

Fra hjelper til profesjonsutøver – Profesjonalisering av tolkeyrket i Norge

Hanne Kristine Angelshaug

Frilans translatør og tolk

og timetolk for Tolketjenesten i Bergen.

post@angelshaug.no

Keywords:

interpretation studies

authorization of interpreters

professionalization

minors as interpreters

quality assurance

Abstract

From assistant to professional – the professionalization of interpretation in Norway

The title "interpreter" is not a professional title in Norway; Norwegian legislation only applies to "sworn interpreters" authorized by the Directorate of Integration and Diversity (IMDi). The interpreter authorization scheme is one of the steps that have been taken to guarantee the quality of the interpreters and their services. Another step has been the creation of the National Register of Interpreters, which provides the public with access to qualified interpreters. However, the register is not flawless and may exclude well-qualified interpreters. The register has five qualification categories with different sets of requirements; the only problem is that the interpreter's access to the different courses that enables the interpreter to enter the register is limited. This problem could be remedied easily by means of the official exams for the grant of the title "sworn interpreter", but regrettably the exams, as well as the necessary courses to advance from category to category in the register, are not available in all language combinations or on a frequent basis. The distinction between an "interpreter" and a "sworn interpreter" may not be the quality, as much as the professional title and having access to education. In this context, the importance of licensing or professionalization linked to the phenomenon of trust becomes evident. The foreign and native speaker have to communicate through an interpreter, they need to trust the interpreter in order to get their message through, but why anyone should do that without a guarantee that the interpreter is qualified is another question. Mainly non-professional interpreters perform interpretation in the public sector and several studies show that the interpreters lack linguistic and professional skills to do their job satisfactory. This problem should not be ignored, but rather properly addressed by establishing a professional graduate degree to ensure the quality of the interpreter and consolidate the status of the interpreter as a professional in the public sector in Norway. However, this is only one side of the problem, it is also necessary to promote and ensure the use of qualified labour in the public sector.

Nasjonalt tolkeregister – Det første skillet mellom ufaglært og utdannet tolk

Tittelen tolk er ikke en beskyttet tittel i Norge, og hvem som helst kan benytte seg av tolketittelen uten å ha de språklige eller faglige kvalifikasjonene som trengs for å kunne ta på seg tolkeoppdrag. Det er ingen regler som regulerer bruk av tolketittelen. Derimot finnes det et skille mellom tolk og statsautorisert tolk, der sistnevnte er en beskyttet tittel med bevilling fra Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi). Hensikten med autorisasjonsordningen er at tolkebrukerne skal ha en garanti for at tolkene er kvalifiserte og leverer en god tjeneste, og å sikre individets rettssikkerhet (Maciel, 2014). Kvalitetssikring av tolketjenester er helt nødvendig, og utstedelsesmyndigheten for tolkebevillinger, IMDi, arbeider aktivt for at offentlig sektor skal ta i bruk Nasjonalt tolkeregister når det er behov for tolk (Nasjonalt tolkeregister, Tolkeportalen, 2014). Registeret gir en oversikt over tolkenes kompetanse der disse er registrert i kvalifikasjonskategorier fra 1 til 5 i henhold til de faglige kvalifikasjoner tolken innehar. For å bli oppført i den laveste kategorien, kategori 5, må tolken ha bestått Tospråklig sjekk for potensielle tolker (ToSPoT) og kurs i Tolkenes ansvarsområde (TAO). Dette er kurs som blir arrangert av IMDi i tråd med samfunnets behov for tolker innen de mest aktuelle språkkombinasjonene. For å bli oppført i kategori 4, må tolken, i tillegg til å gjennomføre kurs i Tolkenes ansvarsområde, være statsautorisert translatør og/eller fagoversetter. Det er dermed et absolutt krav at tolken gjennomfører ToSPoT og TAO for i det hele tatt å kunne registrere seg i Nasjonalt tolkeregister i kategori 5 og 4 (Nasjonalt tolkeregister, Tolkeportalen, 2014). For å bli oppført i kategori 3 til 1 må tolken ha tolkeutdanning (kategori 3), statsautorisasjon som tolk (kategori 2) eller tolkeutdanning og statsautorisasjon som tolk (kategori 1). Det er Høyskolen i Oslo og Akershus som organiserer både tolkeutdanning og statsautorisasjon for tolker.

