

VASA UNIVERSITET

Filosofiska fakulteten

Jari-Pekka Välimaa

Tolkning i en tvåspråkig serviceorganisation inom vårdbranschen  
– praxis och utmaningar ur personalens synvinkel

Avhandling pro gradu i svenska språket

Vasa 2013

## INNEHÅLL

FIGURER OCH TABELLER	2
TIIVISTELMÄ	6
1 INLEDNING	8
1.1 Syfte	9
1.2 Material	10
1.3 Metod	12
2 TVÅSPRÅKIGHET I SERVICEORGANISATIONER	16
2.1 Två- och flerspråkighet i Finland	16
2.2 Vasa sjukvårdsdistrikt	18
2.2.1 Forskarteamet BiLingCo	19
2.2.2 Vasa centralsjukhusets styrdokument för språk	21
3 TOLKNING UR OLIKA SYNVINKLAR	23
3.1 Tolk	23
3.1.1 Egenskaper och kunskaper	24
3.1.2 Arbetspråk	25
3.2 Professionalitet	26
3.3 Tolkning inom vårdsammanhang	27
3.3.1 Rätt till tolkning	29
3.3.2 Tolkningscentraler som tjänsteproducenter	30
4 KVANTITATIV ANALYS AV TOLKNINGSPRAXIS VID VASA CENTRALSJUKHUS	32
4.1 Informanternas bakgrundsuppgifter	32
4.1.1 Kön och ålder	33
4.1.2 Språklig bakgrund	35

4.1.3 Arbetserfarenhet och personalgrupp	37
4.2 Tolkningsituationer i arbetet	40
4.2.1 Frekvens	40
4.2.1.1 Kön och språklig bakgrund	40
4.2.1.2 Arbetserfarenhet	46
4.2.1.3 Vårdpersonal och läkare	48
4.2.2 Aktörer och orsaker	51
4.2.2.1 Personalen	52
4.2.2.2 Informanter	53
4.2.3 Professionalitet	61
4.2.3.1 Utbildning	61
4.2.3.2 Språkkunskaper	63
5 FUNGERANDE TOLKNINGSPRAXIS VID VSC	66
5.1 Kommentarer om professionell tolkning	68
5.2 Kommentarer om icke-professionell tolkning	69
5.3 Allmänna kommentarer	72
6 SAMMANFATTANDE DISKUSSION	74
LITTERATUR	78
BILAGOR	
Bilaga 1. Enkätfrågor	83
FIGURER OCH TABELLER	
Figur 1. BiLingCos fokusområden	20

Figur 2. Två- och flerspråkighet enligt modersmål	36
Figur 3. Arbetserfarenhet	38
Figur 4. Fördelning i personalgrupper	38
Figur 5. Ansvarsenheter vid vilka informanterna arbetar	39
Figur 6. Behovet av tolkar i informantens arbete	40
Figur 7. Behovet av tolkar enligt två- eller flerspråkighet	42
Figur 8. Behovet av tolkar enligt informanternas kön	43
Figur 9. Tolkningsrelaterade arbetsuppgifter	44
Figur 10. Tolkningsrelaterade arbetsuppgifter enligt kön	45
Figur 11. Behovet av tolkar enligt arbetserfarenhet	46
Figur 12. Tolkningsrelaterade arbetsuppgifter enligt arbetserfarenhet	47
Figur 13. Behovet av tolkar enligt personalgruppen <i>läkare</i>	48
Figur 14. Behovet av tolkar enligt personalgruppen <i>vårdpersonal</i>	49
Figur 15. Tolkrelaterade arbetsuppgifter enligt personalgruppen <i>läkare</i>	50
Figur 16. Tolkrelaterade arbetsuppgifter enligt personalgruppen <i>vårdpersonal</i>	50
Figur 17. Informanterna själva som tolkar	53
Figur 18. Informanterna själva tolkar och mellan vilka språk	54
Figur 19. Informanterna själva tolkar enligt modersmålet	55
Figur 20. Informanterna själva som tolkar enligt två- eller flerspråkighet	57
Figur 21. Informanterna själva som tolkar enligt kön	57
Figur 22. Informanterna själva som tolkar enligt arbetserfarenhet	58
Figur 23. Informanterna själva som tolkar enligt personalgrupper	59
Figur 24. Erfarenheter av säkerhet	62
Figur 25. Erfarenheter av tillräckliga språkkunskaper	64
Tabell 1. Kön	33
Tabell 2. Ålder	34
Tabell 3. Personer som oftast fungerar som tolkar vid Vasa centralsjukhus	51
Tabell 4. Varför sköter personalen tolkningen	52
Tabell 5. Parterna som informanter har tolkat emellan	60

---

**VAASAN YLIOPISTO****Filosofinen tiedekunta**

<b>Tekijä:</b>	Jari-Pekka Välimaa
<b>Pro gradu -tutkielma:</b>	Tolkning i en tvåspråkig serviceorganisation inom vårdbranschen – praxis och utmaningar ur personalens synvinkel
<b>Tutkinto:</b>	Filosofian maisteri
<b>Oppiaine:</b>	Ruotsin kieli
<b>Valmistumisvuosi:</b>	2013
<b>Työn ohjaaja:</b>	Nina Pilke

---

**TIIVISTELMÄ:**

Pro gradu -tutkielmani tavoitteena on selvittää kaksikielisen (suomi-ruotsi) palveluorganisaation tulkkausikäytänteitä sekä niiden toimivuutta ja tarvetta henkilöstön näkökulmasta. Tutkimukseni kohteena on Vaasan keskussairaala.

Tutkimusaineistoni koostuu joulukuussa 2012 keskussairaalan henkilöstölle lähetetyn sähköisen kyselylomakkeen vastauksista (N=503). Tutkimukseni on osa tutkijatiimi BiLingCon hankeportfoliota. Tutkijatiimi on kiinnostunut organisaatioiden kaksi- ja monikielisyyttä tukevista vuorovaikutuksen toimintakulttuureista ja toimintamalleista suomalaisessa yhteiskunnassa. Oma tutkimukseni pyrkii tuottamaan tietoa, jonka avulla organisaation tulkkausikäytänteitä voidaan arvioida ja kehittää. Tutkimukseni on induktiivinen ja kvantitatiivisesti painottunut. Tutkimusmenetelminä käytän sisällön analyysiä ja fenomenografista luokittelua.

Tutkimukseni osoittaa, että kaksikielisessä Vaasan keskussairaalassa on tarvetta tulkkauspalveluille, ja että 49 % henkilöstön jäsenistä on jossain uransa vaiheessa työskennellyt tulkin välityksellä. Useimmissa tulkkaustilanteissa tulkkinä toimivat tulkkeskuksesta paikalle erikseen tilattavat ammattitulkkit, mutta lähes yhtä tavallisesti tulkkinä toimii potilaan omainen tai hoitohenkilöstön jäsen. Ammatilaisiin turvaudutaan, kun on kyse muista kun kotimaisista kielistä.

Kommunikointi suomen ja ruotsin välillä pyritään hoitamaan talon sisäisesti. Yleisin syy henkilökunnan jäsenten tulkkaamiseen on keskustelun osapuolten puutteellinen kielitaito ja ¾ tilanteista on sellaisia, joissa henkilökunnan jäsen tulkkaa joko potilaan ja lääkärin tai omaisen ja lääkärin välillä. Lääkäri on toinen osapuoli 83 %:ssa tulkkaustapauksista, jotka henkilökunta hoitaa.

Henkilökunnan mukaan tulisi luottaa ammattitulkkeihin, mutta samalla moni ilmaisee tyytymättömyytensä tulkkeskuksen tarjoamiin tulkkeihin ja palveluihin. Enemmistö henkilökunnasta on sitä mieltä, että tulkkaus ei kuulu heidän työtehtäviinsä, varsinkaan ilman erillistä korvausta.

---

**AVAINSANAT:** tolkning, tvåspråkighet, serviceorganisation, praxis, vårdbransch



## 1 INLEDNING

I denna avhandling utreder jag tolkningspraxis och tolktjänster i en tvåspråkig serviceorganisation inom vårdbranschen. Jag koncentrerar mig på personalens uppfattningar om tolkningssituationer. Både nationalspråken finska och svenska och en större flerspråkig dimension finns med i min studie.

Temat för undersökningen har uppstått genom tidigare forskning. Enligt Pöchhacker och Shlesinger (2007) har *community interpreting*, alltså tolkning i samhälleliga sammanhang, blivit allt viktigare område inom tolkningsforskning sedan 1990-talet. I detta sammanhang har hälsovården visat sig vara ett fruktbart forskningsområde. Bland annat Wadensjö (1992, 1998) har undersökt kontakttolkning från ryska till svenska mellan sjuksköterskor och läkare i hälsocentraler. Också Schouten, Ross, Zendedel och Meeuwesen (2012) har forskat i tolkning i medicinska sammanhang.

I avhandling pro gradu har Malkamäki (2011) undersökt tvåspråkigheten vid Vasa centralsjukhus ur individens och organisationens synvinkel. En av forskningsaspekterna i hennes avhandling är språksvårigheter i arbetssituationer. I Malkamäkis analys kom det fram att personalen vid Vasa centralsjukhus blir då och då tvungen att tolka mellan läkare och patient i arbetssituationer, vilket väckte mitt intresse.

Förutom erfarna tolkningsforskare, har även finska dagstidningar blivit intresserade av språkfrågor i hälsovårdssammanhang. Romero skriver i kvällstidningen *Iltalehti* (10.1.2013) hur utländska läkarnas dåliga språkkunskaper har orsakat till och med livsfarliga situationer. Enligt Romero och *Iltalehti* har Valvira (2013), som är ett centralt ämbetsverk som hör till social- och hälsovårdsministeriets förvaltningsområde och som övervakar verksamheten inom social- och hälsovården fått flera reklamationer av patienter om läkarnas dåliga språkkunskaper.

Språkfrågor inom hälsovården är aktuella runtom i Finland. Mattila skriver i sin artikel i dagstidningen *Pohjalainen* (26.1.2013) hur den kulturella mångfalden syns även i Vasa

i Österbotten. Allt oftare är det så att även i samband med helt vardagliga läkarbesök behövs tolkens hjälp. Mattila skriver också att till exempel barnmorskor brukar ofta ha engelska som arbetspråk på grund av det stora antalet invandrare och att personalen i flesta fall blir tvungen att anlita tolkcentralens tjänster. Dessa exempel visar att tolkning inom vårdbranschen är ett dagsaktuellt tema.

## 1.1 Syfte

Syftet med min avhandling är att studera hur tolkning fungerar i en tvåspråkig serviceorganisation, Vasa centralsjukhus. Jag strävar efter att utreda aspekter som ansluter sig till professionell och icke-professionell tolkning, speciellt ur personalens synvinkel. Jag söker svar på följande forskningsfrågor:

1. Hur ofta uppstår det tolkningssituationer?
2. Vem sköter tolkningen och av vilka orsaker vid Vasa centralsjukhus?
3. Hurdana utmaningar anknyter sig till tolkningspraxis i en tvåspråkig serviceorganisation som Vasa centralsjukhus?
4. Hur upplever personalen vid Vasa centralsjukhus den professionella och den icke-professionella tolkningspraxisen i den tvåspråkiga arbetsmiljön?

För att kunna fungera som professionell tolk måste man ha de språkkunskaper som krävs och också någon form av formell tolkutbildning som har gett de tolkningstekniska färdigheterna samt information om tolkningsetiska frågor som måste tas hänsyn till i samband med tolkningsuppdrag. Icke-professionella eller *ad hoc-tolkar* (tolkar för ett särskilt ändamål) saknar oftast inte bara den språkutbildning som en professionell tolk har utan också den formella tolkutbildningen och allt som den innebär.

Jag antar att situationer som kräver en tolk uppstår relativt ofta. Antagandet baserar sig på det faktum att nästan 7 % av befolkningen bara i Vasa har något annat språk än finska eller svenska som modersmål och det talas över 100 olika språk i Vasa (Vasa stad



2013). I detta fall är det också fråga om en organisation och verksamhet som berör alla människor i något skede av deras liv, oberoende av deras sociala bakgrund, vilket gör att kraven på tolkar blir ett grundbehov. Jag antar också att det har funnits situationer där en personalmedlem har varit tvungen att fungera som tolk. Det här kan bero till exempel på svårigheter att få en professionell tolk på plats i tid, till exempel under nätterna.

Inom Vasa sjukvårdsdistriktets område har till exempel Malkamäki (2011) tidigare undersökt hur tvåspråkigheten fungerar både på organisationsnivå och bland individer på arbetsplatsen. Tolkning och speciellt icke-professionell tolkning har inte tidigare forskats inom Vasa sjukvårdsdistriktets område. Internationellt har den professionella tolkningen inom vårdbranschen forskats tidigare, dock mer sällan ur personalens synvinkel. Därför finns det ett verkligt behov för denna undersökning. Icke-professionell tolkning i och för sig är också ett relativt nytt forskningsområde.

## 1.2 Material

Materialet har samlats genom en elektronisk enkät som Vasa centralsjukhus medarbetare har besvarat. Utarbetning av enkädet påbörjades hösten 2012 i samarbete mellan professor Nina Pilke, en doktorand samt två pro gradu-skribenter. Enkäten förverkligades med ett elektroniskt dataprogram, Vasa universitets E-lomake/E-blankett. I samband med formuleringen av mina egna enkätfrågor om tolkning konsulterade jag Gun-Viol Vik som är universitetslektor i tolkning. Hon är en erfaren professionell tolk, tolkutbildare och forskare inom branschen.

Syftet med enkäten är att kartlägga hur tvåspråkigheten fungerar i fackspecifika sammanhang, att hitta goda verksamhetsmodeller samt lokalisera eventuella utvecklingsmål. Den fackspecifika tvåspråkigheten definieras i detta samband som användning av finska och svenska i arbetet enligt *Vasa sjukvårdsdistrikts Språkprogram* som presenteras i kapitel 2. Genom enkäten granskar man praxis som handlar om kundservice, översättning, tolkning och språkutbildning vid Vasa centralsjukhus ur

medarbetares synvinkel. Svaren kommer att fungera som analysmaterial till doktorsavhandlingar, avhandlingar pro gradu, kandidatavhandlingar samt till postgradual och postdoktoral-forskning. Vasa centralsjukhus kommer också att få en sammanfattning av resultaten.

Alla i gruppen som har varit med i enkätprocessen har själva haft ansvar för att formulera sina enkätfrågor. Gruppen som har jobbat med enkäten kom överens om tema- och frågeordningen tillsammans under närträffar innan enkäten skickades ut. Enkäten utarbetades först på finska och sedan översattes den till svenska av gruppen och till engelska av en professionell översättare. Lärare och forskare vid enheten för nordiska språk kommenterade enkäten som också korrekturlästes.

Frågeformuläret innehåller sammanlagt sex kategorier med 47 frågor. Rubrikerna är följande:

- I Bakgrundsfrågor (frågorna 1–7)
- II Språkliga verksamhetsprinciper (frågorna 8–15)
- III Språkkunskap, språkpraxis och språkundervisning (frågorna 16–35)
- IV Skrivande och läsande (frågorna 30–35)
- V Tolkning (frågorna 36–45)**
- VI Blankett och intervjuer (frågorna 46 och 47)

I början av enkäten finns frågor som handlar om informanternas bakgrund och deras språkkunskaper. Det finns två olika typer av frågor; slutna flervälsfrågor och öppna frågor som handlar om tolkningspraxis samt informanternas egna erfarenheter. I slutet av blanketten får man kryssa för om man är villig att delta i en eventuell intervju.

Frågorna under rubriken *V Tolkning* har jag formulerat själv. Bakgrundsfrågorna (I) har formulerats tillsammans med arbetsgruppen. Dessa två frågekategorier fungerar som mitt material (se bilaga 1.). I tolkningskategorin finns det sammanlagt 11 frågor varav 10 analyseras i denna avhandling helt eller delvis. Frågorna 36–41b handlar om frekvens, det vill säga hur ofta det uppstår situationer som på något sätt kräver tolkning. I samband med dessa frågor har informanterna även angett de mest typiska orsakerna

till tolkningen samt medverkande diskussionsparter. Med hjälp av svaren på dessa frågor strävar jag efter att svara på mina två första forskningsfrågor (se avsnitt 1.1.). Fråga nummer 42b, 42j och 43 handlar om professionaliteten. I fråga nummer 45 har informanterna gett allmänna kommentarer om tolkning vid Vasa centralsjukhus. Svaren på de fyra sista frågorna fungerar som stöd för min analys när jag strävar efter att svara på de två sista forskningsfrågorna (se avsnitt 1.1.).

Enkäten skickades ut till Vasa centralsjukhus per e-post 4.12.2012. Sjukhusets IT-avdelning distribuerade enkäten till personalmedlemmars personliga e-postadresser. Enkäten var aktiv fram till 20.12.2012, sammanlagt alltså två veckor och två dagar. Personalen fick svara anonymt på blanketten. Centralsjukhuset informerade om enkäten under första veckan när enkäten var aktiv via veckobladet som publiceras elektroniskt. Sjukhusets HR-sekreterare publicerade information om enkäten på finska, svenska och engelska. Arbetsgruppen förde flyers till personalutrymmen 13.12.2012 och personalen fick också en påminnelse om enkäten per e-post 17.12.2012. Sammanlagt 503 personer svarade på enkäten.

### 1.3 Metod

Denna undersökning är en fallstudie där analysmetoden är både kvantitativ och kvalitativ. Enligt Metsämuuronen (2006: 210–211) kan en fallstudie definieras som en empirisk undersökning som med hjälp av mångsidig och på många olika sätt förvärvad information undersöker människan och hennes verksamhet i en viss miljö.

Målet är att kunna förstå fenomenet på ett djupgående sätt. Fallstudier har också vissa fördelar med tanke på denna undersökning. Fallstudier tillåter generaliseringar och med hjälp av materialet kan man göra olika sorts tolkningar. Fallstudier har ofta även pragmatiska utgångspunkter och resultaten kan tillämpas i praktiken. (Metsämuuronen 2006: 210–211)

En del av enkätens svar presenteras med hjälp av siffervärden utgående från funktionerna i enkätprogrammet *E-lomake*. Som analysmetod för dessa värden använder jag induktiv, kvantitativ innehållsanalys, det vill säga analys som har materialet som logisk grund utan att tidigare teorier finns (till exempel människors berättelser om sina upplevelser som material). Kvantitativ innehållsanalys används för att kvantifiera och analysera frekvenser och proportioner. (Lundman och Hällgren Graneheim 2012: 187) Därför passar den bäst som metod för denna undersökning. Denna metod har valts eftersom metoden inte ställer begränsningar för materialets natur och eftersom man genom innehållsanalysen kan sammanfatta, analysera och tolka resultaten utan att det på förhand finns några färdiga modeller, såsom i det här fallet. (Metsämuuronen 2006: 210)

För att kunna svara på forskningsfrågorna som jag har ställt om tolkningssituationernas frekvens, använder jag tabeller och figurer för att åskådliggöra resultaten i den kvantitativt betonade resultatredovisningen. I min analys använder jag delvis även enkätprogrammet *E-lomakes* färdiga diagram. Utgående från funktionerna i enkätprogrammet *E-lomake* har jag även en möjlighet att kategorisera svaren med hjälp av korstabuleringsfunktion. Det betyder att jag kategoriserar svaren om tolkningsfrekvensen i förhållande till 1. Informanternas språkkunskaper (vilket modersmål samt kunskaper i andra språk) 2. Deras arbetsuppgifter samt 3. Personalgrupper som de tillhör.

Svaren analyseras kvalitativt med hjälp av fenomenografisk ansats. Med hjälp av fenomenografin kan man undersöka människors sätt att uppfatta sin omvärld. Fenomenografin studerar alltid uppfattningar och objektet för analys kan vara vilket fenomen som helst. (Chekol 2012: 95–96) Den fenomenografiska forskningsinriktningen kan delas i två olika perspektiv; första ordningens perspektiv och andra ordningens perspektiv. Utifrån första ordningens perspektiv undersöker forskaren på förhand valda delar av företeelser i verkligheten som resulterar i fakta. Andra ordningens perspektiv, som används i denna undersökning, betyder i stället att mänskliga uppfattningar av företeelser utforskas och människors erfarenheter sätts i fokus. Erfarenheter gäller människors helhetsbild av någon företeelse i omvärlden, så

som den är sann för dem. (Chekol 2012: 95–96) Uppfattningen är dock intressant oberoende av om den är sann eller inte, eftersom resultaten visar variationen i tänkande gällande företeelsen bland en grupp människor. (Chekol 2012: 95–96) Eftersom en av mina forskningsfrågor (F4) handlar om informanternas upplevelser av tolkningspraxisen vid Vasa centralsjukhus, kommer den fenomenografiska metoden vara lämplig för denna undersökning. Chekol (2012: 96) konstaterar också att empirisk data, det vill säga citat från intervjuer och enkät fungerar ofta som bevis i fenomenografisk analys, såsom i min undersökning. Larsson (1986: 24) konstaterar också att det viktiga i fenomenografisk undersökning är att sortera vilka uppfattningar som finns, snarare än hur många som har en viss uppfattning. Det här stöder också min analys, eftersom jag vill analysera öppna kommentarer kvalitativt fast tyngdpunkten i min analys ligger i den kvantitativa innehållsanalysen. Jag kommer att kategorisera informanternas kommentarer så att jag avskiljer dem i tre olika kategorier: kommentarer som handlar om 1. Professionell tolkning, 2. Icke-professionell tolkning och 3. Två- och flerspråkighet eller språkaspekter i allmänhet. Eftersom språkaspekter och tolkning är ett känslöväckande tema bland personalen, använder de även känsloladdade ord eller uttryck i sina kommentarer. Jag kategoriserar svaren som antingen positiva eller negativa och som stöd använder jag då Hedquists (1978: 126) teori om emotivt språk. Enligt honom kan ett enskilt ord eller uttryck påverka så att ett annat ord eller uttryck blir emotivt. Som analysenhet fungerar då en hel text, alltså en kommentar i sin helhet.

