

Om tolkenes utfordringer - en rapport fra praksis

av Leif Jonny Mandelid



Innledning

Jeg har hatt gleden av å veilede grupper av tolker ved Tolketjenesten i Bergen kommune i fjorten år. Det har vært en interessant og lærerik oppgave hvor jeg har fått anledning til å bli kjent med spennende og fargerike mennesker fra store deler av verden. Jeg har vært med på en prosess med gjensidig læring på kryss og tvers, hvor det over tid har utkrystallisert seg enkelte gjentatte og fortettede fenomener. Det dreier seg om pro-blemstillinger som tolkene ofte møter i sitt arbeid, og som de har behov for å dele med kolleger og gi hverandre gjensidig støtte på. Som psykolog har det primært vært min oppgave å styre prosessen slik at det felles kompetansepotensialet i tolkekollegiet blir optimalisert. I tillegg har jeg gjort enkelte mer psykologfaglige innsmett der det har virket hensiktsmessig. Nylig gjorde Tolketjenesten en evaluering av denne veiledningen som viste at tolkene har opplevd høy grad av nytte av veiledningen i sitt arbeid. Jeg finner derfor tiden inne til å gi en kort presentasjon av form, innhold og tilbakemeldinger på dette arbeidet. Det dreier seg om mine personlige refleksjoner, uten at de er holdt opp mot forskning på området.

Veiledningens form

Seks til tolv tolker møtes i en slow open gruppe, to ganger førtifem minutter ti ganger i året. Det er fast ansatte tolker og timetolker som engasjeres av Tolketjenesten ved behov. Og det er både kvinner og menn, yngre og middelaldrende. De kommer fra alle verdensdelar med svært varierende kulturell, språklig og livssynsmessig bakgrunn. Flertallet er fra land med stor innvandring til Norge og fra konfliktområder. Erfarne tolker har delt sin erfaring med mindre erfarne og gitt dem trygghet. Mindre erfarne har stilt spørsmål som har rykket erfarne ut av innarbeidede tankebaner og bidratt til nye perspektiver. Som psykolog har jeg ikke kompetanse som tolkefaglig nestor eller mentor. I stedet søker jeg fasilitering av gruppeprosessen slik at tolkene lærer mest mulig av hverandres erfaringer og yter hverandre gjensidig hjelp og støtte. Jeg styrer ordet, oppmuntrer til dialog, oppsummerer og søker validering av enighet eller uenighet rundt problemstillinger tolkene presenterer. En del av tolkenes utfordringer har paralleller til fenomener jeg kjenner igjen fra mitt eget arbeid som psykoterapeut: Det å lytte

og formulere den andres utsagn etter beste evne, motoverføringsreaksjoner som vekkes i meg selv og arbeidet med å opprettholde mest mulig dialog. Likeledes universelle menneskelige behov for kontakt, forståelse og kommunikasjon på førspråklige plan.

Tolkens oppgave

Tolkens oppgave er i hovedsak å muliggjøre kommunikasjon mellom to eller flere parter som ikke er tilstrekkelig innforstått med hverandres eksplisitte og implisitte språk. Det dreier seg om å formidle et budskap fra en part til en annen, uten at tolkens egne verdier eller vurderinger farger budskapet i unødig grad. Jeg sier i unødig grad, fordi at selv om tolken søker å være nøytral eller objektiv, er tolken i likhet med øvrige aktører et «gissel» i egen subjektivitet. Partene tolken bistår defineres oftast som henholds-vis tolkebruker og (tolkebrukers) klient. For eksempel er politiet tolkebruker og asylsøker klient. Innholdet i budskapet som formidles via tolken bør ideelt sett være disse partene alene sine meninger og ansvar. Tolkens skal ikke gi informasjon eller råd på vegne av andre, men vise til rett instans for dette. Tolkens er heller ikke kulturformidler med ansvar for å skape forståelse av og for egen kultur. I tillegg har tolken taushetsplikt når det gjelder det tolken får kjennskap til i sitt arbeid. Lovfestede unntak fra taushetsplikten gjelder også for tolker. Tolkens informerer tolkebruker og klient

om sine oppgaver, plikter, taushetsplikt og unntak fra den. Tolkens bør klarere eventuelle brudd på taushetsplikten med sin arbeidsgiver først, dersom det er mulig. Dette utgjør rammene for tolkens arbeid og ansvar.

