

Tolkens Dilemma

Omar Dhahir

**Ph.d. - afhandling
Institut for Sprog og Kommunikation
Syddansk Universitet
Juli 2004**

Indhold

Forord	08
---------------	----

Indledning

Tolkens dilemma	09
Kommunernes overordnede målsætning	10
Klienten og kommunen	11
Den kollektive bevidsthed (ATKs billede af systemet og DSR)	12
Tolkens placering og rolle	13
Tolkens dilemma	14
Projektets målsætning	15
Forskningsspørgsmål	16
Emneområder	16
- De organisatoriske forhold	16
- Samtalens sproglige dimension	16
- Samtalens sociokulturelle handlingsdimension	17
Struktur	17

Kapitel 1

Metode og data	18
-----------------------	----

1. 1: Projektets igangsættelse	18
1. 2: Oversigt over data	21
1. 2. 1: Tolkning og observation	22
1. 2. 1. 1 : Fra 'participant' til 'participant observer'	23
1. 2. 1. 2: Observations teknik og kodning	27
1. 2. 1. 3: Pilotundersøgelse	28
1. 2. 1. 4: Kontrolfasen	28
1. 2. 1. 5: Kodning af samtaler	29
1. 2. 2: Opfølgende undersøgelse	30
1. 2. 2. 1: Udarbejdelse af spørgeskemaet	30
1. 2. 2. 2: Respons	31
1. 2. 2. 3: Reliabilitet	31
1. 2. 3: De kvalitative undersøgelser	33
1. 2. 3. 1: Hvad er interview?	33

1. 2. 3. 2: Gennemførelse af Interview	34
1. 2. 3. 3: Faser i gennemførelsen af Interviews	35
1. 2. 3. 4: Etik & teknik	36
1. 2. 3. 5: Reliabilitet & Validitet	38
1. 2. 4: Interview med DSR	40
1. 2. 4. 1: Interviewguide	41
1. 2. 4. 2: Kodning	41
1. 2. 4. 3: Udskrifter	42
1. 2. 5: Interview med ATK	42
1. 2. 5. 1: At finde interviewpersoner	43
1. 2. 5. 2: Interviewguide	44
1. 2. 5. 3: Udskrifter	44

Kapitel II

ATK-subkultur	45
2. 1 : Subkultur	46
2. 1. 1: Definition	46
2. 1. 2: Hvorfor subkulturer	48
1) Den strukturelle forklaringsmodel	48
2) Den interaktionistiske forklaringsmodel	48
2. 1. 2. 1: Den strukturelle-interaktionistiske model	48
2. 1. 3: Subkulturens relationer til det omgivende samfund	51
2. 2: ATK-subkultur	53
2. 2. 1: Den strukturelle basis	54
2. 2. 1. 1: ATKs status	54
2. 2. 1. 2: ATKs strukturelle problemer	55
1) Baggrundsproblemer	55
2) Problemer på asylcentre	56
3) Problemer i kommunen	56
2. 2. 2: Den interaktionistiske basis	62
2. 3: Tolken, det forstyrrende element	65
2. 3. 1: ATKs opfattelse af tolken	66
2. 3. 2: ATKs forventninger til tolken	67
2. 3. 3: Betydningen af tolkens sproglige kompetence	68
2. 4: Prototyper	70

2. 5: Legitimitetsforventninger	73
2. 6: Interview med DSR	74

Kapitel III

De organisatoriske forhold	78
3. 1: Det administrative miljø	78
3. 1. 1: Lovgrundlaget	78
3. 1. 2: Centrets struktur	79
3. 1. 2. 1: Tolkens placering	79
3. 1. 3: Den fysiske ramme	80
3. 1. 4: Processer og roller	81
3. 1. 4. 1: En kendt og fast proces	81
3. 1. 4. 2: Faste roller	82
3. 1. 5: Samtalens emneramme	83
3. 1. 5. 1: Den berømte 1.gangs samtale	83
3. 1. 5. 2: Tolkens opgaver	84
3. 2: Den sociale kontekst	84
3. 2. 1: Magtbegrebet	85
3. 2. 1. 1: DSR versus ATK	86
3. 2. 1. 2: Samtalen og magtforholdene	91
3. 3: Sammenfatning	93

Kapitel IV

Tolkning og oversættelse	95
4. 1: Ligheder og forskelle	95
4. 1. 1: Ydre relationer	97
4. 1. 2: Indre relationer	98
4. 1. 2. 1: Modtager-afsender forholdet	98
4. 1. 2. 2: Indhold	99
4. 1. 2. 3: Socialhandlingsdimensionen	100
4. 1. 3: Hvad er en tolkesituation?	100
4. 2: Oversættelse og ækvivalens	101
4. 2. 1: Praktisk funktionalisme	102
4. 2. 2: Den sociolingvistiske formel	104
4. 2. 3: Oversættelsessituationen	105

