

30. august 2016

# Sluttrapport

Skjermtolking – når tolken er et annet sted

Jessica Pedersen Belisle Hansen  
Hanne Maritsdatter Løfsnes

 **TOLKESENTRALEN**  
Oslo universitetssykehus  
Akershus universitetssykehus  
Sunnaas sykehus

 **Oslo universitetssykehus**

## Innhold

Innledning .....	2
Skjermtolking – når tolken er et annet sted .....	2
Gjennomføringen av prosjektet.....	2
Hvordan kan vi sikre god kommunikasjon ved økt bruk av skjermtolking? .....	3
Oppsummering av anbefalinger til tiltak .....	5
Oversikt over sluttrapporten .....	6
Diskusjon .....	6
Forslag til tiltak.....	8
1 Strategi for god kommunikasjon i tolkede møter i offentlig sektor .....	8
2 Utrede mulige modeller for utviklings- og kompetansesenter.....	9
3 Tverrsektorielt samarbeid og samling av erfaringer .....	10
4 Implementering av teknologi.....	10
5 Dokumentere, systematisere og bygge på eksisterende kunnskap om fjerntolking.....	10
5.1 Utarbeide veileder for bruk av fjerntolking i offentlig sektor.....	11
5.2 Opplæring .....	11
5.3 Forskning.....	12
Litteraturliste: .....	13

## Innledning

### Skjermtolking – når tolken er et annet sted

*Siden tolking er ett potensielt bruksområde blant mange, er det viktig at vi tidlig fremmer tolkefaglige og etiske aspekter og behov knyttet til teknologien som er i ferd med å anskaffes og tas i bruk. Det kan være avgjørende at vi kommer inn tidlig med tolkefaglig involvering og bevisstgjøring ved strategiarbeid, anskaffelsesprosesser og utvikling av teknologi som skal tas i bruk innen andre områder.*

Prosjektskisse 2014

NOU 2014:8 «Tolking i offentlig sektor – et spørsmål om rettssikkerhet og likeverd» (2014) fremhever flere områder som Tolkesentralen ønsket å bidra til å belyse nærmere gjennom FoU-prosjektet «Skjermtolking – når tolken er et annet sted». Siden 2012, altså før NOU-en kom, har Tolkesentralen operert med et mål om at 40% av tolkeoppdragene i Tolkesentralen skulle dekkes ved skjermtolking i 2018. Dette målet samsvarer godt med målet fra NOU-en om at halvparten av alle tolkeoppdrag i offentlig sektor bør dekkes med skjermtolking i 2023 (NOU 2014:8, 2014:152). Selv om måltallene for skjermtolking settes høyt, vet vi enda lite om fenomenet skjermtolking og kommunikasjonen i skjermtolkede samtaler. Dette anerkjennes i NOU-en: «Det er mange ubesvarte spørsmål om hvordan teknikken og avstanden ved fjermtolking påvirker tolkingens kvalitet. Her er det behov for mer forskning» (NOU 2014:8, 2014:160). Målet med dette FoU-prosjektet var derfor å kartlegge økonomiske, teknologiske og kommunikative aspekter ved bruk av skjermtolking i pasientsamtaler med vekt på overføringsverdi til andre områder i offentlig sektor. Prosjektet har lagt spesiell vekt på kommunikasjonssituasjonen og hvordan de andre forholdene påvirker denne.

Prosjektet mottok økonomisk støtte fra Integrerings- og mangfoldsdirektoratet i november 2014. Prosjektet har blitt gjennomført i perioden januar 2015 til august 2016.

### Gjennomføringen av prosjektet

Prosjektet «Skjermtolking – når tolken er et annet sted» er gjennomført av Tolkesentralen ved Oslo universitetssykehus. Prosjektet har mottatt støtte fra Integrerings- og mangfoldsdirektoratet, som er hovedbidragsyter ved siden av Oslo universitetssykehus. Prosjektleder i prosjektet er tolkefaglig rådgiver i Tolkesentralen, Jessica P. B. Hansen. Prosjektansvarlig i prosjektet er seksjonsleder for Tolkesentralen, Hanne M. Løfsnes. Prosjekteier var inntil mai 2016 viseadministrerende direktør ved Oslo universitetssykehus, Tove Strand, og etter hennes overgang til pensjon, Hege Linnestad, seksjonsleder ved Likeverdig helsetjeneste i Oslo universitetssykehus.

Prosjektet har samarbeidet faglig med Høgskolen i Oslo og Akershus ved professor Hanne Skaaden. Prosjektet har avholdt samarbeidsmøter regelmessig med Høgskolen i Oslo og Akershus ved professor Hanne Skaaden og Integrerings- og mangfoldsdirektoratet ved Leonardo Doria de Souza.

Produktene i prosjektet er «Kunnskapsoppsummering. Skjermtolking – når tolken er et annet sted» (Hansen, 2015), den teknologiske rapporten «Skjermtolking – et spørsmål om organisering eller teknologi?» (Løfsnes, Buzungu, Buzungu og Hansen, 2016), masteroppgaven «Interpreting at a distance. A comparative analysis of turn-taking in video remote interpreting and on-site interpreting» (Hansen, 2016), en økonomisk rapport, en midtveisrapport og en sluttrapport. Den

Økonomiske rapporten blir ikke levert innen sluttrapporten leveres, men skal leveres 1. oktober 2016. Slik sett får sluttrapporten en faglig hovedvekt, mens den økonomiske rapporten vil drøfte sluttrapporten i lys av funnene fra den økonomiske rapporten.

