



MALMÖ HÖGSKOLA

Studie- och
yrkesvägledarutbildningen
Individ och samhälle

Examensarbete
15 högskolepoäng

Sjukvården och kommunikation via tolk

Health care and communication via interpreters

Adel Aboassaleh

Studie- och yrkesvägledarutbildningen 180 hp

Datum: 2010-12-07

Examinator: Niklas
Gustafson
Handledare: Laid Bouakaz

Sammanfattning

Tolkyrket handlar inte bara om att hantera språket utan sträcker sig också mot kulturens sedvänjor. En tolk bör kunna sitt tolkspråks olika kulturella sammanhang samt det svenska. Exempelvis bör tolken kunna förstå vad en kräftskiva är för något eller kanske veta vad det innebär att dansa runt majstången lika mycket som han/hon kan sina ursprungliga seder och traditioner.

Syftet med mitt arbete är att studera tolksituation utifrån tolkanvändarens (i mitt fall vårdpersonal) erfarenheter av att använda tolk i möte med patienter som inte behärskar svenska samt hur tolken uppfattar sin roll själv. Jag kommer att studera yrkets brister och dilemman som till större del är inte kända av tolkanvändarna.

Utifrån vetenskapen har jag valt några teorier som jag anser har relevans till temat. Den första är utbyteteorin som förklarar hur individer handlar för sitt eget bästa genom att erbjuda något man har och i gengäld får något tillbaka. Den andra teorin är Habermas kommunikativt handlande teori. Jag använder mig av kvalitativ metod som bygger på personernas egna erfarenheter och upplevelser utifrån det praktiska i verkligheten. Resultatet som jag kom fram till är att både sköterskorna och tolkarna har flera samstämmiga erfarenheter gällande tolkyrket. Gällande tolkyrkets dilemman så har sköterskorna ingen större uppfattning om detta. Min slutsats blir det att de utbildade tolkarna är en tillgång inom sjukvårdstolkning och inkompetenta tolkar försvårar tolkningen i sammanhanget. Det finns dilemman inom tolkyrket och de är inte alla kända av sköterskorna. Min uppsats är ett försök att belysa kring ovan nämnda teman vilket jag hoppas att jag har lyckats förmedla.

Nyckelord:

Tolkanvändaren, auktoriserad tolk, kontakttolkning, vårdpersonal, yrkesprofession, tolkutbildning, intervjupersoner, dilemman i tolkyrket, tolksamtal

Innehållsförteckning

1. Inledning	5
2. Syfte och problemställning	7
3. Litteraturgenomgång	8
3.1 Kunskapsbakgrund	8
3.1.1 Tolkyrket ur ett historiskt perspektiv.....	8
3.1.2 God tolksed.....	8
3.1.3 Uppgiften gällande tolk beskrivs i utskriften som följande.....	9
3.1.4 Opartiskhet	9
3.1.5 Tolkens lämplighet för uppdraget.....	9
3.2 Tidigare forskning utredningar och rapporter	10
3.2.1 Tolkmedierande samtal utifrån tolkanvändning	11
3.2.2 Tvärkulturella möten	12
3.3 Teoretiskt perspektiv	13
4. Metod och genomförande	15
4.1 Metodval.....	15
4.2 Intervju som metod.....	16
4.3 Urvalet	16
4.4 Forskningsetiska regler.....	18
4.4.1 Etiska förhållningsregler	19
5. Resultat	20
5.1 Sjuksköterskorna	20
5.1.2 Om vikten av etiska regler.....	21
5.1.3 Omdömet om tolkar.....	21
5.1.4 Tolkyrkets olika dilemman.....	22
5.2 Tolkarna.....	22
5.2.1 Landsmäns förväntningar på tolken:	23
5.2.2 Att använda släkt och barn i tolkningen	23
5.2.3 Dilemman	23
6. Analys	25
6.1 Vikten av ”God tolksed”	25
6.2 Tolkens uppskattade roll.....	25
6.3 Olika uppfattningar om tolkens dilemman	26
6.4 Teoretisk tolkning.....	27
7. Slutsats och diskussion	29
7.1 Ständig uppdatering för sjukvårdspersonal om tolkyrket.....	30
8. Litteraturförteckning	32
9. Bilagor:.....	33

1. Inledning

Det har blivit känt under tiden att behovet av tolk uppstår när två personer inte kan tala samma språk. Tolkningen möjliggör kommunikation mellan två eller flera parter som inte förstår varandras språk, men som vill eller måste ta kontakt med varandra. Enligt kompendiet *tolkkunskap* som utgavs år 2007 av förlaget Fritzes med samverkan med tolk och översättarinstitutet vid Stockholms universitet så var det den stora invandringen som skedde i mitten av sextiotalet som skapade behovet av kontakttolkar (dialogtolkning).

Det var invandringen i slutet av 1960-talet som gjorde att kontakttolkningen spelade en allt mer dominant roll i Sverige. Invandringen har också gjort det nödvändigt med tolkservice inom ett stort antal språk. På det sätt som svenskarna själva oftast kommer i kontakt med myndigheter, samhällsorgan och institutioner, dvs. inom arbetslivet, sjukvården, försäkringsområdet, rättsväsendet och hela det sociala fältet. Detta har lett till en naturlig inriktning på främst följande tolkningsområden: sjukvårdstolkning, rättstolkning, social och försäkringstolkning samt arbetsmarknadstolkning. Den som vill fungera yrkesmässigt som kontakttolk måste med andra ord ha goda kunskaper inte bara i svenska och i tolkspråket utan också i de områden där tolkning behövs. Goda realia-kunskaper och terminologikunskaper inom de olika tolkningområdena, god tolkningsteknik och insikter om tolketikens krav i olika situationer är lika viktiga som språkkunskaperna. (Tolk och översättarinstitutet och Fritzes 2007).

I styrdokumentet som publicerades av statens offentliga utredningar Tolkutbildning - nya former för nya krav, framgår det att kontakttolkutbildningens övergripande syfte är att medverka till att tillgodose behovet av fullgod tolkservice i samhället mellan den som inte behärskar det svenska språket och myndigheter, serviceorgan och organisationer.

I praktiken syftar utbildningen till att tolken efter slutförd utbildning ska klara kammarkollegiets auktorisationsprov. Anledningen till att jag behandlar det temat är för det första att jag själv jobbar som kontakttolk. Dessutom är temat mycket intressant för många. Flertalet människor som jag kommer i kontakt med blir nyfikna och ställer frågor till mig så fort jag berättar att jag jobbar som tolk.

För övrigt är yrket oerhört viktigt när det väl kommer till användning i det praktiska, för annars blir det nästan omöjligt för parterna att kommunicera genom två olika språk utan användning av tolk, anser jag.

Tidigare forskning har gjorts men inte i någon större utsträckning. Det är av vikt att nämna att allt arbete inom området främjar bearbetning av de olika problemen vid tolkningsärenden. Inom sjukvården används tolkar flitigt och bland sjuksköterskorna pratas det om hur nödvändigt det är att använda tolk.

2. Syfte och problemställning

Syftet är att undersöka sjukvårdspersonalens erfarenhet av att använda tolk i mötet med patienter som inte behärskar svenska samt hur tolken själv uppfattar sin roll. Min intention är att belysa yrkets brister och dilemman.