4. 3: Tolkningens overordnede problemer	107
4. 3. 1.: Wittgensteins sprogbrug	108
4. 3. 2: Betydningskategorier	109
4. 3. 2. 1: Fundamentale	109
4. 3. 2. 2: Kulturbestemte	110
4. 3. 2. 3: Kultur- og miljøspecifikke	110
4. 3. 3: Sprog og relevansstruktur	112
4. 3. 3. 1: Den tilføjede/tabte betydning	114
4. 4: Sammenfatning	115
Kapitel V	
Samtalens sproglige dimension	116
5. 1: Overordnede problemer	117
5. 2: DSR/ATK-specifikke problemer	118
5. 2. 1: DSR-specifikke problemer	118
5. 2. 2: ATK-specifikke problemer	122
5. 2. 2. 1: Formulering og sammenhæng	122
1) Spontanitet, følelser og argumenter	123
2) Religiøse vendinger	124
3) Mangelfulde formuleringer	126
4) Usikkerhed	127
5. 2. 2. 2: Grove udtryk	127
5. 2. 2. 3: Når ATK kan dansk	127
5. 2. 2. 4: Undertolkning	128
1) Relevans for samtalen	129
2) Brug af vulgære/banale udtryk	131
3) Tolket men tabt betydning	132
5. 2. 2. 5: Tilføjelse/udeladelse og tolkens rolle	133
5. 3: Sociolekt problemer	134
5. 3. 1: Klassisk versus dialekt	134
5. 3. 1. 1: Konsekvenser for forståelse	138
5. 3. 1. 2: Sociale implikationer	140
5. 3. 1. 3: Nuancer	140
5. 5: Sammenfatning	141

Kapitel VI

Samtalens sociokulturelle handlingsdimension	142
6. 1: Afgrænsning af tolkens rolle	142
6. 1. 1: Den planlagte samtale	145
6. 1. 2: ATK og samtalen	148
6. 1. 2. 1: ATKs baggrund	150
1) Autoritetsforhold	151
2) Forholdet til det offentlige	152
3) Embedsmandens magt	152
4) Ingen offentlig forsørgelse	153
5) Systemernes sammenhæng	153
6) Kvindelige ATK	154
6. 1. 2. 2: Følger for tolkning	155
6. 1. 3: DSR og samtalen	156
6. 1. 3. 1: Formidling og beslutningstagen	157
6. 1. 3. 2: Forhandling under magtforhold	157
6. 1. 3. 3: Følger for tolkning	158
6. 1. 4: Organisationen og samtalen	159
6. 1. 4. 1: Følger for tolkning	160
6. 1. 4. 2: Sammenfatning	161
6. 2: Tolken og samtalen	162
6. 2. 1: Hvad er en tolk?	163
6. 2. 1. 1: Fællessproget	164
6. 2. 1. 2: Kendskabet og fællesreglerne	165
6. 2. 1. 3: Sammenfatning	168
6. 3: Tolkens neutralitet og etik	168
6. 3. 1: Forskellige syn på tolkeetikken	172
6. 3. 1. 1: Etik og forskellige professioner	172
6. 3. 1. 2: Tolkning og kulturformidling	178
6. 4: Tolkens status	179
6. 4. 1: Tolken og ATK	180
6. 4. 2: Tolken og DSR	181
6. 4. 3: Tolken og organisationen	186
6. 4. 3. 1: Fastansatte og freelance tolke	187
6. 4. 4: Hjemmebesøg	189

6. 4. 5.: Sammenfatning	192
-------------------------	-----

Kapitel VII

Anvendelse	195
-------------------	-----

7. 1: De organisatoriske forhold	195
7. 2: De sproglige forhold	198
7. 2. 1: Krav til tolken	199
7. 2. 2: Tolkens rolle	200
1) Tolken er sammenhængskabende	200
2) Tolken er opfinder af ækvivalent	201
3) Tolken er en monitor	203
7. 3: De sociokulturelle forhold	204
7. 3. 1: ATK skal respekteres	204
7. 3. 2: ATK skal opdrages	205
7. 3. 3: ATK skal styres	206
7. 4: Tolkens neutralitet og etik	208

Litteraturliste	211
------------------------	-----

Bilag

- 1) Samtalesamling
- 2) Spørgeskemaundersøgelse
- 3) Interviewguide til DSR
- 4) DSR interview
- 5) Interviewguide til ATK
- 6) ATK interview
- 7) Transskriptionssystem

Forord

Min interesse for forskning i tolkning for flygtninge i Danmark har baggrund i dels min praksis i oversættelse og tolkning mellem dansk og arabisk på området, og dels mine erfaringer med undervisning i faget på Handelshøjskolen i København. Her blev Uddannelsen til Statsprøvet Tolk oprettet i 1997 med det formål at uddanne tolke inden for det sociale, det medicinske og det juridiske område.

