

## **Masteroppgave i praktisk kunnskap**

### **Møtets kompleksitet**

Utforsking av tolkers profesjonsutøvelse

basert på praksisfortellinger

# Innhold

<b>Forord</b> .....	<b>5</b>
<b>Sammendrag</b> .....	<b>7</b>
<b>Summary</b> .....	<b>8</b>
<b>1. Innledning</b> .....	<b>10</b>
Oppgavens oppbygging.....	11
Kort om meg og min bakgrunn.....	11
Møte med tolk.....	12
Rammefortelling.....	13
<b>2. forskning i praktisk kunnskap</b> .....	<b>15</b>
<b>Kunnskapsbegrepet og ulike kunnskapsformer</b> .....	<b>15</b>
Teoretisk kunnskap .....	16
Praktisk kunnskap.....	16
<b>Fortellinger som utgangspunkt for forskning på praktisk kunnskap</b> .....	<b>18</b>
Hva kjennetegner en fortelling? .....	18
Fenomenologi og hermeneutikk .....	19
.....	20
Praksishistorikk og bakgrunn: tolking som praksis og som tradisjon .....	21
<b>Tolken slik vi kjenner den i dag</b> .....	<b>23</b>
Tolkens etiske retningslinjer.....	24
<b>Etikk, profesjon og profesjonsetikk</b> .....	<b>27</b>
Etikk .....	27
Profesjon. ....	27
Profesjonsetikk .....	29
Tre viktige kjennetegn ved profesjonsetikk: .....	30
Tolk er tolk.....	32
Oppsummering.....	35
<b>Viktige dialogpartnere og et verktøy for refleksjon</b> .....	<b>36</b>
Patrick Kermit .....	36
Erving Goffman.....	38
Profesjonsspråk og refleksjonens anatomi. ....	40
<b>Metode</b> .....	<b>42</b>
Metode og forskningsdesign.....	42
Refleksjon over forskningsspørsmålet .....	43
Metodisk tilnærming og forskningsverktøy, den kvalitative forskningsprosessen. ....	43
Rekruttering av informanter .....	45

Forberedelse av intervju/ samtale .....	47
Gjennomføring av intervjuene og forskningseffekt/ min rolle som intervjuer .....	48
Å forske i eget felt .....	49
Refleksjoner omkring metode og gjennomføring .....	50
Transkribering og bearbeiding av data.....	52
<b>Troverdighet, bekreftbarhet og overførbarhet. ....</b>	<b>54</b>
Etiske utfordringer.....	55
Oppsummering.....	56
<b>4. Empiri og drøfting.....</b>	<b>58</b>
Fortelling 1. Konflikt .....	58
Fortelling 2. Jobbintervju.....	59
Fortelling 3. Skoletolk.....	59
Fortelling 4. Minnestund .....	60
Fortelling 5. Lærling.....	61
<b>Drøftinger av praktisk kunnskap via fortellinger .....</b>	<b>62</b>
Empiri og analyse .....	62
Møtet.....	63
Møtet mellom mennesker.....	63
Å samarbeide.....	68
Tillit.....	70
Før-møtet og etter-møtet er også møtepunkt.....	76
Postrefleksjon.....	82
<b>Empiri og refleksjon i nytt lys.....</b>	<b>82</b>
Møtets kompleksitet .....	83
Tillitsbegrepets komplekse innramming: .....	84
Rollebegrepets kompleksitet: .....	84
Praktiske implikasjoner .....	85
<b>5. Oppsummering.....</b>	<b>86</b>
Min rammefortelling i nytt lys.....	86
<b>Nye forskningsspørsmål.....</b>	<b>87</b>
<b>Avslutning:.....</b>	<b>88</b>
6. Litteraturliste: .....	89
Liste over selvalgt litteratur ved.....	95
Selvalgt pensum: godkjent/.....	95
.....	95
.....	95



## Forord

Denne masteravhandlingen er et forskningsarbeid som setter søkelyset på tolkens handlinger i praksis og spinner ut fra en genuin interesse fra mange års erfaring fra arbeidet som tolk og i en tolketjeneste i stadig utvikling. De siste års faglige diskusjoner omkring tolkers handlinger og handlingsrom har vært avgjørende for mitt valg av tema. Som profesjonsutøver har jeg fått erfare at mange har meninger omkring hvordan min profesjon skal utføres. Dette er meninger som stort sett er basert på enten førstehånds eller andrehånds erfaringer og svært få av dem er basert på forskning omkring hva som virkelig utspiller seg i praksis. Med dette arbeidet har jeg fått mulighet til å sette fokus på et kunnskapsfelt som er ennå lite forsket på og dokumentert.

Jeg er opptatt av hverdagshendelsene og gjennom oppgaven vil jeg ta dere med inn i refleksjoner omkring hvordan et utvalg tolker utøver sin profesjon i praksisfeltet. Jeg har valgt å bruke deres historier fra praksis som utgangspunkt for refleksjon omkring handlinger i den praktiske profesjonshverdag. Målet har vært å søke ny kunnskap ved å dokumentere og skriftliggjøre noe av den praktiske kunnskapen som utøves og på den måten gjøres tilgjengelig for videre refleksjon og forskning.

Det er mange som har en del av æren for at dette arbeidet har kommet i mål. Selv om det er jeg som har gjort mesteparten av det beviselige, har jeg vært helt avhengig av et godt støtteapparat som jeg ønsker jeg å takke.

Først og fremst vil jeg bringe en stor takk til min arbeidsgiver NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag, avd Trondheim, som har investert i meg og utdannelsen min, gitt meg tid, rom og ressurser til å ta fatt på dette arbeidet, tusen takk for at dere har satsset på meg!

Deretter vil jeg takke kollegene mine, spesielt tolkegruppa og tolkeformidling for gode diskusjoner, nyttige innspill, for at dere har stilt opp som informanter og bydd på kunnskapen deres. Det har betydd mye for meg! Og ikke minst, at dere i tolkegruppa har stått på litt ekstra for at jeg skulle få mulighet til å fordype meg, i perioder være fraværende fysisk og i perioder vært fysisk til stede men mentalt fraværende, dere har tatt oppdragene mine når det har vært behov for det, tusen takk!

Senter for praktisk kunnskap ved Nord Universitet i Bodø er et fantastisk studiested! Et studiested jeg virkelig kan anbefale. Tusen takk til lærere og medstudenter for ei flott reise

gjennom disse fire studieårene, dere har beriket livet mitt både som praktiker og privatperson.

En helt spesiell takk til min veileder James McGuirk som med stort tålmod og kloke innspill, har veiledet meg gjennom en til tider kaotisk prosess, men du har hatt tro på meg, det har jeg satt veldig pris på!

Eli Raanes, tusen takk! Dine innspill og ditt kyndige blikk har vært svært viktig for meg.

En stor takk også til min gode venn gjennom 20 år, Øystein Raade, for at du har tatt deg tid til å lese korrektur samt bidra med din ærlighet, dine spørsmål og ikke minst all teknisk support.

Tusen takk til mamma og pappa som har familiens «masterhelpensjonsordning». Mamma, alltid klar for å høre på meg og utfordre meg i mine mer eller mindre gjennomtenkte refleksjoner. Pappa, mitt store forbilde på nettopp kjernen i oppgaven, praktisk kunnskap! Tusen takk, dere to, for oppvartning, omsorg, fine diskusjoner og masterstipend.

Storesøster Siv, gode venninne Mari, tusen takk for at dere stupte inn helt på tampen og bidro med tips og råd, korrekturlesing og mastererfaring. Det var til stor hjelp

Tusen takk til deg, Ellen Johanne, for at du bidro med din engelskkompetanse.

Til sist og aller mest til mannen min, Vebjørn, som har holdt stø kurs på familieskuta disse årene og spesielt nå på slutten, jeg er imponert! – og ungene våre, Brynjar, Gaute, Skage og Elida, tusen takk for at dere har heiet på meg, fra første dag og helt til mål. Jeg vet det har kostet dere også, nå skal vi kose oss sammen, for nå er jeg ferdig!

## Sammendrag

Praktisk kunnskap er ikke et nytt fenomen som akademisk kunnskapsområde. Likevel har området ennå i liten grad vært gjenstand for forskning og er derfor lite dokumentert. En måte å artikulere og dokumentere praksis på er gjennom historier fra praksisfeltet. Med denne masteravhandlingen er mitt mål å gi et innblikk i tolkens yrkespraksis. Denne kan være svært kompleks og by på en rekke mellommenneskelige møtesituasjoner. Historiene et utvalg tolker forteller, har et spesielt fokus på tolkers profesjonsutøvelse i situasjoner hvor mennesker møtes ansikt til ansikt.

Jeg har valgt en kvalitativ forskningstilnærming. Empirien er basert på fem historier med påfølgende dybdeintervju. Fortellingene blir gjenstand for refleksjon og drøfting. Målet er at boklig kunnskap i kombinasjon med empiri og refleksjon skal bringe oss videre og gi økt innsikt i tolkens handlinger i praksis.

Noen sentrale funn som identifiseres som konstituerende elementer i denne studien er blant annet *møtets kompleksitet*, viktigheten av *samarbeid*, forskjellige former og grader av *tillit* og hvilke implikasjoner disse elementene har for tolkers hanslingrom og rolleutøvelse. Tillit er et begrep som er velkjent blant tolker og brukere av tjenesten. Ved hjelp av blant annet Grimens teori om tillit skal jeg forsøke å få fram kompleksiteten i et fenomen som i ulik grad påvirker møtet mellom de som deltar i tolkede samtaler.

Tolker samarbeider. De samarbeider med kolleger og med personene i tolkemedierte samtaler. Dette samarbeidet kan identifiseres på ulike måter og gir utslag på forskjellige nivå. Det viser seg at graden av vilje til samarbeid er avgjørende for de valg tolken tar i situasjonen. Dette innebærer også i noen situasjoner at tolken tar ansvar for at situasjonen forløper godt.

Kermits teori deler tolkens yrkesetikk inn i det instrumentelle prinsipp og det praktisk etiske prinsipp, samt Goffmans teori vektlegger bevissthet omkring hvilke roller vi til enhver tid ikler oss. Disse er blant de teoretiske diskusjonspartnerne jeg benytter meg av når jeg skal forsøke å artikulere tolkers handlinger i praksis.

Avslutningsvis vil jeg oppsummere funnene, mulige konsekvenser de vil få for praksisfeltet samt foreslå nye forskningsspørsmål.

## Summary

Practical knowledge as a phenomenon is not new field within the academic field of knowledge. Still, the field has of yet been subject to scarce amount of research and is therefore not well documented. A way to articulate and document practices is by collecting narratives from the field of practice. With this master thesis, my aim is to document what a good interpreter does in her/his practice. The practice might be very complex and offer a wide range of inter-human situation of meetings. The narratives a selection/sample of interpreters' recount, direct special attention to interpreter's professional conduct when interpreting meetings where people meet face to face.

I have chosen a qualitative research approach. The empirical data is based on five narratives and in-depth interviews where the narratives constitute the basis for reflection and discussion. The aim is to combine knowledge from books, empirical knowledge and reflection to help us take a step further and increase our knowledge of interpreter's actions in day-to-day practice.

Main findings which identify constituted elements in my study are, among other thing, the *complexity of the meeting*, the importance of *collaboration*, the different levels and forms of *confidence* and the implications these have on the interpreter's role and her/his role space. Confidence is a well-known concept both among interpreters and clients of the interpreter service. Using Grimen's theory of confidence am I trying to enlighten the complexity of the phenomenon which to a various degree influence interpreted situations.

Interpreters collaborate; collaborate with other interpreters present and with the persons in the interpreter-mediated meeting. The collaboration can be identified differently and have, on various levels, different outcomes. It is shown that the degree of willingness to collaborate in the meeting, decisively affect the choices made by the interpreter whilst interpreting. The implication of this is that the interpreters make choices to make sure that the meeting is carried out well.

Kermit's theory of interpreter's dual professional conduct; the instrumental and the practical ethical principles, together with Goffman's theory which emphasize consciousness about the



various roles we at all times hold, are among the theoretical discussion partners I use when trying to articulate interpreter's actions in their practice.

Finally, I will sum up my findings, possible implications for the field of practice and suggest new research questions.

## 1. Innledning

Jeg er tolk. Jeg tolker mellom mennesker som har behov for å møtes og samhandle, men som ikke kan hverandres språk. Jeg har mange års erfaring som profesjonsutøver og ønsket med dette masterstudiet å søke ny kunnskap på det området jeg har lengst fartstid innenfor, altså praksisfeltet.

Da jeg begynte som student ved Senter for praktisk kunnskap ved Nord Universitet, ble vi bedt om å skrive ned en hendelse fra praksis som hadde preget oss som praktikere. Jeg skrev ned en praksishistorie som ble mitt bidrag til å dokumentere noen utfordringer man kan stå i som profesjonsutøver.

I tillegg til min praksishistorie er dette forskningsarbeidet også basert på andre tolkers erfaringer fra praksis og ved hjelp av i alt fem praksishistorier har jeg hatt som mål å dokumentere noe av den praktiske kunnskapen som viser seg i tolkers profesjonsutøvelse, hva som ligger til grunn og hvilke refleksjoner som ligger bak de forskjellige valgene som blir tatt. Disse fortellingene vil bli gjenstand for refleksjon og analyse og belyse noe av kompleksiteten og bredden i tolkeyrkets praktiske kunnskapfelt.

Å dokumentere praksis er å gjøre den tilgjengelig for videre refleksjon og forskning. For å øke kunnskapsnivået på området som handler om praksis og tolkens profesjonsutøvelse, er empirien i oppgaven fortellinger som er fortalt av tolker med lang erfaring fra praksisfeltet. Behovet for å forske i og dokumentere praksis har også en sterk motivasjon fra debatten som oppstod etter at Agenda Kaupang la fram sin rapport «Helhetlig gjennomgang av tolkeområdet» (2016) og debatten som fulgte.

### **Problemstilling:**

Hva gjør en tolk i praksis?

### **Forskningsspørsmål:**

Hva kan utforskning av praksisfortellinger lære oss om tolkers profesjonsutøvelse i komplekse møtesituasjoner?

## Oppgavens oppbygging.

Oppgaven er bygd opp av fem kapitler. Det første kapitlet består kort om meg og min bakgrunn for forskningsarbeidet samt min rammefortelling. Det andre kapitlet omhandler teori. Her blir teoretisk grunnlag for praktisk kunnskap som forskningsfelt beskrevet samt en beskrivelse av fortellinger som utgangspunkt for forskning, hva fortellinger er og hvordan man gjennom hermeneutisk tilnærming kan få tak i den praktiske kunnskapen. I dette kapitlet blir også mine diskusjonspartnere presentert samt en kort innføring i hvordan reflektere omkring praksis. Kapittel tre omhandler metoden for forskningsarbeidet. Her presenteres framgangsmåte for anskaffelse av empiri for videre analyse. Kapittel fire omhandler refleksjon og analyse av empiri. Her blir empiri drøftet med mine teoretiske diskusjonspartnere presentert i kapittel to. I det femte og siste kapitlet reflekterer jeg over noen av funnene, gjør rede for noen elementer jeg mener kan være implikasjoner for denne oppgaven samt presenterer spørsmål for videre forskning.

## Kort om meg og min bakgrunn

Jeg liker å tro at våre handlinger og vår praksis har en faglig forankring og en viktig rolle i vår yrkesutøvelse, det har derimot blitt klart for meg at handlingene har liten verdi om vi ikke evner å artikulere dem. Da jeg ble tatt opp som student ved Senter for Praktisk Kunnskap i 2014, hadde jeg vært profesjonsutøver i 18 år. Jeg hadde bred erfaring fra praksisfeltet, jeg hadde tolket det meste, fra små møter til store konferanser. Tolket for alt fra små barn til godt voksne og gamle.

Jeg har vokst opp i en familie hvor praktisk kunnskap har vært en viktig del av livsgrunnlaget. Min far var gårdbruker akkurat som sin far. Min bror har fulgt i de samme fotsporene. Selv om han som gårdbruker i dag må ta stilling til helt andre utfordringer enn min bestefar, er likevel kunnskapen om jordbruk og dyrehold en vitenskap i seg selv, om ikke de riktige valgene blir tatt kan det få fatale følger. Kunnskapen de har tilegnet seg, utviklet og overført

i generasjoner har alltid fascinert meg. Selv likte jeg å følge etter min far, jeg likte å få ansvar og den tilliten jeg fikk da jeg første gang skulle passe fjøset alene. Jeg likte å gjøre meg flid med arbeidet, for det visste jeg ble satt pris på.

Å gjøre seg flid med arbeidet var for meg en øvelse jeg gjorde for meg selv hver dag. Jeg studerte hvordan far gjorde det og forsøkte å gjøre som han. Ba jeg om en forklaring, var svaret ofte at det bare var sånn. Jeg gjorde 'bare sånn', så, erfarte og opplevde at det ga resultater og enkelte ganger slo jeg meg til ro med at begrunnelsen eller erfaringen om *hvorfor* kom på et senere tidspunkt. Andre ganger slo jeg meg ikke til ro med at det bare var sånn og jeg søkte opp kunnskapen selv. i mitt yrkesaktive liv som tolk har behovet for å vite *hvorfor* utviklet seg og blitt en stor del av mitt tankesett som profesjonsutøver, dels som en sans for logikk og dels som en rastløs nysgjerrighet omkring fenomenenes opphav og eksistens. Dette blir retningsgivende for denne avhandlingen.

## Møte med tolk

-er en ny mulighet til å bli en enda bedre bruker av tjenesten. Når jeg er ute som tolk, arbeider jeg på oppdrag fra NAV Hjelpemiddelsentral, jeg er et levende hjelpemiddel, jeg er en profesjonsutøver og jeg er et menneske i møte med andre. Først og fremst skal jeg bistå kommunikativt slik at partene får gjennomført samtalen. I enkelte situasjoner er det nok at jeg kommer, tolker og går når møtet er over. Samtalen mellom partene fungerer godt, av forskjellige grunner. Det kan enten være på grunn av varigheten på samtalen, tema, antall deltakere eller at samtalepartene har kommunisert via tolk før er kjent med hvordan det i praksis påvirker situasjonen. Det kan selvfølgelig også være en kombinasjon av flere av de nevnte faktorene. Andre ganger kan både møtedeltakerne og tolken oppleve at det er noe som ikke fungerer optimalt. Ved fravær av en eller flere av faktorene jeg nevnte over. En av mine informanter sier det på denne måten:

*«(...) for at partene virkelig skal kunne møtes, så må vi være så dyktige på så mange felt. Relasjonskompetansen vår er kjempeviktig, altså evnen vår til å tilpasse oss situasjonen, tilpasse oss de forskjellige personene i situasjonen og hvordan jeg skal være god her da.. Ja, alt dette skal vi gjøre før vi begynner å tolke, altså måten vi kommer inn i et rom på, hvordan vi hilser og anerkjenner hverandre, hvordan vi knytter til oss folk i dette samarbeidet, dette gjør vi med en gang vi kommer inn.»*

Charlotte Helene Agerup sier at man ved å bestille tolk også bestiller et samarbeidsprosjekt, Jessica Hanssen ser med lupe på det kommunikative ståsted i tolkede sykehussamtaler og omtaler tolking som en felles aktivitet (2018). Cecilia Wadensjö (1998) beskriver tolking som en pardans for tre, mens Patrick Kermit har i sin artikkel «hva gjør en tolk og hva gjør en god tolk?» (2002) satt fokus på at tolken utvider et møte mellom to til å bli et møte mellom tre.

Det er gjort mange forsøk på å definere tolkens rolle, det er også gjort mange forsøk på å finne andre, mer dekkende ord enn «rolle». Senere i denne masteravhandlingen skal vi se at tolkens yrkesutøvelse verken kan isoleres fra de konstituerende elementer eller konteksten møtet blir til i.

## Rammefortelling

Når jeg i denne avhandlingen skal si noe om praksisfeltet, vil jeg først starte med en fortelling som jeg har båret med meg i ganske mange år. Den har gått fra å være en litt spesiell opplevelse, til å bli en case jeg har reflektert mye omkring. Tok jeg de riktige valgene? Jeg har også delt denne erfaringen med mine kolleger, vi har drøftet den sammen og diskutert valgene jeg tok. Den har uten tvil formet meg som praktiker. Den har også formet meg som masterstudent, for dette var fortellingen jeg startet på den første dagen på masterstudiet da vi fikk i oppgave å skrive ned en fortelling fra vår egen praksis. Denne fortellingen vil også gjøres til gjenstand for analyse og videre refleksjon.

Jeg tar telefonen som ringer på nattbordet, klokka er halv tre på natta. Før jeg svarer ser jeg på displayet at det er tolketjenesten sin akuttvakt som ringer. Jeg svarer, lytter og fortsetter samtalen med å si at det er greit og at jeg kan dra. På vei til sykehuset mottar jeg en kort sms med informasjon om oppdraget. Det gjelder ei døv jente. I det jeg ser initialene og skjønner hvem det er, kjenner jeg både lettelse og redsel. Jeg får bekreftet at hun er i live, men jeg vet ikke hvilken tilstand hun er i.

Jeg kommer fram og møter to av sykepleierne som er på vakt. I det jeg presenterer meg og føyer til at jeg er tolk, nikker den ene sykepleieren bekreftende og ber meg bli med henne. Hun går målrettet og bestemt og jeg setter opp tempo for å holde følge innover korridoren.

Vi kommer inn på rommet. Det er velutstyrt og romslig men jenta som sitter i sengen ser likevel ut som om hun har for liten plass. Hun har føttene godt trukket opp under seg og holder dem samlet ved å folde hendene rundt dem. Hele den tynne kroppen rister mens hun

hviler hodet på knærne. Hun ser opp akkurat lenge nok til å registrere forandring i rommet. Jeg kan både se og høre at hun gråter og fort legger jeg merke til at hun ser annerledes ut. De runde kinnene, slik jeg husket dem fra sist jeg så henne, har fått en annen form, de er blitt innhule. Den mørke sminken rundt øynene var sikkert ei fin innramming da den ble lagt, nå har den funnet nye veier sammen med tårene og gir henne en lite gunstig effekt.

Sykepleieren fortsetter noen skritt lengre inn i rommet i retning henne og senga. Jeg kommer rett bak. Hun tar noen flere skritt enn meg, jeg stopper når jeg kjenner at lukta blir for stram, assosiasjoner om rått fisk får meg til å knipe øynene hardt igjen et par ganger. Jeg venter et lite øyeblikk før jeg tar noen skritt til.

Før døra bak oss er blitt gjenforent med karmen starter sykepleieren kartleggingen. Hva har du tatt? Tok du det selv eller hjalp noen andre deg? Har du skaffet det gjennom bekjente? Vet noen at du er her? Har du noen pårørende vi kan kontakte? Spørsmålene kommer som små hagl og jeg får en følelse av å delta i en spørreundersøkelse hvor antall spørsmål er viktigere enn svarene.

Hun prøver å svare på spørsmålene, ett av gangen, og tenker seg om mellom gråtetoktene. Hun skjelver når hun skal få hendene til å samarbeide om tegnene. Hun er klønete. Det er vanskelig for meg å avlese når hun skjelver sånn, men jeg forsikrer meg ved å sende sykepleieren et spørrende blick for å få bekreftelse på at det gir mening, når jeg sier amfetamin, dolcontin og så er det ett stoff til hun har tatt, noen tabletter, som hun ikke helt vet hva var.

Jeg merker at jeg må konsentrere meg for å holde rett fokus. Jeg er her av en grunn og må samle meg om jobben jeg skal gjøre. Det er utfordrende. Ikke legge til og ikke trekke fra, det vet jeg så godt, det vet alle tolker! Likevel merker jeg at jeg har lyst til å finpusse skuddsalvene som kommer fra sykepleieren, for å mildne dem litt. Og så vil jeg pakke jenta inn i skuddsikker vest, sånn at hun blir mer robust og i stand til å takle angrepet. Men for hvert lille hagl som kommer, strammer hun hele kroppen for å returnere svarene som høye brøl, det er bare lyden som uteblir, for den skal jo komme fra meg. Skal jeg pynte på svaret også eller skal jeg brøle ut sånn som jeg tror det ville hørtes ut om hun hadde laget lyden selv? Jeg er usikker, hvor høyt skal jeg brøle? Skal jeg også stramme hver muskel i det jeg setter stemme på tegnene hennes for å komme med et svar i retur som jeg tror kan samsvare med håndbevegelsene og ansiktsuttrykket? Jeg ser angst i blikket hennes, i ansiktet og i hendene og prøver å finne en erfaring fra tidligere som kan veilede meg, men nei, jeg har aldri brølt ut andres angst før, ikke sånn.

Sykepleieren er effektiv og tydelig i jobben sin, ser over notatene i journalblokka hun har i handa. Jenta gråter uavbrutt, men mer avslappet nå. Hun skjelver voldsomt og gir tegn til å måtte kaste opp. Sykepleieren langer henne en spypose og ber henne prøve å treffe, så går hun ut. Jeg vil også slå følge ut av rommet, men jeg blir værende. Kanskje er det omsorgsfølelsen som fanger meg og holder meg igjen. Jentas høylytte gråt og hulking blir avbrutt av noen voldsomme runder med oppkast og etter hvert bare brekninger. Summen av inntrykk gjør meg litt rådvill og jeg blir bare stående. Jeg prøver å trøste henne med blikket, men jeg vet ikke om jeg når fram. Aller helst vil jeg bare sette meg ned på sengekanten

sammen med henne, holde rundt henne og forsikre henne om at det vil gå bra, men det kan ikke jeg vite, så jeg tar et lite skritt nærmere og blir stående der.

Oppkastet som kommer ut av jenta er brunsvart og hun blir fryktelig redd. Mens hun gråter fortvilet tar hun fram telefonen sin og blar fram til et nydelig nærbilde av en liten gutt med store, lyseblå øyne som ser rett på henne. Gråten blir sterkere og mer hjerteskjærende mens hun prater til bildet, sier “unnskyld” og “mamma er glad i deg, ha det bra”.

Det er vondt å se på, vondt å være i rommet og vondt å være tolk. På nytt vurderer jeg om jeg skal gå ut, for det er ingen kommunikasjon her, sykepleieren er ikke til stede. Eller skal jeg bli, kanskje vil hun føle at jeg svikter henne om jeg går ut nå. Jeg har tolket mye for henne, hun stoler på meg. Plutselig sier hun: “Ikke gå du også, jeg klarer ikke være alene når jeg dør...”

Jeg setter meg ned på sengekanten og holder rundt henne mens hun gråter, skjelver og ser på bildet.

## 2. forskning i praktisk kunnskap

I denne delen av oppgaven skal jeg gå nærmere inn på hva kunnskap er, kort beskrive ulike kunnskapsformer og til slutt rette fokus mot praktisk kunnskap, hva som kjennetegner den, hvordan den kommer til uttrykk og hvordan man kan forske fram kunnskap fra praksisfeltet.