Utifrån syftet är Frågeställningar följande:

- 1- Vilken erfarenhet har sjukvårdspersonal utifrån tolkningssituationer?
- 2- Hur upplever tolken tolkningssituationer?
- 3- Vilka är dilemman inom tolkyrket?

3. Litteraturgenomgång

3.1 Kunskapsbakgrund

3.1.1 Tolkyrket ur ett historiskt perspektiv

För att organisera tolkyrket inrättades institutet Tolk- och översättarinstitutet (TÖI) år 1986. Institutionen skulle ha ett övergripande ansvar för tolk och översättarutbildningen i Sverige. Institutet har funktionen att anordna tolk – och översättarutbildning utifrån samhällsbehov. Utbildningar ges inom högskolan, på folkhögskolor och hos studieförbunden.

Inom högskolan anordnar TÖI dels tolkutbildning med inriktning på konferenstolkning, kontakt eller affärstolkning, dels översättarutbildning med olika inriktningar. Inom folkbildning ansvarar TÖI för att utbilda tolkar på folkhögskolor runt om i landet. TÖI har också ansvar för att utbilda tolkar för döva, dövblinda och vuxendöva.

3.1.2 God tolksed

En viktig vägledningsskrift utgavs av kammarkollegiet (God tolksed). Denna ger vägledning för tolkar i deras yrkesverksamhet, dessutom är den användbar för den som behöver tolkning. Kammarkollegiet är en statlig myndighet. Den inrättades av Gustav Vasa och är Sveriges äldsta myndighet. Myndigheten lyder under regeringen och har olika arbetsuppgifter inom bl.a. juridik, ekonomi, upphandling etc. En viktig uppgift för myndigheten är att auktorisera tolkar och översättare. Skillnaden mellan tolk och översättare är att tolken översätter muntliga samtal och anföranden medan en översättare översätter skrivna texter.

En översättare som är auktoriserad kallas även auktoriserad translator. Skriften God tolksed är en principiell vägledning och riktar sig främst till auktoriserade tolkar. Skriften ger även tolkanvändare information om tolkuppgifter.

3.1.3 Uppgiften gällande tolk beskrivs i utskriften som följande

Auktoriserade tolkar eller translatorer skall samvetsgrant utföra de uppdrag som anförtros dem och i allt iakttä god tolk- eller translatorssed. Auktoriserade tolkar eller translatorer skall avböja att utföra ett uppdrag om det finns särskilda omständigheter som kan rubba förtroendet för deras opartiskhet eller självständighet. (9 § förordningen om auktorisation av tolkar och översättare)

3.1.4 Opartiskhet

Andra stycket i paragrafen understryker att ”tolkanvändarna alltid ska kunna förlita sig på tolkens opartiskhet och oberoende ställning. Flera av de föreskrifter som kommenteras nedan behandlar vad tolken ska iakttä för att bevara detta förtroende”. De allmänna jävsreglerna behandlas särskilt i avsnitt 3.1

3.1.5 Tolakens lämplighet för uppdraget

En auktoriserad tolk skall innan han åtar sig eller fullföljer ett uppdrag noggrant överväga om han är lämplig att utföra uppdraget. Tolken skall avsäga sig uppdraget om han inte är kompetent att utföra det på ett tillfredsställande sätt eller om han av annan anledning är olämplig.

Under tolkningen skall en auktoriserad tolk återge all information så exakt som möjligt. Tolken måste lära sig att helt hålla inne med sina egna åsikter och värderingar. Denne får inte uttrycka sig i personligt omdöme eller anmärkningar. Tolken ansvarar inte heller för riktigheten i det som sägs utan endast för det att bli rätt tolkat. (14 § Kammarkollegiets tolkföreskrifter)

Utifrån kammarkollegiets tolkföreskrifter blir tolkens uppgift att möjliggöra kommunikationen mellan personer som inte talar samma språk. En tolk ska på det andra språket återge all information som lämnas.

I tolkens roll ingår inte att bedöma vad som är intressant eller ointressant av det som sägs. Principen för informationsöverföringen kan sammanfattas med vittnesedens passus att ”intet förtiga, tillägga eller förändra”. En fullgod tolkning kräver att budskapet med alla dess nyanser återges så korrekt som möjligt på det andra språket. Det innebär att termer och uttryck så långt som möjligt återges på motsvarande sätt. Kraftuttryck, emotionella uttryck eller kroppsspråk bör inte tonas ner. Om tolken inte hinner med eller riskerar att tappa information kan hon avbryta den talande på lämpligt sätt. Om hon inte kan översätta en term bör hon be om en omskrivning. Finner tolken i efterhand att något feltolkats eller utelämnats vid tolkningen – och detta har den minsta betydelse – bör parterna informeras omedelbart. Diskussioner ”över huvudet” på någon av parterna ska inte förekomma. Bara vid missuppfattning eller om tolken själv inte förstått ett uttryck bör hon fråga och då ska den andra parten informeras om vad saken gäller. Förtydligande eller bekräftande upprepningsfrågor ska naturligtvis tolkas. Tolkningen kan störas eller avbrytas av personer som inte omfattas av tolkningssituationen. Om någon av parterna i tolkningssituationen samtalar med en ”utomstående” bör samtalet återges av tolken om det berör det ämne tolkningen avser. Om samtalet rör något helt annat ämne, exempelvis en privat angelägenhet, bör tolken nöja sig med att upplysa den andra parten om detta.

3.2 Tidigare forskning utredningar och rapporter

Jag kan till en början hänvisa till den statliga utredningen betecknad (SOU 2005:37). Tolkutbildning – nya former för nya krav. Betänkande av utredningen om kontakttolkar - Stockholm 2005. Där framgår att behovet av tolkanvändning har ökat med tiden och behovet föreligger när bristfällig kommunikation mellan tjänstemannen och den enskilde individen kan få ödesdigra konsekvenser i myndighetsutövning. Under rubrikstycket, rätten till tolk och tolkanvändning framgår vad som menas: vid kontakttolkning som utförs med stöd av förvaltningslagen (1986: 223) 8 §, används både tolkar med auktorisation,

auktoriserade tolkar med speciell kompetens och icke auktoriserade tolkar. I utredningen framgår också att i förvaltningens processlag är reglerna formella som en skyldighet för domstolarna att anlita tolk om någon part eller annan inte behärskar svenska språket. Medan inom hälso- och sjukvårds område finns ingen uttrycklig skyldighet att tillhandhålla tolk för personer som inte behärskar svenska, förutom de allmänna skrivningarna om att målet för hälso- och sjukvården ska omfatta hela befolkningen på ”lika villkor” etc. inte heller i socialtjänstlagen finns det något krav att anlita tolk, men enligt socialtjänstlagen ”ska verksamhet grunda sig på respekt för människors självbestämmande rätt och integritet etc.” (SOU 2005:37. S, 84,85,86).

Ytterligare forskning har också gjorts men som sagt med mindre flöde. En författare som är känd bland pionjärerna inom tolkningssammanhang är Cecilia Wadensjö som forskar vid tema kommunikation vid Linköpings universitet och arbetar som tolk mellan svenska och ryska. Wadensjö har tidigare författat en bok som heter ”kontakt genom tolk” år 1998, annars om man försöker leta efter litteratur relaterat till temat, så handlar det om några enstaka böcker. Jag kommer att använda mig av flera litteraturkällor, framförallt två ”huvudböcker”: Cecilia Wadensjös ”Kontakt genom tolk” och ”Tvärkulturella möten” Nyberg m fl.