Forskningen blev forsinket flere år på grund af manglende økonomisk støtte, hvorefter jeg besluttede at gennemføre den som privatist. Jeg blev indskrevet i 1996, men begyndte for alvor forskningen i 2000. Jeg har gennemført forskningen med anvendelighed for øje, således at alle, der interesserer sig for dette område, såvel tolke som tolkebrugere kan få glæde af den. Jeg har samlet data for at belyse forskningsspørgsmålet om tolkens dilemma. Disse data er så omfattende, at de også kan bruges til at belyse området fra andre vinkler.

Jeg vil takke alle, der har hjulpet med at gøre denne forskning mulig, især Center for Integration i den kommune, jeg har gennemført undersøgelsen i.

En særlig tak vil jeg rette til docent Johannes Wagner for hans faglige og uundværlige frivillige hjælp. Også min datter Rina skal have en særlig tak; hun har hjulpet med den sproglige redigering af teksten.

Omar Dhahir

Odense, juli 2004

Tolkens dilemma

Et møde mellem to kulturer er ofte vellykket, men der kan opstå problemer såsom misforståelser, uklarheder, og i yderste tilfælde manglende kommunikation. Sådanne problemer kan opstå, uanset om to samtaleparter med forskellig kulturel baggrund anvender et fællessprog, altså den enes eller den andens, eller et tredje fællessprog. Men problemerne kan være af særlig karakter, når samtaleparterne anvender hver sit eget sprog, og kommunikationen dermed skal foregå via tolkning. Her forbindes god kommunikation med god tolkning; og tolken pålægges ansvaret for, hvorvidt kommunikationen kan lykkes. Hvis et kulturmøde er en systematisk samfundsmæssig proces med en seriøs målsætning (fx integration af flygtninge og indvandrere i et samfund), bliver tolkens rolle endnu mere central. Ofte opfattes tolkning som de vises sten, og tolken som det apparat, som stenen er indbygget i; mange forhold, der har betydning for 'apparatets' funktion bliver overset.

I samtalen mellem to personer, der deler samme kultur og sprog er der i den lette indbyrdes forståelse meget mere end blot fællessproget. Der er fx samtaleparternes kendskab til hinanden, enten på et personligt niveau, eller på baggrund af den fælles kultur, de er opvokset i; der er også en nogenlunde fælles viden om, hvordan og hvorledes samfundet fungerer og budskaberne formidles. I kommunikation der realiseres via tolkning, mangler samtaleparterne ikke alene fællessproget, men også det førnævnte kendskab og fælles viden, som er en vigtig forudsætning for forståelsen. Hvorvidt tolkning kan føre til en egentlig kommunikation mellem samtaleparterne afhænger ikke kun af tolken, men også af samtaleparternes kendskab til hinandens baggrund og viden om den kultur og det samfund, den anden part er opvokset i. Da det er urealistisk at forvente sådan et kendskab eller viden af samtaleparterne - selv om man i tilfældet af integration af flygtninge og indvandrere antager, at den ene part, den danske socialrådgiver (i teksten fremover DSR), er udrustet med viden om den anden, klienten - ligger en stor del af ansvaret for opnåelsen af indbyrdes forståelse hos tolken. En tolk er således ikke kun en person, der behersker begge samtaleparterers sprog, men også en, der kender begge parter på det kulturelle niveau og har viden om de samfund, de er opvokset i. Det er dette kendskab og denne viden, der i sammenhæng med tolkens sproglige kompetence, gør at samtaleparterne forstår hinanden. Tolkning kræver således viden om

samtaleparternes kulturelle og samfundsmæssige baggrund, først og fremmest baggrunden for deres holdninger og kommunikationsstil.

I dagens Danmark finder der et kulturmøde sted mellem mange danskere og flygtninge og indvandrere fra forskellige lande. Centralt i dette møde står landets socialkontorer med DSR i spidsen, som har fået til opgave at tage imod disse mennesker, så snart de får opholdstilladelse i landet, og sørge for at integrere dem i det danske samfund. Her er der tale om et formelt, alvorligt men problemfyldt møde. Mødet er formelt, idet det fra socialkontorets side handler om at udføre et arbejde, en behandling eller sagsbehandling af klienter i overensstemmelse med den lovgivning, som gælder integrationen. Det er alvorligt, fordi det handler om, hvordan og hvorledes nye samfundsborgere skal placeres i samfundet. Der opstår, især på klientens side, en tilstand af usikkerhed og forvirring, grundet i klientens kulturelle baggrund, sociale position og selvfølgelig som følge af manglende viden om det nye samfund. Det gør især mødet problemfyldt, at kommunikationen mellem parterne, udover at være en konfrontation mellem to forskellige kommunikationsstile, foregår via tolkning.