Angrep på tolkens rammer

Et av de hyppigst tilbakevendende temaene er angrep på tolkens rammer. Det skjer ved at en av aktørene forsøker å bruke tolken til noe annet enn formidling av budskap aktørene imellom. Det kan være å tilegne seg informasjon om den andre parten som ikke er presentert av parten selv. For eksempel kan Politiet spørre tolken om en asylsøker virkelig tilhører den etniske gruppen vedkommende hevder å tilhøre. Det hender også at tolken forsøkes brukt til å løse oppgaver som er tolkebrukers eller klients eget ansvar å løse, for eksempel at en lege (tolkebruker) ved et sykehus ber tolken følge pasienten (klient) til laboratoriet for prøvetaking. Manglende respekt for tolkens tid er heller ikke uvanlig. Tolkebruker kan forsøke å presse tolken til å bli lenger enn først avtalt, dersom klienten ikke dukker opp i tide. Dette er forvirrende og frustrerende for tolken. Tolkene kommer lett i samvittighets kvaler eller tidspress i slike situasjoner. I diskusjoner rundt slike angrep på tolkens rolle og inngått kontrakt har tolkene i stor grad støttet hverandre på å holde nokså rigid fast på rammene, for at tolkebruker og klient ikke skal utvikle feilaktige



**«alle parter i en
konflikt opplever
lidelse, og at nettopp
personlig kontakt
med lidende individer
fra den andre siden
ofte resulterer i økt
empati og blikk for det
fellesmenneskelige»**

forventninger til hva de kan bruke tolken til. De velger å beskytte seg bak profesjonens rolledefinisjoner. Jeg har støttet tolkene i deres insistering på å være profesjonelle her.

Tolken som vitne og medmenneske

Tolken er gjennom sitt arbeid ofte vitne til andre menneskers nød og fortvilelse. Det kan for eksempel dreie seg om arbeid med flyktninger og asylsøkere, på sykehus, i retts-saler, fengsel eller barnevernssaker. Situasjoner hvor andre mennesker desperat trenger mer økonomisk, materiell, sosial eller åndelig støtte enn tolken kan tilby i sin funksjon som tolk. Men tolken er ikke der bare som en profesjonell aktør. Tolken er der også som medmenneske og må forholde seg til sterke følelser av medfølelse, tilkortkommenhet, avmakt og skyld. Ikke sjelden oppleves en dobbel skyld: Som vanlig medmenneske som i kraft av borgerskap og arbeid er i en relativt privilegert og beskyttet posisjon sammenlignet med nødstedte, syke og traumatiserte medmennesker. Men også i form av overlevelsesskyld når tolken selv har kommet seg ut av en tilsvarende utsatt posisjon. Tolkens egen livshistorie og personlighet synes å spille en vesentlig rolle for hvordan disse følelsene takles. Mer empatisk eller deprimert anlagte, vi kan kanskje si «høyrehemisfærisk» tolker, blir lettere overveldet av vanskelig håndterbare følelser.

Mer rasjonelle, eller «venstrehemisfærisk» tolker forholder seg mer analytisk og verbaliserende til samme type opplevelser. Diskusjonen i veiledningsgruppen har ofte dreid seg om å ha forståelse for verdien av begge posisjonene. At tolken ikke bare er en «oversettelsesmaskin» uten følelser, men også et medmenneske med empati og ønske om å hjelpe. At nettopp for å kunne fungere som profesjonell hjelper er det også viktig med en viss distanse og evne til å tenke. Likeledes at tolkearbeidet er en viktig delforutsetning for at medmennesker i nød kan få formidlet sitt behov for øvrig hjelp. Dette kan øke sjansene for å oppnå hjelp, uten at tolken svikter i et ansvar for å besørge all den nødvendige hjelpen. Her har tolkene vist stor forståelse og støtte overfor hverandre, trass i at de reagerer ulikt som individer.

Påminnelser og fare for retraumatisering

Nærkontakt med andres nød kan vekke påminnelser om liknende erfaringer og traumer i tolkens egen livshistorie. Effekten av slike påminnelser synes å variere individuelt over et spekter fra vonde minner til noe nær retraumatisering. Gjelder det vonde minner synes tolkene å ha lettere for å drøfte slike opplevelser som mer generelle erfaringer. Tolken har da, avhengig av personlige ressurser, fortolkning av opplevelsen og kognitiv og emosjonell distanse evnen til å drøfte

vonde påminnelser som en mer prinsipiell utfordring. Tolken klarer å drøfte vanskelige følelser knyttet til liknende personlige erfaringer, uten å bli privat eller emosjonelt overveldet. Dersom tolken trues av emosjonell overveldelse med tap av distanse preget av rent private opplevelser, defineres dette i veiledningssituasjonen. Tolken rådes da til å ta behov for hjelp opp med sin overordnede, samt søke avlastning og skjerming for liknende oppdrag inntil opplevelsene er bearbeidet. Likeledes å søke rådgivning eller terapi for sin egen del dersom behov for det. Faren for retraumatisering som sådan tas åpent opp i gruppen som en prinsipiell utfordring. Samtidig setter veileder grenser for graden av privat selvutlevering og tydeliggjør at veiledningen er ment å ha en støttende funksjon, uten å bli individuell rådgivning eller terapi. Denne grenseoppgangen synes å ha gjort tolkene tryggere på å drøfte vanskelige tema i gruppen.

