

«Det går på opplæringen av tolkebrukerne»

Fagpersoners forventninger til forsvarlig tolking – tolkers erfaringer fra fjerntolking¹

Hanne Skaaden

OsloMet – Storbyuniversitetet
hanne.skaaden@oslomet.no

Sammendrag

Artikkelen bygger på tolkestudenters refleksjoner rundt sine erfaringer med å etterleve tolkelovens påbud om *forsvarlig tolking* i institusjonelle samtaler under fjerntolking – det vil si tolking via telefon eller skjerm (UDI, 1998; NOU, 2014:8). Studentene praktiserer allerede som tolk og reflekterer over sine erfaringer fra praksis i norsk offentlig sektor. Datamaterialet er logger fra online chatgrupper der studentene deltar som ledd i læringsaktivitetene på emnet fjerntolking ved OsloMet (jfr. Skaaden, 2016).

Hva preger tolkenes erfaringer med å etterleve tolkelovens bestemmelser om forsvarlig tolking i praksis? En kvalitativ analyse av chatloggene reflekterer en voksende profesjonsidentitet hos tolkestudentene. Samtidig beskriver tolkene arbeidsforhold som kan være til hinder for «forsvarlig utførelse av tolkeoppdraget» i tråd med tolkelovens krav og tolkeprofesjonens standard. Tolkenes utfordringer med å varsle om utilfredsstillende arbeidsforhold, slik tolkeloven krever, knyttes indirekte til tolkeyrkets profesjonsstatus.

Den tematiske analysen understreker behovet for å kontekstualisere begreper som *forsvarlig tolking* og *tolkingens kvalitet*. Som sitatet i artikkelens tittel antyder, viser tolkestudentenes refleksjoner at kvalitet i tolking ikke avhenger av tolkens ferdigheter og kvalifikasjoner alene. I tråd med teoretiske modeller av tolkingens kvalitet, reflekterer tolkenes beskrivelser hvordan deres prestasjoner påvirkes av arbeidsbetingelsene som konteksten gir, herunder møtedeltakernes handlinger og forventninger. Funnene underbygger behovet for mer kunnskap om tolkens krevende oppgave hos fagpersonene som leder fjerntolkede institusjonelle samtaler.

Nøkkelord: tolkeloven, forsvarlig tolking, fjerntolking, profesjonell integritet

Abstract

The article draws on interpreting students' reflections over their experiences in complying with the Interpreting Act's mandate for *responsible interpreting* in institutional settings, particularly during remote interpreting—i.e., interpretation via telephone or video (UDI, 1998; NOU, 2014:8). The students, who already practice as interpreters, critically examine their experiences from the Norwegian public sector in online chat groups as part of learning activities in the online course Remote Interpreting (cf. Skaaden, 2016).

What characterizes the interpreters' experiences in complying with the Interpreting Act's regulations about responsible interpretation? The qualitative analysis of the chat logs reveals an emerging sense of professional identity among the students. At the same time, the student interpreters describe working conditions that may impede the “responsible execution of interpreting assignments” in accordance with the Interpreting Act's regulations and their professional standards. Reported challenges with alerting the professionals in charge of the encounter about inadequate working conditions – as required by the Interpreting Act – are indirectly linked to the interpreter profession's status.

The thematic analysis underscores the need to contextualize concepts such as *responsible interpreting* and *interpreting quality*. As suggested by the quote in the article's title, the students' reflections illustrate that quality in interpreting cannot be attributed to the interpreter's skills and qualifications alone. Consistent with theoretical models of interpreting quality, the interpreters' accounts demonstrate how their performance is shaped by contextual factors, including working conditions and the parties' actions and expectations. The findings

¹ Artikkelen bygger på SIKT ref. nr 253795. Datamaterialet er samlet i samarbeid med Tatjana Radanović Felberg. Takk til redaksjonen og to anonyme reviewers for konstruktive kommentarer til et tidligere tekstutkast.

highlight the need for raised awareness about the complexity of the interpreter's task among professionals in charge of interpreted institutional encounters.

Keywords: *Interpreting Act, responsible interpreting, remote interpreting, professional integrity*

Innledning: Tolkelovens påbud

Lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv. (tolkeloven) som trådte i kraft 1. januar 2022 (www.lovdata.no) plasserer ansvaret for å tilkalle «kvalifisert tolk» på fagpersonene som leder den institusjonelle samtalen (§§6–7). Forarbeidene til tolkeloven (NOU 2014:8) viser at påbudene bygger på en erkjennelse av at tolkingens kvalitet påvirker den profesjonelle integriteten til fagpersonene som leder den tolkede samtalen (ibid. s.18). Tolkeloven (2022) vektlegger derfor pliktaspektet og fastslår (§6) at ansvaret for å tilkalle kvalifisert tolk ligger hos institusjonen «når det følger av lov» og «når [tolking] er nødvendig for å ivareta hensynet til rettssikkerhet eller for å yte forsvarlig hjelp og tjeneste».

Generelle bestemmelser som informasjons- og veiledningsplikt og partenens rett til å bli hørt før det fattes vedtak (forvaltningslovens (1967) §§ 11, 16,17, samt særlover), tilsier at det vil kunne oppstå behov for tolking i de fleste typer institusjonelle samtaler. Det vil si samtaler der «one person who represents an institution encounters another person seeking its services» (Agar, 1985, s. 147). Yrkesutøvere med behov for tolking representerer ofte profesjoner som i seg selv er institusjoner, eksempelvis leger og advokater. Krav til forsvarlig kommunikasjon vil dermed også gjelde når de virker i privat praksis.

Av tolkelovens § 7 følger videre «krav om å bruke kvalifisert tolk», der kvalifisert tolk innebærer at tolken er registrert i *Nasjonalt tolkeregister* (www.tolkeregisteret.no).² Tolkeregisterets struktur og funksjonalitet ligger utenfor denne artikkelens rammer. Et søk i *Nasjonalt tolkeregister* ultimo juni 2025 viste imidlertid at et mindretall av tolkeregisterets utøvere har mer tolkeutdanning enn ett års deltidsutdanning tilsvarende 30 studiepoeng.³ Generelt er kvalifiserte tolker en knapphetsressurs og selv tolkeutdannede utøvere har betydelig kortere utdanning enn profesjonsutøverne som leder samtalene der de tolker.

Tolkelovens «krav til tolken» (kapittel 3, §14) fastslår samtidig at tolken «skal opptre i samsvar med god tolkeskikk». Ifølge lovforskriften innebærer dette å opptre upartisk og gjengi det partene sier til hverandre, samt å «forsikre seg om at forholdene ligger til rette for forsvarlig utførelse av tolkeoppdraget». Påbudene utdypes i tolkelovens forskrift der «forsvarlig utførelse av tolkeoppdraget» konkretiseres i kap. 2, §7:

- Tolken skal forsikre seg om at faglige og praktiske forhold ved oppdraget ligger til rette for at tolking kan utføres på en forsvarlig måte.
- Tolken skal gi beskjed til oppdragsgiver når tolking ikke kan skje på en forsvarlig måte.

Det er ikke vanskelig å være enig i lovens krav til forsvarlig tolking. Fagpersonen med ansvar for den institusjonelle samtalen er avhengig av forsvarlig kommunikasjon for å opprettholde sin *profesjonelle integritet*, dvs. utvise «lojalitet mot [sine] profesjonsspesifikke mål» (Eriksen, 2015, s. 15). Det ligger dessuten i sakens natur at tolken er den som best kan

² Fram til 31. desember 2026 er det dispensasjon fra kravet om å bruke kvalifisert tolk. Kongen kan gi forskrift om forlengelse av dispensasjonen (www.lovdata.no 2025-06-24).

³ Av 3198 oppføringer i Nasjonalt tolkeregister ultimo juni 2025 har 40% (n=1267) fullført et ettårig deltidsstudium. Ytterligere 17% (n=543) har i tillegg til det ettårige studiet bestått den frittstående Statsautorisasjonsprøven i tolking eller har fullført den fireårige BA i tolking i offentlig sektor. Et mindretall, 3% (n=105), har fullført BA i tolking i offentlig sektor og bestått den frittstående statsautorisasjonsprøven i tillegg (www.tolkeregisteret.no pr. 2025-06-23).