Jag kommer att presentera svaren så som de är skrivna. Även Hadziabdic (2011) har i sin avhandling studerat hur vårdgivare samt vårdtagare och deras familjemedlemmar erfar och uppfattar användningen av tolkar inom hälso- och sjukvården. En av Hadziabdics analysmetoder är fenomenografisk. Det är dock viktigt att ta i beaktande att min analys inte följer samma modell som Hadziabdics analys, utan den är mer begränsad på grund av analysmaterialets karaktär och också eftersom jag blir tvungen att avgränsa hela undersökningen genom att lämna vissa frågor utanför analysen. Såväl fallstudien som fenomenografien har fått även kritik på grund av att forskningsobjektet är situationsbundet och specifikt, urvalet är begränsat och resultaten inte kan generaliseras, vilket också måste tas hänsyn till i resultatredovisningen i denna undersökning. (Metsämuuronen 2006: 212) Materialets karaktär ställer även andra begränsningar. När

man har enkätsvar som material måste man ta i beaktande att man då tolkar någon annans tolkningar av en situation. Då är det alltså fråga om en tolkning av en annan tolkning, vilket naturligtvis kan påverka så att man inte kan generalisera resultaten åtminstone utan förbehåll.

## 2 TVÅSPRÅKIGHET I SERVICEORGANISATIONER

I detta kapitel presenteras begreppet 'tvåspråkighet' i samband med språksituationen i Finland. Även Vasa sjukvårdsdistrikt samt forskarteamet BiLingCo presenteras i detta kapitel. Till sist lyfter jag fram Vasa centralsjukhus styrdokument för språk.

### 2.1 Två- och flerspråkighet i Finland

Finland håller på att bli ett mångkulturellt land. Antalet invandrare har ökat kraftigt och till exempel år 2012 var antalet utlänningar i Finland nästan 200 000, drygt 7 % mer än år 2011. Antalet personer med främmande språk som modersmål ökade med 22 122 personer, vilket var 87 % av befolkningsökningen. (Statistikcentralen 2013) Teoretiskt är Finland alltså ett flerspråkigt land och flera barn har en möjlighet att växa upp som tvåspråkiga.

Finland har också två nationalspråk, finska och svenska, vilket garanterar att finska medborgare har en rätt att använda sitt eget språk när de kommer i kontakt med myndigheter, antingen alltså finska eller svenska. Eget språk kan i detta sammanhang vara modersmålet men var och en har en rätt att välja på vilket av de två nationalspråken vill man sköta sina angelägenheter. Officiellt kan man dock ha bara ett modersmål. (Se t.ex. Pilke och Salminen 2013: 8)

Kommunen är tvåspråkig i Finland om den har minst 8 % eller 3 000 invånare som har minoritetsspråk som modersmål. I tvåspråkiga kommuner bor drygt 1,5 miljoner finländare och tvåspråkiga kommuner ligger mestadels i Södra Finland och Österbotten. (Kommunförbundet 2013). I tvåspråkiga kommuner måste man ha lika bra tillgång till social- och hälsovårdstjänster på båda språken. Enligt språklagen (2003/423) är myndigheterna antingen en- eller tvåspråkiga. Med en tvåspråkig myndighet menar man statens förvaltningsmyndigheter och andra myndigheter som har minst en tvåspråkig kommun eller flera kommuner med olika språk i sitt verksamhetsområde.

I språklagens 23 § konstateras att en tvåspråkig myndighet måste betjäna allmänheten på båda inhemska språken. Myndigheten måste också kunna visa i sin verksamhet att den använder både finska och svenska språket. Finlands lagar strävar efter att säkra patientens rätt att använda eget språk också i större skala, vilket betyder att stora sjukhus använder tolktjänster. Den nya *Nationalspråksstrategin* är ett av spetsprojekten i statsminister Jyrki Katainens regeringsprogram. Strategin gäller båda nationalspråken, finska och svenska, och är statsrådets första språkstrategi. Den juridiska grunden för nationalspråksstrategin utgörs av grundlagen och språklagstiftningen, som preciserar grundlagen.

*Nationalspråksstrategin* är ett utvecklingsprojekt som har som uppgift att trygga att det också i framtiden finns två starka nationalspråk i Finland. Regeringens utgångspunkt är att den gällande lagstiftningen, som gäller finskan och svenskan skulle vara tidsenlig. En av utgångspunkterna för *nationalspråksstrategin* är individens grundläggande språkliga rättigheter och den nytta och fördel som samhället har av tvåspråkighet. Flera aktörer har ansvaret för verkställandet av strategin men det finns vissa brister i förverkligandet av lagstiftningen. *Nationalspråksstrategin* strävar efter att ge praktiska verktyg som hjälper myndigheterna och tjänstemännen att tillämpa språklagstiftningen i sitt arbete så att de grundläggande fri- och rättigheterna för finsk- och svenskspråkiga tillgodoses. (Statsrådets kansli 2013)

*Kommunförbundet, Justitieministeriet och Svenska Kulturfonden* finansierar även ett projekt som heter *Språkbarometern*. Projektet bygger på ett koncept som utvecklades år 2004 som en del av *Kommunförbundets* språkförbindelseprojekt. I praktiken fungerar projektet på det sättet att en enkät skickas ut till den språkliga minoriteten i kommunen (antingen den svenska eller den finska). Invånarna har på detta sätt möjlighet att ta ställning till den kommunala och den statliga språkliga servicen. Meningen är att utifrån medborgarperspektivet mäta hur den lokala minoriteten bemöts samt utreda den kommunala servicens språkliga kvalitet. *Språkbarometern* förverkligas vart fjärde år och resultaten har visat att de största förväntningarna gäller just den fungerande sjuk- och hälsovården på båda språken. (Finlands kommunförbund 2013)



Emma Dahl vid Vasa universitet har forskat i tvåspråkigheten i statens regionförvaltning. Dahl har skrivit en rapport (2011) om språkligt beteende i fyra myndighetscentraler och hennes syfte har varit att följa upp den språkliga situationen och utmärkande drag samt språkliga mönster i det tvåspråkiga klimatet vid en statlig organisation. Resultaten på Dahls undersökning visar att de anställda vid en tvåspråkig myndighetsorganisation behöver riktlinjer för det språkliga beteendet. Hennes resultat visar även att det i vissa fall råder en osäkerhet i organisationen om vem som borde ta ansvar för tvåspråkighetens funktionalitet. Ytterligare påpekar Dahl i sin rapport att servicen inte beror på organisationens strukturella tvåspråkighet utan på tjänstemännens beteende i organisationen. Kundens möjlighet att få service på det språk han väljer beror alltså mycket på tjänstemännen. (Dahl 2011) Resultaten i Dahls undersökning visar att den språkliga situationen och de språkliga mönstren i en tvåspråkig serviceorganisation är ett fruktbart forskningsområde och att tolkningsaspekten möjligen kan erbjuda nya synvinklar på detta tema.

## 2.2 Vasa sjukvårdsdistrikt

Vasa sjukvårdsdistrikt som ligger i Österbottens kustregion erbjuder specialsjukvårdstjänster för tvåspråkiga, svenskspråkiga och finskspråkiga kommuner. Distriktet har 166 250 invånare av vilka 51 % har svenska som modersmål, ungefär 45 % finska som modersmål och cirka 4 % har något annat modersmål. Vasa sjukvårdsdistrikt ägs av Kaskö, Korsnäs, Kristinestad, Laihela, Larsmo, Malax, Korsholm, Närpes, Pedersöre, Jakobstad, Nykarleby, Vasa och Vörå och av dessa städer och kommuner är 9 tvåspråkiga, 3 enspråkigt svenska och 1 enspråkigt finsk. Vasa centralsjukhus har verksamhet i Vasa och Kristinestad. Vid Vasa centralsjukhus (VSC), som sjukvårdsdistriktet administrativt upprätthåller, jobbar över 2 000 medarbetare inom olika områden. Vasa centralsjukhusets verksamhet består av specialsjukvårdstjänster, jourverksamhet, undersökningar, operationer, förlossningar, rehabilitering och övriga ingrepp. (Vasa centralsjukhus 2013a)

Enligt Vasa centralsjukhus webbplats (2013b) är personalen på sjukhuset genuint tvåspråkig (52 % har finska, 46 % svenska och 2 % något annat språk som modersmål)

och personalen erbjuder patienterna vård på deras eget språk. Vasa sjukvårdsdistrikt har sedan 17.4.2012 även en *behörighets- och språkkunskapsstadga* där det finns en klassificering som tillämpas vid fastställandet av den språkkunskap som fordras för tjänst eller befattning. Sjukhuset har sedan 2004 en egen språklärare som har som uppgift att upprätthålla personalens språkkunskaper med hjälp av olika typer av kurser. Vasa centralsjukhus är ett undervisningssjukhus för både medicine studerande och studerande inom vårdbranschen samt för specialiserande läkare. Sjukhuset har fungerat som en pionjär i patientsäkerhetsfrågorna i Finland och verksamheten utvärderas kontinuerligt för att säkerställa kvaliteten i vården. (Ibid.)

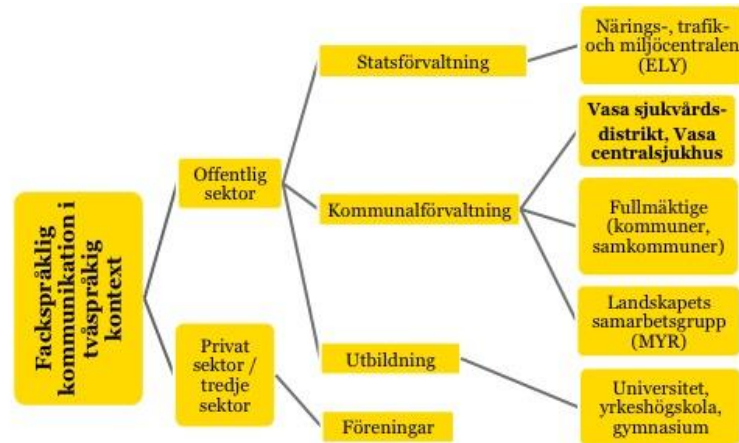
I samband med patientsäkerheten har språkfrågorna en betydande roll. *Lagen om patientens ställning och rättigheter* (Finlands lag 17.8.1992/785) säger att vården måste genomföras i samförstånd med patienten, vilket betyder att patienten måste förstå hur han kommer att behandlas och hurdana eftervårdsinstruktioner han får. När en människa insjuknar är det ganska ofta så att man glömmer bort det språket som man har lärt sig senare. Speciellt hos seniorbefolkningen som insjuknar är sådan här regression ett typiskt fenomen. Språket kan också vara ett sätt mjuka upp eventuella kulturkrockar som uppstår i vårdsituationen. (Henriksson 2013)

### 2.2.1 Forskarteamet BiLingCo

Min avhandling är en del av forskarteamet BiLingCos (Bilingualism and Communication in Organizations) projektportfölj. BiLingCos forskningsprojekt ”Tvåspråkig fackspecifik kompetens vid en serviceorganisation inom vård- och hälsobranschen (se figur 1) beviljades forskningstillstånd 29.2.2012 av sjukvårdsdistriktets direktör Göran Honga. (Vasa universitet 2013a)

BiLingCos forskningsprojekt har som mål att studera vilken slags verksamhetskultur och vilka slags verksamhetsbetingelser som bäst stöder tvåspråkighet i det finländska samhället. Inom de olika delprojekten granskas hur tvåspråkigheten fungerar i Finland. Också utmaningar som tvåspråkigheten ställer tas under närmare granskning. Projektet utgör ett bidrag till den språk- och kommunikationsforskning som betonar det

samhälleliga i ett språksociologiskt perspektiv. I fokus står olika språkmiljöer där villkoren för två- och flerspråkigheten varierar: statliga myndigheter, kommuner och föreningar (se figur 1). BiLingCo leds av professor Nina Pilke vid Vasa universitet. (Vasa universitet 2013b)



**Figur 1.** BiLingCos fokusområden (Vik och Välimaa 2013)

BiLingCos centrala forskningsfrågor är följande:

- 1) Hur fungerar samspelet mellan språk i två- och flerspråkiga kontexter? När används modersmålet? När andra språk? Vilka situationer är två- eller flerspråkiga, vilka enspråkiga? Är olika kommunikationskanaler språkbundna?
- 2) Hur matchar språkliga strategier och språkrepertoarer olika aktörers uppgifter och organiseringen av dem?
- 3) Hur upplevs två- eller flerspråkigheten? Vilka krav ställer två- och flerspråkigheten? Har aktörerna aktiva eller passiva språkfärdigheter, på vilket sätt? Hur möter aktörerna de språkliga utmaningarna?

Med tanke på BiLingCos forskningsfrågor kommer denna avhandling att sträva efter att bidra till frågorna om kraven på två- och flerspråkighet. Också aktörernas språkanvändning, språkliga utmaningar samt språkrepertoarernas förenlighet med arbetsuppgifter kommer att lyftas fram i resultatredovisningen.

### 2.2.2 Vasa centralsjukhusets styrdokument för språk

Vasa centralsjukhus och Vasa sjukvårdsdistrikt har förverkligat vissa åtgärder för att befärma verksamheten speciellt när det gäller språkanvändning. Vasa sjukvårdsdistrikt har en lagstadgad nämnd för minoritetsspråket finska. Nämndens uppgift är att utveckla och koordinera den specialiserade sjukvården för den språkliga minoriteten i sjukvårdsdistriktet samt den utbildning av hälsovårdspersonalen som ges på minoritetsspråket.

Vasa sjukvårdsdistrikt har också ett speciellt språkprogram som handlar om användningen av de två inhemska språken. Språkprogrammet baserar sig på Vasa sjukvårdsdistrikts strategi och vid beredningen av språkprogrammet har man tagit del av Helsingfors och Nylands sjukvårdsdistrikts samt Egentliga Finlands sjukvårdsdistrikts språkprogram. (Vasa centralsjukhus 2013c)

För att belysa språksituationen i Vasa sjukvårdsdistrikt kan man ta Vasa stad som exempel. Antalet personer som talar övriga språk än finska eller svenska har ökat på 2000-talet. När man granskar de utländska medborgarnas andel av befolkningen i de 20 största städerna i Finland är Vasa på fjärde plats efter Helsingfors, Vanda och Esbo. (Vasa stad 2013)

Enligt Vasa stads webbplats (2013) har Vasa 65 674 invånare (1.1.2013), varav 46 362 (70,6 %) är finskspråkiga, 14 856 (22,6 %) är svenskspråkiga och 4 456 (6,8 %) personer talar övriga språk. Mellan åren 1999 och 2012 har antalet invånare som talar övriga språk ökat med 3120 personer och till exempel endast år 2011 har antalet invånare som talar övriga språk ökat med 427 personer (jämfört med antalet nya invånare med finska som modersmål 342 och svenska som modersmål 59). I ljuset av dessa siffror antar jag att det uppstår ett behov av både professionell och icke-professionell tolkning också vid Vasa centralsjukhus.

Enligt Vasa centralsjukhus webbplats (2013d) byter Vasa sjukvårdsdistrikt från och med 1.1.2013 specialupptagningsområde (ERVA, erityisvastualue) från Tammerfors

universitetssjukhus till Åbo universitetssjukhus. Vasa sjukvårdsdistrikt ingår efter bytet i Västkustens miljondistrikt tillsammans med Egentliga Finlands och Satakunda sjukvårdsdistrikt. Bytet av ERVA-område förväntas underlätta ordnandet av avancerad vård på svenska i hela kustregionen, vilket gör det ännu mer viktigt att undersöka tolkningspraxis i detta skede.

### 3 TOLKNING UR OLIKA SYNVINKLAR

I detta kapitel presenteras den teoretiska referensramen i fråga om tolkning i min avhandling. Jag diskuterar vad en tolk och tolkning är, tolkens arbetsspråk, tolkens egenskaper och kunskaper samt tolkning inom vårdbranschen. I detta sammanhang presenteras också konceptet tolkningscentral.

Som vetenskapsgren är tolkningsforskning ett relativt nytt område. Tolkningsforskningen har också sina egna speciella särdrag eftersom forskningen brukar ta influenser från andra vetenskapsområden och den är alltså på det sättet tvärvetenskaplig. Översättningsforskning har naturligtvis påverkat också tolkningsforskning men också lingvistik och kognitiva vetenskaper har haft sin inverkan. (Tommola 2002)

#### 3.1 Tolk

Tolkning definieras på lite olika sätt beroende på vem som definierar. Huvudtanken är dock att en person som fungerar som tolk översätter muntligt en text som är uttryckt på ett språk till något annat språk. I *Tolkkunskap* (2008: 15) definieras skillnaden mellan översättning och tolkning så att tolken arbetar med talat språk och översättaren med skrivet språk.

Skillnader uppstår även i anställningsförhållandena; tolken är bunden till rum och tid. Oftast har tolken bara sitt eget material som stöd, möjligen också kollegor som man kan konsultera. Att en tolk är tidsbunden betyder att tolken måste fatta beslut snabbt om det uppstår problematiska fall. De eventuella felen är mycket svårare att korrigera än i samband med ett översättningsuppdrag. Naturligtvis finns det dock också vissa fördelar med tolkning. Tolken arbetar i sin målgrupps omedelbara närhet och får responsen direkt. (Baaring 1992: 14–18)

Det är dock viktigt att komma ihåg att tolkning är inte bara muntlig översättning. Tolken måste förstå innehållet i källspråkliga uttryck och förmedla dessa uttryck till målspråket. Den här förmedlingen innehåller alltid mer saker än bara kodning av språkliga enheter. Tolken kan fungera mellan personer som har helt annorlunda bakgrund, kultur, utbildning och kunskap. Tolken måste då kunna evaluera åhörarens kunskaper och förmedla den nya informationen så att åhöraren får tillräckligt med information för att kunna förstå talarens budskap. (Jones 2002: 3)

Enligt en grov indelning kan olika tolkningssätt delas in i två huvudlinjer: simultan- och konsekutivtolkning. Simultantolkningen sker samtidigt som talaren talar, alltså simultant. Konsekutivtolkningen sker turvis med talaren; talaren uttrycker och tolken gör anteckningar och tolkar medan talaren håller en paus. (Nolan 2005: 3) Simultantolkning är ett effektivt sätt att tolka men kräver viss utrustning eller anläggning. Simultantolkare sitter vanligen i ljudisolerade kabiner och talar i mikrofoner. Då behöver åhörarna hörlurar för att kunna lyssna till tolkningen. Också viskningstolkning är ett sätt att tolka simultant, men viskningstolkningen är ett ansträngande tolkningssätt för både tolken och åhöraren. (Gile 1997: 193–194, Nolan 2005: 3)

### 3.1.1 Egenskaper och kunskaper

Ojanen och Saresvuo (1988: 45; 48) påpekar att det finns så många olika slags krav för tolkar att det inte kan finnas perfekta tolkar. Tolkar kan aldrig klara av alla situationer utan problem och det är bara någonting som professionella tolkar måste acceptera. Det är dock viktigt att vara medveten om sina egna kunskaper och begränsningar. Tolkar borde nämligen aldrig ta emot uppdrag som de upplever som omöjliga på grund av för svaga kunskaper i temat i frågan. (Finlands översättar- och tolkförbund 2013).

Bra allmänbildning är också ett viktigt krav för tolkar i allmänhet och speciellt konsekutivtolkar måste ha ett bra minne. (Ojanen och Saresvuo 1988: 47) Tolkar blir oftast tvungna att koncentrera sig på flera processer samtidigt. Då borde tolken kunna stänga ut störande aspekter. (Jones 2002: 69)

Tolkningsyrket ställer också några krav på tolkens personlighet. Tolken måste vara social och man måste kunna komma överens med olika sorts människor. Man måste också kunna lyssna noga och vara nyfiken. Också tålmod och flexibilitet krävs och man måste kunna vara diplomatisk och neutral. (Ojanen och Saresvuo 1988: 47–48) Tolken måste också vara erfaren och säker i sitt framträdande. (Nolan 2005: 8) Även tolkens röst har vissa krav. Man måste låta pålitlig när man tolkar och man måste artikulera tydligt. (Gile 1997: 33) Tolken får inte ta ställning till saken som behandlas och tolken får inte låta sina egna åsikter påverka tolkningsprocessen. I tolkens arbetsetik ingår också att tolken har tystnadsplikt och tolken får inte använda information som hen får för att få personlig fördel i samband med tolkningsuppdrag (AIIC 2013).

Diskussionen i det här avsnittet visar att det inte är så att vem som helst kan fungera som tolk i professionella, fackspråkliga sammanhang. Personen som fungerar som tolk har, åtminstone i idealfall, vissa medfödda egenskaper utöver utmärkta språkkunskaper. En teoribaserad utbildning utgör utgångspunkten för att kunna framgångsrikt genomföra yrket som professionell tolk.

### 3.1.2 Arbetsspråk

Ojanen och Saresvuo (1988: 50–51) konstaterar att tolken kan ha två till sex arbetsspråk. Med språkkunskaper i tolkningssammanhang menar man inte bara standardspråk utan också språkets olika variationer, såsom dialekter och sociolekter. Också kunskaper inom olika samhällsområden krävs och tolken måste aktivt följa språkens utveckling för att ta hänsyn till förändringar i språkanvändningen. (Tolkkunskap 2008: 21)

Arbetsspråken delas oftast i aktiva och passiva språk. Aktiva språk kan man ännu indela i A- och B-språk. Tolakens passiva språk kallas för C-språk. A-språket är tolkens starkaste arbetsspråk och tolken kan tolka till A-språk från alla sina arbetsspråk. B-språk är ett språk som tolken har riktigt bra kunskaper i men B-språket är inte tolkens första språk. Tolken kan dock eventuellt tolka också till sitt B-språk från ett av sina andra



arbetspråk. C-språk är ett språk som tolken förstår fullständigt och kan tolka ifrån. (AIIC 2013)

### 3.2 Professionalitet

För att kunna förklara vad professionaliteten i samband med tolkning egentligen innebär måste man först definiera begreppet professionalitet. Enligt en förklaring (Holm 2001: 51) kan man särskilja professionella aktörer som utövar en sak yrkesmässigt från dem som utövar saken som hobby, det vill säga lekmän. Enligt Hoffman (1997: 200, 1997: 198) tar det minst tio år av professionell utövning innan någon blir expert och till exempel sex till tio års erfarenhet av konferenstolkning innan en tolk blir godkänd som verklig expert.