I tillegg til rollene beskrevet over, har flere bidratt til gjennomføringen av prosjektet. Gordana Ilić Holen har bidratt gjennom sitt arbeid i Tolkesentralen i prosjektets tidlige faser. Hilde Fiva Buzungu har bidratt i gjennomføring, dokumentasjon og nedtegnelse av den teknologiske rapporten. Valéry Buzungu ved KPMG har bidratt i gjennomføring og nedtegnelse av den teknologiske rapporten. Prosjektet hadde ikke latt seg gjennomføre uten det faglige samarbeidet med Hanne Skaaden ved Høgskolen i Oslo og Akershus, støtten og samarbeidet med Integrerings- og mangfoldsdirektoratet, støtte og handlingsrom fra Oslo universitetssykehus og det faglige og administrative samarbeidet med Akershus universitetssykehus og Sunnaas sykehus. Prosjektet er dessuten takknemlig for imøtekommenheten fra andre virksomheter i offentlig sektor og tolketjenester, innsatsen til tolkene i eksperimentene, samt for den uvurderlige innsatsen fra alle informantene som ikke kan nevnes ved navn.

Mens prosjektet har vært under gjennomføring, har bruken av skjermtolking til å yte tolketjenester i offentlig sektor økt hos flere aktører. Salita meldte etter at den teknologiske rapporten var levert, om at de leverte ca. 200 oppdrag årlig som skjermtolking. Etter at den teknologiske rapporten var levert, lærte prosjektet også at UDI hadde økt bruken av skjermtolking. Innen utgangen av mai 2016 hadde UDI over 2000 skjermtolkede oppdrag (personlig korrespondanse med Lena Grønland, UDI). Tolkesentralen er pr. 1. september 2016 oppe i 155 oppdrag (personlig korrespondanse med Hanne Løfsnes, Tolkesentralen).

Tolkesentralen og høgskolen har siden 2014 samarbeidet faglig om tematikken skjermtolking og om fjerntolking som sådan. Prosjektet «Skjermtolking – når tolken er et annet sted» har blitt en arena for ytterligere faglig samarbeid mellom Tolkesentralen og Høgskolen i Oslo og Akershus. Dette samarbeidet har styrket den faglige utviklingen av feltet og har bidratt til å samle og systematisere kunnskap om skjermtolking. Samarbeidet har blitt utvidet fra først å gjelde faglige bidrag i hverandres fora, til også å omhandle samarbeid om faglige arrangement hos andre aktører i offentlig sektor. Prosjektet har bidratt til å skaffe ny kunnskap om skjermtolking i offentlig sektor og også til å avdekke behov knyttet til den videre utviklingen av fagfeltet og organisering av tolking i offentlig sektor. Forslagene til tiltak som presenteres under, er drøftet med professor Hanne Skaaden ved Høgskolen i Oslo og Akershus.

### Hvordan kan vi sikre god kommunikasjon ved økt bruk av skjermtolking?

«Utvalgets oppfatning er at en hovedmålsetting må være at tolking i offentlig sektor skal bidra til å sikre rettssikkerhet og likeverd. En naturlig følge av dette er at offentlige myndigheter bruker kvalifiserte tolker til å møte samfunnets behov for tolketjenester. Tolking må sees som en integrert del av oppgaveløsningen i sektorene.»

(NOU 2014:8, 2014: 13)

Mens det vil være av vesentlig betydning å sikre god organisering av oppdragene i offentlig sektor, er ikke god organisering av bestillinger og oppdrag nok i seg selv. For at fjerntolking skal kunne bidra til å sikre god kommunikasjon i offentlig sektor, må også den faglige oppfølgingen av tolker og tolkebrukere styrkes. Implementering av teknologi og tjenesteinnovasjon krever forankring på flere

nivåer i organisasjonene der teknologien skal tas i bruk. Det å øke bruken av skjermtolking i offentlig sektor på en måte som samtidig kan ivareta et overordnet mål om god kommunikasjon, bør derfor gjøres gjennom en helhetlig tilnærming til tolking som en del av oppgaveløsingen i offentlig sektor og forslagene til tiltak er utformet med dette som formål. I dette kapitlet av rapporten presenteres funn i prosjektet sett i sammenheng med forslag til tiltak. En komplett oversikt over forslagene til tiltak foreligger i neste kapittel.

Det faglige samarbeidet mellom Høgskolen i Oslo og Akershus og Tolkesentralen har bidratt positivt til videreutviklingen av skjermtolking som fag. Økt samarbeid mellom ulike sektorer kan bidra til en videre positiv utvikling og gi økt kunnskap om tolking og skjermtolking. Mens noen aktører i offentlig sektor enda har utført få møter med skjermtolking, har noen hatt en massiv økning i bruk av skjermtolking på kort tid. Prosjektet har avdekket at det allerede eksisterer mye kunnskap, og mange erfaringer er gjort. Gjennom å utvikle en strategi for god kommunikasjon i tolkede møter i offentlig sektor, å etablere et tverrsektorielt samarbeid og samling av erfaringer, å gjennomføre opplæringstiltak og å dokumentere, systematisere og bygge på eksisterende kunnskap, vil offentlig sektor kunne sette som mål å sikre god kommunikasjon og økt bruk av skjermtolking.