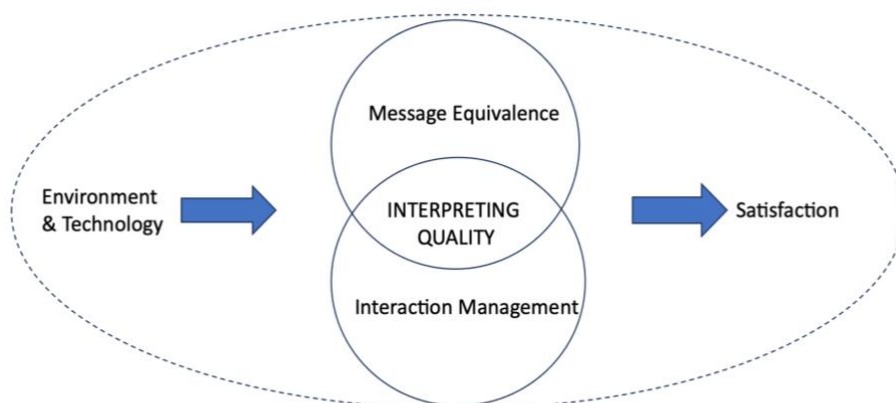
vurdere om tolking kan gjennomføres «på forsvarlig måte», da det kun er tolken som til enhver tid kjenner egen minnekapasitet. Tolking er en særdeles krevende aktivitet som forutsetter høy konsentrasjon og god minnekapasitet, samt solide tospråklige og tolkefaglige ferdigheter i tillegg til innsikt i samhandlingsaspekter og kunnskap om konteksten. Profesjonalisering av tolkefunksjonen er derfor av interesse for myndigheter så vel som fagpersoner som trenger tolking for å utføre sine oppgaver (Skaaden, 2023).

Forarbeidene til tolkeloven som ble publisert i 2014 (NOU 2014:8), vektlegger skjermtolking som et viktig virkemiddel i profesjonaliseringen av tolkeyrket i Norge. I kjølvannet av NOU 2014:8 ble emnet fjerntolking derfor tilbudt som eget online-emne ved OsloMet i 2015 og 2016. Emnet har siden 2017 vært del av BA i tolking i offentlig sektor. Deltakerne i studien som denne artikkelen bygger på, er studenter på emnet fjerntolking.

Med bakgrunn i tolkelovens og forskriftens «krav til tolken» er målet her å søke svar på spørsmålene (a) hva erfarer tolkestudentene å være til hinder for at forsvarlig tolking kan oppnås ved fjerntolking? Og (b) hva er deres opplevelser av tolkens muligheter til—slik tolkeloven foreskriver—å «gi beskjed til oppdragsgiver når tolking ikke kan skje på en forsvarlig måte»?

Hva innebærer forsvarlig tolking?

Forsvarlig tolking handler om tolkingens kvalitet. Hva tilfredsstillende kvalitet i tolking innebærer, er samtidig et av tolkefagets stridsspørsmål (Hale, 2008; Pöchhacker, 2016; Phelan et al., 2020; Skaaden, 2023; 2013). Selv om det finnes flere modeller av tolkingens kvalitet, framstår fenomenet som uskarpt definert, observerer Grbić (2008). En kort gjennomgang av ulike modeller av tolkingens kvalitet illustrerer kompleksiteten i fenomenet. Mens Giles (2009) *innsatsmodell* (*effort model*) fokuserer på tolkens kognisjon og begrensninger i tolkens minnekapasitet, er perspektivet i Kalinas (2002) *faktoranalysemodell* konteksten og ytre forutsetninger for at tolken skal kunne prestere optimalt. At tolkingens kvalitet ikke vil avhenge av tolkens kvalifikasjoner alene, framheves av De Boe (2020), Skaaden (2013) og Tiselius (2013), alle med henvisning til Wadensjös (2004; 1998) modell av *tolking som samhandling*. I en skjematisk representasjon av aspekter som påvirker kvalitet i tolking framhever De Boe (2020, s. 88) både miljø og teknologi, i tillegg til tolkens evne til å håndtere samhandlingen og oppnå *ekvivalens mellom ytringene* (*message equivalence*) dvs. å gjengi ytringen på målspråket i samsvar med kildeytringen.



Figur 1. Skjematisk representasjon av faktorer som påvirker tolkingens kvalitet (De Boe, 2020, s. 88, jf. Wadensjö 1998)

Modellen i figur 1 samsvarer med Skaadens (2013) tilnærming som knytter tolkingens kvalitet til tolkens utøvelse av profesjonelt skjønn. I tillegg til den enkelte utøverens

grunnleggende evner, ferdigheter og kunnskap (*kognisjon*) vil tolkens skjønnsutøvelse i en gitt situasjon avhenge av egenskaper ved språkmaterialet tolken arbeider med (*konvensjon*) så vel som *kontekstuelle faktorer*. Fra et skjønnsutøvelsesperspektiv identifiseres en rekke faktorer som vil kunne påvirke tolkingens kvalitet til enhver tid. Sortert i tre hovedtyper, kognisjon, konvensjon og kontekst, illustrerer Tabell 1 ulike faktorer som påvirker tolkens skjønnsutøvelse (Skaaden, 2013, s. 214, jf. Skaaden, 2020, s. 191). Listen over faktorer er ikke uttømmende, men illustrerer kun forhold som vil kunne påvirke tolkingens kvalitet til enhver tid (Skaaden, *ibid.*). De kontekstuelle faktorene rommer tolkens arbeidsbetingelser inklusive samtalepartenes handlinger, forventninger og forståelse av tolkens oppgave. Samlet illustrerer faktorene i Tabell 1 kompleksiteten i forholdene som kan påvirke tolkens skjønnsutøvelse.

Tabell 1. Faktorer som virker inn på tolkingens kvalitet i gitte faser av et tolkeoppdrag

Kognisjon	Konvensjon	Kontekst
Tolkens ferdigheter og dugelighet langs ulike parametere som:	Graden av sammenfall eller diskrepans i og mellom de to arbeidsspråkenes konvensjoner langs parametere som:	Situasjonskontekstens kompleksitet og 'kontekstens grammatikk' langs parametere som:
• Tospråklige ferdigheter • Tolkeferdigheter inklusive mestring av aktuell(e) tolkeform(er) • Samhandlingsferdigheter, forståelse av egen funksjon/posisjon i kommunikasjonen • Innsikt i konteksten og situasjonen • Prosesseringskapasitet • Minnekapasitet • (Profesjonell) selvtillit • Utholdenhet og stresstoleranse • Trethet • ...	• Grammatisk og pragmatisk inventar, f.eks. deiktiske enheter etc. • Ordtilfang og lånord • Homonymi i og mellom språkene, f.eks. forekomst av <i>false friends</i> • <i>Markedness</i> • Registervarianter inklusive <i>lektal</i> variasjon (<i>dialekter, sosiolekter</i> osv.) • Stilistisk variasjon inklusive inventar av høflighets- og uhøflighetsuttrykk • Metaforer, ordtak, idiomatiske uttrykk, etc. • ...	• Møtets formalitetsgrad • Deltakerantall og roller • Deltakernes samhandlingsferdigheter, inklusive bevissthet om den tolkede samhandlingens spesifikke natur • Forventede tolkeformer og tilrettelegging for disse f.eks. gjennom tilpasset teknologi • Lyd- og bildekvalitet • Deltakernes talemodus: dialog eller monolog, planlagt eller spontan tale • Talens kvalitet, f.eks. diksjon, tempo, volum etc. • Ekstern interferens, bakgrunnsstøy osv. • ...

Oppgavens kompleksitet gjør at betingelsene for å oppnå kvalitetstolking kan variere i løpet av ett og samme oppdrag, og vil eksempelvis være avhengig både av tolkens trethetsgrad og deltakernes ytringskvalitet, slik Kalina framhever:

“Finding the right balance during each and every phase in a communication act is a competence that may be reflected differently in different segments of an interpreter’s output” (Kalina, 2002, s. 125)

Skjønnsutøvelsesperspektivet harmonerer med Tiselius’ (2013) tilnærming som relaterer kvalitet i tolking til begreper som *profesjonell ekspertise*. Tiselius analyserer tolkens virke fra et performanseperspektiv og fastslår at hva som karakteriserer kvalitet i tolking (dvs *eksellense* i form av *fremragende prestasjon* eller *ytelse* i hennes terminologi) må beskrives innenfor et definert domene fordi

“...being an expert is impossible in a social vacuum and [...] expertise requires both social appreciation and superior performance” (Tiselius, 2013, s. 31)

Det følger at utover tolkens basiskompetanse, vil tolkens prestasjon til enhver tid avhenge av arbeidsforholdene inklusive tolkens profesjonsstatus og anerkjennelse.