På bakgrunn av dette ser vi at det finnes forskjellige kvalitetskategorier for en tolk. En tolk kan i teorien være en person uten faglige eller språklige kvalifikasjoner i og med at tolketittelen ikke er beskyttet; en person som fyller ett eller flere krav for å bli oppført i en av kvalifikasjonskategoriene i Nasjonalt tolkeregister, eller en person som har både språklige og faglige kunnskaper, men som ikke passer inn i kategoriene. Tolkeregisteret utgjør det første skillet mellom ufaglært og utdannet tolk gjennom IMDis mandat til å organisere ToSPoT og TAO, og HiOAs mandat til å organisere tolkeutdanning og statsautorisasjon for tolker.

Kurs og prøver blir organisert ut fra samfunnets behov for tolker innen de språk som er mest aktuelle. Dette medfører at mange tolker ikke kan registreres i Nasjonalt tolkeregister nettopp fordi deres språk ikke er et av de mest etterspurte og utdanningstilbud dermed ikke blir arrangert. På denne måten kan allerede kvalifiserte tolker falle utenfor registeret eller i en lav kategori som ikke stemmer overens med deres faktiske språklige og faglige nivå, og i denne sammenhengen blir tilgangen til kurs, tolkeutdanning og autorisasjonsprøve svært relevant. Hvis Nasjonalt tolkeregister skal være et barometer på kvalitet og en autoritet innen tolkefeltet, i alle fall for offentlig sektor som IMDi retter seg mot, må adgangen til utdanning være mye bredere, både for å garantere kvalitet og for å profesjonalisere tolkeyrket i Norge. Når man først oppretter et offentlig register for en utøvende yrkesgruppe som ivaretar de tjenester den offentlige administrasjonen er pliktig til å tilby sine brukere, må man også sikre lik tilgang til utdanning og kurs.

Er det så nøye med tolk? Kan ikke du bare oversette det jeg sier?

På den nasjonale erfaringskonferansen «Offentlige tjenester på hundre språk» som IMDi arrangerte 28. november 2013, ble det tatt til orde for at offentlig sektor må profesjonalisere bruk av tolk, og det ble konstatert at til tross for arbeidet som IMDi har nedlagt gjennom utvikling av kunnskap, rutiner og verktøy, er underforbruk av tolk fremdeles et faktum. I tillegg er det, ifølge utvalgsleder Anne Kari Lande Hasle, manglende krav til kvalifikasjoner og manglende rutiner for bestilling av tolk i deler av offentlig sektor. Fagsjef hos Barneombudet, Camilla Kayed, viser til at offentlig sektor i stor grad bruker barn som tolker. Gjennom rapporter fra IMDi, bekymringsmeldinger og møter med barna selv har Barneombudet blitt kjent med at barn brukes som tolk i barnevern, helsetjeneste, politi, grunnskole og NAV. Barneombudet har registrert at barn og ungdom brukes som tolk, at barn oversetter vedtak, at de oversetter ting de ikke forstår, at de oversetter ting som omhandler dem selv, og at de må ta fri fra skolen for å tolke. I mange tilfeller er det mangel på kvinnelige tolker som gjør at barna må steppe inn (Kayed, 2013).

Når barn brukes som tolk, faller alle formelle krav til tolking bort, i og med at barnet ikke er oppnevnt som tolk og heller ikke utfører en tolkefunksjon i ordets rette betydning. Tolking er ikke noe enhver med tospråklige kunnskaper automatisk kan, bør eller er kvalifisert til å gjøre, det er flere ting man må ta hensyn til. Og på samme måte som man ikke ville spurt et barn om å flytte bilen bare fordi barnet har to hender og to føtter, spør man heller ikke om et barn kan tolke bare fordi barnet snakker begge språk. I de tilfeller der offentlig sektor tar i bruk barnetolker, ignoreres den alminnelige veiledningsplikten som gjelder alle offentlige tjenesteytere i henhold til forvaltningsloven § 11 (Lovdata, 1970). Og sist, men ikke minst, brukes barn som gratis arbeidskraft.