Prosjektet har funnet at et bredt spekter av teknologi kan brukes til skjermtolking. I eksperimenter utført i prosjektet (Løfsnes, Buzungu, Buzungu og Hansen, 2016) viste det seg at internettilgangen var av stor betydning for antall problemer som oppsto i samtalen og at skjermstørrelsen både hos tolkebrukere og hos tolk kunne påvirke tolkingen. Spesielt tolkens turtaking ble påvirket. Eksperimentene forutsatte gode lys- og lydforhold og avgrensede omgivelser (Løfsnes, Buzungu, Buzungu og Hansen, 2016). Den teknologiske representasjonen av tolken på den andre siden av teknologien (eksempelvis om tolken fremstilles på skjermen med et overopplyst ansikt eller kun som et stort hode, eller om tolken forsvinner bak tolkebrukerens self-view) kunne også påvirke tolkebrukerens tillit til tolken og tolkens profesjonalitet (Løfsnes et al., 2016). Det er derfor vesentlig at alle parter har god kjennskap til teknologien og kan foreta nødvendige justeringer underveis. Foreløpig virker partene tilbakeholdne med å kommunisere med hverandre om slike problemer og mulige justeringer når de oppstår (Løfsnes et al., 2016). Skjermtolking handler ikke bare om implementeringen av teknologi, men om hvordan teknologien faktisk brukes. Prosjektet ser for seg at en veileder for bruk av fjerntolking i offentlig sektor, styrket opplæring av tolker og tolkebrukere og tilrådninger for implementering av ny teknologi til bruk av skjermtolking, vil kunne bidra til at skjermtolking benyttes i større grad, samtidig som et overordnet mål om god kommunikasjon kan ivaretas.

Prosjekter som har brukt videoteknologi til å utføre andre kommunikative aktiviteter, påpeker flere forskjeller mellom det å møtes ansikt til ansikt og det å møtes via teknologi. De beskriver hvordan videomøter krever noe annet av deltakerne i form av møtestruktur og oppmerksomhet, og de opplever at noe kan bli borte i kommunikasjonen. I undersøkelsen av autentiske skjermtolkede samtaler viste det seg at deltakerne brukte den visuelle tilgangen til hverandre mindre og på en annen måte enn forventet. Samtidig viste analysen at ikke alle non-verbale uttrykk ble oppfattet på andre siden av teknologien (Hansen, 2016). Analysen av autentiske samtaler har vist at offentlige ansatte kan legge til rette for tolkingen ved å legge inn pauser i egen talestrøm (Hansen, 2016). Slik unngikk deltakerne i kommunikasjonen en del problemer knyttet til turtaking som beskrives i andre studier og rapporter. Prosjektet ser at en veileder for ansatte i offentlig sektor og styrket opplæring av tolkebrukere og tolker vil kunne bidra til å sikre god kommunikasjon via skjermtolking og et godt vurderingsgrunnlag for hvilke samtaler som egner seg til skjermtolking og ikke.

Mens teknologien ikke nødvendigvis fører til en vesentlig endring av saksbehandlerens kjerneoppgaver, mens det kan tenkes at teknologien medfører en endring av tolkens kjerneoppgaver

(Buzungu, 2014:52). Dette er enda i liten grad belyst. Tolken må forholde seg til flere forskjellige teknologiske løsninger hos ulike aktører i offentlig sektor. I flere tilfeller er det heller ikke tatt høyde for at teknologien skal benyttes til tolking ved anskaffelse av utstyr og utforming av lokaler (Løfsnes et al., 2016). En tilråding for implementering av ny teknologi, veiledere for tolkebrukere og tolker, samt styrket opplæring av ansatte i offentlig sektor og tolker vil kunne bidra til bedre forhold for tolken å utføre sin oppgave i situasjonen.

Prosjektet har avdekket at ulike instanser i offentlig sektor har ulike erfaringer med hva skjermtolking egentlig innebærer. De ulike kommunikasjonsituasjonene krever ulik tilrettelegging for å sikre god kommunikasjon, og de krever ulik kompetanse og ferdigheter hos både tolker og ansatte i offentlig sektor. Telefontolking kan ikke utelukkes som kommunikasjonsform. Prosjektet finner det sannsynlig at en del av tiltakene som er utformet for skjermtolking vil kunne bidra til bedre kommunikasjon via telefontolking også. For å få en bedre oversikt over omfanget av fjerntolking, både telefon- og skjermtolking, i offentlig sektor, foreslår prosjektet at det utarbeides en strategi for god kommunikasjon i tolkede møter i offentlig sektor, ulike modeller for utviklings- og kompetansesenter utredes, og at det etableres et tverrsektorielt samarbeid. Gjennom et bedret samarbeid om tolking i offentlig sektor, vil det også kunne avdekkes hvilke behov offentlig sektor har knyttet til et regionalt eller nasjonalt utviklings- og kompetansesentra og eventuelle fellestjenester som kan utføres ved senteret.

Det er enda mye vi ikke vet om kommunikasjon via teknologi, og prosjektet anbefaler at det i tillegg til å systematisere og dokumentere erfaringene fra offentlig sektor, prioriteres å generere ny kunnskap gjennom forskning.

### Oppsummering av anbefalinger til tiltak

Her presenteres prosjektets anbefalinger til tiltak. En mer utførlig formulering av forslagene og utdypninger foreligger i kapittelet «Forslag til tiltak» (s. 8).

