



Universitetet  
i Stavanger

Ørvig, K. (2009) Lost in translation i møte med det offentlige. *Sosiologisk Tidsskrift*, 17(4), pp. 333-351

Lenke til publisert versjon: <http://www.idunn.no/ts/st/2009/04/art01?highlight=#highlight> (Det kan være restriksjoner på tilgang)



UiS Brage  
<http://brage.bibsys.no/uis/>

Denne artikkelen er gjort tilgjengelig i henhold til utgivers retningslinjer.  
Det er forfatterens siste upubliserte versjon av artikkelen etter fagfelleevaluering, såkalt postprint.  
Dersom du skal sitere artikkelen anbefales det å bruke den publiserte versjonen



# LOST IN TRANSLATION I MØTE MED DET OFFENTLIGE<sup>1</sup>

Kjersti Ørvig

## Lost in Translations in Public Services

By examining material from a sociological study of face-to-face interaction taking place in social welfare offices in Norway, questions linked to different contextual aspects within these contexts are targeted in this article. Results are compiled from observations of interpreted dialogues between Norwegian social workers and their clients from minority groups of refugees and immigrants. Additionally, the article presents a discussion of two different models of communication in analysing interpreted dialogues.

**Key words:** *face-to-face interpretation, interaction order, models of communication*

## Introduksjon

Tema for denne artikkelen er klientsamtaler i sosialtjenesten som involverer tolk.<sup>2</sup> Artikkelen bygger på noen funn fra en egen observasjonsstudie av tolkesamtaler mellom sosialarbeidere og klienter med minoritetsspråklig bakgrunn (Ørvig, 2007).

De siste 10–15 år er det kommet atskillige forskningsbidrag på tolkefeltet, hvor fokus har vært rettet mot tolkeformidlede samtaler i institusjonelle sammenhenger (Englund Dimitrova, 1991; Wadensjö, 1998; Roy, 2000; Davidson, 2001; Angelelli, 2003; Dhahir, 2004; Hale, 2004; Nilsen, 2005). De nevnte studiene omfatter analyser av klientsamtaler på sosialkontor, autentiske samtaler med tolk hos politi og lege, analyser av tolkens funksjon i turvekslingene mellom en døv student og en hørende amerikansk professor, sykehustolkens rolle samt rettstolking. Sentralt i forskningen på tolking i offentlig sektor står ulike konferansebidrag fra konferansene Critical Link (1997, 2000, 2003, 2007). Andre studier på feltet har rettet sitt fokus på profesjonsutviklingen i tolkeyrket (Gentile, Ozolins et al., 1996).

I norsk forskningssammenheng er det studier fra rettsvesenet som dominerer forskningen på tolkefeltet (Falck, 1987; Andenæs et al., 2000; Nilsen, 2005). Samtidig ser en nå tendenser til en voksende forskningstradisjon innenfor feltet som utforsker *ulike* aspekter ved tolkesamtalen.<sup>3</sup> I hovedsak har tolking som virksomhet, både internasjonalt og nasjonalt, vært preget av lingvistiske og sosiolingvistiske tilnærminger.

Jeg har anlagt et sosiologisk/interaksjonistisk perspektiv på tolkesamtaler i offentlig tjenesteyting. Slike tilnærminger kan bidra til å få frem forhold ved samtalesituasjonen som går ut over og kommer i tillegg til den rent verbale formidlingen. Det dreier seg om de situasjonsspesifikke og situasjonsavhengige sidene ved tolkesamtalen, herunder kroppens plassering i rommet, kroppsstilling, blick, gester, ansiktsuttrykk, statuser og grad av deltakelse. Dette er aspekter ved tolke-samtalen som representerer viktige informasjonskilder deltakerne imellom. Et perspektiv som tar høyde for de nevnte aspektene, i tillegg til de verbale utsagn som kommer til uttrykk, vil kunne gi et mer utfyllende bilde av hvordan ulike aktører håndterer orden i samhandlingssituasjoner. Tre sentrale spørsmål vil bli diskutert i denne artikkelen: *Hvilke andre aspekter enn den rent verbale formidlingen kommer til uttrykk i tolkesamtalen? Hvilken betydning kan disse ikke-verbale aspektene ha for meningsdannelsen hos de ulike deltakerne i kommunikasjonssituasjonen? Hvilke teoretiske implikasjoner kan de ikke-verbale aspektene få for tolkesamtaler?*

I en nærmere presentasjon og diskusjon av tolkesamtalens ikke-verbale aspekter vil jeg rette fokus mot samtalens *fysiske rammer*, herunder fysisk plassering og regler for turtaking. Fokus rettes i tillegg på de ulike deltakernes håndtering av statuser og posisjoner i samtalesituasjonen. De nevnte aspekter kan demonstrere de sosiale og relasjonelle aspektene ved samhandlingssituasjonen. Det er de relasjonelle og sosiale aktivitetene som deltakerne gjør, og som går ut over det verbale og lingvistiske. I samhandlingssituasjoner generelt og tolke-samtalen spesielt vil disse aspektene ved konteksten være avgjørende for meningsforståelsen i samhandlingssituasjonen.

For å belyse denne bestemte samtalesituasjonen har jeg tatt utgangspunkt i Erving Goffmans begrepsapparat. Det er særlig hans begrep om samhandlingsorden (*interaction order*) som synes fruktbart i analyser av tolkesamtaler. Begrepet samhandlingsorden kan få frem hva som foregår når sosialarbeider, klient og tolk samhandler i tolkede klientsamtaler i sosialtjenesten.

## Bakgrunn

Et formål med tolking er at to eller flere personer som mangler et felles språk, skal kunne kommunisere og føre en tilnærmet normal samtale. Slik blir tolken et mellomledd som skal rydde unna den språklige barrieren mellom samtale-partene. Selve kjernen i tolkens yrkesetikk er prinsippet om å være tro mot originalbudskapet og prinsippet om å ikke ta parti for noen av samtalepartene. Det som her refereres til som «kjernen i tolkes yrkesetikk» viser til retningslinjene for tolkeskikk slik disse er formulert (*Retningslinjer for god tolkeskikk*, 1997).<sup>4</sup>

Som utgangspunkt for en diskusjon av de ikke-verbale aspektenes teoretiske implikasjoner for tolkesamtalen, vil jeg nedenfor presentere og diskutere to kommunikasjonsmodeller. De to modellene forklarer på ulike måter hvordan kommunikasjon mellom mennesker foregår.<sup>5</sup> Den ene modellen er den klassiske kommunikasjonsmodellen, som også betegnes en rørdningsmodell (Conduit Metaphor).<sup>6</sup> En alternativ modell til analyser av tolkesamtaler som kan utfordre den klassiske modellen, er konstruksjonsmodellen.<sup>7</sup> Den er inspirert av Berger og Luckman (1966/2000) sin fremstilling av virkeligheten som konstruert.

Bakgrunnen for at jeg diskuterer to alternative modeller for kommunikasjon i denne artikkelen er knyttet til at tolkereglene, slik de er formulert, kan se ut til å bygge på en klassisk kommunikasjonsmodell. I en samtalesituasjon hvor de to primære samtalepartene ikke kjenner hverandres språk og språkbruks-konvensjoner, er tolken den eneste personen som kan opprettholde, justere og om nødvendig reparere problemer i kommunikasjonen. På denne måten blir tolken en *aktiv* tredjepart i kommunikasjonshendelsen. Som aktiv tredjepart gis tolken den samme mulighet som de andre deltakerne til å influere både på samtalens retning og utfall.