### Kunnskapsbegrepet og ulike kunnskapsformer

Hva er kunnskap? Dette spørsmålet stiller Anders Lindseth (2015) i kapittelet svarevne og kritisk refleksjon. (s. 49). Kunnskap er noe vi tror er sant, men den tro og overbevisning er ikke tilstrekkelig, den må, ifølge Lindseth, være sann. For at denne sannhet skal kunne kalles kunnskap fullt ut, må vi også kunne argumentere omkring den på en overbevisende måte. Om vi ikke evner å argumentere for sannheten eller kunnskapen, kan den fort virke tilfeldig og lite tillitsvekkende og kan dermed ikke kalles kunnskap. Platon gav i sin tid opp å finne svar på hva som skiller kunnskap man lett kan argumentere for fra kunnskap som ikke så lett lot seg argumentere for og beskrev det slik:

«Kunnskap bunner i at vi etter hvert blir erfarne – og dermed også dugelige – i sammenhenger der kunnskap behøves. Dermed har kunnskap blitt til en slags dugelighet som kommer til uttrykk(...)i livet der vi er virksomme og helst bør handle hensiktsmessig og klokt.»(Lindseth, 2015, s.50).

Med dette utdraget får vi øye på to nærmest motpoler av kunnskapsbegrepet. Velbegrunnet og sanne meninger på den ene side, og kroppsliggjort, erfaringsmessig dugelighet på den andre. Disse kjenner vi i dag som teoretisk og praktisk kunnskap.

### Teoretisk kunnskap

Dette kunnskapsbegrepet omhandler det vi har vært inne på, den type kunnskap som skal være sann og argumenterbar. Denne kunnskapen uttrykkes i ord, setninger og proporsisjoner, derfor også kalt proporsisjonal kunnskap. (Ibid, s.50)

### Praktisk kunnskap

Dette er den kunnskap jeg skal vie mest oppmerksomhet i denne avhandlingen.

Kunnskapsbegrepet omfatter den type kunnskap som ikke så lett lar seg artikulere og som viser seg i handling. Dette er kunnskap som fremkommer i de situasjoner den trengs, som er kroppsliggjort og integrert i personen. Med dette som utgangspunkt kan denne kunnskapen også bli kalt «kunnskap som dugelighet» (Ibid)

Aristoteles mente at begrepet kunnskap var en beskrivelse på personer som hadde evnen til å duge i en virksomhet (Aristoteles jf. 1999, bok VI). Han understreket at dugelighet i en virksomhet i seg selv ikke var nok, man måtte i tillegg duge i samhandling med andre (Lindseth, 2015). Altså er det ifølge Aristoteles ikke nok for en tolk å være teknisk god i norsk tegnspråk og norsk talespråk, oversettelsesteknikker og grammatiske sannheter omkring de to språkene for å bli definert som en god eller dugelig tolk, man måtte i tillegg ha en viss kunnskap i hvordan man samhandler med andre i praksis. Aristoteles delte kunnskap inn i tre deler, episteme, theoria, og phronesis, hvor episteme er den innsikt og dugelighet som trengs, theoria sammenligner han med matematikk, og phronesis er den praktiske klokskap og skjønn som viser seg i samhandling med andre mennesker. (Ibid, s.51) I tillegg understreker Aristoteles at om vi skal fremlegge håndtverksmessig godt arbeid eller vise til den type ferdigheter, trengs techné.

Techné, phronesis og episteme beskriver alle intellektuelle dygder som viser seg i praksis.

Theoria, praxis og poiesis er alle typer av virksomhet som alle omhandler det å ha innsikt, en evne til å se – og klokskap til å vurdere hva man best kan gjøre for å oppnå ønsket resultat.

For å oppsummere kan man si at det i et aristotelisk perspektiv gir mening å si at episteme er teoretisk kunnskap og phronesis og techne er praktisk kunnskap. (Ibid, s.52-53).



Innenfor *kunnskapsområdet* opererer vi med to hovedretninger: Proposisjonal kunnskap og praktisk kunnskap. Dette er et skille som har spilt avgjørende rolle i filosofihistorien hvor spørsmål om i hvor stor grad den kunnskapen man har er forankret i sanseerfaring, eller om den finner sin grunn i tanken alene og er uavhengig av all erfaring. Med dette som utgangspunkt skilles det mellom ulike typer kunnskap avhengig av hva man har kunnskap om. To hovedskiller omtales gjerne som *proposisjonal kunnskap*, altså påstandskunnskap eller teoretisk kunnskap, at man har kunnskap om *at* noe er sånn eller slik, og *praktisk kunnskap*, altså kunnskap basert på erfaringer og handlinger hvor man har viten om *hvordan* noe gjøres.

Å forske på praksis er en reise i andres opplevelser som både kan være vanskelig å sette ord på og vanskelig for andre å sette seg inn i, det fordrer at det praktiserer kan, gjøres om til det hun eller han vet (McGuirk og Methi, 2015). Forskningen gir oss mulighet til å språkliggjøre og reflektere over handlinger som vi ofte forbinder med taus kunnskap, magefølelse eller intuisjon. Catrine Torbjørnsen Halås (2018) omtaler dette som å beskrive det ubeskrivelige.

Begrepet praktisk kunnskap som blir brukt i denne masteravhandlingen. Begrepet er et sammensatt ord. Det første ordet *praktisk* er et ord som stammer fra ordet praksis, betyr formålstjenlig, effektiv og nevenyttig og blir oftest brukt som en betegnelse på det motsatte av teoretisk (Store Norske Leksikon,[ internett[]], 19.03.19)

*Kunnskap* er begrepet vi bruker når vi skal omtale viten, lærdom, erkjennelse eller innsikt, og er blant de mest sentrale ordene innenfor filosofisk epistemologi og erkjennelsesfilosofi. (ibid, 19.03.19). Praktisk kunnskap til sammen blir det synonymt med nevenyttig viten, formålstjenlig lærdom eller nevenyttig innsikt. «I utgangspunktet kan vi si at det er vanlig å omtale praktisk kunnskap som noe som er annerledes enn teoretisk kunnskap eller påstandskunnskap» (McGuirk og Methi, 2015, s.13). Videre skriver forfatterne, at praktisk kunnskap ofte stilles som en motpol til teoretisk kunnskap. Praktisk kunnskap er kunnskap som viser seg i handling og som kan omtales som kunnskap man «er» eller «har». Dette er kunnskap de fleste av oss har i større eller mindre grad og som føles intuitiv og riktig selv om den kan være vanskelig å gjøre rede for. (Ibid, 2015)

## Fortellinger som utgangspunkt for forskning på praktisk kunnskap.

«Hvordan kan en enkel fortelling fra hverdagens yrkesliv bidra til økt erkjennelse og ny innsikt?» Jan Selmer Methi(2015, s.125) stiller dette spørsmålet i begynnelsen av sitt kapittel i antologien Praktisk kunnskap som profesjonsforskning (McGuirk og Methi(red.), 2015)

Ved Senter for praktisk kunnskap ved Nord Universitet brukes fortellinger aktivt både som verktøy for dannelse av ny innsikt og kunnskap, og som et ledd i egenutvikling som profesjonsutøver. Methi hevder at man uten denne kunnskapsdelingen, formidlet gjennom fortellinger, umulig kan bygge på hverandres erfaringer og dermed heller ikke utvikle seg som menneske. Dette er en sannhet som også er gjeldende for all forskning og vitenskapelig arbeid. Han presiserer at uansett hvordan vi snur og vender på det, må kunnskapen på en eller annen måte formidles for at den skal kunne utvikles.

## Hva kjennetegner en fortelling?

Å fortelle en fortelling eller en historie er en lang tradisjon som har vært brukt som kilde til erfaringsoverføring fra en person til en annen og fra en generasjon til den neste. Fortellinger har vært brukt til å oppdra barna, til underholdning og til overføring av kulturarv, slektshistorie og mye mer.

Fortellinger blir i dag mer og mer brukt innenfor kvalitativ forskning, for å kaste lys over handlinger som er implementert i menneskers liv og hverdag. Spesielt om målet er å forske på fenomener som er en del av folks liv og som kan være vanskelig å artikulere på annen måte enn å fortelle i hvilken sammenheng de oppstod. Men hva er egentlig en fortelling? Det finnes mange meninger omkring hva en fortelling er, hva som kjennetegner en fortelling og hvilke kriterier som skal oppfylles for at det skal kunne kalles en fortelling. Steen Wackerhausen problematiserer dette begrepet i sitt kapittel «Hva er en fortelling» i den vitenskapelige antologien «Erfaring som kunnskapskilde i profesjonspraksis» (Danielsen, I og Alteren, J(red.)2018). I dette kapittelet går Wackerhausen grundig til verks når han problematiserer bruken av begrepet fortelling, de utallige definisjoner som finnes og manglene ved de ulike definisjonene som i sin tur fører til at de ikke er dekkende nok eller i motsatt fall alt for rommelige.

Fritt oversatt fra dansk:

*En fortelling er en representasjon av utvalgte aktørers (dansk: entertainers) eksistens, eksistensbetegnelser, karakteristikk og/eller deres forandringsforløp, med henvisning til bestemte forandringskilder, relasjonsformer og dynamikker (innenfor representasjonens felt).*

Wackerhausen, 2018

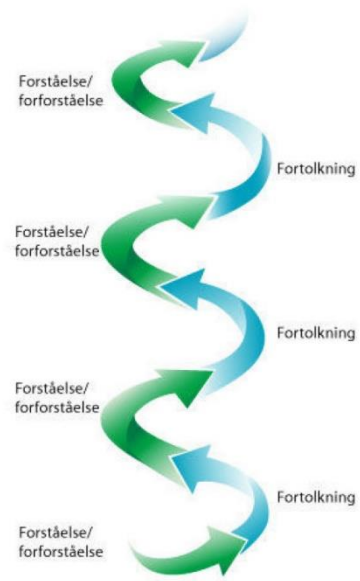
Denne definisjonen er, ifølge Wackerhausen selv, en definisjon som er formulert på et relativt abstrakt ontologisk nivå for å romme den ontologiske variasjon i størst mulig grad. Her har han gjennom bruk av nøytrale begreper som blant annet *representasjon*, *aktører*(enterteiner), *forandringsforløp* og *relasjonsformer* sikret en ontologisk åpenhet og romslighet. I tillegg inneholder den innholdsbestemmelser/ krav eller forventninger nok til ikke å kunne inkludere alt.

#### Fenomenologi og hermeneutikk

Å gå inn i et forskningsarbeide med et fenomenologisk utgangspunkt, vil si å «(...) få fram erfaringen slik den viser seg i seg selv.» (Halås, 2017) Ved å ta utgangspunkt i fortellinger som danner grunnlag for forskning på praksis skal jeg på denne måten søke å forstå praksis og handlingene med en dypere innsikt og nytt blick. Meningssammenheng fremfor årsakssammenheng er avgjørende i fenomenologisk tankegang, og essensen blir å la erfaringene, slik de trer fram for oss, bli skrevet fram. Disse erfaringene vil jeg deretter se på i et hermeneutisk lys, diskutere dem opp mot forskjellige teorier og dermed gjøre dem til gjenstand for forskning.

Gjennom denne prosessen, også kjent som den hermeneutiske sirkelen, søker jeg å løfte funnene fra empirien opp på et nytt nivå.

Modellen over viser den hermeneutiske sirkel og vekselvirkningen mellom forståelse og fortolkning. (internett, 22.04.19)



Uansett omfang og innhold rommer historiene både kunnskap og erfaringer som kommer til uttrykk gjennom handlingene. Når disse handlingene blir skriftliggjort blir de også gjort tilgjengelig for refleksjon og forskning. (Olsen, R., 2015).

Selv om vi danner oss et bilde av hendelsen når vi leser en historie, vet vi likevel ikke stort om hvilke erfaringer som ble skapt. Vi kan likevel få et *inntrykk* av erfaringene ut fra språkbruk, hvordan stemningen er beskrevet og selve handlingen. Det vi skal huske på, er at historiene og erfaringene som blir skapt i dem, er personlige opplevelser knyttet til en yrkesutøvelse og en situasjon. Det å forstå erfaringen knyttet til denne ene situasjonen krever at vi får innblikk i hvordan erfaringene blir til. Dette kan vi gjøre gjennom samtaler, spørsmål og gjennom dialog med «andre kilder» (Ibid, 2015, s.222).

## Praksishistorikk og bakgrunn: tolking som praksis og som tradisjon

Tolking er en ung profesjon skriver Haualand i sitt kapittel om tolking som offentlig tjeneste i boken tolking språkarbeid og profesjonsutøvelse (Haualand et al, 2018).

I dette avsnittet vil jeg ta et historisk tilbakeblikk på tolkenes utvikling på vei til å bli en profesjon. I løpet av få tiår går tolkene over fra å bli definert som døves hjelpere og ha døvesamfunnet selv som oppdragsgivere til å definere seg som profesjon, være bachelorutdannet og ha staten og NAV som oppdragsgiver. Tolkene oppretter også tolkeforbundet og får sine egne etiske retningslinjer. Det er også her viktig å ha et innblikk i historien for å forstå profesjonen den dag i dag.

Det var døveorganisasjonen *døves interesseorganisasjon* (NDF) som presset hard på for å få opprettet en offentlig tolketjeneste (Sander (Woll, red), 1999) og etter nitid arbeid og massivt press gikk det i april i 1972 ut en melding fra Rikstrygdeverket (nå NAV) om at døve skulle få refundert utgifter i forbindelse med tolking til lege og innleggelser på sykehus. Arbeidet med å få lovfestet denne rettigheten hadde tatt fire år, fra første skriftlige melding fra Rikstrygdeverket til det endelige vedtaket ble sendt ut til alle landets trygdekontor. Innen den tid hadde døveorganisasjonen kartlagt alle landets godkjente tolker og listen over tolker var vedlegg til meldingen fra Rikstrygdeverket. Listen bestod av 93 navn på tolker som skriftlig hadde samtykket til å tolke i overnevnte situasjoner, altså legebesøk og innleggelser på sykehus. Endelig hadde døve nå en konkret liste over tolker man kunne kontakte. Det var likevel ikke nok at hørende selv var villige til å tolke, de skulle også godkjennes av døveorganisasjonen eller de døve selv (Ibid, 1999). Registreringen av personer som kunne tolke startet omtrent samtidig som at døveorganisasjonen startet sitt arbeide med å opprette tolketjeneste. Samtidig intensiverte flere døveforeninger arbeidet med å etablere tegnspråkkurs der hørende personer uten, eller med noe tegnspråkkunnskap kunne melde seg på. På denne måten ble det både flere med tegnspråkkompetanse og døve fikk en bedre oversikt over hvem som faktisk behersket tegnspråk godt.

Da Rikstrygdeverket i 1968 ga en muntlig melding til Norske Døves Landsforbund, at «(...) det synes å være Rikstrygdeverkets mening at det er Norske Døves Landsforbund som

*best kan legge en slik tolketjeneste til rette og administrere den.»* (Ibid, 1999), mente Rikstrygdeverket implisitt at døveorganisasjonen selv best var i stand til å vite hvordan dette arbeidet best kunne gjennomføres og driftes. I tillegg til denne tillitserklæringen lå det ved et krav om at de skulle kunne fremlegge en liste over landets godkjente tolker. Aktuelle personer, fortrinnsvis barn av døve, søsken til døve, foreldre og døvelærere ble kontaktet, ført opp på listen og klassifisert som A-, B- eller C-tolker alt etter nivå. I tillegg måtte de være voksne og ansvarsbevisste og underskrive taushetserklæring.

Dette var altså den spede begynnelse på organisering av tolkene og det første steget i retning av å bli en profesjon. Før denne prosessen startet, var det gjerne mange av de samme personene som tolket. Barn av døve helt ned i tre-fire års alderen kunne bli satt til å tolke for sine foreldre. Likeså døves søsken. Men aller hyppigst og spesielt i alvorlige situasjoner var det ofte døveprestene eller andre voksne som behersket språket, som var betrodd dette arbeidet. Arbeid utløste ikke noen form for honorar, og måtte personen ta seg fri fra arbeid for å tolke, var det heller ingen kompensasjon å få for tapt arbeidsfortjeneste. Dette var basert på velvillighet og ble sett på som en hjelpende hånd i de situasjoner døves selvstendighet ikke strakk til.

Dette var også en viktig motivasjonsfaktor for døveorganisasjonen i arbeidet med å få organisert og administrert tolkene, og tolkene selv så dette som en mulighet for å tjene noen ekstra kroner. Skjønt, noe gullgruve var det ikke. Rikstrygdeverket satte den første godtgjørelsen til kr 8 pr time, samme sats som ledsagere for blinde.

Arbeidet for å samle tolkene til å bli en mer organisert tjeneste var i første rekke igangsatt av døves organisasjoner og deretter av tolkene selv. I første rekke med mål om at det offentlige skulle ta det hele og fulle ansvaret for både finansieringen og organiseringen av tolker. I andre rekke med mål om å samle tolkene og tydelig definere hvilken kunnskap det ble påkrevd at tolkene måtte ha. Det ble etter hvert også viktig å definere hvilke oppgaver de skulle bli satt til å gjøre (Haualand, 2018, s.243)

Fra nå av gikk det slag i slag. Kirke- og undervisningsdepartementet som det het den gang, erklærte høsten 1977 at tiden var inne for en offentlig utdanning og sertifisering for døvetolker og påtok seg dette ansvaret og i samarbeid med Norges Døveforbund ble det annonsert et utdanningskurs. Dette var et grunnkurs basert på to samlinger, en på to uker og

en på tre uker, med ca seks måneders mellomrom. Opptakskravene var at man hadde passert 20 år, at man hadde godt syn og god hørsel, hadde god både språkforståelse og allmenutdanning. Kurset var gratis. (Falkenberg (Woll, red)1999)

Utdanningen vokste og forandret fort både form og innhold. Helt fram til i 2001 var ett av opptakskravene at kandidatene skulle ha forkunnskaper i tegnspråk. Dette kravet bortfalt da utdanningen ble en bachelorutdanning. Da ble 1. året av utdanningen forbeholdt tegnspråkopplæring hvor tolketeknikk, etikk og andre profesjonsrettede fag først ble aktuelle på 2. og 3. studieår. Denne modellen gjelder også den dag i dag. Det er i dag tre utdanningsinstitusjoner om tilbyr bachelorutdanning innenfor tegnspråk og tolking, de ligger henholdsvis i Trondheim (NTNU), Bergen (Høgskulen på Vestlandet) og i Oslo (OsloMet)

Utdanningene utviklet seg dramatisk på relativt kort tid. Det samme gjorde praksisfeltet og måten tolkene ble opplært til å utøve profesjonen på. Fra å være den «godkjente» tolken som døve selv hadde plukket ut og lært opp via sin egen kursvirksomhet, var nå tolkene utdannet gjennom et system hvor døve selv opplevde å ha svært liten, om ingen, påvirkningsmulighet med mindre de selv var ansatte ved ett av studiestedene.

I løpet av denne tiden skjedde det flere ting parallelt, døve (med Norges Døveforbund i spissen) mistet råderetten over hvem som utdannet tolkene, tolkene gikk fra å være definert som hjelpere til de døve, støttepersoner og allierte, til å bli en profesjon med egne etiske retningslinjer og identitet og de fleste tolkene får et arbeidsforhold til Rikstrygdeverket (nå NAV), enten ansatt eller som frilanstolk.

### Tolken slik vi kjenner den i dag

I dag vil begrepet tolk bli brukt om en person som tolker mellom minst to språk (Haualand, et al.,2018). Jeg begrenser disse språkene til å gjelde tolking mellom norsk tegnspråk og norsk talespråk. Jeg vil i oppgaven veksle mellom begrepene tolk og tegnspråktolk. Profesjonen og oppgavene, rollene og handlingene omhandler likevel det samme.

En tolk er en person som tolker i situasjoner hvor deltakerne i møtet er fremmed for hverandres språk og til dels kultur. (Kermit, 2002)

Tolken har egne etiske retningslinjer og har en egen interesseorganisasjon, Tolkeforbundet, som består av flere undergrupper, blant annet et etikkutvalg. Etiklutvalget utarbeider et forslag til retningslinjene som landsmøtet vedtar.

## Tolkens etiske retningslinjer

Den første definisjonen på hva som var yrkesutøverens rolle ble utarbeidet av Kirke og Utdanningsdepartementet (KUD) i 1983 og var en naturlig følge av utviklingen fra å bli ansett som døves hjelpere til å bli en egen profesjon. Jeg skal nå presentere noen av de etiske retningslinjene som har dukket opp i løpet av profesjonshistorien samt den første tolkerolledefinisjonen som ble utarbeidet av Kirke og utdanningsdepartementet da de tok over ansvaret for denne yrkesgruppen.

En definisjon over hva yrkesutøverens rolle var, der står det blant annet:

- En døvetolk er en språktolk
- Døvetolkens oppgave er å formidle språklige meddelelser fra tegnspråk til talespråk og omvendt.
- Måten å bruke tegnspråk på i den enkelte situasjon avgjøres av den/ de døde i samråd med tolken.
- Tolken skal etter beste evne tolke i samsvar med brukernes ønsker.

(Falkenberg, 1999)

Dette var noen av punktene som ble utarbeidet av oppdragsgiver og som var med på å sette noen rammer for hva de mente en tolk skulle gjøre<sup>1</sup>.

I 1982, altså året før, hadde Norsk Døvetolkforenings etikkutvalg utarbeidet «etiske retningslinjer» som skulle fungere som yrkesutøvernes rettesnor. Disse retningslinjene var formulert omkring fem punkter, her presentert i en noe forkortet utgave:

- 1) En døvetolk har taushetsplikt angående informasjon om andres personlige forhold som en får kjennskap til under tolkeoppdrag
- 2) Døvetolken skal være nøytral og upartisk
- 3) I prinsippet skal tolken formidle alt som blir sagt, ved å formidle innholdet og stemningen
- 4) Døvetolken skal arbeide for å høyne yrkets faglige standard, og for å høyne samfunnets tillit til yrkesgruppen ved blant annet å holde sine kunnskaper ved like og stadig fornye dem.
- 5) Døvetolken bør kjenne sine faglige begrensninger og ta disse i betraktning når hun/han påtar seg oppdrag. (Ibid)

---

<sup>1</sup> Yrkesdefinisjonen kan i sin helhet leses i (Woll(red) 1999. )«Døvetolk- og døvblindetolkyrkets fremvekst i Norge»



De etiske retningslinjene som er gjeldende i dag, ble vedtatt under landsmøtet i mai 2017 og består av 11 punkter. Jeg gir også her en noe forkortet versjon. Enkelte punkter vil jeg dvele litt ekstra ved. Dette fordi de har betydning for fokusområdet i denne avhandlingen, tolkens handlingsrom.

- 1) Tolkens oppgave er å oversette når to eller flere parter skal kommunisere sammen, men mangler felles språk eller kommunikasjonsmetode.
- 2) Tolken skal fremme likeverdig deltakelse og god samtaleflyt mellom partene
- 3) Tolken skal tolke det som ytres og i tillegg formidle annen relevant auditiv og visuell informasjon
- 4) Tolken skal vurdere sin habilitet
- 5) Tolken bør ikke påta seg oppdrag uten å ha den nødvendige kompetansen
- 6) Tolken skal arbeide for å heve yrkets standard og for å øke samfunnets tillit til og forståelse av yrket.
- 7) Tolken skal opptre upartisk og ikke tillate at egne holdninger eller meninger påvirker tolkingen.
- 8) Tolken må aldri misbruke sin posisjon, eller den informasjon hun/han får kjennskap til gjennom tolkingen, til å skaffe seg personlige eller økonomiske fordeler.
- 9) Tolken skal ikke være påvirket av alkohol eller ulovlige rusmidler under tolking.
- 10) Tolken skal vise respekt for kollegers arbeid og være til støtte i vanskelige situasjoner.
- 11) Tolken skal bevare taushet og vise diskresjon overfor det hun/han får vite som tolk.

Jeg har her valgt å ikke ta med underteksten til hvert av punktene<sup>2</sup>. (Tolkeforbundet, 2017)

Det er ikke slik at vi i vårt daglige virke går rundt med de etiske retningslinjene på innerlomma eller for den saks skyld har de punktvis i hodet, men de blir gjennom utdanningen og i yrkeslivet internalisert såpass at de blir en del av den naturlige profesjonsidentiteten. Som en god kollega av meg sa i en samtale vi hadde omkring tema; *«ja, nå er det jo ikke slik at jeg til daglig går rundt og husker punkt 1, 2, 3 osv.... og kanskje er det ikke bare de tolkeetiske retningslinjene som styrer arbeidet mitt, kanskje er det en fin blanding mellom dem, og forvaltningsloven<sup>3</sup> og etiske retningslinjer for statsansatte<sup>4</sup> og..ja..det blir vel litt sånn at man henter litt herfra og derfra..»*

<sup>2</sup> De yrkesetiske retningslinjene finnes i sin helhet som vedlegg og på [www.tolkeforbundet.no](http://www.tolkeforbundet.no)

<sup>3</sup> Forvaltningsloven: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/forvaltningsloven/id449156/>

<sup>4</sup> Etiske retningslinjer for statsansatte:  
[https://lovdata.no/artikkel/etiske\\_retningslinjer\\_for\\_statstjenesten/1995](https://lovdata.no/artikkel/etiske_retningslinjer_for_statstjenesten/1995)

Jeg antar at mange profesjonsutøvere opplever det på samme måte, at man settes litt på prøve om man skal nevne de yrkesetiske retningslinjene, men når man har dem foran seg og leser dem, er de lett gjenkjennbare og de føles dagsaktuelle for de fleste. I kapittelet: empiri og drøfting kommer jeg nærmere inn på de yrkesetiske retningslinjenes reelle funksjon og diskuterer om hvor vidt de er dekkende for den jobben som til daglig blir utført i praksis.

Å være tolk betyr i mange sammenhenger å være en profesjonsutøver i møte med mennesker som befinner seg i alle livets hendelser. Møtene foregår i all hovedsak ansikt til ansikt. Med alle livets hendelser, menes her å vektlegge at de aller fleste døve<sup>5</sup> er døve hele livet. Noen er riktignok født hørende eller med en hørselsrest, men mister hørselen helt eller delvis på grunn av sykdom, ulykke eller av andre årsaker. Få personer som mister hørselen får den tilbake. Flere og flere får operert inn Cochlea Implantat<sup>6</sup>. Å vektlegge at døve har et livslangt hørselstap, kan kanskje virke som en litt unødvendig presisering, men det er en faktor som er av en helt avgjørende betydning for profesjonsutøveren og praksisfeltets bredde og kompleksitet. I motsetning til tolker som har to talespråk som arbeidsspråk<sup>7</sup> har tegnspråktolkene et bredere praksisfelt. Dette begrunnes i boken "Tolking, språkarbeid og profesjonsutøvelse" (Haualand, Nilsson og Raanes, 2018) med at tjenestene reguleres av forskjellige regelverk og fordi minoritetsspråklige i løpet av noen år er i stand til å lære seg det norske språket, mens døve i alle livets situasjoner har behov for en tolk da de uansett antall år umulig kan tilegne seg hørsel og dermed ikke få tilgang på det norske talte språket. Dette vesentlige skillet gir seg utfall i behovet for tjenesten i flere av livets faser og

---

<sup>5</sup> Det er grunn til å understreke at døve i likhet med hørende er en gruppering av mennesker basert på grad av hørsel og hvilke språklige modaliteter som er mest hensiktsmessig og ikke en gruppering basert på individuelle ferdigheter og interesser.