1. *Strategi for god kommunikasjon i tolkede møter i offentlig sektor:* Prosjektet anbefaler at det nedsettes en tverretattlig arbeidsgruppe som skal utarbeide et forslag til felles strategi for «God kommunikasjon i tolkede møter i offentlig sektor». Forslag til deltakere: IMDi, HiOA, UDI, Tolkesentralen og andre sentrale aktører på feltet.
2. *Utredning mulige modeller for utviklings- og kompetansesenter:* Prosjektet anbefaler at det utredes ulike modeller for hvordan et nasjonalt eller regionalt utviklings- og kompetansesenter for fjerntolking bør organiseres og drives. Kompetansesenteret må ha sterke bånd både til fagmiljøet i IMDi og til et driftsmiljø.
3. *Tverrsektorielt samarbeid og samling av erfaringer:* Prosjektet anbefaler at det etableres et tverrsektorielt samarbeid for å utveksle erfaringer og samarbeide om å ta i bruk og tilrettelegge for skjermtolking i offentlig sektor.
4. *Implementering av teknologi:* Prosjektet anbefaler at det utarbeides tilrådninger for implementering av teknologi til bruk av skjermtolking.
5. *Dokumentere, systematisere og bygge på eksisterende kunnskap om fjerntolking:* Prosjektet anbefaler at det iverksettes tiltak for å dokumentere, systematisere og bygge på eksisterende kunnskap om fjerntolking gjennom utarbeidelse av en veileder for bruk av fjerntolking i offentlig sektor, gjennom utvikling av opplæringsopplegg for tolker og ansatte i offentlig sektor og gjennom videre forskning.
  - 1) *Utarbeide veileder for bruk av fjerntolking i offentlig sektor:* Prosjektet anbefaler at det utarbeides en veileder for ansatte i offentlig sektor og for tolker. Veilederen tjener til hensikt å sikre god kommunikasjon i fjerntolkede møter i offentlig sektor. Veilederen bør dekke spekteret av teknologiske sammensetninger og plasseringer av

tolken. Veilederen bør utarbeides i samarbeid mellom IMDi, HiOA, UDI, Tolkesentralen og andre sentrale aktører på feltet.

- 2) Opplæring: Prosjektet anbefaler at det iverksettes flere kompetansehevende tiltak for tolker og ansatte i offentlig sektor.
  - i. Videreutvikling av emnet Fjerntolking ved HiOA.
  - ii. Videreutvikling av pensumlitteratur for emnet.
  - iii. Utvide høgskolekurset Kommunikasjon via tolk til å omfatte skjermtolking og telefontolking som en del av tolking i offentlig sektor.
  - iv. Utvikle egne kurs i fjerntolking for ansatte i offentlig sektor.
  - v. Felles seminarer eller workshops for tolker og brukere.
  - vi. Videreutvikling av e-læringskurs for tolker og brukere.
  - vii. Systematisering og dokumentasjon av allerede eksisterende erfaringer, - gjennom workshops, fokusgrupper og forskningsprosjekter.
  - viii. Pilotprosjekt der god kommunikasjon i tolkede og fjerntolkede samtaler integreres i noen utvalgte profesjonsstudier (eksempelvis ved Høgskolen i Oslo og Akershus).
- 3) Forskning: Prosjektet anbefaler at det settes i gang forskningsprosjekter som tar for seg fjerntolking og kommunikasjonen i fjerntolkede situasjoner.

## Oversikt over sluttrapporten

Det foregående kapittelet har gitt en kort oversikt over prosjektets funn og anbefalinger til tiltak. I det følgende kapittelet drøftes noen forhold ved skjermtolking i lys av prosjektets funn. Avslutningsvis foreligger en mer grundig gjennomgang av prosjektets forslag til tiltak og bakenforliggende antakelser og årsaker.

## Diskusjon

*Til tross for at skjermtolking allerede har vært i bruk i flere år, har utstrekningen vært relativt liten, og skjermtolking som fagfelt kan anses å være relativt nytt. Med stadig økende bruk og antall bruksområder, tror vi at tiden nå er moden for å se nærmere på hvilke forhold som må legges til rette for at teknologi skal kunne brukes som en kanal for tolketjenester på en forsvarlig og effektiv måte til gagn for samfunnet. Dette prosjektet retter fokus mot bruk av skjermtolking i helsevesenet, en spesielt sårbar kommunikasjonssituasjon der mye beror på samtalen.*

Prosjektbeskrivelse, 2014

NOU 2014:8 definerer skjermtolking som at «tolken ikke er fysisk til stede i rommet, men har lyd- og bildekommunikasjon med partene som skal snakke sammen» (2014:19). Skjermtolking beskrives i utredningen som et supplement til fremmøtetolking og et bedre alternativ til telefontolking. NOU-en beskriver hvordan teknologien har gjort det mulig å levere skjermtolking i flere situasjoner, samtidig som det påpekes at det er «viktig å bruke den formen for tolking som passer best i den enkelte situasjonen» (2014:20). Telefontolking er iht. NOU-en brukt mye i Norge og egner seg best til korte samtaler og beskjeder. «Telefontolking har den ulempen at partene ikke kan se hverandre, noe som hemmer tolkens oppfattelsesmuligheter. Ved telefontolking er det også vanskelig å kontrollere at

andre enn dem som deltar i samtalen, hører det som blir sagt» (ibid). Mens utredningen viser til at telefontolking har kvalitetsmessige begrensninger som tolkebrukere bør være kjent med, påpeker utredningen at telefontolking ikke kan «utelukkes som kommunikasjonsform» (NOU 2014:8, 2014: 151). Ved siden av å være et bedre alternativ til telefontolking, har videoteknologien fått æren for at tolkesituasjonen i det danske helsevesenet har blitt ansett som «mer profesjonell» (s.92). «Utvalget har med interesse merket seg at bruk av skjermtolking i Danmark fører til at tolkesituasjonen oppleves mer profesjonell, på grunn av avstanden til tolken» (s. 152). Utredningen viser at dette er i tråd med norske erfaringer. Både skjerm- og telefontolking anses slik for å kunne løse flere problemer enn geografiske hindringer og tilgangen til kvalifiserte tolker.

