøen, O. M. & Kermit, P. S. (2018) Døve mennesker møte med politi og rettsvesen - barrierer og muligheter. I B. Berg, G. M. D. Haugen, Elvegård, K. & Kermit, P. S. (Red.), *Marginalitet, sårbarhet, mestring. Etske og metodiske utfordringer i praksisnær forskning*. Universitetsforlaget.
- Napier, J. (2002). *Sign language interpreting: Linguistic coping strategies*. Coleford: Douglas McLean.
- Napier, J. & Haug, T. (2017). Justisigns: A European overview of sign language interpreting provision in legal settings. *Law, Social Justice and Global Development*, 2016(2).
- Napier, J., Skinner, R. & Turner, G. H. (2017). “It’s good for them but not so for me”: Inside the sign language interpreting call centre. *Translation & Interpreting* 9(2), s. 1–23.
<https://doi.org/10.12807/ti.109202.2017.a01>
- Nicodemus, B., Swabey, L. & Taylor, M. (2014). Preparation strategies used by American Sign Language–English interpreters to render President Barack Obama’s inaugural address. *The Interpreter’s Newsletter* 19: 27–44.
- Nilsson, A.-L., Turner, G. H., Sheikh, H. & Dean, R. (2013). *MEDISIGNS: A Prescription for change. Report on EU healthcare provision for deaf sign language users*. Intersource Group.
- [NOU 2007: 7 \(2007\). Fritz Moen og norsk strafferettspleie. Justis- og politidepartementet.](#)
- NOU 2014: 8 (2014). *Talking i offentlig sektor — et spørsmål om rettssikkerhet og likeverd*. Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet.
- NOU 2016:18 (2018). Hjertespråket. Forslag til lovverk, tiltak og ordninger for samiske språk. Kommunal- og moderniseringsdepartementet.
- NOU 2019: 20 (2019). *En styrket familietjeneste – En gjennomgang av familieverntjenesten*. Barne- og familiedepartementet.

- Olsen, T., & Kermit, P. S. (2015). Sign language, translation, and rule of law–deaf people’s experiences from encounters with the Norwegian criminal justice system. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 17(sup1), s. 23-41.
- Olsen, T., Mjøen, O. M., Rønning, H., & Kermit, P. S. (2010). *Tegn, tillit og troverdighet. Om rettssikkerhet for døve og hørselshemmede*. NF-rapport 11/2010. Nordlandsforskning
- Oslo Economics (2022). *Kunnskapsutvikling på tolkefeltet: Delprosjekt 3 – samfunnets fremtidige behov for tolker*. OE-rapport 2022-39
- Paulsen, V., Michelsen, H. & Brochmann, M. (2015). *Barnevernets arbeid med barn i asylsøkerfasen. Faglige utfordringer og barrierer i mottaksapparatet*. Trondheim: NTNU Samfunnsforskning.
- Paulsen, V., Svendsen, S., Tøndel, G., Kaasbøll, J., Ådnanes, M., Thaulow, K. & Midtgård, T. (2020). *Skeive barn og unge i barnevernet. En studie av barnevernets praksis og tilnærming*. NTNU Samfunnsforskning.
- Paulsen, V., Thorshaug, K. & Berg, B. (2014). *Møter mellom innvandrere og barnevernet. Kunnskapsstatus*. NTNU Samfunnsforskning.
- Proba (2019). *Barrierer for bruk av kvalifisert tolk i introduksjonsprogrammet*. Rapport 19-12. Hentet fra: <https://www.imdi.no/contentassets/f41a13cc698647d189f7adb71a22a45d/barrierer-for-bruk-av-kvalifisert-tolk-i-introduksjonsprogrammet.pdf>
- Randal, S. B. (2009). *Hvordan forstår og vektlegger barnevernarbeidere etnisitet i arbeidet med minoritetsetniske barn og deres familier?* Masteroppgave i Barnevern. Universitetet i Bergen.
- Ringsø, T. & Agerup, C. (2018). To profesjoner i et klasserom – utfordringer og muligheter i det tolkemedierte klasserommet. I H. Hualand, A.-L. Nilsson & E. Raanes (Red.), *Talking: språkarbeid og profesjonsutøvelse* (s. 336-351). Gyldendal Akademisk.
- Russell, D. (2012). Court/legal interpreting. I Y. Gambier & L. Van Doorslaer (Red.), *Handbook of Translation Studies* (s. 17-21). John Benjamins. <https://doi.org/10.1075/hts.3.cou1>
- Saus, M. (2021). Gjenoppretting og forsoning i barnevernets møte med urfolk og nasjonale minoriteter. I V. Paulsen & B. Berg (Red.), *Møter mellom innvandrere og barnevernet. Kunnskapsstatus*. NTNU Samfunnsforskning
- Stone, C. & Russell, D. (2014). Conference interpreting and interpreting teams. I R. Adam, C. Stone, S. D. Collins, & M. Metzger (Red.), *Deaf Interpreters at Work: International Insights* (s. 140-156). Gallaudet University Press.
- Stubberud, E. & Akin, D. (2018). *Alene og skeiv. En studie av livssituasjonen for skeive enslige mindreårige asylsøkere i omsorgssentre og asylmottak*. KUN-rapport.

- Tate, G. & Turner, G. H. 2002. The code and the culture. Sign language interpreting – In search of the new breed's ethics. I F. Pöchacker & M. Schlesinger (Red.), *The Interpreting Studies Reader* (s. 371-385). Routledge.
- Thoutenhoofd, E. D. (2005). The sign language interpreter in inclusive education. *The Translator* 11(2), s. 237–258. <https://doi.org/10.1080/13556509.2005.10799200>
- Turner, G. H. & Napier, J. (2014). On the importance of professional sign language interpretation to political participation. I A. Pabsch (Red.), *UNCRPD Implementation in Europe – A Deaf Perspective. Article 29: Participation in Political and Public Life* (s. 54-70). Brussels: European Union of the Deaf.
- UKOM. (2021). *Undersøkelse etter drukningstragedien i Tromsø. Hva kan vi lære om integrering og flyktningshelse?* Rapport 3-2021. Hentet fra: <https://ukom.no/rapporter/undersokelse-etter-drukningstragedien-i-tromso/innledning>
- Warnicke, C. & Plejert, C. (2012). Turn organisation in mediated phone interaction using Video Relay Service (VRS). *Journal of Pragmatics* 44(10), s. 1313–1334 <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2012.06.004>
- Winston, E. A. (Red.) (2004). *Interpretability and Accessibility of Mainstream Classrooms*. Gallaudet University Press.
- Wit, M. de & Sluis, I. (2014). Sign language interpreter quality: the perspective of deaf sign language users in the Netherlands. *The Interpreter's Newsletter*, 19 (2014), s. 63-85
- Young, A., Napier, J. & Oram, R. (2019). The translated deaf self, ontological (in)security and deaf culture. *The Translator*, 25(4), s. 349-368, [DOI:10.1080/13556509.2020.1734165](https://doi.org/10.1080/13556509.2020.1734165)
- Ørvig, K. (2007). *Tolken som Redskap eller kulturinformant? Et samhandlingsstudie av tolkede klientsamtaler i sosialtjenesten*. Doktoravhandling. Universitetet i Tromsø.
- Ørvig, K. (2009) Lost in translation i møte med det offentlige. *Sosiologisk Tidsskrift*, 17(4), s. 333-351.
- Aadnesen, B. N. (2012). *“Jeg kan ikke være den afrikanske mammaen i Norge. Men de må også skjønne at min bakgrunn er en del av meg”*. Doktoravhandling i sosialt arbeid. NTNU.