Barneombudet har overbrakt sine bekymringer over bruken av barnetolker til Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet som nå i samarbeid med Justis- og beredskapsdepartementet utreder hvordan man kan implementere et forbud mot bruk av barn som tolk i forvaltningsloven (Kayed, 2013). I en undersøkelse blant fastleger i Norge, beskrevet i Skaaden (2013), kommer det frem at flertallet av legene innser at språkbarrierer kan føre til feildiagnostisering og feilbehandling eller til at symptomer ikke blir oppdaget. Likevel bruker størstedelen av de samme legene pårørende som tolker, og i en tredel av disse tilfellene er den pårørende en mindreårig. Videre fremgår det av undersøkelsen «Vi tar det vi har» (Skaaden, 2013, s. 222 i Kale 2006) at hele 85 prosent av respondentene blant helsepersonell i Oslo-området innrømmer at de ofte eller av og til kommuniserer med pasienten via hans/hennes familiemedlemmer. Dette underbygger Skaadens påstand om den herskende tendensen i helsesektor: Tolken er «den minoritetsspråkliges hjelper». Det er dermed den minoritetsspråklige som har eierskap over kommunikasjonsproblemen, og dette er en utbredt holdning i offentlig sektor. Funnene avdekker et tydelig behov for å profesjonalisere bruk av tolk i offentlig sektor og gir et bilde av tolkens uavklarte funksjon. Praksisen for bruk av tolk i offentlig sektor kan også oppfattes som en indikator på tolkeyrkets status eller mangel på sådan, samt manglende kunnskap om tolkefunksjonen og hvordan man skal bruke tolken.

Ifølge Skaaden (2013) er profesjonalitet tett forbundet med tillit. Tolken, autorisert eller ikke, har stor makt og stort ansvar i tolkesituasjonen, og tillit fra tolkebrukerne er fundamentalt. Først og fremst må tolkebrukerne ha tillit til at tolken har de nødvendige kvalifikasjoner for å kunne tolke det som blir sagt, deretter at tolken overholder taushetsplikten og at tolken forblir lojal mot alle sine brukere.

Språkbarrieren i seg selv er nok til å skape mistillit i en tolkesituasjon; tolkebrukerne befinner seg i et avhengighetsforhold til tolken der de må anerkjenne tolken som profesjonell uten å kunne vite med sikkerhet at tolken virkelig er det. Samtidig må de godta den risikoen det innebærer å overlate sine egne ytringer til en ukjent person og stole på at meldingen kommer frem. Skaaden (2013, s. 224) viser til skillet Grimen (2008a: 203) trekker mellom personlig og profesjonell tillit, der førstnevnte er basert på individets egne oppfatninger, erfaringer og preferanser, mens profesjonell tillit er upersonlig fundert og basert på kompetanse gjennom lisensiering ved at f. eks staten autoriserer profesjonsutøver til å utføre den oppgaven han/hun får ansvar for. Lisensiering reduserer ifølge Skaaden vanskeligheter i samhandlingen fordi brukeren ikke er avhengig av å kjenne personlig den personen han/hun velger å gi tillit.

Slik Skaaden skriver, er det enkelt å skjønne hvorfor mange minoritetsspråklige bruker et familiemedlem som tolk. Dette er personer de har tillit til. Men hva slags tillit har den offentlige tjenesteyter til dette familiemedlemmet? Hvis lege, helsesøster eller saksbehandler ikke har møtt denne personen før, hvordan kan de stole på at personen er kvalifisert til å formidle en diagnose, en tilstand eller et vedtak? Er det profesjonelt av offentlig tjenesteyter å gi fra seg makten over egne ytringer til en person som er ufaglært eller som ikke er en nøytral part i situasjonen? Er det personlig, profesjonell eller malplassert tillit som utvises her, eller er det rett og slett bare den enkleste utveien?