Lojalitetspress og konflikter

Tolkene har sin bakgrunn i ulike kulturer, religiøs eller politisk orientering. Når tolken skal bistå landsmenn eller trosfeller utsettes tolken ofte for forventninger om felles forståelse av situasjonen, og lojalitetspress. Dette står ofte i konflikt med tolkens rolle som relativt etablert innvandrer, underlagt norsk lov, regelverk og arbeidsinstruks. Tolken kan ikke ta særlig hensyn til sine «egne» folk eller yte

særtjenester grunnet felles etnisitet eller tro. Dette kan fortone seg som uforståelig og frustrerende for tolkens landsmenn. Særlig når det dreier seg om kollektivistiske kulturer, hvor hjelp fra trosfeller eller stammefrender er en selvsagt og udiskutabel forventning. Det blir da vanskelig for tolken å skape forståelse for at andre regler, skrevne og uskrevne, gjelder her. Dette synes minst problematisk der tolken kan vise til et tydelig juridisk regelverk. For eksempel at motytelser som betaling eller gaver (bestikkelser) er forbudt.

Høy grad av kulturelt betinget oppdragelsesbasert vold mot barn er det også vanskelig for tolken å se gjennom fingene med, grunnet meldepunkt. Det er enda vanskeligere når det gjelder forventning om kontakt utenom tolkeoppdraget, eller små tjenester som er i konflikt med tolkens behov for å følge sin egen agenda. Det kan for eksempel være forventning om skyss dersom tolken kjører i egen bil, mens tolken har behov for å summe seg alene eller må kjøre en omvei som forsinker ham til neste oppdrag. Tolkene melder tilbake at drøfting og gjensidig støtte i slike dilemma i veiledningen gir dem større trygghet på å være tydeligere i å kommunisere grensene for sine forpliktelser både overfor tolkebrukere og klienter. De rapporterer også mindre samvittighetspress ved å ta hensyn til egne behov, når de oppnår forståelse og støtte hos sine kolleger. For eksempel er det bred

enighet om at tolken ikke oppgir privat telefonnummer, men viser til at ny kontakt kan søkes via Tolketjenestens telefon. Tolkene opplever også innimellom at baker rettes for smed: Ved formidling av ubehagelige budskap kan tolken bli angrepet for avgjørelser tolken selv ikke har noe ansvar for. En pedagogisk gjennomgang av hvordan frustrerte eller emosjonelt umodne personer ikke forstår eller tar i betraktning om den som får unngjelde er rette vedkommende kan da være oppklarende. Tolken fritas for unødig skyldfølelse overfor urimelige tolkebrukere eller klienter.

Når tolkene selv kommer fra ulike sider i krig, etnisk eller religiøs konflikt kan det være krevende å unngå monopolisering av lidelsen knyttet til dette. Det gjelder også når en skal forholde seg profesjonelt til en kollega eller klient som i en annen kontekst kan representere en fiende. I veiledningssituasjonen har vi i slike sammenhenger fokusert på at alle parter i en konflikt opplever lidelse, og at nettopp personlig kontakt med lidende individer fra den andre siden ofte resulterer i økt empati og blikk for det fellesmenneskelige. I tråd med dette har jeg sett spenninger i tolkekollegiet bli erstattet av økt åpenhet og gjensidig forståelse. Jeg har ikke erfart uforsonlighet som følge av slike diskusjoner, noe som gir håp for oss alle. Jeg antar at dette også skyldes at tolker flest har erfaring fra flere kulturer og

synsvinkler. I tillegg er de opptatt av å hjelpe og begrense lidelse innenfor sine rammer. Tolkeyrket i seg selv kan jo sies å være «merkurisk» og sammenbindende gjennom å tilstrebe best mulig kommunikasjon mellom ulike mennesker.