Wadensjö (1998) banebrytende studie av tolkede samtaler i svensk offentlig sektor viste hvordan den komplekse samhandlingen påvirket tolkingens kvalitet i frammøtetolkede dialoger der tolken møter partene ansikt til ansikt. Wadensjö et al. (2023) demonstrerer, med særlig fokus på rollen som rapportskrivingen spiller i frammøtetolkede asylavhør, hvordan konteksten og handlingene til alle tilstedeværende påvirker tolkingens kvalitet. Nyere studier av tolket samhandling vektlegger nettopp betydningen av multimodale ressurser i form av blikkontakt og kroppsspråk ved frammøtetolking (Ohren Strand, 2023). Hva som blir skjebnen til de multimodale ressursene ved fjerntolking, og hvordan den teknologiske distansen påvirker den tolkede samtalsens mikronivå, er et relativt nytt og voksende felt innen tolkestudier (De Boe, 2020; Hansen, 2020; Krystallidou, 2020; Vranješ & Brône, 2020).

Fjerntolking: telefon- og skjermtolking

Hva 'forsvarlig tolking' innebærer blir særlig aktuelt i fjerntolking, der tolkens arbeidskontekst blir radikalt endret fra frammøtetolking. Ved fjerntolking arbeider tolken via telefon eller skjerm uten romlig kontakt med én eller begge parter i samtalen (UDI, 1998). Fjerntolkingens utbredelse har økt etter pandemien. Ifølge *Oslo Economics* (2025) ble det i 2024 registrert drøyt 1.3 millioner tolkeoppdrag i norsk offentlig sektor, der 26% var frammøtetolking og 74% fjerntolking, hvorav kun 2% var skjermtolking. Tendensen er interessant i lys av at norske myndigheter aktivt har fremmet skjermtolking siden årtusenskiftet (UDI, 1998; NOU 2014:8). Årsakene til denne utviklingen ligger utenfor rammene her. Men som vi straks skal se, viser tolkestudentene til egne erfaringer med fjerntolking via telefon og skjerm som reflekterer de rapporterte markedstendensene.

Internasjonalt indikerer funn i flere studier at fjerntolking både via telefon og skjerm medfører tilleggsbelastninger for tolken. I litteraturen er det enighet om at teknologien skaper en avstand som gir kommunikasjonen et ekstra lag av kompleksitet – selv når det bare snakkes ett språk og det er både lyd og bilde-kontakt i form av *videoconferencing* (Davitti & Braun, 2020, jf. Ko, 2006). Økt kompleksitet i kommunikasjonen når den foregår via skjerm, knyttes blant annet til fordeling av taletur, feedback og deiktiske referanser som *her/der*, *høyre/venstre* og *pronomenvalg* (Napier et al., 2018). Lignende utfordringer gjelder også når fjerntolkingen skjer via telefon (Wadensjö, 2009). I en surveystudie finner Zhang et al. (2026) at tolkene foretrekker skjermtolking over telefontolking, selv om de positive opplevelsene er færre enn de negative i begge tilfeller.

I studier som sammenligner fjerntolking og frammøtetolking, rapporterer tolkene generelt om flest negative erfaringer med fjerntolking. De negative erfaringene gjelder generell opplevelse av redusert ytelseskvalitet, økt stress og tretthetsfølelse, problemer med å komme til for å tolke (turtaking) samt begrensninger i oppfattelsen av relasjonelle, verbale og non-verbale signaler (Zhang et al., 2026; Klomfar et al., 2025; Salaets & Brône, 2020; Balogh & Salaets, 2018; Braun & Taylor, 2012; Roziner & Shlesinger, 2010; Moser-Mercer, 2003). Studier som sammenligner tolkenes opplevelser med opplevelsene til andre deltakere i de samme møtene, viser gjennomgående at tolkene opplever flere utfordringer enn 'den vanlige lytteren' (Braun, 2020; Galán, 2023; Roziner & Shlesinger, 2010; Skaaden, 2001). I studier gjennomført under og etter pandemien, melder tolkene dog noe oftere om positive erfaringer med fjerntolking. De positive erfaringene er gjerne knyttet til temaer som egen sikkerhet og smittevern (Klomfar et al., 2025; Skaaden et al., 2022).

Tidlige studier satte ofte lit til at bedre teknologi ville redusere tolkenes utfordringer. Selv om teknologien har hatt en rivende utvikling de siste årene, rapporteres det fortsatt om utfordringer relatert til teknologi og fysisk distanse (Zhang et al., 2026; Klomfar et al., 2025). Nyere studier gir samtidig indikasjoner på at utdanning øker tolkenes toleranse og bedrer

deres håndtering av situasjonen. Gitt kompleksiteten som utgjør kvalitet i tolking, tegner det seg fortsatt mange kunnskapshull rundt den fjerntolkede samtals mikroplan – ikke minst gjelder det tolkens samspill med fagpersonen som leder den institusjonelle samtalen.

Data og analyse

Datamaterialet i denne artikkelen er logger fra tolkestudenters læringsaktiviteter i såkalte *text-only-chats*, dvs. diskusjonsfora der deltakerne i sanntid snakker sammen via tastaturet (Holmer, 2008, jf. Skaaden, 2016). Studentene som deltar på emnet fjerntolking, praktiserer allerede som tolk i norsk retts- og helsevesen, og omtales både som tolker og tolkestudenter i artikkelen. Flere av tolkestudentene har over 20 års praksis fra tolking i norsk offentlig sektor før opptak på studiet. I chatmøtene reflekterer de over sine erfaringer og observasjoner både fra studiet og praksis i offentlig sektor generelt, og fra fjerntolking spesielt. Chatmøtene ledes av en moderator som spiller inn åpne spørsmål, men refleksjonene og diskusjonene drives fram av studentene. Chatmøtene er en obligatorisk læringsaktivitet på emnet fjerntolking som i løpet av et semester setter fokus på tematikk som *tolkeetiske og tolketekniske konsekvenser av teknologisk distanse; tolkens arbeidsforhold og tilrettelegging i studio; profesjonalitet, grensesetting og samarbeid*.

Hvilke temaer som blir berørt i et chatmøte vil i noen grad være påvirket av spørsmålene som moderatoren spiller inn og ukens fokus innenfor overnevnte tematikk. Loggene gjenspeiler samtidig at chatmøtene fungerer som en fokusgruppe der deltakerne forholder seg til et felles utgangspunkt, men bidrar med selvstendige temainnspill og kommentarer. Det følger at fokusgrupper kan produsere det Kamberelis & Dimitriadis (2013, s. 6–7), kaller *memory synergy* der innspill fra en deltaker vekker assosiasjoner til tilsvarende erfaringer hos en annen – i en kjedereaksjon av assosiasjoner. Utvalg for nærlesing her er basert på chatmøter som direkte eller indirekte berører tematikken i tolkelovens §14 og forskriftens §7 og premisser for forsvarlig tolking generelt.

Materiale samlet mellom 2015 og 2025 rommer logger fra ca. 160 chatmøter à 45-60 minutter der over 260 tolkestudenter fra i alt 20 arbeidsspråk deltar (Skaaden & Felberg, 2025; Skaaden, 2022; 2016). Analysen i denne artikkelen er basert på nærlesing av logger fra 15 timer med chatmøter der i alt 63 studenter deltar. Studentene som deltar under fullt navn i chatloggene, er her anonymisert ved at navnet er erstattet med et studentnummer i en kodingsnøkkel (f.eks. Student138). Av anonymiseringshensyn er dato og tidspunkt for møtene fjernet i loggutdragene som presenteres. Informert samtykke ligger til grunn for datainnsamlingen og eventuelle bidrag fra studenter som har reservert seg, er utelatt. En etisk innvendig mot å bruke data fra obligatoriske læringsaktiviteter er at det kan være vanskelig for studenten å motsi seg deltakelse. Samtidig taler det for å presentere data fra autentiske læringsaktiviteter at dataene gir unikt innsyn i aspekter ved tolkenes arbeidsforhold som vil kunne tjene til forbedret utdanning og praksis, og kan identifisere områder for videre forskning.