Et eksempel på bruk av ufaglærte og faglærte tolker i offentlig sektor

IMDi arbeider for at offentlig sektor i større grad skal gjøre bruk av Nasjonalt tolkeregister når det er behov for tolk, men hvilke tolker blir brukt i offentlig sektor? I 2012 ble rapporten Statusrapport om tolkefeltet i helsevesenet i hovedstadsområdet, «Ikke lenger en tjeneste av ukjent kvalitet» (Oslo kommune og HELSE SØR-ØST, 2012) publisert. I regi av samhandlingsprosjektet «Styrking av likeverdig og integrerende helsetjenester for minoritetsbefolkning i Hovedstadsområdet» har man gjort en komparativ undersøkelse av tolkingen som tilbys hos Oslo universitetssykehus (OUS), Akershus universitetssykehus (Ahus), Lovisenberg diakonale sykehus (LDS), Diakonhjemmet sykehus, Oslo kommune med bydelene i Oslo, Sunnaas sykehus og UDI. I den samlede oversikten over oppdrag hos UDI ser man at kun tre prosent av tolkene er ufaglærte, hele 34 prosent av oppdragene er utført av statsautoriserte tolker, både med og uten tolkeutdanning (tolker i kategori 2 eller 1). Ved Lovisenberg og Diakonhjemmet ble 43 prosent av oppdragene utført av ufaglærte tolker, mens 13 prosent ble utført av tolker i kategori 2 eller 1. Denne trenden gjentar seg for tolkeoppdragene levert til Oslo kommune med 44 prosent av tolkeoppdragene utført av ufaglærte og 15 prosent utført av tolker i kategori 2 eller 1. Deretter kommer tallene fra OUS, Ahus og Sunnaas. Her blir hele 88 prosent av oppdragene utført av ufaglærte tolker, og kun én prosent blir utført av tolker i kategori 2 eller 1, til tross for at leverandøren av tolketjenestene primært skal tilby tolker som er registrert i Nasjonalt tolkeregister. Statusrapporten slår videre fast at det er godt samsvar mellom behovet for tolking på de ulike språkene og antall ganger det har vært tilbud om tolkeutdanning og/eller statsautorisasjon i språket. Derfor kan man ikke forklare den utbredte bruken av ufaglært tolk med manglende utdanningstilbud. Hvorfor fikk de ufaglærte tolkene en så stor del av oppdragsmengden når det allerede finnes kvalifiserte tolker? Svaret kan kanskje ligge i konkurransebetingelsene og organiseringen av tolkeoppdrag. Når UDI kjøper tolketjenester, prioriteres de tolkene som er best kvalifisert, og tolkene honoreres etter kvalifikasjoner med utgangspunkt i salærforskriften. UDI forsøker også, ifølge rapporten, å fordele oppdrag likt mellom tolker som har like gode kvalifikasjoner i tråd med prinsipper om likebehandling.

Det som også er viktig å trekke frem her, er den direkte kontakten mellom UDI og tolken – det finnes ingen mellomledd, og UDI bestiller tolketjenester direkte fra tolkene.

Et tolkeoppdrag i helsesektoren vil vanligvis honoreres med rundt kr 220 per time hvis vi tar utgangspunkt i satsene som er publisert på nettsidene til Norsk tolkeforening (Norsk tolkeforening, 2010). Hos noen leverandører er dette maks honorar, men satsene kan variere, og det er ikke uvanlig at oppdragsgiver honorerer oppdrag med en lavere sats. Hvert oppdrag lønnes med minst to timer. Når det gjelder fordelingen av oppdrag, er det logisk å anta at den som er best kvalifisert blir spurt først, og at fordelingen er mer eller mindre rettferdig, men dette forblir antagelser. En av årsakene til den utbredte bruken av ufaglærte tolker i offentlig sektor er nok at det er mangel på kvalifiserte tolker, ikke fordi de ikke finnes, men fordi de rett og slett har bedre betingelser andre steder, eller ikke godtar de betingelsene som tilbys. Dette er en viktig problemstilling, for man trenger en god tolk både i retten og på legekantoret, og selv om hver instans har sine ressurser å ta hensyn til, virker det som det er nødvendig å gjøre arbeidsbetingelsene mer attraktive for å skaffe en kvalifisert tolk. Ville du satt av to timer av dagen, eller har du råd til å sette av to timer av dagen, for å tjene 440 kroner uten noen form for garanti om at du vil få flere oppdrag fra denne kunden?