Oversettelsestekniske utfordringer

Kjernen i tolking som fag er nettopp oversettelse til og fra ulike språk, samt å muliggjøre best mulig felles forståelse. Ettersom jeg verken er lingvist eller filolog våger jeg meg ikke inn i noen dypere synspunkter på hva dette innebærer, men vi har ofte vært innom oversettelse som spesifikt tema i veiledningen. Det dreier seg for eksempel om hvorvidt oversettelse overhodet er mulig. Enkelte filosofer hevder at et budskap aldri når mottaker slik det er sendt fra avsender. Et menneske uttrykker seg ikke bare med, men i, sin egen subjektivitet og språk. Budskapet blir filtrert gjennom mottakers subjektivitet og fortolkning. Budskapet sendt er dømt til å bli et annet enn budskapet mottatt. Det er heller aldri full korrespondanse mellom to språkssystemer. Misforståelser kan ikke elimineres, kun reduseres. Tolkens utfordring er å redusere misforståelser. Når tolken oversetter talerens umiddelbare ytringer blir de dessuten både umiddelbare og «gjendiktet» på veien til lytter. Lytters umiddelbare oppfatning av talers budskap blir en fortolkning av tolkens umiddelbare «gjendiktning». Og vise

versa. I tillegg kommer det kompliserende faktum at bare en mindre del av budskapet formidles verbalt ved hjelp av ord. Budskapet er i sin helhet et helhetlig, organismisk uttrykk båret av nonverbale geberder og tonefall. Likeledes alt som implisitt sies mellom linjene og i faste ordspråk, understått av dem som er innvidd i talerens kultur og virkelighet. Når en person fra en annen kultur enn vår roper «jeg skal drepe deg!» behøver det ikke å være en drapstrussel, men uttrykk for alminnelig frustrasjon. Tolken må kjenne til dette, leve seg inn i uttrykksformen som helhet, og forsøke å formidle meningen i budskapet til mottaker. Tolken skal ikke produsere bokstavelig oversettelse av mer eller mindre meningsfulle ord løsrevet fra dypere forståelse av kontekst, slik en datamaskin gjør det på Googles oversettelsesprogrammer. Når dette temaet kommer opp i veiledningen viser tolkene ofte stor interesse og begeistring for fagets filosofiske og språkvitenskapelige aspekter. Enkelte av tolkene er selv lingvister og bidrar med viktig kunnskap til sine kolleger. Som psykolog lytter jeg også til dette og lærer mye.

En annen, litt paradoksalt utfordring som tolkene kan støte på er personer som har litt kjennskap til språkene, men overvurderer egen forståelse eller blir personlig krenket ved påpeking av dette. De kan overta «tolkingen» slik at tolken havner på sidelinjen og blir vitne

til åpenbare misforståelser i kommunikasjonen. Vi har i veiledningen landet på at tolken da enten bør insistere på å stå for tolkingen eller fraskrive seg ansvaret for den. For tolken er det slik at begrenset forståelse av språkene gir fare for mer misforståelser enn ingen forståelse. Det er noen ganger vanskelig for tolkebruker eller klient å ta det inn over seg.

Å tolke for mennesker som er analfabeter utgjør en annen konkret utfordring, ettersom analfabeter kun har et verbalt språk, gjerne knyttet til konkrete dagligdagse behov i en virkelighet som ikke innebærer forståelse av mer abstrakte symboler og begreper. Å formidle en forståelse av regelverk og rettigheter til slike klienter er krevende for både tolkebruker og tolk. Det kreves en viss kulturell «gatesmarthet», pedagogisk talent og fortrolighet med konkrete språklige uttrykksformer. Tolkene møter dessuten en beslektet utfordring: Hvordan oversette veldig abstrakte og fagspesifikke termer og begreper til legfolk, enten de er lesekyndige eller ikke? Skal tolken la mulige misforståelser løpe inntil tolkebruker eller klient selv blir obs på dem, eller tre ut av tolkerollen og gjøre partene oppmerksomme på at de ikke forstår eller snakker forbi hverandre? Tolkene har inntatt ulike posisjoner fra ikke å gripe inn, til å sette tolkingen som sådan i parentes og kommentere på vanskene i kommunikasjonen. Her fins ingen entydig standardløsning, men bevisstheten om

problemet og ulike måter å takle det på oppleves nyttig av tolkene.