<sup>6</sup> Et **cochleaimplantat** (CI) er et hjelpemiddel som gjennom elektrisk stimulering av hørselsnerven kan gi døve og sterkt hørselshemmede mulighet til å oppfatte lyd og tale. Det er et alternativ for personer som ikke har tilstrekkelig hjelp av høreapparat. <https://oslo-universitetssykehus.no/behandlinger/cochleaimplantat-ci>

<sup>7</sup> I boken "Tolking, språkarbeid og profesjonsutøvelse" (Haualand, et al., 2018) defineres fremmedspråkstolker som tolker i *offentlig sektor* mens tegnspråktolker defineres som *tegnspråktolker*. Dette er noe misvisende og lite presist da tegnspråktolker også i stor grad opererer innenfor offentlig sektor, i tillegg til skole, arbeidsliv og dagligliv. En bedre benevnelse hadde vært *kommunalt ansatte tolker* eller *talespråktolker*.

hverdagslige situasjoner. Det vil si at tegnspråktolkens praksisfelt omfatter alle livets hendelser fra vugge til grav; skolegang, arbeidsliv og dagligliv generelt.

## Etikk, profesjon og profesjonsetikk

Ved å bli en profesjon, følger også som vi har sett egne etiske retningslinjer og egen profesjonsetikk. Jeg skal nå redegjøre for noen grunnprinsipper for etikk, hvorfor vi har etikk, og hvordan dette legger føringer for dagens profesjonsutøvelse. Avslutningsvis se på tolkeyrket som profesjon samt et historisk tilbakeblikk. Å forstå deler av historien kan i mange sammenhenger være avgjørende for å forstå hvordan ting fungerer i dag

### Etikk

Hva er etikk? For å besvare dette spørsmålet støtter jeg meg til Svein Aage Christoffersens bok *Profesjonsetikk, om etiske perspektiver i arbeidet med mennesker* (2011) hvor han i kapitlet *Hvorfor etikk?* bruker begrepet moral for å tydeliggjøre hva etikk handler om. Han utdyper den senere tids fokus på etikk ved å skjelne mellom etikk og moral hvorpå han forklarer moral med noe som vi *gjør* og etikk som refleksjonene *omkring* det vi *gjør*, altså refleksjoner omkring moralen. Vi tyr til etikk når vi har behov for å reflektere over hva vi *gjør*, skal *gjøre*, har *gjort* eller aller helst *bør gjøre* fra et moralsk utgangspunkt. Videre sier han at det hører med til menneskets natur å reflektere gjennom vår måte å leve på, våre valg og handlinger moralsk sett, men at utfordringene noen ganger blir mer påtagende og vanskeligere enn andre ganger og at vi i disse tilfellene blir nødt til å arbeide oss gjennom spørsmålene på en grundigere måte enn før. Altså er etikk, kort oppsummert og med Christoffersens egne ord, «(...) etikk er kort sagt moralens teoretiske grunnlag.» (Ibid, s14.)

### Profesjon.

En allmenn definisjon av en profesjon er i Store Norske Leksikon omtalt slik: «Profesjon er et yrke som man lever av eller er utdannet til å utøve» ([Internett], 03.03.2019) eller som det tidligere sto: «Profesjon er et yrke man er faglært i.» (Christoffersen, 2011, s.18)

Som også Christoffersen er inne på i sitt kapittel «profesjoner og profesjonsetikk, hva er det?» (Christoffersen, 2011) må man ha et innblikk i historikken for å forstå hvordan begrepene profesjon og profesjonsetikk blir brukt i dag.

På tidlig 70-tall, utarbeidet Ulf Torgersen er en lang og omstendelig definisjon på hva en profesjon var, som vi gjerne i dag kaller den klassiske eller idealtypiske definisjon. I denne ble det lagt vekt på tre hovedelementer som måtte til før det kunne kalles en profesjon. Disse tre var henvisning til et *yrke*, at personen var kvalifisert gjennom en *utdanning* (akademisk utdanning ble gjerne vektlagt) og at profesjonen hadde *monopol* på den faglige yrkesutøvelsen. Altså, skulle du arbeide som lege, måtte du være utdannet lege. Tilsvarende gjaldt for prester, advokater og psykologer. De var gjennom formell og langvarig, gjerne akademisk utdanning kvalifisert til å utøve sin profesjon:

Vi sier at vi er en profesjon hvor en bestemt, langvarig, formell utdannelse erverves av personer som stort sett er orientert mot oppnåelse av bestemte yrker som ifølge sosiale normer ikke kan fylles av andre personer enn de med den utdannelsen. (Torgersen, 1972, s.8, Christoffersen, 2011, s.19)

Om man kun la vekt på det akademiske, ville denne definisjonen på en profesjon virke svært snever og dessuten utelukke mange praktiske, og yrkesfaglige utdanninger. Likheten mellom definisjonen man finner i Store Norske Leksikon i dag og den som Torgersen skrev i 1972 er at de begge inneholder begrepet «yrke». Bortsett fra det ene ordet, er de ganske forskjellige, både i innhold og ikke minst omfang. SNL sin definisjon er svært generell og gjenspeiler utviklingen som har skjedd siden 60-70tallet. Begrepet profesjon brukes i dag i langt videre forstand enn tidligere og omfatter nå både profesjoner og semiprofesjoner<sup>8</sup>. Flere høyskoler og universiteter tilbyr profesjonsutdanninger og både Nord Universitet og høyskolen i Oslo har begrepet knyttet til ett eller flere utdanningsvalg i tillegg til eget Senter for profesjonsstudier. Også universitetsstudiene er preget av at begrepet profesjon har fått en mer generell og utvidet betydning og flere av universitetsstudiene har fått en klar yrkesrettet

---

<sup>8</sup> Halvprofesjoner eller semiprofesjoner er yrkesgrupper som bare delvis innfrir den klassiske oppfatningen og definisjonen av hva en profesjon er. (Christoffersen, 2011 s.20)

profil med definerte praktiske læringsmål og en tydeliggjøring av viktigheten i kombinasjon mellom teori og praksis, dette gjelder blant annet studiene for leger og prester.

Dagens profesjonsbegrep er i tillegg til å være en modifisert og modernisert utgave av den klassiske definisjonen også et begrep som brukes om en type kollegial organisasjon. Denne organisasjonen har i oppgave å løse bestemte samfunnsoppgaver. Dette samfunnsmessige oppdraget er forankret i et politisk mandat. Dette er i og for seg ikke noe nytt, men det framstilles tydeligere i dag enn tidligere, spesielt for profesjoner som direkte arbeider med mennesker. Det er også spesielt nødvendig at disse profesjonene har en profesjonsetikk, dette er ikke et element man kan finne i den klassiske definisjonen av en profesjon. I dag regner man profesjonsetikken som et viktig element både for å definere yrkesgruppene og for å ivareta samfunnsoppdraget (spesielt interessant for oppdragsgiver). Sistnevnte (altså samfunnsoppdraget?) er Grimen spesielt opptatt av i sitt syn på profesjonsetikk og den løpende diskusjonen omkring tema<sup>9</sup>. «Profesjoner er kort sagt kunnskapsbaserte yrkessammenslutninger med et mandat, og profesjonsetikken må ses som en konsekvens av dette mandatet». (Christoffersen, 2011, s23-24.) Her definerer Grimen profesjons som en organisasjon eller en kodeks, med egne sett normer og verdier. Vi skal i det kommende se nærmere på profesjonsetikk.

## Profesjonsetikk

Vi har i det foregående fått et innblikk i hva en profesjon er, hva som er forskjeller og likheter på den klassiske definisjonen og den moderne definisjonen i tillegg til at jeg har redegjort for hva profesjonsbegrepet innebærer.

En profesjon har egne etiske retningslinjer, en profesjonsetikk. «*Profesjonsetikken kan ses som uttrykk for at profesjonen er til å stole på og derfor også fortjener de yrkesmessige privilegier som profesjonen har*» (Christoffersen, 2011, s.25)

Det er forskjellige måter å se profesjonsetikken på. Ved å ta Grimens perspektiv, er ikke profesjonsetikken nødvendigvis profesjonens egen etikk, men snarere retningslinjer som pålegges profesjonen fra oppdragsgiveren, samfunnet, slik at de er sikret at profesjonen yter tjenesten på den mest hensiktsmessige måten sett i lys av et samfunnsperspektiv. Nortvedts

---

<sup>9</sup> For spesielt interesserte kan man lese mer om tema i boken «Profesjonsstudier» (Grimen, 2005)

synspunkter supplerer her med et viktig element, nemlig at profesjonsutøveren ikke blindt kan følge profesjonsetikken til punkt og prikke «bare fordi» den er gitt ovenfra.

Profesjonsutøveren skal også *stå inne for* de faglig begrunnede valgene i møtet med tjenestemottakeren (Ibid, 2011). Dette gir profesjonsutøveren mulighet til å utøve faglig skjønn og selvstendig ta ansvar for valgene som tas i situasjonen. Profesjonsutøveren er ifølge Nortvedt ansvarlig «(...)for å handle til pasienten og klientens beste.»(ibid, 2011, s.24)

I følge Fauske (2010) er det erkjennelsen av yrker og deres spesielle autoritet samt profesjonens funksjon i samfunnet som kvalifiserer til betegnelsen «profesjon». Denne særstillingen og hva den består i, har gjennom tidene vært gjenstand for mye forskning. (Fauske, H. 2010, Delemne F, s. 31)

### Tre viktige kjennetegn ved profesjonsetikk:

Christoffersen har i sin behandling av tema profesjonsetikk valgt å trekke ut de tre viktigste kjennetegnene. Disse er fokus på selve møtet, at møtet er handlingsorientert og det siste, at dette møtet er saklig eller faglig formidlet. Jeg skal i dette avsnittet gå litt grundigere inn i hvert av kjennetegnene. (Christoffersen, 2011)

Christoffersen understreker at profesjonsetikk ikke alene handler om det moderne samfunn og dets måte å organisere seg på. Den handler også om et møte mellom en profesjonell og pasient eller klient. Disse møtene foregår ansikt til ansikt og i løpet av disse møtene skal det treffes avgjørelser og valg tas. Disse valgene får konsekvenser, små eller store og utfordringene deltakerne i møtet står overfor har både etiske og moralske sider. Til å fatte de rette valgene kreves en spesiell etisk og moralsk kompetanse. I tillegg til å kort redegjøre for Christoffersens tre inndelinger, vil jeg her trekke inn min fortelling som eksempel på hvordan profesjonsetikken kan komme til uttrykk i praksis.

### **Møtet**

En profesjonsutøver møter personer i sitt daglige virke. Enten det er snakk om lærere, tolker, sosionomer eller sykepleiere, for å nevne noen. Felles for alle disse profesjonene, er at de ikke bare møter sine klienter, men også sine kolleger og kanskje samarbeider de også med andre profesjonsutøvere. Likevel er fellestrekket at det konkrete arbeidet foregår i det

konkrete møtet, ansikt til ansikt. Selv om yrkesutøvere også utfører andre oppgaver i sin arbeidshverdag, er likevel kjernen i profesjonen hendelsene i og omkring selve møtet. Også Kermit nevner møtet som en viktig arena for profesjonsutøveren hvor tolkens bevissthet omkring sin egen tilstedeværelse er et viktig moment som vil få implikasjoner for de øvrige møtedeltakerne og møtet i sin helhet. Dette vil jeg komme nærmere tilbake til i teoridelen hvor jeg drøfter Kermits teori samt i kap 4 om empiri og drøfting.

### **Handling**

Handling er det andre punktet Christoffersen vektlegger. Selve møtet mellom profesjonsutøver og bruker/pasient/klient kjennetegnes ved at det er handlingsorientert. Med handlingsorientert menes i denne sammenheng at profesjonsutøveren, for eksempel sykepleieren, ikke bare kan reflektere over etikken, altså reflektere over valgene hun eller han skal ta, men det er også forventet en handling knyttet til refleksjonen. Uansett tidsperspektiv, er det forventet at det skal tas et valg som i sin tur fører til en handling. Sagt på en annen måte: *«de etiske spørsmålene i profesjonsetikken er ikke bare teoretiske, men også praktiske.»* (Ibid, s.66). Det er ikke alltid profesjonsutøveren har tid til å tenke, vurdere og reflektere over hvilke valg som passer best. I de situasjonene handler det om *«(...)å finne de utslagsgivende argumentene, de som er gode nok til å begrunne et forsvarlig handlingsvalg»* (Ibid, s 67). Dette handlingsimperiet henger, som vi har sett, tydelig sammen med tidspress og behovet for bearbeidelse av de valgene som ble tatt og hører med til den profesjonsetiske refleksjonen.

Christoffersen understreker at bearbeidelse av opplevelser og valg tatt under press, er viktig i yrker hvor profesjonsutøveren har kort tid på å reflektere seg fram til avgjørelser, og understreker at behovet for bearbeidelse verken handler om usikkerhet, dårlig samvittighet eller på noe måte er et privat anliggende. Her er det snarere snakk om den profesjonsetiske kvalitetssikringen omkring det arbeidet som til enhver tid blir gjort. Det er derfor viktig at det settes av tid til å gjennomgå disse etiske spørsmålene i fellesskap.

## Faglighet

Det tredje og siste punktet Christoffersen mener er viktig å vektlegge når det gjelder profesjonsetikk er fagligheten rundt dette møtet. At møtet med den andre er formidlet med profesjonsutøverens faglige kompetanse som utgangspunkt.

Grimens grunntanke omkring profesjonsetikk er at den skal sikre at politikerne og samfunnet får det de har bestilt og at den i tillegg skal fungere som et vern for pasienter og klienter.

Målet her må være en god balanse mellom de profesjonelle sin higen etter å være et pliktoppfyllende redskap for de politiske prosesser og ivaretagelse av pasientens eller klientens interesser. Dette er spesielt viktig i de situasjoner hvor det oppstår konflikt mellom oppdragsgivers(politikere/samfunn) interesser og hva som er til klientenes beste.

(Christoffersen, 2011). Profesjonsetikken er også tydelig i sitt uttrykk over hva en profesjonsutøver skal passe særlig på i sitt arbeid, og den blir ofte fremstilt som en kodeks, normer eller verdier (Christoffersen, 2011, s. 70).

## Tolk er tolk

Faglighet er en sak med minst to sider. På den ene siden kan faget og fagligheten defineres av profesjonsutøveren selv, på den andre siden kan mottakeren av tjenesten ha et ønske om å delta i diskusjonen omkring fagets innhold og hva som er faglig godt utført arbeid. I tillegg ha innvendinger til retningen profesjonen utvikler seg i. Gode diskusjoner omkring kvalitet og hva som defineres som godt faglig arbeid preger også tolkeområdet med jevne mellomrom. Diskusjonen «tolk er tolk» ble derimot en diskusjon litt større og mer dyptgående enn tidligere diskusjoner.



Utsagnet ”tolk er tolk” dukket opp under en diskusjon på sosiale medier, som oppstod i etterkant av Arbeids- og sosialdepartementets tilsvaer på Agenda Kaupangs<sup>10</sup> rapport ”helhetlig gjennomgang av tolkeområdet<sup>11</sup>” (rapport,[internett], 2016).

I 2015 ønsket Arbeids- og sosialdepartementet en helhetlig utredning av tolkeområdet og oppdraget ble sendt ut på anbud. Agenda Kaupang vant anbudsrunden og startet arbeidet med å opprette ei arbeidsgruppe som skulle delta i arbeidet. Arbeidsgruppa, bestående av representanter fra brukerorganisasjonene, ansattes organisasjoner, NAV og andre fagmiljøer møttes to ganger til workshops og ble også intervjuet. I februar 2016 forelå den ferdige rapporten. Den fikk svært ulik mottakelse i fagmiljøet, noen likte innholdet svært godt mens andre likte det mindre godt. Norges Døveforbund (NDF) og noen tolketjenester var i stor grad glad for at det i konklusjonen i rapporten ble anbefalt å trekke tolkeområdet ut av NAV, mens andre var sterkt imot og sådde tvil om rapportens validitet.

I juni, samme år, tok Arbeids- og velferdsdirektoratet initiativ til et møte med brukerorganisasjonene for å ivareta deres reaksjoner, meninger og deres syn på rapporten. I tillegg avholdt de et møte med de ansattes organisasjoner og ga alle en mulighet til å sende inn skriftlige synspunkter på saken.

Tilbakemeldinger og kommentarer fra både bruker- og ansattorganisasjoner og flere hjelpemiddelsentraler ble sendt inn til direktoratet som sammenfattet disse i et felles dokument, et tilsvaer på rapporten. Da dette tilsvaret ble publisert, ble også dette mottatt med svært ulikt syn og debatten nådde nye høyder med en litt ny vinkling.

Innholdet i debatten dreide seg ikke lenger bare om hva som var den optimale tilhørigheten og om tolkeområdet fremdeles skulle tilhøre NAV Hjelpemidler og Tilrettelegging (senere i teksten referert som NAV HoT). Tolkene skulle ifølge anbefalingen i rapporten og organiseres utenfor denne styringslinja. Debatten hadde i tillegg fått et annet fokus, diskusjonen handlet nå også om hva en tolk er og hva tolker *skal* gjøre og *ikke* skal gjøre.

---

<sup>10</sup>Agenda Kaupang er et norsk konsulentselskap som tilbyr analyse, utredning og rådgivning inen områder som ledelse, styring, økonomi og organisasjonsutvikling

<sup>11</sup> <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/helhetlig-gjennomgang-av-tolkeområdet/id2483538/>

Hva skjedde? Hva var årsaken til dette fokusskiftet i diskusjonen? Dokumentet inneholdt setninger og begreper som langt på vei antydte at tolkene hadde kompetanse innen tilrettelegging, funksjonsvurdering og bruk av teknologiske muligheter og derfor naturlig hører inn under NAV HoT. Man kan dermed anta at ordvalg og en sterk indikasjon på at dette var oppgaver tolken naturlig skulle implementere i sin yrkesutøvelse var utløsende faktorer. Formuleringer som *flere tiltak* og *bistand omkring sitt kommunikasjonsbehov* kan nok også tenkes å ha bidratt til den store diskusjonen omkring tolkens yrkesutøvelse.

Formuleringene i direktoratets tilsvarende er begreper som ikke tidligere har blitt brukt i forbindelse med bruk av tjenesten tolk. For noen tolker kan disse begrepene være beskrivende for den hverdagen og de utfordringene tolkene møter. De kan sågar være beskrivende for en profesjon i utvikling, men ordbruken kan også lett lede til andre assosiasjoner enn det mange forbinder med bruk av tolk og tolkens handlingsrom

Begrepsbruken skapte svært kraftige reaksjoner blant brukergruppene og ikke minst hos NDF. NDFs tolkeutvalg gikk hardt ut i både sosiale media og aviser, krevde svar og ville ha direktøren i NAV, Sigrun Vångeng, på banen. De ville vite hva tolkene egentlig ble satt til å gjøre. De krevde svar på hvilke oppgaver tolkene skulle utføre utover det å tolke og hvordan taushetsplikten ble overholdt. Det ble også stilt spørsmålstegn omkring intensjonen fra NAV sin side, om dette var starten på en forkludring av en hel profesjon og om NAV ønsket å snikinnføre rådgiverrollen i tolkeyrket.

NDF krevde svar på vegne av brukerne, og snakket med store kraftfulle ord om hvordan tjenesten var blitt ødelagt. De publiserte både på norsk skriftspråk og norsk tegnspråk skrekkscenarier på hvor ille det skulle komme til å bli i fremtiden.

Til tross for at brukerorganisasjonene var representert gjennom hele prosessen påstod de hardnakket at brukerne av tolketjenesten ikke var blitt hørt. De opplevde dermed ikke å ha mulighet til å påvirke hvordan tjenesten utviklet seg og hvordan tolkingen skulle bli utført, underforstått at brukerne, både før og nå, best vet hvilken tjeneste de har krav på og hvordan den skal utøves.

Diskusjonen omkring tolkens mandat, hva tolken skal gjøre, har gjort, bør gjøre og ikke minst absolutt ikke skal gjøre, lot ikke vente på seg. Engasjementet blant brukerne var høyt, mens de fleste tolkene lot være å ta til motmæle og satt på sidelinjen og holdt pusten. Ikke bare

var det vanskelig å delta i diskusjonen på grunn av den massive kritikken fra NDF (som de riktignok mente var rettet mot NAV sentralt og ikke tolkene), det var også utfordrende å kjenne igjen det bildet som ble skapt av praksis og at den hardeste kritikken kom fra akademia. Utdanningsinstitusjonene, de som utdanner morgendagens tolker stod i spissen sammen med NDF. At nettopp de sådde tvil om profesjonsutøverens evne til å forvalte faget og egne erfaringer i praksis, var uforståelig for mange. Kritikken mot profesjonsutøveren gikk også ut på at de ikke var godt nok faglig oppdaterte, og dermed ikke kompetente nok til å utøve faget på den måten noen av primærbrukerne hadde forventninger om.

Tolker forventes i enkelte sammenhenger å være i en støtteposisjon, en allianse og en mellomposisjon (Sandrud, 2016) til døvemiljøet noe som kan ha bidratt til at de fleste fulgte med fra sidelinjen. Et fåtall tolker tok mot til seg og beskrev hva de anså som sine arbeidsoppgaver, men de fleste avsto. Stillheten ble tolket som et signal på at ansatte hadde fått munnkurv av NAV og av den grunn ikke hadde mot til å stå opp for sin opprinnelige mening.

Kampanjen #STOPPNAV var en realitet, ledet av tolkeutvalget i NDF<sup>12</sup>. Påstander om at NAV vil rasere tolketjenesten, kom. Også at det NDF en gang opprettet, brutalt og mot alles vilje ble implementert i et system som i løpet av kort tid kom til å ødelegge den tjenesten døve og døvblinde var så avhengige av. Ikke bare var og er brukerne avhengige av tjenesten, men de poengterte også viktigheten av å ha gjensidig tillit. Det kom tydelig fram både i aviser og gjennom sosiale medier at NAV ville ha tolkene til å drive rådgivning, veilede, tilrettelegge og ødelegge profesjonen gjennom å jobbe tverrfaglig. Deres oppfatning var at alt dette var oppgaver en tolk ikke skulle gjøre og tilliten var dermed truet.

### Oppsummering

I dette kapitlet har jeg beskrevet litt av tolkens utvikling fra den spede begynnelse til å vokse og bli en profesjon, med utdanningens utvikling fra å kun være basert på noen ukers kurs til å i dag være en bachelorutdanning ved tre høyskoler/universitet i Norge. Ved å bli en profesjon følger profesjonsetikk og egne etiske retningslinjer. En yrkesgruppe i rask utvikling kan også skape gnisninger. Avslutningsvis ble debatten omkring profesjonsutførelse viet mye plass. Det er flere grunner til dette. Den ene er at denne debatten i praksis er et bilde på det

---

<sup>12</sup><https://www.doveforbundet.no/om-oss/utvalg/tolkeutvalget>

Christoffersen (2011) mener er kjennetegnet på en profesjon hvor stridens kjerne mellom oppdragsgiver og mottaker ofte ligger i profesjonsetikken, altså hvordan denne profesjonen skal utføres og hvem sine interesser (oppdragsgiver eller tjenestemottaker) som blir ivaretatt gjennom de etiske retningslinjene. Samfunnsoppdraget på den ene siden og individets behov på den andre. Den andre begrunnelsen for å vie denne debatten så mye oppmerksomhet, er, som jeg var inne på innledningsvis, at den på mange måter har vært retningsgivende for denne masteravhandlingen.

## Viktige dialogpartnere og et verktøy for refleksjon

I det følgende presenterer jeg to viktige dialogpartnere og deres teori. Kermit og Goffman er de nye diskusjonspartnere når tolkeprofesjonen skal under lupen. Jeg mener likevel at historiene fra praksis i kombinasjon med Kermit og Goffman vil løfte fram nye sider ved profesjonsutøvelsen. for å løfte fram og diskutere mine funn i empiriendelen.

### Patrick Kermit

Kermit er per i dag ansatt som Professor II på OsloMet ved Fakultet for lærerutdanning og internasjonale studier, institutt for internasjonale studier og tolkeutdanning. Han har tidligere vært ansatt ved NTNU i Trondheim, som professor i funksjonshemming og samfunn. Kermit er selv utdannet tegnspråktolk og har tidligere vært ansatt som lærer på tolkeutdanningen på HiST i Trondheim hvor han utdannet kommende tegnspråktolker. Av hans publikasjoner har jeg valgt å konsentrere meg om hans artikkel «hva gjør en tolk og hva gjør en god tolk» (2002) hvor han setter søkelys på tolkens rolle, yrkesetikk og profesjonsutøvelse. Det er to hovedelementer som han belyser i den artikkelen som jeg ønsker å se mine funn i lys av. Det ene hovedelementet er at han deler tolkens yrkesetikk inn i to nivåer, det instrumentelle prinsipp, nivå én, og det praktisk etiske prinsipp, nivå to. Det **instrumentelle prinsipp**, det som kan være beskrivende for hvilke elementer som sikrer god kvalitet på den jobben tolken gjør, uten at det kan knyttes til tolken som person på noe vis. Som eksempel trekker han frem tolkens forhold til taushetsplikten, at tolken ikke skal

påta seg andre oppgaver enn å tolke og at tolkens skal være nøytral, upartisk eller flerpartisk.

Det andre nivået kaller han det **praktiske etiske prinsippet**. For å bruke Kermit's egne ord, er det: «Prinsipper for hva som i seg selv er verdigfult å gjøre som tolk.» (Ibid, s.2). Her trekker Kermit fram tolkens evne til å *møte* menneskene som skal kommunisere men som har en så stor språkbarriere at de har behov for tolk. Hvordan tolken håndterer dette møtet er noe av kjernen i dette prinsippet, hvordan tolkens bevissthet omkring makt og maktbalanse trer frem i tillegg til tolkens evne til å møte mennesker som de er.

Samlet utgjør disse to prinsippene tolkens yrkesetikk. De utelukker ikke hverandre men er heller ikke gjensidig avhengig av hverandre. Det vil si, du kan bevege deg inn på første nivå uten å bevege deg over på andre nivå. Men, som Kermit sier, skal du være en *god* tolk, er det ikke nok å bevege seg omkring på første nivå, da må man nødvendigvis bringe inn elementene fra andre nivå, altså, man kan ikke nøye seg med å være dugelig om man vil være en god tolk, da må man ifølge Kermit, bringe inn «(...)de handlinger som vi utfører fordi vi mener at de i seg selv er verdifulle»(Ibid, s.1). Det vil med andre ord si at om du skal tilstrebe å være en god tolk, er ikke ordene eller tegnene som blir utvekslet i seg selv nok. Det er heller ikke nok å vite at man overholder taushetsplikten og at man ikke påtar seg andre oppgaver enn å tolke, man må handle på en slik måte at deltakerne i møtet opplever å kommunisere *fullt ut* med hverandre.

Det andre hovedelementet jeg skal dvele ved er hans beskrivelse av et utvidet møte i kraft av at kommunikasjonen mellom deltakerne i møtet skjer via en tolk. I likhet med Christoffersen konsentrerer Kermit sin oppmerksomhet omkring møter i den forstand at to mennesker stilles overfor hverandre og møter hverandre ansikt til ansikt. denne type møte kjennetegnes ved at det mellom partene oppstår en felles kontakt og en gjensidig oppmerksomhet. Når to mennesker som møtes trenger tolk, er det aldri slik å forstå at de får et oversettelsesapparat til disposisjon. Tolken vil, i kraft av å være et menneske, derimot utvide møtet fra å være et møte mellom to til å bli et møte mellom tre. Tolken er på den ene siden det avgjørende elementet som muliggjør møtet, på den annen side tilfører tolken møtet et fremmedelement. Denne totalitet mener Kermit det er svært viktig at tolken har høy bevissthet omkring all den tid tolkens handlingsvalg får implikasjoner for selve møtet og dermed også for deltakerne i møtet. I drøftingen av empiri skal vi se nærmere på flere

eksempler som tydeliggjør Kermits teori om tolkens rolle og grad av bevissthet omkring sin egen tilstedeværelse.