Vik-Tuovinen (2006) definierar olika nivåer av professionalitet och expertis inom tolkning i sin avhandling. Hon använder som stöd Dreyfus och Dreyfus (1986) modell som ger fem steg i utvecklingen från novis till expertis. Enligt deras kategorisering är en expert, som i detta sammanhang kan tänkas vara en professionell tolk som jobbar i tolkningscentraler och som erbjuder tjänster till sjukhuset, någon som har nått så långt att han kan utöva sina uppgifter på rätt sätt utan att behöva tänka på det som han gör. Han har god och pålitlig omdömesfråga och han visar stor skicklighet i arbetet och ekonomi i utförandet. (Vik-Tuovinen 2006: 128–129) Detta stöder också Pilkes (2004: 26) definition där hon konstaterar att expertis uppstår i en bestämd situation där expertens speciella kunskaper och vetande erkänns av ett samfund.

Pionjärer för utveckling av kontakttolkning (talade språk) var länder som Australien och Sverige som har haft en explicit immigrationspolitik. Utvecklingsarbetet utfördes för att underlätta tillgång till offentlig service, speciellt när det gäller invandrare. I dessa länder startades telefontolkning och kontakttolkning inom sjukvårds- och socialservicesammanhang runt år 1970. Numera brukar det dock vara så att institutioner inom den offentliga sektorn kan eller vill inte betala för professionell tolkningsservice. (Pöchhacker 2002: 30)

I denna avhandling är det inte bara professionella tolkar som undersöks närmare utan också icke-professionella tolkar, det vill säga individer som saknar formell tolkutbildning och som även arbetar utan skild ersättning för tolkningsarbetet. (Pérez-González och Susam-Sareva 2012: 151)

Christoffels, de Groot och Kroll (2006: 324–345) har undersökt tolkarnas minne och språkkunskaper. I deras undersökning hade informanterna holländska som förstaspråk och engelska som andra språk. I undersökning gjordes det en jämförelse i språkkunskaper mellan professionella tolkar och tvåspråkiga universitetsstudenter samt mycket kompetenta engelskalärare.

Undersökningens resultat visade att tolkar klarade sig bättre än universitetsstudenter i snabbhet och exakthet när deras språkliga prestationer och arbetsminnen jämfördes. Tolkar klarade sig bättre än engelskalärare också men bara när det gäller arbetsminnet. Av allt detta kan man alltså konstatera att tvåspråkiga individer inte nödvändigtvis är medfödda tolkar utan för att kunna tolka framgångsrikt krävs det också andra karaktärsdrag samt utbildning.

### 3.3 Tolkning inom vårdsammanhang

Wadensjö (1992) som har fördjupat sig i tolkning inom sjukvårdssammanhang konstaterar att tolkning mellan personer som talar olika språk och kommer från olika kulturer kan ha många olika former och den kan uppstå i många olika situationer. Tolkningen kan ske antingen konsekutivt eller simultant. Konsekutivtolk låter talaren tala medan han gör minnesanteckningar som han sedan använder som stöd när han tolkar budskapet till ett annat språk. (Linell och Wadensjö 1989:3)

I sjukvårdssammanhang sker tolkningen normalt konsekutivt, alltså efter och mellan diskussionsparternas yttranden. Kontakttolkning eller dialogtolkning som den också kallas på svenska har som uppgift att underlätta den verbala kommunikationen mellan användare av olika språk. (Linell och Wadensjö 1989: 3)

Enligt Semantix (2013) är kontakttolkning den äldsta och mest traditionella formen av tolkning. Tolken som kontakttolkar finns med på plats och möjliggör ett samtal mellan två personer som inte har samma språk. Kontakttolkningen har också vissa fördelar: tolken kan tolka också synintryck och tekniken underlättar tolken att kunna se minspel och gester. Risken för tekniska avbrott är också osannolik.

Pöchhacker (2004: 162–163), som arbetar som professor i tolkning vid Wien universitet och som har publicerat artiklar om tolkning på inom flera olika domäner konstaterar att kontakttolkning används oftast i juridiska sammanhang. Som ett annat viktigt område nämner han dock också sjukvården som har ett konstant behov av tolkar. Pöchhacker (2002) konstaterar att oberoende av det stora behovet av tolkar finns det inget stort intresse för sjukvårdsinstitutioner att erbjuda och betala för professionella tolktjänster. I stället för professionella tolkar brukar de så kallade *ad hoc*-tolkarna befrämjas. Termen *ad hoc* kommer från latin och betyder i detta sammanhang tolkar som är på plats för ett särskilt ändamål, alltså för att tolka som provisorisk lösning.

Pöchhacker (2004) påpekar också att *ad hoc* -tolkar oftast är tvåspråkiga individer som antingen saknar tolkutbildning helt eller har fått någon sorts minimiutbildning. Också Pérez-González och Susam-Saraeva (2012) stöder Pöchhackers påstående med att påpeka att allt större andel tolkning sköts numera av icke-professionella individer. Även Schouten, Ross, Zendedel och Meeuwesen (2012) har forskat i informell tolkning i medicinska sammanhang. Deras resultat visade att informella tolkar är mycket synliga, de använder diverse kommunikationsstrategier och tillägnar sig olika roller samt sporadiskt fungerar som primära diskussionsparter. Också attityder till tolkningen mellan formella och informella tolkar var olika vilket stöder Angelellis (2004) påstående att tolkade evenemang påverkas kraftigt av socio-politiska och kulturella kontexter.

Tolkning som fenomen i allmänhet i schweiziska sjukhus har också forskats av Bischoff och Loutan (2004). Deras resultat visade att fast professionella tolkar var till reds för sjukvårdspersonalen var det inte nödvändigtvis så att användningen av icke-professionella tolkar minskade. Tolkning i och för sig ansågs vara en nyttig sak men

sjukvårdspersonalens kännedom om tolkningens för- och nackdelar borde förbättras och enligt deras undersökning borde även tillgången till professionella tolkar vara bättre i schweiziska sjukhus. Tolkning i sjukvårdssammanhang ur sjukvårdsinstitutionens perspektiv har forskats även tidigare av till exempel Kaufert och Koolage (1984). I deras undersökning ligger service som erbjuds till språkminoriteter i fokus och behovet av tolkar i sjukvårdssammanhang beskrivs som ett problem som sjukvårdspersonalen måste lösa.

Även vid Vasa universitet har tolkning undersökts tidigare men nästan bara på pro gradu –nivå. Sammanlagt tio avhandlingar pro gradu har skrivits om tolkning och största delen av dessa handlar antingen om simultantolkning eller tolkningsprocessen. Vik-Tuovinen som nämns tidigare i avsnitt 3.2 har skrivit den enda doktorsavhandlingen vid Vasa universitet om tolkning och tolkningsprocessen på olika nivåer av professionalitet. Min avhandling kommer därmed att komplettera dessa undersökningar på grund av mitt annorlunda tema inom tolkningsforskning.

### 3.3.1 Rätt till tolkning

Bestämmelser om patientens rätt att använda eget språk och om hans eller hennes rätt till tolkning finns i språklagen:

Har någon enligt lag rätt att använda sitt eget språk och är myndighetens språk eller handläggningsspråket ett annat, skall myndigheten ordna avgiftsfri tolkning, om den inte själv sköter tolkningen. (Språklagen 6.6.2003/423 1 kap 18 §)

Finsk- och svenskspråkiga patienter i Finland har rätt att få service på eget språk enligt lagen om patientens ställning och rättigheter. I lagen om patientens ställning och rättigheter konstateras också att patientens individuella behov samt den kultur som han företräder ska beaktas i vården och bemötandet. (Lagen om patientens ställning och rättigheter 17.8.1992/785 2 kap 3 §)

I utlänningslagen (301/2004 14 kap 203 §) konstateras det att myndigheten skall ordna tolkning eller skaffa översättning, om utlänningen i fråga inte behärskar det språk som

används. Även i förvaltningslagen (6.6.2003/434 5 kap 26 §) finns en punkt där tolknings nämns: ”En myndighet skall ordna tolkning och översättning i ett ärende som kan inledas av en myndighet, om en part som använder romani eller teckenspråk eller något annat språk inte behärskar det språk, finska eller svenska, som skall användas vid myndigheten.”

Det finns också en lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (22.9.2000/812 2 kap 5 §), där det konstateras följande: ”Om socialvårdspersonalen inte behärskar det språk som klienten använder eller av någon annan orsak inte kan göra sig förstådd, skall i mån av möjlighet tolkning ordnas och en tolk skaffas.”

### 3.3.2 Tolkningscentraler som tjänsteproducenter

I detta avsnitt presenterar jag begreppet ’tolkningscentral’ som nämns även i mitt forskningsmaterial. I Finland finns det sammanlagt nio tolkningscentraler, varav sju är kommunala. Tolkningscentraler erbjuder tolk- och översättartjänster runtom i Finland på drygt 175 olika språk, beroende på centralen kan språkutbudet vara 20–80 språk. (Arbetsministeriet 2006).

Regionala tolkningscentraler grundades i Finland på 1990-talet för att säkra tolk- och översättartjänster i kommuner som tar emot flyktingar. Tolkningscentraler har dessutom som mål att stöda flyktingar integrering i samhället. Kommunala tolkningscentraler i Finland ligger i Jyväskylä, Lahtis, Uleåborg, Tammerfors, Åbo, Vanda och Vasa. Det finns också flera privata tolkningscentraler som har verksamhet främst i huvudstadsregionen. (Arbetsministeriet 2006). I Vasa finns det Österbottens tolkningscentral, som också Vasa centralsjukhus använder.

Enligt arbetsministeriet (2006) är social- och hälsovården (62 %) och flyktingförläggningar de största användargrupperna för tolkningscentralens tjänster. Förutom tolknings- och översättningsverksamheten ordnar tolkningscentraler även utbildning för olika användargrupper, alltså hur man vanligen borde agera med tolken. Tolkningscentraler erbjuder även distanstolkning via telefon eller

videokonferensanläggning. Tolkar som jobbar i tolkningscentraler följer även Finlands översättar- och tolkförbunds arbetsregelsystem för kontakttolkar.

Det finns stora regionala skillnader mellan de mest centrala tolkningsspråken och antalet tolkningar. Tolkningscentraler måste hela tiden vara beredda att rekrytera nya tolkar och handleda dem i arbetet. Det brukar dock vara relativt svårt att hitta utbildade och passande människor som tolkar. Därför är det oftast så att tolkningscentralernas tolkar har tagit korta kurser eller de har lärt sig tolkningstekniker i praktiken. Tolkningscentraler strävar också efter att testa kandidater som söker jobb som kontakttolkar. (Arbetsministeriet 2006)

## 4 KVANTITATIV ANALYS AV TOLKNINGSPRAXIS VID VASA CENTRALSJUKHUS

I detta kapitel presenteras den första delen av analysen av det material som insamlats med hjälp av en enkät. Av 2373 arbetstagare vid Vasas centralsjukhus besvarade 503 enkäten. Svarsprocenten blev 21 %, vilket kan anses vara tillräckligt för att kunna dra slutsatser. Svarsprocenten brukar vara en utmaning när man genomför en elektronisk enkätundersökning. Då brukar redan 50 % vara ett bra resultat men oftast blir man tvungen att nöja sig med 20–30 %, vilket stödjer också denna undersökning och dess svarsprocent. (Puhakka 1995: 17)

Som mål i detta kapitel har jag att få svar på forskningsfrågorna 1 och 2 som jag presenterade i avsnitt 1.1. För att belysa informanternas svar på enkätfrågorna använder jag tabeller och diagram. I avsnitt 4.1 presenterar jag närmare informanter som har svarat på enkätfrågor. Jag lyfter fram deras kön och ålder (4.1.1), modersmål och egen uppfattning om språkkunskaper (4.1.2) samt arbetserfarenhet och deras arbetsmiljö (4.1.3).

I avsnitt 4.2 diskuterar jag enkätsvar som handlar om behovet av tolkning vid Vasas centralsjukhus, alltså hur ofta det uppstår situationer som kräver en tolk i arbetet, hur många gånger informanten har jobbat genom en tolk, vem det är som har fungerat som tolk när situationen har krävt tolkning, om informanterna själva har fungerat som tolkar i sitt arbete, mellan vilka personer och vilka språk informanten har tolkat samt vilka de mest typiska orsakerna till att personalmedlemmen fungerar som tolk är.

### 4.1 Informanternas bakgrundsuppgifter

I detta avsnitt presenteras informanterna vars svar på enkätfrågorna fungerar som mitt analysmaterial. Jag lyfter fram informanternas kön, ålder, språklig bakgrund, arbetserfarenhet samt deras personalgrupper. Resultat som jag har fått jämförs med

Finlands sjuksköterskeförbunds statistik samt Vasa centralsjukhus personalrapport (se avsnitt 4.1.1).

#### 4.1.1 Kön och ålder

Av de 503 arbetstagare som fungerar som informanter för denna undersökning är 262 kvinnor och 232 män (se tabell 1). Det finns 9 informanter som inte har besvarat frågan om kön. Enligt några kommentarer i slutet berodde detta på att de inte ville kategorisera sig själva på det sättet som enkäten förutsatte utan de borde ha haft ett alternativ till.

**Tabell 1. Kön**

	Antal	Procent
Kvinnor	262	52 %
Män	232	46 %
Tomma svar	9	2 %
Sammanlagt	503	100 %

Könsfördelningen är således relativt jämn, 52 % av informanterna är kvinnor och 46 % är män. Enligt personalrapporten på Vasa centralsjukhus webbplats (2013) var 17 % (414 st.) av alla arbetstagare män i slutet av år 2012. Andelen män som har besvarat enkäten i min studie är således ganska hög eftersom över 56 % av alla män som jobbar vid Vasa centralsjukhus har besvarat enkäten. Andelen kvinnor i hela personalstrukturen är 83 % (1965 st.) vilket betyder att drygt 13 % av alla kvinnor som jobbar vid Vasa centralsjukhus har besvarat enkäten.

Vasa centralsjukhus personalrapport (2013) visar även andelen kvinnor och män enligt personalgrupper. När det gäller personalgruppen 'läkare' är fördelningen nästan jämn (100 män och 107 kvinnor) men i samband med personalgruppen 'vårdpersonal' märker



man hur kvinnor dominerar (106 män och 1219 kvinnor). Som jämförelsepunkt kan man ta statistiken från Finlands sjuksköterskeförbunds webbplats (2013) där det konstateras att sjuksköterskeyrket fortfarande är kvinnodominerat, till exempel år 2010 var 94 % av alla sjukskötare kvinnor. Dock i denna undersökning måste man ta hänsyn till att också andra personalgrupper än bara vårdpersonalen (se avsnitt 4.1.3) ingår i undersökningen.

I tabell 2 presenteras informanternas åldersfördelning. Informanterna har fått välja sitt födelseår i en rullgardinsmeny. Skalan är från 1947 eller tidigare till 1990 eller senare.

**Tabell 2.** Ålder

Ålder (år)	21–30	31–40	41–50	51–60	61-	tot.
Antal (st.)	74	109	142	123	55	503
Andel (%)	15	22	28	25	11	101

Tabell 2 visar att den största åldersgruppen är 41–50 år gamla (28 %) och den minsta gruppen är över 61 år gamla (11 %). Annars är åldersfördelningen relativt jämn, det finns informanter som har svarat på enkäten från varje åldersgrupp. Utgående från tabell 2 kan man även konstatera att de två yngsta åldersgrupperna (21–40) och de två äldsta åldersgrupperna (51–) är sammanlagt nästan lika stora (183–178 personer).

Enligt VSCs personalrapport (2013) var hela personalens medelålder 43,1 år (15.12.2012). Läkarnas medelålder var 46,7 år och vårdpersonalens 45,3 år. Detta gäller medarbetare som var tillsvidare anställda, medelålder för viss tid anställda var drygt 10 år lägre. Även här kan man ta Finlands sjuksköterskeförbunds (2013) statistik som jämförelsepunkt. Enligt deras webbplats har sjukskötarens genomsnittsålder varit 42,7 år och personalen inom social- och hälsotjänster har varit cirka 43,5 år gamla i genomsnitt år 2010. Resultaten i min studie stämmer alltså ganska bra överens även

statistiskt. Både sjukskötarnas och social- och hälsojänspersonalens genomsnittsålder finns inom ramen för den största åldersgruppen (se tabell 2).

#### 4.1.2 Språklig bakgrund

Informanterna har haft tre olika möjligheter att besvara frågan om modersmål: antingen finska, svenska eller något annat språk. Om man väljer något annat språk får man också definiera i svarsfältet vilket språk är det frågan om.

Av informanterna har 51 % finska som modersmål (sammanlagt 259 svar) och 46 % har svenska som modersmål (sammanlagt 232 svar). Igen alltså en mycket jämn fördelning. Enkätsvaren följer även samma modell som Vasa centralsjukhus (2013) konstaterar på webbplatsen om personalens språkfördelning, 52 % finskspråkiga, 46 % svenskspråkiga samt 2 % sådana som har något annat språk som modersmål. Nio stycken, alltså knappt 2 % av informanterna har något annat språk än finska eller svenska som modersmål (estniska 5 st., ryska 1 st., arabiska 1 st., katalanska 1 st. och telugu 1 st.). Telugu är ett av Indiens officiella språk, katalanska talas i Spanien. Det finns också 3 tomma svar.

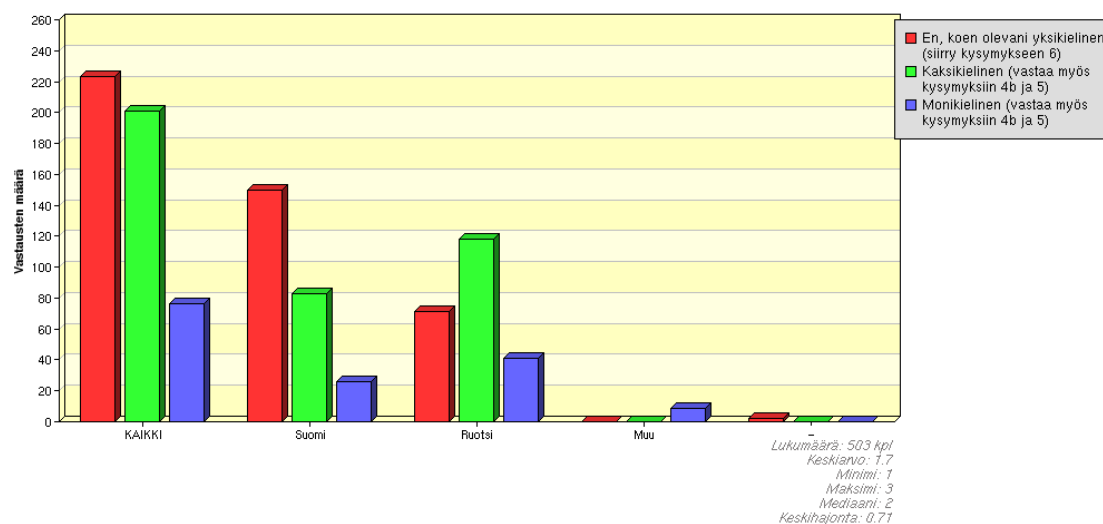
Frågan ”Upplever du sig själv som tvåspråkig eller som flerspråkig” handlar om informanternas egen uppfattning om språkkunskaperna och tvåspråkigheten. Informanterna har tre olika alternativ: 1) *Nej*, 2) *Ja, tvåspråkig* och 3) *Ja, flerspråkig*. Om man väljer ”Ja” får man definiera mellan vilka språk i följande svarsfält. Om man svarar ”Nej” får man hoppa över till fråga nummer 6. Alla 503 informanter har svarat på frågan. Av de som har besvarat upplever 223 informanter, 44 %, sig själva som enspråkiga (finska, svenska, något annat språk).

Av 503 informanter upplever 202, 40 %, sig själva som tvåspråkiga. Av de 202 som upplever sig själva som tvåspråkiga är majoriteten, 188 (93 %) sådana som upplever sig som tvåspråkiga mellan finska och svenska. Den minsta gruppen, 76 informanter av 503 (15 %) upplever sig själva som flerspråkiga. Av denna grupp anser 24 (32 %) informanter sig vara flerspråkiga mellan finska, svenska och engelska. Två informanter har inte specificerat språken.

Figur 2 visar korstabuleringen av uppfattningarna om två- och flerspråkigheten enligt modersmålet. Figuren kommer direkt från enkätprogrammet och är därmed finskspråkig.

4 a) Koetko olevasi kaksikielinen tai monikielinen?  
[ei otsikkoa]

Vastausten absoluuttinen jakauma



**Figur 2.** Två- och flerspråkighet enligt modersmål

De tre första stolparna till vänster i figur 2 visar alla svaren oberoende av modersmålet. De två stolpgrupperna i mitten visar hur finskspråkiga (den andra gruppen från vänster) samt svenskspråkiga (den tredje gruppen från vänster) anser två- och flerspråkigheten. Majoriteten av de svenskspråkiga informanterna upplever sig själva som tvåspråkiga (knappt 120 ). Av de finska informanterna upplever bara drygt 80 sig själva som tvåspråkiga.

Skillnaden är ännu större när man granskar de stolpar som visar antalet informanter som upplever sig själva som enspråkiga. Ungefär 150 finska informanter upplever sig själva som enspråkiga, det vill säga majoriteten, medan bara ungefär 70 svenska informanter gör det. I fråga om andra modersmål än finska och svenska är största gruppen flerspråkiga vilket är ganska naturligt när det är fråga om Finland (sista gruppen till höger).

De informanter som svarade ”Ja, tvåspråkig” eller ”Ja, flerspråkig” har fått precisera med hjälp av fem färdiga beskrivningar om det är fråga om språk som de lärt sig hemma, språk som de använder aktivt, om de kan betjäna kunder lika bra på båda språken, om de behärskar språken lika bra eller om de identifierar sig som två- eller flerspråkiga.