3.2.1 Tolkmedierande samtal utifrån tolkanvändning

Boken ”Kontakt genom tolk” som är publicerad år 1998 och är forskarens Cecilia Wadensjös resultat av strävsamt arbete på att ge resultat av tolksammanhang där två parter talar olika språk behöver en tolk för att kommunicera med varandra. För att kunna garantera goda resultat rangordnar Wadensjö tre viktiga behov vid användandet av tolkar. Dessa är tillgång till utbildade tolkar som kan utföra kvalificerat arbete. Dessa anlitas när det behövs och störst är behovet av grundläggande utbildning i kommunikation via tolk, bland människor som arbetar inom olika institutioner. I boken förklarar hon speciellt, beteckningen tolkmedierande samtal, d.v.s. samtal där aktörerna talar olika språk med tolkens hjälp. Wadensjö går sedan igenom området tolkyrkets profession och etiska kod och tar till hjälp den generella rekommendationen i ”God tolksed” publicerad av

kammarkollegiet upplaga 1996, där hon nämner bl. a att tolken inte skall chansa utan konsultera ordböcker eller be om förklaring om han/hon är osäker på en översättning. Det är viktigt att man tolkar enbart om jäv inte förekommer, att iaktta tystnadsplikten samt att tolken skall vara neutral och opartisk.

Hon tar också upp problematiken kring om att förstå och att missförstå, där hon menar att det inte alltid är tolkens fel att parterna inte förstå varandra. Hon citerar den ryske filosofen Bachtins tes där han menar att man borde utgå ifrån att människor normalt förstår texter och varandras tal på skilda sätt, medan delad förståelse är något som ständigt och på varje punkt måste sökas aktivt. I sista kapitlet går hon igenom tolkarnas mellanställning som kan medföra konflikt mellan olika lojaliteter. Tolkar kan utsättas för krav från skilda håll, som hotas deras integritet och oavhängigheten. Detta kan uppfattas som nonchalans och ointresse. Tolkens distanserade hållning kan hindra, snarare än bidra till en öppen atmosfär. Tolkarna har alltså att gå balansgång mellan att både inge förtroende och samtidigt inte inbjuda till personlig kontakt. (Wadensjö.1998)

3.2.2 Tvärkulturella möten

Eva Nyberg (2008) tar upp många viktiga fenomen i tolkningssammanhang. Hon berör viktiga punkter i området. Dessutom berör hon temat att tolkrollen är en utsatt position, där beskrivs också tolken som specialist, medarbetare, samarbetspartner till sjukvårdsanställda. Ändå är tolken underordnad personalens val av ramar och samtalsämnen i mötet. Likaså är tolken underordnad en mängd önskemål och restriktioner från patientsidan. (Nyberg 2008. S, 296). Nyberg tar upp också svårigheter som tolken kan möta vid svåra besked som skall ges till anhöriga vid allvarliga sjukdomar. Då känner sig tolken tyngd av det som skall förmedlas. Trots detta har tolkar ingen som helst utbildning gällande denna problematik till skillnad från sjukvårdspersonal. Dessutom kommer jag att citera några avhandlingar som har gjorts tidigare och som jag anser relevanta inom tolksammanhangsforskning.

3.3 Teoretiskt perspektiv

Jag kommer att använda mig av utbytesteorin för att kunna analysera svårigheter och dilemma inom tolkningen om när man använder sig av icke auktoriserade/utbildade tolkar i tolkärendena i syfte att enbart spara pengar. Gäller det den kommunikativa delen som jag anser viktig inom tolkning så använder jag mig av Habermas teori.

1. Enligt boken *Sociologiska perspektiv* är det nödvändigt att inte bara en part har ett intresse av något som andra besitter utan man måste också kontrollera något som kan lämnas i utbyte och visa att man själv är attraktiv att umgås med (Engdahl & Larsson 2006, s. 90). För att det ska uppstå ett samspel förutsätts att parterna uppfattar varandras resurser som värdefulla. Förståelse för tjänstens värde skapas genom att deltagarna får information och därmed blir medvetna om tjänstens nytthet. Hur resurserna värderas påverkar möjligheten till utbyte. Information och kunskap om varans fördelar blir en avgörande faktor för om och hur ett utbyte sker. De som inte kan förmedla information om tjänstens värde får svårt att få bra betalt för den tjänst som erbjuds. Både förmågan att förhandla och förmågan att förmedla information så att tjänstens nytta blir känd behövs för att ett optimalt utbyte ska ske. Hur utbytet och fördelningen av resurserna sker styrs av den information och kunskap parterna har (Engdahl & Larsson, 2006, s. 91-92).

Enligt utbytesteorin handlar makt om vem som är mest beroende av vem. Det är något som den enskilde har som en relationsegenskap snarare än att det är ett attribut hos den enskilda parten. (Engdahl & Larsson, 2006., s. 96). Utbytesteorin skiljer på utbyten som präglas av belöningar och frivilliga handlingar och makt som anses vara präglad av att få sin vilja igenom med tvång eller uteblivna belöningar. Utbytesteorin har kritiserats för att göra för stor åtskillnad på relationer som präglas av utbyte och de som präglas av makt.

Enligt kritiken så leder det till att utbytesteorin underskattar maktens roll i utbytesrelationer vilket ses som problematiskt då det är en viktig aspekt. Enligt kritiken borde parternas användning av sina resurser som både belöning och bestraffning beaktas vid ett utbyte (a. a., s. 97-98)

2. Habermas tar upp det han kallar kommunikativt handlande, med detta menar han att målet för de sociologiska handlingsteorierna är att förklara begreppet social handling. Ett exempel kan vara samarbetet mellan två aktörer vid vilket man samordnar sina instrumentella handlingar för att genomföra en gemensam handlingsplan. Med hjälp av denna modell blir det möjligt att analysera t ex elementära former av samhälleligt arbete.

För att den sociala interaktionen mellan två aktörer skall kunna äga rum behöver aktörerna ett verktyg att kommunicera med. Språket eller talhandlingen är ett sådant verktyg för det ändamålet.

Enligt Habermas är det inom den kommunikativa modellen språkets grundläggande funktion att etablera en ömsesidig förståelse. I den om när man talar om kommunikativ handling eller kommunikativ rationalitet bygger på att språkliga uttalanden innefattar relation till tre aspekter nämligen subjektiva, sociala och objektiva. Syftet är att alltid göra sig förstådd med någon om något. (Engdahl & Larsson, 2006., s. 57).

Utifrån kommunikativt handlande ”om deltagarna lyckas uppnå en inbördes förståelse leder detta till ett samförstånd dem emellan. Ett kommunikativt uppnått samförstånd uppfyller inte de betingelser som krävs för en faktiskt rådande överensstämmelse” (Habermas 1996, s.100).