*If interpreters are resolving overlap, offering turns, and taking turns (through their knowledge of the linguistic system, the social situation, and how each participant used language to say what they meant), they are active at a level of participation beyond that of the simplistic conduit metaphor receiving information, changing its form to another language and producing the target form (Roy 1990, sit. i Roberts 1997:).*

Et tilsvarende perspektiv finner vi hos Wadensjö (1998: 8):

*The meaning of words and utterances are seen as resulting from the speaker's intentions or strategies alone, while co-present people are seen as recipients of the units of information prepared by the speaker. It is as if, while creating meaning, the individual speaker is thought away from her interactional context and thought into a social vacuum.*

Et perspektiv hvor tolken betraktes som en aktiv tredjepart eller mellommann (*mediator*), skiller seg som Roy (1990/2000) er inne på ovenfor, fra en overforenklet modell på kommunikasjon, en rørdningsmodell.

# Teori

## Samhandlingsorden

Et kjennetegn på tolkesamtalen er at den fremstår som en særlig regulert/organisert talesituasjon eller taleaktivitet. Det er blant annet knyttet til at det er en samtale med flere personer enn det som er alminnelig i en klientsamtale på et sosialkontor. I samtaler hvor det er behov for tolk, bidrar derfor tolkens tilstedeværelse til andre strukturelle vilkår for samtalen enn det som er vanlig i klientsamtaler eller konsultasjoner generelt.<sup>8</sup>

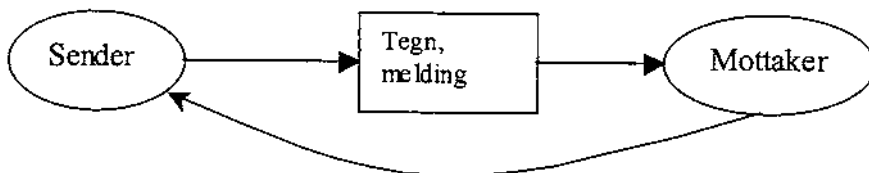
En begrunnelse for at Goffman (1983) sitt begrep om samhandlingsorden kan være særlig egnet i analyser av tolkesamtaler, kan fremstilles i følgende forhold: Samhandlingsorden fokuserer på ansikt-til-ansikt-situasjoner hvor to eller flere personer fysisk befinner seg på samme sted. Det er samtidig en form for samhandling som er velregulert og innebærer en type sosial orden. Den innebærer ansikt-til-ansikt-samhandling mer enn rent verbalt snakk.<sup>9</sup> En samhandlingssituasjon vil også gi andre former for informasjon. Dette kan dreie seg om hva de ulike deltakerne gir hverandre gjennom den fysiske plasseringen i rommet, kroppsstilling, bevegelser, hårfasong, tonefall og stemmestyrke. Ut over denne type informasjon vil også stedet for samtalen gi informasjon til deltakerne. På denne måten gjør Goffman direkte kommunikasjon til et emne for samfunnsvitenskapene (Album, 1995).<sup>10</sup>

Et sentralt begrep i samhandlingsorden er begrepet «footing». Footing er relatert til ramme og viser hvordan vi posisjonerer oss i forhold til hverandre, hvordan vi tilskriver oss selv og andre statuser og identiteter, og hvordan vi skaper situasjoner. Det viser i sin helhet til det sosiale og relasjonelle vi gjør ut over det verbale og lingvistiske. Begrepet viser også til det «fotfestet» vi skaffer oss verbalt/interaksjonsmessig. Fotfestet kan også glippe for oss gjennom snakk/interaksjon. Når vi endrer footing, gir det en forandring i måten vi fremstiller oss, både overfor oss selv og andre som er til stede i kommunikasjonssituasjonen. Endringene kommer til uttrykk gjennom måten vi håndterer det vi uttrykker på, eller hvordan vi håndterer det andre uttrykker gjennom sine utsagn. Eksempler er latter, gråt eller sinne.

I beskrivelsen av footing viser Goffman (1981) blant annet til nødvendigheten av å utvide den tradisjonelle oppfatningen av kommunikasjon som kun innebærer to deltakere. Dette begrunner han med at den klassiske modellen for kommunikasjon er lite egnet til å fange opp forhold ved kommunikasjonssituasjonen som går ut over de rent verbale utsagn. Det kan være flere enn to deltakere til stede, blikkets organisatoriske betydning i forhold til regler for tur-taking, deltakerstatuser, ansiktsarbeid m.m.

## To modeller for kommunikasjon

I analyser av tolkesamtaler kan dette poenget til Goffman vise seg særlig relevant. Den klassiske modellen innebærer en mest mulig presis og entydig koding, dekodning og rekoding av budskapet mellom de primære samtalepartene (her sosialarbeider og klient). Den tar utgangspunkt i to aktører – én sender og én mottaker (Goffman, 1981; Rommetveit, 1972) og ser slik ut:



Figur 1. Den tradisjonelle kommunikasjonsmodellen

De to aktørene koder og dekode et budskap for å forstå og skape mening i kommunikasjonssituasjonen. Prosessen er en utveksling av utsagn etter tur. De to deltakerne veksler mellom å sende og motta budskap. Budskap kodes, dekodes – og eventuelt rekodes – slik at meningsinnholdet utveksles mellom deltakerne. Det er de verbale ytringene som er bærere av budskapet. Deltakerne opptrer som passive sendere og/eller mottakere. En slik modell for kommunikasjon ser bort fra de kontekstuelle og situasjonelle aspektene ved kommunikasjonssituasjonen.

Modellen betrakter språkbruk, ord og utsagn kun som resultat av talerens perspektiv, intensjoner og strategier alene, og ikke som resultat av samhandlingskonteksten (Lakoff & Johnson, 2003: 13). Hvis en benytter dette perspektivet på tolkerollen, vil tolken betraktes som en maskin (rør). Her blir tolkens viktigste oppgave å oversette budskapet til de primære samtalepartene.