Mens videoteknologien til nå i stor grad er fremstilt som en løsning på flere problemer i flere fora, har arbeidet med prosjektet synliggjort behovet for å nyansere bedre hva skjermtolking er, hvordan og i hvilke tilfeller både telefon- og skjermtolking kan benyttes for å sikre god kommunikasjon, og hvilke muligheter og begrensninger som finnes i mediene. Skjermtolking defineres ofte som tilfeller der tolken befinner seg et annet sted enn de andre deltakerne. Tolking via videoteknologi i offentlig sektor har vist seg å kunne foregå på flere forskjellige måter. Prosjektet er kjent med at videoteknologi kan benyttes for å avhøre et vitne som befinner seg ved én lokasjon, mens tolken befinner seg i rettssalen sammen med de andre deltakerne. Asylintervjuet kan blant annet utføres ved at tolk og saksbehandler befinner seg på samme sted, mens asylsøker befinner seg et annet sted. Tolken kan befinne seg i fengselet sammen med en innsatt (og ansatt ved fengselet) og derfra tolke et rettsmøte via teknologien. I noen tilfeller foregår hele møtet via videokonferanse, og alle deltakerne befinner seg på ulike steder, også tolken. Tolken kan også være i et tolkestudio og derfra tolke en legesamtale der pasienten og legen befinner seg sammen på et legekontor. De ulike situasjonene vil kreve ulik tilrettelegging for kommunikasjon, og de vil kreve ulik teknisk og kommunikativ kompetanse og ferdigheter hos både tolker og ansatte i offentlig sektor. Dersom tolken befinner seg i fengsel sammen med en innsatt, mens rettsmøtet gjennomføres via teknologi, kan det være at retten må gjøre justeringer for at tolken kan høre og tolke alt som blir sagt. Tilretteleggingen av dette møtet må kanskje gjøres på en annen måte enn dersom tolken selv var i retten og et vitne deltok via videoteknologi. Å tilrettelegge for god kommunikasjon i de ulike situasjonene krever erfaringer, kunnskap og ferdigheter knyttet til både bruk av teknologien og kommunikasjonen. Det er behov for mer kunnskap om og mer forskning på de ulike situasjonene, i hvilke situasjoner de ulike tekniske løsningene brukes, og hvordan tolker og ansatte i offentlig sektor bør kunne tilrettelegge for god kommunikasjon. Det er også behov for å anerkjenne flere av disse situasjonene som skjermtolking, eller videomediert kommunikasjon, når offentlig sektor rapporterer om sin bruk av videomediert tolking.

Det kan virke som om det stilles noe høye forventninger til hva mediet i seg selv skal kunne løse. For eksempel, er det ikke gitt at man kan kontrollere bedre om det er uvedkommende til stede ved skjermtolking enn ved telefontolking, siden også videoteknologi kun gir betinget innsyn i den andre partens fysiske omgivelser. Et ev. problem med at uvedkommende er til stede i lokalene bør kanskje utbedres ved å sikre organiseringen av tolketjenestene, eksempelvis ved at oppdragene tildeles kvalifiserte tolker og ved å sikre lokalene oppdragene utføres fra. Mens de danske erfaringene tilsa at tolkesituasjonen ble opplevd som mer profesjonell på grunn av avstanden til tolken, beskriver litteraturen som tar for seg kommunikasjon via videoteknologi hvordan deltakerne opplever at økt avstand til hverandre også kan påvirke relasjonene og kvaliteten på kommunikasjonen. Dersom tolken, det språklige bindeleddet, er flyttet ut av situasjonene, er det verdt å spørre seg om hva som



vil skje med kommunikasjonen mellom partene. Løfsnes, Buzungu, Buzungu og Hansen (2016) viste hvordan metakommunikasjonen mellom tolken og rollespillerne lot til å unngås i eksperimentene. Og til tross for at begge parter påpekte hvordan små justeringer hos den andre parten kunne ha påvirket situasjonen til det bedre, gjorde ikke partene noe med dette underveis i de aktuelle øvelsene. Anekdotisk kunnskap fra Tolkesentralens virke forteller oss at dette også skjer i virkelige tolkesamtaler. Hansen (2016) viste hvordan non-verbale indikasjoner på problemer med å høre det som ble sagt, som grimaser eller gester, ikke ble oppfattet av de andre deltakerne da de ikke så på skjermen da problemet ble uttrykt. Avstanden mellom deltakerne kan forårsake at noe går tapt i kommunikasjonen. Dette er i seg selv ikke et argument for å la være å benytte teknologi til å tilby tolketjenester, men heller et argument for å iverksette tiltak for å sikre at teknologien benyttes på best mulig måte og å lære mer om hvordan kommunikasjonen påvirkes av at den foregår via teknologi. Ved å lære mer om fjerntolkingens egenart, kan vi kanskje også lære mer om hvilke samtaler som egner seg til fjerntolking og hvordan best mulig å tilrettelegge for fjerntolking.

## Forslag til tiltak

I NOU 2014:8 legges det vekt på at telefontolking ikke kan utelukkes som en måte å levere tolketjenester på. Gjennomføringen av prosjektet viser at det bør legges arbeid i å sikre god organisering av tolketjenester, å kvalitetssikre tolketjenestene og, ikke minst, opplæring av tolkebrukere og tolker i hvordan sikre god kommunikasjon via teknologi. Prosjektet har derfor formulert tiltak som i stor grad også kan omfatte telefontolking.

### 1 Strategi for god kommunikasjon i tolkede møter i offentlig sektor

*Prosjektet anbefaler at det nedsettes en tverretattlig arbeidsgruppe som skal utarbeide et forslag til felles strategi for «God kommunikasjon i tolkede møter i offentlig sektor». Forslag til deltakere: IMDi, HiOA, UDI, Tolkesentralen og andre sentrale aktører på feltet.*

Økt bruk av skjermtolking er uttalt mål i offentlig sektor. Samtidig vurderer prosjektet det for å være nødvendig å se skjermtolking som en del av et helhetlig tilbud om tolketjenester, som skal sikre god kommunikasjon i offentlig sektor. NOU 2014:8 «Tolking i offentlig sektor – et spørsmål om rettssikkerhet og likeverd» viser hvordan offentlige myndigheter bruker betydelige ressurser på tolking, samtidig som det er et underforbruk av tolking, manglende kvalifikasjonskrav og mangelfulle rutiner for bestilling, og «det finnes ikke et organisert system for tolking i offentlig sektor på tvers av sektorene» (2014:13). Utredningen viser at tolketjenester ikke blir tilstrekkelig prioritert i offentlig sektor, selv om utredningen kan vise til en positiv utvikling de siste årene.