Den kvalitative dataanalysen henter inspirasjon fra Braun og Clarkes (2022) tematiske analyse. Slik Braun og Clarke beskriver, er den kvalitative analysens mål å identifisere temaer og motiver som trer fram gjennom deltakernes refleksjoner i et datamateriale og danner et mønster eller en samlende idé (ibid., s. 229). De understreker at den samlende idéen ikke nødvendigvis er eksplisitt artikulert, men framgår implisitt av refleksjonene (Braun & Clarke ibid., s. 231). Forskerens oppgave er således «å gi stemme til deltakerne» (ibid., 56) ved å «gjøre fortolkningsarbeidet med å trekke fram det som er *meningsfylt* i dataene og fortelle leseren om det» (ibid., 274, mine oversettelser fra engelsk, utheving i originalen). Min tilnærming skiller seg imidlertid fra Braun og Clarkes analysemodell ved at temaer som analysen konsentrerer seg om, allerede er artikulert i retningslinjene som setter rammene for tolking i institusjonelle samtaler i Norge, nemlig tolkeloven. Beskrivelser av erfaringer og

observasjoner som inngår i analysen her, kan knyttes til idéen forsvarlig tolking som artikulert i tolkeloven. Å gi stemme til deltakerne i denne artikkelen innebærer å beskrive tolkestudentenes refleksjoner rundt denne idéen basert på deres erfaringer i praksis.

Med dette som utgangspunkt, vil analysen først adressere tolkestudentenes refleksjoner rundt tolkens mulighet til å levere forsvarlig tolking på distanse, og deretter nærme seg deres refleksjoner rundt tolkens muligheter til å si ifra når tolken opplever at arbeidsforholdene ikke ligger til rette for forsvarlig tolking.

Om forsvarlig tolking og tolkens arbeidsbetingelser

Tolkens mulighet til å oppnå forsvarlig tolking vil avhenge av at tolken kan oppfatte hva som kommer til uttrykk og videre får plass til å tolke. Slik de teoretiske modellene referert innledningsvis skisserer, vil arbeidsbetingelsene kunne påvirke tolkingens kvalitet positivt eller negativt.

I chatmøtene adresserer moderator situasjonskonteksten eksplisitt med spørsmål om tolkenes opplevelse av hvordan samtalen blir tilrettelagt for fjerntolking. Tolkestudentenes refleksjoner rundt spørsmålet avdekker at «det er veldig forskjellig» hvordan samtalen er tilrettelagt for tolking. De opplever dessuten at fagpersonene som leder samtalen har varierende innsikt i «hvordan en tolkemediert samtale bør gjennomføres» (utdrag 1; innspill 2).

Utdrag 1

1. Moderator: Hvor ofte/i hvilken grad opplever du at samtalen er tilrettelagt for tolking, f.eks. når det gjelder antall deltakere, mikrofonplassering, kameravinkel osv.?
2. Student143: Det er veldig forskjellig, noen [fagpersoner] har fått opplæring og legger til rette, mens andre tydeligvis ikke vet hvordan en tolkemediert samtale bør gjennomføres
3. Student142: For eksempel UDI gjør sitt beste for [å] skaffe de beste utstyrene. De mottar tolkens tilbakemeldinger også.
4. [...]
5. Student151: Seriose oppdragsgivere som Tolkesentralen tilrettelegger det som trengs, men det er ikke mange av dem [tolkerbrukerne/oppdragsgiverne] som gjør det

De positive erfaringene studentene viser til hos det de beskriver som «seriose oppdragsgivere» (utdrag 1, innspill 3 og 4), viser at tilrettelegging av tolkens arbeidsbetingelser er mulig, eksempelvis gjennom anskaffelse av utstyr med tilfredsstillende kvalitet og gjennom dialog med tolkene. De konstruktive erfaringene representerer imidlertid unntakene. Utfordringene tolkene rapporterer om er langt flere. I de neste utdragene konkretiserer tolkestudentene mangel på nødvendig tilrettelegging av konteksten og beskriver arbeidsforhold som «ikke holder mål» – når tolkingen foregår på distanse, og spesielt når tolkingen utføres via telefon:

Utdrag 2

Student158: Mange har en lang vei å gå ved tilrettelegging for tlftolking spesielt. En mobil på høyttaler plassert midt på et bord med flere deltakere rundt holder ikke mål.

«En mobil på høyttaler plassert på et bord» gir ikke tolken tilfredsstillende lytteforhold ved telefontolking. Hvordan manglende tilgang til de ikke-verbale signalene påvirker tolkens oppfattelsesevne, blir utdypet av studenten i (3).

Utdrag 3

Student166: Fjern- eller skjermtolking kan være utfordrende fordi det mangler den fysiske nærheten og de ikke-verbale signalene som ofte er til stede i ansikt-til-ansikt kommunikasjon. Dette kan gjøre det vanskeligere å fange opp tonefall, kroppsspråk og ansiktsuttrykk

I tillegg til problemer med å oppfatte hva som kommer til uttrykk ved fjerntolking, nevner tolkene ofte vanskeligheter med å slippe til for å tolke, såkalt turtaking. Tolkenes turtaking, som også er et tema ved frammøtetolking (Wadensjö, 1998), blir vanskeliggjort ved fjerntolking slik flere av studiene nevnt innledningsvis dokumenterer. Blikk, eller hode- og håndbevegelser har logisk nok liten effekt over telefon. Men heller ikke ved skjermtolking har de nonverbale signalene, som vi effektivt bruker i turtaking både i enspråklige samtaler og frammøtetolking, samme virkning. De subtile signalene tolken bruker for å koordinere samtalen ved frammøtetolking, får redusert eller endret effekt ved skjermtolking (Skaaden 2022). Det fører til at «naturlig turtaking ikke er mulig» (4; 1), slik studenten her observerer.

Utdrag 4

1. Student138: I temperamentfulle samtaler hvor flere deltakende parter er sinte og snakker i munnen på hverandre, er telefontolking ikke en ideell kommunikasjons-form da en naturlig turtaking ikke er mulig.
2. Student144: Skjer heldigvis sjelden, men da må man bare bryte gjennom og gi beskjed om at tolking er umulig
3. Student139: Det verste i en slik situasjonen er hvis det er mange i samme rom, og møteleder ikke setter dem på plass når de snakker i munn på hverandre

Turtaking blir særlig vanskelig i møter over telefon med mange deltakere og i «temperamentsfulle samtaler» der deltakerne «snakker i munnen på hverandre». Skal tolking være mulig i slike situasjoner kreves det at tolken får støtte av «en møteleder som setter [møtedeltakerne] på plass» (Utdrag 4; 3). Når moderator stiller eksplisitt spørsmål om tolkebrukernes forventninger til tolken, nevnes igjen deltakernes tendens til å «snakke i munnen på hverandre» (5; 2). Det er en atferd som gjør tolkens oppgave umulig, slik studenten konstaterte i (4; 1). Videre identifiserer studentene i (5) flere forventninger som er urealistiske i forhold til hva en tolk kan mestre og ta ansvar for.

Utdrag 5

1. Moderator: Hvilke forventninger kan brukerne ha til hva en tolk kan prestere under fjerntolking? Gi gjerne konkrete eksempler!
2. Student157: At tolken skal kunne kjenne igjen stemmene til alle som sitter i rommet...
3. Student151: [At deltakerne kan] snakke i munnen til hverandre
4. Student147: At tolken gjetter hva som skjer i rommet
5. Student153: At tolken skal forstå og kunne sortere hva som er viktig i samtalen og hva som ikke er det.
6. Student151: At fagpersonene snakker til hverandre mens tolken tolker

Forventninger til at tolken både skal kunne «gjette hva som skjer i rommet» og «gjenkjenne stemmene til alle i rommet» illustrerer urealistiske forventninger til hva en tolk kan klare (5;2,4). Når «fagpersonene snakker til hverandre mens tolken tolker» (5;6) er dette forstyrrende for tolken, men også for kommunikasjonen i møtet generelt. Slik atferd indikerer samtidig enkelte fagpersoners ansvarsfraskrivelse i tolkede samtaler. Også forventningen om «at tolken skal forstå og kunne sortere hva som er viktig i samtalen og hva som ikke er det» (5;5) avspeiler en slik holdning.

Ansvarsfraskrivelse fra fagpersonen blir eksplisitt illustrert i utdrag (6), der studenten beskriver sin erfaring med en advokat som under telefontolking ba tolken overta samtalen så advokaten selv kunne gjøre andre oppgaver.

Utdrag 6

Student156: En gang sa en advokat til meg at jeg skulle lese vedtaket til klienten på telefon og skrive ned klagepunktene klienten oppgir, mens advokaten [skulle] holde på med helt andre ting. Jeg sa nei, det kan jeg ikke gjøre.