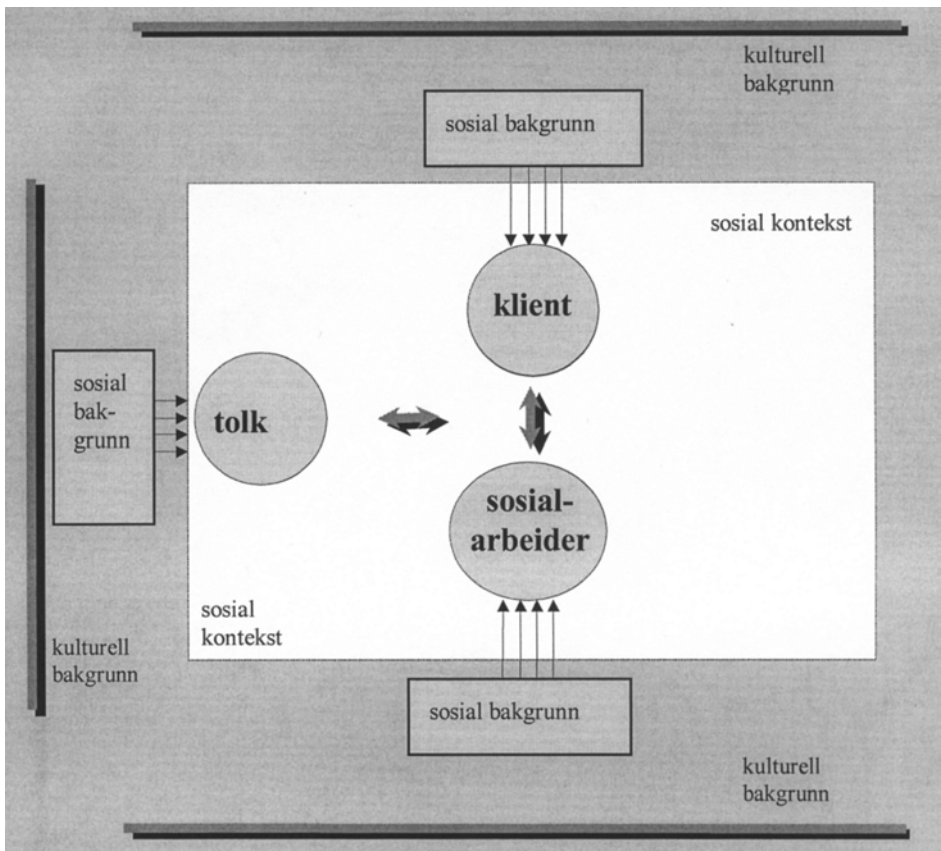
Modellen er tilbakevist av Lakoff og Johnson (ibid.). De sier at en slik forståelse av kommunikasjonsprosesser er lite egnet i situasjoner der konteksten er nødvendig for å avgjøre om en setning overhodet har noen betydning. I situasjoner med flere enn to deltakere, som for eksempel en tolkesamtale,<sup>11</sup> vil en slik modell være uegnet. Det er fordi modellen er basert på kun *to* deltakere som veksler mellom å snakke og lytte.

Goffman (1981: 129) beskriver den tradisjonelle analysen av kommunikasjon som følger:

*During any moment in time, one will be speaking his own thoughts on a matter and expressing his own feelings, however circumspectly; the other listening. The full*

*concern of the person speaking is given over to speaking and to its reception, the concern of the person listening to what is being said.*

Et sentralt spørsmål som vil bli diskutert er hvorvidt det er mulig for den aktuelle tolken å gjennomføre et slikt kodings-/dekodings-/rekodingsarbeid uten å måtte støtte seg til andre aspekter ved samhandlingssituasjonen. Det dreier seg om forhold ved den verbale interaksjonen (blikk, mimikk, deltakerantall m.m.). Som et utgangspunkt for en nærmere diskusjon, kan konstruksjonsmodellen utfordre den klassiske modellen. Den kan se slik ut:



Figur 2. Konstruksjonsmodellen

Modellen har som mål å utvide noe av horisonten i den klassiske kommunikasjonsmodellen. Først og fremst er deltakerantallet økt i tråd med det empiriske utgangspunktet. Her er det flere enn to deltakere, i og med at alle samtaler er basert på bruk av tolk. Videre har deltakerne ulik sosial og kulturell bakgrunn. Utgangspunktet er at klient og sosialarbeider har store vansker og/eller ingen mulighet til å forstå ytringene som er bærere av budskapet. Skulle disse være sender og mottaker, blir koding, dekoding og rekoding ikke mulig. En tredje person, en tolk, er tiltenkt rollen som koder og dekker/rekoder. Utvides situasjonen med tolken, medfører det i første omgang at tolken vekselvis blir sender og mottaker mellom klient og sosialarbeider. Det samme budskapet vil først kodes og dekodes mellom en deltaker (f.eks. sosialarbeideren) og tolken. Deretter rekodes og dekodes budskapet mellom den/de andre deltakerne (f.eks. klienten) og tolken.

## Data og metoder

Data er basert på ti kasusstudier fordelt på fire sosialkontor i tre kommuner i Rogaland. Hvert enkelt kasus er konstruert på bakgrunn av observasjon av en tolket klientsamtale i tillegg til intervjuer med de involverte deltakerne. I tillegg ble det gjennomført fokusgruppemøter med sosialarbeidere og tolker i forkant av observasjonsstudiene. Fokusgruppene besto av totalt ti sosialarbeidere (en mann og ni kvinner) i tillegg til tre tolker (en kvinne og to menn). Alderen blant deltakerne varierte fra 27 til 46 år. Fokusgruppene dannet utgangspunkt for den videre rekruttering av informanter.

Sosialarbeiderne (fire) som sa ja til videre deltakelse, fungerte som nøkkelpersoner i neste fase av datainnsamlingen. Det var disse personene som skulle stå for utvelgelsen av de samtalene som skulle danne grunnlag for observasjonsdataene. Tolkene ble rekruttert via tolketjenesten i kommunen.

Hovedgrunnen til at jeg overlot til sosialarbeiderne å velge ut aktuelle saker, var generelle vansker med å få tilgang til klientregistre. Ved å la den enkelte sosialarbeider selv plukke ut de enkelte sakene, kunne jeg unngå ventetid på konsesjon som kanskje i tillegg ville blitt avslått. Jeg var oppmerksom på at en slik fremgangsmåte kunne representere en skjevhet i utvalget av informanter blant klientene i første rekke fordi jeg selv ikke hadde kontroll over de sakene som ble plukket ut.

Jeg var til stede som observatør i til sammen ti klientsamtaler. I den enkelte samtalen varierte deltakerantallet fra tre til syv personer. Denne variasjonen i antall deltakere var i hovedsak knyttet til hvilken type samtale det dreide seg om, om det var en mottakssamtale eller en konsultasjonssamtale.<sup>12</sup> I etterkant av hver observasjon ble det gjennomført kvalitative intervjuer med de ulike deltakerne, sosialarbeider, klient og tolk (totalt 23).



I utvalget som ble intervjuet, var den yngste informanten 27 år og den eldste 64 år på det tidspunktet intervjuet fant sted. Følgende nasjoner var representert blant klientinformantene: Palestina, Somalia, Irak, Kosovo, Indonesia, Kina, Vietnam og Albania. Sosialarbeiderne var alle etnisk norske, bortsett fra én. Tolkeinformantene hadde ikke nødvendigvis samme nasjonale bakgrunn som klienten, men flere av tolkene behersket flere nasjonale språk.

All informasjon som ble gitt klientinformantene ble oversatt til aktuelle språk. Dette ble gjort for å sikre at bruker fikk den informasjonen som var nødvendig i forhold til samtykke, anonymisering og muligheten til å trekke seg. Deltakerne fikk også kopi av samtykkeerklæringen. Jeg la grundig vekt på å informere om hvordan studien skulle gjennomføres, hva det ville involvere og min egen forskerrolle. Det kom i tillegg til den skriftlige informasjonen. Jeg presiserte overfor klientinformantene at studien ikke skulle ha noen innflytelse på brukernes forhold til sosialkontoret.

Muntlig samtykke fra brukeren ble innhentet av sosialarbeider da brukeren kom til avtalt samtale.