NOU-en skisserer opp en opptrappingsplan for tolketjenester i perioden 2015-2018.

Opptrappingsplan 2015-2018 skal bidra til å øke antallet tolker innen en ev. lovfestet plikt til å bruke tolking inntre i 2019, i tillegg til at gode systemer for formidling, bestilling og oppfølging av tolkene må på plass. Opptrappingsplanen tar for seg blant annet «strategi for kommunikasjon via tolk i hver sektor/etat», «styrking av Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementets politiske og administrative rolle som fagdepartement for tolking i offentlig sektor», «styrking av Integrerings- og mangfoldsdirektoratets rolle som nasjonal fagmyndighet for tolking i offentlig sektor» og «økt bruk av skjermtolking, herunder etablering av et nytt utviklings- og kompetansesenter».

I dag er det en del ulik praksis og udokumenterte forventninger til tolken og tolkens yrkesutøvelse ved ulike virksomheter i offentlig sektor. Slik oppstår det for eksempel utfordringer knyttet til at

ulike instanser i offentlig sektor konkurrerer om de samme ressursene. Dagens situasjon med aktuelle flyktningspråk har blant annet vist hvordan økt oppgaveløsning ved én virksomhet i offentlig sektor kan påvirke tilgangen til tolker hos en annen virksomhet i offentlig sektor. Et tettere samarbeid mellom instanser i offentlig sektor om organisering av tolking, vil kunne medføre en bedre dialog med tolker, samstemte forventninger til tolkers profesjonsutøvelse og oppgaver, og bedre muligheter for erfaringsutveksling.

Prosjektet anbefaler derfor at det utarbeides en strategi for god kommunikasjon i tolkede møter i offentlig sektor. Strategien bør ta for seg bestillingsløsninger, bestillingsrutiner, retningslinjer for god kommunikasjon via tolk, samt valg og bruk av teknologi. Fjerntolking må sees som en del av en helhetlig satsning på tolking i offentlig sektor. Økt bruk av skjermtolking og bedre bruk av telefon -og skjermtolking i offentlig sektor vil kreve en bevisst satsning hvor det er viktig at både faglige, organisatoriske, tekniske og økonomiske ressurser er på plass. For flere virksomheter i offentlig sektor er det også behov for å få tilgang til tolk på svært kort varsel. Dette kan drøftes i en strategi, og bør også sees i sammenheng med organiseringen av mulige fellestjenester ved et utviklings- og kompetansesenter. Strategien bør konkretiseres gjennom utarbeidelse av en handlingsplan.

## 2 Utrede mulige modeller for utviklings- og kompetansesenter

*Prosjektet anbefaler at det utredes ulike modeller for hvordan et nasjonalt eller regionalt utviklings- og kompetansesenter for fjerntolking bør organiseres og drives. Kompetansesenteret må ha sterke bånd både til fagmiljøet i IMDi og til et driftsmiljø.*

NOU 2014:8 anbefaler at det etableres et nasjonalt utviklings- og kompetansesenter for skjermtolking. NOU-en beskriver hvordan senteret skal gi råd om sikkerhet og tekniske standarder, utarbeide generelle veiledninger og e-læringskurs i skjermtolking og samarbeide med tolkeutdanningen ved HiOA om å utarbeide egen opplæring for skjermtolking. Videre står det i NOU-en at et utviklings- og kompetansesenter også bør ta for seg «hvordan man kommuniserer gjennom tolk ved bruk av skjerm. Det er mange ubesvarte spørsmål om hvordan teknikken og avstanden ved fjerntolking påvirker tolkingens kvalitet. Her er det behov for mer forskning.» 2014:160).

Prosjektet anbefaler at det settes i gang en utredning av hvordan et utviklings- og kompetansesenter for fjerntolking, både skjerm- og telefontolking, kan organiseres og plasseres. Det finnes allerede i dag en del kompetanse på feltet fjerntolking, bl.a. gjennom arbeidet ved Høgskolen i Oslo og Akershus med emnet Fjerntolking, ved Tolkesentralen gjennom samling av kunnskap og erfaringer i prosjektet og etableringen av et tilbud om skjermtolking i sykehusene og i UDI gjennom omfattende bruk av skjermtolking, samt hos flere andre aktører. Arbeidet med å utrede mulighetene for et utviklings- og kompetansesenteret bør bygge på erfaringer og samarbeid som allerede eksisterer.

Et kompetansesenter må kunne bidra med både faglig og teknisk innsikt og kunne bidra til å systematisere kunnskap om teknologien som et verktøy for å levere tolketjenester. Et kompetansesenter bør etter prosjektets mening samlokaliseres med drift, samtidig som senteret vil tjene på å organiseres på oppdrag fra IMDi, den nasjonale fagmyndigheten for tolking. Ved å plassere et slikt senter organisatorisk under IMDi og samtidig plassere senteret nært drift, kan senteret bidra til å styrke BLDs rolle som fagdepartement og IMDIs rolle som fagmyndighet for tolking. Driftsnærheten kan bidra til at kompetansesenteret bli et tolkefaglig knutepunkt, samtidig som kompetansen som utvikles får et driftsorientert perspektiv.