Tolken, som ikke deler fagpersonens ekspertise, kan ikke overta dennes oppgave og ansvar. Tolken må dermed presisere grensene for sin skjønnsdomene: «Jeg sa nei, det kan jeg ikke gjøre.» Et beslektet tema illustreres i utdrag (7) gjennom forventningen til at tolken er like godt «kjent med saken» som samtalepartene selv:

Utdrag 7

Student155: Veldig ofte, når det er flere personer på møtet, er det vanskelig for tolken å tolke fordi deltakerne er godt kjent med saken (og det er ikke klart for dem at tolken ikke er kjent med saken). De snakker som om det var opplagt at tolken vet hva de snakker om.

Refleksjonen i (7) tematiserer det unike aspektet ved tolkens funksjon: at tolken stadig beveger seg innenfor ulike fagområder uten selv å være ekspert i faget, enten det gjelder advokatens eller legens skjønnsdomene. Samtidig speiler observasjonen det faktum at tolken heller aldri kjenner historikken i den spesifikke saken på samme måte som de involverte. Deltakerne kan derfor ikke ta for gitt at det er «opplagt at tolken vet hva de snakker om.»

Temaet i (7) henger sammen med tolkenes gjentatte tematisering av manglende tilgang til forhåndsinformasjon i institusjonelle samtaler – forhåndsinformasjon som vil gjøre dem i stand til å møte faglig og mentalt forberedt til tolkeoppdraget. Tilgang til kontekstinformasjon før oppdraget er standard rutine i konferansetolking (Kalina, 2002). Men forhåndsinformasjon er også særdeles viktig ved fjerntolking, der tolkens tilgang til konteksten er beskåret til det skjermen kan vise eller det lyden fra telefonen kan avsløre. Selv om forhåndsinformasjon kan være vanskeligere for oppdragsgiver å framskaffe ved institusjonelle samtaler på grunn av disse samtalenes spontane natur, vil ofte «en liten beskrivelse være nok» for tolken til å avlaste minnekapasiteten påpeker studenten i (8):

Utdrag 8

Student168: Det [tilgang til forhåndsinformasjon] varierer veldig fra oppdragsgiver til oppdragsgiver. Men ofte kan en liten beskrivelse være nok. Skulle ønske det var krav om at navn på alle involverte parter og tilstedeværende personer skulle oppgis på forhånd + sakstype ved avhør og undersøkelsestype eller diagnose ved sykehus.

Forhåndsinformasjon som kan frigjøre minnekapasitet og styrke tolkens oppfattelsesevne, gjelder spesielt ukjente navn, titler og terminologi i tillegg til grunnleggende kontekstinformasjon om sakstype fastslår studenten.

Psykolingvistiske studier har dessuten påvist ved hjelp av nevrokognitive målinger, at ukjent aksent eller uvant uttale tar lengre tid å prosessere for lytteren (Van Hell, 2025). Møter der det tales uvante dialekter og språkvarianter kan følgelig antas å legge ekstra press på tolkens arbeidsminne. Utfordringer knyttet til talerens aksent og uttale tematiseres i (9).

Utdrag 9

1. Student156: Jeg tolket en gang for en dansk lege. Det var veldig vanskelig å forstå hva han sa
2. Student139: Enig med Student156. Erfarer også mange leger som er opprinnelig fra Tyskland - vanskelig aksent ...
3. Student156: Det er vanskelig å forstå en del dialekter også
4. Student156: Tolken må si fra at tolken ikke forstår det som bli sagt
5. Student139: Jeg vurderte faktisk å trekke meg fra oppdraget. Og så tok jeg aldri de oppdragene for dem igjen

Ikke bare uttalen til leger med norsk som andrespråk, men også (norske) dialekter de ikke er vant til å høre, kan øke tolkens utfordringer med å oppfatte hva som sies. Ved fjerntolking, der tolken sitter langt unna geografisk, er sjansene for å støte på en fremmed dialekt større.

Temaene berørt så langt gjelder forhold som påvirker tolkens arbeidsbetingelser negativt i form av *manglende tilrettelegging* (1-3); *begrensninger på oppfattelses- og koordineringsmuligheter for tolken* (4-5); og *aktørenes atferd og forventninger til tolken* (6-8). Forholdene beskrevet i (9) belyser dessuten at tolkens utfordringer med å levere forsvarlig tolking kan oppstå i skjæringspunktet mellom tolkens kognisjon (oppfattelsesevne), språklig konvensjon (dialekt- og uttalevariasjon) og kontekst (distanse og innsnevring av input som fjerntolking medfører).

I situasjoner der tolkens arbeid vanskeliggjøres, må tolken «bare bryte gjennom å gi beskjed om at tolking er umulig» fastslo studenten i (4; 2). Som studenten i (9; 4) påpekte, er deltakernes uvante språkbruk nettopp en situasjon der tolken må «si ifra», simpelthen fordi tolken ikke kan oppfatte det som blir sagt. Å skulle si ifra oppleves imidlertid ofte å være krevende for tolkene. Hvor vanskelig det oppleves, ble illustrert av tolken i (9;5) som på grunn av vanskeligheter med å forstå legens norsk, vurderte «å trekke seg fra oppdraget» og «tok aldri de oppdragene for dem igjen». Å skulle «gi beskjed til oppdragsgiver når tolking ikke kan skje på en forsvarlig måte» fordrer mot og profesjonell selvtillit hos tolken, slik vi skal se i de neste avsnittene.

Om å si ifra når tolking ikke kan skje på forsvarlig måte

Å si ifra om uholdbare arbeidsforhold handler om etterlevelse av tolkelovens §14, jf. tolkeforskriftens §7. Temaet *å si ifra* blir eksplisitt tematisert av moderator i utdrag 10. Inntrykket av at det er krevende å varsle om uholdbare arbeidsforhold, bekreftes ytterligere i innspillene som følger fra tolkestudentene.

Utdrag 10

1. Moderator: Hva med tolkens mulighet til å etterleve f.eks. §14 om god tolkeskikk fra Tolkeloven (si ifra hvis tolking ikke kan foregå på forsvarlig måte) ved fjerntolking?
2. Student142: Vi forteller når det er dårlig lyd og bilde kvaliteter. Som regel hvis det er i retten henter de de tekniske gutta og ordner det.
3. Student140: Det er ikke alltid tolken blir møtt med forståelse. Jeg har inntrykk av at enkelte aktører blir nesten oppgitt når tolken sier ifra om f.eks. dårlig lyd (taleren glemmer å skru på mikrofonen eller snakker ikke i mikrofonen). Ekstra utfordrende når det skjer gang på gang, noe som går utover tolken.
4. Student144: Tekniske problemer setter jo noen ganger en stopper.
5. Student144: Enig med StudentF140, de ser det ikke fra vårt ståsted

At tekniske problemer som er så alvorlige at de «noen ganger setter en stopper» (10;2,4), er de første assosiasjonene tolkestudentene får til etterlevelse av §14, indikerer at det må et kritisk nivå til før tolkene tør varsle. Det kan overraske at tilfredsstillende teknologi ikke er på plass i dagens norske rettssaler. Men «tekniske problemer» rapporteres ofte som en ulempe ved fjerntolking av tolkestudentene. Tendensen, som også samsvarer med funn i studiene av fjerntolking nevnt innledningsvis, kan være en indikasjon på at tolken er mer sårbar for teknisk støy enn den vanlige lytteren. Chatloggene viser samtidig at temaet *tekniske problemer* gjerne refererer til aktørenes bruk av det tekniske utstyret, blant annet uhensiktsmessig mikrofonbruk (10;3), og ikke nødvendigvis til selve teknologien.

Det er heller «ikke alltid tolken blir møtt med forståelse» når hen varsler om utilfredsstillende arbeidsforhold. Studentene har «inntrykk av at enkelte aktører blir nesten oppgitt når tolken sier ifra» (10;3). Erfaringer som dette vitner om at fagpersonene som leder den institusjonelle samtalen, tidvis møter tolkene med manglende forståelse for hvor krevende tolkeoppgaven er. «De ser det ikke fra vårt ståsted», slik Student144 fastslår i (10; 5).

En utfordring tolkene ofte nevner, er tilstrekkelig mulighet for pauser. Tolkene vil trenge hyppigere pauser enn samtalepartene, fordi tolking rent kognitivt er en svært krevende aktivitet. Som studenten forklarer i neste utdrag, kan tolkens behov for pauser dessuten variere i løpet av et oppdrag:

Utdrag 11

Student158: Vi har vel alle opplevd at etter en lang dag i retten f.eks., så yter vi ikke like godt som i begynnelsen av dagen, fordi vi er trøtte bl.a., kanskje også stressede. Det må vi være klare over at kan påvirke hvor nøyaktig vi tolker. Er vi to, kan vi ta kortere tolkeøkter. Tolker man alene via skjerm, må vi være nøye med å gi beskjed om at det trengs pauser.