Etter klientsamtalen var avsluttet, ga jeg, via tolk, en nærmere muntlig orientering om min rolle, prosjektet og forespørsel om videre deltakelse før samtykkeerklæring ble undertegnet. Det ble også informert om taushetsplikt og anonymisering. Intervjuene ble foretatt etter nærmere avtalte tidspunkt med bruker.

Analysen i denne artikkelen baserer seg i hovedsak på funn fra observasjonsstudiene.

## Tolkesamtalens ikke-verbale aspekter

### Blikkets betydning for samtalens fysiske organisering

Et krav til institusjonelle tolkesamtaler er at deltakerne (her sosialarbeider, klient og tolk) plasseres i en trekant med tolken i midten. En slik fysisk plassering av deltakerne skal sikre at de primære samtalepartene (sosialarbeider og klient) får blikkontakt med hverandre. Dette kan demonstreres i en av samtalene i de konkrete observasjonsstudiene.

### Situasjon I

Den aktuelle samtalen omfatter en konsultasjonssamtale med fem deltakere. Deltakerne er en kvinnelig klient med to små barn, en mannlig tolk og en kvinnelig sosialarbeider. Samtalen finner sted på sosialarbeiders kontor. Når samtalen åpner, sitter sosialarbeider i en liten sofa som er plassert ved veggen, klienten sitter på en av to stoler og tolken på den andre stolen. Stolene til klienten og tolken er atskilt av et bord. Tolken har dratt sin stol litt vekk fra bordet og

flyttet den nærmere sosialarbeideren. Han sitter midt mellom sosialarbeider og klienten, med ryggen mot døren. Sosialarbeider sitter foroverbøyd med kroppen og blikket vendt mot klienten slik at hun har direkte blikkontakt med henne. Jeg selv er plassert ved skrivebordet til sosialarbeideren med ansiktet og kroppen vendt mot de ulike deltakerne i situasjonen. Den fysiske plasseringen av sosialarbeider, klient og tolk utgjør en trekant.

Jeg har over konsentrert meg om å vise hvordan deltakerne er plassert på en spesiell måte. De er plassert i en trekant. Det er en type plassering som også kjennetegner de andre observasjonssamtalene, fordi det dreier seg om tolkesamtaler. Når deltakerne er fysisk plassert på denne måten, kan de to primære samtalepartene få direkte blikkontakt med hverandre. Tolkens posisjon mellom partene gir ikke den samme muligheten til direkte blikkontakt. I en mer uformell samtale vil den fysiske plasseringen i trekant ikke ha den samme betydningen. Det er ikke så avgjørende at deltakerne har direkte blikkontakt, slik tilfellet er i en tolket samtale.

En grunn til at blikkontakt er særlig viktig i en tolket samtale, er at blikk, mimikk m.m. er det eneste samtalepartene kan sjekke *direkte* hos hverandre som en bekreftelse eller avkreftelse på om de blir forstått, er med i samtalen, faller utenfor etc. De er ellers henvist til at tolken har denne kontrollmuligheten, og da verbalt. Slik type kontroll er imidlertid noe hver enkelt av oss praktiserer som en integrert del av en samtale eller talehandling (Goffman, 1981).

Når sosialarbeider og klient sitter rett overfor hverandre, kan begge parter respondere på hverandre både i forhold til snakk, gester og andre kroppslige uttrykk. Det er særlig viktig når partene mangler kjennskap og fortrolighet med hverandres kulturelle bakgrunn og språklige forankring. Ved hjelp av gester og mimikk har de to partene muligheter for å sjekke om den andre parten har forstått utsagnene gjennom den informasjonen de her mottar om hverandre. I slike situasjoner vil de ikke-verbale signalene bli en avgjørende referanse for om det oppnås felles forståelse og meningsdannelse.

Når partene har blikkontakt med hverandre, kan det gi informasjon om forhold i kommunikasjonssituasjonen som ikke formidles verbalt av tolken. Det verbale formidles via øret, men blikket, kroppsholdningen og måten de ulike deltakerne forholder seg til hverandre på, formidler forhold ut over det rent verbale (ibid.). Gjennom endring av blikk, mimikk, gester og kroppsholdninger kan deltakerne gi hverandre signaler om hvorvidt de i det hele tatt er samtale-partnere i en felles kontekst.

Vi ser også at tolken trekker stolen sin nærmere sosialarbeideren, slik at han i større grad plasserer seg midt mellom partene. En slik handling fra tolkens side kan demonstrere at det her dreier seg om en person som har god erfaring med denne type situasjoner. Samtidig vil tolkens fysiske plassering midt mel-

lom de to samtalepartene være i samsvar med de normative forventningene til tolkerollen som blant annet innebærer kravet om nøytralitet. Når tolken plasserer seg midt mellom sosialarbeider og klient, vil han ikke ha direkte blikkontakt med samtalepartene. På den andre siden vil han likevel formidle informasjon og intersubjektivitet. Informasjonen og intersubjektiviteten kommer til uttrykk gjennom det koordinerte samspillet mellom de verbale og ikke-verbale uttrykkene.

I en tolket samtale vil partene i utgangspunktet ikke forstå budskapet som formidles verbalt. Forståelsen av det verbale budskapet er det tolken som har monopol på. Når tolken formidler forståelsen av det verbale budskapet, er det tolken som sitter med nøkkelen til fortolkning og forståelse av hva partene gjensidig oppfatter. Det er også tolken som formidler de verbale utsagn som sjekker hvorvidt budskapet er forstått av sender og mottaker. Den ikke-verbale sjekken på budskapet derimot, forsøker tolkesamtalen å kanalisere gjennom den direkte blikkontakten mellom samtalepartene. Her er det en direkte personlig kontakt mellom samtalepartene som ikke går via tredjeparten. Den ikke-verbale formidlingen er direkte og personlig, noe som gjør at det blir opp til partene selv – og ikke en tredjepart – å oppnå forståelse av hva den andre oppfatter og fortolker.

### *Status og statustilskrivelse*

Et forhold som er av betydning i samtaler med flere enn to personer, er at den fysiske plasseringen må være slik at *alle deltakerne gis en mulighet til å delta i samtalen*. På bakgrunn av at to av deltakerne i den aktuelle konsultasjonssamtalen (situasjon 1), er mindreårige barn, vil den fysiske plasseringen i første rekke gjelde for sosialarbeider, klient og tolk. De mindreårige barna får innvirkning på samtalen uten at de er *godkjente* deltakere på lik linje med de andre. I samtalens forløp er det interessant å se hvordan deres tilstedeværelse får betydning for samtalens forløp. Dette kan illustreres med følgende situasjon fra den aktuelle samtalen:

### **Situasjon 2**

Sosialarbeider åpner samtalen med å spørre klienten om hun mottar kontantstøtte eller ikke. Hun snakker i et rolig tempo, samtidig holder hun blikket på klienten. Tolken formidler budskapet. Klienten gir ikke noe svar på spørsmålet. Istedenfor uttrykker hun at hun ikke forstår hva som står i brevene som hun mottar fra sosialkontoret og trygdekontoret. På samme tid begynner den lille jenta som sitter på stolen å bli urolig. Hun klatrer ned av stolen som hun sitter på, og opp på fanget til klienten som dytter henne irritert ned igjen. Samtidig sier hun noe til datteren med et tonefall som kan tilsi at det er en irettesettelse.