Med udgangspunkt i det empiriske materiale, som underbygger denne afhandling, konstateres her, at der ved tolkesituationen på socialkontorerne gælder omstændigheder, der gør at kommunikationen let kan mislykkes, og mødet kan udvikle sig til et sammenstød mellem systemet og klienten. I denne situation kastes tolken ud i et dilemma; i stedet for at fungere som sprogformidler, og få mulighed for at manifestere sin viden om samtaleparterne, bliver tolken en del af problemet mellem samtaleparterne og konfronteres med modstridende krav og forventninger fra begge parter. Det empiriske materiale viser, at især klienterne stiller krav om kulturel loyalitet, som kan inddrage tolkens personlige forhold i hans rolle som tolk.

Kommunernes overordnede målsætning

De samtaler, der finder sted mellem DSR og deres klienter er et led i integrationsarbejdet. Målsætningen er at integrere klienterne i det danske samfund med hensyn til sprog, kultur, uddannelse og arbejdsmarked. Dette tænkes opnået via en lang proces af både administrativt og socialt arbejde. Kommunerne tager imod de nytilkomne flygtninge - nogle er omfattet af den nye Lov om Integration af Udlændinge i Danmark, som blev indført 1. juli 1998 (trådte i kraft januar 1999) og andre af Lov om Aktiv socialpolitik, indført 10. juni

1997 (trådte i kraft januar 1998). Begge love stiller det krav, at flygtninge skal gennemføre et introduktionsprogram af 3 års varighed. I løbet af de tre år kan klienten komme i kontakt med fagpersoner, og komme i et stort antal kommunikationssituationer af forskellig varighed, som berører sager og problemer af enhver slags. Men referencepersonerne er altid DSR. Det er dem, der holder den allerførste samtale med klienten om introduktionsprogrammet, som de i øvrigt skal planlægge i samarbejde med hinanden, og det er også dem, som løbende skal kontrollere om alt går som planlagt.

Klienten og kommunen

I afhandlingen beskæftiger jeg mig med en bestemt gruppe flygtninge og indvandrere, de arabisktalende klienter (i teksten fremover ATK). Af det empiriske materiale (interview med ATK, diskuteret i kapitel 2, og observationen i kapitel 2, 3, 4, 5 og 6) fremgår det, at ATK har deres egen opfattelse af integration. De fleste betragter integrationen som et forsøg fra DSRs side på at fratage dem deres kultur og tvinge dem og deres familier i meningsløse aktiviteter. De udvikler derfor et antagonistisk forhold til DSR. ATK påstår, at de beskytter sig selv og deres familier mod undertrykkelse, når de sætter sig imod DSRs vilje. Tanken er, at sådan et forhold til DSR, udover de konkrete 'her og nu fordele', gør, at DSR slår hånden af ATK og lader ham og hans familie være i fred.

Det antagonistiske forhold til DSR manifesterer sig i interviewene i en række anklager, fx at DSR er uvidende om ATKs baggrund og nuværende situation (5:238; 6:400, 6:406; 7:364)¹; at DSR ydmyger, provokerer og presser ATK og behandler dem urimeligt (1:264, 266, 408; 4:176; 4:174, 178, 184, 196; 5:288); at DSR bruger loven til at undertrykke ATK og at de bruger loven efter humør (3:494, 512, 552; 4:218, 228); at DSR demoraliserer ATK (1:394; 8:202, 256); at DSR slet ikke er interesseret i at skaffe ATK i arbejde, fordi hvis ATK kommer i arbejde, kommer de så ud af bistandssystemet, så mister DSR deres arbejde; at DSR er fulde af løgn, de er smarte, eller rettere sagt løgnhalse og bedragere (9: 62, 128, 314).

I undersøgelsen dukker en udbredt fælles opfattelse hos ATK frem, at en vellykket samtale med en DSR kræver, at man skal være grov, truende og selv

¹) Disse tal henviser til interview nr. og replik nr.

sætte dagsordnen for samtalen. Der cirkulerer historier om, at den bedste måde at tale med DSR på er at bruge tilsvining, slagsmål, smadring af computere og glas, eller at bruge manipulation og afpresning (6: 496-500; 7:442-446; 8:400; 9:376).