Av de sammanlagt 278 två- eller flerspråkiga informanterna konstaterar 86 (31 %) att de har lärt sig språken hemma. Av de informanter som har svarat är 220 (79 %) sådana som använder sina språk aktivt och 189 (68 %) upplever att de kan betjäna kunder på sina språk lika bra. Bara 88 (32 %) upplever dock att de behärskar språken lika bra medan 212 (76 %) ändå identifierar sig själva som två- eller flerspråkiga.

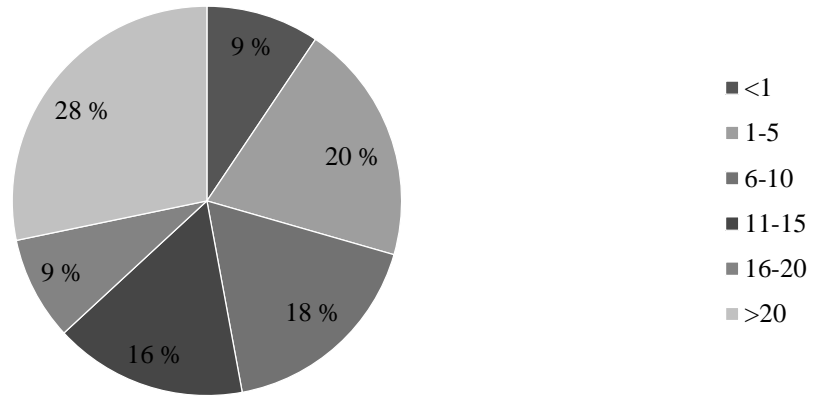
#### 4.1.3 Arbetserfarenhet och personalgrupp

I samband med frågan om arbetserfarenhet har informanterna haft sex olika alternativ att välja mellan på en skala från under ett år till över 20 år. Figur 3 visar alternativen och den proportionella fördelningen.

Den största gruppen av informanterna (28 %) har jobbat vid Vasa centralsjukhus över 20 år. Den näst största gruppen (20 %) har jobbat i 1–5 år och den tredje största gruppen (knappt 18 %) i 6–10 år.

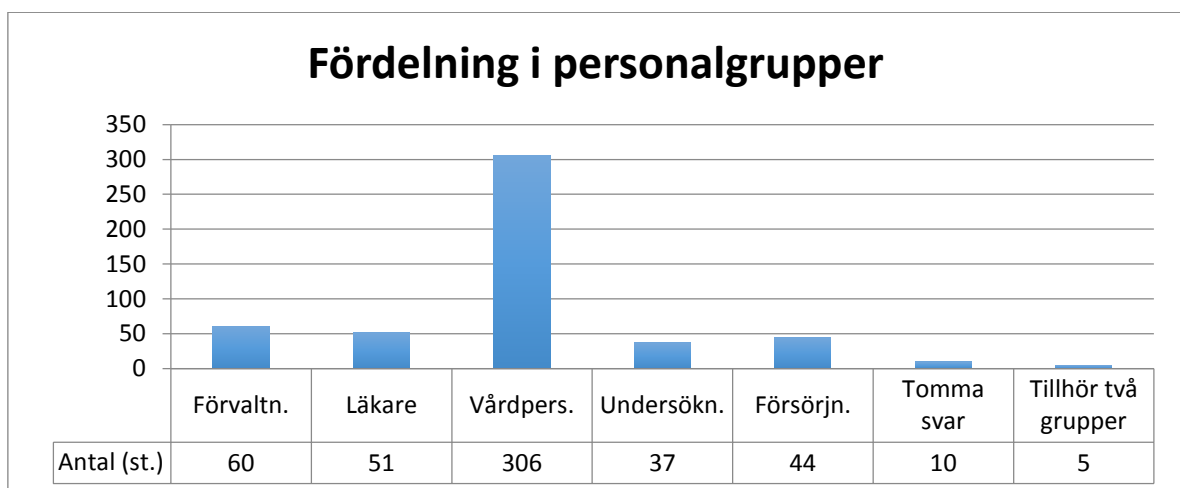
Bara drygt 9 % av informanterna har jobbat under ett år vid Vasa centralsjukhus, vilket betyder att informanterna har i genomsnitt lång arbetserfarenhet. Majoriteten av informanterna (52 %) har jobbat vid Vasa centralsjukhus i över 10 år.

### Arbetserfarenhet/år



**Figur 3.** Arbetserfarenhet

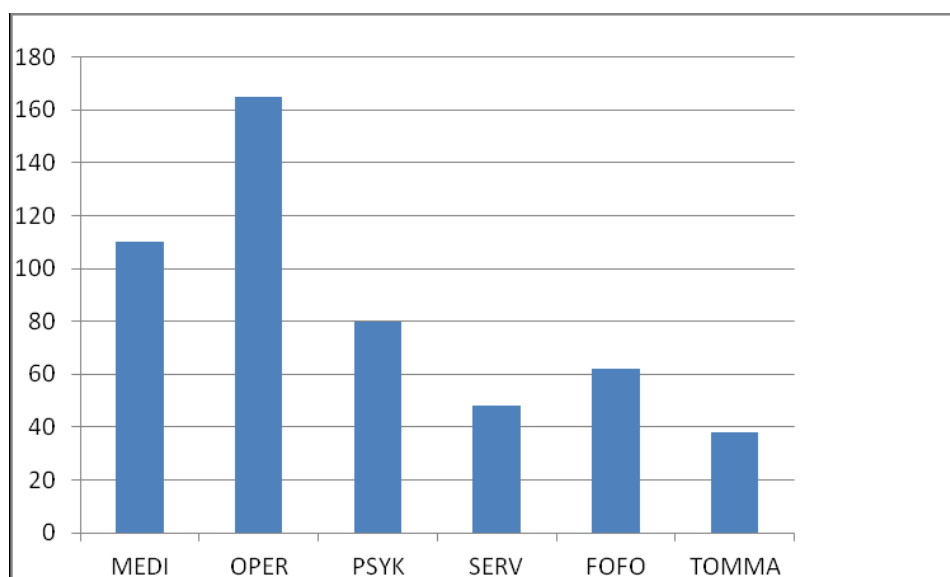
Sista frågan i enkätens första kategori är uppdelad i två delar. Den första delen handlar om personalgrupper. Informanter har fem olika alternativ att välja emellan. Alternativen baserar sig på sjukhusets egen fördelning som används i sjukhusets dokument. I den andra delen av frågan får informanterna specificera vid vilken enhet de jobbar. Resultaten av den första delen presenteras i figur 4.



**Figur 4.** Fördelning i personalgrupper

Figur 4 visar vilka personalgrupper informanterna tillhör. Den överlägset största personalgruppen är vårdpersonalen, sammanlagt 306 personer, vilket omfattar knappt 63 % av alla som har besvarat. Den näst största gruppen är förvaltningspersonal (60) som är drygt 12 % av alla som har besvarat. Läkarnas (51) andel av alla som har besvarat är drygt 10 %. Försörjningspersonal och undersökningspersonal omfattar sammanlagt drygt 15 % av alla som har besvarat. Tio personer har inte svarat på frågan troligen på grund av den aspekten att några informanter har kommenterat att är svårt att välja bara ett alternativ eftersom deras arbetsuppgifter och -miljöer är så varierande. Fem informanter tillhör två olika personalgrupper.

Den överlägset största gruppen när det gäller ansvarsenheter är den operativa klinikgruppen (OPER), drygt 160 informanter, vilket omfattar cirka 34 % av alla som har besvarat. Den näst största gruppen är den medicinska klinikgruppen (MEDI), cirka 110 informanter (24 %) och den tredje största gruppen är den psykiatriska klinikgruppen (PSYK), 80 informanter (17 %). De två minsta grupperna är enheterna för förvaltning och försörjning (FOFO), drygt 60 informanter (13 %) samt klinikgruppen för medicinsk service (SERV) med knappt 50 informanter (11 %). Knappt 40 informanter har inte svarat på frågan.



**Figur 5.** Ansvarsenheter vid vilka informanterna arbetar (Lehto 2013)

## 4.2 Tolkningssituationer i arbetet

I detta avsnitt redogör jag för tolkningssituationer vid Vasa centralsjukhus utgående från informanternas enkätsvar. Svaren som analyseras i detta avsnitt tabuleras i kors med bakgrundsfrågorna som har analyserats i avsnitt 4.1 för att få en uppfattning om informanternas kön, ålder, modersmål eller arbetserfarenhet har en koppling till tolkningspraxis och tolkningsfrekvens. I detta avsnitt analyseras innehållet av svaren på frågorna 36, 37, 38, 39, 40 och 41a (se bilaga 1).

### 4.2.1 Frekvens

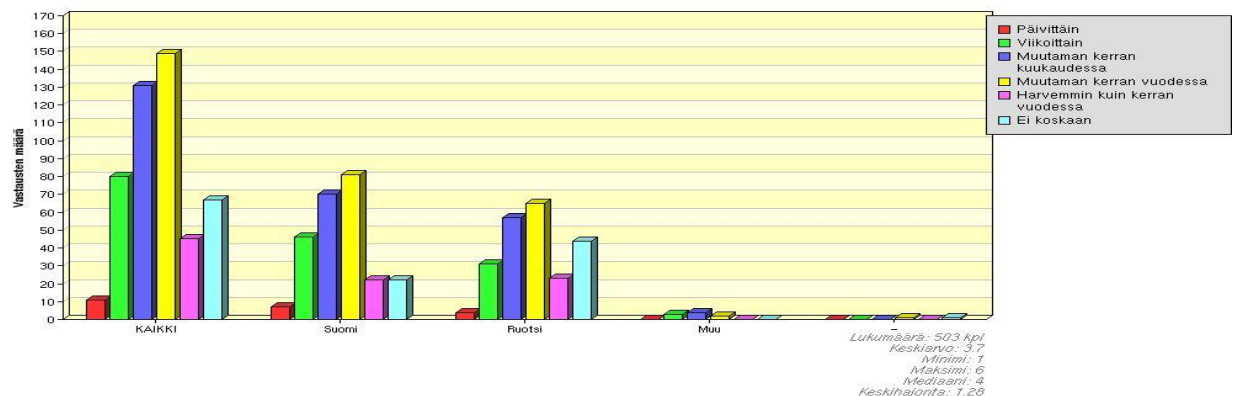
I detta underavsnitt analyserar jag tolkningssituationernas förekomst i dagliga arbetssituationer på olika enheter vid Vasa centralsjukhus. Situationerna diskuteras utgående från variablerna kön och språklig bakgrund, arbetserfarenhet och personalgrupper.

#### 4.2.1.1 Kön och språklig bakgrund

Figur 6 visar alla informanternas svar (den första stolpgruppen från vänster) och i samma figur syns svaren även enligt modersmål (modersmålet finska den andra gruppen från vänster och modersmålet svenska den tredje gruppen från vänster och andra modersmål den fjärde gruppen från vänster).

36. Kuinka usein työssäsi ilmenee tilanteita, jotka vaativat tulkkia?  
[ei otsikkoa]

Vastausten absoluuttinen jakauma



**Figur 6.** Behovet av tolkar i informanternas arbete

Knappt en tredjedel (31 %) av alla informanter upplever situationer som kräver en tolk i arbetet minst en gång per år. Den näst största gruppen upplever sådana situationer några gånger om månaden (27 %) och den tredje största gruppen varje vecka (17 %) vilket betyder redan ungefär 80 fall varje vecka. Man bör också ta hänsyn till det faktum att 2,3 % av informanterna har svarat att de upplever sådana situationer varje dag, vilket betyder över 10 fall varje dag. Situationer som kräver en tolk uppstår regelbundet.

När man lyfter fram modersmålet genom korstabuleringen kan man konstatera att fördelningen av svaren är relativt lik när man jämför med alla svar, det vill säga majoriteten av både informanter med finska och svenska som modersmål upplever situationer som kräver en tolk minst en gång per året. Samma gäller svarsalternativet 'några gånger om månaden'.

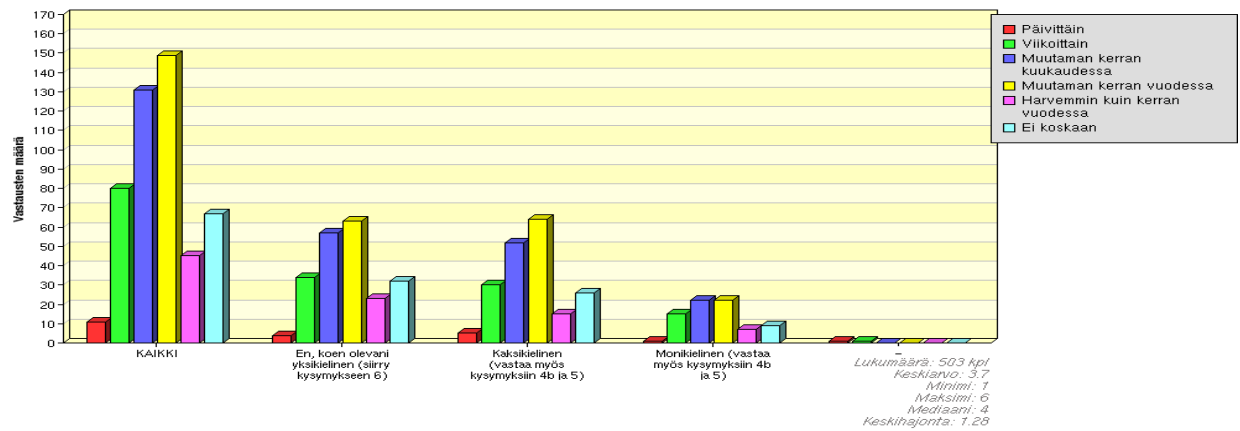
Den största skillnaden finns när det gäller informanterna som har valt svarsalternativet 'aldrig', bara drygt 20 informanter med finska som modersmål har valt svarsalternativet 'aldrig' medan över 40 informanter med svenska som modersmål gjorde detsamma. I detta sammanhang måste man komma ihåg att antalet informanter med finska som modersmål var lite större (51 % finska, 46 % svenska). Det verkar dock ändå vara så att informanterna med finska som modersmål upplever oftare situationer som kräver en tolk.

Förekomsten av situationer som kräver en tolk kan även betraktas ur en annan synvinkel, nämligen hur informanterna själva uppfattar sin två- eller flerspråkighet. I figur 7 har jag korstabulerat frekvensen av tolkningssituationer med informanternas upplevelser om två- eller flerspråkigheten. Den andra stolpgruppen från vänster visar de enspråkiga informanternas svar, den mellersta gruppen är tvåspråkiga informanter och den tredje gruppen från vänster är flerspråkiga informanter.



36. Kuinka usein työssäsi ilmenee tilanteita, jotka vaativat tulkkia?  
[ei otsikkoa]

Vastausten absoluuttinen jakauma



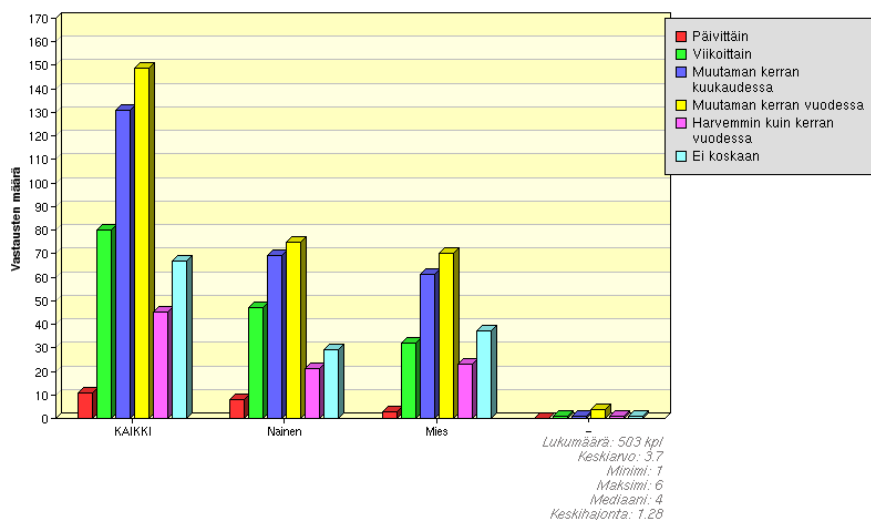
**Figur 7.** Behovet av tolkar enligt två- eller flerspråkighet

Utgående från figur 7 kan man konstatera att uppfattningen om egen två- eller flerspråkighet påverkar förekomsten av situationer som kräver en tolk i informanternas arbete. Majoriteten av de informanter som upplever sig som antingen en- eller tvåspråkiga ser ut att möta ungefär lika ofta situationer som kräver en tolk, det vill säga några gånger om året eller några gånger om månaden.

Den största proportionella skillnaden finns dock när man granskar de flerspråkiga informanternas svar. Det verkar vara så att de informanter som upplever sig som flerspråkiga möter fler situationer som kräver en tolk, både svarsalternativet 'några gånger om året' och 'några gånger om månaden' har fått lika mycket svar. Även svarsalternativet 'varje vecka' har valts av fler informanter som upplever sig som flerspråkiga än av en- eller tvåspråkiga. Detta kan bero på att de flerspråkiga informanterna inte har tillräckliga språkkunskaper i alla språk som de behärskar eller de kan sakna kunskaper i ett centralt arbetspråk och då behöver de tolkens hjälp. Naturligtvis kan det också vara så att de flerspråkiga informanterna blir påkallade när andra medarbetare möter situationer som kräver tolkens närvaro.

36. Kuinka usein työssäsi ilmenee tilanteita, jotka vaativat tulkkia?  
[ei otsikkoa]

Vastausten absoluuttinen jakauma



**Figur 8.** Behovet av tolkar enligt informanternas kön

Figur 8 visar att tolkningssituationernas frekvens inte beror mycket på könet. Både kvinnor och män upplever situationer som kräver en tolk i samma proportion om man jämför med alla svar. Det verkar dock vara så att kvinnliga informanter upplever oftare situationer som kräver en tolk. Drygt 45 kvinnliga informanter upplever situationer som kräver en tolk varje vecka medan bara drygt 30 manliga informanter gör det. Även antalet kvinnor som upplever situationer som kräver tolkens närvaro dagligen är större än antalet män som gör det. Det som även kan konstateras är att antalet manliga informanter som aldrig upplever sådana situationer som kräver tolkens närvaro är större än antalet kvinnliga informanter, drygt 35 män har svarat att de aldrig upplever sådana situationer medan bara knappt 30 kvinnor har gjort detta. Sådana skillnader kan dock bero till exempel på det att vissa personalgrupper är mer kvinnodominerade än andra.

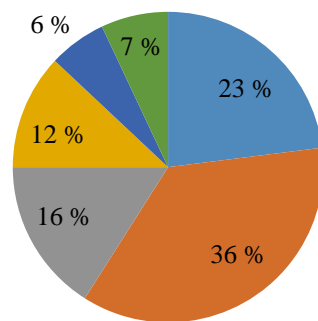
Figur 9 visar hur många gånger alla informanterna har jobbat genom en tolk. Informanterna har sex olika alternativ att välja mellan, skalan är från noll gånger till över hundra gånger. Utgående från figuren kan det konstateras att majoriteten av alla informanter (vilket utgör 52 % av alla svar) har jobbat genom en tolk 1–20 gånger under någon bestämd tidsperiod som informanterna själva fick definiera. Tidsperioderna som

informerarna har gett är mycket varierande, från en dag till 30 år (eller hela karriären) vilket gör det utmanande att dra slutsatser om tidsperioderna i allmänhet.

Av alla som har svarat på frågan har ca  $\frac{3}{4}$  lämnat kommentarrutan tom, vilket tyder på att frågan inte var särskild lyckad. Några informanter har även gett andra kommentarer som inte berör frågan, såsom att tolkningen har skett i telefonen eller att tolkningen har skett först efter de första flyktingarna har kommit till Vasa. Vissa informanter har även kommenterat att det är svårt att ge någon viss tidsperiod. I alla fall kan man konstatera att det även finns sådana informanter som möter situationer där de jobbar genom en tolk till och med varje dag.

### Hur många gånger har du jobbat genom en tolk?

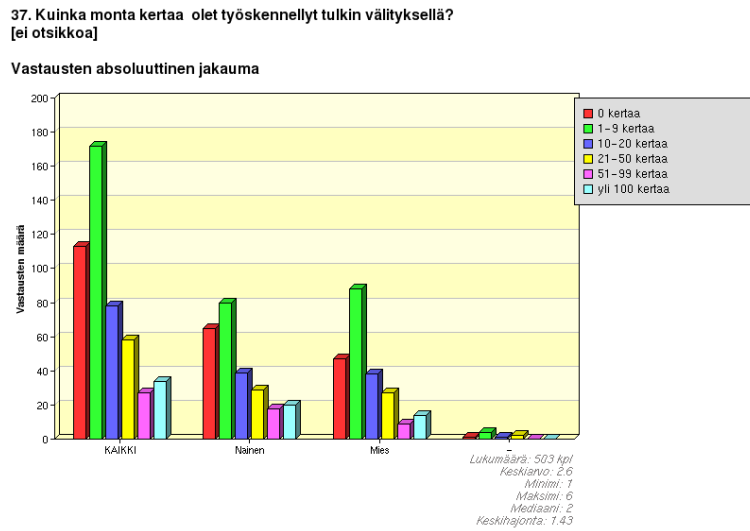
■ 0 gånger      ■ 1-9 gånger      ■ 10-20 gånger  
 ■ 21-50 gånger      ■ 51-99 gånger      ■ över 100 gånger



**Figur 9.** Tolkningsrelaterade arbetsuppgifter

Sammanlagt nästan 30 % av alla informanter har jobbat genom en tolk mellan 10 och 50 gånger och 6 % av alla som har besvarat har jobbat över 50 men under 100 gånger. Även antalet informanter som aldrig har jobbat genom en tolk är relativt stor (över 23 %, knappt  $\frac{1}{4}$ ).