4. Metod och genomförande

4.1 Metodval

Studien är en kvalitativ metod därför att den bygger på parternas erfarenheter och prövningar i sina respektive arbetsliv. Enligt boken (intervju som metod, Dalen 2008) ”den kvalitativa forskningsintervjun försöker att förstå världen från intervjupersonens synpunkt, formulera meningen i människors upplevelser, ta fram deras livsvärld, innan man ger sig in på vetenskapliga förklaringar”(Kvale, 2005:15). (Dalen 2008, s. 11). Min bedömning var att det skulle bli effektivare och resultatmässigt betydelsefullare än om jag hade använt mig av kvantitativa metoder för att jag helt enkelt är ute efter erfarenheter och inte efter mängdresultat.

Jag skrev och lämnade utfrågningspappret: information och samtycke till både vårdcentralen och tolkförmedlingen i samma stad i syfte att intervjua två rutinerade tolkar samt två erfarna sköterskor i ett led för denna kvalitativa studie. Tanken var att skaffa mig tillförlitliga kunskaper som gick att använda som grund till en tillförlitlig uppsats.

Författaren Steinar Kvale understryker intervjuarnas kvalité i jämförelse med kvantiteten och menar att många intervjuundersökningar skulle vinna på att ägna större tid till prepareringsarbete och analys i relation till antal informanter. Kvale förklarar vidare, att intervjun ger en bild av hur de intervjuade känner i samband med det undersökta fenomenet. Det handlar om deras egna upplevelser och hur dem ser på saken. Han menar att forskningsintervjun är ett samtal om den mänskliga livsvärlden. (Kvale 1997).

4.2 Intervju som metod

Enligt boken "Intervju som metod" (Dalen 08) finns det olika intervjumetoder och de är användbara där man kan skilja mellan öppna och mer strukturerade eller fokuserade intervjuer. I en öppen intervju är målsättningen att informanterna ska berätta så fritt som möjligt om sina livserfarenheter. "De flesta forskare känner sig mer bekanta med strukturerad intervjuform. Den mest använda formen är en semistrukturerad eller delvis strukturerad intervju. Under sådana intervjuer är samtalet inriktat på bestämda ämnen som forskaren har valt ut i förväg".(Dalen 08, s. 30-31). Jag i mitt fall använde mig av den sistnämnda intervjuformen alltså den semistrukturerade, därför att jag redan hade uppställda bestämda frågor som jag utgick ifrån för att nå mitt ändamål för min uppsats.

Detta gäller både tolkarna och sköterskorna. För att arbeta på ett professionellt sätt bör man använda en så kallad intervjuguide. Detta används särskilt vid semistrukturerad eller fokuserad intervju. Den innehåller centrala teman och frågor som ska täcka de relevanta områdena för studien.(Dalen 2008).

4.3 Urvalet

Jag skall försöka avgränsa min forskning på en del av tolkanvändarna, i mitt fall två rutinerade sköterskor, samt två rutinerade, auktoriserade tolkar. Alla aktörer har fått fingerade namn. Författaren Monica Dalen skriver i sin bok *Intervju med metod* i stycket om betydelsen av "lämpliga urval" att:

"val av informanter är en särskilt viktig fråga inom kvalitativ intervjuforskning. Vem ska intervjuas, hur många och enligt vilka kriterier de väljs ut? En utgångspunkt är att antalet informanter inte kan vara för stort, eftersom både genomförande av intervjuerna och bearbetningen av dem är en tidskrävande process. Samtidigt måste det intervjuematerial som samlats in vara av sådan kvalitet att det utgör tillräckligt underlag för tolkning och analys". (Dalen 2008. S, 54).

I mitt fall sökte jag upp vårdpersonalen på den vårdcentral i distriktet jag bor i. Jag sökte helt enkelt verksamhetschefen på vårdcentralen och berättade om min uppsats, visade honom informationsbladet och han läste igenom noggrant. Han lovade mig att ta upp saken vid det stora mötet som skulle ske under veckan. Efter några dagar hörde jag av mig till honom och han hade redan överlämnat förfrågan till en av sjuksköterskorna som i sin tur skulle kontakta en annan sjuksköterska och höra med henne om intervjun. Jag tog kontakt med sjuksköterskorna och bokade tid för intervjuerna som skedde på själva vårdcentralen. Sjuksköterskorna är erfarna tolkanvändare för att de har jobbat inom vården i många år. Sjuksköterskan Birgitta har jobbat inom vården länge och just nu jobbar hon 50 % som sköterska, 50 % administrativt och träffar nästan varje dag patienter med språksvårigheter på den vårdcentralen som hon jobbar på. Däremot har sköterskan Mia jobbat inom olika vårdområden. bl.a. inom psykiatri, företagshälsovård. Just nu jobbar hon som distriktssköterska. Även Mia har stora erfarenheter av tolkanvändning på den vårdcentral hon jobbar på.

Vad det gäller tolkarna, så var det lättare att hitta två auktoriserade tolkar som kunde ställa upp i min studie eftersom jag själv redan arbetar som tolk. De hade jag träffat då och då på tolkförmedlingen. Jag ställde helt enkelt förfrågan direkt till dem. Tolk nr 1 träffade jag direkt, medan den andra skulle titta på en ledig tid så vi kunde träffas i lugn och ro. Den ena intervjun med tolken nr 1 (Marika) genomfördes hemma hos henne. Hon har bott i Sverige i 44 år och är verksam som tolk sedan 35 år auktoriserad sedan många år tillbaka.

Tolk nr 2 (Ervin) föddes i Sverige och har jobbat som tolk i 17 år, förutom att hon jobbar som tolk är hon också anställd av kommunen på ”mötesplatsen” där hon hjälper asylsökande/invandrare med diverse översättningar eller tolkningar i deras akuta ärenden. Jag genomförde intervjun på hennes arbetsplats som ligger på stadens bibliotek. Båda tolkar på serbokroatiska och har stora erfarenheter i kontaktstolkärenden. Intervjuerna varade mellan ca 20 min och upp till en timme.

Jag använde mig av diktafon för genomförandet av intervjuerna som jag sedan transkriberade till text för analysändamålet. Enligt boken ”Intervju som metod” framgår det att: materialet från kvalitativa intervjuer bör finnas dels som direkt tal på inspelningsband, dels som transkriberade texter.

Enligt boken ”intervju som metod”: En fördel kan vara när intervjuerna skrivs ut omedelbart efter det att de genomförts. Det möjliggör att man får bästa möjliga återgivning av vad informationerna har uttalat. Genom att själv transkribera intervjuerna får forskaren ett helt unikt tillfälle att bekanta sig med egna datamaterialet. Dessutom ger detta också möjlighet till en speciell närhet till intervjuutskriften, och det kan stärka den senare analysprocessen. (Dalen 2008, s. 69).

4.4 Forskningsetiska regler

Som jag tidigare berättade så skickade jag iväg förfrågningarna i form av ett blad med information och samtycke till intervjupersonerna. Meningen var att de skulle få bestämma över sina deltaganden utifrån forskningens etiska regler där det bl.a. står om att medverkandet är frivilligt och att man har rätt att avbryta intervjun, alla uppgifter kommer att behandlas konfidentiellt så att ingen person eller organisation kan identifieras. Information kommer endast att användas för denna uppsats. Intervjupersonerna fick skriva under. Utifrån Dalens bok ”Intervju som metod” framgår det att:

Ett frivilligt samtycke innebär att samtycket har lämnats utan yttre på tryckningar eller begränsningar av den personliga handlingsfriheten. Ett informerat samtycke innebär att informanten på förhand ska orienteras om allt som rör hans eller hennes deltagande i forskningsprojektet. (Dalen 2008, s. 21).