## Erving Goffman

Erving Goffman var samfunnsforsker (Goffman, 1992). Han var opptatt av dagliglivets sosiale orden hvor «(...) hans hovedfokus var rettet mot den daglige interaksjonen mellom folk når de møtes ansikt til ansikt.»(Ryen, 2002, s.51). Han ble spesielt kjent for sin forskning på menneskers sosiale liv, hvordan det utspant seg og karakteriserte samfunnets dramaturgiske metafor på samfunnet som et sosialt spill mellom mennesker, der mennesker opptre i relasjon til hverandre som rollefigurer på en teaterscene. Ut fra denne metaforen skapte han begrepene «frontstage» og «Backstage» eller *på scenen* og *bak scenen* (som jeg har valgt å bruke). Dette som en beskrivelse på at mennesker vil utspille sin rolle avhengig av hvilken arena personen befinner seg på. For å tydeliggjøre sitt budskap, eksemplifiserer Goffman dette med en servitør som mest sannsynlig vil opptre på en måte med en rolletype i samhandling med sine gjester(på scenen) mens hun vil komme til å opptre på et annet vis, med en annen type rolle om hun kommuniserer med sine kolleger på kjøkkenet (bak scenen). (SNL, [internett], 01.04.19, Goffman,1992).

Det er verdt å merke seg at denne metaforen ikke er en betegnelse på det kyniske og strategiske individet, det har denne dramaturgiske metaforen blitt kritisert og mistenkt for. Goffmans intensjon med denne teorien er å vise til at et samfunn oppstår nettopp på grunn av individer, relasjoner og strukturer og ikke med utgangspunkt i uavhengige individer eller strukturer. Med dette som utgangspunkt har Goffman blitt regnet som en av de aller viktigste forskerne innenfor interaksjonistisk sosiologi, det vil si at samfunnet blir betraktet som en arena bygget opp av en rekke interaksjoner mellom individer og gjerne i små grupper(mikroplan) som i sin tur former samfunnet og samfunnsendringene. Ett av hans mest kjente verk *The Presentation of Self in Everyday Life* (1959) eller på norsk: *Vårt rollespill til daglig – en studie i hverdagslivets dramatik* (1974), er en bok hvor Goffman ifølge Barth holder speilet opp for oss slik at vi blir i stand til å gjenkjenne trekk og ikke minst tilegne oss ny kunnskap om menneskers opptreden i samfunnet. .... men etter hvert har Goffmans begreper hatt stor betydning, både i antropologisk forskningstradisjon og i sosiologisk tenkning. Goffman var svært opptatt av mennesker i samhandling, men viktigst av alt var

hans tanke om situasjonsdefinisjonen. Denne går ut på at vi, når vi samhandler, har behov for å fastsette eller forstå hvilken situasjon eller anledning vi befinner oss i. Dette har, ifølge Goffman, stor betydning for hvilken rolle vi og de andre skal spille ut. Denne teorien er også utgangspunkt for Llewellyn-Jones og Lee sin teori om tolkens handlingsrom bestående av et kartesisk<sup>13</sup> koordinatsystem med en x-akse, en y-akse og en z-akse. Hver av aksene representerer en del av handlingen eller tolkens «role space», på norsk oversatt med «handlingsrom». Denne modellen er etter hvert godt kjent blant tolkestudenter og utøvende tolker og den har åpenbart fungert som en «forløser» i diskusjonen omkring tolkens handlingsrom. Samtidig har den sine svakheter eller snarere uuttalte sider. Både de uttalte fordelene og de uuttalte bakdeler skal jeg beskrive mer inngående i kapittelet Empiri og refleksjon, hvor jeg skal analysere og drøfte funnene fra forskningsmaterialet mitt i lys av både Goffman og Llewellyn-Jones & Lee.

Uansett hvordan man betrakter kommunikasjonen og uansett om den er basert på at personene i større grad gir enn å avgi (eller motsatt) er virkeligheten den at personer som befinner seg i andres nærvær vil de handlinger personen foretar seg, ifølge Goffman ha karakter som et løfte (1959(ny utgave 1992)). Ut fra hva personen foretar seg trekkes det slutninger omkring denne personen. Sagt med Goffmans egne ord er graden av sikkerhet omkring slutningene som trekkes «(...) selvsagt avhengig av slike faktorer som hvor mange opplysninger de sitter inne med fra før, men uansett hvor mye man vet, kan man ikke helt se bort fra behovet for å handle på grunnlag av slutninger.» (1992, s.12). Om jeg tolker Goffman riktig, sier han her at vi i samhandling med andre, uansett hvor godt eller mindre godt vi kjenner deres bakgrunn, trekker slutninger som får betydning for hvordan vi opptrer i dette møtet. Videre sier han: «Når en person kommer sammen med andre, vil han altså vanligvis handle målrettet for å gi de andre det inntrykk det er i hans interesse å formidle.»(1992, s.13). Goffmans teori om hva som utspiller seg på en scene og hvordan aktørene agerer i samhandling med hverandre mener jeg er et godt bilde på hva som kan utspille seg i en situasjon hvor partene samhandler via tolk. Tolken er ikke nødvendigvis den ene som alltid er 'mellom' partene, i enkelte situasjoner er tolken 'i tillegg til' eller til og med 'en del av'. Sammen spiller de kommunikasjonens spilleregler basert på språk, kultur,

---

<sup>13</sup> Kartesiske koordinatsystem er et system bestående av tre akser og ble først benyttet av Rene Descartes som også har er opphavet til navnet. (Store Norske Leksikon, 2017, internett 01.04.19, wikipedia, 2019, internett 01.04.19)

normer og regler. De forskjellige aktørenes rolleutøvelse på de forskjellige arenaene gjør selve møtet til en svært kompleks sosial situasjon. Jeg vil i empiri- og drøftingsdelen komme nærmere inn på Goffmans teori og knytte den opp mot innsamlet empiri.

### Profesjonsspråk og refleksjonens anatomi.

Felles for mine informanter er at de har erfart noe i praksis, de har skrevet ned sin erfaring og de har i etterkant reflektert omkring den sammen med meg. Å reflektere er en type aktivitet vi lærer tidlig i skolen. Gjennom tekstoppgaver som kan være formulert slik: «Forskning viser at flere og flere par venter med å få barn, reflekter over årsakene som ligger bak.». Dette kan være en typisk refleksjonsoppgave på ungdomsskolenivå hvor elevene skal vise hvordan de tenker, og ikke minst hvordan de evner å skriftliggjøre sine tanker, omkring et gitt tema. Å lære seg gode refleksjonsmåter tidlig er en forutsetning for å senere evne å reflektere optimalt. Spesielt i noen kretser er det et økende formelt krav forbundet med uteksaminering. Det skal reflekteres og det skal reflekteres godt også i de praktiske yrkene. Men hva er egentlig en refleksjon og hvordan går man fram når man skal reflektere godt? Steen Wackerhausen som er utdannet innen psykologi og filosofi og ansatt som professor ved Nord universitet, Bodø og ved Aarhus universitet, er spesielt opptatt av refleksjon og profesjonsspråk. I antologien "Praktisk kunnskap som profesjonsforskning"(2015) har han skrevet et kapittel som heter "Erfaringsrom, handlingsbåren kunnskap og refleksjon" hvor han blant annet presenterer oss for refleksjonens avgrensning og anatomi.

Han lar følgende definisjon ligge til grunn når han refererer til begrepet refleksjon.

Refleksjon:

En bevisst, omhyggelig og tidkrevende form for tenkning som er karakterisert ved en kritisk-konstruktiv spørrende og svarsøkende holdning.

Dette er ifølge Wackerhausen en arbeidsdefinisjon som ikke nødvendigvis er tilpasset det skolastiske begrepsunivers, hvor han mener refleksjon vektlegges som en regelbeskrevet prosess. Tvert imot er definisjonen over en arbeidsdefinisjon som åpner opp for at ikke-symboliske størrelser skal kunne spille en vesentlig rolle. Med ikke-symboliske størrelser



nevner Wackerhausen intuisjon, kreativitet, fornemmelser, og følelser som eksempler på nødvendige roller for at refleksjonen skal kunne fremstå som mest produktiv og virksom.

Uansett refleksjon, om den er dyp, grundig, produktiv eller annet, mener Wackerhausen at det finnes en «(...) felles bakenforliggende 'anatomisk struktur' (...)»(Wackerhausen, 2015, s.93). Med dette mener han å si at det slett ikke er tilfeldig hvordan man reflekterer, det er noen faste elementer som denne aktiviteten må bestå av for at refleksjonen skal kunne være optimal og fruktbar. Han mener:

Når vi reflekterer, tenker vi alltid *på 1) noe*, altså et fokuspunkt. *2) Med noe*, altså mener han at vi bruker bestemte begreper, antakelser eller viten for å gjennomføre selve refleksjonen. Det neste han mener er en nødvendighet er at vi også tenker *3) ut fra noe*. Altså bestemte interesser, forskjellige interesser, forskjellig målsetting osv.. og det siste elementet er at vi tenker *4) innenfor noe*. altså en ramme, en avgrensning for refleksjonen. Dette kan for eksempel være at man reflekterer omkring et gitt tema innenfor en bestemt kontekst. (Wackerhausen, 2015, s.95).

## Metode

### Metode og forskningsdesign.

I dette kapittelet skal jeg gjøre rede for valg av forskningsmetode, hvilke metoder og framgangsmåter som kan være egnet når man skal forske på praksis, og til slutt vil jeg kort gjøre rede for hvordan jeg har brukt denne metoden for å fremskaffe mitt forskningsmateriale. Jeg bruker *fortellinger* og *dybdeintervju* som grunnlag for min forskning. Funnene skal jeg presentere i kapittelet som omhandler empiri og analyse.

Metode kommer av det greske ordet 'metodos' og betyr 'vei å følge' (Gadamer, 2003, s. 21, Fossestøl, 2017, s.54). Å ha en metodisk bevissthet handler altså om være bevisst på veien man går og hvilke valg man tar. Fossestøl sier at forskning ofte, men ikke alltid, handler om å følge veien man har valgt for å nå et bestemt mål og at vitenskapelig metode er de reglene og prinsippene som definerer framgangsmåten. Det er likevel greit å merke seg at forskning ikke bare er vitenskapelige metoder, regler og prinsipper. Det kan også være hensiktsmessig å kunne studere enkelte fenomener med et langt friere utgangspunkt, uten ferdigdefinerte metoder som lett kan hindre forskeren å få øye på viktige aspekter ved fenomenet man studerer (Fossestøl, 2017). Tidligere har praktisk kunnskap i liten grad blitt vitenskapelig behandlet selv om man har ønsket å synliggjøre denne kunnskapen. Hvilke metoder som best kan bidra til denne synliggjøringen er ikke gitt, men fortellinger fra profesjonsutøvere har vist seg å være én kilde til økt innsikt.

Den metodiske veien i denne avhandlingen består av en kombinasjon av historier med påfølgende samtale omkring historiene. Samtaler, også definert som intervju, er en metode som er hyppig brukt i forbindelse med kvalitative studier hvor det handler om å «(...)utvikle gode innsikter, refleksjoner, konsepter og teorier med utgangspunkt i empiriske materiale(...)»(Tjora, 2018, s.7) og kan ses på som en samtale hvor noen stiller spørsmålene og andre svarer (Gudmundsdóttir, 2011), eller som i mitt studie, informanten står fritt til å fortelle om historien og gi oss et klarere bilde av hendelsen med sine refleksjoner og tanker.

Bjørge Fossestøl skriver i sitt kapittel «metode og praktisk kunnskap» (2018) er praktisk kunnskap «(...) et forskningsfelt som søker å utforske, synliggjøre og gyldiggjøre praktisk

kunnskap» (Ibid, s.53). I denne delen av avhandlingen vil jeg redegjøre for valg av metode, fremgangsmåte, valg av informanter og stille noen spørsmålstegn omkring validitet og reliabilitet.

Jeg har i dette forskningsarbeidet først samlet inn fortellinger fra mine fem informanter og gjennomført en samtale med dem. Disse samtalene blir i denne delen beskrevet som intervjuer. I samtalene var målet at informantene selv skulle reflektere omkring sine historier og at vi sammen skulle utforske handlingen og begrepene som var brukt i den for sammen å få en felles forståelse for bidraget jeg senere skulle bygge min analysedel på. (Gudmundsdottir, 2011).

Etter å ha mottatt fortellingene fra mine informanter, avtalte jeg tid med hver enkelt til et møte for å gjennomføre intervjuet. Det var informert på forhånd om at intervjuene ville bli gjennomført på bakgrunn av deres historie. Altså skulle intervjuene være en samtale og en refleksjon omkring historien, som Gudmundsdottir også påpeker, er intensjonen at informant og jeg som forsker sammen skal utforske historien, handlingen, begrepene som var brukt for å beskrive handlingen med det for øyet at vi sammen skal få en felles forståelse av bidraget som jeg senere skulle bygge min videre forskning på.

#### [Refleksjon over forskningsspørsmålet](#)

Forskningsspørsmålet, hva gjør en tolk i praksis, er et direkte resultat av diskusjonen som utartet seg etter Agenda Kaupang-rapporten (2016) hvor tolkens praksis ble gjenstand for diskusjon og hvor mange av mine kolleger opplevde at deres praksis ble diskutert og definert av andre enn dem selv. Jeg ønsket tolkenes syn og refleksjoner omkring praksis for å sette søkelyset på profesjonsutøverens handlinger, erfaringer og valg.

#### [Metodisk tilnærming og forskningsverktøy, den kvalitative forskningsprosessen.](#)

«Å forske handler om å utvikle ulike former for kunnskap» (Halås, 2018, s.278). Når man forsker er det gjerne hva *målet* med forskningen som er avgjørende for hvilken forskningsmetode man velger. Tradisjonelt går skillet mellom to forskningsmetoder, kvalitativ og kvantitativ metode. Med en kvantitativ metode vil forskningen ofte være basert på og ha som mål å teste ut forskjellige påståtte sammenhenger mellom to eller flere fenomener eller å teste ut hypoteser. (Ryen, 2002).

Om målet for eksempel hadde vært å forske på antall utdannede tolker i Norge, hvor mange av dem som utøver sin profesjon og hvordan de prosentvis fordeler seg i grupperinger som frilanstolker, ansatte, deltidsansatte hadde kvantitativ metode vært et naturlig valg.

Med det fokus dette arbeidet har var imidlertid kvalitativ metode var et naturlig valg. I boken *systematikk og innlevelse* skriver Thagaard (1998) om kvalitativ metode som en stadig mer akseptert metode å benytte innenfor samfunnsvitenskapen. Denne metoden er velegnet om målet med forskningen er å «(...) forstå virkeligheten slik den oppfattes av de personene som forskeren studerer (...)» (Ibid, s.11). Med denne metoden ønsker forskeren å få innblikk i både handlinger, refleksjoner og begrunnelser. (Moen og Karlsdøttir, 2011). Kvalitativ forskning konsentrerer seg om et relativt lite, ensartet og avgrenset felt.

Datainnsamlingsstrategiene kan variere mellom deltakende observasjon og feltnotater, intervju (ofte utformet som en samtale), videoopptak, spørreskjemaer og historier fortalt av informantene selv. Forskeren kan også velge å kombinere flere datainnsamlingsstrategier. For eksempel er en kombinasjon av historier og intervju, som i mitt tilfelle, godt egnede datainnsamlingsstrategier innenfor kvalitativ forskning som to metoder som komplimenterer hverandre. Med det mener jeg at intervjuene kan gi historiene en ny dimensjon og dermed også dypere forståelse som kan være viktig for meg som forsker å ta utgangspunkt i når jeg skal analysere funnene. Som Halås (2018) skriver kan menneskelige erfaringer ofte best beskrives ved bruk av fortellinger, «da fortellinger i mange tilfeller er det som er best egnet til å få frem den menneskelige erfaring i all sin rikdom.» (Ibid,s.281). Videre refererer hun til Bruner som mener at «(...) fortellinger er kontekstsensitive og refererer til en kulturell forståelsesramme som gjør at det forutsetter tolking.» (Ibid). Fortellinger består av en hendelse som er erfart, som blir fortalt av en person, presentert «(...) i et subjektivt perspektiv, i en bestemt tid og situasjon, med konkrete personer.» (Halås, s.282). Den består altså av en aktør, en handling utført av aktøren og en scene hvor handlingen foregår. Historien bør fortelles på en slik måte at den svarer på de klassiske «HV-spørsmålene» som hvem, hva, hvordan, hvor, hvorfor, på hvilken måte og når. (Ibid).

Min metodiske vei består av en kombinasjon av historier med påfølgende samtale omkring historiene. Samtaler, også definert som intervju, er en metode som er hyppig brukt i forbindelse med kvalitative studier hvor det handler om å «(...)utvikle gode innsikter, refleksjoner, konsepter og teorier med utgangspunkt i empiriske materiale(...)»(Tjora, 2018,

s.7) og kan ses på som en samtale hvor noen stiller spørsmålene og andre svarer (Gudmundsdóttir, 2011), eller som i mitt studie; informanten står fritt til å fortelle sin historie og gi oss et klarere bilde av møtet med sine refleksjoner og tanker. Det kan sikre at svaret blir så nyansert og fargerikt som mulig, derfor falt valget på *intervju* som metode.

Intervju er å regne som den mest utbredte datainnsamlingsmetoden innenfor kvalitative studier og kanskje spesielt dybdeintervju, også kalt semistrukturert intervju. Som Aksel Tjora skriver i boken "Kvalitative forskningsmetoder i praksis" faller valget ofte på dybdeintervju når man ønsker å studere folks meninger, holdninger og erfaringer. Eller der vi er ute etter informantenes livsverden (Kvale, 1997)

Mitt valg falt på dybdeintervju hvor jeg sammen med informanten kan ha en samtale, snarere enn et strukturert intervju med en bestemt ramme. I en samtale er målet å sammen utforske begreper og betydningen av disse, samt forskjellige kategorier og hendelser. (Gudmundsdóttir, 2011). «(...) *Intervjusituasjonen blir (...)i stadig økende grad betraktet som en interaktiv og strukturert kontekst hvor informasjon og tolking går begge veier(...)*»(Ibid, s.72). Gudmundsdóttir understreker at denne formen for intervju er særlig viktig både innenfor etnografisk og fenomenologisk forskning.

#### Rekruttering av informanter

Fra tilfeldig utvalg til strategisk utvalg (Thagaard. 2003.s. 53). For å skaffe informanter til arbeidet mitt valgte jeg først å sende ut en e-post til hele tolkeområdet på min arbeidsplass, slik at de som ønsket å delta kunne melde seg. Det ble satt kort svarfrist, en uke, for å få interesserte til å melde seg innen kort tid. E-posten som ble sendt ut inneholdt en kort beskrivelse av hva jeg ønsket å forske på og kort om veien videre.

Som forventet var det ikke mange som meldte seg og jeg endret strategi ved å ta direkte kontakt med et strategisk utvalg av informanter. Som Tjora (2010) skriver, er hovedregelen for utvalgene i de kvalitative intervjustudiene at man velger informanter man antar vil kunne uttale seg og reflektere omkring det aktuelle temaet. I tråd med dette tok jeg kontakt med de jeg antok ønsket å delta og som kunne by på noen av sine praksiserfaringer samt reflektere godt omkring dem. Målet med det strategiske utvalget var at de skulle representere praksisfeltets bredde og kompleksitet.

Fokus for forskningsarbeidet var i hovedsak å sette søkelyset på hvordan tolken utfører sin profesjon i praksisfeltet. Selv om informantene ikke strømmet til ved første henvendelse, fikk jeg innen relativt kort tid svar fra alle jeg hadde henvendt meg til.

En fare ved å bruke et begrenset utvalg informanter, er at de ikke gir et optimalt representativt bilde av praksisfeltet, på den ene side ved at de typisk blir sett på som velegnede informanter til nettopp det konkrete feltet eller området forskeren ønsker å undersøke og dermed ikke representerer hele bredden. På den andre side, i de tilfeller hvor informantene selv velger å delta kan utvalget av informanter i hovedvekt representere de profesjonssikre, de som i stor grad føler mestring i situasjonene og dermed ikke har noe imot innsyn i egen praksis. Dette kan gi forskeren et skjevt og lite nyansert utgangspunkt for den videre forskningen. (Thagaard, 1998, s.52)

Rekrutteringsarbeidet ble en prosess hvor jeg tok bevisste valg med tanke på at informantene skulle representere tolkeområdets bredde. Utvalget bestod da av fire representanter fra Trøndelag i tillegg til en representant fra annen lokasjon.

Selv om responsen var positivt fra de fleste som ble kontaktet, var det i tillegg flere potensielle bidragsytere som valgte å avstå. Disse argumenterte med en travel hverdag, at det ikke så lett lot seg gjøre å finne tid eller at de ikke hadde noe å bidra med. Dette er alle legitime grunner som beskriver en del av hverdagen og som er vanlig i en forskers hverdag, at mange av informantene ikke ønsker eller har mulighet til å prioritere deltakelse i forskningsarbeid så høyt som vi skulle ønske. Det er lett å anta at nærhet til forskningsarbeidet og meg som forsker, var en av grunnene til at det å avstå fra å delta måtte begrunnes. Hadde dette vært et eksternt forskningsarbeid igangsatt av en forsker de ikke hadde noen relasjon til, kunne det kanskje være lettere å bare avstå fra å delta, uten noen videre forklaring på hvorfor det ikke passet akkurat nå.

Det innsamlede datamaterialet bestod til slutt av syv fortellinger. To av informantene ble ikke intervjuet på grunn av sykdom som inntraff i den avgrensede intervjuperioden, dermed frafalt disse to informantene og deres historier. Gruppen av informanter ble til slutt et utvalg på fem. Alle var kvinnelige og alle hadde et ansettelsesforhold til NAV Hjelpemiddelsentral, fra forskjellige deler av landet. De har ulik ansiennitet og én informant argumenterte med at

hun til tross for at hun ikke hadde så lang fartstid, likevel hadde mye å by på og et sterkt ønske om å bidra til å utvikle faget.

#### Forberedelse av intervju/ samtale

Anne Ryen skriver i sin bok «Det kvalitative intervjuet, fra vitenskapsteori til feltarbeid» (2002) i kapittelet *Generelt om intervjuguide*, at: «De fleste forskere er enige i at man på ett eller annet stadium i møtet med respondenten bør bruke en intervjuguide». (Ryen, 2002, s.96) I mitt forskningsarbeid fungerte fortellingene og forskningsspørsmålet i kombinasjon som en intervjuguide. Disse fortellingene som informantene hadde sendt inn i forkant av intervjuet, ble grundig gjennomgått for å peke ut de områdene jeg ønsket informanten skulle reflektere omkring. Dette for å få en dypere forståelse for hva som var budskapet i fortellingen og hva som var grunnlaget for de valgene som ble tatt i situasjonen og hva som skulle danne grunnlag for videre forskning og analyse.

Behovet for forhåndsstruktur og graden av denne avhenger også av hvilket fokus man har i forskningen, hvilket forskningsspørsmål man arbeider ut ifra og utvalgsriteriene. Hvis det blir for mye struktur, kan dette virke hemmende og kanskje føre til at man ikke fanger opp viktige signaler fra informanten, i tillegg til at det kan bidra til at interaksjonen blir mer fastlåst og mekanisk. (Ibid, s. 97) Et likeverdig forhold med lite forhåndsstruktur gir informanten større mulighet til å påvirke interaksjonen. Ryen understreker at for mye forhåndsstruktur dessuten vil kunne virke mot sin hensikt om man ønsker å vektlegge informantenes perspektiv. Og videre at «(...) et slikt opplegg vil også ekskludere betydningen av konteksten, som er noe av det mest sentrale ved kvalitative studier (...)» (Ibid, s.97). På den andre siden kan forhåndsstruktur bidra til at forskeren i større grad planlegger hva som skal være i fokus og dermed unngår å samle inn unødig informasjon som i verstefall kan bli å betrakte som både tids- og kapasitetstyv. Noen kan også hevde at «(...) en viss struktur er en betingelse for å kunne sammenligne på tvers av studier.» (Ibid. S.97). Det kan demme opp for eventuelle skjevheter «(...) og andre forhold som reduserer både reliabiliteten og validiteten.» (Ibid, s.97). Mine erfaringer omtales under avsnittet «forskningseffekt».

Som forberedelse til selve intervjuet leste jeg bøker som omhandlet semistrukturerte intervjuer, også kalt dybdeintervju. Jeg merket meg sentrale aspekter ved denne type intervjuer og hvordan man best kunne legge til rette for en god intervjusituasjon. Blant

annet hvordan man etablerer en god relasjon til informanten og hvordan stille åpne spørsmål som utgangspunkt for refleksjon. Dette var viktig forberedelse for meg og gode elementer å reflektere over. Spesielt opplevde jeg å dra stor nytte av å lese boken til Aksel Tjora "Kvalitative forskningsmetoder i praksis"(2010).

Erfaringen fra forskningsarbeidet er at den samtalebaserte intervjusituasjonen krever mye av både intervjuer og informant. Intervjuer må på sin side være skjerpet og våken for å tilstrebe så like rammer omkring samtalen som mulig og helst introdusere intervjuet likt til alle informanter. Økt bevissthet omkring dette punktet resulterte i justering underveis, både hva gjaldt min introduksjon samt økt fokus på struktur gjennom selve samtalen.

Gjennomføring av intervjuene og forskningseffekt/ min rolle som intervjuer  
*«Intervjuundersøkelser er en særlig velegnet metode for å få informasjon om hvordan informanter opplever sin situasjon» (Thagaard, 1998, s.55)*

Alle intervjuene ble gjennomført på et lite møterom på arbeidsplassen hvor jeg jobber til daglig, og i løpet av noen få dager hadde jeg gjennomført alle intervjuene. Hvert intervju varte mellom 20-40 min, fire av dem ved personlig oppmøte og ett pr telefon av geografiske og praktiske årsaker. Det ble gjort lydopptak av alle intervjuene.

I løpet av datainnsamlingsprosessen og spesielt i forbindelse med intervjuene, var det flere faktorer å ta hensyn til. Min relasjon til informantene var det viktig å reflektere over da dette med stor sannsynlighet ville påvirke informantene og deres måte å respondere på, spesielt i intervjusituasjonen. Tillit og trygge rammer i intervjusituasjonen var ikke i fokus da relasjonen mellom meg og informanter allerede var etablert.

Jeg ønsket å tilstrebe en lik struktur på intervjuene, men dette opplevdes som utfordrende både fordi historiene var så forskjellige, fordi informantene opptrådte forskjellig og fordi mitt fokus i intervjuet ble påvirket av retningen intervjuet tok. Selve intervjuet foregikk ved at jeg åpnet med en introduksjon for så å be informanten om å utdype historien hun hadde sendt meg på forhånd. I noen tilfeller var framdriften i samtalen i stor grad styrt av informanten selv, hvor det var behov for få oppfølgings spørsmål. I andre tilfeller styrte jeg som intervjuer samtalen i større grad med spørsmål og innspill.



Jeg opplevde ved flere anledninger at jeg responderte ved smil, nikk eller hoderisting på det de sa i selve samtalen og kan ikke utelukke at jeg påvirker informantens uttrykksmåte. Dette kunne nok oppfattes som at jeg var enig (eller uenig), og at jeg dermed ledet dem fram ved min respons. Mine informanter visste at jeg hadde god kjennskap til feltet, en av dem poengterte dette ved å gi uttrykk for at det var utfordrende å forklare selvfølgheter i detalj til en person, i dette tilfelle meg, når hun visste jeg allerede satt med kunnskap nok til å forstå handlingene. Dette kan resultere i at informantene går for raskt fram i fortellingen og at jeg som intervjuer overser viktig informasjon.