I samband med den proportionella fördelningen måste tas hänsyn till att fast procentandelen är liten till exempel när det gäller informanter som har jobbat över 100 gånger genom en tolk (cirka 7 %), betyder detta ändå att det finns över 35 sådana informanter som har jobbat över 100 gånger genom en tolk under sin karriär.



**Figur 10.** Tolkningsrelaterade arbetsuppgifter enligt kön

Utgående från figur 10 kan det konstateras att även könsliga olikheter syns när det gäller tolkningsrelaterade arbetsuppgifter. Till vänster i figuren syns alla svar, i mitten kvinnornas svar och den tredje gruppen från vänster visar hur manliga informanter har svarat på frågan.

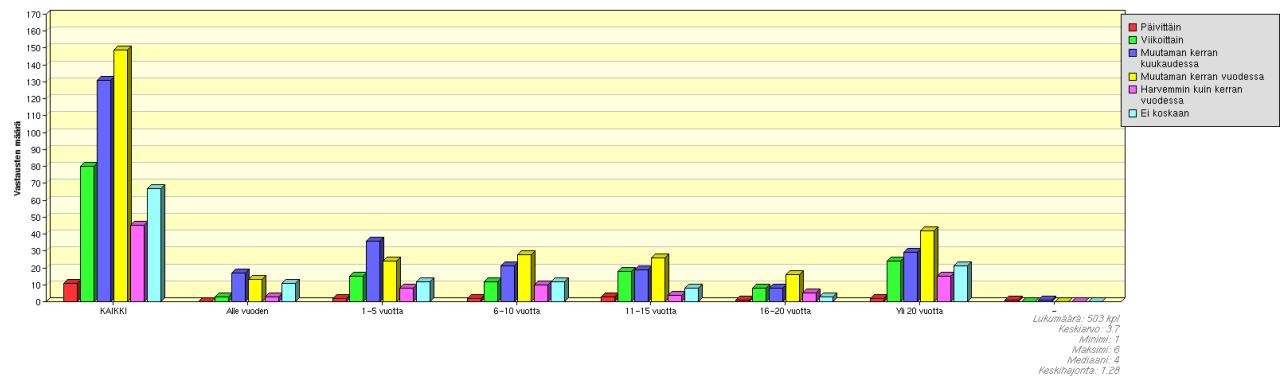
Figur 10 visar att kvinnliga informanter har jobbat fler gånger genom tolkar vilket kan dock igen bero på den allmänna könsfördelningen. Gruppen som har jobbat 1–9 gånger genom en tolk är störst både när det gäller kvinnor och män. Den andra största gruppen är sådana som aldrig har jobbat genom en tolk och efter det följer grupper som har jobbat genom en tolk mellan 10 och 50 gånger.

#### 4.2.1.2 Arbetserfarenhet

I detta underavsnitt analyserar jag tolkningssituationernas frekvens i förhållande till informanternas svar på frågan ”Hur länge har du jobbat vid Vasa centralsjukhus?” (se figur 11).

36. Kuinka usein työssäsi ilmenee tilanteita, jotka vaativat tulkkia?  
[ei otsikkoa]

Vastausten absoluuttinen jakauma



**Figur 11.** Behovet av tolkar enligt arbetserfarenhet

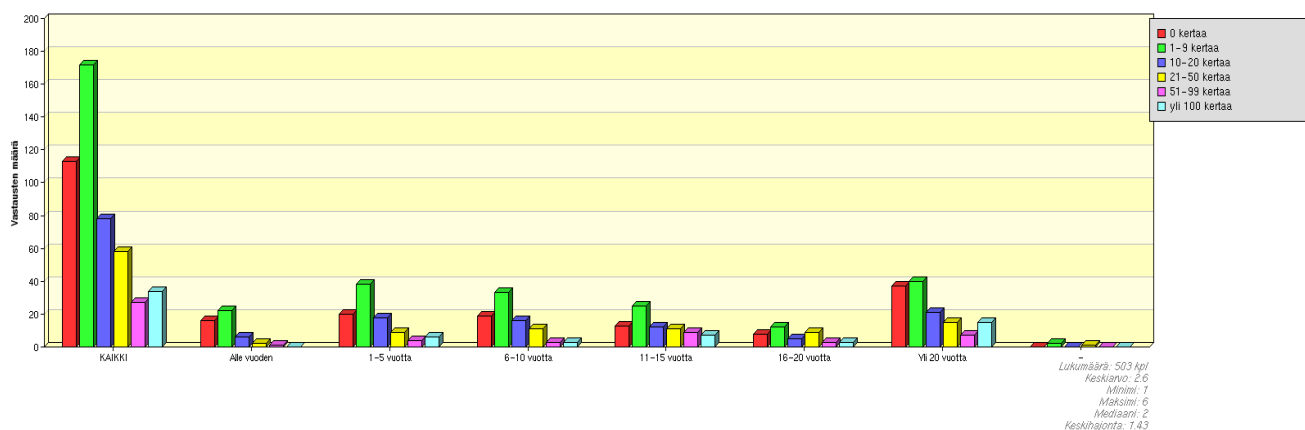
Utgående från figur 11 kan man konstatera att majoriteten av dem som har över 20 års arbetserfarenhet (längst till höger) upplever situationer som kräver en tolk oftast men samtidigt är den gruppen även den största gruppen av de grupperna som har svarat på enkäten (jfr figur 3). Majoriteten av de informanterna som har högst 5 års arbetserfarenhet (drygt 35 personer) möter situationer som kräver tolkning minst några gånger om månaden medan bara knappt 20 informanter som har jobbat vid VSC under ett år gör det. De tre övriga grupperna möter situationer som behöver tolkens närvaro minst några gånger per år.

Det som är beaktansvärt är att de flesta i gruppen som har under 5 års arbetserfarenhet möter oftare situationer som kräver en tolk än de som har jobbat i över sex år vid VSC. Detta kan möjligen bero på till exempel på det att de som har mindre arbetserfarenhet är inte lika säkra språkanvändare som mer erfarna medarbetare när det gäller till exempel fackspråkliga termer eller dialekter vilket leder till att tolkens närvaro behövs. Naturligtvis kan det vara även så att yngre nya medarbetare används själva som tolkar

av äldre medarbetare och de möter därför oftare situationer som kräver en tolk, eftersom de nyblivna medarbetarna möjligen har mer aktuella språkstudier bakom sig. Av dessa resultat kan man konstatera att arbetserfarenheten har att göra med tolkningsbehov men samtidigt kan man även påpeka att alla grupper möter situationer som kräver tolkar och de gör det relativt ofta.

37. Kuinka monta kertaa olet työskennellyt tulkin välityksellä?  
[ei otsikkoa]

Vastausten absoluuttinen jakauma



**Figur 12.** Tolkningsrelaterade arbetsuppgifter enligt arbetserfarenhet

Figur 12 visar hur informantens arbetserfarenhet inverkar på tolkningsrelaterade arbetsuppgifternas förekomst. Informanternas svar visar att den största skillnaden finns mellan de informanter som har jobbat i över 20 år och de informanter som har jobbat under ett år. Drygt 40 informanter med över 20 års arbetserfarenhet har valt svarsalternativet '1-9 gånger' medan drygt 15 informanter som har jobbat mindre än ett år har valt samma alternativ. Det kan alltså finnas även sådana informanter som har jobbat bara en gång genom en tolk under 20 års karriär fast å andra sidan finns det även sådana som har jobbat genom en tolk redan under deras första arbetsår. Detta beror säkert mycket på arbetsuppgifter på personalgruppen som informanterna tillhör. Annars har majoriteten av informanterna i alla grupper valt svarsalternativet '1-9 gånger'.

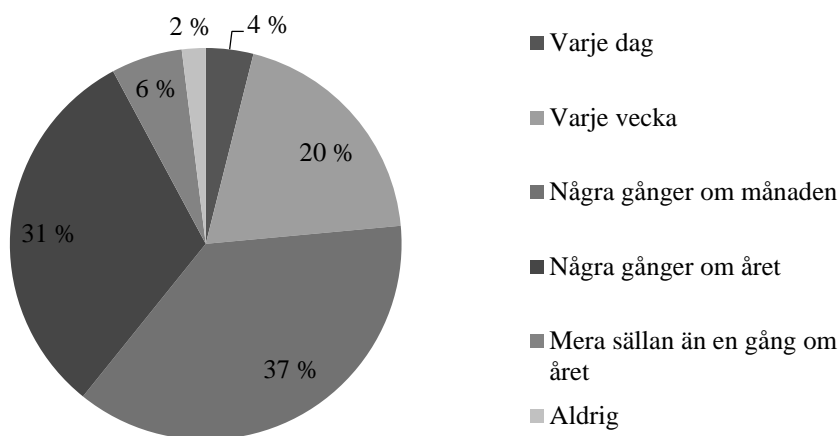
Utgående från figuren verkar det dessutom vara så att tolkningsrelaterade arbetsuppgifter förekommer mer i sådana fall när informanten har kortare

arbetserfarenhet, från ett till tio år. Dock en annan anmärkningsvärd aspekt är att bland informanter som har 11–15 års arbetserfarenhet är det näst mest sådana individer som har jobbat över 100 gånger genom en tolk. Detta kan bero till exempel på migrationen i Vasanejden. Enligt Vasa stads webbplats (2013) har antalet invandrare som talar övriga språk än finska eller svenska ökat från drygt 1300 invånare till över 4400 invånare mellan åren 1999 och 2012 vilket i sin del kan förklara tolkningsfrekvensen i detta sammanhang. Som sammanfattning kan man dock konstatera att arbetserfarenheten inte har en betydande roll i tolkningsrelaterade arbetsuppgifternas förekomst utan någon från varje grupp oberoende av arbetserfarenheten har jobbat genom en tolk.

#### 4.2.1.3 Vårdpersonal och läkare

I detta underavsnitt ser jag närmare på två personalgrupper, *läkare* och *vårdpersonal*. Andra personalgrupper i materialet har lite erfarenhet av tolkning och därför lämnas dessa grupper utanför analysen i samband med denna aspekt i denna undersökning.

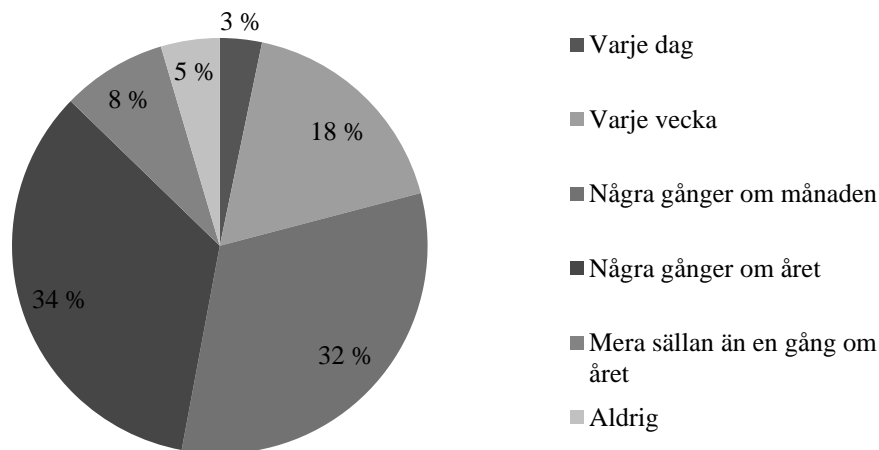
### Behovet av tolkar enligt personalgruppen *läkare*



**Figur 13.** Behovet av tolkar enligt personalgruppen *läkare*

Figur 13 visar personalgruppen *läkares* svar i frågan om behovet av tolkar i deras arbetsuppgifter.

### Behovet av tolkar enligt personalgruppen *vårdpersonal*



**Figur 14.** Behovet av tolkar enligt personalgruppen *vårdpersonal*

Utgående från figurerna 13 och 14 presenterar jag tolkningsbehovets frekvens enligt personalgrupper som informanterna tillhör. Eftersom dessa två personalgrupper är av olika storlek (läkare 51 och vårdpersonal 306) måste man granska bara procentuella skillnader mellan svaren. Sammanlagt utgör dessa två personalgrupper 71 % av alla som har besvarat enkäten.

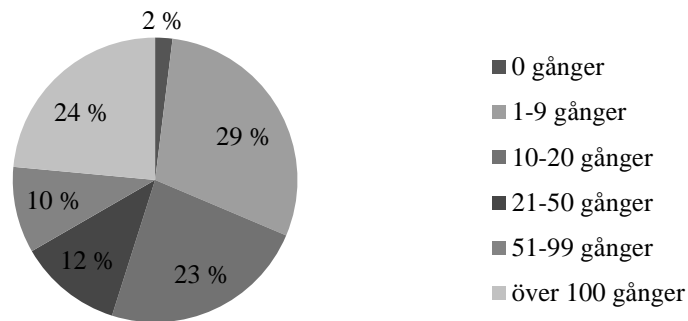
Utgående från resultaten kan man konstatera att personalgruppen *läkare* möter situationer (majoriteten, alltså sammanlagt 61 % minst några gånger om månaden) som kräver tolkens närvaro mer än vårdpersonalen. Vårdpersonalens motsvarande andel är sammanlagt 53 %.

Också när det gäller svarsalternativet 'varje vecka' är andelen läkare (20 %) större än andelen vårdpersonalen (18 %). När det gäller personalgruppen *läkare* är det 4 % som



behöver tolkens hjälp varje dag, medan 3 % av vårdpersonalen gör det. Det är dock viktigt att komma ihåg att skillnader är proportionella, vilket betyder att 9 informanter som tillhör vårdpersonalen behöver tolkens närvaro varje dag.

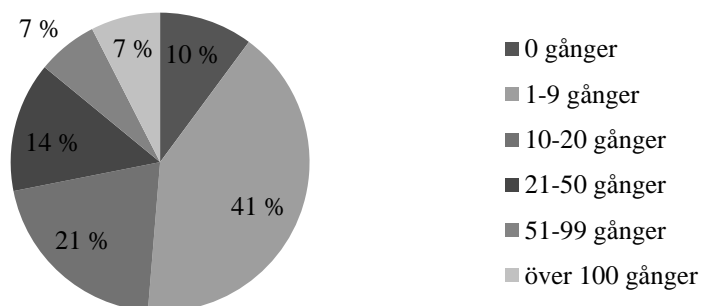
### Tolkrelaterade arbetsuppgifter enligt personalgruppen *läkare*



**Figur 15.** Tolkrelaterade arbetsuppgifter enligt personalgruppen *läkare*

Figureorna 15 och 16 visar hur ofta personalgrupperna *läkare* och *vårdpersonal* möter tolkrelaterade arbetsuppgifter.

### Tolkrelaterade arbetsuppgifter enligt personalgruppen *vårdpersonal*



**Figur 16.** Tolkrelaterade arbetsuppgifter enligt personalgruppen *vårdpersonal*

På grund av olikstora personalgrupper måste man igen granska skillnader proportionellt.

Resultaten visar att personalgruppen *läkare* innehåller proportionellt fler individer som har jobbat genom en tolk i sitt arbete, 24 % av läkarinformanter har behövt tolkens hjälp i sitt arbete. Bara 2 % av alla läkare som har besvarat har aldrig jobbat genom en tolk, vilket betyder att 98 % av alla läkare har någon gång jobbat genom en tolk. Också vårdpersonalen verkar anlita tolkar relativt ofta, över 41 % har jobbat genom en tolk mer än en gång.

#### 4.2.2 Aktörer och orsaker

I detta underavsnitt presenterar jag aktörer och orsaker, alltså personer som oftast fungerar som tolkar och orsaker till det att de har fungerat som tolkar. Först redogör jag för svaren på frågan ”När du har jobbat genom en tolk, vem var det som fungerade som tolk?” Informanterna har fem olika alternativ att välja mellan och man har en möjlighet att välja flera olika alternativ. De fem olika alternativen är *en professionell tolk, en läkare, en av vårdpersonalen, en anhörig till en patient* och *en annan av personalen*.

**Tabell 3.** Personer som oftast fungerar som tolkar vid Vasa centralsjukhus

	%	st.
En professionell tolk	68	344
En anhörig till en patient	48	241
En av vårdpersonalen	26	130
En läkare	21	106
En annan av personalen	13	63

Tabell 3 visar vem som oftast fungerar som tolk när informanter jobbar genom en tolk. Den största gruppen utgörs av professionella tolkar, 68 % av informanterna svarar att det har varit en professionell tolk som har fungerat som tolk när de har jobbat genom

tolkar. Den näst största gruppen utgörs av anhöriga till patienter, 48 % av alla som har svarat har valt detta alternativ. Det är alltså nästan hälften av alla som har svarat som säger att en anhörig till en patient, med andra ord en icke-professionell tolk som har tolkat i situationen som har krävt tolkens närvaro. Av informanterna har 21 % valt även läkare, 26 % vårdpersonal och dessutom har 63 informanter (13 %) jobbat så att någon annan personalmedlem än de ovannämnda har fungerat som tolk.

#### 4.2.2.1 Personalen

I detta avsnitt redogör jag för orsaker till att en av personalen sköter tolkningen. Frågan ”Vilka är de mest typiska orsakerna till att en av personalen fungerar som tolk?” handlar om detta och informanter har fyra olika alternativ därav man kan välja högst två.

**Tabell 4.** Varför sköter personalen tolkningen?

Orsak	%
Diskussionsparters bristande språkkunskaper.	59
Svårt att få en professionell tolk på plats.	36
Diskussionsparters dialektala skillnader.	16
Personens egen vilja att fungera som tolk.	11

De procentuella andelarna som tabell 4 visar har jag räknat så att jag bara har tagit till hänsyn antalet informanter som har valt respektive alternativen och andelen har räknats av alla som har besvarat frågan. Över 90 % av informanterna har valt två alternativ och de valda kombinationerna är mycket varierande, vilket gör det relativt svårt att dra några slutsatser. I tabell 4 syns att diskussionsparternas bristande språkkunskaper är den vanligaste orsaken (59 %) till att personalmedlemmen blir tvungen att fungera som tolk i sitt yrke. Den näst vanligaste orsaken är svårigheter att få professionella tolkar på plats (36 %). Också diskussionsparters dialektala skillnader (16 %) och personens egen vilja att fungera som tolk (11 %) påverkar. De dialektala skillnaderna syns även i Dahls

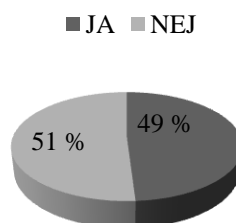
(2011) undersökning som en orsak till språkliga utmaningar i organisationen när det gäller statens regionförvaltning och myndighetscentraler. Hela 7 % av anställda uppger att språkliga varieteter och dialekter speciellt bland finlandssvenskarna är utmanande för de finskspråkiga.

I min undersökning är den procentuella andelen över två gånger så stor som i hennes undersökning vilket möjligen förklaras med det faktumet att hon har även andra orter (Helsingfors, Karleby, Seinäjoki och Åbo) än Vasa med i hennes studie. På dessa orter möter man inte lika ofta situationer som orsakar utmaningar i användningen av båda de inhemska språken, vilket även framkommer i sin undersökning. Vasa sjukvårdsdistrikt som ligger i fokus i min undersökning består av 9 tvåspråkiga (fi-sv), 3 enspråkigt svenska och 1 enspråkigt finsk kommun eller stad vilket naturligtvis medför även mer språkliga utmaningar.

#### 4.2.2.2 Informanten

I detta underavsnitt redogör jag för svaren på frågan ”Har du själv fungerat som tolk i ditt arbete vid Vasa centralsjukhus?” Informanter har två olika alternativ, antingen *ja* eller *nej*. Om man har själv fungerat som tolk har man även en möjlighet att definiera mellan vilka språk i den frivilliga kommentarrutan. Av de drygt 500 som har besvarat enkäten har 233 (nästan hälften, 49 %) någon gång fungerat som tolk (se figur 17).

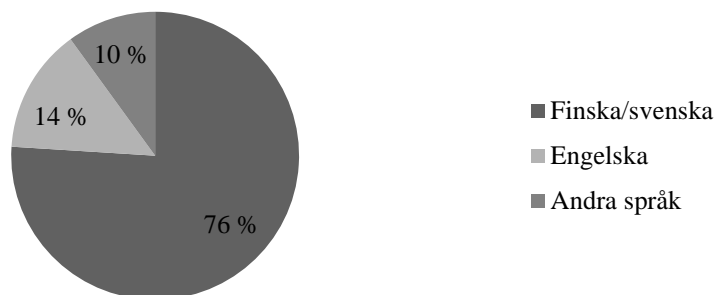
### Har du själv fungerat som tolk?



**Figur 17.** Informanterna själva som tolkar

Figur 18 visar mellan vilka språk informanterna själva har tolkat emellan i sitt arbete. Sjukhusets tvåspråkighet syns i fördelningen mellan språken som personalen tolkar mellan. Mellan finska och svenska är det 76 % av det som tolkas. Också mellan engelska och finska/svenska tolkas ganska mycket (14 %) och de andra språken har relativt små andelar. Ungefär 10 % tolkas mellan övriga språk (estniska, ryska, franska, tyska, spanska, arabiska och italienska), 8 personer anger något av dessa språk.