Forskningsetik är inte något man avhandlar en gång för alla, t.ex. genom att lämna ut en lapp till sina informanter där det står att man följer vissa principer. Det handlar först och främst om att vara medveten om vad man gör, att värna om de människor som man engagerar, att ta ansvar för sitt resultat och att betänka dess konsekvenser. Det handlar vidare om att handskas varsamt med de uppgifter som man lägger fram i sitt färdiga arbete – att man skyddar de inblandade, t.ex. genom att använda fingerade namn på personer, skolor och annat – så att det inte går att identifiera informanterna. Men det handlar också om att informera de personer som ingår i ens projekt om vissa etiska förhållanden.

4.4.1 Etiska förhållningsregler

Jag skriver nedan om vilka riktlinjer som är gällande som etiska regler vid intervjuer med informanterna:

1. Informationskravet. Forskaren skall informera de av forskningen berörda om den aktuella forskningsuppdragets syfte.
2. Samtyckeskravet. Deltagare i en undersökning har rätt att själva bestämma över sin medverkan.
3. Konfidentiellitets krav. Uppgifter om alla i en undersökning ingående personer skall ges största möjliga konfidentiellitet och personuppgifterna skall förvaras på ett sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av dem.
4. Nyttjandekravet. Uppgifter insamlade om enskilda personer får endast användas för forskningsändamål. (Guiden den för examensarbete, Malmöhögskolan, 2010)

I mitt fall har jag bakat in etiska regler tydliga i ett infoblad. Mina intervjuer fick läsa igenom och skriva under och på så sätt kunde jag genomföra mina intervjuer med gott samvete.

5. Resultat

5.1 Sjuksköterskorna

Jag kommer att analysera sjuksköterskornas datamaterial för sig och tolkarna för sig, för att på så sätt kunna jämföra båda grupperna mot varandra och på det viset blir det enklare att jämföra samt analysera resultat utifrån deras synpunkter och erfarenheter. Jag börjar med sjuksköterskorna, Mia och Birgitta (fingerade namn).

Resultatet utifrån sjuksköterskornas erfarenheter i tolkanvändning är att de båda överens om vikten av att använda auktoriserade/utbildade tolkar. Dessutom påpekar båda att användandet av tolk är det näst bästa eftersom det allra bästa naturligtvis är när patienterna själva kan tala svenska utan hjälp. ”Det går via en tredje person, Oavsett hur duktig tolken än är så försvåras det och blir ett ”indirekt samtal”(sjuksköterskan Birgitta). Båda tycker att det är bra att använda tolk när de vill undersöka patienten. Båda är positiva till användning av tolk i sin vardag. ”Om du ska få fram ordentligt vad dem söker och om du ska vara seriös i ditt arbete då är det faktiskt nödvändigt med tolk”. (sjuksköterskan Mia).

Vad gäller frågan att använda barn i tolkning sammanhang så är båda negativa till detta. Båda två är ense om att det inte är bra att använda barn i tolkning inom sjukvården.

Tycker det är högst olämpligt. Det är också så att man blir lite osäker om det är rätt tolkat, för barn kan undanhålla eller lägga till. Det är även svårt för familjen om barnen får ett maktförhållande.

– Nackdelarna blir ju att det inte blir någon bra tolkning och faktiskt blir det en nervös situation när barn skall tolka. Det känns som att det inte är några fördelar” (sjuksköterskan Mia).

5.1.2 Om vikten av etiska regler

Båda sjuksköterskorna betonar vikten av etiska regler inom tolkningen som används av tolken. En av sköterskorna berättar: ”Tolkar skall vara neutrala och skall översätta det som sägs och belysa att det har sekretess. Tolken måste också se till att ingen information läcker ut. Man skall ha förmågan att avbryta samtalet om det sägs något diffust, avbryta och fråga: ”Hur menar du då?” (sjuksköterskan Birgitta).

5.1.3 Omdömet om tolkar

Båda sjuksköterskorna har ett positivt omdöme om tolkar i stora drag men de tycker att vissa tolkar bryter på ett tydligt sätt mot tolketiken. De tycker dessutom att vissa tolkar genom sina beteenden strider mot God tolksed. Sjuksköterskan Birgitta betonar vikten av sekretessen. Hon får reaktion ibland av patienter som vill avvisa vissa tolkar för att de inte litar på dem. Hon ger en förklaring till detta och menar att dessa saknar en relevant tolkutbildning. Detta framgår när hon säger: ”just de här tolkarna som inte har någon utbildning, där är jag inte säker på om de är medvetna om sekretessreglerna och om de kan hantera dem”.(sjuksköterskan Birgitta).

Vidare har sjuksköterskan Mia samma åsikter:

Ja, kanske har jag sagt det förut det är det att tolken har sekretess, tolkar allt som det sägs och att man klagat på det ordentligt. Sedan sker det ju något snack bredvid och förhoppningsvis att patienten förstår tolkens roll i det hela och att den blir klar. För ibland det sker det prat bredvid och jag tycker att det är oacceptabelt.(sjuksköterskan Mia).

5.1.4 Tolkyrkets olika dilemman

Vad det gäller dilemman inom tolkyrket så understryker sjuksköterskorna att det finns dilemman inom tolkyrket. Så här berättar de:

Det måste vara svårt att vara tolk vad jag har förstått. Det finns saker som för mig är naturligt att säga på svenska men kanske inte lika självklart att uttala i alla andra länder, och det måste vara svårt att hitta ord för att säga det ändå. Tolken kan få obehagliga reaktioner från patienter. T ex när tolken bor granne med patienten. Det är också ett dilemma. Jag tror inte att det är enkel roll”. (sjuksköterskan Birgitta).

Å andra sidan tycker sjuksköterskan Mia så här:

Ja. Det tror jag att det finns. Det kan vara det som vi sa, det rör sig om grannarna eller släkten och jag tycker att tolkarna skulle haft någon stöttning, handledning eller företagshälsovård som kan titta på deras miljö annars blir dem nästan orörda som en container alltså dem får ju massor på sig och man måste kunna hantera detta så att man inte far illa som tolk. Som jag ser det så är det så att tolkarna sliter hårt mellan att springa från plats till plats och det är inte hälsosamt. Det är utsatt och påfrestande.(sjuksköterskan Mia)

5.2 Tolkarna

Resultatet utifrån tolkarnas erfarenheter är att båda tolkarna tycker att det är roligt att arbeta som tolk. ”Det är både och. Det är kul att träffa olika människor” (Tolken Marika). Båda tolkarna betonar vikten av tolkens neutralitet. ”Det är så här när jag tolkar så tolkar jag och när jag går ut så är jag en privat person, så funkar det hos mig. Man får skilja mellan det privata och arbetet” (tolken Marika). Tolken Ervin däremot förklarar att allt inte går att tolka och hon hänvisar till erfarenhet där hon lägger skulden på tolkanvändarna när de vänder ryggen till tolken och då ser de inte det imiterade kroppsspråket och detta är viktigt för tolken kan inte säga nej/ja om klienten skakar eller nickar.