Utsagnet fra klienten resulterer i at jenta løper ut i gangen og begynner å smelle med døren inn til sosialarbeiders kontor. Nok en gang snakker klienten til jenta. Det resulterer i at den lille jenta forsvinner ut på gangen og lar døren stå åpen. Etter denne seansen ser vi ikke mer til henne så lenge samtalen foregår. Døren blir stående åpen under hele samtalen.

Klienten har her deltakerstatus som både mor og klient. Det kan antyde at hun i den aktuelle situasjonen stilles overfor en utfordring om å takle ulike krav. Når klienten sier at hun ikke forstår hva som står i de formelle brevene fra sosialkontoret, befester hun sin status som klient. Kort tid etter endres hennes deltakerstatus fra klientstatus til statusen som mor. Dette statusskiftet kommer til uttrykk som følge av datterens aktiviteter. Når klienten irritert dytter datteren ned på gulvet samtidig som hun irettesetter henne, er det ikke lenger klientstatusen som uttrykkes, men statusen som mor. Klienten er, så lenge aktiviteten med datteren pågår, tatt ut av hovedaktiviteten.

### *Turtaking og samtalebrudd*

Et annet vilkår som er knyttet til samhandlingens organisering, er kravet til turtaking. Det skal sikre at bare den personen som har ordet, skal prate. Hvis alle prater i munnen på hverandre vil samtalen bryte sammen, og det vil bli kommunikasjonskaos. Følgende situasjon kan demonstrere dette forholdet. Bruddet oppstår som følge av at deltakerne ikke tar hensyn til regler for turtaking.

### **Situasjon 3**

Samtalen er en mottakssamtale med fem personer. Deltakerne består av et ektepar, Ali og Latifa, to kvinnelige representanter fra sosialtjenesten; en flyktningkonsulent og en sosialarbeider. I tillegg er det en mannlig tolk. Latifa snakker kun sitt morsmål og er derfor helt avhengig av tolken for å forstå informasjonen. Ali behersker litt norsk og engelsk. Samtalen finner sted i et spiserom/møterom for ansatte, på et sosialkontor.

Latifa henvender seg til tolken når hun stiller sine spørsmål. Ali overser tolken og snakker direkte til den andre parten på en blanding av engelsk og norsk. Det gjelder særlig når han blir opphisset over utsagn i tilknytning til enkelte deler av informasjonen. Et tema han hisser seg opp over, er forhold knyttet til kjøp av tv-apparat. Ali argumenterer sterkt for at det er nødvendig at de får midler fra sosialkontoret som kan dekke en parabolantenne. Det begrunner han med barnas behov for å se tv-programmer hvor det blir snakket deres morsmål, slik at de ikke skal glemme det. Latifa faller ut av kommunikasjonen og blir sittende uforstående til det Ali formidler. Hun prøver å henvende seg til Ali for å få oversatt det som blir sagt, ikke til tolken. Ali vender seg mot henne og gir henne en kort

oversettelse, men glemmer seg raskt igjen og starter på nytt med norsk og engelsk i en eneste strøm av ord. Samtidig begynner sosialarbeideren og flyktningkonsulenten å snakke seg imellom. Ved et par anledninger snakker alle i munnen på hverandre. Tolken sitter passivt og ser ned i bordet eller ut av vinduet når denne situasjonen oppstår. I løpet av samtalen starter tolken ved flere anledninger å formidle Alis utsagn selv om Ali ikke signaliserer at han er ferdig med å snakke.

Den aktuelle samtalen viser flere brudd på regler for turtaking som tidvis fører til kommunikasjonskaos. Ali, sosialarbeider og flyktningkonsulent prater i munnen på hverandre. Tolken starter tidvis formidlingen av Alis utsagn selv om Ali ikke signaliserer at han er ferdig med å snakke. Andre brudd kommer til uttrykk når Ali, sosialarbeider og flyktningkonsulent prater i munnen på hverandre, og samtidig ikke tar hensyn til at Latifa verken forstår engelsk eller norsk. Hun inkluderes ikke i samtalen så lenge dette pågår. Det gjør heller ikke tolken. Han ser ut i luften uten at noen av de andre tar hensyn til hans rolle i situasjonen.

Noe av det samme forholdet kommer til uttrykk i en av de andre konkrete samtalen. Den aktuelle samtalen omfatter en konsultasjonssamtale med tre deltakere: en mannlig tolk, en kvinnelig klient og sosialarbeider. Samtalen foregår på sosialarbeiders kontor.

#### **Situasjon 4**

Klienten prater og prater samtidig som hun ler mens hun prater. Tidvis starter tolken formidlingen av klientens utsagn før hun er ferdig med å snakke. Han formidler også hennes utsagn svært kortfattet i forhold til den tiden klienten bruker for å fortelle om sine problemer. Klienten tar ingen pauser mens tolken snakker, men snakker i munnen på ham.

I denne konkrete situasjonen tar klienten ikke pauser når tolken formidler. Tolken får dermed ikke gjennomført sitt oppdrag i den aktuelle situasjonen. Det endrer noe av det som var utgangspunktet for tolkens tilstedeværelse. I tolkesamtalen skal to samtaleparter som snakker forskjellig språk, via tolken kunne føre en tilnærmet normal samtale. Når tolken ikke får gjennomført den oppgaven han/hun er satt til å gjøre, forsvinner noe av poenget med å tilkalle tolk overhodet. Samtidig bidrar denne hendelsen til at tolkens status i samtalen endres fra status som tolk til status som tilskuer. Det er en trussel mot interaksjonsordenen i tolkesamtalen.

#### *Latter og humor som virkemiddel*

Statusen som klient kan oppleves som nedverdiggende og noe en skammer seg over. Når en eller flere deltakere i en samhandlingssituasjon føler seg truet eller

presset inn i en ikke-ønsket status, kan latter og humor være et virkemiddel for å unngå et entydig stempel. Humor og latter skaper også distanse til egne utsagn og gjør dem flertydige. Videre kan denne type virkemiddel fungere som en form for «gardering» som samtidig representerer footing. Med latter og humor kan klienten ha et ønske om å sikre sine identiteter og relasjoner som følge av sin status som klient, en status som innebærer at den enkelte fratas sin selvidentitet.

Situasjon 4 kan demonstrere dette forholdet når klienten ved flere anledninger ler samtidig som hun prater om sin vanskelige økonomiske situasjon. For klienten kan dette være en måte å presentere seg selv på hvor latteren fungerer som en forsvarsmekanisme for å ufarliggjøre statusen som klient. Med bruk av latter kan klienten gjøre situasjonen flertydig og uklar og dermed unngå et entydig stempel. Samtidig kan bruken av latter løse opp i relasjonen mellom deltakerne. Det kan skape uklare situasjoner og meninger for deltakerne og dermed, som Goffman (1967/2005) sier, forstyrre den glidende utvekslingen som gjør at møtet blir opprettholdt.