På en annen side kan det være en stor fordel å gjennomføre denne type samtale med en forsker som har inngående kunnskap om fagfeltet og fagbegreper som brukes. Dette sparer en for mye tid som ellers måtte blitt brukt til forklaring av selvfølgheter som fagpersoner i utgangspunktet har en felles forståelse for.

Som nevnt i «forberedelse til intervju» ble ett av intervjuene gjennomført via mobil, av praktiske og geografiske årsaker. Dette var mer utfordrende å gjennomføre enn de øvrige intervjuene. Å føre en samtale over telefon krever en annen form for samhandling enn om man samhandler med personen ansikt til ansikt. Man mister de nonverbale komponentene når man ikke ser hverandre og nikk blir gjerne erstattet med et «mm..» for å signalisere at «jeg er med, jeg forstår, bare fortsett..». I samtaler ansikt til ansikt blir mye av interaksjonsflyten styrt av øyekontakt, nikk og blunking, og dette er dessuten viktig informasjon til meg som forsker, for å lettere kunne danne et helhetsinntrykk av budskapet. En måte dette kunne vært løst på var å gjennomføre intervjuet via skype eller annen videooverføring.

#### Å forske i eget felt

Om min forskning ikke fullt ut skulle bestå av forskning med utgangspunkt i barneperspektivet (Åm, 1989) var mitt ønske å ha mest mulig barns tilnæringsmåte som mål da jeg skulle gå inn som forsker i eget praksisfelt. Jeg ønsket å være nysgjerrig, innta en ny og uvant synsvinkel, være lyttende og undrende. Jeg hadde som mål å tre ut av min sedvanlige praksis og alle selvfølghetene den bringer med seg og jeg var forberedt på å bli fremmed for meg selv og min praksis som Wackerhausen (2015) skriver i sin artikkel *Erfaringsrom, handlingsbåren kunnskap og refleksjon*.

I denne artikkelen påpeker han at en viktig forutsetning for god forskning, er evnen til å åpne opp, ville se, ville søke ny kunnskap og erkjenne sin tilkortkommenhet. Dette er en krevende øvelse og kanskje spesielt krevende når man forsker i eget fagmiljø. Thagaard skriver i sin bok «Systematikk og innlevelse» at den sosiale avstanden mellom forsker og informant reduseres fort når forskeren utfører undersøkelser innenfor eget miljø eller i et miljø forskeren i utgangspunktet kjenner godt (1998, s.91). Jeg kjenner fagmiljøet godt og merket at det av den grunn var lett å etablere trygghet i forhold til mitt forskningsarbeid. Denne tryggheten har vært tydelig fra første dag og den har vært viktig for både meg som forsker og for miljøet generelt.

Et viktig spørsmål var om min relasjon til informantene kunne resulterte i at de i større grad beskrev og ga forklaringer de antok jeg som forsker ville høre, enn om forskeren var en fremmed. Altså om informantene hadde et ønske om å sette seg selv i et godt lys med et ønske om å gjøre et godt inntrykk (Thagaard, 1998, s.92). På dette finnes ingen fasitsvar. Jeg som forsker må selv vurdere min relasjon til informantene og stole på at informantene ønsker å bidra med sin kunnskap. Thagaard påpeker at informantene på sin side også kan bruke intervjusituasjonen til å utvikle forståelse for egne handlinger. (Thagaard s.93).

Selv om dette er en avhandling som har tolking som fokusområde, mener jeg den kan ha stor overføringsverdi til andre profesjoner. Mine forestillinger om å forvandles til en litt naiv og uvitende kollega på jakt etter mengder med ny kunnskap skulle vise seg å bli en krevende øvelse. Jeg tok stadig vekk meg selv i å trekke konklusjoner og slutninger uten å stoppe opp og stille spørsmålstegn overhodet.

Forskerens innflytelse er dog ikke størst under innhenting av materiale, men under bearbeidelsesprosessen hvor det er forskerens tolkning av materialet som blir fremtredende. (Ibid)

#### [Refleksjoner omkring metode og gjennomføring](#)

Kvalitative forskningsmetoder har som et viktig formål å oppnå forståelse for de fenomener som oppstår i situasjoner hvor mennesker er aktører. En kvalitativ studie kan ha som mål å gi innsikt og forståelse for menneskers liv ved å ha som målsetting å forstå deres virkelighet slik de selv oppfatter den. Med dette som mål for denne studien er samtalene og historiene

gode utgangspunkt. Ved å bruke disse innsamlingsmetodene får vi innblikk i fem enkeltpersoners opplevelse av situasjonen (Thagaard, 1998). Kvalitativ metode og forskning er en samlebetegnelse som rommer ulike innsamlingsmetoder i tillegg til intervju og historier. Observasjon, analyse av dokumenter, videoopptak og bilder er også innsamlingsmetoder som er hyppig anvendt. Spesielt ved observasjon og intervju etablerer forskeren ofte direkte kontakt med informanten ved å «(...) bruke seg selv som middel for å få informasjon.» (1998, s.12).

Å basere forskning på historier og samtaler ga meg en nærhet til informantenes egne opplevelser av praksis, som det muligens hadde vært vanskeligere å få tak i ved enten feltarbeid eller ved en mer strukturert form for intervju. Jeg opplevde metodevalget som velegnet for å nå målet om å sette søkelys på profesjonsutøverens egne refleksjoner omkring praksis. Å kombinere disse to tilnæringsmåtene gjorde at bildet som informanten tegnet av situasjonen ble rikere framstilt enn om bare den ene metoden ble tatt i bruk.

Annet metodevalg kunne også gitt godt analysemateriale som hadde vært velegnet for samme formål, men min konklusjon er at mitt valg av metode var et godt valg.

Intervjuets eller samtalens konsistens kan true reliabiliteten til oppgaven (jf Kaarhus,2017). Viktige spørsmål å stille seg er om informanten ville endret sin fortelling om intervjuer var en annen. I kapittelet «Det etnografiske intervjuet – utfordringer og muligheter» henviser Kaarhus til Kvale og Brinkmann (2009) og sier her at de knytter «(..)en (pragmatisk) norm om repeterbarhet til «reliabilitet» definert gjennom konsistens og troverdighet» samtidig som de ønsker å reservere seg mot en for høy grad av reliabilitet da dette kan motvirke variasjon og kreativ tenkning.(Ibid).

«En god problemstilling er lett å kjenne igjen(...)» ( Fekjær, 2013, s.25). Hun poengterer at en god problemstilling også kan fungere som en god rettesnor gjennom prosessen med datainnsamling og oppgaveskriving. Min problemstilling ble klar relativt tidlig i prosessen, men veien har likevel vært kronglete og til tider uoversiktlig. Hovedutfordringen har helt klart vært at omfanget ikke ble begrenset tidlig nok. Kanskje hadde det vært til god hjelp om jeg hadde formulert noen underspørsmål som kunne snevret inn problemstillingen noe.

Ved grundigere forberedelse til intervjusituasjonene kunne jeg med stor sannsynlighet stilt flere oppfølgingsspørsmål og trolig fått informantene til å gå dypere i materien. Dette er en

erfaring å ta med seg videre. Det er vanskelig å stille de gode spørsmål som kreves for å få gode svar. Ved en samtale uten fast intervjuguide må intervjuer være svært våken for hva som sies i samtalen/intervjuet for så å følge opp dette. For et utrent øre er det ikke lett å fange opp de setningene som med fordel for forskningen kunne vært fulgt bedre opp. Dette bekrefter de tidligere nevnte ulempene ved ustrukturerte intervju som metode.

#### Transkribering og bearbeiding av data

Når intervjuene var gjennomført transkribere jeg materialet for å sikre detaljer og mulighet til nøyaktig analyse i den videre prosessen. Dette vil si at mine opptak av de fem intervjuene skulle omformes fra tale til tekst. Dette er en vanskelig og tidkrevende prosess, og en kontinuerlig vurdering av hvor vidt smil, nikk, bekreftelser, armbevegelser og vanlige kommunikative virkemidler skal festes på papir og hvordan de skal markeres.

Med utgangspunkt i Tjora(2010) sine anbefalinger for transkribering, ble alle intervjuene fortløpende over en kort tidsperiode på fire dager. Deretter ble alle intervjuene transkribert. Materialet bestod da av i underkant av fem timer lydopptak som gav 21 sider skriftlig materiale etter endt transkripsjon.

Stedsnavn, egennavn og identifiserbare opplysninger ble ved transkribering anonymisert og kommer ikke fram i teksten. Lydopptakene ble forskriftmessig kryptert (etikkom.no [internett]12.05.19).

Dialekt i sin helhet eller dialektord kommer heller ikke med. Jeg har transkribert alle intervjuene på bokmål, dette for enkelhets skyld. Det hender at vi noen partier prater i munnen på hverandre eller avbryter hverandre. Når det skjer, har jeg markert det i teksten på denne måten: (prater i munnen) eller(avbryter). Det er også små bekreftelser vi gjør i løpet av en samtale som signaliserer til den vi samtaler med at jeg henger med, eller skjønner hva du snakker om. Dette opplevde jeg som litt vrient, følte ikke det var nok å skrive bare: mm.... Eller mmmm.. derfor er det på enkelte steder føyd til (bekreftende) eller (skjønner) for å understreke hva de "mm.." egentlig står for.

Intervjuet som ble gjennomført over telefon opplevdes som nevnt som det aller mest krevende, både å gjennomføre muntlig og å transkribere i ettertid. Flere ganger i løpet av dette opptaket var jeg usikker på hva som egentlig ble sagt, fordi lyd kvaliteten var dårlig.

Mangel på blikkontakt og forskyvning på linja gjorde turtakingen vanskeligere enn om vi hadde sittet i samme rom. Ett sted måtte jeg for eksempel skrive: (hører ikke hva som sies).

Noen av informantene brukte mye kroppsspråk under intervjuet, dette løste jeg på forskjellige måter. Et eksempel er fra intervjuet med Elin:

(...)Jeg avbryter henne i hennes forklaring:

"(...)unnskyld, men når du sier "hm.." så gjør du ganske mye med ansiktet.."

Hun svarer:

"Jajaja...liksom rynker brynene veldig spørrende i ansiktsuttrykket mitt.. og da tenker jeg(...)"

Denne type små forklaringer finnes det flere av i transkripsjonene. I tillegg er det noen steder poengtert at informantene ved enkelte tilfeller også bruker tegn mens de snakker, som om det forsterker budskapet. Dette kommer ikke fram på lydopptaket på annen måte enn lyder f.eks. et 'klapp i hendene', da har jeg skrevet hvorfor vi hører det klappet.

Noen av informantene snakket i dialoger da de beskrev situasjonen de var i. Dette gjorde transkripsjonsarbeidet litt utfordrende. Skulle dialogen settes i hermetegn slik som dette "...", eller skulle jeg aller helst ha poengtert at *dette er en dialog* mellom henne og de andre involverte i situasjonen: .. ? Valget falt på den første løsningen; å sette dialogene i hermetegn, fordi jeg vurderte at det ene løsningen ikke ga bedre lesbarhet enn det andre.

Bearbeidelse av funn. All analyse av materialet gjennomførte jeg selv ved å gjennomgå tekstene ved først å lese den innsendte historien på nytt for så å lese det tilhørende intervjuet. Ettersom jeg streket under punkter som var interessante for videre forskning, ble utfordringen at materialet ble for omfattende for denne forskningsarbeid. Jeg måtte ta noen valg for å snevre inn og begrense oppgaven til å omhandle de viktigste funnene.

Funnene kodegrupperte jeg (Tjora, 2018). Kodegruppering eller kategorisering er til god hjelp for å se hvilke funn som peker seg ut, hvilke kategorier som blir nevnt av de forskjellige informantene flest ganger. Dette utgjør dermed hovedkategoriene av funn.

Disse hovedkategoriene hjalp meg å rydde i innsamlet data. Målet med denne arbeidsformen var å gjøre bearbeidelsen av materialet mer oversiktlig. Jeg antar at dette også blir lettere jo mer erfaring man har på området. Jeg opplevde dette som et

tidkrevende og komplekst arbeid på grunn av manglende erfaring med denne type databehandling.

Troverdighet, bekreftbarhet og overførbarhet.

«Felles for både kvalitativ og kvantitativ forskning er også at man må ta stilling til og legitimere sine kunnskapskrav» (Widerberg, 2001, s.17). Som grunnlag for refleksjoner omkring avhandlingens legitimitet velger jeg å bruke begrepene *troverdighet*, *bekreftbarhet* og *overførbarhet*. (Thagaard, 2002).

Er avhandlingen min troverdig? I all forskning eksisterer et overhengende krav om at arbeidet skal utføres på en troverdig måte. Selv om dette kravet følger et hvert forskningsarbeid, eksisterer likevel ingen fastlagte kriterier forskeren er pålagt å følge, derimot må forskeren gjøre rede for og argumentere for at forskeren selv er det viktigste forskningsinstrumentet og hvilken relasjon man har til informantene. (Thagaard, 2002, s.179)

Jeg har i metodekapittelet gjort rede for valg av metode, valg av informanter, fremgangsmåte, min relasjon til informantene og reflektert omkring selve prosessen og hvilke valg jeg har tatt. Dette kapittelet er på den måten mitt forsøk på å oppnå troverdighet. Innsamling av data er en mellommenneskelig prosess, så en annen forsker med samme mål for sitt forskningsarbeid hadde likevel ikke fått samme resultat som kommer fram her. Dette er et viktig poeng i kvalitativ forskning hvor forskeren bruker seg selv og den situasjon og relasjon som oppstår mellom forsker og informant. Min argumentasjon må derfor knyttes til konteksten informasjonen er gitt i. (Ibid). Informasjonen som er gitt av informantene er ikke uberørt av meg som forsker, til tross for dette har jeg likevel, i så stor grad som mulig, forsøkt å ivareta opprinneligheten i utsagnene og historiene slik at mening og betydning er godt ivaretatt.

Argumentene som følger dette punktet innebærer at forskeren både «(...) forholder seg kritisk til egne tolkninger, og at prosjektets resultater kan bekreftes av annen forskning.» (Ibid, s.181). Dette vil si at forskeren må være kritisk til sin egen analyseprosess og gjerne få

en kollega til å vurdere om tolking av det innsamlede materialet holder vann og om bruk av alternative perspektiver kan gi relevant forståelse av analysen.

Jeg har i denne avhandlingen skrevet om min bakgrunn som profesjonsutøver innenfor feltet jeg forsker i, at informantene er mine kolleger og utfordringene knyttet til det å forske i eget felt. Min tolking av det innsamlede materialet er uten tvil preget av min egen erfaring som tolk og at jeg som forsker dermed stiller med et innenfra-perspektiv. Resultatene fra analysen vil mest sannsynligvis ikke være nytt og ukjent stoff for andre utøvere av samme profesjon.

«Det viktigste i kvalitativ forskning er den forståelsen forskeren kommer frem til på grunnlag av de fenomenene som studeres.» (Ibid, s.184). I kvalitativ forskning utgjør mønstrene i dataene grunnlaget for om overførbarheten er høy eller lav, i kvalitativ forskning er det selve fortolkningen som gir dette grunnlaget. Med overførbarhet menes at den teoretiske forståelsen kan være relevant for andre sammenhenger og kan bidra til en mer generell teoretisk forståelse. Dermed kan en teoretisk forståelse bidra til generaliserbarhet og rekontekstualisering.

Målet med denne avhandlingen har vært å få økt kunnskap om profesjonsutøverens håndtering av møtet i praksis, hvilke valg som tas og kompleksiteten praksis består av. Selv om utvalget er lite og man skal være forsiktig med generaliseringen, er det likevel mye innenfor tolkens praksis og dens kompleksitet som ikke skiller seg videre ut i forhold til andre profesjoner som også har 'møtet med/mellom mennesker' i fokus.

#### [Etiske utfordringer](#)

De største etiske utfordringene jeg som forsker har stått i gjennom denne prosessen, er nærheten til informantene og feltet jeg forsker i også er mitt praksisfelt til daglig. Kvaliteten på studiet er på den ene siden avhengig av en viss nærhet for å få så sannferdig og fyldig materiale som mulig. På den andre siden er dette også en avveining som forskeren må være seg bevisst da informantens integritet skal ivaretas. (Thagaard, 2002, s.101). I mitt tilfelle etablerte jeg ikke kontakt med mine informanter med det for øye at de skulle delta i dette forskningsarbeide, kontakten var allerede etablert noe som resulterte i deres deltakelse i prosjektet. Det er da særdeles viktig at jeg som forsker er bevisst denne relasjonen og ikke misbruker eller på noe vis utnytter den nære kontakten. Det er også viktig at informanten

ikke forledes til å gi mer utfyllende eller utdypende informasjon enn det informanten selv ønsker.

Jeg har gjennom hele forskningsprosessen vært tydelig på at informantene ikke skal føle seg bundet av vår relasjon og at de selvfølgelig, som ved et hvilket som helst annet forskningsprosjekt, har mulighet til å trekke seg om de har hatt ønske om det.

Innenfor dette forskningsarbeidet har målet vært å studere tolkens handlinger og ytringer. Dette i seg selv gir mulighet for flere tolkningsalternativer på en og samme tid. Å gjøre funnene om til vitenskapelig kunnskap krever i dette tilfelle kvalifisert fortolkning. Mine empiriske data blir i avhandlingens analysedel sett i lys av utvalgte teorier. «Det finnes ingen «nøytral» eller «objektiv» tolkning av menneskelige handlinger og ytringer (...)» (Etikkom.no, [internett]13.05.19) men jeg har som anbefalingen tilsier, forsøkt å unngå de verste fallgruvene ved høy bevissthet omkring min forforståelse og vel vitende om at jeg står med begge beina godt plantet i det praksisfeltet jeg har forsket i.

### Oppsummering

Å forske på praksis ved bruk av en bestemt metode kan ved første øyekast se ut som et møte mellom to verdener, teori og praksis. Fossetøls (2017) bilde på dette møtet gir stor grad av gjenkjennelighet, hvor hun beskriver teoretikerens og praktikerens arbeidsmåter som å være av samme slag. Praktikerens som ønsker å unngå tilfeldigheter i sitt arbeid slik som forskeren, og motsatt, forskeren som må ta den konkrete situasjonen i betraktning, akkurat som praktikerens. En forsker med erfaring vil dessuten kunne utføre et forskningsarbeid med langt større kyndighet enn en uerfaren forsker, nok et likhetstrekk til praktikerens.

Jeg har i dette kapittelet beskrevet hvilken metode som er anvendt, veivalget mitt og hva konsekvensene av disse valgene har vært. Å tre inn i forskerrollen handler i stor grad om å tre inn i et nytt perspektiv, å ta et utenfraperspektiv og bli fremmed for seg selv. Noe som på den ene side har fått meg til å se mye bedre det gode arbeidet som blir gjort hver dag i praksisfeltet. På den andre side har jeg i større grad enn noen gang blitt oppmerksom på praksisfeltets kompleksitet, mengden kunnskap som enda ikke er bragt fram i lyset og hvor vanskelig det er å artikulere denne kunnskapen man omgir seg med til daglig.

De metodene jeg har valgt å benytte meg av i denne avhandlingen har gitt meg innblikk i praksisfeltet på en ny og spennende måte.





## 4. Empiri og drøfting

Jeg skal i denne delen av avhandlingen presentere mine funn og forsøke å besvare spørsmålene over. Ved hjelp av diskusjonspartene jeg presenterte skal jeg her gjøre rede for de konstituerende elementer jeg mener er avgjørende for tolkens profesjonsutøvelse. I tolkens profesjonsutøvelse er selve møtet utgangspunktet for alle handlinger. Dette begrepet blir dermed det overordnede begrepet jeg skal belyse. Videre ut fra dette begrepet dannes det forgreininger til begrepene 'tillit', 'rolle' og 'relasjon'.

Jeg vil først presentere fortellingene som danner grunnlaget for empirien. Deretter vil fortellingene i kombinasjon med utdrag fra intervjuene bli belyst av teori omkring de konstituerende elementene, tillit og samarbeid. Avslutningsvis skal jeg belyse noen av informantenes refleksjoner omkring rollebegrepet og deres håndtering av situasjonen hvorvidt man befinner seg backstage eller frontstage eller sagt med norske ord, om man er *på* scenen eller *bak* scenen.

### Fortelling 1. Konflikt

Kort innledning: Elin har vært tolk i over 10 år, hun har tolket ved denne arbeidsplassen over en periode og har store samarbeidsutfordringer. Denne fortellingen skiller seg ut ved at den tar opp et dilemma. Elin forteller:

Heldigvis opplever jeg ofte mestring gjennom jobben min som tolk og grunnlaget for god tolking legges i samarbeidet mellom tolker og brukere. Så når dette ikke er der, eller står på vaklende grunn, blir det ekstra utfordrende å gjøre en god jobb som tolk. Arbeidsplassen hvor jeg og resten av tolketeamet har tolket på i lengre tid, har nettopp dette vært en utfordring, tolker og brukere har ikke lyktes i å etablere et godt grunnlag for samarbeid. Tilliten er ikke der, årsakene er mange, men kvaliteten på tolkinga er ikke av hovedårsakene. Det er «alt det andre» som ikke fungerer optimalt. Det er en vanskelig situasjon og det er vanskelig å vite hvordan man skal være en god tolk når det er så tydelig at vi har en samarbeidsutfordring. Samtidig er det viktig for oss å være profesjonelle både for egen yrkesstolthets del, men kanskje mest for alle de andre i situasjonen, de skal ikke merke noe. Vi må bare fokusere, ta på oss smilet og beholde det på til vi er ferdige. Vi lykkes med selve tolkinga, bare alt rundt vi ikke får til.

Utdrag fra denne fortellingen vil i hovedsak dreie seg om tolkens måte å håndtere møtesituasjonen på, det instrumentelle prinsipp og det praktisketiske prinsipp. I tillegg vil tillit, eller mangel på tillit være et naturlig fokusområde.

### Fortelling 2. Jobbintervju

Kort innledning: Lillian forteller om en hendelse som hun spesielt husker fordi det var en god tolkeopplevelse. Hun forteller om hvordan kollegaen hennes, hun og jobbsøkeren samarbeidet i forkant av selve intervjuet.:

Jeg og en kollega hadde fått i oppdrag å tolke et jobbintervju. Jobbsøkeren var vikar på den bedriften hvor hun hadde søkt jobb. Kollegaen min var fast tolk for henne på denne arbeidsplassen mens jeg hadde aldri møtt henne før og var selvfølgelig nervøs. Jeg støttet meg veldig til kollegaen min og hun gav meg den støtten jeg trengte. Vi hadde avtalt med jobbsøkeren å møtes en halvtime før, men hun var forsinket med 10 minutter og vi fikk skikkelig dårlig tid. De spørsmålene vi hadde til jobbsøkeren, avklarende spørsmål omkring tegn, plassering, hvem presenterer hvem og ikke minst hvem er jeg som ny tolk, de måtte vi forkaste, fordi da hun kom var hun skikkelig stresset, skulle spise lunsj og var selvfølgelig nervøs for selve intervjuet. Kollegaen min leste situasjonen godt og endret strategi. Så nesten hele forberedelsestida gikk med på å roe ned situasjonen og få kontroll. Da var jeg veldig glad for den relasjonen kollegaen min hadde til jobbsøkeren, den kunne vi bygge videre på og var en tydelig beroligende faktor. Det var naturlig at hun tok kontroll over situasjonen og introduserte meg litt etter litt når jobbsøkeren var klar for det. Det fungerte veldig bra.

Det å på så kort tid evne å etablere tillit og en god relasjon, mener Lillian er to avgjørende element. De vet alle at det kan være en påkjenning å gjennomføre en intervjusituasjon, men kanskje ekstra belastende å gjennomføre den med tolk. Dette tar grep, fokuserer på å bygge tillit og roer ned situasjonen. Godt samarbeid mellom partene og tillitsskapende arbeid er to elementer Lillian legger stor vekt på i historien sin.

Utdrag fra denne fortellingen vil i hovedsak bli drøftet opp mot Goffmans teori om vårt handlingrom på scenen og bak scenen. Tillitsbegrepet og dets betydning vil også bli knyttet opp mot denne fortellingen.

### Fortelling 3. Skoletolk

Kort innledning: Sofies historie er hentet fra en situasjon hun opplevde for en stund tilbake, da hun tolket for studenter og lærere ved høyere utdanning. Sofie begynner fortellingen sin med: «Dette begynner å bli lenge siden, men jeg husker det

fremdeles veldig godt, det er en opplevelse jeg alltid har hignet etter å oppleve på nytt.»

Jeg og co-tolk hadde tolket i denne klassen en god stund, vi hadde etablert et godt samarbeid med både lærere og studenter, et samarbeid som var preget av tillit, gjensidighet og armrom. Jeg som tolk opplevde at jeg behersket faget og opplevde også at læreren hadde stor forståelse for tolkenes profesjonsutøvelse. Studentene, en liten gruppe som alle var tegnspråklige, samarbeidet med oss tolkene når nye faguttrykk ble presentert og skulle inn i deres egen tegnordbok for videre bruk på studiet. Jeg hadde kontroll, og litt ekstra armrom, kunne ta litt plass, samtidig som oppdraget mitt var å bistå i andres dialog, og min plass ikke måtte bli for stor, en balanse jeg opplevde fungerte godt.

Utdrag fra denne fortellingen vil i hovedsak dreie seg om samarbeidet som Sofie omtaler som tillitsbasert, preget av gjensidighet. Et trepartssamarbeid opparbeidet over tid.

#### Fortelling 4. Minnestund

Kort innledning: Kari forteller om sin opplevelse av å tolke i en begravelse med påfølgende minnestund. Dette var et oppdrag hun følte seg veldig ukomfortabel med både fordi denne type tolking ikke var Kari sin sterkeste side, og fordi hun aldri hadde møtt den døve mannen før.

Jeg og en kollega skulle gjennomføre dette oppdraget sammen, jeg opplevde det som betryggende at vi var to, for jeg har liten erfaring med kirketolking, kanskje spesielt salmene syntes jeg er utfordrende. Jeg hadde heller ikke tolket for den døve før, det påvirket meg og gjorde at jeg møtte til oppdrag litt ekstra spent. Den umiddelbare tilliten jeg opplevde å få fra Rolf som skulle følge sin onkel til graven, gjorde at jeg følte en stor trygghet både i kirken men også under det påfølgende minnesamværet. I overgangen mellom kirke og minnesamvær ble kollegaen min og jeg enige om at det var nok med en tolk og jeg fortsatte alene. Jeg fikk inntrykk av at både seremonien og minnesamværet ble en fin opplevelse for Rolf og selv om verken han eller de andre familiemedlemmene var videre vant til å bruke tolk, fungerte det godt. Spesielt i minnesamværet. Små og store fikk snakket sammen, nye bekjenskaper ble stiftet og de som hadde spørsmål til tolken fikk svar på det de lurte på. Det gled lett og jeg opplevde responsen på min tilstedeværelse som udelt positiv.

Utdraget fra denne fortellingen er fokusert omkring en samtale som utviklet seg under minnesamværet, hvor tolken ble sittende ved siden av en liten gutt. Gutten henvender seg til tolken og tolkens håndtering av denne henvendelsen blir gjenstand for refleksjon og drøfting.