Hon betonar vikten av neutralitet men nämner inte andra etiska regler under intervjun medan tolken Marika nämner både neutralitet och tystnadsplikt. Båda tycker att tolken bara skall tolka det som sägs.

5.2.1 Landsmäns förväntningar på tolken:

Båda tolkarna understryker vikten av att tolken skall tolka allt som sägs. ”De har inga alls förväntningar för de vet redan hur jag agerar som tolk. Hos mig finns det inga utlämnade privata telefonnummer och de vet att jag inte gör privata tjänster”. (tolken Marika). Tolken Marika följer här upp riktlinjen ”God tolksed” som är viktig för tolken när han/hon arbetar. Hon berättar också om vilka förväntningar som hennes landsmän har på henne som tolk. Hon påpekar att hon inte utövar några privata tjänster åt sina landsmän vid sidan av sitt uppdrag.

5.2.2 Att använda släkt och barn i tolkningen

Båda tolkarna tycker att det är dåligt att använda släktingar eller barn i tolkningen för det blir inte rätt tolkat och det kan lätt bli att man lägger till eller censurerar ord. Båda känner sig för det mesta uppskattade som tolkar. Detta förklaras genom att de blir nöjda med sig själva och det blir även tolkanvändarna ”Ibland känner man att man har gjort ett jättebra jobb och tolkanvändarna blir nöjda och kommer ut och uttrycker detta. Medan man andra gånger bara känner sig i vägen, även om detta är mer sällan. De flesta tycker att det är bra att de har oss” (tolken Marika).

5.2.3 Dilemman

Vad det gäller olika dilemman så går deras erfarenheter isär. Tolken Marika upplever problem från klienternas sida när de betraktar tolken som en vän och denne bör självklart jobba som de vill. De påstår till och med att en annan tolk har hjälpt dem med diverse praktiska ärenden. ”Det har faktiskt varit så att dem inte vill ha vissa tolkar för då säger dem till tolken jag vill inte ha dig för du hjälper inte mig t ex när jag behöver ha något från

min sjuksköterska eller läkare. Och då kanske tolken kontrar och säger men vem är det som hjälper dig med detta då, så säger klienten tolknamn och att denne är så snäll och hjälper mig, eller han/hon är bättre än dig för han/hon kör mig hem och det gör inte du. Men de tänker inte på det när det händer en olycka och det blir att någon skadas och vems fel blir det då är det mitt eller”.(tolken Marika).

Dessutom nämner hon tolkyrkets svåra och känsliga situationer som tolkarna i allmänt och hon i synnerhet råkar ut för som t ex vid ett dödsfall:

Jag har varit i situationer där även läkare gråtit ihop med patienten och då kunde jag inte prata. Jag kände mig som om jag var helt förlamad och jag kunde inte hålla tillbaka tårarna och gick ut på toaletten och grät. Jag var tvungen att samla mig. Det finns situationer där man inte kan vara kall i känslorna (tolken Marika)

Å andra sidan upplever tolken Ervin problem från tolkanvändarens sida. Det kan bli problem om tolken och klienten pratar med varandra innan själva tolkningen. Sjukvårdspersonal kan då bli fundersam kring relationen klient och tolk. ”Jag har tolkat åt människor i 17 år t ex äldre och efter 17 år kommer man helt plötsligt och säger ”Åh du är min första tolk och då sitter tolkanvändarna åt sidan och undrar vad sjutton talar de om? Känner de varandra? Och då får man förklara att det är så här och jag har tolkat åt de rätt länge och det är klart att vi känner varandra för jag har tolkat åt de i 17 år men vi är inte vänner. Vi besöker inte varandra hemma men jag har tolkat åt den här personen i 17 år! Och det är ett dilemma”. (tolken Ervin). Enligt författaren Eva Nyberg i boken Tvärkulturella möten år 2000 är: Tolkrollen en utsatt position där tolken kan beskrivas som specialist, medarbetare, samarbetspartner och restriktioner från patientsidan.(Nyberg 2000, s. 296).

6. Analys

Jag ska nu analysera datamaterialet, alltså sjuksköterskornas och tolkarnas slutsatser för att se samband och olikheter och på så sätt kunna få ett tillförlitligt resultat.

Jag har delat upp datamaterialet i olika kriterier: vikten av ”God tolksed”, Tolkens uppskattade roll, samt olika uppfattningar om tolkens dilemman.

6.1 Vikten av ”God tolksed”

Alla parter är överens om att använda tolkar är att föredra framför familjemedlemmar, speciellt barn. Samtliga betonar vikten av tolketikens publikation ”God tolksed” som innehåller bl.a. riktlinjer för de yrkesverksamma tolkarna med bl.a. sekretess, neutralitet och att allt som sägs under tolksamtalen skall tolkas. Deras gemensamma slutsatser gäller bl. a. tolkens neutralitet, sekretess, samt att allt skall tolkas under tolkningssamtalen.

6.2 Tolkens uppskattade roll

Sjuksköterskorna menar att det är positivt att använda tolk i kontakten med patienter med invandrabakgrund. Men det alternativet är ändå bara näst bäst, eftersom det allra bästa hade varit om patienterna själva hade kunnat uttrycka sig själva på svenska. Tolkarna själva menar att de oftast får stor uppskattning från tolkanvändarna.

Tolkarnas neutralitet och att allt som sägs under tolksamtal skall tolkas, tycker sjuksköterskorna är viktigt. Sjuksköterskorna betonar också vikten av tolketik. Sjuksköterskan Mia ogillar när det går snack bredvid, utan att detta tolkas av tolken. ”För ibland sker det prat bredvid och det tycker jag är oacceptabelt”.(sjuksköterskan Mia)

Vidare pekar sjuksköterskan Birgitta på vikten av utbildade tolkar då hon säger: ”Dessa saknar en relevant utbildning”. (sjuksköterskan Birgitta).

Å andra sidan bekräftas det av tolkarna att allt skall tolkas i tolksamtal.

6.3 Olika uppfattningar om tolkens dilemma

När det gäller olika dilemma i tolkyrket så uttrycker sig parterna inte helt samstämmigt: sjuksköterskan Birgitta betonar vikten av olika svenska språkbegrepp som hon är bekant med, medan dessa begrepp är främmande för tolkar. Sjuksköterskan Mia berättar om den känsliga situation som tolkarna utsätts för som t ex då tolkarna stött på bekanta eller släktingar som de skulle tolka till. Då rekommenderar hon en sorts uppstöttning i form av handledning.

Tolkarna upplever dilemma på ett annat sätt. Tolken Marika tycker att det är besvärande när vissa klienter säger till henne: ”Jag vill inte ha dig för du hjälper mig inte när jag behöver ha något av sjuksköterskan eller läkaren. Tolken Ervin pekar på empatibrister hos vissa tolkanvändare. Dessa vill ofta ha allting tolkat och samtidigt vänder de ryggen till tolken. I andra fall kan de fundera över relationen mellan tolk och klient trots att tolken har tolkat till denna klient i drygt 17 år. Ervin tillägger också: ”Jag har tolkat åt människor i 17 år t ex äldre personer och efter 17 år kommer man helt plötsligt och säger ”Åh du är min första tolk och då sitter tolkanvändarna åt sidan och undrar vad sjutton de talar om? Känner de varandra? Och då får man förklara att det är så här att jag har tolkat åt de rätt länge och det är klart vi känner varandra för jag har tolkat åt de i 17 år, men vi är inte vänner. Vi besöker inte varandra hemma men jag har tolkat åt den personen i 17 år! Och det är ett dilemma, påpekar hon.