Multikulturelt arbeidsmiljø

Tolkene arbeider i et multikulturelt miljø. De beveger seg i spennet mellom ulike språk og kulturer når de er på tolkeoppdrag, og som kolleger. Erfaringen og kunnskapen dette gir oppfattes som fasiliterende på kommunikasjon mellom mennesker. Det synes å gi fortrolighet og toleranse overfor sosiale fenomeners materielle, historiske og intersubjektive opphav. Tolkene blir modeller for hverandre i åpen lytting, dialog og vilje til å forstå og å formidle budskap mellom ulike virkelighetsoppfatninger. Dette vises implisitt i måten tolkene utfører sitt tolkearbeid. Likeledes i at de åpent og direkte anerkjenner hverandres egenart og den personlige berikelsen de oppnår gjennom å lære av hverandre. At de kan fungere på grunnlag av både enighet og uenighet, så lenge respekten for den andre blir ivaretatt. Som psykolog antar jeg at det latente læringspotensialet i dette ikke bare bevisst, men også ubevisst reduserer skadelige fordommer og øker toleranse og inklusjon. Personlig kontakt med fremmede reduserer fremmedfrykt og bygger bro mellom mennesker fra ulike ståsteder.

Kvinneperspektivet

Blant tolkene som har deltatt på denne veiledningen har det vært en overvekt av kvinner og menn fra det jeg tillater

meg å kalle mer paternalistiske kulturer enn den vi har i Norge i dag. I sitt tolkearbeid kan de bli vitne til at menn på kulturelt grunnlag utøver stor grad av kontroll over kvinnes frihet og personlige sfære. For eksempel kan menn insistere på å være med på koners og døtres legebesøk. Det kan være at de ikke finner det nødvendig eller akseptabelt at «deres» kvinner lærer norsk eller har omgang med menn etter eget ønske. I veiledningssituasjonen blir de kvinnelige tolkene ofte modigere og mer åpenhjertige om hvordan de stiller seg til dette. De synes å støtte hverandre på en balansert måte, både i forståelse av tradisjonelle og det jeg velger å kalle frigjørende perspektiver på kvinnes rolle overfor mann og samfunn. Mannlige tolker kommer på sin side både med motforestillinger og tilslutninger til kvinnes perspektiv. Jeg velger å se det slik at denne typen diskusjoner har vært frigjørende for begge kjønn, et slags oversettelsesarbeid mellom kjønnene.

Evaluerings av veiledningen

Våren 2016 gjorde Tolketjenesten i Bergen kommune en intern evaluering av gruppeveiledningen av tolker. 29 tolker svarte ja eller nei på fire generelle spørsmål knyttet til opplevelsen av «Gruppeveiledning med psykolog». Spørsmål 1 var: «Opplever du at veiledningen er til nytte i tolkearbeidet?». Her svarte 83 prosent ja og 17 prosent nei. Spørsmål 2:

«Opplever du at veiledningen bidrar til økt forståelse og trygghet i tolkerollen?» Her svarte 79 prosent ja og 21 prosent nei. Spørsmål 3: «Bidrar veiledningen til læring fra kolleger?» Svarene ble 86 prosent ja og 14 prosent nei. Siste spørsmål var: Bidrar veiledningen til opplevelse av støtte fra kolleger?» Svarene ble 83 prosent ja og 17 prosent nei. Mer enn fire av fem oppga veiledningen som nyttig på ulike måter, og Tolketjenesten har besluttet å forlenge ordningen. Dette er grove kategorier og små tall, men kan tolkes som en overveiende positiv opplevelse av nytte. Blant tolkene som svarte nei kom det frem at de synes for mye tid går med til å drøfte tema som ikke har med tolking å gjøre, og at veileder selv kan spore av for lenge på slike tema. Noen tolker ønsket mer konkrete tips og løsninger når det gjaldt selvhjelpsteknikker og stressmestring. Jeg kjenner meg godt igjen i denne konstruktive kritikken og vil bestrebe meg på å etterkomme den så godt jeg kan.

Avslutning

Etter fjorten år med veiledning av tolker i Bergen kommune har jeg gjort meg opp noen tanker om sentrale tema og utfordringer i veiledningen. De er på ingen måte utfyllende, men noen av dem som har vendt hyppigst tilbake. Jeg tillater meg derfor å betrakte dem som sentrale. Tolketjenestens egen evaluering av veiledningens nytteverdi for tolkene er overveiende positiv, med

noen tydelige forbedringspotensialer. Tolkene rapporterer at de opplever veiledningen som nyttig og bidrar til økt forståelse og trygghet i tolkerollen. Likeledes at den bidrar til læring og støtte fra kolleger. Jeg håper at denne lille rapporten kan inspirere andre psykologer til å påta seg liknende oppgaver og i likhet med meg selv se det som en takknemlig og lærerik utfordring.

Leif Jonny Mandelid

undervisningsleder

SEPREP UPP

leif.jonny.mandelid@seprep.no