Kompetansesenteret kan eksempelvis ta modell av Difi, Direktoratet for forvaltning og IKT, i sin organisering og tjenesteportefølje. Difi skal bidra til økt samordning i offentlig sektor, bygge opp og dokumentere kunnskap, bidra til kompetansebygging i offentlig sektor, utvikle og forvalte fellesløsninger for forvaltningen og føre tilsyn med virksomheter i privat og offentlig sektor etter forskrift om universell utforming av IKT (Difi, 2016). På samme måte kan et utviklings- og kompetansesenter for fjerntolking kombinere samordning, dokumentasjon, kompetansebygging og samtidig utvikle og forvalte fellesløsninger innen fjerntolking i offentlig sektor.

### 3 Tverrsektorielt samarbeid og samling av erfaringer

*Prosjektet anbefaler at det etableres et tverrsektorielt samarbeid for å utveksle erfaringer og samarbeide om å ta i bruk og tilrettelegge for skjermtolking i offentlig sektor.*

Det bør etableres et samarbeidsforum om fjerntolking og spesielt skjermtolking for tolketjenester og -brukere i offentlig sektor. Ved å gjennomføre møter et par ganger i året, ville relevante aktører kunne lære av hverandres erfaringer og få en oversikt over skjermtolking i offentlig sektor. Det er viktig i så tilfelle at både tolkefaglige – hvordan levere og legge til rette for tolketjenester via teknologi – og teknologiske aspekter av skjermtolking er oppe til diskusjon i slike møter. En måte å gjennomføre slike møter på, er via videoteknologi.

### 4 Implementering av teknologi

*Prosjektet anbefaler at det utarbeides tilrådninger for implementering av teknologi til bruk av skjermtolking.*

Litteraturen viser hvordan innovasjon er mer enn teknologien i seg selv, innovasjon handler om å bruke teknologien på nye måter. Samtidig har suksesskriterier ved implementering av ny teknologi blant annet vært lederforankring, forankring i alle tjenestenivåer og prosedyrer (Back og Bergland, 2013). «Utvalget mener at en bevisst satsing, og en solid forankring på ledelsesnivå i de ulike sektorene, er avgjørende for at skjermtolking skal bli vellykket» (NOU 2014:8, 2014:152). Buzungu (2014) viser hvordan flere opplever at implementering av ny teknologi kan føre til merarbeid på kort sikt. Videre bemerker han hvordan teknologien ikke nødvendigvis fører til en vesentlig endring av saksbehandlers kjerneoppgaver, mens det kan tenkes at teknologien medfører en endring av tolkens kjerneoppgaver (Buzungu, 2014:52). Bruk av teknologi til å levere tolketjenester kan sees på som tjenesteutvikling, og ikke bare bruk av ny teknologi. Det bør utarbeides anbefalinger til implementeringsprosesser som både omhandler implementeringen av teknologien i seg selv, forslag til prosedyrer og retningslinjer som kan sikre god bruk av teknologien og forslag til hvordan sikre forankring i organisasjonen. I og med at tolkene i dag blir forventet å kunne jobbe over en rekke forskjellige typer teknisk utstyr, og det er grunn til å tro at deres kjerneoppgaver blir endret gjennom implementering av teknologi, er det viktig å se skjermtolking i offentlig sektor som en helhet og ikke bare noe som skjer sektorvis. Utarbeidelsen av tilrådingene kan og bør sees i sammenheng med tiltak 1 «Strategi for god kommunikasjon i tolkede møter i offentlig sektor» og tilhørende handlingsplan og tiltak «5.1 Utvikle veileder» og «5.2 Opplæring».

### 5 Dokumentere, systematisere og bygge på eksisterende kunnskap om fjerntolking

*Prosjektet anbefaler at det iverksettes tiltak for å dokumentere, systematisere og bygge på eksisterende kunnskap om fjerntolking gjennom utarbeidelse av en veileder for bruk av fjerntolking i offentlig sektor, gjennom utvikling av opplæringsopplegg for tolker og ansatte i offentlig sektor og gjennom videre forskning.*

For å lære mer om hvilke samtaler som egner seg til fjerntolking, bør mulighetene og begrensningene ved skjerm- og telefontolking undersøkes nærmere. I tilfeller der det er ønskelig med fremmøtetolking, og kun fjerntolking er mulig å gjennomføre, er det viktig at ansatte i offentlig sektor kan legge til rette for god kommunikasjonen til tross for at forholdene kanskje ikke er optimale. Ansatte i offentlig sektor bør vite noe om hvordan kompensere for manglende samlokalisering. Både tolk og tolkebrukere bør vite noe om hvordan tilrettelegge for god kommunikasjon i situasjonen og, ikke minst, hva de skal forvente av hverandre i sitt samarbeid.

### 5.1 Utarbeide veileder for bruk av fjerntolking i offentlig sektor

*Prosjektet anbefaler at det utarbeides en veileder for ansatte i offentlig sektor og for tolker.*

*Veilederen tjener til hensikt å sikre god kommunikasjon i fjerntolkede møter i offentlig sektor.*

*Veilederen bør dekke spekteret av teknologiske sammensetninger og plasseringer av tolken.*

*Veilederen bør utarbeides i samarbeid mellom IMDi, HiOA, UDI, Tolkesentralen og andre sentrale aktører på feltet.*

Mens de ulike sektorene går frem hver for seg i anskaffelsesprosesser, organisering av tjenestene og utvikling av retningslinjer for tolker og tolkebrukere, må tolken utøve sitt fag i et landskap der teknologien, retningslinjene og forventningene til tolken varierer fra virksomhet til virksomhet. Tolken må for eksempel forstå og ta i bruk ulike tekniske løsninger hos UDI, hos Domstoladministrasjonen og hos Tolkesentralen. Dette krever noe annet av tolken enn bare teknisk opplæring ved hver oppdragsgiver. Det må legges til grunn noen føringer for hva som kan forventes av tolken og hva som bør forventes av tolkebrukere og -tjenester i offentlig sektor ved skjermtolking.