Tolking i offentlig sektor blir i stor grad utført av ufaglærte (Skaaden, 2013). Dette er ikke ensbetydende med at tolking i offentlig sektor er av dårlig kvalitet, men flere studier viser at tolkene ikke innehar den nødvendige språklige og tolkefaglige kompetanse for å ivareta tolkefunksjonen. Dette er et problem som verken kan eller bør ignoreres. Det er ikke forsvarlig å bruke ukvalifiserte tolker. Det er også viktig å huske på at selv om en tolk er bundet av taushetsplikten og mest sannsynlig har kjennskap til de yrkesetiske retningslinjer for god tolkeskikk, er det ingen konsekvenser for den som tolker om det tolkes feil. En statsautorisert tolk har bevilling fra staten til å utføre sitt arbeid og er pålagt å følge Retningslinjer for god tolkeskikk (KAD, 1997). Hvorfor sanksjonene ved brudd på retningslinjene er alvorligere for en lisensiert profesjonsutøver enn en tolk, når begge aktører utfører samme tjeneste, er overraskende. Nødvendigheten av tolketjenester har vært så stor at man har valgt å bøte på mangelen på kvalifiserte tolker ved å åpne markedet for ufaglærte. I prosessen har man iverksatt prosedyrer og tiltak for å gjøre tolkene så kvalifiserte som mulig så fort som mulig for å kunne imøtekomme etterspørselen. Men er dette veien å gå?

Veien videre

Tolkeyrket og bruken av tolk i det offentlige er et nyetablert og åpent marked som fremdeles ikke styres av noen enkelt instans, men av mange ulike aktører. Rapporten «Akkurat slik vi gjør med andre spesialister» (Oslo kommune Bydeler i Oslo, 2012) tar blant annet for seg anbudsprosessen vedrørende tolketjenester der private og offentlige aktører deltar. Her viser det seg at de offentlige tolketjenestene svært sjelden vinner anbudskonkurranser fordi de ikke kan konkurrere med private aktører som opererer med andre priser og andre krav til kvalitet. Og hvis du nå husker resultatene av undersøkelsen om bruk av faglært og ufaglært tolk i offentlig sektor, vil du se at den private leverandøren sto for den største prosentandelen av ufaglært arbeidskraft, der 88 prosent av oppdragene ble utført av ufaglærte tolker. Hvis det finnes et ønske om å sikre kvaliteten på tolketjenester, hvorfor går man ikke sammen om dette? Offentlig sektor trenger tolker. IMDi har opprettet et register over kvalifiserte tolker og har testet og utdannet tolker i samarbeid med HiOA, men offentlig sektor kjøper tolketjenester som leveres av ukvalifiserte. Hva har skjedd her?

Markedet er nytt og må reguleres av noen, og i og med at Nasjonalt tolkeregister allerede er etablert og veileder det offentlige når det gjelder bruk av tolk, kan ikke Nasjonalt tolkeregister brukes som et absolutt krav når man skal kjøpe tolketjenester? Parallelt med dette bør tilgangen til utdanning bli bredere slik at man har nok tolker til å dekke behovet og slik at alle får lik tilgang til utdanning. På denne måten vil vi få en reell kvalitetssikring av tolketjenester fordi det ikke lenger vil være rom for å bruke ufaglærte. Samtidig vil vi få en «sunn» konkurranse mellom profesjonelle tolker, og dette vil heve nivået på tolkene. Profesjonalisering av tolkeyrket i Norge er nødvendig, profesjonalisering av bruk av tolk er nødvendig, men dette må skje samtidig og ledes av den som er fagmyndighet; IMDi. Kanskje kan Nasjonalt tolkeregister til og med bli en bestillingstjeneste med tid og stunder, der tolkene er tilgjengelige med navn, kvalifikasjoner og bestillingskalender. Når man uansett må ringe eller ta frem tastaturet for å bestille tolk, hvorfor ikke da sørge for at kundene får tilgang til de beste? Når man nå i ettertid ser på kvaliteten på tolking i offentlig sektor, er det ikke på tide å beskytte både tolk og tolkebruker ved å stenge markedet for ufaglærte samtidig som man etablerer en fullverdig og tilgjengelig tolkeutdanning for alle slik at man ikke trenger å være ufaglært lenger? Det er ikke kun tolkebrukerne i offentlig sektor som fortviler over underforbruk av tolk, manglende kvalifikasjonskrav og mangel på rutiner for bestilling. Tolkene fortviler også. Det er et tøft arbeidsmarked med pressede priser, det hersker uvitenhet og misoppfatninger om tolkenes arbeidsoppgaver, yrket har lav status og det er begrenset tilgang til utdanning.