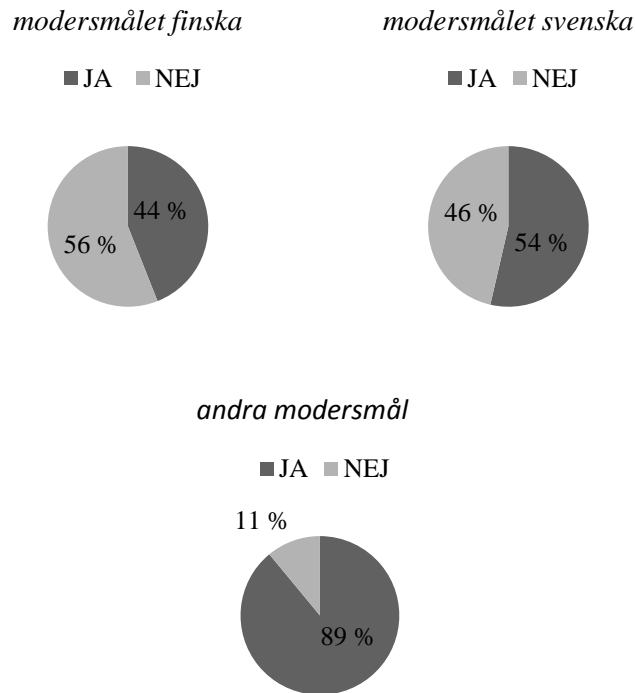
### Språk som informanterna själva tolkat emellan



**Figur 18.** Informanterna själva som tolkar och mellan vilka språk

Antalet svenskspråkiga invånare som bor i Vasa sjukvårdsdistrikts område (se avsnitt 2.2) syns tydligt när man frågar informanter vilka språk de har tolkat emellan. Över  $\frac{3}{4}$  av alla tolkningar sker mellan finska och svenska.

Vid VSC tas till hänsyn att allmänheten måste kunna betjänas på de båda inhemska språken såsom det har stadgats i lagen (se t.ex. 2.2.2 eller 3.3.1). Den höga graden i användningen av båda inhemska språken syns tydligt även i Dahls (2011) undersökning där hon konstaterar att 51 % av anställda i myndighetscentraler i Vasa använder både finska och svenska i hög grad medan på andra orter använder bara kring 15 % svenska i hög grad.



**Figur 19.** Informanterna själva som tolkar enligt modersmålet

Figur 19 visar att även informantens modersmål har betydelse när det gäller dem själva som tolkar. Majoriteten av informanterna som har finska som modersmål (56 %) har inte har fungerat som tolkar medan majoriteten av informanterna med svenska som modersmål (54 %) har fungerat som tolkar i arbetet.

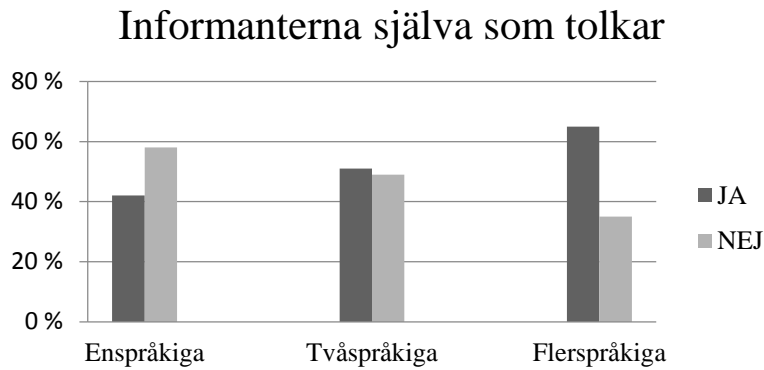
Detta kan eventuellt förklaras med det att tolkning mellan finska och svenska är så frekvent (se figur 16) och som stöd för detta påstående kan man igen jämföra med Dahls (2011) undersökning där hon konstaterar att 88 % av de svenskspråkiga anställda fungerar på finska i hög grad i sina arbetsuppgifter medan bara 9 % av finskspråkiga anställda gör samma i hög grad på svenska.

Detta skulle tyda på att de informanter som har svenska som modersmål tolkar oftare mellan svenska och finska även vid VSC. Dialektala skillnader som också nämndes som en av de viktigaste orsakerna till tolkningsbehov när det gäller personalen som tolkar (se

tabell 4) är säkert också en orsak till det att de som har svenska som modersmål tolkar mer. Svenskspråkiga informanter förstår bättre de regionala språkliga varieteter än finskspråkiga, vilket framkommer även i Dahls studie. (Dahl 2011: 56). I samband med detta kan man jämföra frågan med personalens egen uppfattning om två- och flerspråkighet (se figur 2). Majoriteten (120) av de svenskspråkiga informanterna upplever sig själva som tvåspråkiga medan bara 80 finskspråkiga informanter upplever sig själva som tvåspråkiga. Uppfattningen om egen tvåspråkighet tyder på att påverka också tolkningsfrekvensen när det gäller informanterna själva som tolkar.

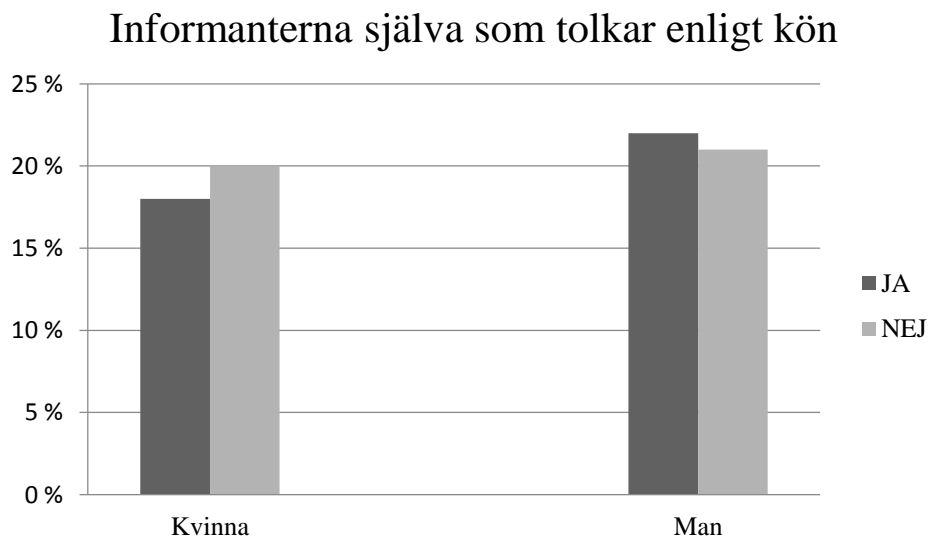
Även majoriteten av dem som har andra språk än finska eller svenska som modersmål (89 %) har själva fungerat som tolkar i sitt arbete vilket förklaras möjligen med deras förmåga att kunna hjälpa i situationer där det behövs tolkning från andra språk till finska eller svenska och vice versa.

Man kan även lyfta fram en annan intressant synvinkel i detta sammanhang, nämligen den allmänna tolkningsfrekvensen (se avsnitt 4.2.1.1) och dess förhållande till tolkningsuppgifter modersmålsvis. Hela 76 % av informanterna som har finska som modersmål möter situationer som kräver en tolk i arbetet från varje vecka till några gånger om året. Den motsvarande andelen hos de som har svenska som modersmål är bara 66 % och hos de som har andra modersmål är andelen 89 %. Det är alltså med andra ord möjligen så att informanterna med finska som modersmål möter oftare situationer som kräver tolk än de som har svenska som modersmål men fast frekvensen är större är det ändå så att de finskspråkiga informanterna själva inte fungerar som tolkar i dessa situationer. När det gäller informanterna med andra modersmål kan man konstatera att det relativt ofta är så att de själva fungerar även som tolkar när de möter sådana situationer som kräver tolkning.



**Figur 20.** Informanterna själva som tolkar enligt två- eller flerspråkighet

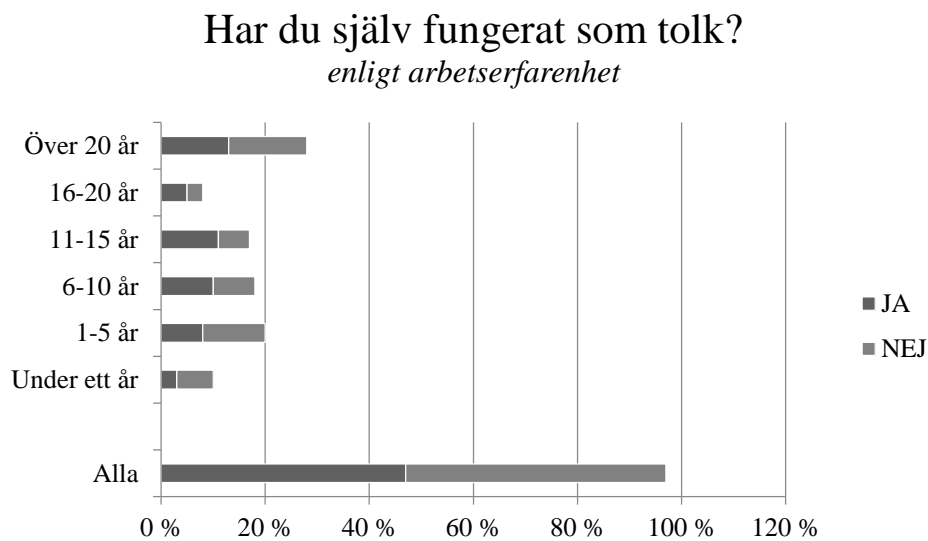
Utgående från figur 20 kan man konstatera att de som uppfattar sig som två- eller flerspråkiga verkar hamna oftare som tolkar jämfört med de enspråkiga informanterna. Drygt 65 % av de flerspråkiga informanterna har tolkat i arbetet medan bara 42 % av de enspråkiga informanterna har tolkat, majoriteten (78 %) av de enspråkiga informanterna har inte tolkat själv i arbetet. När det gäller de tvåspråkiga informanterna är fördelningen ganska jämn, dock majoriteten (över 50 %) även i denna grupp har tolkat själv.



**Figur 21.** Informanterna själva som tolkar enligt kön



Figur 21 visar att även informantens kön verkar ha betydelse när det gäller informanter själva som tolkar. Hela 22 % av män har själva fungerat som tolkar medan hos kvinnor har bara 18 % fungerat som tolkar och alltså 20 % har inte gjort detta. Även skillnaden mellan *ja*- och *nej*-svaren är lite större hos kvinnor än hos män. Detta kan igen ha en koppling till två- eller flerspråkighet, eftersom sammanlagt över 66 % av män upplevde sig som två- eller flerspråkiga medan bara 47 % av kvinnor upplevde på samma sätt.



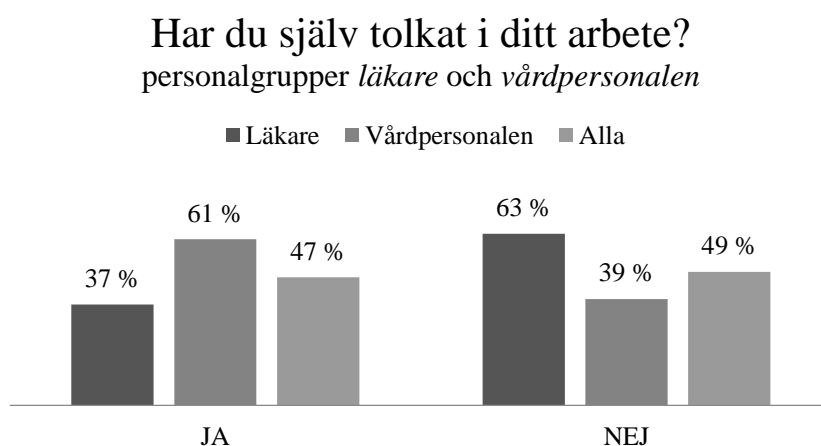
**Figur 22.** Informanterna själva som tolkar enligt arbetserfarenhet

Figur 22 visar att när man jämför arbetserfarenhet och tolkningsfrekvens när det gäller informanterna själva som tolkar kan man konstatera att majoriteten av dem som har kortare arbetserfarenhet inte har tolkat själva medan när man har över 6 års och under 20 års arbetserfarenhet är de tvärtom. Ett undantag är de informanterna som har över 20 års arbetserfarenhet, bland dessa medarbetare utgörs majoriteten av sådana som inte har själva tolkat i arbetet.

Orsaker till att majoriteten av dem som har kortare arbetserfarenhet inte har själva tolkat i arbetet kan vara flera. Det kan till exempel bero på det att deras yrkes- eller språkkunskaper inte upplevs vara tillräckligt starka ännu eller de själva tycker att de inte ännu vågar fungera som tolkar på grund av kortare erfarenhet. Detta påstående strider

nog mot det faktumet att de som har över 20 års erfarenhet tolkar inte heller så mycket som andra. En orsak till kan vara ökningen i antalet invandrare eller grundandet av tolkningscentraler på 1990-talet (se avsnitten 2.2.2 och 3.2.2).

Man kan även konstatera att minst någon informant från varje grupp oberoende av arbetserfarenheten har någon gång fungerat som tolk. Den största gruppen i storleken också i detta fall är sådana som har över 20 års arbetserfarenhet och andra grupper är relativt jämna.



**Figur 23.** Informanterna själva som tolkar enligt personalgrupper

Utgående från figur 23 kan man konstatera att personalgrupper som informanterna tillhör har betydelse när man granskar andelen informanter som själva har tolkat. I denna analys har jag valt med de två personalgrupperna (läkare N=51 och vårdpersonalen N=306) som hade mest *ja*-svar i frågan ”Har du själv fungerat som tolk i ditt arbete” när man jämför alla personalgrupper sinsemellan. Som jämförelsepunkt har jag alla informanters svar (N=503). De procentuella andelarna har räknats av totalantalet i varje grupp. I andra grupper var antalen *ja*-svar i frågan så små att de har lämnats utanför analysen. *Läkare* och *vårdpersonal* är sådana personalgrupper som innehåller mest informanter som själva har någon gång fungerat som tolkar troligen på

grund av det att dessa två personalgrupper kommunicerar mest med patienter och kunder. *Vårdpersonalen* är den tydligt största gruppen när det gäller informanter som själva har fungerat som tolkar, 61 % av alla informanterna i denna grupp har någon gång fungerat som tolkar. Den motsvarande andelen hos läkarna är 37 % och hos alla informanter 47 %. Det som också är beaktansvärd att 63 % av läkarna inte har fungerat som tolk, vilket betyder att nästan två tredjedelar av läkarna är sådana som inte fungerar som tolkar.

**Tabell 5.** Parter som informanterna har tolkat emellan

Patient och läkare	49 %
Anhöriga och läkare	25 %
Patient och vårdpersonal	18 %
Anhöriga och vårdpersonal	9 %
Vårdpersonal och läkare	9 %

Utgående från tabell 5 ser man att i samband med tolkningssituationer där personalen själv tolkar tolkas det mest mellan läkare och patienter (49 %) eller läkare och anhöriga (25 %). Sammanlagt utgör dessa två par nästan tre fjärdedelar av alla tolkningar som sköts av personalen.

Oftast är läkaren den ena parten i situationer som kräver tolkningshjälp av personalmedlemmar. Även tolkning mellan patienter och vårdpersonalen framkommer relativt ofta, 18 % av alla informanter har tolkat mellan dessa parter. Om man lyfter fram patientens eller kundens anhöriga kan man konstatera att sammanlagt 34 % av tolkningssituationerna sker så att anhöriga är den ena parten. Läkare nämns sammanlagt i 83 % av fallen.

#### 4.2.3 Professionalitet

I detta underavsnitt diskuterar jag professionaliteten i samband med tolkningssituationer som sköts av personalen vid Vasa centralsjukhus utgående från informanternas enkätsvar. Som stöd för min analys använder jag korstabuleringsfunktion samt den teoretiska referensramen (se avsnitten 3.1.1, 3.1.2 och 3.2) I detta avsnitt analyseras innehållet av svaren på de frågor som handlar om eventuell tolkutbildning och tillräckliga (språk)kunskaper (43, 42 b och 42 j., se bilaga 1).

#### 4.2.3.1 Utbildning

Kunskaper i olika tolkningsstrategier är viktiga för dem som fungerar som tolk och en teoribaserad utbildning utgör utgångspunkten för att framgångsrikt kunna fungera som tolk (se avsnitt 3.1.1). I detta avsnitt analyserar jag två frågor i anknytning till detta. Ena frågan tar fasta på utbildningsaspekten ('Har du genom din utbildning eller fortbildning fått (praktisk) information, råd eller skolning till att fungera som tolk') och den andra på erfarenheterna och kompetens ('Hurdana erfarenheter har du av att fungera som tolk? – I tolkningssituationen kände jag mig osäker?')

En klar majoritet (97 %) av alla informanter (N=503) har inte fått någon praktisk skolning till att fungera som tolk i arbetet. De som har svarat ja på denna fråga (13 personer, 3 %) hade en möjlighet att berätta med egna ord mer om tolkutbildningen som de har fått.

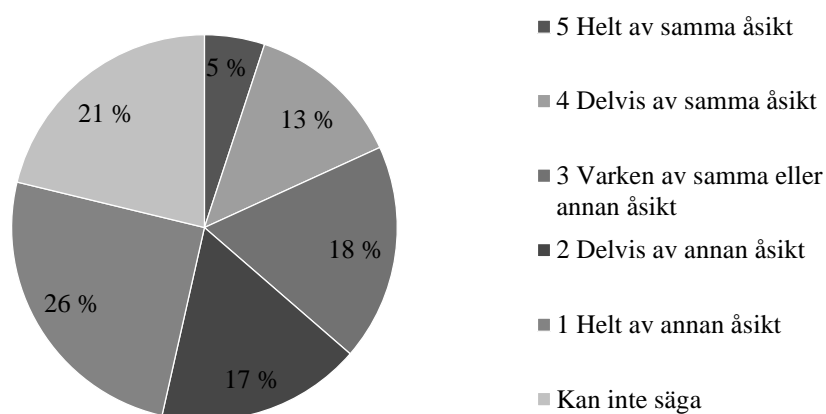
Enligt kommentarerna (sammanlagt 13 st.) hade två informanter tagit antingen grundkursen i tolkning eller andra kurser i tolkning på universitetsnivå. Två andra informanter hade även fått utbildning i eller information om teckenspråkstolkning (eller talare som använder alternativa och kompletterande kommunikationssätt) vilka de sedan hade tillämpat på talade språk. Några informanter hade kommenterat att de hade råkat läsa någonstans hur en tolkning ska gå till, eller de hade hört av andra lite om hur man ska göra när man tolkar.

Utgående från resultaten kan man konstatera att fast 49 % av informanterna själva har fungerat som tolkar (se figur 16), är det bara 3 % som har någon sorts information om

hur man tolkar i teorin eller i praktiken. Eftersom kunskaper i tolkningsstrategier och den teoribaserade utbildningen anses vara viktiga för att kunna tolka ordentligt kan tolkningssituationer i arbetet vara utmanande för informanterna i min studie. Svartalternativen i samband med frågan 'Hurdana erfarenheter har du av att fungera som tolk' är från 5 till 1 där 5 betyder 'Helt av samma åsikt' och 1 betyder 'Helt av annan åsikt'. Dessutom finns det ett alternativ till som heter 'Kan inte säga' samt en ruta där man fick kommentera fritt.

### Hurdana erfarenheter har du av att fungera som tolk?

*I tolkningssituationen kände jag mig osäker*



**Figur 24.** Erfarenheter av säkerhet

Figur 24 visar att fast bara 3 % av informanterna har fått utbildning, är det ändå bara 18 % av informanterna som känner sig osäker när de fungerar som tolkar. Hela 26 % av alla informanter är helt av annan åsikt och bara 4 informanter hade gett kommentarer. En informant hade kommenterat att det inte är bara orden som har betydelse och en annan informant hade kommenterat att hen är rädd för att inte förstå allt men gör sitt bästa. Den näst största andelen (21 %) är informanterna som har valt alternativet 'Kan inte säga', vilket möjligen kan signalera om att tolkningssituationerna kan vara mycket varierande, både språkligt och innehållsmässigt. Språken som används i

tolkningssituationer kan vara sådana som informanterna inte har tillräckliga kunskaper i eller situationen kan annars vara en rutinmässig vårdssituation eller en mycket krävande specialsituation vilket utgör att frågan blir utmanande att svara på. Naturligtvis också medverkande parter påverkar den erfarenheten som informanten får av situationen.

Allt som allt verkar det dock vara så att personalen inte känner sig osäkra i tolkningssituationerna, vilket är bra eftersom till exempel Nolan (2005: 8) och Gile (1997: 33) konstaterar att tolken måste vara säker i sitt framträdande och man måste låta pålitlig (se avsnitt 3.1.1).

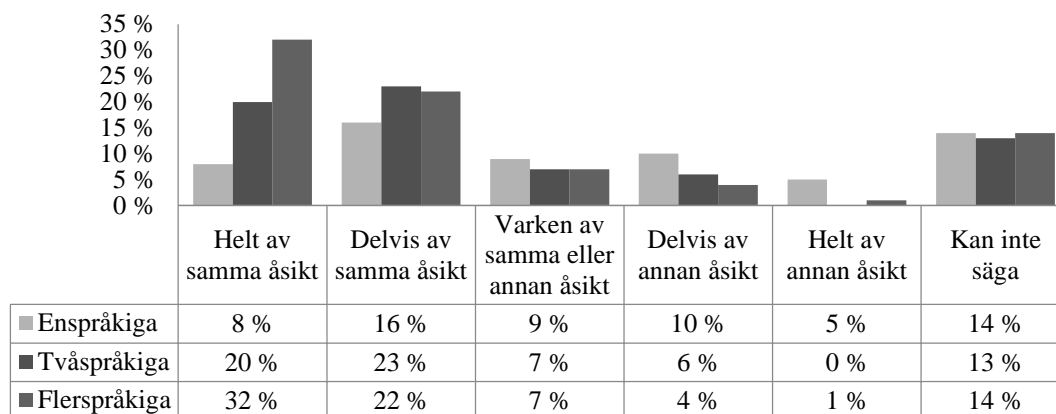
#### 4.2.3.2 Språkkunskaper

I detta underavsnitt analyserar jag om informanternas språkkunskaper är tillräckliga i tolkningssituationer. Frågan är 'Hurdana erfarenheter har du av att fungera som tolk? – I tolkningssituationen upplevde jag mina språkkunskaper som tillräckliga'.

Även i samband med denna fråga fick informanterna välja sitt svar på en skala från 5 (Helt av samma åsikt) till 1 (Helt av annan åsikt). Dessutom hade man möjlighet att välja alternativet 'kan inte säga' och kommentera fritt med egna ord.

Jag har korstabulerat frågan med en av bakgrundsfrågorna för att få en uppfattning om informanternas egna åsikter om två- eller flerspråkighet påverkar deras förmåga att klara av tolkningssituationer språkligt.