En grunn til at jeg har vektlagt fysisk plassering, regler for turtaking og deltakerstatus er knyttet til de primære samtalepartenes sterkt begrensede mulighet for å sjekke verbalt hva som menes, oppfattes og formidles i samtalene. En slik mulighet er, i min studie, først og fremst forbeholdt tolkens formidlerrolle. Et sentralt spørsmål her er hvilke teoretiske implikasjoner det kan få for tolke-samtaler og mer generelt for oversettelse og kommunikasjon mellom språkkulturer som i utgangspunktet er fremmede<sup>13</sup> for hverandre.

## En modellering av samtalesituasjonene

I den teoretiske gjennomgangen presenterte jeg to ulike kommunikasjonsmodeller, henholdsvis den *klassiske* kommunikasjonsmodellen og det som ble betegnet for en *konstruksjonsmodell*. Jeg antydte at den klassiske kommunikasjonsmodellen kan vise seg lite egnet i en analyse av tolkede samtaler. En alternativ modell ble presentert. Som et utgangspunkt for en drøfting av teoretiske implikasjoner, vil jeg ta for meg konstruksjonsmodellen og forsøke å vise hvorfor jeg anser denne modellen som best egnet i min studie av tolkesamtaler. Hensikten her er å se om modellen dekkes av de konklusjoner jeg trekker avslutningsvis.

Konstruksjonsmodellen viser hvordan deltakerne er plassert. Videre markerer den at de hver især har et særegent kulturelt og sosialt utgangspunkt. Den sosiale bakgrunnen er knyttet til faktorer som lønns- og arbeidsforhold, levekår, familiesituasjon m.m. Jeg har ikke kartlagt systematisk de ulike faktorene som kan inngå i den sosiale bakgrunnen. Sosial bakgrunn har kun vært et bakteppe som viser at det er snakk om denne type ulikhet mellom deltakerne.

Kulturell bakgrunn er først og fremst knyttet til nasjonale/etniske og språklige forskjeller. Sosialarbeider og klient tilhører i utgangspunktet forskjellige kulturer, både språklig og nasjonalt/etnisk. Det nødvendiggjør bruk av tolk i samtalesituasjonene. Tolken på sin side har i min empiri sitt utgangspunkt i en annen nasjonal/etnisk og språklig forankring enn sosialarbeideren. Denne forankringen kan være, og er i de fleste tilfeller i min empiri, felles med klienten i den grad de begge har sitt opphav i samme nasjonale/etniske og språklige fellesskap. På den andre siden har tolken i varierende utstrekning også et språklig og nasjonalt/kulturelt fellesskap med sosialarbeideren som kan variere alt etter hvor integrert tolken er i vertslandets nasjonale/etniske og språklige fellesskap.

En klassisk oppfatning av kommunikasjon tar som vist utgangspunkt i at samtalen kun består av to parter, en sender og en mottaker. Prosessen består i at partene bytter på å sende og motta budskap. Meningsinnholdet i budskapet utveksles gjennom koding, dekoding og eventuelt rekoding. I en slik modell er det de verbale ytringene som er bærere av budskapet. Deltakerne blir kun betraktet som passive sendere og/eller mottakere.

Grunnen til at konstruksjonsmodellen, etter mitt syn, er bedre egnet til å fange opp forhold i tolkesamtalen, er knyttet til flere forhold. For det første har tolkesamtalen flere enn to deltakere fordi alle samtalene i de konkrete observasjonsstudiene har tolk. Det er et vesentlig aspekt å få inn.

Et annet viktig aspekt er at sosialarbeider og klient har ulik språklig og kulturell bakgrunn. Det kan føre til store kommunikasjonsproblemer eller det kan bidra til at samtalepartene overhodet ikke forstår ytringene til hverandre. Her blir tolken et avgjørende moment. Han/hun må ivareta både sender- og mottakerfunksjonen i samtalene. I tolkesamtalen skal samme budskap først kodes og dekodes mellom en deltaker og tolken. Deretter skal budskapet rekodes og dekodes mellom den/de andre deltakerne og tolken.

Tolkereglene, slik de er fremstilt i denne studien, ser ut til å bygge på en slik oppfatning av en tolket samtale. De skal sikre en mest mulig presis og entydig koding, dekoding og rekoding av budskapet mellom deltakerne det formidles mellom. Verbale ytringer som er kodet av sender, skal dekodes og så rekodes for å viderefremidles til den endelige mottaker som for sin del foretar en dekoding.

I en tradisjonell kommunikasjonsmodell vil tolkens fremste oppgave og ansvar være knyttet til verbal formidling av utsagn. Et første avgjørende spørsmål blir om tolken skal og eventuelt makter å kompensere for de sosiale og kulturelle ulikhetene knyttet til de verbale ytringene. Kan tolken gjennom en modell av koding, dekoding og rekoding formidle over barrierene som er mellom deltakerne, bygget på deres sosiale og språklig/kulturelle forskjeller? Eller er det umulig å gjennomføre et slikt kodings-/dekodings-/rekodingsarbeid uten å måtte støtte seg til andre aspekter ved samhandlingssituasjonen? Det er

aspekter ved samhandlingen som kan bidra til at det oppnås fortrolighet og tillit, slik at partene får oppfylt sine interesser og behov. Innebærer det at andre nødvendige elementer i samtalesituasjonen enn kodings-/dekodings-/rekodingsarbeid utnyttes for å redusere usikkerhet i kommunikasjonssituasjonen – og for å bygge tillit og fortrolighet, slik at deltakerne gis større mulighet til å forstå og oppfatte budskapet gjennom sin faktiske deltakelse i samtalen?

Et ytterligere kompliserende moment er at tolken selv har en kulturell og sosial bakgrunn som avviker fra de andre deltakerne. Et større eller mindre språklig, kulturelt, geografisk og nasjonalt fellesskap kan være til stede i forhold til klienten. I den grad dette er tilfellet, vil det være mulighet for «skjebne»-fellesskap mellom klient og tolk. Hvordan tolken håndterer det, vil bl.a. være avhengig av kompetansen og kunnskapen tolken har til nettopp å møte et slikt «skjebne»-fellesskap med en tolkeprofesjonell distanse. Tolkens egen bakgrunn og kompetanse kan bli avgjørende for om tolken er i stand til å ta noe ansvar i en slik sammenheng.

Poenget er at vi gjennom konstruksjonsmodellen skal kunne se at sosial og kulturell bakgrunn er viktig i en modell for en tolket samtale. Ved å gå inn i en analyse og diskusjon av hva som skjer i samtalesituasjonen, vil det være mulig å få belyst nærmere hvilke handlinger den ulike sosiale og kulturelle bakgrunnen uttrykker seg gjennom. Hensikten i artikkelen har vært å få frem at flere aspekter enn de verbale sender-/mottakeruttrykkene og deres koding, dekoding og rekoding er i kommunikasjonen. Den fysiske blikkontakten, plassering, turtaking, mimikk etc. uttrykker ulik sosial og kulturell bakgrunn som er meningsbærende, og som mening tolkes på bakgrunn av. Tolkens evne, mulighet og anledning til å opptre som «fasilitator» i en slik situasjon er ikke klar og entydig. I situasjonen er dynamiske prosesser, dilemmaer og hendelser stadige utfordringer for deltakerne i deres forsøk på å håndtere samtalen. Det er noe av det som jeg har forsøkt å demonstrere i denne artikkelen. Statiske bilder av samtalesituasjoner utfordres av de empiriske presentasjonene og beskrivelsene av ulike hendelsesforløp som er trukket frem her. Konsekvensene det har for teorier og modeller av kommunikasjon generelt, og tolkemedierte samtaler spesielt, skal jeg gå nærmere inn på nedenfor.