Afpresning og manipulation kan ske på forskellige måder, fx ved at ATK spiller psykisk syg. I interviewdelen af undersøgelsen forekommer hyppige beretninger om samme historier, som finder sted på socialkontorer landet over. Afpresning, intimidation og brug af vold virker åbenbart i mange tilfælde, men kan i andre tilfælde føre til politianmeldelser. Det drejer sig ofte ikke kun om en kerne gruppe, der har denne opfattelse. Selv de ATK, der ikke tilhører denne gruppe, kan give denne gruppe ret i deres måde at kommunikere med DSR på, fordi de oplever, at de på grund af deres 'høflighed' ikke får, hvad de 'uhøflige' får af fordele eller 'rettigheder'.

Den kollektive bevidsthed (ATKs billede af systemet og DSR)

Kommunikationen mellem ATK og DSR bør ikke ses som et isoleret, spontant eller tilfældigt fænomen, men snarere som et fænomen forankret i en social og kulturel virkelighed (jf. kapitel 2). Når antallet af flygtninge og indvandrere fra et bestemt land vokser i en dansk by, opstår der et netværk indenfor disse mennesker efter herkomsten i oprindelseslandet, dialekt, religiøse tilhørs-forhold eller social status i det nye samfund. Dette manifesterer sig ikke nødvendigvis kun i ghettodannelse, men også i form af mødesteder på cafeer, klubber, religiøse institutioner og lignende. På grundlag af mine egne erfaringer som flygtning og ud fra observationen (jf. kapitel 1 & 2) kan jeg slå fast, at sådan et netværk allerede begynder, når flygtninge og indvandrere går på sprogskolen, altså i den fase af deres tilværelse i landet, hvor de mangler solid viden om samfundet. En vigtig dimension ved denne gruppering er, at gruppens hovedkilde til information om samfundet er gruppen selv. Gruppens oplevelser og erfaringer ved mødet med det nye samfund, primært med socialkontoret, cirkulerer i ATK-kredsen og danner efterhånden en fælles opfattelse heraf, som indvirker på, at denne kreds udvikler holdninger og handlingsmønstre (strategier) til, hvordan man bedst kan gebærde sig på socialkontoret og føre kommunikation med DSR. Der tegner sig et sort/hvidt billede, hvor DSR stereotyperes som uvenlige magthavere, hvilket giver anledning til det antagonistiske forhold til DSR, som kun bliver bekræftet af yderligere historier. Kommunikationen mellem ATK og DSR bliver således ikke en proces af

afvikling af emner ved forklaringer, argumentation og dialog, men en form for afpresning, manipulation, diktering, intimidering under manglende gensidig respekt. Dette fænomen bliver bekræftet af langt hovedparten af interviewpersonerne: (1:290, 436; 2:102; 3:584; 5:308; 6:492, 496 - 6:500; 7:442-446; 8:400, 8:402; 9:376).

Interviewpersonerne giver også forklaringer på dette antagonistiske forhold, der gælder mellem ATK og deres DSR. De beskriver DSR som uvidende og uærlige tyranner, der provokerer og ydmyger ATK, anvender og fortolker loven forkert, demoraliserer ATK, ikke fører dialog, men truer, og bruger ATKs problemer til at skaffe sig langvarigt arbejde. Ifølge ATK ligger skylden hos systemet og DSR, selv om ATK ikke helt holdes fri for skylden: (4:278, 4:290; 5:294, 5:252; 7:440, 7:448, 7:450, 7:452, 7:454; 8:372, 8:404; 9:378, 9:324, 9:334). Disse problemstillinger uddybes i kapitel 2.

Tolkens placering og rolle

Det empiriske materiale (interview med ATK i kapitel 1) viser, at ATK opfatter tolken (hans rolle, position og status) som langt mere end blot en neutral fagperson i systemet. Det synes at være svært for ATK at se på tolken som en professionel person. ATK lægger oftest for lidt vægt på tolkens kompetence, altså at han kan det fremmede sprog. De lægger mere vægt på, at tolken har magt: han sidder i en stilling i det danske system, kender lovgivningen, og formodes at have indflydelse på DSR i kraft af, at han er kollega til dem. Frem for alt er tolken for ATK en *landsmand*, ikke blot en som alle andre medarbejdere i systemet. Spørgsmålet for ATK er, hvorfor tolken ikke bruger sin viden og magt til fordel for sine landsmænd, og hvorfor han ikke stiller sig ved siden af sin landsmand, ATK, i den sidstnævntes konflikter med DSR. Det vil sige, at ATK har nogle solidaritetsforventninger til tolken, og andre forventninger, som ATK ikke er i stand til at definere eller begrunde. Nogle ATK pålægger tolken 70-80 % af ansvaret for løsningen af deres problemer (6:76), mens andre, opfatter tolken som et forstyrrende element, en person, som de nødtigt vil have med under samtalen med DSR (7: 274, 276, 280). Beskrivelserne afslører mangfoldige problemer omkring hvordan ATK i virkeligheden forholder sig til tolke, og forestillinger om hvordan tolke bør forholde sig til ATK. Nogle udtrykker det klart: "Jeg bryder mig ikke om tolke" (9:226, 9:236), selv om de erkender, at tolkens rolle er vigtig (9:268).