Det er nødvendig å utarbeide en veileder og retningslinjer for tolkebrukere og for tolker med sikte på å oppnå god kommunikasjon og tolking via teknologi. På brukersiden bør retningslinjene inneholde instruksjoner og tips til kommunikasjonen. På tolkesiden bør retningslinjer inneholde instruksjoner knyttet til teknologien og tips til hvordan tilrettelegge for god kommunikasjon via teknologi. Det er behov for retningslinjer og veiledere som i større grad kan klargjøre ansvarsforhold i kommunikasjonen. Blant annet ser vi gjennom prosjektets erfaringer og anekdotisk kunnskap at verken tolker eller tolkebrukere ser ut til å kunne metakommunisere i situasjonen for bedre å legge til rette for tolkingen. Vi har erfart at tolker og brukere ikke ber om justeringer når det er problemer med teknologien (feilplassering av self-view, dårlige lydforhold, dårlige lysforhold, støy, uheldig bildeutsnitt osv.), og dette kan påvirke tilliten til tolken og kvaliteten på kommunikasjonen. Definerings av partenes ansvarsforhold og forventninger til hverandre i denne situasjonen vil kunne avhjelpe partene med å tilrettelegge for kommunikasjonen på en god måte.

Det er fordelaktig om en veileder bygger på den erfaringen og kunnskapen som er generert gjennom Høgskolen i Oslo og Akershus sitt arbeid, gjennom UDI sitt arbeid, ved Tolkesentralen gjennom arbeidet med prosjektet og etableringen av tilbudet om skjermtolking, og erfaringer fra andre sentrale aktører på tolkefeltet.

### 5.2 Opplæring

*Prosjektet anbefaler at det iverksettes flere kompetansehevede tiltak for tolker og ansatte i offentlig sektor.*

1. Videreutvikling av emnet Fjerntolking ved HiOA.
2. Videreutvikling av pensumlitteratur for emnet.

3. Utvide høgskolekurset Kommunikasjon via tolk til å ta for seg skjermtolking og telefontolking.
4. Utvikle egne kurs i fjerntolking for ansatte i offentlig sektor.
5. Felles seminarer eller workshops for tolker og brukere.
6. Videreutvikling av e-læringskurs for tolker og brukere.
7. Systematisering og dokumentasjon av allerede eksisterende erfaringer, - gjennom workshops, fokusgrupper og forskningsprosjekter.
8. Pilotprosjekt der god kommunikasjon i tolkede og fjerntolkede samtaler integreres i noen utvalgte profesjonsstudier (eksempelvis ved Høgskolen i Oslo og Akershus).

Det finnes allerede opplæringsmoduler produsert av Høgskolen i Oslo i samarbeid med Akershus universitetssykehus for Helse Sør Øst. Disse er tilgjengelige på [www.tolkeportalen.no](http://www.tolkeportalen.no) og inngår i helsepersonells internopplæring. Disse tar ikke for seg skjermtolking spesielt. Tilsvarende opplæringsmoduler kan utarbeides med skjermtolking.

Funn fra den teknologiske rapporten i prosjektet og fra masteroppgaven viser hvordan tolkingen i aller høyeste grad påvirkes av de andre deltakernes handlinger, kommunikative handlinger og kommunikasjonsferdigheter. Opplæring og retningslinjer for tolker og ansatte i offentlig sektor er derfor viktige tiltak for å sikre god kommunikasjon med skjermtolking.

### 5.3 Forskning

*Prosjektet anbefaler at det settes i gang forskningsprosjekter som tar for seg fjerntolking og kommunikasjonen i fjerntolkede situasjoner.*

*«Det er indikasjoner på at fjerntolking – enten den foregår via skjerm eller telefon – er en ekstra utfordring for tolkens konsentrasjon og kapasitet. Her er det behov for mer forskning som kan bidra til å tilrettelegge arbeidsforholdene for tolker og brukere av fjerntolking samt til å effektivisere denne kommunikasjonsformen.»*

NOU 2014:8, s 19-20

## Litteraturliste:

- Bach, B. og A. Bergland, 2013, Det nøtte itj å vårå flink ålein. Innføring av telemedisinsk samhandling i norske kommuner. Masteroppgave ved Institutt for helse- og sykepleievitenskap, Universitetet i Agder.
- Buzungu, V., 2014, *Da kan ting begynne å skje. En studie av fire møter mellom velferdsteknologi og virksomhet.* Masteroppgave ved Universitetet i Nordland. Handskolen i Bodø.
- Hansen, J. 2015, *Kunnskapsoppsummering. Skjermtolking – når tolken er et annet sted.*
- Hansen, J., 2016, *Interpreting at a distance. A comparative analysis of turn-taking in video remote interpreting and on-site interpreting.* Masteroppgave i Nordiske studier, Retorikk og språklig kommunikasjon, Universitetet i Oslo.
- Løfsnes, H., V. Buzungu, H. Buzungu, J. Hansen, 2016, *Skjermtolking – et spørsmål om organisering eller teknologi?* Teknologisk rapport fra prosjektet «Skjermtolking – når tolken er et annet sted».
- NOU 2014:8 *Talking i offentlig sektor – et spørsmål om rettssikkerhet og likeverd.* Oslo: Departementets sikkerhets- og serviceorganisasjon. Informasjonsforvaltning. 2014.
- Prosjektskisse, 2014, *Skjermtolking – når tolken er et annet sted.*