## **Teoretiske implikasjoner**

Felles referanserammer gir oss en mulighet for å bygge opp felles forståelse omkring en bestemt situasjon. Dermed vil deltakerne kunne oppfatte saker og ting på en slik måte at de blir fortrolige med situasjonen de befinner seg i. Videre er dette noe deltakerne deler med hverandre. Det vil være et behov for å avdekke hvilke regler for samhandling som de forskjellige deltakerne deler. I



tolkesamtaler er det viktige regler (tolkereglene) når det gjelder samtalsbestemte organisering. Det er regler som er bestemt i forkant av samtalen. I tillegg vil kjennskapet til institusjonelle rammer (og roller) også være et vesentlig moment her. Tolkeregler og institusjonelle/profesjonelle rammer bidrar til at det skapes en institusjonell orden som skal sørge for at visse regler og normer følges som forebygging mot f.eks. kommunikasjonskaos.

Når det i en samtalsituasjon oppstår kommunikasjonskaos, slik jeg har demonstrert, vil det som oftest være knyttet til at deltakerne ikke tar tilstrekkelig hensyn til samtalsorganisering, som blant annet har formulerte regler for turtaking. Én forklaring på deltakernes manglende hensyntaking til regler for turtaking, kan være en slags «kamp om ordet». For deltakerne kan «kampen om ordet» være en forklaring på et mulig kommunikasjonskaos. Deltakernes engasjement og medvirkning i samtalen kan antydes gjennom den grad av oppmerksomhet og motivasjon deltakerne viser i forhold til å ta ordet. Samtidig kan drivkraften og motivasjonen til å ta ordet tolkes som et ønske om delaktighet i samtalen. Et annet motiv kan være knyttet til muligheten «ordet» gir til å oppnå status og makt i samtalen. Kampen om ordet kan ut fra et slikt perspektiv være et uttrykk for delaktighet og engasjement. Samtidig kan det være et tegn på at deltakerne ønsker å dominere samtalen for å få realisert sine hensikter og interesser. Dermed kan en hevde at håndteringen av orden blir dobbel. Det blir på den ene siden en måte å uttrykke delaktighet med tilsvarende reduksjon av risiko for at meddelelser og budskap ikke når frem. Det gir én mulighet for å sjekke at samtalen gir deltakerne noe.

På den andre siden stilles det bestemte krav til organiseringen av samtalen. De kravene er nødvendige for å unngå at alles «kamp om ordet» bryter ut i kaos. Slik sett er håndteringen av orden en betingelse for etablering og vedlikehold av en samtale som samtale. Samtidig vil det være naturlig at noen har posisjon og autoritet til å regulere turtakingen.

For å få frem noen aspekter ved kommunikasjons situasjonen som går ut over den tradisjonelle kommunikasjonsmodellen, har jeg forsøkt å bruke noen av begrepene til Goffmann. Det dreier seg først og fremst om aspektene som støtter opp under og/eller utdyper de verbale utsagnene, spesielt nødvendigheten av *blikket* som et viktig organiserende prinsipp.

For å kunne presisere konteksten har det vært viktig å få begrepsfestet de institusjonelle/profesjonelle rammene omkring samtalen (fysiske organiseringen av samtalen). Samtidig har en begrepsfesting av rammene vært vesentlig med tanke på betydningen rammene har for anerkjennelse og bekreftelse på hvem som er *med* i samtalen. Her dreier det seg ikke bare om hvem som er med i form av rent fysisk tilstedeværelse. Like viktig er det at rammene gir mulighet for en kontinuerlig sjekk på hvem som er *med* i betydningen av å være sam-

handlingspart. Sagt på en annen måte, det er ikke bare en rent formell anerkjennelse av deltakerne som samtalepartnere. Rammene legger også til rette for en kontinuerlig forsikring om at deltakerne også *faktisk* er med i samtalen. Det blir avgjørende ved bruk av tolk fordi deltakerne ikke selv kan sjekke om de verbale ytringene gir tilfredsstillende svar på om deltakerne er *med* i samtalen. Tolkens verbale formidling gir ikke tilstrekkelig informasjon om den andres faktiske delaktighet. Selve håndteringen av de institusjonelle/profesjonelle rammene skal være med å sørge for at deltakerne faktisk er med i samtalen og en bekreftelse for deltakerne på at så faktisk er tilfellet.

Det kan synes som om en tolket samtale, ifølge situasjonene i min studie, gjennomgående er preget av ren informasjonsutveksling. Samtidig vil deltakerne forsøke å forstå hva de respektive har ytret. I situasjoner hvor det er liten mulighet til verbalt å sjekke om det de oppfatter de andre deltakerne ytret var det de virkelig mente, kan det være en utfordring å etablere en «felles» forståelse. I situasjoner hvor det er store avvik mellom de enkelte deltakernes situasjonsdefinisjoner, kan det bli en særlig utfordring for de involverte deltakerne å komme frem til en «felles» situasjonsdefinisjon. På den andre siden kan det stilles spørsmål ved hvor avhengige vi egentlig er av at alle situasjonsdeltakerne har den samme situasjonsdefinisjonen. Hvor presist lik må definisjonen egentlig være? En kan f.eks. tenke seg at noen må akseptere en annen part sin definisjon for at relasjonen overhodet skal fungere. I tilfelle det er det sistnevnte som gjelder, er det da slik at «noen» tar over den andres definisjon? Er det mulig å tenke seg situasjoner og samhandling med flere og til dels ulike situasjonsdefinisjoner? Hvilken rolle får tolken i en situasjon hvor det er divergerende situasjonsforståelser?

Noe av det viktigste ved alle aspektene ved kommunikasjon som er nevnt over, er hvordan oppmerksomheten uttrykker at deltakerne er med i samtalen. Uttrykket for delaktighet gir en pekepinn om at *informasjonen* når frem. Det kan også være en indikasjon på at budskapet blir forstått. I hvilken grad deltakerne er *innforstått* med hva som er oppfatningene hos de respektive, kreves en form for sjekking av at innholdet er formidlet. Om deltakerne i tillegg vil utfordre den informasjonen som formidles, vil det stilles ytterligere krav til gyldigheten av utsagn, innforståthet etc.

## Noter

1 Tittelen er hentet fra filmen med samme navn som hadde premiere i 2003, regisert av Sofia Coppola.

2 Min studie av tolkesamtaler i sosialtjenesten impliserer ikke nødvendigvis at tolkesamtaler i sosialtjenesten er noen særegen arena når det gjelder tolkens oppgaver og yrkesetikk. Kravene som rettes til tolkens oppgaver og yrkesetikk kan godt være uavhengige av hvilke arenaer tolkingen foregår på. På den andre siden kan det ikke utelukkes at ulike faktorer påvirker tolkens arbeidssituasjon. Dette kan være fysisk plassering, personlige forhold hos deltakerne, manglende kunnskap i bruk av tolk hos tolkebruker m.m. Disse kan være til stede i ulik grad (Skaaden, 2001). Dette kan medføre utfordringer og dilemma for utøvelsen av tolkerollen på tross av felles tolkeetiske regler.