Det empiriske materiale (interview med DSR i kapitel 1) viser ligeledes, at der også er problemer med DSRs opfattelse af tolkens rolle. Problemerne på DSRs side ligger i, at DSR har en urealistisk opfattelse af beskaffenheden af tolkningen (uddybes i kapitel 6). Ligeledes har hun² loyalitetsforventninger til tolken i så høj grad, at hun i nogle tilfælde tror at tolken skal fungere som hendes forlængede arm i behandlingen af ATK (DSR-interview 2: 114-120, bilag 4). Desuden rejser der sig mistillidsproblemer på grund af, at tolken deler sproglig og kulturel baggrund med ATK (se kapitel 6).

Selv om DSR erkender, at tolken er en person med kompetence, har hun svært ved at bruge denne kompetence inden for en samarbejdsramme; hun har en tilbøjelighed til selv at spille en styrende rolle i forhold til tolken, således at hun sikrer sig, at tolken ikke blander sig i sagsbehandlingen og at ingen udenomssnak foregår mellem tolken og ATK (DSR-interview 3: 100).

DSRs opfattelse af og holdning til tolken er på et overordnet plan et organisatorisk problem. Der findes ikke en ramme for placeringen af tolken i organisationen. Tolkens status afhænger derfor meget af hvilken leder han har at gøre med (DSR-interview 1: 210)

Tolkens dilemma

Som det skulle fremgå af ovenstående er tolkning i en samtale på socialkontoret en særlig form for tolkning. Den adskiller sig fra andre former for tolkning, fx retstolkning, konferencetolkning eller foredragstolkning, på to vigtige punkter: 1) at tolkesituationen er præget af dybe problemer samtaleparterne imellem. Med udgangspunkt i det empiriske materiale kan det tydeligt ses, at DSR-ATK kommunikationen oftest mislykkes bl.a. på grund af ATKs opfattelse af det danske system, hans holdning til frontpersonen i dette system, DSR, samt ATKs kommunikationsstil; 2) at der i denne form for tolkning er fokus på tolken som person (med holdninger) i modsætning til som tolk (med kompetence). Tolken inddrages i samtalsituationen som et vigtigt eller afgørende element i, hvad samtalen kan føre til. Samtaleparterne har hver især sine egne antagelser om, og

²) I teksten refererer jeg til socialrådgiveren som hunkøn og til klienten som hankøn. Dette afspejler i vidt omfang det virkelige miljø, hvori jeg har indsamlet informationerne. Socialrådgiverne er næsten altid kvinder. Der er også flest mandlige klienter, der henvender sig til centret. Tolkene er også overvejende mænd, hvorfor jeg referer til tolken som hankøn

forventninger til, hvordan tolken skal fungere for at sikre, at samtalen resulterer i, hvad vedkommende ønsker.

Disse forhold kaster tolken ud i et dilemma, og forringer muligheden for at anvende tolkens kendskab til parternes kulturelle baggrund og viden om samfundene til at fremme kommunikationen og dermed formålet med kommunikationen.

Projektets målsætning

Forskningsmæssigt er denne type tolkning helt ny i Danmark. Årsagen til den manglende interesse for området er måske en manglende opmærksomhed i forskermiljøet på problemerne her. Selv om man af og til hører beretninger i medierne om fejlfyldte tolkninger med alvorlige konsekvenser, rejser fænomenet ikke stor interesse for området. Problemerne opfattes tilsyneladende som værende af en specifik sproglig art.