**Hurdana erfarenheter har du av att fungera som  
tolk?**  
*I tolkningssituationen upplevde jag mina språkkunskaper  
som tillräckliga*



**Figur 25.** Erfarenheter av tillräckliga språkkunskaper

Utgående från figur 25 kan man konstatera att 24 % av de enspråkiga informanterna är helt eller delvis av samma åsikt att deras språkkunskaper är tillräckliga i tolkningssituationen. När det gäller de tvåspråkiga informanterna är procentandelen 43 %. Hela 54 % (majoriteten) av dem som upplever sig som flerspråkiga är helt eller delvis av samma åsikt att deras språkkunskaper var tillräckliga i tolkningssituationen. De största skillnaderna mellan dessa tre grupper råder mellan en- och tvåspråkiga informanter. Bara 8 % av de enspråkiga informanterna är helt av samma åsikt att deras språkkunskaper räcker till medan 20 % av tvåspråkiga gör det. Också när det gäller svarsalternativet 'Helt av annan åsikt' är skillnaden märkbar: 5 % av enspråkiga anser sina språkkunskaper icke-tillräckliga medan hos tvåspråkiga informanter är andelen 0 %. Sammanfattningsvis kan man konstatera att de som upplever sig som två- eller flerspråkiga verkar anse sig ha mer tillräckliga språkkunskaper för att klara av tolkningssituationerna jämfört med de enspråkiga informanterna. Detta påstående stöds även av Nolans (2005: 3) konstaterande att för att kunna agera bra som tolk måste man behärska ett språk fullständigt eller utmärkt och ha riktigt bra kunskaper i ett annat språk (se avsnitt 3.1.1). Samtidigt bör man komma ihåg att Christoffels, de Groot och

Kroll (2006: 324–345) påpekar i sin undersökning att tvåspråkiga individer inte nödvändigtvis är medfödda tolkar (se avsnitt 3.2).



## 5 FUNGERANDE TOLKNINGSPRAXIS VID VCS

I det här kapitlet presenterar jag den kvalitativt betonade delen av denna undersökning samt redogör för informanternas åsikter om hur tolkningspraxis fungerar vid Vasa centralsjukhus och hur de upplever den professionella och den icke-professionella tolkningspraxisen. I detta kapitel ska även eventuella utmaningar som anknyter sig till tolkningspraxisen vid Vasa centralsjukhus lyftas fram.

Svaren kommer att analyseras och kategoriseras utgående från den fenomenografiska analysmodellen. Jag analyserar svaren på den sista frågan i enkätens tolkningsdel: ”Allmänna kommentarer om tolkning på Vasa centralsjukhus”. Frågan är en öppen fråga där informanterna får kommentera fritt saker som anknyter sig till tolkning.

Materialbearbetningen sker fritt enligt Chekols (2012: 99) modell:

1. Jag lär mig känna materialet genom upprepade läsningar (*familiarization*). Jag har skrivit ut svaren i Excel-format.
2. Jag identifierar signifikativa utsagor i de individuella svaren (*identification*).
3. Jag grupperar likartade meningsbärande enheter och betecknar grupperna (*grouping/classification*).
4. Jag jämför gruppernas likheter och olikheter med avsikten att avgränsa dem från varandra i kategorier (*comparison of categories*).

När jag strävar efter att identifiera signifikativa utsagor i svaren enligt Chekols modell gör jag det utgående från språkliga (ord) uttrycksformer. Resultatredovisning av analysen sker genom exempel som är direkta citat. Jag har behållit talspråkliga drag i exemplen och kommentarerna presenteras så som de är skrivna. Man måste även ta hänsyn till att kommentarerna är informanternas egna uppfattningar om tolkning vid Vasa centralsjukhus. För att avgränsa undersökningen har jag excerperat kommentarer som avviker mycket från varandra eller som avviker från rådande omständigheter, det vill säga hur sakerna är eller borde vara. Kommentarererna är både finsk- och svenskspråkiga och de presenteras blandat så att bara kategorin avgör.

Sammanlagt hade 141 av 503 informanter (28 % av alla informanter) gett någon sorts kommentar om tolkning vid Vasa centralsjukhus. Kommentarererna har jag först kategoriserat utgående från språken och det visade sig att 80 kommentarer var skrivna på finska (57 % av alla kommentarer) och 61 kommentarer var skrivna på svenska (43 %). Språkvis är fördelningen alltså ganska jämn.

Jag presenterar analysresultaten i tre underavsnitt. Avsnitt 5.1 handlar om professionell tolkning och professionella tolkar. I detta fall är det alltså kommentarer som handlar om till exempel tolkningscentralen (se avsnitt 3.3.2), professionella tolkars kunskaper och egenskaper (se avsnitt 3.1.1) samt professionella tolkars tillgänglighet. Följande exempel 1 och 2 visar sådana här kommentarer på båda språken.

- (1) *tolkcentralen* fungerar men helger kan vara problem
- (2) *tulkikeskuksesta* tulkin saa melko hyvin, joskin joudutaan usein odottamaan

I det andra avsnittet presenteras analysen av de svar som handlar om icke-professionell tolkning. Exempelen 3 och 4 visar sådana kommentarer.

- (3) Det vore uppskattat att få betalt av tolkningarna.
- (4) Ei kuulu hoitohenkilökunnan työhön!!!

I materialet finns även 21 allmänna kommentarer som varken handlar om professionell eller icke-professionell tolkning i sig utan tar ställning på allmän nivå. Till exempel kan man kommentera personalens språkkunskaper eller tolkning som fenomen se exemplen 5 och 6.

- (5) Meillä on ajoittain yhä enemmän tulkkausta vaativia tilanteita.
- (6) Principen är OK men resurserna räcker inte alltid till.

Dylika kommentarer analyserar jag i det sista avsnittet (5.3) i detta kapitel. Jag kategoriserar kommentarererna i 5.1, 5.2 och 5.3 antingen som positiva eller negativa beroende på innehållet. Informanterna använder vanligen känsloladdade ord och uttryck (emotivt språk, se t.ex Hedquist 1978) med antingen positiv (se exempel 11) eller negativ (se exempel 4) laddning i kommentarererna, eftersom tolkning verkar vara ett

tema som väcker känslor hos personalen. Utropstecken är också mycket vanliga i kommentarer, se exempel 4. En del kommentarer kan innehålla åsikter om både professionell och icke-professionell tolkning och en och samma kommentar kan även innehålla delvis positiv och delvis negativ inställning till fenomenet. I min analys har jag dock räknat alla aspekter skilt. Det visade sig också vara så att majoriteten av kommentarerna om professionell och icke-professionell tolkning innehåller antingen positiv eller negativ inställning till respektive fenomen och inga så kallade neutrala svar framträdde.

### 5.1 Kommentarer om professionell tolkning

I detta avsnitt presenteras typiska kommentarer om professionell tolkning och professionella tolkar vid Vasa centralsjukhus. Av 141 kommentarer behandlar 76 st. (54 %) på något sätt professionell tolkning.

I 37 (49 %) av de 76 kommentarerna finns positiva aspekter (positiv laddning markerad med kursiv i exemplen) med i svaren. Vidare av de 37 positivt inställda kommentarerna var 12 (32 %) skrivna på svenska och 25 (68 %) skrivna på finska. Följande exempel 7, 8, 9, 10 och 11 visar positiva kommentarer som ges om professionell tolkning.

- (7) Nykyään saa *paremmin* tulkkeja paikalle kun tarvitsee
- (8) Tulkkikeskuksesta saatu aina *hyvin* tulkkeja
- (9) Känner inte till tolkning bland patienterna. Förbundsfullmäktiges möten simultantolkas vilket är *bra*.
- (10) Toimii suurimman osan ajasta *hyvin* ja vain virallisten ammattitulkkien kautta.
- (11) *Fantastiskt* att se vilka språkresurser som finns utanför (professionella tolkar)

Informanter som har en positiv inställning på professionella tolkar och på professionell tolkning kommenterar oftast att tolkningscentralens tjänster är fungerande (se ex. 8) och att man numera får lättare tolkar på plats vid behov (se ex. 7 och 10). En informant har kommenterat att simultantolkning på förbundsfullmäktiges möten är en bra sak fast hen

inte vet någonting om tolkning bland patienterna. Även utomstående omfattande språkresurser har fått en positiv kommentar (se ex. 11)

Av de 76 kommentarerna är 39 kommentarer (51 %) sådana som visade att informanten upplever att den professionella tolkningen inte fungerar. Av de negativt betonade kommentarerna är 21 (54 %) skrivna på svenska och 18 (46 %) på finska.

Följande exempel 12, 13, 14, 15 och 16 belyser hurdana de negativa kommentarer om professionell tolkning är (negativ laddning markerad med kursiv i exemplen).

- (12) ammattitulkin käyttö *vaikeaa* varsinkin yöllä
- (13) *svårt* att snabbt få professionell tolk på plats
- (14) Somalin ja Vietnamin kielisiä tulkkeja *hankala* saada. Minulla on sellainen käsitys, että tulkkipalvelussa *eivät tiedot pysy aina salassa* eräässä kulttuurissa.
- (15) Tolkning *borde vara lättare* att tillgå, särskilt inom psykiatrin där samtal är det viktigaste arbetsredskapet.
- (16) Tolkjänster fås då de behövs på tjänstetid, övriga tider *omöjligt att ordna*.

Andelen kommentarer som innehåller en negativ inställning på professionella tolktjänster är något större än andelen positiva kommentarer (49 % → 51 %). De negativt inställda kommentarerna handlar oftast om den svåra tillgången till professionella tolktjänster snabbt till exempel nattetid (se ex. 12, 13 och 16) och till och med tolkarnas etik ifrågasätts (se ex. 14).

Även tolkar till och från vissa språk är svåra att få (se ex. 14) enligt en kommentar. Dessutom kritiseras tolkningens tillgänglighet inom delområden där samtal är ett viktigt arbetsredskap (se ex. 15) .

## 5.2 Kommentarer om icke-professionell tolkning

I detta avsnitt diskuteras kommentarerna om icke-professionell tolkning och icke-professionella tolkar vid Vasa centralsjukhus. Av 141 kommentarer behandlade 51 st. (36 %) på något sätt icke-professionell tolkning.

I 15 (29 %) av de 51 kommentarerna finns positiva aspekter med i svaren om professionell tolkning (positiv laddning markerad med kursiv i exemplen). Av de 15 positiva kommentarerna var 7 (47 %) skrivna på svenska och 8 (53 %) på finska (53 %). Följande exempel 17, 18, 19, 20 och 21 visar hurdana de positiva kommentarerna om professionell tolkning vid Vasa centralsjukhus är.

- (17) Det är *en stor resurs att vi har personal som behärskar olika språk*, och den kunskapen ska vi använda oss av. Situationerna med att personalen fungerar som tolk har en tendens att öka
- (18) *aika hyvin löytyy henkilökunnastakin vieraita kieliä osaavia.*
- (19) *billigare om personalen tolkar själva inom huset*
- (20) *Suosittelun käytä enemän meidän helkilökunta tulkaudessa. Ammatillisen tulkien klinisten taidon puute aiheuta vaikeuksia, ajanhuka, ja väriäkasityksia.*
- (21) *Toimii yllättävän hyvin, ja joskus on talon henkilökunnasta löytynyt tulkkaja. Siis muilla kielillä kuin suomi/ruotsi.*

När det gäller icke-professionell tolkning är det ungefär en tredjedel av informanternas kommentarer som innehåller en positiv inställning. I de positiva kommentarerna framkommer att den flerspråkiga personalen är en språkkunnig resurs som borde användas i mån av möjlighet (se ex. 17, 18, 20 och 21) och att genom att använda icke-professionella tolkar sparar man även pengar (se ex. 19). Detta kan även kopplas till personalens egna åsikter om deras språkkunskaper och dess tillräcklighet i tolkningssituationer. En tydlig majoritet var antingen helt eller delvis av samma åsikt med påståendet att deras språkkunskaper var tillräckliga (se avsnitt 4.2.3.2). Vissa kommenterar också såsom i exempel 20 att icke-professionella tolkar, i detta fall säkert läkare och vårdpersonal har även de kliniska kunskaperna som kan krävas i tolkningssituationerna, personalen kan alltså innehållet i situationen.

I 35 (69 %) av de sammanlagt 51 kommentarerna finns det negativa aspekter med i svaren om icke-professionell tolkning (negativ laddning markerad med kursiv i exemplen). Av de negativt inställda kommentarerna är 13 (37 %) skrivna på svenska och 22 (63 %) på finska.

Exemplen 22, 23, 24, 25 och 26 presenterar hurdana de negativa aspekterna i kommentarerna om icke-professionell tolkning är.

- (22) *Aivan liian paljon ja aivan liian kielitaidottomat hoitajat toimivat tulkkina.*
- (23) *Det vore uppskattat att få betalt för tolkningarna.*
- (24) *Eftersom arbetet inom psykiatrin ofta kräver längre och mer djupgående samtal, anser jag inte att vårdpersonal ska agera tolk*
- (25) *Tulkata saa edelleen jatkuvasti. Siitä ei makseta palkkaa erikseen. On todettu johtaja tasolta että tulkkina ei tarvitse toimia, mutta kuinka se käytännön tilanteessa tehdään, jos lääkäri tarvitsee tietoa potilaasta. Onhan se ihan kiva kirjoittaa paperille että ei tarvitse toimia tulkkina, mutta saisivat sitten kirjoittaa senkin paperille että kuinka tämä käytännössä tehdään.*
- (26) *Turhauttavaa jos pitää toimia tulkkina, pitäisi saada lisää palkkaa näistä tilanteista.*

Majoriteten (69 %) av kommentarerna som handlar om icke-professionell tolkning vid Vasa centralsjukhus innehåller negativa aspekter. Icke-professionell tolkning kritiseras eftersom man upplever att personalmedlemmar inte har tillräckligt bra språkkunskaper (se ex. 22), speciellt inom psykiatrin (se ex. 24) där samtalen är längre och mer djupgående.

Också lönepolitiken lyfts fram och vårdpersonalmedlemmar anser att om man blir tvungen att fungera som tolk borde man även få extra betalt (se ex. 23). Att fungera som tolk anses vara frustrerande (se ex. 26) och en informant har kommenterat att på ledarnivå har man konstaterat att man inte behöver fungera som tolk, men i praktiken blir man ändå tvungen att göra det. Informanten kommenterar att hen behöver praktisk rådgivning för tolkningssituationer (se ex. 25). Om man drar en koppling till informanternas säkerhet i tolkningssituationer hittar man dock en motstridighet. Man kunde tänka sig att eftersom den icke-professionella tolkningen väcker negativa känslor så skulle det även vara så att informanterna skulle känna sig osäkra i tolkningssituationen. Resultaten visar ändå att bara 18 % av alla gör det (se avsnitt 4.2.3.1).

### 5.3 Allmänna kommentarer om språkrelaterade aspekter

I detta avsnitt presenteras analysen av typiska allmänna kommentarer om språkrelaterade aspekter vid Vasa centralsjukhus. Av 141 kommentarer innehåller 21 st. (15 %) åsikter om allmänna aspekter angående språkrelaterade aspekter.

Av de sammanlagt 21 kommentarer om språkrelaterade aspekter är 14 kommentarer (67 %) sådana som visar att informanten upplever språkrelaterade aspekter vid Vasa centralsjukhus något positiva. Av de kommentarerna som innehåller positiva aspekter är 8 (57 %) skrivna på svenska och 6 (43 %) på finska.

Exemplen 27, 28 och 29 visar hurdana de positivt inställda kommentarerna (positiv laddning markerad med kursiv i exemplen) om språkrelaterade aspekter är.

- (27) alla förstår inte hur *viktigt* det är att patienten *får vård* på eget modersmål (svenska, finska) *Viktigt* att *upplysa* om det och *möjliggöra jämlikhet* för båda språkgrupper
- (28) meillä on lista sairaalan henkilökunnan muiden kuin kotimaisten kielten kielitaidoista, mikä on *hyvä asia*.
- (29) Yleensä onnistuu *hyvin* osapuolten välinen kommunikaatio.

Kommentarer som innehåller positiva åsikter om språkrelaterade aspekter handlar oftast om personalens språkkunskaper i allmänhet samt språkgruppernas jämlikhet (se ex. 27 och 28). I exempel 27 betonar informanten språkgruppernas jämlikhet och det att patienten får vård på eget modersmål. Detta bevisar att även personalen är medveten om lagstiftning och språkaspekter i servicesammanhang (se avsnitten 2.1 och 2.2.2). I exempel 28 kommenterar informanten att det finns en lista över personalens språkkunskaper som kan användas vid behov om det behövs till exempel tolkning. Listan är enligt informanten en bra sak. I exempel 29 konstaterar informanten att kommunikationen mellan olika parter vanligen lyckas bra.

Av de sammanlagt 21 kommentarer om språkrelaterade aspekter innehåller 7 kommentarer (33 %) sådana uttryck som visar att informanten upplever språkrelaterade

aspekter vid Vasa centralsjukhus som negativa. Av de kommentarer som innehåller negativa aspekter är 1 (14 %) skriven på svenska och 6 (86 %) på finska.

Exemplen 30, 31 och 32 visar hurdana de negativa aspekterna i kommentarerna om språkrelaterade aspekter är (negativ laddning markerad med kursiv i exemplen).

- (30) Lääkärien puutteellinen kielitaito *vaarantaa potilasturvallisuuden!!!*
- (31) *Psykiatrialle kielitaitoisia lääkäreitä.*
- (32) *Lääkäreiltä ei edellytetä kielitaitoa hoitajilta kylläkin*

De flesta negativa kommentarerna handlar om läkarnas bristande språkkunskaper som till och med kan riskera patientsäkerheten såsom det konstateras i exempel 30. Enligt informanten som har gett kommentaren i exempel 32 är det även så att man inte förutsätter att läkare är språkkunniga fast vårdpersonalen måste vara det. Även här betonas hur viktigt det är att personalen inom psykiatrin är språkkunnig (se ex. 31).



## 6 SAMMANFATTANDE DISKUSSION

Syftet med denna avhandling har varit att studera hur tolkning fungerar i en tvåspråkig organisation, inom vårdbranschen. Mina informanter (N=503) jobbar på olika avdelningar och i olika enheter vid Vasa centralsjukhus.

Som material i min avhandling har jag informanternas svar på enkätfrågor. Enkäten består av fem olika delar; bakgrundsfrågor, språkliga verksamhetsprinciper, språkkunskap, språkpraxis och språkundervisning, skrivande och läsande samt tolkning. I denna avhandling har jag analyserat svaren på bakgrundsfrågor och på majoriteten av tolkningsfrågorna som jag själv har formulerat.

Enkäten skickades till sjukhuset elektroniskt och informanterna hade drygt två veckor på sig att svara på enkäten. Jag strävade efter att utreda aspekter som ansluter sig till professionell och icke-professionell tolkning, speciellt ur personalens synvinkel. Genom enkätsvar sökte jag svar på följande forskningsfrågor:

1. Hur ofta uppstår det tolkningssituationer?
2. Vem sköter tolkningen och av vilka orsaker vid Vasa centralsjukhus?
3. Hurdana utmaningar anknyter sig till tolkningspraxis i en tvåspråkig serviceorganisation som Vasa centralsjukhus?
4. Hur upplever personalen vid Vasa centralsjukhus den professionella och den icke-professionella tolkningspraxisen i den tvåspråkiga arbetsmiljön?

Den första och den andra forskningsfrågan gäller tolkningssituationernas frekvens och behovet av tolkar i arbetsrelaterade situationer. Jag ville även få veta vem som vanligen sköter tolkningen och av vilka orsaker vid Vasa centralsjukhus.

Behovet av tolkar visade sig vara stort. Hela 45 % av informanterna deltar i situationer som kräver tolk minst några gånger per månad. Över 30 % av informanterna möter situationer som kräver en tolk i sitt arbete minst en gång per år. Det fanns även relativt många informanter (80 st.) som medverkar i sådana situationer varje vecka.

Utgående från mina analysresultat kan man konstatera att informantens modersmål, uppfattning om den egna två- eller flerspråkigheten, kön och arbetserfarenhet har inverkan på behovet av tolkar. Informanterna som har finska som modersmål behöver tolkens hjälp oftare. De flerspråkiga informanterna möter oftare situationer som har en koppling till tolkning än en- eller tvåspråkiga informanterna.

När det gäller kön har kvinnor oftare behov av tolkar än män. Även arbetserfarenhet ser ut att påverka behovet av tolkar: ju kortare arbetserfarenhet man har desto större är även behovet av tolkar. Vissa personalgrupper visade sig vara sådana som möter oftare situationer som kräver tolkens närvaro i arbetet. Bland läkare och vårdpersonalen verkar detta behov vara speciellt stort. Hela 68 % av läkarna och 66 % av vårdpersonalen möter situationer som kräver tolkens närvaro minst från några gånger per månad till några gånger per år. Det fanns även sådana som möter sådana situationer varje vecka (läkare 20 %, vårdpersonalen 18%).

Majoriteten av informanterna (52 %) har jobbat genom en tolk 1–20 gånger under olika tidsperioder. Det finns en relativt stor andel (23 %) även sådana informanter som aldrig har jobbat genom en tolk. Men å andra sidan finns det också 35 (7 %) sådana informanter som har jobbat genom en tolk över hundra gånger under sin arbetstid. Läkare och vårdpersonalen skiljer sig även i detta samband; de här två personalgrupperna har jobbat mest genom en tolk.

Den som oftast brukar fungera som tolk vid Vasa centralsjukhus är en professionell tolk, 68 % av informanterna svarade så. Av informanterna kommenterade 48 % även att det är anhörig till en patient som fungerar som tolk. Också vårdpersonalen (26 %) brukar fungera som tolk ganska ofta på grund av svaren. Man kan konstatera att i fråga om andra språk än finska eller svenska anlitas normalt professionella tolkar medan kommunikationen mellan finska och svenska sköts internt.