6.4 Teoretisk tolkning

Utbytesteorin (Engdahl, Larsson 2006) ger förklaring till att förstå komplikationen av användning av dåliga tolkar inom sjukvården. Frågan är varför institutioner och inte minst sjukvården använder sig av utbildade tolkar. Orsakerna tycks vara mer än en. För det första försöker myndigheterna rationalisera kostnaderna inom vården och inte minst i tolkningsbudgeten och då blir det billigare att använda sig av icke utbildade tolkar, enligt min mening. Sjuksköterskan Birgitta påpekar detta genom att säga: ”Just de här tolkarna som inte har någon utbildning, är säkert inte heller medvetna om sekretessreglerna och kan därför inte hantera dem”.

Enligt Wadensjö: ”De tolkar som anlitas av myndigheter och vården är mer eller mindre lämpade för sitt uppdrag men av praktiska eller ekonomiska skäl ibland mot uppdragsgivares bättre vetande. Därför låter man okvalificerade personer göra jobbet”. (Wadensjö 98, s. 14).

En ytterligare orsak kan vara att tolkförmedlingarna inte hinner förse institutionerna med auktoriserade/utbildade tolkar. Detta påpekas av sjuksköterskan Mia då hon säger: ”På sista tiden har det varit svårt att få anlita somaliska tolkar, det har jag upplevt. Sedan kan jag inte riktigt sära på språkgrupperna, man hade velat att det skulle vara en auktoriserad tolk. Det hade varit det bästa för sjukvården”. Här blir utbytet en vinst i form av mindre budget för institutionerna och därmed sjukvården.

Habermas försöker i sin bok *Kommunikativt handlande*, tyda begreppet ”social handling”: ”ett exemplariskt fall av socialhandling är samarbete mellan (minst två) aktörer, vilka samordnar sina instrumentella handlingar för att genomföra en gemensam handlingsplan”. (Habermas 1996).

Utifrån detta kan jag förstå relationen/interaktionen mellan de inblandade parterna i min avhandling, nämligen: sjuksköterskorna, patienterna med invandrarbakgrund samt tolkarna. Tolken ska vara närvarande men ändå ”osynlig”, enligt min mening.

Habermas skriver vidare: ”Med hjälp av denna modell är det möjligt att analysera de elementära former av samhällligt arbete. Men t o m i enkla samhällen är det så att arbete enbart är ett av många typiska fall av interaktion”(Habermas 1996)

Enligt en avhandling skriven av den nyexaminerade socionomen Sara Ghasemyani (2008) tydliggörs grunden till Habermas kommunikativt handlande.

För att parterna i ett möte ska kunna förstå varandra måste man handla kommunikativt. Grunden för kommunikativt handlande är att parterna har en förståelseorienterad inriktning, att parterna inte objektifierar varandra, att man inte bestämmer åt den andra, att man inte är ute efter egna vinstsyften, att man inte har några baktankar med mötet och inte manipulerar. I en förståelseorienterad kommunikation är parterna jämbördiga. (Habermas 90, Ghasemyani 08, s34).

Vidare betonar författarna Engdahl och Larsson vikten av språket för lättare förståelse och interaktion för att nå uppsatta mål: ”Inom den kommunikativa modellen är språkets grundläggande funktion att etablera en ömsesidig förståelse. Utan en sådan är rent av de tre funktionerna - strategiska, normativa, dramaturgiska – ogenomförbara”.(Engdahl, Larsson 2006).

7. Slutsats och diskussion

Mitt syfte var att undersöka sjukvårdspersonalens erfarenhet av att använda tolk i mötet med patienter som inte behärskar svenska samt hur tolken själv uppfattar sin roll även studera yrkets brister och dilemman.

I min studie märker man vikten av språket som ett viktigt kommunikativt medel och ur det uppstår tolkens roll som ett viktigt led av assistering till parterna inom sjukvården då sjukvårdspersonal möter patienter med invandrabakgrund. Studien visar också vikten av användning av auktoriserade/utbildade tolkar vid möte med patienter med invandrabakgrund för att dessa bidrar till en förtrolig och öppen atmosfär.

Vidare vad det gäller god tolksed påpekar Wadensjö att ett alltför ihärdigt demonstrerande av oavhängighet och distans från tolkens sida inte alltid är så lyckat. Det kan uppfattas som nonchalans och ointresse. Vidare känner sjuksköterskorna till vissa svårigheter och dilemman som tolkarna handskas med inom sitt yrke. De nämner några och föreslår en handledning till tolkar, men från tolkarnas sida förstår vi att det finns flera dilemman och svårigheter som tolkarna utsätts för nästan dagligen. Ett annat problem kan vara att man kan misstänkas ha en nära relation till en klient som man tolkat till i många år, berättar Ervin.

Studien visar också hur tolkarna blir stolta, när de efter tolkningen får smickrande ord för sina insatser.

I min studie visar jag tydligt och klart vikten av att använda auktoriserade/utbildade tolkar, så därför bör myndigheterna använda sig endast av utbildade tolkar. Ett sådant kriterium bör vara obligatoriskt vid anställning av tolkar, anser jag.

Att myndigheterna låter ekonomiska/praktiska skäl styra vid anlitaandet av tolkar är fel. Detta kan i längden bli en förlust genom att patienterna och sköterskorna inte förstår helheten och då blir kostnaderna högre än man hade tänkt sig från början, menar jag. En tolk som är hindrande för relationen är en tolk som inte översätter allt som patienten säger. Det beskrivs att tolken ibland besvarar patientens fråga utan att översätta den till distriktssköterskan. Detta agerande försvårar för distriktssköterskan att få en god relation

till sin patient och det minskar kvalitén på vården då det är oklart vad tolken säger till patienten. Detta har förklarats av forskarna Ringblom, Olsson. (2009). Som utbildad tolk beaktar man ”God tolksed” i sitt tolkuppdrag vilket betryggar tolkningssituationen, samtidigt lever man upp till grundkriteriet ”tolk gör kommunikation möjlig”.

7.1 Ständig uppdatering för sjukvårdspersonal om tolkyrket

Jag anser att det finns starka skäl till att allmänt upplysa tolkanvändarna/sjukvårdspersonal om tolkyrket, dess svackor och höjdpunkter, för att på så sätt öka förståelsen för tolkrollen. Därmed flyter kommunikationen smidigt mellan inblandade parter. Detta går till på olika sätt. Ett exempel är att bjuda sjuksköterskorna till föreläsningar/seminarier i tolkyrkets sammanhang. Ett annat är att införa en liten del av denna information på sjuksköterskeutbildningen.

Jag tror att min uppsats kan vara till nytta för andra studenter som studerar till Studie och yrkesvägledare. Min önskan är att de kan ta till sig av denna studie och även av andra studier för att öka sina kunskaper och förståelse för tolkyrket. Detta kan också fungera som ett underlag för att besvara de nyfiknas frågor om detta yrke som spås bli ett ännu viktigare yrke i framtiden.