Det er klart, at der er behov for forskning, hvis resultater kan belyse de problemstillinger der er på området. Dette projekt sigter på at kortlægge tolkesituationen og kaste lys over problemstillingerne fra forskellige vinkler med henblik på at beskrive tolkens dilemma og problemstillingernes konsekvenser for tolkens rolle, neutralitet og etik. Her placerer dette projekt sig inden for den såkaldte anvendte forskning (Jensen, M. K. 1991: 20/21; Jorgensen, D. L. 1989: 12-14). Meningen er at danne et helhedsbillede af situationen og at forstå samtaleparternes holdninger og handlinger med udgangspunkt i deres opfattelse af situationen. Med andre ord sigter projektet på at forstå og beskrive samtaleparternes adfærd ud fra deres egne subjektive perspektiver, med den grundantagelse, at menneskelig adfærd styres af det meningsindhold, der ligger i den enkeltes motiver, tanker og følelser, og derfor skal undersøges som den opleves af aktørerne (Bogdan & Taylor 1975; Bogdan & Biklen 1982; Denzin 1978, 1994; Taylor and Bogdan 1998). Således placerer projektet sig også inden for den fænomenologiske retning i samfundsforskning, og anvender derfor de dertil hørende metodiske og teoretiske traditioner (Alfred Schutz 1973; Clifford Geertz 1993; Peter Berger & T. Luckmann 1996; og Peter Berger & H. Kellner 1982).

Som nævnt ovenfor drejer tolkens dilemma sig bl.a. om ATKs kommunikationsstil, opfattelse af og forventninger til både det danske system og tolken. Derfor, og også fordi ATK er den side i kommunikationen, som

lovgivningen og sagsbehandlingen stort set handler om, tager denne afhandling primært udgangspunkt i ATKs fremstilling af situationen. Denne fremstilling behøver ikke at være identisk med virkeligheden, men jeg har i baghovedet den såkaldte Thomas' teorem (Thomas & Thomas 1928: 572 - cit. efter: Kristiansen & Krogstrup 1999: 14), som går ud på, at "hvis mennesker definerer situationer som virkelige, er de virkelige, hvad angår konsekvenser". Jeg interesserer mig ikke for sandhedsværdien af ATKs subjektive opfattelser, men for deres beskaffenhed og meningsindhold. ATKs opfattelser har følger, som udgør den væsentligste del af de omstændigheder, der skaber tolkens dilemma. I kapitlerne 5 & 6 beskriver jeg, hvilke følger disse opfattelser har for tolkens arbejdsmåde i forhold til neutralitet og etik. DSRs opfattelser bliver også integreret i beskrivelsen.

Forskningsspørgsmål

I lyset af ovenstående beskrivelse af tolkens dilemma sigter jeg i denne afhandling på at besvare følgende spørgsmål:

Hvilke konsekvenser kan tolkesituationen på socialkontoret have for tolkens rolle, neutralitet og etiske grænser?

Emneområder

Mit forskningsspørgsmål kan ikke besvares ved at opstille hypoteser, som via testning enten bekræftes eller forkastes. Verma and Beard (1993: 13 cit. efter: Holliday, 2002: 33) mener, at "In many cases hypotheses are hunches that the researcher has about the existence of relationship between variables." På baggrund af det empiriske materiale formoder jeg, at der i en *samtale med tolk* på socialkontoret er en sammenhæng mellem følgende tre forhold, som tilsammen bestemmer tolkens rolle, neutralitet og etiske grænser:

1) De organisatoriske forhold

Tolkning for flygtninge og indvandrere foregår altid under bestemte organisatoriske forhold. Disse forhold spiller en vigtig rolle i, hvorvidt tolken kan løfte tolkningen op på et kommunikationsniveau.

2) Samtalens sproglige dimension

Sprogbrugen er den faktor i samtalen, som tolkning direkte skal forholde sig til. Det er nødvendigt at se på, hvordan begrebet *ækvivalens* kan bruges i lyset af, at

samtalepartens sprogbrug afspejler vedkommendes livsform, opfattelser, holdninger, handlingsmønstre og relevansstruktur.

3) Samtalens sociokulturelle handlingsdimension

Samtalen er en social interaktion. Parterne har hver især en social position, en kulturel baggrund, livsopfattelse, holdning og adfærdsmønster, som har en betydning for, hvordan hver part kommunikerer.