For ufaglærte praktiserende tolker er det frustrerende å se at man mister muligheten til å ta oppdrag for de mest interessante oppdragsgiverne fordi man ikke har de formelle kvalifikasjonene. For den autoriserte og utdannede tolk er det frustrerende å se at ufaglært arbeidskraft presser prisene ned og at oppdragsgivere tar større hensyn til kostnad enn til kvalitet.

Referanser

- Arbeidsgruppe oppnevnt av Kommunal- og regionaldepartementet (1997). *Yrkesetiske regler for tolker*. Hentet 23.11.2012 fra <http://www.tolkeportalen.no/Global/tolking/retningslinjer.pdf>.
- Forvaltningsloven § 11 (1970). Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker. Hentet fra <http://lovdata.no/dokument/NL/lov/1967-02-10>.
- Grimen, H. (2008a). Profesjon og tillit. I A. Molander & L.I. Terum (red.), *Profesjonsstudier* (s. 197-215). Oslo: Universitetsforlaget.
- Grimen, H. (2009). *Hva er tillit?* Oslo: Universitetsforlaget.
- IMDi, den nasjonale erfaringskonferansen "Offentlige tjenester på hundre språk" (2013). Hentet 14.03.2014 fra <http://www.imdi.no/Nyheter/2013/Offentlig-sektor>.
- Kale, E. (2006) "Vi tar det vi har". Om bruk av tolk i helsevesenet i Oslo. En spørreskjemaundersøkelse. I *NAKMIs skriftserie om minoriteter og helse* (Vol.2/2006). Oslo: NAKMI
- Kayed, C. (2013). Barneombudet. *Er det så nøye da? Om bruk av barn som tolk*. Hentet 14.03.2014 fra <http://www.imdi.no/Documents/Presentasjoner.pdf>
- Maciel, M.J. (2014). Statsautorisert tolk. *Store norske leksikon*. Hentet 08.09.2014 fra https://snl.no/statsautorisert_tolk.
- Norsk tolkeforening (2010). *Om tolkeyrket / Satser og arbeidsforhold*. Hentet 14.03.2014 fra http://www.tolkeforeningen.no/om_satser_og_arbeidsforhold.php
- Nasjonalt tolkeregister, Tolkeportalen (2014). *Kvalifikasjonskategorier*. Hentet 28.09 2014 fra <http://www.tolkeportalen.no/no/For-tolker/Tolk-i-Nasjonalt-tolkeregister/>
- Nasjonalt tolkeregister, Tolkeportalen (2014). *Om Nasjonalt tolkeregister, Nasjonalt tolkeregister som del av rutiner for bruk og bestilling av tolk*. Hentet 29.11.2012 fra <http://www.tolkeportalen.no/no/Om-Nasjonalt-tolkeregister/>
- Oslo kommune Bydeler i Oslo (2012). *Anbefalinger for fremtiden: Tolking som en integrert del av tjenestetilbudet i helsevesenet i hovedstadsområdet. Akkurat slik vi gjør med andre spesialister*. Hentet 07.09.2014 fra http://www.oslo-universitetssykehus.no/aktuelt_/prosjekter_/Documents/Akkurat.pdf
- Oslo kommune og HELSE SØR-ØST (2012). Statusrapport om tolkefeltet i helsevesenet i hovedstadsområdet. *Ikke lenger en tjeneste av ukjent kvalitet*. Hentet 14.03.2014 fra <http://www.tolkeportalen.no/Documents/Rapporter/.pdf>
- Skaaden, H. (2013). *Den topartiske tolken*. Universitetsforlaget, Oslo.