### Fortelling 5. Lærling.

Pia tolker fast på en arbeidsplass flere dager i uken. På denne arbeidsplassen har de tatt imot en døv lærling. Som en del av opplæringen skal lærlingen også øve på kundebehandling, da dette er en vesentlig del av jobben på denne arbeidsplassen. Veilederen og lærlingen kommuniserer godt og har blitt relativt godt kjent med hverandre på dette året lærlingen har vært der. Alt har fungert bra med bruk av tolk også, men nå skal lærlingen ta et nytt steg i sin læreprosess og det er nytt for alle.

Vi var enige om hvor jeg skulle stå og at jeg skulle være litt avventende når kundene kom bort til kassa hvor lærlingen stod. Det var alt vi hadde snakket om egentlig, og jeg tenkte at kunden som kom inn og bort til disken ikke visste noe om at han eller hun snart skulle være en del av en tolket situasjon. I samarbeid med lærlingen, ved at han sendte meg et blikk når jeg skulle komme, møter vi kundene, men situasjonen fungerer ikke helt. Kundene henvendte seg til meg som tolk og lærlingen fikk ikke helt taket på situasjonen. Det ble en del prøving og feiling. I forkant av neste dag planla vi hvordan vi skal legge opp strategien på en annen måte. Jeg ble også invitert inn i dette samarbeidet. De ville høre mine synspunkt og mine erfaringer. Neste dag fungerer det mye bedre. Lærlingen, jeg og kundene samarbeider hvor lærlingen eide situasjonen på en måte.

Jeg opplever dette som en trygg situasjon å være tolk i fordi jeg visste hva partene ønsket av meg, jeg hadde fått ganske klare rammer for samarbeidet. Det gjorde arbeidshverdagen og selve opplevelsen av å være tolk, god.

Utdraget fra denne fortellingen vil i hovedsak omhandle samarbeidet mellom veileder, lærling og tolk før og etter tolkesituasjonen. En naturlig diskusjonspartner her er Goffman og hans teori om roller, hva som utspiller seg bak sceneteppet og hva som skjer når vi entrer scene.

## Drøftinger av praktisk kunnskap via fortellinger

### Empiri og analyse

Gjennom praksisfortellinger har vi potensiale til å drøfte kjernepunkter ved tolking. Historiene vi nettopp har lest vil i det følgende, hver på sin måte, bidra til å belyse temaer som samarbeid, relasjonskompetanse, tillit og rolle. Alle de nevnte temaene eller elementene springer ut fra ett hovedelement; opplevelser i selve *møtet*.

Fem forskjellige historier, med sin kompleksitet skal i denne delen av avhandlingen bidra til økt fokus på praksis og være en kilde i å utvikle kunnskap omkring praksis og hendelser som oppstår når mennesker møtes ansikt til ansikt. Handlingene, konteksten og personene er forskjellige, like fullt har de noe til felles, de representerer hver på sin måte fem forskjellige møter. Kermit (2002) skriver i sin artikkel at et «(...) møte er det som oppstår når to eller flere mennesker stilles overfor hverandre og det eksisterer en type gjensidig oppmerksomhet mellom disse menneskene.» (Ibid, s.6).

Møter mellom mennesker er alle av ulik art. Jeg vil understreke at jeg i denne masteravhandlingen vil ha fokus rettet mot de møter hvor mennesker står ansikt til ansikt og er i direkte kommunikasjon med hverandre (Jf. Kermit 2002, s.5, Christoffersen, 2014). Christoffersen poengterer at det er nettopp disse møtene som gjør profesjonen til det den er, selv om profesjonsutøveren i sin stilling også utfører andre oppgaver, og eksemplifiserer ved å beskrive en lærers jobb. Læreren møter elevene og anser dette som det viktigste elementet i yrket, selv om læreren også i tillegg til å møte elevene utfører andre oppgaver som forberedelse, etterarbeid, utfylling av skjema, skriving av årsplan osv. Denne beskrivelsen er overførbart til profesjonen tolk. Når tolker skal beskrive sine arbeidsoppgaver, er det lett for meg, som selv er tolk, å anta at de aller fleste i første setning sier at de er tolk og tolker mellom norsk tegnspråk og norsk talespråk, for så å legge til at tolker også gjør andre merkantile oppgaver, men like fullt er det møtene, som utgjør profesjonen og som *gjør* den til en profesjon. (Christoffersen, 2014).

## Møtet

Jeg vil nå kort gjøre rede for Kermits bevisstgjøring av tolkens tilstedeværelse i selve møtet. Dette begrepet vil gjennom hele dette kapittelet være et overordnet element. I artikkelen «Hva gjør en tolk og hva gjør en god tolk» (2002) problematiserer Kermit tolkens yrkesetikk, tilstedeværelse og håndtering av sin rolle i møtet med de andre. Jeg vil først ved hjelp av teori reflektere omkring begrepet møte. Deretter vil jeg presentere min empiri knyttet til dette begrepet.

## Møtet mellom mennesker

Flere av informantene legger vekt på at deres aller viktigste oppgave er å tolke slik at mennesker får mulighet til å møtes og til å snakke sammen. Ifølge Kermit vil tolkens håndtering av «sine» møter med brukerne være helt avgjørende for hva slags møte brukerne kan få med hverandre. (2002, s.7)

Både Sofie og Elin poengterer at deres aller viktigste oppgave er å muliggjøre kommunikasjon mellom partene som møtes på tvers av språk og kultur. Her hersker det ingen tvil, både informantene, tolkeforbundet, Kermit og andre som sysler med tolkeprofesjonen på en eller annen måte, er omforent om at tolkens aller viktigste oppgave er nettopp å tolke. Men hvordan gjøres dette best i praksis?

Kermit uttrykker at *om* dette skal kunne gjennomføres i praksis, må tolken i høyeste grad være bevisst på at hun/han med sin tilstedeværelse dermed utvider møtet mellom to parter til å bli et møte mellom tre. Med det faktum at tolken også er et menneske og ikke en oversettelsesmaskin. Hvordan tolken *håndterer* disse møtene blir dermed helt avgjørende for de øvrige deltakernes *opplevelse* av møtet med hverandre og med tolken. Det er altså helt avgjørende hvordan tolken gestalter sin rolle som profesjonsutøver og fremmedelement<sup>14</sup>.

Elin gir oss et innblikk i hvordan hennes bevissthet omkring 'møtet' setter rammene for hennes måte å opptre på:

---

<sup>14</sup> Med fremmedelement mener jeg her at, om deltakerne i dette møtet ikke hadde hatt en språkbarriere, hadde ikke tolken vært der.

*«(...) for at partene virkelig skal kunne møtes, så må vi være så dyktige på så mange felt. Relasjonskompetansen vår er kjempeviktig, altså evnen vår til å tilpasse oss situasjonen, tilpasse oss de forskjellige personene i situasjonen og hvordan jeg skal være god her da.. Ja, alt dette skal vi gjøre før vi begynner å tolke, altså måten vi kommer inn i et rom på, hvordan vi hilser og anerkjenner hverandre, hvordan vi knytter til oss folk i dette samarbeidet, dette gjør vi med en gang vi kommer inn.»*

Ut fra Elins utsagn, kan vi anta at noen elementer er viktigere enn andre. Hun nevner blant annet relasjonskompetanse og samarbeid. Disse elementene må ifølge Elin være representert og gestaltet med kyndighet for at partene skal kunne oppleve å *virkelig* møtes. Dette indikerer at hun som tolk i aller høyeste grad er bevisst sin tilstedeværelse i møtet, at hennes forvaltning av rollen kan være avgjørende i tillegg til at hun må ha utstrakt konseptuell forståelse. Jeg skal nå belyse selve møtet mellom mennesker og tolkens tilstedeværelse når to parter møtes.

Kari tolker i et minnesamvær. Hun reflekterer også over et møte som blir til i den situasjonen hun befinner seg i. I minnesamværet blir hun sittende rett over bordet for den døve mannen, Rolf, og ved siden av henne sitter en liten gutt i tidlig skolealder. Han blir etter hvert rastløs og begynner å henvende seg til henne. Kari skriver i fortellingen:

*«(...)Hva heter du?» Gutten ved siden av meg napper meg i genseren. «Jeg heter Kari» svarer jeg med stemme og tegn. «Hva heter du?» Gutten ser på meg. «Jeg heter Johan», svarer han. «Sjekk spillet mitt da. Det er kult!» Jeg ser på skjermen. «Oi, det der så vanskelig ut. Hva skal du gjøre?» spør jeg, fortsatt med tegn og stemme samtidig. Så bort på Rolf. Han fulgte ivrig med. Jeg tegnet til han at det var et bilspill på iPaden, han lente seg lett over bordet for å se.*

Det Kari beskriver her er at det i det store møtet, minnesamværet, oppstår et mindre møte mellom Johan, henne og etter hvert også Rolf. Ser vi denne situasjonen i lys av Kermits teori og det praktisk etiske prinsipp, møter Kari menneskene som er til stede i situasjonen som den hun er, mennesket, og ikke den profesjonen hun er der for å utøve, altså tolken. Vel vitende om at hun, fra den lille guttens ståsted blir definert som dame og ikke som en tolk. Dette forutsetter at Kari bruker sin dømmekraft og responderer som det er grunn til å anta at en annen person på hennes plass ville gjort. Dermed avviser ikke Kari henvendelsen fra



Johan fordi hun er der som et hjelpemiddel, hun møter ham med respekt ved å besvare spørsmålene hans. Bare på denne måten anerkjenner hun også Johan med sitt utgangspunkt og med sine interesser. Kari tilkjennegir samtidig *sin* tilstedeværelse i rommet og i situasjonen. Hun har utvidet møtet fra å være et møte mellom to til å bli et møte mellom tre (Kermit, 2002) og har høy bevissthet omkring dette faktum.

Det er hva tolken gjør fra nå av og videre i situasjonen som blir avgjørende, vi følger fortellingen litt videre:

«Vil du prøve spillet?» Johan ser på meg. «Tja, jeg er ikke så god til å spille, men kanskje Rolf vil spille?» responderer jeg, med både tegn og stemme og kikker bort på Rolf. Han smiler og svarer at han gjerne vil spille. Gutten tar med seg Ipaden og setter seg på andre siden av bordet ved siden av Rolf. De bøyer seg ned over spillet.

Kermit hevder at som deltaker i et møte mellom tre «(...)», vil tolkens håndtering av «sine» møter med brukerne være helt avgjørende for hva slags møte brukerne får med hverandre.» (2002, s.7) det er altså her grunn til å tro at møtet mellom Johan og Rolf ble realisert på bakgrunn av tolkens håndtering av sin rolle og sin tilstedeværelse i situasjonen.

I artikkelen «Å være til stede på en god måte: Tegnspråktolkers refleksjoner rundt å jobbe i Tolk på arbeidsplass-ordningen» (2015) berører Sarah Beth Evans-Jordan også dette området og skriver at tolkene i hennes undersøkelse mener «(...) den beste måten å dempe oppmerksomheten rundt egen person er å følge de sosiale reglene som signaliserer naturlig tilhørighet til den aktuelle gruppen.» (Ibid, s.13) Med «dempe oppmerksomhet rundt egen person» menes her at tolkene kommenterer været om det blir stille rundt lunsjbordet, at de takker ja til kaffekoppen og svarer på spørsmål rettet mot seg og bruker disse til å koble den døve deltakeren på samtalen. Informantene i dette prosjektet poengterte at det å bli mindre synlig faktisk kan bety «(...)å bli mer synlig på en naturlig måte»(Ibid) gjennom å aktivt agere på en gjennomtenkt måte.

Med dette kan vi forstå at Kari ønsker å dempe fokus på sin egen tilstedeværelse ved å svare på henvendelsen fra Johan og samtidig bruke denne muligheten til å koble Rolf til samtalen. På denne måten følger hun også oppfordringen i de yrkesetiske retningslinjene, pkt 6 hvor

det står i underpunktet at «*Tolken skal vise respekt for tolkebrukerne og alltid tilpasse sin fremtoning og adferd etter oppdragets art.*» (tolkeforbundet, 2017)

«(...) jeg snakket jo med tegn og stemme hele tiden slik at Rolf skulle kunne henge på(...)og han smilte og det så ut som han syntes det var helt supert at jeg snakket litt med den lille gutten(...)og når gutten begynte å forklare hva jeg måtte gjøre på spillet trakk jeg meg litt tilbake slik at jeg bare tolket det videre til Rolf.»

På spørsmål om hvordan hun var bevisst handlingene sine i denne situasjonen, svarer hun:

«nei, egentlig ikke, jeg gjorde bare det som var naturlig, vi har med barn å gjøre og da må vi kanskje følge opp på en litt annen måte enn med voksne tenker jeg(...) men så spurte han om jeg ville spille og da kunne jeg jo ha sagt «ja, det vil jeg gjerne» og dermed blitt bestevenn med Johan, men det kunne jeg jo ikke gjøre, tolken sitte og spille..?..nei, det hadde blitt rart, jeg er her som tolk og da er det det jeg skal gjøre..»

Som jeg har beskrevet deler Kermit (2002) tolkens handlinger inn i det instrumentelle prinsipp og det praktisk etiske prinsipp. Gjennom disse to prinsippene, også omtalt som nivå en og to, drøfter han hva som skal til for å være en dugelig tolk og hva som må til for å utføre oppgaven som en god tolk. I utdraget over tydeliggjør også Kari her en grenseoppgang innenfor det praktisk etiske prinsipp, for hva som er akseptabelt, naturlig og kommunikasjonsfremmende og hva som «blir rart», for mye og unaturlig. Denne dømmekraften, bruk av skjønn<sup>15</sup>, eller integriteten som Llewellyn-Jones og Lee (2013) omtaler den som, er en helt nødvendig rettesnor all den tid de praktisk etiske prinsippene ikke så lett lar seg definere. På samme tid, poengterer Kari at «*jeg er her som tolk og da det er det jeg skal gjøre*». Utsagnet peker i retning av det instrumentelle prinsipp, mens hun nettopp har uttalt at det var naturlig å møte Johan ved å besvare henvendelsen hans. Dette kan være en indikasjon på at det instrumentelle og det praktisk etiske prinsipp ikke utelukker hverandre. «Det som skjer når tolken kommer inn i et møte er aldri at de to som møtes får et slags «oversettelsesapparat» stilt til sin disposisjon. Derimot utvider tolken møtet ved sin

---

<sup>15</sup> «skjønnsutøvelse er altså begrepet profesjonssosiologien bruker for å beskrive utøverens vurderingsmakt eller handlingsrom i den enkelte situasjonen, dvs. trekk ved den enkelte situasjonen som de yrkesetiske reglene ikke dekker i detalj.» (Skaaden, 2018, s.283)

tilstedeværelse slik at det som var et møte mellom to blir et møte mellom tre.» (Kermit, 2002, s.6).

Cecilia Wadensjö deler Kermits tanke omkring en tolket samtale og kaller dette en pardans for tre (1998), og påstandene betyr i praksis det samme. Jeg skal i det kommende se nærmere på Sofie sin historie som tolk ved høyere utdanning og bruke det som et eksempel for hvordan et møte med to parter blir utvidet til et møte mellom tre. De har alle tre forskjellig utgangspunkt og forskjellige grunner for å være til stede i samme møte, men de har et felles mål. Vi skal først se på hva Sofie forteller innledningsvis og hva som var grunnen til at hun valgte akkurat denne situasjonen:

«(...) det er et veldig godt eksempel på hverdagstolkning og jeg husker følelsen jeg hadde da jeg stod der. DEN følelsen av å være god! – når jeg kjente at ting bare fungerte og jeg følte at jeg var i mitt ess! (...) det var ikke en bestemt dag og et bestemt klokkeslett, men det var over en lengre periode, i et bestemt fag, i samarbeid med en bestemt lærer og en bestemt gruppe studenter.»

Her er det tydelig å se at Sofie beskriver nettopp det Kermit og Wadensjö har påpekt. Et møte mellom to blir et møte mellom tre. Som i andre klasserom hvor partene har felles språk, oppstår et møte mellom lærer og studenter. Dette møtet må, på grunn av mangel på felles språk, utvides med en tolk, dermed oppstår et møte mellom studenter, lærer og tolk. Dette er i tillegg et møte mellom to profesjoner med hvert sitt utgangspunkt men med felles intensjon om å kommunisere og viderefremme et budskap. Dette krever godt samarbeid fra alle parter, Sofie beskriver det slik:

«(...)Vi var veldig på nett, ja, vi hadde brukt litt tid på samarbeid, både med studentene og med læreren(...)læreren ble veldig god på å forberede oss, kanskje fordi vi var gode på å være spesifikk på hva vi trengte. Når denne situasjonen jeg tenkte på her var, så hadde vi samarbeidet en stund, både med læreren og (de døde i)<sup>16</sup>studentgruppa. Alle de spesifikke tegnene i det bestemte faget hadde vi brukt tid på å etablere, og når det dukket opp nye, hadde vi avtale om hvordan de skulle introduseres. Og i den grad jeg trengte det, kunne jeg diskutere med studenter og læreren og bringe inn forslag om hvordan vi kunne gjøre ting, ikke fordi jeg kunne faget, men fordi jeg kunne språket.»

---

<sup>16</sup> Min presisering, det er her snakk om en studentgruppe med flere tegnspråklige studenter.

## Å samarbeide

«Grunnlaget for god tolking legges i samarbeidet.»

Elin

I Tolkeforbundets yrkesetiske retningslinjer (2017) står det i **pkt 2:Tolkens og partenes ansvar i kommunikasjonen**, at *tolken skal fremme likeverdig deltakelse og god samtaleflyt mellom partene*. Videre, som undertekst står det at «*En tolkesituasjon innebærer alltid et samarbeid. Vilje og innsats fra samtalepartene er en forutsetning for å oppnå god kommunikasjon.*» (Ibid, 2017)

Denne formuleringen tydeliggjør ansvarsfordelingen i selve kommunikasjonssituasjonen. Tolkens skal med sin tilstedeværelse fremme likeverdig deltakelse men partene selv må ønske dette samarbeidet. Sofie forteller om sin erfaring fra et trepartsamarbeid som fungerer godt:

«Jeg har beskrevet en situasjon hvor ting fungerte bra. Det var læreren som ikke kunne tegnspråk og hun ble veldig god på å forberede oss, kanskje fordi vi etter hvert ble ganske god på å være spesifikk på hva vi hadde behov for. Men vi samarbeidet så godt, over en lengre periode, og jeg tror ikke opplevelsen av denne situasjonen hadde vært så god uten det samarbeidet vi hadde i bunn.»

Jeg oppfordrer henne til å spesifisere hvordan samarbeidet fungerte, hvordan hun vil beskrive det og hvorfor hun opplevde at det var så avgjørende. Sofie tenker seg litt om før hun svarer:

«Jo, men samarbeidet ligger jo der som et bakteppe og former hele situasjonen, tenker jeg. Og med det samarbeidet vi hadde opplevde jeg også likeverdighet. Jeg hadde kjempestor plass jeg også(!) uten at jeg trampet på henne. Hun hadde jo stor plass i klasserommet, men det hadde vi også, og studentene. Hun hadde sin, vi tolkene hadde vår og studentene hadde sin. Og i den grad vi trengte det, kunne vi diskutere med både studentene og læreren våre synspunkter, «..enn hvis vi gjør det sånn eller slik..» jeg kunne være med på å sette mitt preg på det og det var helt innafor.»

Sofie reflekterer litt undrende og bruker et tonefall som om hun har behov for å overbevise meg, at både situasjonen og samarbeidet som var så likeverdige nesten var for godt til å være sant. Så legger hun til:

«(...) jeg var forholdsvis nyutdannet og jeg hadde kort tolkeutdanning med veldig fokus på taushetsplikt og at vi tolkene ikke skulle synes, vi skulle være nøytrale og usynlige, det tolket vi som at vi skulle gå i ett med tapetet...men det å ha bevissthet omkring min rolle handler jo ikke om å være usynlig, det betyr heller ikke at jeg skal ta over for læreren eller studentene, men det er klart at denne situasjonen ga meg etter hvert stort armrom. Jeg kunne jo ikke starte der med å være så selvsikker, det hadde jo blitt helt feil..vi etablerte dette sammen i det tempoet som passet oss alle.»

Ringsø og Agerup skriver i sitt kapittel «To profesjoner i et klasserom» (2018) om hvordan et tett samarbeid mellom lærere og tolker i klasserommet er avgjørende for å skape et så godt tegnspråklig opplæringsmiljø som mulig. De beskriver en utbredt usikkerhet både hos læreren og hos tolken når tema er hvordan tolken skal utøve sin rolle, hva lærer og tolk kan forvente av hverandre og hvordan de skal samarbeide. I klasserommet har læreren en naturlig plass og en lang tradisjon. I klasserom med hørselshemmede elever har også tolken en naturlig plass men ikke fullt så lang tradisjon og dermed kan det bli utfordrende for læreren å gi tolken plass samtidig som det kan være utfordrende for tolken å ta den plassen som trengs. Ringsø og Agerup oppfordrer i sitt kapittel til en mest mulig åpen dialog mellom lærer og tolk for å «(...) utvikle gjensidig forståelse for hverandres profesjonsutøvelse og se på sin felles praksis med et kritisk blikk.»(Ibit, s. 350). Gjensidigheten som Ringsø og Agerup oppfordrer til, beskriver Sofie på denne måten:

«(...) det var likeverdighet i samarbeidet, jeg mener, det var jo hun (læreren) som hadde styringen, men hun utfordret meg som tolk også, til å ta stor plass. Det var hun som hadde styringa på innholdet i timen men hun utfordret meg også, så jeg kunne si at «på tegnspråk funker det bedre hvis du legger det opp sånn eller slik», eller jeg kunne komme med forslag på hvordan hun kunne gjøre ting. Ikke fordi jeg kunne faget, men fordi jeg kunne språket det skulle formidles på(...) hun mistet jo ikke sin store plass i klasserommet, men hun tillot meg å ha en kjempestor plass også, uten at jeg trampet på henne, hun fikk utspille sin rolle, jeg fikk utspille min og de(studentene) fikk det samme med sin.»

Som Kermit poengterer er tolkens håndtering av møtene en helt avgjørende faktor med henblikk på helhetsinntrykket av møtet. Det er derimot ikke bare tolken sitt ansvar. Sofie er tydelig på at læreren i hennes eksempel *gir* dem stor plass. Det er dermed lett å anta at situasjonen og samarbeidet var preget av gjensidig tillit. I det kommende skal jeg, i lys av blant annet Grimens teori, løfte frem tillit og fenomenets betydning for tolkens profesjonsutøvelse. Hvorfor er vi så opptatt av tillit?

## Tillit

Kermit mener noe av årsaken ligger i muligheten for i det hele tatt å få gjennomført møtet, han skriver: «Tolken får gjennom sitt arbeid kjennskap til både folks personlige forhold og til forhold som de som bruker tolk ikke ønsker skal bli kjent for andre (...) Når man som tolk får denne kunnskapen er det i utgangspunktet fordi tolkens brukere viser tolken tillit og stoler på tolkens taushet. Uten et slikt tillitsforhold mellom tolken og tolkens brukere kan det ikke etableres noen tolkesituasjon, dermed er taushetsplikten en helt nødvendig forutsetning for at tolken skal kunne utføre sitt virke.» (Kermit, 2002, s. 3).

I likhet med begrepet 'samarbeid' er også 'tillit' et begrep flere av mine informanter vektlegger som et konstituerende element for hvordan situasjonen i sin helhet forløper. Enten at de føler lettelse over å få tillit, refleksjoner over å måtte opparbeide seg tillit eller bevisstheten om at den ikke er der. Med dette som utgangspunkt blir tillit et naturlig fokusområde da flere av fortellingene trekker fram nettopp graden av tillit og hvor avgjørende dette er for hvilke valg man tar som profesjonsutøver. Kari beskriver her sin opplevelse:

«vi møttes første gang utenfor kirken og det var litt stressende, for vi skulle finne en god plassering i kirken og han var tydelig til oss at han ikke ville at vi skulle stå helt der framme, så vi ble sittende lenger bak nesten oppi fanget hans. Vi sa det kunne bli utfordrende å høre hva presten sa, men at vi skulle gjøre så godt vi kunne. Jeg opplevde at han hadde full tiltro<sup>17</sup> til oss, var glad for at vi kunne komme.»

---

<sup>17</sup> Tiltro defineres som å ha full tillit til noen (thefreedictionary.com, [internett] 04.10.18)

Filosofen Harald Grimen har uttalt at tillit står i sterk tilknytning til hvilke forventninger man har til personer og situasjoner, at det å gi tillit er ensbetydende med «(...)å gi en annen skjønnsmessig makt over et *gode*», som innebærer at man må akseptere at egen sårbarhet og dette *gode* ligger i andres hender og muligens ikke vil bli forsvarlig forvaltet eller ivaretatt. (Skaaden, 2018, s.293)

Kermit sier i sin artikkel (2002) at om det i tolkesituasjonen ikke eksisterer et fundamentalt tillitsforhold, kan det heller ikke gjennomføres noen tolkesituasjon. Men hvordan vet vi at tillit som fundament er på plass? Om det er hold i Kermits teori, vil det for Elin være umulig å gjennomføre den planlagte tolkesituasjonen. Hun avslutter sin historie med å skrive:

*«Tilliten er ikke der, årsakene er mange, men kvaliteten på tolkinga er ikke hovedårsaken»*

Elin konklusjon på sin historie taler for seg selv. Det er en vanskelig situasjon, de har ikke klart å etablere et godt samarbeidsklima men kvaliteten på selve tolkinga er ikke årsaken, sier hun.

Grimen beskriver tillitens underfundighet med en fortelling om den Kinesiske filosofen ved navn Confucius. Denne fortellingen underbygger imidlertid Kermits teori. Fortellingen er fra før Kristus og setter tillitsbegrepets aktualitet i et solid tidsperspektiv, det er altså ikke et fenomen av nyere dato. I fortellingen var den kinesiske filosofen tydelig overfor sin elev om hva som var de tre største nødvendigheter for å beholde råderetten over et land. De tre var våpen, mat og tillit. Måtte man oppgi noe, var tillit det aller siste man skulle kaste over bord. I dag er dette et begrep vi bruker til daglig, enten om vi har tillit til politikere som sier en ting og vedtar noe helt annet eller om vi har tillit til naboen når vi ber dem vanne blomstene og ta inn posten når vi drar på ferie. Tillitsbegrepet og vår måte å forholde oss til det på, er i vårt daglige liv og virke. Det sies ofte å være samfunnets lim, smøremiddel og grunnmur (Grimen, 2009, s. 11). Som profesjonsutøver er tillitsbegrepet et begrep som har satt sitt preg på profesjonen, og det med rette, men har vi profesjonsutøvere viet det for mye oppmerksomhet? Skaaden mener sågar at tolker er i en særstilling som i kraft av sin profesjonsutøvelse nødvendigvis alltid er avhengig av tillit fra begge partene i et møte. (Skaaden, 2018, s.293)

Confucius mente at de som stolte på hverandre og hadde tillit til hverandre jobbet bedre sammen. De var mer tolerante, villige til å risikere mer enn noen andre og var mer fornøyde. Løgstrup mener at våre liv helt og holdent er avhengig av tilliten (Grimen, 2009, s. 22) og trekker likhetstegn mellom tillit som det morals gode og beskriver mistillit som et onde. Grimen selv tilbakeviser denne påstanden og sier at personer som ikke har tillit til hverandre likevel kan samhandle godt. Dette, mener han, forekommer ofte og spesielt i vårt moderne samfunn hvor vi ikke er avhengig av den grunnleggende tillit som både Kermit, Confucius og Løgstrup refererer til (Ibid). Grimen begrunner sin påstand med at tillit i noen tilfeller også kan være grunnleggende mistillit, i tillegg kan det være et fenomen som er relatert til bestemte personer eller situasjoner, for eksempel kan en person være til å stole på når han/hun er alene, men ikke når han/hun er sammen med andre. Ranere som er sammen om å rane en bank har tillit til hverandre gjennom selve ranet, deretter er det mye som tilsier at tillit blir omdannet til mistillit, spesielt om en av dem oppdager at deler av hans/ hennes del av byttet er sporløst forsvunnet. Dette sier oss at tillit ikke bare er relatert til person og relasjon, men også kontekst.