3 Wadensjö (1992) har anvendt Erving Goffman sin samhandlingsmodell i sine analyser av tolkede institusjonelle samtaler.

4 Retningslinjer for god tolkeskikk er utarbeidet i 1997 av en arbeidsgruppe oppnevnt av Kommunal- og regionaldepartementet (KRD, den gang KAD). Arbeidsgruppen i 1997 bestod av representanter fra Kommunal- og arbeidsdepartementet, Norsk tolkeforbund, Universitetet i Oslo og Utlendingsdirektoratet (UDI).

5 Det er her tale om «idealmodeller», og ikke nødvendigvis konkrete modeller som deltakerne bruker i bestemte sammenhenger.

6 Rørmetaforen som modell for kommunikasjon er utviklet av Reddy (1979).

7 Modellen er bearbeidet og utvidet ut fra en tilsvarende modell presentert i *Nordisk sosialt arbeid* (Ørving, 1996).

8 I en vanlig klientsamtale er det som regel bare to personer; sosialarbeider og klient.

9 I analyser av interaksjonsorden gjør Goffman ([1959] 1992) et skille mellom språk og snakk («talk»). Språk betraktes som en formelt system, bestående av tegn og regler. Snakk er i større grad knyttet til *konteksten* som utsagn og gester foregår innenfor. Ved å bruke betegnelsen «verbal konversasjon» i motsetning til «tale» (speech), understreker Goffman at mening ikke kan fortolkes eller sees isolert fra kontekst. Mening må fortolkes i en sekvens av flere utsagn.

10 Album (1995: 258) viser i den sammenhengen til at Hymes (1983) var tidligere ute enn Goffman med å avgrense direkte kommunikasjon som et eget emne i samfunnsvitenskapen.

11 Modellen vil også være uegnet hvis konteksten i ensamtale er av avgjørende betydning for meningsdannelse i kommunikasjonssituasjonen.

12 Samtalens type er til enhver tid avhengig av samtalens fokus. Det kan være mottakssamtaler med nye brukere, samtaler i forbindelse med iverksetting av tiltaksarbeid, kortere samtaler på offentlige servicekontor, telefonsamtaler, trekantsamtaler med samarbeidspartnere m.m. Klientsamtaler fungerer som en samlebetegnelse på alle typer samtaler der det er klienter til stede. Jeg har gjort et analytisk skille mellom mottakssamtaler og konsultasjonssamtaler.

13 Med «fremmed» forstås her at deltakerne har et motsvarende behov for oversettelse som gjelder de tolkesamtaler jeg har tatt for meg.

## Referanser

- Album, D. (1995) 'Hvordan går det med Goffman og Garfinkel? Teorier om samhandling ansikt til ansikt', *Sosiologisk tidsskrift* 3: 247–259.
- Andenæs, K. (2000) *Kommunikasjon og rettsikkerhet. Utlendings og språklige minoriteters møte med politi og domstoler*. Oslo: Unipub.
- Angelelli, C. (2003) 'The Visible Collaborator: Interpreter Intervention in Doctor/Patient Encounters', i M. Metzger et al. (red) *From Topic Boundaries to Omission: New Research on Interpretation* (s. 3–25). Washington DC: Gallaudet University Press.
- Englund Dimitrova, B. (c1991) *När två samtalar genom en tredje: Interaktion och icke-verbal kommunikation i medicinska möten med tolk*. Stockholm: Stockholms Universitet, Centrum for tvåspråkighetsforskning.
- Falck, S. (1987) *Rett tolk? En undersøkelse av tolker, språk, rettsikkerhetsproblem og rollekonflikter innen politi og domstoler*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Gentile, A., Ozolins, U. et al. (1996) *Liason Interpreting: A Handbook*. Melbourne, Carlton South Vic: Melbourne University Press.
- Goffman, E. (1967/2005) *Interaction Ritual. Essay on Face to Face Behaviour*. New Jersey: Transaction Publishers.
- Goffman, E. (1981) *Forms of Talk*. Oxford og London: Basil Blackwell.
- Goffman, E. (1983) 'The Interaction Order', *American Sociological Review* 48: 1–17.
- Goffman, E. (1959/1992) *Vårt rollespill til daglig: En studie i hverdagslivets dramatik*. Oslo: Pax.
- Hale, S.B. (2004) *Discourse of Court Interpreting: Discourse Practices of the Law, the Witness, and the Interpreter*. Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Hymes, D. (1983) *Essays in the History of Linguistic Anthropology*. Amsterdam: John Benjamins.
- Lakoff, G. og Johnson, M. (2003) *Metaphors we live by*. Chicago: University of Chicago Press.
- Nilsen, A.B. (2005) *Flerspråklig kommunikasjon i rettssalen. En kassustudie av en flerspråklig rettsforhandling*. Doktoravhandling, Det humanistiske fakultet, Universitetet i Oslo.
- Norgesnettrådet (1999) *Utredning om tolkeutdanning i Norge*.
- Berger, L.P. og Luckman, T. (1966/2000) *Den samfunns-skapte virkelighet*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Carr, S., Roberts, R.P., Dufour, A. og Steyn, D. (1997) *The Critical Link: Interpreters in the Community*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- Davidson, B. (2001) 'Questions in Cross-Linguistic Medical Encounters: The Role of the Hospital Interpreter', *Anthropological Quarterly* 74: 170–178.
- Dhahir, O. (2004) *Tolkens dilemma*. Doktoravhandling, Institut for Sprog og Kommunikation, Syddansk Universitet, Odense.
- Reddy, M. (1979) 'The Conduit Metaphor' i I.A. Ortony (red) *Metaphor and Thought* (s. 284–324). Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Retningslinjer for god tolkeskikk* (1997). URL (Innhentet 20. august 2007): [http://www.tolkeportalen.no/tolkeportalen/templates/CommonPage\\_\\_\\_7169.aspx](http://www.tolkeportalen.no/tolkeportalen/templates/CommonPage___7169.aspx)
- Rommetveit, R. (1972) *Språk, tanke og kommunikasjon: Ei innføring i språk, psykologi og psykologivistikk*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Roy, C. (1990) i Roberts, P.R. (1997) *Community Interpreting 'Today and Tomorrow'* S. Carr. og R. Roberts. et al. (red). *The Critical Link: Interpreters in the Community* (s. 7–25). Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- Roy, C. (1990/2000) *Interpreting as a Discourse Process*. New York: Oxford University Press.
- Skaaden, H. (2001) 'Etikk og epiteter på tolkefeltet' i A. Golden og H. Uri (red) *Andrespråk, tospråkighet, norsk: Festskrift til Anne Hvenekilde* (s. 164–178). Oslo: Unipub.
- Wadensjö, C. (1998) *Interpreting as Interaction*. London og New York: Longman.
- Ørvig, K. (1996) 'Fortolkende sosiologi som tilnærming i sosialt arbeid', *Nordisk sosialt arbeid* 16: 164–172.
- Ørvig, K. (2007) *Tolken som redskap eller kulturinformant? En samhandlingsstudie av tolkede klientsamtaler i sosialtjenesten*. Doktoravhandling, Det samfunnsvitenskapelige fakultet, Universitetet i Tromsø.