Studenten i (11) er bevisst sårbarheten i egen minnekapasitet, og har kjent på at minnekapasitet kan variere i løpet av et oppdrag. Et team av tolker som samarbeider og vekselvis tar pause, kan være et tiltak som hindrer at tidsskjemaet sprekker på grunn av tolkenes behov for pauser, påpeker studenten. At tolker arbeider parvis, er for øvrig standard rutine er ved simultantolking fra kabin og tegnspråktolking (Kalina, 2002; Haualand et al., 2018).

Refleksjonene rundt tolkelovens §14 i chatgruppene forsterker inntrykket av at fagpersonene som leder institusjonelle samtaler, kan mangle forståelse for tolkens krevende oppgave. Dette framheves eksplisitt av Student147 (12;1) som fastslår at «det er til tider utfordrende» å skulle melde ifra om utilfredsstillende arbeidsforhold, fordi ikke alle, selv blant rettens aktører, forstår tolkens behov for gode lytteforhold og nødvendige pauser:

Utdrag 12

1. Student147: Det er til tider utfordrende. Ikke alle i f.eks. retten mener tolken har krav på hyppige nok pauser eller godt nok teknisk utstyr
2. Student152: Ja, jeg mener tolken har et stort ansvar her, først å be om pauser, men hvis det ikke går/ikke blir tatt i betraktning - informere om at det ikke går å tolke på en forsvarlig måte

Refleksjonene viser tolker som er bevisst sitt ansvar for å varsle om utilfredsstillende arbeidsforhold, men som erfarer at varslene ikke tas til følge. Hvordan det fortoner seg å skulle *si ifra*, kommer også til uttrykk i (13;2): å be om pauser er «lettere sagt enn gjort!»

Utdrag 13

1. Student165: Det er viktig å presisere at tolken vil trenge flere pauser enn vanlig når det er fjerntolking. For å kunne sikre kvaliteten på tolkingen.
2. Student166: for å være ærlig: lettere sagt enn gjort!

Med tilbakeblikk på kommentarene om utenlandske leger i utdrag (9), foreslår Student144 i utdrag (14;1) at etnisk norske tolker bør ta særlig ansvar for å varsle om uholdbare forhold, eksempelvis forårsaket av fagpersonens norsk-uttale. Tolkene knytter her utfordringene med å varsle om uforsvarlige arbeidsforhold til tolkenes egen bakgrunn og tolkeyrkets status:

Utdrag 14

1. Student144: Vi, spesielt vi som er norske, bør gi beskjed til deres overordnede om at vi ikke forstår. Det er krise når man ikke forstår sin egen fastlege, jeg har eksempel fra nær familie...
2. Student147: Og vi som ikke er norske...? vi er vel redde å si ifra...
3. Student156: Jeg er ikke etnisk norsk, men er ikke redd for å si fra :)

Kommentaren «spesielt vi som er norske» speiler det faktum at et flertall av tolkene selv har minoritetsbakgrunn, ofte med norsk som et andrespråk de har tilegnet seg i voksen alder. Temaet «plikt til å si ifra» plukkes opp av studenter som selv «ikke er norske» og derfor kan være «redde for å si ifra» (14;2). Innspillet «Jeg er ikke etnisk norsk, men er ikke redd for å si fra :))» som avsluttes med smilefjes (14;3), vitner om voksende profesjonsidentitet og profesjonell selvtillit blant tolkene som tar utdanning.

At fagpersoner ensidig forbinder tolken med den minoritetsspråklige klienten eller pasienten er et fenomen som er rapportert av tolkestudenter tidligere (Skaaden, 2013, s. 226). Fenomenet henger sammen med en oppfatning om at det bare er den minoritetsspråklige som trenger tolking – til tross for at utilfredsstillende kommunikasjon primært skader institusjonens effektivitet, observerer Prunč (2012, s. 3). Identifisering med den minoritetsspråklige klienten/pasienten utfordrer tolkens profesjonelle status og kan gjøre det ekstra vanskelig å nå igjennom med relevante tolkefaglige innspill til den ansvarlige fagpersonen i samtalen – enten denne er lege eller advokat. Flere tolkestudenter rapporterer å ha *opplevd at det ikke blir hørt* når de melder ifra om uforsvarlige arbeidsforhold:

Utdrag 15

1. Student152: Svar til [moderator] om §14: Det er et veldig viktig prinsipp som ikke alltid lar seg etterleve på en bra måte i praksisen. Ansvaret å si ifra ligger hos tolken, men har opplevd at det ikke blir hørt.
2. Student147: Da blir man fort stemplet som "dårlig" tolk
3. Student154: Jeg er enige med hva Student152 har beskrevet. Har opplevd det flere ganger i telefontolking.
4. Student146: Enig, Student152. Og alle tolker bør etterleve det slik at de som sier fra, ikke blir sett på som vanskelige, og de som godtar alt blir sett på som greie å ha med å gjøre.
5. Student157: Vi har en lov vi kan henvise til i så fall.

Erfaringene tolkene her beskriver, reflekterer manglende forståelse for tolkens skjønnsdomene blant fagpersoner som leder de institusjonelle samtalene. *Å si ifra* innebærer samtidig en risiko for tolkene. Konsekvensene av å varsle om utilfredsstillende arbeidsforhold, kan nemlig være at man blir «stemplet som dårlig tolk» (15;2). Tolker som informerer om at forholdene ikke ligger til rette for forsvarlig tolking risikerer dessuten at de «blir sett på som vanskelige» mens «de som godtar alt blir sett på som greie å ha med å gjøre» (15;4). Refleksjonen i (15;4) om at «alle tolker bør etterleve det» (dvs §14's påbud) avspeiler at tolkeyrket fortsatt er i en tidlig fase av en profesjonaliseringsprosess der ikke alle utøvere er like kjent med yrkets kvalitetsstandard ifølge profesjonsetikken og tolkeloven.

Tolkeloven kan være en støtte for tolkene og gi mot til å si ifra i denne fasen, slik studenten konkluderer i (15;5). På den andre siden, kan konsekvensene av å bli «stemplet som 'dårlig tolk'» virke mer alvorlig når det knyttes til en lov. Det kan øke frykten for å varsle om uholdbare forhold. Å bli stemplet som «vanskelige» eller «greie» kan dessuten påvirke oppdragsmengden og dermed livsgrunnlaget i et frilansyrke som tolkeyrket. Et beslektet tema som stadig flere studenter og tolker rapporterer om, er såkalte *avviksmeldinger*. Det er klager fra oppdragsgiver/tolkebruker der tolkingens kvalitet ensidig knyttes til tolkens prestasjoner:

Utdrag 16

1. Student165: Et eksempel: NAV hadde en samtale med en bruker som er analfabet. NAV-ansatt snakket om introduksjonsprogrammet, men vedkommende forsto ikke, og spurte flere ganger om hva det handlet om. Noen timer seinere fikk jeg email om avvik, "Tolken klarte ikke å tolke korrekt".
2. Student171: En gang jeg tolket for politiet. De skulle informere om et vedtak. Det var barn der som lagde mye bråk. Det var nesten umulig å høre hva hun sier. Jeg fikk avvik og de har begrunnet som "tolken var veldig utålmodig".

Temaet *avviksmeldinger* synes å øke i de senere årenes chatlogger. Det kan indikere at tolkeloven bidrar til økt oppmerksomhet rundt tolkenes kvalifikasjoner, noe som i seg selv ikke er negativt. Problemet er avviksmeldinger som ikke bygger på en forståelse av hva som skaper forsvarlig tolking, og ikke tar i betraktning hvordan situasjonskonteksten og partenes atferd spiller inn. Studentens oppsummering av temaet *avviksmeldinger* i utdrag 17 reflekterer tolkenes opplevelse av at fagpersonene som leder de institusjonelle samtaler kan mangle respekt for tolken som profesjonsutøver.

Utdrag 17

Student168: Jeg tenker at det først og fremst handler om at man ikke ser på tolken som en profesjonsutøver, dessverre.