Til tross for det faktum at tillitsbegrepet er mye forsket på, beskrevet i både fag- og skjønnlitteratur, forsøkt definert og er et begrep de fleste har et forhold til, er det likevel svært uklart hvordan fenomenet oppstår og hvorfor. Den tyske litteraturviteren Remtsmaa har uttalt at «(...) om man lurer på om man skal stole på noen, er det ikke tillit, men noe annet (...)» (Ibid, s.12). spesielt om personen på forhånd annonserer at han eller hun er til å stole på.

I flere av fortellingene nevner profesjonsutøveren begrepet tillit i en eller annen sammenheng, enten at tilliten ikke var der, at tilliten var der med en gang eller at tilliten opplevdes som stor. All den tid jeg har vært tolk har tillit vært et viktig element. Enten at tolken opplever at han/hun har tillit eller det motsatte, (mistillit)mangel på tillit. Det har også vært uttrykt fra døve primærbrukere at de er avhengige av tillit til tolken. Dette bekrefter både Sandrud (2016) og Ringsø (2015) og Skaaden (2018) i sine avhandlinger. Men hvorfor er vi avhengige av fenomenet tillit som Kermit påpeker, når Grimen hevder det er fullt mulig å gjennomføre en samhandlingssekvens uten at den er tuftet på tillit?

I min egen rammefortelling, poengterer jeg selv at tillit var et avgjørende element for mine handlinger i møtet med jenta og sykepleieren. Jeg hadde tolket mye for henne og visste at



hun stolte på meg. Dette skulle bli en tungtveiende faktor når jenta ba meg bli. Sofie forteller også en historie som bekrefter at tillit kan øke med antall ganger man møtes. Hun beskriver en situasjon hvor tolkene hadde mulighet til å samarbeide med lærer og studenter over tid. Dermed kan vi si at tillit skaper tillit og at tillit og trygghet til andres kompetanse henger svært tett sammen (Grimen, 2009, s. 14). Men det er ikke alltid sånn, i engangsmøter er det vanskelig å finne dekning for hvorfor og hvordan tillit oppstår. Karis historie er et eksempel på det. Hun hadde aldri tolket for Rolf før og opplevde umiddelbar tillit. Det samme kan vi si om Lillian som skulle tolke et jobbintervju for en døv jobbsøker hun ikke hadde møtt tidligere. I dette tilfelle benyttet tolkene seg av den allerede opparbeidede tilliten og kjennskapen den ene tolken hadde til jobbsøkeren til å få presentert og innlemmet Lillian på en smidig måte. Lillian forklarer det på denne måten:

«ja, det var første gang jeg skulle tolke for jobbsøkeren, men jeg har tolket mye sammen med kollegaen min, så vi kjente hverandre veldig godt og var vant til å samarbeide med hverandre. Jeg lente meg veldig på henne i forhold til at jeg var en helt ny tolk for jobbsøkeren, det er jo ikke særlig gunstig i en slik situasjon hvor man er litt presset og så skal du i tillegg ha en helt ny tolk. Men kollegaen min kjente historikken, kjente jobbsøkeren og i forberedelsesmøtet kunne vi bruke hennes allerede opparbeidede tillit til å få meg inn i samarbeidet, så da kunne jeg dra nytte av det.»

Lillian forteller at de i løpet av svært kort tid hadde oppnådd ganske god tillit i situasjonen før selve jobbintervjuet. Hun beskriver kollegaens håndtering av møtet som helt avgjørende for hvordan de klarte å oppnå denne tilliten:

Jeg kaller det gjerne å smøre situasjonen jeg, at den tolken som har tillit, som min kollega i dette tilfelle, har lave skuldre, er rolig når hun vet at dette er en stressende situasjon, introduserer meg litt etter litt, snakker om været og henter en kaffekopp. Dette er så avgjørende, det kan virke litt rart, men det er tillitsbygging på høyt nivå, vi bruker det som et verktøy for å skape ei god ramme.»

Lillian og kollegaen hennes klarte å opparbeide seg tillit i forkant av en stressende jobbsøkesituasjon i løpet av svært kort tid. Til sammenligning har Elin og hennes team tolket på samme arbeidsplass over lengre tid uten å oppleve at de klarer å bygge tillit, hun skriver:

«Tilliten er ikke der, årsakene er mange, men kvaliteten på tolkinga er ikke av hovedårsakene, så hvordan fortsette å tolke der etter at det er opplest og vedtatt at vi har en gedigen samarbeidsutfordring, stemninga er tyrkka og det er vanskelig for mange?».

Det en kan lese ut fra Elins historie, er at hun og de andre tolkene håndterer det Kermit kaller det instrumentelle prinsipp. Kvaliteten på tolkinga er ikke ifølge Elin, grunnen til at det ikke fungerer. Av informasjonen jeg har er det grunn til å forstå det dit hen at de håndterer selve oversettelsesjobben, de holder sin taushetsplikt, de er faglig kvalifisert til oppdraget og de opptrer upartisk / flerpartisk. Ifølge Elin er det «alt rundt» de ikke får til. Og de opplever at tilliten er fraværende. Kermit kaller dette nivået for det praktisk etiske prinsipp og de opplever at det er der problemet ligger. Kermit selv er klar på at det ikke finnes noe fullverdig beskrivelse av elementene dette nivået består av, eller de problemstillinger som knytter seg til denne. Han mener likevel det er klart at den rommer flere utfordringer og problemstillinger enn kun spørsmål knyttet til oversettelse og språk. Her vil grad av tillit være en av faktorene. Når Grimen i tillegg påpeker at det i dagens diskusjon om tillit neppe er mulig å si noe generelt eller presist om dette begrepet uten at det blir omstridt (Grimen, 2009, s. 21), er det en ikke lett å forstå hvorfor noen oppnår det mest fundamentale mens andre ikke gjør det.

Til tross for mine informanters ulike beskrivelse og opplevelse av tillit har de likevel noe til felles. For å illustrere dette velger jeg å bruke Grimens definisjon på Tillit. Han beskriver:

Hvis vi forholder oss til at det i et tillitsspørsmål må handle om noe mellom to (eller flere) parter, mener Grimen det kan se slik ut, fordelt på fem trinn:

- 1) A overlater noe, X, til, eller har noe i Bs varetekt i en viss tid. (være seg et budskap eller en gjenstand, meg red)
- 2) A overlater – alltid faktisk og av og til juridisk – skjønnsbasert makt over X til B, eller er i en situasjon hvor B har slik makt.
- 3) X er viktig for A
- 4) A forventer at:
  - a) B ikke kommer til å gjøre noe som skader As interesser, og
  - b) B er kompetent til å ivareta X i tråd med As interesser, og

- c) B rår over passende midler for å ivareta X i tråd med As interesser.
- 5) A tar få forhåndsregler for å beskytte seg mot B.

-Grimen, 2009, s.20

Overføre til en tolket situasjon vil det se slik ut. A representerer den ene parten i situasjonen, X representerer budskapet, og B tolken. En av partene i situasjonen overlater et budskap til tolken og tolken har det budskapet i varetekt en viss tid (veldig kort tid, men dog). All den tid tolken har dette budskapet i sin varetekt, har også da den ene parten overlatt den skjønnsbaserte makten over på tolken. Dette budskapet er viktig for parten som forventer at tolken ikke kommer til å håndtere budskapet på en slik måte at det skader partens interesser, parten forventer også at tolken har kunnskap nok til å forvalte dette budskapet og er i stand til å bruke de midler tolken har til rådighet, altså sin kompetanse på begge språkene og den kommunikative kompetansen, til å ivareta dette budskapet i tråd med partens interesser. Denne parten tar få forhåndsregler for å beskytte seg mot tolken. Derimot sier Grimen at tillitsforhold og forventninger har en klar sammenheng. Han sier også at tillit ikke er følelser, men presiserer at tillit er viktig i de situasjoner følelser oppstår i. (Ibid, s.22)

Grimen skiller også i sin omtale av tillit mellom personlig og profesjonell tillit, hvor personlig tillit omfatter egne erfaringer og følelser og profesjonell tillit er adskilt fra det personlige og omfatter «(...) kompetanse som er institusjonalisert og attestert gjennom lisens og mandat.» (Skaaden, 2018, s. 295). Den profesjonelle tilliten har en naturlig sammenheng med hvilke utdanningsmuligheter profesjonsutøveren har og er dermed også knyttet til skjønnsutøvelse.

Selv om Elin opplever at tilliten ikke er der, har hun likevel en fornemmelse av at det ikke er på det instrumentelle nivået men på det praktisk etiske nivået «feilen» ligger. Hun beskriver situasjonen før og etter selve møtet som utfordrende, men i selve møtet, i tolkesituasjonen, da har hun fokus på de konkrete arbeidsoppgavene som å lage gode oversettelser, beholde roen, jobber med å oppklare en misforståelse som skjer og samarbeider med kollegaen sin og partene i møtet. Etter møtet blir de stående igjen å evaluere arbeidet, misforståelsen som skjedde og tilbakemeldinger de fikk. I dette møtepunktet deltar både døv og hørende part, hun og hennes kollega. De avklarer misforståelsen som skjedde, hun beskriver det slik:

«Vi ble stående kollegaen min og jeg. Vi hadde jobba godt. Så kom vi inn på misforståelsen som hadde skjedd, og vi inkluderer begge partene i diskusjonen. Det var noe rart som skjedde der, og jeg forklarer min oppfatning av det. Hvordan kan vi unngå slike misforståelser? Eller må vi bare tåle at misforståelser skjer? Jeg jobber med å ikke gå i forsvar men ta imot tilbakemeldinger med åpent sinn. Jeg skal ikke være preget av utfordringene vi står i, jeg vil være profesjonell. Vi takker partene for samarbeidet, beholder smilet, roen og selvtilliten til vi kommer ut. Jeg prøver virkelig å mene det. Hva er det vi ikke får til på ordentlig?»

## Før-møtet og etter-møtet er også møtepunkt

Jeg har til nå konsentrert oppmerksomheten omkring selve møtet til å omhandle møtepunktene hvor selve meningsutvekslingen skjer. For å forstå hva som skjer i utdraget av Elins fortelling over, ønsker jeg i lys av Goffmans teori om hverdagens dramaturgi, å utvide forståelsen av møtet til også å omhandle forberedelsesfasen, altså det møtepunkt som skjer *før* selve møtet, og evalueringsfasen, altså den situasjonen som gjerne oppstår i *etterkant* av møtet, som avrunder og avslutter samarbeidet.

Erving Goffman omtaler møtet som en sosial organisasjon hvor hendelsen utspiller seg enten *på* scenen eller *bak* scenen, (Selv bruker han betegnelsene backstage og frontstage).

Goffman mener at en hvilken som helst sosial organisasjon, altså et hvilket som helst møte, kan studeres med henblikk på de mønstre og roller som utspiller seg i møtet, og med blikk for den kontroll av inntrykk som utøves i det enkelte møte. Med dette kan vi forstå Goffman sin teori om at et hvert møte er et skuespill med aktører, agenda/ replikker, og et publikum. Han mener at enhver person i enhver normal arbeidssituasjon forsøker å framstille seg selv og sin opptreden for sitt publikum, med det for øye at han tilstreber å kontrollere det inntrykk publikum sitter igjen med av han. Den rollen han utøver overfor en person kan være vidt forskjellig fra den rollen han utspiller overfor en annen person. Disse rollene skifter endog karakter avhengig av om handlingen, eller møtet, utspiller seg *på* scenen (frontstage) eller bak sceneteppet (backstage). Denne teorien kan virke kynisk og manipulerende, men jeg skal forsøke å konkretisere med et eksempel fra praksis.

Når vi snakker om en tolkesituasjon, et møte hvor to parter skal samhandle omkring et gitt tema, har jeg tidligere omtalt dette møtet som en arena hvor tolken må være bevisst sine handlinger og håndtering for at det skal oppleves som et godt møte for partene (jf Kermit 2002). Det jeg derimot ikke har diskutert nærmere, er møtets, eller tolkeoppdragets oppbygging. Når tolker mottar et oppdrag er tolkens først tanke ofte rettet mot forberedelse. Hva innebærer møtet, hvem deltar og hvilken tolkemetode eller modalitet kreves for å gjøre en god jobb (jf Ringsø og Agerup 2018 og Olsen, Skaten, Urdal 2018). Ofte avtaler tolken et forberedelsesmøte i forkant av møtet. Dette er viktig da tolken kan føle seg usikker på hvordan den døve snakker på tegn, viktige begreper og avklaringer i forhold til tema, samt andre forventningsavklaringer. Lillian beskriver en slik type situasjon:

«Vi hadde på forhånd avtalt å møtes en halv time før selve jobbintervjuet, så vi hadde begrenset med tid. I løpet av dette møtet skulle vi bli kjent og vi hadde noen spørsmål vi ville stille henne. Blant annet om hun ville presentere tolkene selv (i jobbintervjuet) eller om vi skulle gjøre det selv. såne ting er greit å avklare på forhånd.»

Her får vi innblikk i hvordan tolkene tenker omkring jobbsøkersituasjonen og hvilke avklaringer de opplever er nødvendig å ta på forhånd. Lillian beskriver en kommende situasjon Goffman ville kalt backstage. Det er en forberedelse til selve sceneteppet går opp, de har jobbintervjuet i tankene og skal forberede seg til denne iscenesettelsen. De har forberedt noen spørsmål til jobbsøkeren, avklaringer som bør gjøres for at de i intervjusituasjonen skal kunne utspille sine roller så godt og hensiktsmessig som mulig. Lillian fortsetter:

«Når vi kommer fram til avtalt sted for felles forberedelse, er bruker ikke kommet enda- hun kommer ca 10 minutter etter avtalt tid og er tydelig stresset og nervøs. Hun tar lunsj samtidig som vi forbereder oss til intervjuet. Vi må forkaste de fleste av spørsmålene vi hadde.. det er ikke tid til det nå, kollegaen min begynner å roe ned og trygge brukeren (...)»

Ved å samspille med de deltagende aktørene, spiller tolken ut sin rolle avhengig av hvem «motspilleren» er og hvordan den aktøren utspiller *sin* rolle. I denne situasjonen er det spesielt tre elementer som er framtrepende; *tidspress*, *nervøsit*et og for å håndtere denne

situasjonen må tolkene *improvisere*. I fortsettelsen utdyper hun hva hun og kollegaen tenkte og gjorde i denne situasjonen.

«Vi hadde egentlig ei grei liste med spørsmål som vi tenkte det måtte være godt både for henne og for oss å få avklart før intervjuet, men den skrinla vi ganske fort fordi da hun endelig kom, så vi hvor stresset hun var og dermed ville vi ha gjort hele situasjonen verre om vi begynte å stille masse spørsmål.»

Lillian og kollegaen forkaster planen om avklaringer fordi de så at det ikke ville tjene noen av partene. De tilpasser seg «motspilleren» og endrer sin rolle og fremtoning:

«(...) men kollegaen min var veldig raskt ute med å lette på stemningen da, ved å snakke om vær og vind, oppfordre henne til å puste med magen, gå for å hente seg en kaffekopp og samtidig tilby å hente en til oss andre...ja, gjøre sånne ting som roer ned situasjonen da.»

En måte Goffman definerer roller på:

«I og med at vi definerer en sosial rolle som utøvelsen av de rettigheter og plikter som er knyttet til en bestemt status, kan vi si at en sosial rolle omfatter en eller flere enkeltroller, og at hver av disse forskjellige rollene kan spilles av den opptredende ved en rekke anledninger overfor samme salgs publikum eller overfor et publikum som består av de samme personer.»

Om jeg forstår Goffman riktig, sier han her at en og samme person kan utspille flere forskjellige roller overfor ett og samme publikum. Slik det er grunn til å tenke om kollegaen til Lillian. Hun hadde på forhånd forberedt et forløp, altså skulle de spørre ut jobbsøkeren for å få svar på noen spørsmål. Men idet de møter jobbsøkeren ser hun at denne planen ikke ville være noen god plan dermed endrer kollegaen både strategi og rolle, fra å være en profesjonsutøver på jakt etter svar og gode løsninger i forberedelse til intervjusituasjonen, til å ha fokus på jobbsøkeren med mål om å få kontroll over situasjonen.

Lillian beskriver en kollega som tar svært stort ansvar over en nervøs part i et forestående møte. Hun beskriver også kollegaen som svært strategisk klok med måten hun med små grep involverer Lillian i samarbeidet med jobbsøkeren. Etter hvert er situasjonen så under kontroll at de kan stille de mest kritiske spørsmålene. De gjør seg klar til å gå inn i intervjuet.

Jobbsøkeren og tolkene forlater området bak scenen hvor de har gitt slipp på fasaden og latt sin rolle være utflytende for så å entre scenen hvor scenelysene er på og fasaden kommer på plass, de er klar for å utspille en annen rolle. Jobbsøkeren går først, som avtalt og sier «hei, hei, jeg har med meg tolker og de heter Lillian og Astri.». Situasjonen er i gang, rollene er satt, tolkene jobber diskret og jobbsøkeren er i fokus. For tolkene er det først nå de yrkesetiske retningslinjene kommer til sin fulle rett.

Pia sin historie egner seg også til å se på tolkens rolle i forhold til hvor tolken befinner seg. Også denne i lys av Goffmans teori. Spørsmålet her er i hvor stor grad tolken tillater seg større handlingsrom bak scenen i forhold til på scenen, Pia forteller:

«Vi er tre personer som skal samarbeide, det er veilederen, lærlingen og jeg. Lærlingen skal øve på kundebehandling på den arbeidsplassen han jobber på. Første dagen går ikke så bra, vi knoter masse og jeg får mye oppmerksomhet som tolk enda vi hadde avtalt en del på forhånd.»

Det var viktig at denne lærlingen også lærte seg kundebehandling og veilederen la vekt på at kundene skulle bli behandlet like godt hos han som hos andre ansatte i bedriften. Men kommunikasjonssituasjonen var en utfordring.

«I begynnelsen var ikke jeg som tolk med i diskusjonen om hvordan de skulle løse kommunikasjonssituasjonen, jeg tenkte at dette var veilederen og lærlingen sin situasjon. Men det var noen forslag de kom med hvor jeg tenkte ..hæ? tenker dere å gjøre sånn?? Seriøst?..Men jeg sa ingenting, lot dem diskutere og så satte vi i gang...og..ja, det fungerte jo ikke..»

Pia er tydelig på at hun er uenig i valgene som tas, men forholder seg likevel taus da hun ikke i først omgang blir invitert inn i samarbeidet og bedt om å bidra med sine meninger. Hun tilpasser sin rolle til sine motspillere og avventer en invitasjon.

Tilbake på bakrommet er det tid for evalueringsmøte og veileder, lærling og tolk sitter på nytt sammen. Denne gangen blir tolken invitert inn i samtalen og bedt om å fremsi sine erfaringer, både fra dagen de nettopp hadde vært gjennom og sin generelle erfaring og refleksjoner over mulige løsninger.

«Da fortalte jeg mine tanker. Jeg sa at mine generelle tanker om kundeservice var at det var viktig å utstråle trygghet, å møte blikket til folk, smile og ta fokuset til kunden, det var viktig. Og så sa jeg at det var lurt at lærlingen presenterte meg og jeg kom med konkrete tips om hvordan han kunne gjøre det(...)»

Vi ser her en tolk som har skiftet rolle, på bestilling fra de andre aktørene, som er veldig forskjellig fra den rollen tolken utviste i første omgang. Selv om omgivelsene, aktørene, publikum og tema er lik. Vi kan også her se at tolken tilpasser seg de motspillere hun har. Situasjonen bak scenen er også en situasjon hvor hun kan slippe fasaden i større grad enn hva hun kan tillate seg å gjøre på scenen (Goffman, 1974, s.97). I tillegg ser vi en tolk som tillater seg å ta en veileders rolle, nærmest som et rollebytte. Hun går langt i å fremsi egne meninger og hun går langt i å prege de andre aktørenes handlinger med sine replikker. Nok en gang ser jeg et tydelig eksempel på at tolkens handlingsrom forandres drastisk i de situasjoner Goffman kaller bak sceneteppet eller på bakrommet.

Med utgangspunkt i Goffmans teori om roller har Llewellyn-Jones og Lee utarbeidet sin teori om tolkens handlingsrom. Llewellyn-Jones & Lee (2014) har i sin bok "Redefining the Role of the Community Interpreter: The concept of role-space" reflektert omkring den stadige diskusjonen omkring rollebegrepet.

Innledningsvis skriver de: "As Rico Peterson wrote, "Role confusion of "who am I" is bred into interpreters"(2013: xiv). Who we are, What we do, and who we ought to behave have absorbed the attention of practitioners and researchers for a long time." (2015: ix) Altså har tolkenes forvirring omkring hvem de er, hva de skal gjøre og hvordan de skal oppføre seg har interessert både profesjonsutøvere og forskere i lang tid. På bakgrunn av denne forvirringen og en oppfatning av et for snevert rollebegrep, utarbeidet de en flerdimensjonal, konseptualisert og kompleks beskrivelse av hvordan tolkenes handlingsrom kunne arte seg.(Ibid)

Basert på forskningresultater, observasjoner og teoretisk materiale omkring blant annet hvordan mennesker samhandler, laget de en modell bestående av tre akser:

x-aksen: for tilpassing til samtaledeltakerne og samtalen: sosiolingvistisk og psykolingvistisk

y-aksen: for styring av interaksjonen

z-aksen: for representasjon av seg selv (Ringsø, 2015)



Disse aksene er ikke statiske gjennom oppdraget fra begynnelse til slutt, men snarere tvert imot dynamiske og vil forandre seg og se annerledes ut på slutten av oppdraget enn i begynnelsen. Som en slags lavalampe<sup>18</sup>.

Hovedbudskapet til Llewellyn-Jones & Lee er at tolken må lese situasjonen for å tilpasse seg situasjonen best mulig for så å tilpasse størrelsen på de forskjellige aksene. Tolken skal intuitivt vite når det er riktig å ha høy grad av selvrepresentasjon (presentation of self, Llewellyn-Jones & Lee, 2015), når den må styre interaksjonen og i hvilken grad. Hvordan den tilpasser seg de andre i situasjonen er også en helt avgjørende faktor (Ibid). Det de derimot har veldig lite fokus på, er at for at dette skal kunne gjennomføres i praksis, må viljen til samarbeid være til stede i situasjonen. Om viljen til samarbeid er lav eller ikkeeksisterende, har denne modellen lite for seg. Da handler det ikke lenger bare om hvilke handlingsrom tolken har, men om tolken har et handlingsrom. I noen situasjoner opplever tolken å ha et veldig begrenset handlingsrom som verken rommer x-aksen, y-aksen eller z-aksen. La meg ta min fortelling og situasjonen jeg befant meg i på sykehuset som eksempel. Jeg opplevde først å presentere meg, altså si at jeg var tolk, men der stoppet også den aksene, altså z-aksen, interessen fra sykepleieren var fraværende, og jeg oppfattet at hennes intensjon med å tilkalle tolk (i den grad det var hun som gjorde det) var å få intervjuet pasienten, en gjennomføring av en prosedyre som ikke krevde noen form for samarbeid. Deretter opplevde jeg å bli redusert til et objekt, et kommunikasjonsrør eller en kanal, hvor budskap skulle bringes fra A til B og motsatt. Mitt handlingsrom var redusert til å være på et minimumsnivå på alle akser, kun overføre ord og tegn. Senere, da jeg skulle tolke det jenta sa, opplevde jeg å bli usikker på om jeg oppfattet riktig. For å kompensere for denne usikkerheten kikket jeg bort på sykepleieren for å se om det ga mening det jeg sa, først da jeg begynte å tolke jentas ytring til norsk tale, brukte jeg y-aksen for å forsikre meg med sykepleieren om det jeg sa gav mening, jeg søkte blikkontakt og bekreftelse.

I det sykepleieren går ut, opplever jeg at mitt handlingsrom blir ytterligere innsnevret, en akse bortfaller, y-aksen, og dermed påvirkes også de to gjenværende aksene. Jeg øker nivået på z-aksen ved å ta et skritt nærmere, noen vil kanskje si at dette også kan være x-aksens

---

<sup>18</sup> Uttrykket er hentet fra Robert G Lee selv, under et foredrag på nordisk seminar for tegnspråkstolker våren 2017

domene, men for meg er det min selvpresentasjon i situasjonen (som ikke lenger er lik den originale kommunikasjonssituasjonen, det har oppstått en ny, nå er det kun kommunikasjon mellom henne og meg). I Goffmans teori er det nå sceneteppet har falt og vi befinner oss bak scenen, både hun og jeg har endret karakter på våre roller.

## Postrefleksjon

### Empiri og refleksjon i nytt lys

«(...) i profesjonsetikken er et ikke bare viktig å ta opp det som kan gå gale, det er også viktig å reflektere over hvorfor ting går godt, ja, faktisk forbausende godt.»

(Christoffersen, 2014, s.69)

Å dokumentere praksis gjennom empiri basert på fortellinger og samtaler med profesjonsutøverne selv har vist seg å være en egnet måte å generere ny kunnskap på. Spesielt viktig har det vært for meg å gjøre som Christoffersen (2014) påpeker i sitatet over,

å forske på de situasjonene som ikke står i spenning omkring en konflikt eller et stort etisk dilemma. Likevel viser funn fra dette forskningsarbeidet at hverdagslige hendelser hvor ting går godt, likevel inneholder stor grad av kompleksitet hvor kravet til utøvelse av dømmekraft, med dømmekraft menes her profesjonsutøverens evne til å utøve sin profesjon influert av sine erfaringer. (Halås, 2017, s.207). Kompleksiteten i møtet og deltakernes ønske om innflytelse på tolkens profesjonsutøvelse har vist seg å være en viktig implikasjon. Jeg skal nå redegjøre for noen hovedtrekk i mine funn.

#### Møtets kompleksitet:

Skau skriver innledningsvis i sin bok *Gode fagfolk vokser*: «Å arbeide i et yrke der møtet mellom mennesker står sentralt, betyr å tilbringe sin hverdag med å ta del i andre menneskers liv.» (s.30). Å ta del i andre menneskers liv er tolks hverdag. I møtene skal tolken formidle fra den ene part til den andre de ytringer som blir utvekslet. I kraft av å være til stede i andres møter utvider tolken møtet fra å være et møte mellom to til å bli et møte mellom tre. Denne utvidelsen av møtet utvider også antall relasjonskoblinger. Kermit (2002) vektlegger viktigheten av at tolken må være sin tilstedeværelse bevisst og ta gode valg til det beste for de øvrige partene i møtet. I empirien kommer møtets kompleksitet tydelig fram og belyser de elementer som nødvendigvis må være stillaset for situasjonen for at den skal forløpe godt. Ut fra hva informantene sier, kan det være naturlig å tenke at tolken definerer møtet bestående av tre deler, en forberedelsesdel, en gjennomføringsdel og en avslutningsdel. Mens de øvrige møtedeltakerne ser ut til å definere møtet kun med gjennomføringsdel og anser «samarbeidet» som over når møtet er hevet.