Av de drygt 500 som besvarade enkäten har ungefär hälften (49 %) fungerat själv som tolk någon gång. Av dessa informanter har 76 % fungerat som tolk mellan finska och svenska. Informantens modersmål påverkar även i detta samband, 44 % av de som har

finska som modersmål har någon gång fungerat som tolk medan den motsvarande andelen hos de som har svenska som modersmål är 54 %. En klar majoritet (89 %) av de informanter som har något annat språk än finska eller svenska som modersmål har någon gång fungerat som tolk. De som upplever sig själva som två- eller flerspråkiga brukar tolka oftare (tvåspråkiga 50 % och flerspråkiga 65 % *ja*-svar) än enspråkiga. Också könet påverkar, 22 % av män i denna studie har fungerat som tolkar medan 18 % av kvinnor har gjort det. Oftast är det läkare (37 %) eller vårdpersonalen (61 %) som fungerar själva som tolkar.

Den vanligaste orsaken till att personalmedlemmen fungerar som tolk vid Vasa centralsjukhus är diskussionsparternas bristande språkkunskaper (59 %). Hela 36 % av informanterna påstår att det är svårigheten att få en professionell tolk på plats som gör att en av personalen måste fungera som tolk. Också finskans och svenskans och möjligen även andra språkens dialekter (16 %) har inverkan. Oftast tolkar personalen mellan patienter och läkare (49 % av alla svar). Näst mest tolkas mellan anhöriga till en patient och läkare (25 %). Läkaren är alltså oftast den ena parten när personalen tolkar.

Den tredje och den fjärde forskningsfrågan gäller utmaningar som anknyter sig till tolkningspraxis vid Vasa centralsjukhus och personalens upplevelser om den professionella och den icke-professionella tolkningspraxisen. Jag fick svar på dessa frågor genom den fenomenografiska analysen av informanternas allmänna kommentarer.

För att kunna svara på forskningsfrågan om personalens upplevelser skulle det ha krävts flera kommentarer och svar. Genom de svar som jag har analyserat kan man dock konstatera att en del informanter anser att man borde anlita tolkningscentralens tjänster så ofta som bara möjligt men samtidigt var ganska många även missnöjda med tolkningscentralens tolkar och tolktjänster som den erbjuder.

Med tanke på den icke-professionella aspekten kan man konstatera att en lite mindre andel informanter tyckte att den flerspråkiga och även annars språkkunniga personalen är en resurs som borde utnyttjas för att spara pengar. Majoriteten av informanterna anser

dock att tolkning inte hör till deras arbetsuppgifter och att allt för många av vårdpersonalen fungerar som tolk med bristande språkkunskaper. Vissa konstaterade också att om man blir tvungen att fungera som tolk, borde man få extra betalt. Även läkarnas dåliga språkkunskaper fick kritik i kommentarerna.

Informanterna har svarat på frågan om upplevelser av den icke-professionella tolkningen även i den kvantitativt betonade delen av denna undersökning. Där konstaterade bara 3 % av informanterna att de hade fått någon sorts utbildning i tolkning men ändå var det så att bara 5 % av informanterna kände sig osäkra i tolkningssituationen och hela 60 % av informanterna upplevde sina språkkunskaper som tillräckliga i tolkningssituationen.

Redan mina avgränsade analyser visar att tolkning är ett fenomen som berör många och väcker känslor bland personalen vid Vasa centralsjukhus. Resultaten visar att tolkning i organisationssammanhang inte är helt konfliktfritt. En lösning till problemen skulle möjligen vara en intern enhet vid sjukhuset som skulle sköta tolkningen. Då skulle det vara lättare att säkra tolkarnas tillgänglighet oberoende av tiden på dygnet. Jag tror även att det skulle vara bra för Österbottens tolkningscentral att få veta vad sjukhusets personal upplever som problematiskt. När man tar tolkningscentralen med skulle också kommunikationen mellan de här två organisationerna fungera bättre.

Tack vare finansieringen som jag fick av Finska Kulturfondens Södra Österbottens regionalfond för denna avhandling har jag en möjlighet att planera fortsättning för min undersökning. I min framtida forskning kommer jag att analysera resten av enkätfrågorna för att få en bättre helhetsbild av professionella och icke-professionella tolkningspraxis vid Vasa centralsjukhus. Speciellt kommer jag att koncentrera mig på den icke-professionella aspekten av tolkning som verkar vara vanlig men sakna klar policy. Genom att intervjua personalrepresentanter, kunde man utföra mer djupgående analys. Någon inhemsk eller utländsk (tvåspråkig) jämförelseorganisation kunde ge intressanta synvinklar. Vidare kunde man även intervjua tolkningscentralens tolkar samt till exempel ledningen både i tolkningscentralen och vid sjukhuset för att få olika parters (på mikro- och makronivå) röster med.

## LITTERATUR

- AIIC (2013). *Code of Professional Ethics*. [online]. [Citerat 24.04.2013] Tillgänglig: <http://www.aiic.net/ViewPage.cfm/article24>
- Anderson, R. Bruce W. (2002). Perspectives on the role of interpreter. I: Franz Pöchhacker & Miriam Shlesinger (red.). *The Interpreting Studies Reader*. London: Routledge. 208–217.
- Angelelli, Claudia V. (2004). *Medical Interpreting and Cross-cultural Communication*. London: Cambridge University Press.
- Arbetsministeriet (2006). *Kunnallisten tulkikeskusten laatukäsikirja* (2006). Kunnallisten tulkikeskusten laatukäsikirjatyöryhmä 2005. Työministeriö.
- Baaring, Inge (1992). *Tolkning. Hvor og hvordan*. 1:a udgave. Fredriksberg: Samfundslitteratur.
- Baker, Colin (2001). *Foundations of bilingual education and bilingualism*. 3. upplaga Clevedon: Multilingual Matters.
- Bischoff, Alexander & Louis Loutan (2004). Interpreting in Swiss hospitals. *Interpreting 6:2*. John Benjamins Publishing Company. 181–204.
- Chekol, Ing-Marie (2012). Fenomenografi. I: Monica Granskär & Birgitta Höglund-Nielsen (red.). *Tillämpad kvalitativ forskning inom hälso- och sjukvård*. Lund: Studentlitteratur AB. 95–109.
- Christoffels, Ingrid K., Annette M.B. de Groot & Judith F. Kroll (2006). Memory and language skills in simultaneous interpreters: The role of expertise and language proficiency. *Journal of Memory and Language*. Volume 54, Issue 3. Amsterdam: Elsevier. 324–345.
- Dahl, Emma (2011). *Tvåspråkighet i statens regionförvaltning : en rapport om språkligt beteende i fyra myndighetscentraler*. Publikationer från Vasa universitet. Rapporter; 168. Tammerfors : Tampereen Yliopistopaino – Juvenes Print
- Dreyfus Hubert L. & Stuart E. Dreyfus (1986). *Mind over Machine: The Power of Human Intuition and Expertise in the Era of the Computer*. New York: Free Press.
- Finlands kommunförbund (2013) [online]. [Citerat 20.01.2013] Tillgänglig: <http://www.kommunerna.net/sv/sakkunnigtjanster/svensk-service/projekt/sprakbarometern2012/Sidor/default.aspx>
- Finlands lag 17.8.1992/785 2 kap 3 § [online]. [Citerat 23.04.2013] Tillgänglig: <http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1992/19920785>

- Finlands lag 22.9.2000/812 2 kap 5 § [online]. [Citerat 23.04.2013] Tillgänglig: <http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1992/19920785>
- Finlands lag 6.6.2003/423 1 kap 18§ [online]. [Citerat 23.04.2013] Tillgänglig: <http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2003/20030423>
- Finlands lag 6.6.2003/434 5 kap 26 § [online]. [Citerat 23.04.2013] Tillgänglig: [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434?search\[type\]=pika&search\[pika\]=hallintolaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434?search[type]=pika&search[pika]=hallintolaki)
- Finlands lag 30.4.2004/301 14 kap 203 § [online]. [Citerat 23.04.2013] Tillgänglig: [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040301?search\[type\]=pika&search\[pika\]=ulkomaalaislaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040301?search[type]=pika&search[pika]=ulkomaalaislaki)
- Finlands översättar- och tolkförbund (2013). Tulkin ammattisäännöstö [online]. [Citerat 24.04.2013]Tillgänglig:<http://www.sktl.fi/@Bin/33666/tulkin+ammattis%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6st%C3%B6.pdf>
- Gile, Daniel (1997). *Basic Concepts and Models for Interpreting and Translating Training*. Amsterdam: John Benjamins.
- Hadziabdic, Emina (2011). *The Use of Interpreter in Healthcare. Perspectives of Individuals, Healthcare Staff and Families*. Doctoral dissertation, School of Health and Caring Sciences, Linnaeus University 2011. Göteborg: Intellecta Infolog.
- Hedquist, Rolf (1978). *Emotivt språk. En studie i dagstidningarnas ledare*. Acta Universitatis Umensis. Umeå Studies in Humanities 25. Umeå.
- Henriksson, Marie (2013). *Demens*. [Citerat 22.04.2013] Tillgänglig: <http://www.kramnetkund.se/marie.henriksson/demens.htm>
- Hoffman, Robert R. (1997). The Cognitive Psychology of Expertise and the Domain of Interpreting. *Interpreting*. Volume 2. Number ½, 190–230. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Holm, Ulla (2001). *Det räcker inte att vara snäll: om empati och professionellt förhållningssätt inom människovårdande yrken*. Stockholm: Natur & Kultur
- Jones, Roderick (2002). *Conference Interpreting Explained* 2nd edition. Manchester: St. Jerome
- Kaufert, J.M. & Koolage, W.W. (1984). Role Conflict Among Culture Brokers: the Experience of Native Canadian Medical Interpreters. *Social Science Medicine*. Vol 18, no 3. Pergamon Press. 283–286.

- Kommunförbundet (2013). [online]. [Citerat 22.04.2013] Tillgänglig: <http://www.kommunerna.net/sv/databanker/statistik/regionindelningar/Sprakforde lningen-i-kommunerna/Sidor/default.aspx>
- Larsson, Stefan (1986). *Kvalitativ analys – exemplet fenomenografi*. Lund: Studentlitteratur.
- Lehto, Jari (2013). Bakgrundsfrågor. Sammanfattning för forskningsgruppen. Opubl.
- Linell, Per & Cecilia Wadensjö (1989). *Kontakttolkningens kommunikativa spelrum*. Arbetsrapporter från tema k. Linköping: Universitetet i Linköping
- Lundman, Berit & Ulla Hällgren Graneheim (2012). Kvalitativ innehållsanalys. I: Monica Granskär & Birgitta Höglund-Nielsen (red). *Tillämpad kvalitativ forskning inom hälso- och sjukvård*. Lund: Studentlitteratur AB. 187–203.
- Malkamäki, Anni (2011). *En studie av tvåspråkig praxis hos individer på två avdelningar vid Vasa centralsjukhus*. Avhandling pro gradu i nordiska språk. Vasa universitet [Citerat 22.04.2013] Tillgänglig: <http://www.tritonia.fi/?d=244&g=abstract&abs=4554>
- Mattila, Jaana (2013). *Yhteinen kieli helpottaa lääkärillä*. Pohjalainen 26.1.2013, 4.
- Metsämuuronen, Jari (2006). *Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä*. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Meyer, Bernd, Kristin Bührig, Ortrun Kliche & Birte Pawlack (2010). Nurses as interpreters? Aspects of interpreter training for bilingual medical employees. I: Bern Meyer & Birgit Apfelbaum (red.). *Multilingualism at Work: From Politics to Practices in Public, Medical and Business Settings*. Amsterdam, NLD: John Benjamins Publishing Company. 163–184.
- Nolan, James (2005). *Interpretation. Techniques and Exercises*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Ojanen, Sirkka-Liisa & Johanna Saresvuo (1988). *Tulkin käsikirja*. Helsinki: Gaudeamus.
- Pérez-González, Luis & Şebnem Susam-Sareva (2012). Non-professionals Translating and Interpreting. Participatory and Engaged Perspectives. *The Translator* 18:2, 149–165.
- Pilke, Nina & Sanna Salminen (2013) [online]. *Kielelliset käytänteet Pohjanmaan maakunnan yhteistyöryhmän (MYR) kaksikielisissäkokouksissa - Tilannesidonnainen samanaikaisuus ja kielivalinnan vaihtoehtoisuusviestinnän ja vuorovaikutuksen näkökulmasta*. Vaasan yliopiston julkaisuja. Selvityksiä ja

- raportteja, 183. [Citerat 22.04.2013] Tillgänglig:  
[http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn\\_978-952-476-431-5.pdf](http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-431-5.pdf)
- Puhakka, Vesa (1995). *Tutkimusmenetelmät*. [online]. [Citerat 22.4.2013] Tillgänglig:  
[http://www.tol.oulu.fi/kurssit/tutkimusmenetelmat/Tutkimusmenetelmat19\\_9.pdf](http://www.tol.oulu.fi/kurssit/tutkimusmenetelmat/Tutkimusmenetelmat19_9.pdf)
- Pöchhacker, Franz (2004). *Introducing Interpreting Studies*. London: Routledge.
- Pöchhacker, Franz & Miriam Shlesinger (2007). *Healthcare Interpreting*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Romero, Rebeca (2013). *Hoono soomi – jopa kuolemanvaara!* Iltalehti 10.1.2013, 10–11.
- Semantix (2013). *Kontakttolkning*. [online]. [Citerat 22.04.2013] Tillgänglig:  
<http://www.semantix.se/Tjanster/Tolkning/Myndighetstolkning/Kontakttolkning/>
- Skutnabb-Kangas, Tove (1981). *Bilingualism or not: the education of minorities*. Clevedon: Multilingual Matters Ltd.
- Statistikcentralen (2013) [online]. [Citerat 23.04.2013] Tillgänglig:  
[http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk\\_vaesto.html#ulkomaidenkansalaiset](http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#ulkomaidenkansalaiset)
- Statsrådets kansli (2013) [online]. [Citerat 20.01.2013] Tillgänglig:  
<http://vnk.fi/julkaisut/julkaisusarja/julkaisu/fi.jsp?oid=373031>
- Schouten, Barbara, Jonathan Ross, Rene Zendedel & Ludwien Meeuwesen (2012). Informal Interpreters in Medical Settings. A Comparative Socio-cultural Study of the Netherlands and Turkey. *The Translator* 18:2, 311–338.
- Suomen sairaanhoitajaliitto (2013). [online]. [Citerat 29.4.2013] Tillgänglig:  
<http://www.sairaanhoitajaliitto.fi/viestinta/tilastoja/>
- Tolkkunskap*. Tolk- och översättarinstitutet vid Stockholms universitet (TÖI). 3.uppl. Stockholm: Fritze.
- Tommola, Jorma (2002). Tulkkauksen tutkimuksen suuntauksia. *Kääntäjä-Översättaren* N:o 4/2002, 6. Helsingfors: Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto – Finlands översättar- och tolkförbund ry.
- Valvira (2013) [online]. [Citerat 23.04.2013] Tillgänglig:  
<http://www.valvira.fi/se/valvira/strategi>
- Vasa centralsjukhus (2013a) [online]. [Citerat 23.04.2013] Tillgänglig:  
[http://www.vaasankeskussairaala.fi/Pa\\_Svenska/Patienter\\_kunder\\_och\\_anhoriga/Patientens\\_rattigheter\\_patientsakerhet\\_och\\_patientjournalarkivet](http://www.vaasankeskussairaala.fi/Pa_Svenska/Patienter_kunder_och_anhoriga/Patientens_rattigheter_patientsakerhet_och_patientjournalarkivet)



- Vasa centralsjukhus (2013b) [online]. [Citerat 23.04.2013] Tillgänglig: [http://www.vaasankeskussairaala.fi/Pa\\_Svenska/Kontakt](http://www.vaasankeskussairaala.fi/Pa_Svenska/Kontakt)
- Vasa centralsjukhus (2013c) [online]. [Citerat 23.04.2013] Tillgänglig: [http://www.vaasankeskussairaala.fi/Pa\\_Svenska/Vasa\\_sjukvardsdistrikt/Allmant](http://www.vaasankeskussairaala.fi/Pa_Svenska/Vasa_sjukvardsdistrikt/Allmant)
- Vasa centralsjukhus (2013d) [online]. [Citerat 23.04.2013] Tillgänglig: [http://www.vaasankeskussairaala.fi/WebRoot/1013451/alasivu\\_uutisarkisto.aspx?id=1015393&startValue=1&endValue=2](http://www.vaasankeskussairaala.fi/WebRoot/1013451/alasivu_uutisarkisto.aspx?id=1015393&startValue=1&endValue=2)
- Vasa centralsjukhus personalrapport (2013). [online]. [Citerat 23.08.2013] Tillgänglig: [http://www.vaasankeskussairaala.fi/Suomeksi/Vaasan\\_sairaanhoitopiiri/Henkilostoraportti](http://www.vaasankeskussairaala.fi/Suomeksi/Vaasan_sairaanhoitopiiri/Henkilostoraportti)
- Vasa stad (2013) [online]. [Citerat 22.04.2013] Tillgänglig: <http://www.vaasa.fi/WebRoot/380444/Vaasa2010SubpageWithoutBanner.aspx?id=1201042>
- Vasa universitet (2013a) [online]. [Citerat 22.04.2013] Tillgänglig: <http://www.uva.fi/fi/research/groups/management/bilingo/programme/>
- Vasa universitet (2013b) [online]. [Citerat 23.04.2013] Tillgänglig: <http://www.uva.fi/fi/research/groups/management/bilingo/projects/>
- Vihman, Marilyn M. & Barry McLaughlin (1982). Bilingualism and second language acquisition in preschool children. I: Charles J. Brainerd & Michael Pressley (red.), *Progress in cognitive development research: verbal processes in childrens*. Berlin: Springer-Verlag. 35–58.
- Vik-Tuovinen, Gun-Viol (2006). *Tolkning på olika nivåer av professionalitet*. Vasa: Vasa universitet.
- Vik, Gun-Viol & Jari-Pekka Välimaa (2013). Tolkning i sjukhusmiljö – vem tolkar för vem, när och varför? Sektionsföredrag i KäTu-symposium i Åbo 12.04.13
- Wadensjö, Cecilia (1992). *“Interpreting as Interaction: On Dialogue Interpreting in Immigration Hearings and Medical Encounters*. Linköping: Linköping University, Department of Communication Studies.
- Wadensjö, Cecilia (1998). *Interpreting as Interaction*. London/New York: Longman.

## Bilaga 1. Enkätfrågor

## I Bakgrundsfrågor

1. Vad är ditt kön?

Man

Kvinna

2. När är du född?

3. Vad är ditt modersmål?

Finska

Svenska

Annat

Vilket?

4 a) Upplever du dig själv som tvåspråkig eller som flerspråkig?

Nej, jag upplever mig som enspråkig (övergå till fråga 6)

Ja, som tvåspråkig (besvara också frågorna 4b och 5)

Ja, som flerspråkig (besvara också frågorna 4b och 5)

4 b) Mellan vilka språk upplever du dig själv som två- eller flerspråkig?

(t.ex. tvåspråkig mellan finska och svenska,  
flerspråkig mellan finska, svenska och engelska)

5. Om du upplever dig som tvåspråkig eller flerspråkig vilken/vilka beskrivningar nedan gäller dig?

a. Jag har lärt mig språken hemma

b. Jag använder mina språk aktivt

c. Jag kan betjäna kunder på mina språk lika bra

d. Jag upplever att jag behärskar språken lika bra

e. Jag identifierar mig/upplever mig själv som tvåspråkig eller som flerspråkig

6. Hur länge har du jobbat på Vasa centralsjukhus?

Under ett år

1-5 år

6-10 år

11-15 år

16-20

Över 20 år

7 a) Vilken personalgrupp tillhör du?

a. Förvaltningspersonal

b. Läkare

c. Vårdpersonal

d. Undersökningspersonal

c. Försörjningspersonal

7 b) Vid vilken enhet jobbar du?

V Tolkning

Tolkning betyder att man översätter muntligt tal till ett annat språk och meningen är att möjliggöra den muntliga kommunikationen mellan två eller flera personer som representerar olika språk och kulturer.

36. Hur ofta uppstår det situationer som kräver tolk i ditt arbete?

Varje dag

Varje vecka

Några gånger i månaden

Några gånger om året

Mera sällan än en gång om året

Aldrig

37. Hur många gånger har du jobbat genom en tolk?

0 gånger

1—9 gånger

10—20 gånger

21—50 gånger

51—99 gånger

över 100 gånger

Under vilken tid?

38. När du har jobbat genom en tolk, vem var det som fungerade som tolk?

En professionell tolk

En läkare

En av vårdpersonalen

Patientens anhörig

En annan av personalen

39. Har du själv fungerat som tolk i ditt arbete på Vasa centralsjukhus?

nej ja Mellan vilka språk?

40. Vilka är de mest typiska orsakerna till att en av personalen fungerar som tolk? (välj högst två alternativ)

Svårt att få en professionell tolk på plats

Diskussionsparters bristande språkkunskaper

Diskussionsparters dialektala skillnader

Personens egen vilja att fungera som tolk

41 a) Mellan vilka parter har du tolkat?

Patient och läkare

Patient och vårdpersonal

Anhöriga och läkare

Anhöriga och vårdpersonal

Vårdpersonal och läkare

41 b) *Beskriv kortfattat en typisk tolkningssituation där du har varit närvarande. Var det till exempel fråga om en vårdsituation eller om någon annan diskussion?*

42. Hurdana erfarenheter har du av att fungera som tolk?

5=helt av samma åsikt, 4=delvis av samma åsikt, 3=varken av samma eller annan åsikt,

2=delvis av annan åsikt, 1=helt av annan åsikt

5	4	3	2	1	kan inte säga
					Motiveringar

b. I tolkningssituationen upplevde jag mina språkkunskaper som tillräckliga

j. I tolkningssituationen kände jag mig osäker

43. Har du genom din utbildning eller fortbildning fått (praktisk) information, råd eller skolning till att fungera som tolk?

nej ja

Berätta mer om tolkutbildningen som du har fått

45. Allmänna kommentarer om tolkning på Vasa centralsjukhus