I min studie försökte jag ge svar på tal utifrån mina frågeställningar. Där har jag funnit att tolken har en viktig roll i kommunikationen inom sjukvården. Det är mycket viktigt att tolkarna är utbildade. Det är en förutsättning för att kunna agera enligt ”God tolksed”.

Jag har vidare belyst och diskuterat kring tolkyrkets svårigheter och dilemman och har också givit praktiska förslag om hur man kan förebygga missnöjet hos både tolkanvändare och tolkar. Det är viktigt att göra ytterligare studier kring tolkyrkets otrygga arbetsförhållanden. De flesta tolkarna anställs trots yrkets viktiga roll som frilansare. Dessutom saknar de bland annat trygghetsavtal och fast anställning. En sådan studie kan sätta igång resultatriktade diskussioner och detta kan förhoppningsvis leda till förbättringar för tolkyrket.

8. Litteraturförteckning

2005:37, SOU. *Nya former för nya krav. tolkutbildning*. Stockholm: Statens offentliga utredningar, 2005.

Dalen, Monika. *Intervju som metod*. 2007: Gleerups Utbildning AB

Engdahl, Larsson. 2006 *Sociologiska perspektiv*. Lund: Studentlitteratur

Ghasemyani, Sara. *Socialtjänsten och kommunikation genom tolk. C- uppsats*. Göteborg: Göteborgs Universitet, 2008.

Jurgen, Habermas. *Kommunikativt handlande*. Göteborg: Daidalos, 1996.

Kammarkollegiet. *God tolksed, vägledning för auktoriserade tolkar*. Stockholm: Kammarkollegiet, 1996.

Nyberg, Eva. *Tvärkulturella möten*. Falkenberg: Natur och kultur, 2008.

Ringblom, Olsson. *Distriktssköterskors erfarenhet av att använda tolk*. Borås: Borås Högskola, 2009.

Steinar, Kvale. *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur, 1997.

(TÖI). *Tolkkunskap*. Stockholms universitet: Tolk och översättar institutet, 2007.

Wadensjö, Cecilia. *Kontakt genom tolk*. Stockholm: Dialogos, 1998.

9. Bilagor:

1. Information och samtycke

Mitt namn är Adel Aboassaleh. Jag studerar vid Malmöhögskolan på Studie och Yrkesvägledarprogrammet. I vår utbildning ingår att skriva en c- uppsats. Syftet med min uppsats är att se vad användandet av tolk som tredje part gör med kommunikation mellan klient och sjukvården. Och det jag vill veta är vad ni som är berörda av detta tycker om detta. Jag har tänkt att genomföra ett antal intervjuer, som spelas på band. Detta band kommer att spelas över när bearbetningen är klar. Medverkan är frivillig och man har rätt att avbryta intervjun/samarbetet när som helst. Alla uppgifter kommer att behandlas konfidentiellt så att ingen person eller organisation kan identifieras. De uppgifter som samlas in kommer endast användas för uppsatsen. Om så önskas får du gärna ta av del av resultatet när uppsatsen är klar. Jag är mycket intresserad av era synpunkter. Om ni har frågor får ni gärna kontakta mig.

Tack för din medverkan!

Med vänliga hälsningar

Adel Aboassaleh

Samtycke till att medverka i studien

Frivillighet

Jag har tagit del av ovanstående skriftlig information. Jag är medveten om att mitt deltagande i studien är frivilligt och att jag när som helst kan avbryta mitt deltagande utan att behöva motivera varför.

.....
Ort och datum Namnunderskrift

.....
Min arbetsplats är

Jag går att nå på telefon.....

Frågor till tolk

- 1- Hur länge har du bott i Sverige?
- 2- Hur länge har du jobbat som tolk?
- 3- Jobbar du heltid som tolk? Eller har andra jobb också?
- 4- Är du auktoriserad tolk?
- 5- Har du gått någon tolkutbildning?
- 6- Jobbar du med någon specifik tolkförmedling?
- 7- Vad tycker du om att arbeta som tolk?
- 8- Tolkar skall vara neutrala enligt god tolketik. Vad innebär det för dig som tolk att vara endast ett medium i mötet mellan två parter?
- 9- Är det lätt eller svårt att vara neutral?
- 10- Vilka förväntningar har dina landsmän på dig när du tolkar?
- 11- Vilka förväntningar har myndigheterna på dig som tolk?
- 12- Känner du dig uppskattad för det arbete du utför?
- 13- Kan allt tolkas i ett möte med tolk? Finns det saker som inte går att tolka? Vad gör man som tolk då?
- 14- Har du varit med om obehagliga situationer under ett tolkuppdrag?
- 15- Får du någon handledning genom din/dina tolkförmedlingar?
- 16- Vilka är de viktigaste fördelarna med att använda tolk?
- 17- Finns det några nackdelar med att använda tolk?
- 18- Finns det dilemman i rollen som tolk?

Frågor till sjukvårdsanställda

- 1- Hur länge och vad har du arbetat med inom sjukvården?
- 2- Hur ofta träffar du patienter som behöver hjälp för att kunna göra sig förstådda i sitt symptom?
- 3- Hur går man tillväga då patienten har svårighet med det ovan nämnda?
- 4- Har du haft möten med patienter med språksvårigheter utan tolk? Hur upplevdes den situationen?
- 5- Man hör att en del patienter använder sina barn eller andra i släkten som tolk? Hur ser du på det? Vad ser du för fördelar/nackdelar med detta? Har du själv varit med om det?
- 6- Vad tycker du om att använda tolk i din kontakt med patienterna?
- 7- Hur ser du allmänt på de tolkars insats som du har haft i ditt arbete?
- 8- Vilka förväntningar har du på tolken?
- 9- Det kan finnas olika förklaringar till att man upplever att man inte når eller förstår den andra parten i ett samtal. Har du varit med om tillfällena då det har känts att du och patienten inte nått varandra i ett samtal med tolk?
- 10- Har någon gång patienter tagit upp att de varit missnöjda med tolken?
- 11- Hur uppfattade du själv tolkens insats vid just de tillfällena?
- 12- Vad lägger du i begreppet tolken och dennes neutralitet i tolkningen?
- 13- Har du upplevt någon gång tolken som partiskt?
- 14- Har du känt någon gång att allt som sagts inte har översatts?
Har du varit med om att omboka ett möte pga. missnöje med tolkningen? Vad berodde missnöjet på? Var det brister i tolkningen eller situationen i allmänhet?
- 15- Kan tolkens närvaro i sig påverka relationen med patienten eller undersökningen i sig?
- 16- Ser du någon skillnad mellan olika språk och tolkningen i allmänhet? Jag menar om det är svårare att få tag på tolkar i ett visst språk eller tolkkompetensen?
- 17- Använder ni auktoriserade tolkar eller tolkar som bara är godkända av tolkförmedlingarna?
- 18- Finns det några specifika riktlinjer för användandet av tolkar och tolkförmedlingar på er vårdcentral?
- 19- Vilka är de viktigaste fördelarna med att använda tolk inom vården?
- 20- Vilka är de viktigaste nackdelarna med att anlita tolk inom vården?

21- Finns det dilemman i rollen som tolk?