En praksis der tolkene ikke blir hørt når de varsler om dårlige arbeidsforhold, vitner om tolkeyrkets lave profesjonsstatus. Et underliggende tema i tolkestudentenes refleksjoner er behovet for bevisstgjøring og forståelse for tolkens oppgave blant fagpersonene som leder den fjerntolkede samtalen. Innspillet i (18), der andre setning har gitt tittel til denne artikkelen, oppsummerer dette temaet:

Utdrag 18

Student38: tolkebrukere burde være bevisst over å snakke i korte sekvenser. *Dvs. det går på opplæringen av tolkebrukere*

Kommentaren peker mot samspillet betydning for tolkingens kvalitet, og konkluderer med at «*opplæringen av tolkebrukere*» er nødvendig for å oppnå forsvarlig tolking (jf. Skaaden, 2022, s. 47). Kommentaren harmonerer med innspill (1;2) innledningsvis, som framhevet tolkenes erfaringer med at fagpersoner som har opplæring i den tolkede samtals premisser, legger bedre til rette for tolking.

Tolkestudentenes refleksjoner i utdragene (10-18) illustrerer deres bevissthet om eget skjønnsdomene og at bevisst samspill med fagpersonen som leder møtet, er nødvendig for å kunne ivareta egen ekspertise. I sum framhever tolkenes beskrivelser kontekstens og samhandlingens betydning for tolkingens kvalitet, noe som blir ekstra tydelig ved fjerntolking. Tolkenes utfordringer med å varsle om utilfredsstillende arbeidsforhold knyttes indirekte til tolkeyrkets profesjonsstatus. Fagpersonene som trenger tolking i sitt arbeid, har gjennomgående høy profesjonsstatus, men kan samtidig mangle innsikt i hva det innebærer å lede en tolket samtale. De trenger opplæring i hva som kreves av tilrettelegging om forsvarlig tolking skal oppnås.

Konklusjon

Tolkeloven er et skritt i retning av større anerkjennelse av tolkens funksjon i institusjonelle samtaler med språkbarriere. Som studenten i (15;5) har påpekt, har tolkene nå «en lov å vise til» i sin profesjonsutvikling. Tolkeloven plasserer eksplisitt ansvaret for kommunikasjonen i institusjonelle samtaler med språkbarriere på institusjonen. Lovens vektlegging av pliktaspektet bygger på erkjennelsen av at fagpersonene som leder institusjonelle samtaler, er avhengig av forsvarlig tolking for å opprettholde egen profesjonsintegritet.

Tolkestudentene i denne studien, som allerede praktiserer som tolk i norsk offentlig sektor, identifiserer en rekke utfordringer med å oppnå forsvarlig tolking i tråd med tolkelovens påbud i §14. Utfordringer med å oppnå forsvarlig tolking framstår ekstra tydelig ved fjerntolking der samhandlingen er preget av teknologisk distanse og begrensning i tolkens tilgang til informasjon. Teknologiens begrensninger endrer dessuten de grunnleggende betingelsene for tolkens koordinering av samtals samspill (Davitti & Braun, 2020;

Krystallidou, 2020; Vranješ & Brône, 2020; Skaaden, 2022). Tolkestudentenes observasjoner harmonerer slik med de teoretiske modellene av tolkingens kvalitet beskrevet innledningsvis, og som framhever at tolkingens kvalitet påvirkes av en rekke faktorer i tillegg til tolkens ferdigheter og kvalifikasjoner (jfr De Boe, 2020; Tiselius, 2013; Skaaden, 2013; Gile, 2009; Kalina, 2002; Wadensjö, 1998). Fenomenet forsvarlig tolking avhenger i stor grad av tolkens arbeidsbetingelser – herunder de andre aktørens handlinger og holdninger.

Tolkestudentene beskriver videre utfordringer med å etterleve påbudet om å varsle «når tolking ikke kan skje på en forsvarlig måte» (tolkeforskriftens §7). Utfordringene knyttes implisitt og eksplisitt til at fagpersonene med ansvar for å gjennomføre den tolkede institusjonelle samtalen ofte mangler innsikt i tolkens krevende oppgave og ikke er bevisst egne bidrag til tolkingens kvalitet. Fagpersoner som leder tolkede samtaler, trenger opplæring i hvordan de påvirker tolkingens kvalitet, slik studenten fastslår i (18). Et underliggende tema i chatloggene er en voksende profesjonsidentitet og profesjonell selvtilit hos tolkene som gjennomfører tolkeutdanning. Implisitt uttrykkes behovet for flere utdannede tolker når tolkestudentene beskriver kollegaer som «godtar alt» (av utilfredsstillende arbeidsforhold). Samtidig viser refleksjonene en økende bevissthet om at utdanning av tolkene alene ikke vil føre til forsvarlig tolking.

Et viktig aspekt ved å kunne utøve profesjonelt skjønn og oppnå profesjonell integritet er nemlig *sosial anerkjennelse* av sin ekspertise (Tiselius 2013). Når tolkene opplever at varslene deres om utilfredsstillende arbeidsforhold ikke blir tatt til følge, henger dette sammen med temaet *tolkens profesjonsstatus*. Fagpersonene som leder møtet, «ser ikke tolken som en profesjonsutøver». Fagpersonene med ansvar for å gjennomføre de tolkede institusjonelle samtalene, tilhører på sin side profesjoner med lang utdanning og tilsvarende høy profesjonsstatus – ofte er de leger og advokater, slik tolkestudentenes refleksjoner viser. Tolkefunksjonen er kommet kortere i sin profesjonaliseringsprosess enn fagpersonene tolken møter i sin arbeidshverdag.

Et tema som trer fram i materialet, er samspillet mellom profesjonsstatus, interprofesjonelt samarbeid og profesjonell integritet. Gjennom at deltakerne er studenter som allerede praktiserer som tolk, forenes perspektiver fra *praksis, utdanning og forskning*. Å se de tre perspektivene i sammenheng er viktig i en profesjonaliseringsprosess der målet er profesjonell integritet (Grimen, 2008, s. 71ff). Å se praksis, utdanning og forskning i sammenheng er av særlig verdi når det gjelder den tolkede institusjonelle samtalen, siden denne samtals kvaliteten til syvende og sist berører den profesjonelle integriteten til fagpersonen som leder samtalen (Skaaden, 2023; 2013). Å belyse kompleksiteten i tolkingens kvalitet, er derfor viktig både i profesjonsutdanninger og praksis. Samspillet mellom tolken og fagpersonen som leder den institusjonelle samtalen, er dessuten en tematikk som krever plass i framtidig forskning.

Litteratur

- Agar, M. (1985). Institutional discourse. *Text & Talk - Interdisciplinary Journal for the Study of Discourse*, 5(3), 147–168. <https://doi.org/10.1515/text.1.1985.5.3.147>
- Balogh, K. & Salaets, H. (2018). Videoconferencing in Legal Contexts: A Comparative Study of Simulated and Real-Life Settings. I J. Napier, R. Skinner & S. Braun (red.). *Here or There. Research on Interpreting via Video Link* (s. 264–299). Gallaudet University Press. <https://doi.org/10.2307/j.ctv2rh2bs3.13>
- Braun, S. (2020). “You are just a disembodied voice really”. Perceptions of video remote interpreting by legal interpreters and police officers. I H. Salaets & G. Brône (red.). *Linking up with Video* (s. 47–77). John Benjamins. <https://doi.org/10.1075/btl.149.03bra>
- Braun, S. & Taylor, J. L. (2012). *Videoconference and Remote Interpreting in Criminal Proceedings*. Intersentia.
- Braun, V. & Clarke, V. (2022). *Thematic Analysis. A Practical Guide*. Sage.
- Davitti, E. & Braun, S. (2020). Analysing interactional phenomena in video remote interpreting in collaborative settings: implications for interpreter education. *The Interpreter and Translator Trainer Volume 14*(3), 270–302 <https://doi.org/10.1080/1750399X.2020.1800364>
- De Boe, E. (2020). Remote interpreting in dialogic settings: A methodological framework for investigating the impact of telephone and video interpreting on quality in healthcare interpreting. I H. Salaets & G. Brône (red.) (2020). *Linking up with Video* (s. 79–107). John Benjamins. <https://doi.org/10.1075/btl.149.04boe>
- Eriksen, A. (2015). What is professional integrity? *Etikk i praksis - Nordic Journal of Applied Ethics*, 9(2). 3–17. <https://doi.org/10.5324/eip.v9i2.1836>
- Forvaltningsloven. (1967). *Lov om behandlingssåten i forvaltningssaker*. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1967-02-10?q=forvaltningsloven>
- Galán, M. (2023). *Interviewers' and Interpreters' Experience of Official Finnish Asylum Interviews*. MA thesis. Åbo university
- Gile, D. (2009). *Basic Concepts and Models for Interpreter and Translator Training*. John Benjamins. <https://doi.org/10.1075/btl.8>
- Grbić, N. (2008). Constructing Interpreting Quality. *Interpreting*, 10(2), 232–259. <https://doi.org/10.1075/intp.10.2.04grb>
- Grimen, H. (2008). Profesjon og kunnskap. I A. Molander & L. I. Terum (red.). *Profesjonsstudier* (s. 71–87). Universitetsforlaget.
- Hale, S. (2008). Controversies Over the Role of the Court Interpreter. I C. Valero-Garcés & A. Martin (red.). *Crossing Borders in Community Interpreting. Definitions and Dilemmas* (s. 99–123). John Benjamins. <https://doi.org/10.1075/btl.76.06hal>
- Hansen, J. P. B. (2020). *Video-mediated interpreting. The interactional accomplishment of interpreting in video-mediated environments*. PhD Thesis. University of Oslo.
- Haualand, H., Nilsson, A.L. & Raanes, E. (2018). *Talking - språkarbeid og profesjonsutøvelse*. Gyldendal Akademisk
- Holmer, T. (2008). Discourse Structure Analysis of Chat Communication. In *Language@ Internet*, 5, 1–12. <https://scholarworks.iu.edu/journals/index.php/li/article/view/37572>
- Kalina, S. (2002). Quality in Interpreting and its Prerequisites. A Framework for a Comprehensive View. I G. Garzone & M. Viezzi (red.). *Interpreting in the 21st Century. Challenges and Opportunities*. (s. 121–130). John Benjamins. <https://doi.org/10.1075/btl.43.12kal>
- Kamberelis, G. & Dimitriadis, G. (2013). *Focus Groups. From structured interviews to collective conversations*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203590447-5>
- Ko, L. (2006). The Need for Long-Term Empirical Studies in Remote Interpreting Research. A Case Study of Telephone Interpreting. *Linguistica Antverpiensia, New Series – Themes in Translation Studies*, 5, 325–338. <https://doi.org/10.52034/lanstts.v5i.167>