Å arbeide med mennesker i møter, ansikt til ansikt, handler om å ha utstrakt evne til å tilpasse seg personene man møter. I tolkens tilfelle er hovedfokus riktignok *muliggjøring* av andres møter. På den måten tilstreber tolken sin tilstedeværelsen i møtet å være så lite synlig som mulig. Samtidig kan tolken i noen sammenhenger oppleve å bli invitert inn i møtet som likeverdig deltaker og til å ytre sine meninger. Dette er i utgangspunktet et paradoks, men; som empirien også viser, er denne deltakelsen akseptert, om det er konsensus blant de andre partene om å invitere tolkens meninger inn i møtet. Deltakelsen er altså helt og holdent initiert av møtets opprinnelige deltakere.

### Tillitsbegrepets komplekse innramming:

Som profesjon er vi helt og holdent avhengig av tillit fra personer som skal kommunisere via tolk. Gjennom drøfting av empiri i lys av Grimens teori omkring begrepet og dets kompleksitet, har påstanden over blitt satt på prøve. Å være avhengig av noe vi ikke vet hvordan oppstår, hvordan vi bygger opp, eller hvorfor plutselig bare forsvinner, kan virke som et sjansespill. Uttalelser i empirien kan tyde på at klare og tydelige forventninger kan være en god bidragsyter til at samarbeidet, relasjonene og tilliten får stødigere bein å stå på.

**Rollebegrepets kompleksitet:** What's in a role? Spør Napier, McKee og Gosswell(2010) og fortsetter kapittelet med å fastslå at de fleste av oss har mange roller vi veksler mellom. Noen er sosiale roller som for eksempel at vi er en forelder eller en nabo, andre roller er mer profesjonelt rettet i kraft av det yrket vi har, for eksempel lærer eller lastebilsjåfør, bonde eller frisør. De påpeker at hver rolle innehar to sentrale aspekter: personens *funksjon* (som retter seg mot personens egenskaper og ansvar i den gitte rollen) og personens *relasjon* til de andre i konteksten eller situasjonen (her påpekes det at relasjoner formidles gjennom språk og handling). (Napier et al. 2010, s. 63). for å definere tolkens rolle poengterer Napier og hennes medforfattere av boken, at lykkes bedre om man definerer hva som *ikke* faller inn under tolkens rolle snarere enn *hvilke handlinger* rollen omfavner. Llewellyn-Jones & Lee mener likevel deres teori basert på Goffmans hverdagsdramaturgi er en teori og en modell som i langt større grad enn noen andre, har lykkes i å beskrive hvordan tolkens framtoning i forskjellige møter arter seg. De har likevel ikke lykkes fullt ut. Empirien viser at verken denne modellen, de etiske retningslinjene for tolker eller Kermis to separate men like fullt komplimentære prinsipper evner å omfavne møtets kompleksitet og tolkens handlinger i praksis. Det paradoksale her viser seg å ligge i de viktige arenaene før og etter selve møtet, eller sagt med Goffmans ord, *bak* scenen og *på* scenen. Tolken anser områdene bak scenen som en del av selve oppdraget; hvor forberedelse, posisjonering og avklaringer, blir nevnt som avgjørende elementer for at tolkingen av møtet skal forløpe optimalt. Ingen teori omkring tolkens rolle, ansvarsområde og yrkesutøvelse generelt ser ut til å dekke denne delen av oppdraget. Dermed, blir en viktig arena, paradoksalt nok, et «ingenmannsland».

Tolkens rolle er som både Kermit, Llewellyn-Jones og Lee og Napier m.fl. en svært kompleks sammenplantning av historikk, oppdragsgivers forventninger, møtedeltakernes forventninger, profesjonsutdanningens utforming og profesjonens utvikling i takt med samfunnsutviklingen.

Kompleksitetens paradoksale virkelighet i lys av Goffman, Grimen og Kermit.

### Praktiske implikasjoner

«Praktisk kunnskap er et forskningsfelt som søker å utforske, synliggjøre og gyldiggjøre praktisk kunnskap.» (Fossestøl, 2017, s.53). Tidligere har fenomenet 'praktisk kunnskap' vært forbeholdt filosofer og vitenskapsteoretikere. I den senere tid, etter midten av 1900-tallet har praktisk kunnskap utviklet seg til å bli et tverrfaglig forskningsfelt der forskjellige fagdisipliner har tilknytning. I søken etter å gode metoder for å løfte fram fagdisipliners praktiske kunnskap har fortellinger hvor yrkesutøverne selv uttrykker sine erfaringer, pekt seg ut som viktige kilder til å nå denne kunnskapen. (Ibid, 2017)

I denne masteravhandlingen har målet vært å sette søkelys på profesjonsutøverens praktiske kunnskap med et særskilt blikk på *møtet* som fenomen, med et spesielt skarpt blikk på tolkens handlinger, møtedeltakernes interaksjon og hvilke konstituerende elementer som kan være avgjørende for valg av handlinger. Vi har sett hvilke faktorer som må ligge til rette for at møtedeltakerne skal kunne oppleve å virkelig møtes, som Elin sier. Gjennom hennes refleksjoner fikk vi innblikk i hvordan en tolk kan oppleve å ikke oppnå tillit hos møtedeltakerne og hvordan dette føre til et spenningsforhold mellom tolk og møtedeltakere.

Vi har også fått erfare at møtets kompleksitet kan være svært utfordrende for tolkene og til tider kan balansekunst være et dekkende begrep for hvordan tolken bruker sin dømmekraft for at gode møter skal kunne skje. Tolker tar i noen sammenhenger svært stor plass og utfører handlinger som ikke i første rekke er relatert til verken instrumentelt nivå eller

praktisk etisk nivå for å bruke Kermits terminologi. Likevel kan disse handlingene forsvares ved at de er initiert av møtedeltakeren/ møtedeltakerne selv.

## 5. Oppsummering

### Min rammefortelling i nytt lys

«I praktisk kunnskap er yrkesfortellingene interessante fordi de åpner for å forstå erfaringer som til dels er interne og skjult i de profesjonelle praksisene» (Fossestøl, 2017, s.63).

Arbeidet med denne masteravhandlingen hatt som mål å bringe de til dels interne og skjulte profesjonelle handlingene fram i lyset for å gjøre dem tilgjengelig for refleksjon og diskusjon. Dette har gitt meg ny kunnskap omkring praksis som forskningsfelt og kunnskapsfelt, og har blant annet ført til at jeg sitter igjen med nye tanker og nytt blikk på min egen rammefortelling.

‘Ikke legge til og ikke trekke fra’ var en tanke som dukket opp flere ganger i løpet av den korte stunden jeg tolket sykepleierens og pasientens kommunikasjon. Dette er til vanlig ikke en tanke jeg trenger å minne meg selv på, den sitter i ryggmargen som en selvfølgelighet, men den gangen var det annerledes. Jeg ble preget av situasjonen og av relasjonene, jeg ble preget i møtet, og som profesjonsutøver preget jeg møtet. Ved å utvide møtet i kraft av å være til stede som tolk, oppstod en relasjon mellom sykepleieren og meg, mellom meg og pasienten og til sist mellom pasienten og sykepleieren, møtet ble utvidet fra å være mellom to til å bli et møte mellom tre. Relasjonene som oppstod som et resultat av konteksten, var hver for seg preget av sterk asymmetri og jeg kan ikke utelukke at min trang til å veie opp, utjevne og redusere den autoritære sykepleierens angrep var påtrengende.

I dette øyeblikk ble oppstod en innvendig diskusjon hvor jeg på den ene side minnet meg på de etiske retningslinjene, at jeg var profesjonsutøver og måtte skjøte min jobb på en etisk forsvarlig måte, og den andre side ønsket å møte pasienten som det mennesket jeg var.

«(...)ens engen holdninger og synspunkter kan bli tydelige for de som bruker en (tolk) også selv om tolken ikke uttaler seg direkte.» (Kermit, 2002, s.3). Min beskrivelse av situasjonen levner ingen tvil, behovet for å pakke jenta inn i skuddsikker vest for å beskytte henne fra

skuddsalvene fra sykepleieren, taler for seg selv. Selv om mine tanker ikke ble uttrykt i ord, kan de ha blitt uttrykt i handlinger. I møte med mennesker blir også tolken påvirket, og uttrykk blir synlige, som Kermits sitat påpeker.

Kermit understreker at tolken ikke skal tillate seg å ta parti. Dette utdyper han med å si at tolken som menneske helt naturlig «(...) danner seg ulike oppfatninger av dem man tolker for. Hvis tolken identifiserer seg mer med én av sine brukere enn med en annen kan det være mange gode grunner til dette. Likevel er det avgjørende at tolken aldri skiller mellom sine brukere på en måte som gjør at man prioriterer å gi gode oversettelser av den ene på bekostning av den andre.» (Ibid, s.4) Når jeg i ettertid ser på fortellingen i lys av nøytralitets-/flerpartiskhetsprinsippet, blir det tydelig at som tolk i denne kritiske situasjonen, hadde jeg vanskeligheter med å håndtere de instrumentelle prinsipper, mye på grunn av manglende erfaring og på grunn av de kontekstuelle rammene. De praktisk etiske prinsippene og mine umiddelbare tanker omkring hva som var god profesjonsutøvelse, ble avgjørende for mine handlinger.

Mine umiddelbare tanker og handlinger har vært gjenstand for refleksjon, drøfting, forskning og nå gitt meg fornyet kunnskap om tolken som profesjonsutøver i et praksisfelt preget av komplekse møter mennesker imellom, ansikt til ansikt.

## Nye forskningsspørsmål

Med dette ønsker jeg å reflektere over hvilke spørsmål jeg kunne tenke meg å vite mer om.

Det er helt klart at praksisfeltet trenger å bli forsket på, det trenger å bli dokumentert.

Tolkens handlinger i praksis har i en årrekke vært gjenstand for diskusjon, men innsamlet bevismateriale har til nå vært svært begrenset.

Tolkens rolle er basert på et komplekst samarbeid. Ved å forske på dette samarbeidet, med utgangspunkt i både tolkens og møtedeltakernes vinklinger og bidrag ville vi kommet et steg nærmere å forstå tolkens rolle og hvilke konstituerende elementer som virker inn på denne. En videreføring av tolkens rolle i et samarbeidsperspektiv er også å se på tolken som part i et triangulært samarbeid, er det mulig å oppnå all den tid tolken ikke skal ytre sine meninger.

Er dette kun en tanke som kan ha sin eksistens utenfor selve møtet, altså før og etter, eller bak sceneteppet for å bruke Goffmans betegnelse?

### Avslutning:

Dette masterprosjektet har vært en lærerik prosess på mange måter. Jeg har fått dykke ned i et praksisfelt som for meg framstår som en taus kunnskapsbank. Det har blitt mer og mer tydelig for meg etter hvert som masteroppgaven har tatt form, at dette arbeidet evner å dokumentere bare en bitteliten flik av all den kunnskap som finnes og som utøves hver dag. Jeg er glad for å ha fått mulighet til å gjennomføre dette arbeidet som og jeg håper andre overtar masterstafettspinnen for å fortsette å dokumentere både det viktige arbeidet som gjøres og all kunnskapen avgjørelsene er tuftet på.



## 6. Litteraturliste:

- Agenda Kaupang (2016) *Helhetlig gjennomgang av tolkeområdet*  
[https://www.regjeringen.no/contentassets/8d48960f9c8347f8b669f39b844bd4de/sluttrapport\\_helhetlig-gjennomgang-av-tolkeområdet\\_agendakaupang.pdf](https://www.regjeringen.no/contentassets/8d48960f9c8347f8b669f39b844bd4de/sluttrapport_helhetlig-gjennomgang-av-tolkeområdet_agendakaupang.pdf)
- Arendt, H.(1958) *Handling*. I: Vita activa. Oslo, Pax Forlag, s 176-225 (50 sider)
- Aristoteles. (1997) *ETIKK: Et hovedverk i Aristoteles' filosofi, også kalt «Den nikomakiske etikk»*. Oversatt av Arnfinn Stigen. 2. utg. Oslo, Gyldendal Norsk Forlag ASA.
- Berge,S. S: (2016)*Tolkemediert undervisning for tegnspråklige elever i videregående skole: En analyse av undervisningstolkers rollesett*. Doktoravhandlinger ved NTNU, 2016:195  
<https://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/handle/11250/2427493/Sigrid%20Slettebak%20Berge.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Bjarnadottir, A.,B: (2017): *Betydningen av personlige ressurser i relasjonelt krevende arbeid: - en kvalitativ studie av sykepleieres engasjement og helse i arbeid med svært syke og/ eller døende pasienter*. Doktoravhandlinger ved NTNU, 2017:4  
<https://ntnuopen.ntnu.no/ntnu-xmlui/handle/11250/2434139>
- Christoffersen, S. Aa.(2005) *ETIKK: Profesjonsetikk som dømmekraft*. I: S. Aa. Christoffersen (red.) Profesjonsetikk. Oslo, Universitetsforlaget. s.65-88
- Danielsen, I. J. (2017) *Habitus og felt: Begreper å utforske profesjonsutøvelse med*. I: Humanistiske forskningstilnæringer til profesjonspraksis. Gyldendal Norsk Forlag AS. Oslo
- Erikson, M. G.(2010): *Riktig kildebruk: Kunsten å referere og sitere*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS
- Etikkom.no (lest 12.05.19) [internett] <https://www.etikkom.no/forskningsetiske-retningslinjer/naturvitenskap-og-teknologi/forholdet-mellom-forskning-og-andre-kunnskapsbarere-og-kunnskapsformer/>
- Evans-Jordan, S. B. (2015) *Å være til stede på en god måte: Tegnspråktolkers refleksjoner rundt å jobbe i Tolk på arbeidsplass-ordningen*. *Tolking i offentlig sektor*, Vol. 2, No. 1/2015
- Falkenberg, E-S (1999) *Norsk Døvetolkforenings tilblivelse og utvikling 1978 – 1988*. I: Døvetolk- og døvblindetolkkyrkets fremvekst i Norge. Woll, H. (red.) Bergen: Døves Forlag AS s. 107- 126
- Fauske, H. (2008, 2.opplag 2010) *Profesjonsforskningens faser og stridsspørsmål. I: Profesjonsstudier*. Molander, A. og Terum, L. I. (red.) Oslo: Universitetsforlaget
- Fekjær, S. B. (2013): *Hvordan bli en lykkelig masterstudent: masteroppgavehåndbok*. Oslo: Gyldendal Akademisk

- Fossestøl, B. (2017): *Metode og praktisk kunnskap. I: Humanistiske forskningstilnæringer til profesjonspraksis*. Red: Halås, Kymre og Stensvik. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS 2017. s.53-68
- Grimen, H. (2009) *ETIKK, Hva er tillit*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Gudmundsdottir, S. (2011) *Forskningsintervjuets narrative karakter*. i «sentrale aspekter ved kvalitativ forskning» 2011
- Goffman, E. (1974) *Vårt rollespill til daglig: en studie i hverdagslivets dramatik*. Oversatt av Kari og Kjell Risvik. Fagernes: Dreyers Forlag.
- Halås, C.T.(2012): *UNGDOM I SVEV: Å oppdage muligheter med utsatte unge*. Ph.D i studier av profesjonspraksis Senter for praktisk kunnskap. Universitetet i Nordland <https://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/handle/11250/141584/Halas.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Halås, C. T. (2018) *Å beskrive det ubeskrivelige*. I: Erfaring som kunnskapskilde i profesjonspraksis. En vitenskapelig antologi. Oslo: Novus Forlag s.277-295
- Halås, C.,T.(2017): *Uro som fenomen i profesjonsforskning*. I: Humanistiske forskningstilnæringer til profesjonspraksis. (Halås et al. 2017, kap 13.) Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Hansen, J. (2018) *Talking som felles aktivitet: med lupe på kommunikative ståsted i tolkede sykehussamtaler*. I: Talking – språkarbeid og profesjonsutøvelse. Haualand, Nilsson og Raanes(red.) Oslo: Gyldendal Akademiske.
- Harbak, H. A., Iversen, H. (2016): *Teknologi og kunnskap ved livets begynnelse: Jordmorkompetanse og hverdagslæring*. Masteroppgave. <http://hdl.handle.net/11250/2417203>
- Johansen, G(2018) *Veiledningstimen – En erfaring om å komme i bevegelse*. I: Erfaring som kunnskapskilde i profesjonspraksis: en vitenskapelig antologi. Oslo: Novus forlag. s. 57-70
- Jensen, P. og Ulleberg, I. (2011): *Mellom ordene: Kommunikasjon i profesjonell praksis*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Lee, R. G & Llewellyn-Jones, P(2011) *Re-visiting Role: Aduing for a muliti-dimensional analysis of interpreter behaviour*. Supporting Deaf People 2011, based on paper written for the Supporting Deaf People Online Conference in 2009 [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&act=8&ved=2ahUKEwj9\\_6iuI7iAhXBw6YKHRezCe8QFjABegQIABAC&url=http%3A%2F%2Fclock.uclan.ac.uk%2F5031%2F1%2FLee%2520and%2520L-J%25202011.pdf&usg=AOvVaw3VDW04k7SdlqqQpp7ull3J](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&act=8&ved=2ahUKEwj9_6iuI7iAhXBw6YKHRezCe8QFjABegQIABAC&url=http%3A%2F%2Fclock.uclan.ac.uk%2F5031%2F1%2FLee%2520and%2520L-J%25202011.pdf&usg=AOvVaw3VDW04k7SdlqqQpp7ull3J)
- Lindseth, A.(2015) *Svarevne og kritisk refleksjon: hvordan utvikle praktisk kunnskap*. I: Praktisk kunnskap som profesjonsforskning. McGuirk, J og Methi, J. S.(red). Bergen: Fagbokforlaget.

- Llewellyn-Jones, P. & Lee, R. G. (2013) *Getting to the Core of Role: Defining Interpreters' RoleSpace*. International Journal of Interpreter Education, 5(2), 54-72, Conference of Interpreter Trainers
- Meulder, M. D., Napier, J., Stone, C. (2018) *Designated or preferred? A deaf academic and two signed language interpreters working together for a PhD defence: A case study of best practice*. International Journal of Interpreter Education, 10(2), 5-26, Conference of Interpreter Trainers
- Mittet, S. B. (2015) *Jeg er født døv og identifiserer meg som døv, definitivt! En studie av døve ungdom og deres identitet i lys av historiebevissthet*. Masteroppgave i samfunnsdidaktikk, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet. Trondheim
- Moen, T og Karlsdottir, R (red) (2011) *Sentrale aspekter ved kvalitativ forskning*. Trondheim. Tapir Akademiske Forlag.
- Nav.no ([internett]19.09.2013, sist endret 19.04.2018) *RETTIGHETER: Her finner du informasjon om hvilke rettigheter du som er døv, døvblind eller hørselshemmet har til tolk*. (lest: 12.05.19)  
<https://www.nav.no/no/Person/Hjelpemidler/Tjenester+og+produkter/Tolketjenesten/Rettigheter>
- Napier, J., McKee, R., Goswell, D. (2010): «Sign Language Interpreting. Theory & practice in Australia & New Zealand» The federation press. Sydney.
- Olsen, T., Mjøen, O. M., Rønning, H., Kermit, P.(2010) *Tegn, tillit og troverdighet: Om rettssikkerhet for døve og hørselshemmede*. HiST, fritz moens forskningsfond, NTNU Samfunnsforskning AS, Politihøgskolen, Nordlands Forskning. NF-rapport nr.11/2010
- Olsen, E. T., Skaten, I., Urdal, G. H. S. (2018) *Grenseløs tolking – tolking mellom fremmedspråklige døve og norske talespråklige*. I: Tolking: språkarbeid og profesjonsutøvelse. Hualand, Nilsson, Raanes(red). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag. s. 222- 241
- Parker, S. (1994) *Aristoteles og vitenskapelig tenkemåte*. BonnierCarlsen Forlag ([internett], bokhylla.no 26.03.19)
- Regjeringen.no (Revidert juni 2017, oppdatert oktober 2017[internett]) *Etiske retningslinjer for Statstjenesten* <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/etiske-retningslinjer-forstatstjenesten/id88164/> (12.05.2019)
- Ringsø (2015) *Lærere og tolkers refleksjoner rundt det tolkemedierte klasserommet: en intervjustudie*. Masteravhandling. Trondheim: NTNU
- Ringsø, T og Agerup, C., H. (2018) *To profesjoner i et klasserom: utfordringer og muligheter i det tolkemedierte klasserommet*. I: Tolking – språkarbeid og profesjonsutøvelse. (2018) Hualand, Nilsson og Raanes(red.) Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Ryen, A. (2002) *Det kvalitative intervjuet: fra vitenskapsteori til feltarbeid*. Bergen. Fagbokforlaget.

- Ryen, A. (2002): *Det kvalitative intervjuet: Fra vitenskapsteori til feltarbeid*. Bergen. Fagbokforlaget.
- Røkenes, O.H., Hanssen, P-H (2006): *Bære eller bryte: Kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker*. 2.utg. Bergen. Fagbokforlaget.
- Sandrud, C. (2016) *Den gode tolk i legesamtaler: en undersøkelse basert på to døve menneskers perspektiv*. Masteroppgave. Nord Universitet.
- Skaaden, H (2018): «*profesjonsetikk, skjønn og tillit til tolking*» I: *Tolking -Språkarbeid og profesjonsutøvelse*. Hualand, Nilsson, Raanes(red). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS. s. 279-301
- Tjora, A. (2010) *Kvalitative forkningsmetoder i praksis*. Oslo: Gyldendal Akademisk
- Tjora, A. (2018) *Viten skapt: kvalitativ analyse og teoriutvikling*. Oslo: Cappelen Damm Akademisk.
- Thagaard, T. (1998) «*Systematikk og innlevelse, en innføring i kvalitativ metode*». Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad og Bjørke AS,
- Tolkeforbundets.no (05.04.19, internett) *tolkeforbundets yrkesetiske retningslinjer* (2017) <https://www.tolkeforbundet.no/om/etikk/godtolk>
- Urdal, G. H. S. (2011) *Samspill ved stemmetolking: Betingelser for døves deltakelse*. Masteroppgave i samfunnsarbeid. Høgskolen i Bergen. <http://hdl.handle.net/11250/2481860>
- Wackerhausen, S. (2015) *Erfaringsrom, handlingsbåren kunnskap og refleksjon*. I: *Praktisk kunnskap som profesjonsforskning*. McGuirk, J. og Methi, J. S. (red). Bergen: Fagbokforlaget. s. 81-100
- Wackerhausen, S.(2018) *Hvad er en fortælling? Uferdige eksplorationer i fortællingens ontologi*. I: *Erfaring som kunnskapskilde i profesjonspraksis. En vitenskapelig antologi*. Oslo: Novus forlag s.
- Widerberg, K. (2001). *Historien om et kvalitativt forskningsprosjekt: en alternativ lærebok*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Åm, Eli. (1989). *På jakt etter barneperspektivet*. Oslo: Universitetsforlaget AS
- Goffman, E. (sist redigert 2018) *Store Norske Leksikon*, [internett ]010419.

Hei alle sammen.

De innledende rundene overstått og jeg er i gang med selve masteroppgaven. Første- og andreårs eksamensoppgave handlet om henholdsvis tolkens handlingsrom og hvordan vi kan gi en god tjeneste. I masteroppgaven ønsker jeg på nytt å sette fokus på tolkens handlingsrom, med praksis som utgangspunkt.

Til dette trenger jeg hjelp. Jeg ønsker at du skriver ned en kort fortelling fra praksis, hvor du opplevde at du gjorde en god jobb. Beskriv gjerne situasjonen i detalj. Det interessante for meg er hva som var avgjørende for de valgene du tok, som førte til at dette ble en god tolkeopplevelse. Eller hva som var spesielt med situasjonen som gjorde at du hadde det handlingsrommet som skulle til for å gjøre en god jobb.

Historien trenger ikke være omfattende eller av en bestemt lengde. Teksten leveres til meg som vedlegg i en mail innen mandag 20.nov. Den vil bli fulgt opp av et åpent intervju (maks 30 min) som tas opp på bånd og senere transkribert.

Ta kontakt om du har spørsmål.

På forhånd takk ☺

Lene Karin

Vedlegg 2

**SAMTYKKEERKLÆRING**

Jeg har mottatt informasjon om Masterprosjektet og samtykker i at de opplysninger jeg har gitt i form av tekst og i intervju, blir brukt i dette forskningsprosjektet.

Jeg har mottatt informasjon om min mulighet til å trekke meg fra forskningsprosjektet om jeg ikke lenger ønsker å delta.

Sted:.....

Dato:.....

Navn: .....

Takk for hjelpen.

Mvh Lene Karin Robertsen

Vedlegg 3

Liste over selvalgt litteratur ved

**Mastergrad i praktisk kunnskap**

**Antall sider: 3500**

**Kandidat: Lene Karin Mittet Robertsen**

Selvalgt pensum: godkjent/

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Arne Halvå". The signature is written in a cursive style and is positioned above a horizontal dotted line.

studieleder

**Senter for praktisk kunnskap**



Grønlie, S. (1995) Når noen ikke hører. Bergen: Døves forlag. 240 s.

Haualand, H., Nilsson, A. L. og Raanes, E (red.)(2018) Tolking: Språkarbeid og profesjonsutøvelse. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag 399 s.

Hartvugsen, M. og Kversøy, K. S. ( 2008) Samarbeid og konflikt: To sider av samme sak. Bergen: Fagbokforlaget. 221 s.

Jensen, P. og Ulleberg, I. (2011) Mellom ordene: Kommunikasjon i profesjonell praksis. Oslo: Gyldendal akademiske. 342 s.

Johansen, A. (2003) Samtalens tynne tråd: skriveerfaringer. s. I. Spartacus Forlag. 300 s.

Kversøy, K. S.(2005, 2.utg 2013)Etikk – En praktisk vinkling: En verktøykasse med ni perspektiver. Bergen: Fagbokforlaget. 153 s.



Llewellyn-Jones, P. & Lee, R. G. (2014) Redefining the Role of the Community Interpreter: The concept of role-space. Lincoln: SLI Press. 158 s.

Napier, J., McKee, R., Goswell, D.(2011) Sign Language Interpreting. Theory & practice in Australia & New Zealand. New Zealand: The Federation Press. 239 s.

Simonsen, E (2000). Vitenskap og profesjonskamp: opplæring av døve og åndssvake i Norge 1881-1963. Unipub forlag. 633 s.

Skau, G. M. (2017) Gode fagfolk vokser: Personlig kompetanse i arbeid med mennesker. Oslo: Cappelen Damm AS. 204 s.

Skedsmo, K. (2007) Oversetting i grenseland: Et performativt perspektiv. Oslo: Unipub Forlag. 170 s.

Vogt-Svendsen, M.(1983, 1990) Norske døves tegnspråk: noen pedagogiske og språkvitenskapelige aspekter. Trondheim: Tapir 167 s.

Wadensjö, C. (1998) Kontakt genom tolk. Stockholm: Dialogos förlag 182 s.

Østerberg, D. (1972) Forståelsesformer: Et filosofisk bidrag. Oslo: Pax Forlag 112 s.

3520 sider.