- Klomfar, S., Teufel, A., Gerger, G., Kletečka-Pulker, M., Doppler, K., Eitenberger, M. & Völkl-Kernstock, S. (2025). Working experiences of remote interpreters in health care settings—insights from Austria and Germany. *Frontiers in Public Health*, 13, 1477965. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2025.1477965>
- Krystallidou, D. (2020). Going video: Understanding interpreter-mediated clinical communication thorough the video lens. I H. Salaets & G. Brône (red.). *Linking up with Video. Perspectives on interpreting practice and research* (s. 181–202). John Benjamins. <https://doi.org/10.1075/btl.149.08kry>
- Moser-Mercer, B. (2003). Remote Interpreting: Assessment of Human Factors and Performance Parameters. *Joint project International Telecommunication Union (ITU)-Ecole de Traduction et d'Interpretation, Université de Genève (ETI)*.
- Napier, J., Skinner, R. & Braun, S. (2018). *Here or There. Research on Interpreting via Video Link*. Gallaudet University Press. <https://doi.org/10.2307/j.ctv2rh2bs3>
- NOU. (2014). *Talking i offentlig sektor – et spørsmål om rettssikkerhet og likeverd*. Norges offentlige utredninger. NOU2014:8. Oslo: Departementenes sikkerhets- og serviceorganisasjon
- Ohren Strand, S. (2023). *Samarbeidet om å etablere koherens. En studie av den interaksjonelle dynamikken mellom lege, pasient og tolk under tolkede samtaler*. Avhandling for graden PhD. NTNU
- Oslo Economics (2025). *Tolkemonitor Språk: Fortsatt voksende behov for kvalifiserte tolker* <https://osloeconomics.no/2025/01/31/fortsatt-voksende-behov-for-kvalifiserte-tolker/>
- Phelan, M., Rudvin, M., Skaaden, H. & Kermit, P. S. (2020). *Ethics in Public Service Interpreting*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315715056>
- Prunč, E. (2012). Rights, realities and responsibilities in community interpreting, *The Interpreters' Newsletter*, 17, 1–12. <http://hdl.handle.net/10077/8539>
- Pöschhacker, F. (2016). *Introducing Interpreting Studies*. Routledge
- Roziner, I. & Shlesinger, M. (2010). Much Ado About Something Remote: Stress and Performance in Remote Interpreting. *Interpreting*, 12(2), 214–248. <https://doi.org/10.1075/intp.12.2.05roz>
- Salaets, H. & Brône, G. (red.) (2020). *Linking up with Video. Perspectives on interpreting practice and research*. John Benjamins. <https://doi.org/10.1075/btl.149>
- Skaaden, H. (2001). On-screen interpreting. I K. Nordby & Krosby, M. (red.). *HFT. Proceedings from The 18th International Symposium on Human Factors in Telecommunication* (s. 67–79). Bergen.
- Skaaden, H. (2013). *Den topartiske tolken. Lærebok i tolking*. Universitetsforlaget
- Skaaden, H. (2016). Online Learning on Remote Interpreting. A pilot course. I K. Balogh, H. Salaets & D. Van Schoor (red.). *TraiLLD: Training in Languages of Lesser Diffusion* (s. 162–184). Lannoo Campus.
- Skaaden, H. (2020). Ethics and profession. I M. Phelan, M. Rudvin, H. Skaaden & P. S. Kermit *Ethics in Public Service Interpreting* (s. 147–202). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315715056-4>
- Skaaden, H. (2022). ”Regner med at tolken har superevner”. Refleksjoner rundt skjermtolkingens *pas de trois*. I M. Dahnberg & Y. Lindqvist (red.). *Tango för tre: en dansant festskrift till Cecilia Wadensjö*. (s. 38–50). Tolk- och översättarinstitutet, Institutionen för svenska och flerspråkighet, Stockholms universitet.
- Skaaden, H. (2023). “Interpreter’s mistake” Why should other professions care about the professionalization of interpreters? I L. Gavioli & C. Wadensjö (red.). *Routledge Handbook on Public Service Interpreting* (s. 261–276). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429298202-20>

- Skaaden, H., Felberg, T.R. & Blažević, B. (2022). COVID-19-Related Challenges in Consecutive Video-Mediated Interpreting. I M. Glušac & A. Mikić Čolić (red.). *Jezik u digitalnom okruženju. Zbornik radova s međunarodnog znanstvenog skupa Hrvatskog društvo za primijenjenu lingvistiku* [Språk i det digitale miljø. En samling arbeider fra Det kroatiske selskap for anvendt lingvistikks internasjonale vitenskapskonferanse] (s. 27–41). HDPL.
- Skaaden, H. & Felberg, T. R. (2025). “They believe that the interpreter is a mind reader!” Interpreting students’ experiences from VRI practice. Paper presented at *EST11*, Leeds, July 3rd, 2025
- Tiselius, E. (2013). *Experience and Expertise in Conference Interpreting. An investigation of Swedish Conference Interpreters*. PhD. University of Bergen
- Tolkeloven (2022). *Lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv.*
<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2021-06-11-79>
- UDI (1998). *Tolking via telematikk. En utredning om muligheter og konsekvenser ved innføring av skjermtolking i Norge*. Utlendingsdirektoratet.
- Van Hell, J. (2025). Neurocognitive signatures of accented speech processing. Keynote lecture at *The 15th International Symposium of Bilingualism*, San Sebastian, Spain, June 9th 2025
- Vranješ, J. & Brône, G. (2020). Eye-tracking in interpreter-mediated talk. From research to practice. I H. Salaets & G. Brône (red.). *Linking up with Video. Perspectives on interpreting practice and research* (s. 203–233). John Benjamins.
<https://doi.org/10.1075/btl.149.09vra>
- Wadensjö, C. (1998). *Interpreting as Interaction*. Longman.
- Wadensjö, C. (2004). Dialogue Interpreting: A Monologising Practice in a Dialogically Organized World. *Target. International Journal of Translations Studies*, 16(1), 105–124.
<https://doi.org/10.1075/target.16.1.06wad>
- Wadensjö, C. (2009) Telephone interpreting and the synchronization of talk in social interaction. I M. Baker (red.) *Translation Studies. Critical Concepts in Linguistics*. (s. 301–318). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315760032>
- Wadensjö, C., Rehnberg, H.S. & Nikolaidou, Z. (2023). Managing a discourse of reporting: the complex composing of an asylum narrative. *Multilingua*, 42(2), 191–213.
<https://doi.org/10.1515/multi-2022-0017>
- Zhang, W., Davitti, E. & Braun, S. (2026). Charting the landscape of remote medical interpreting: an international survey of interpreters working in remote modalities in healthcare services. *Perspectives in Translation Theory and Practice*, 34(1), 109–134.
<https://doi.org/10.1080/0907676X.2024.2382488>