Struktur

Afhandlingen ligger i 7 kapitler. I Kapitel 1 diskuterer jeg metodespørgsmålene og det empiriske materiale: observationen, den kvantitative (spørgeskemaundersøgelse for tolke) og de kvalitative undersøgelser (interview med ATK og DSR). I kapitel 2 beskriver jeg på baggrund af observationen og data fra interview med ATK dannelsen af en ATK-subkultur i det danske samfund. Jeg beskriver ligeledes på baggrund af interview med DSR dennes opfattelse af sit eget arbejde, tolkning og tolken. I kapitel 3 beskæftiger jeg mig med det første af de ovenstående emner. Her beskriver jeg de organisatoriske forhold, som tolkning for ATK foregår under. Dette gælder såvel de fysiske rammer som lovgivningen, det administrative og magtforholdene parterne imellem. I kapitel 4 diskuterer jeg, med henvisning til obseravtionsdelen af det empiriske materiale, nogle relevante teoretiske problemstillinger vedrørende tolkning og oversættelse. Desuden diskuterer jeg tre sprogsyn (Wittgenstein, Favrholt og Berger), som jeg mener, er relevante for afklaringen af begrebet *ækvivalens* i afhandlingen. I kapitel 5 beskriver jeg også, med henvisning til obseravtionsdelen af det empiriske materiale, de konkrete arabiskspecifikke problemstillinger ved tolkning for ATK, samt DSR/ATK-specifikke problemstillinger (det andet emne). I kapitel 6 beskæftiger jeg mig med de sociokulturelle problemstillinger ved tolkningen på socialkontoret (det tredje emne). Her ser jeg på samtalen som en social interaktion og på parternes sociale position, kulturelle baggrund og disses betydning for tolkens rolle og etik. Kapitel 7 er en konklusion, hvor jeg fremlægger forslag til, hvordan resultaterne af denne undersøgelse kan bruges.

Kapitel I

Metode og data

Tolkning er et emne, som kan behandles indenfor eller i relation til forskellige videnskabelige discipliner: lingvistik, sociologi, psykologi, organisation, m.v. Spørgsmål om tolkning kan derfor gribes an med udgangspunkt i forskellige paradigmer, afhængigt af hvilke perspektiver man lægger an på emnet.

Ud fra diskussionen af problemstillingen i indledningen fremgår det, at der kan sættes tre perspektiver på tolkens dilemma på socialkontoret (jf. Emneområder): tolkning for ATK er en *social* interaktion, der bl.a. har en *sproglig* dimension, og den foregår indenfor en *organisatorisk* ramme. Hensigten med denne afhandling er at behandle det sociale aspekt af samtaleparternes sprogbrug. Det samme gælder den organisatoriske ramme, som kun bliver behandlet i det omfang den har betydning for de sociale forhold under hvilke tolkning foregår. Derimod sættes fokus på den sociale interaktion.

1. 1: Projektets igangsættelse

Opmærksomhed på den mangfoldige sociale karakter af problemerne på tolkeområdet kræver åbenbart en forbindelse til selve tolkemiljøet. Det vil sige at interessen for forskning ikke opstår uden at selve tolkemiljøet giver et klart udtryk for behovet for forskning på området. Denne forbindelse er i virkeligheden baggrunden for min interesse for forskning, idet jeg har flere års kontakt til området, både som tolk og som underviser i tolkning på Handelshøjskolen i København.

I marts 2000 besluttede jeg at søge en tolkestilling på et Center for Integration ved en større Kommune. Hensigten var, udover interessen for arbejdet, at få mulighed for at lave det empiriske arbejde for min afhandling, altså indsamle autentiske baggrundsinformationer samt korpusmateriale. Her var der fordelagtige vilkår for at lave forskning. Der var den tætte kontakt med DSR og ATK, min egen medvirken i flere hundreder DSR-ATK samtaler, adgang til skriftlige materiale, mulighed for at følge op på problemstillinger, og sidst men ikke mindst at jeg blev en del af et tolkekorps bestående af 2 andre fastansatte og ca. 60 freelancetolke (betydningen af dette netværk uddyber jeg i afsnit 1.2.1.4).

Imidlertid fandt jeg hurtigt ud af, at selv om mulighederne for at skaffe viden og informationer var meget store, var der problemer med at skaffe veldokumenterede materiale fx ved bånd- eller videooptagelse. Jeg stødte på to hindringer. For det første hævdede ledelsen, at en bånd- eller videooptagelse af samtaler var politisk forkert. Jeg fik bekræftet, at sådan en optagelse strider imod forvaltningsretslige regler. Derudover bygger integrationsarbejdet på at opnå ATKs tillid. Derfor er enhver adfærd, der kan rejse bekymring eller utryghed hos ATK, ikke tilladt. Dog ville ledelsen ikke stille sig afvisende i tilfælde af at ATK frivilligt gav deres samtykke til en båndoptagelse, hvilket også var problematisk. Ved blot at henvende sig til ATK, især hvis det drejede sig om flere, kan man skabe uro. For det andet blev denne politiske hensyntagen bekræftet af min iagttagelse af, at mange af samtalerne var så problematiske, at en ATK umuligt ville gå med til en båndoptagelse af vedkommendes samtale med DSR (se i øvrigt afsnit 2.2.1.2, ATKs problemer).

Båndoptagelse af samtaler er selvfølgelig den oplagte måde at skaffe veldokumenteret data på. Denne metode er også blevet anvendt på flygtningeområdet af fx den svenske forsker Cecilia Wadensjö (1992), som har brugt 20 båndoptagede samtaler, herunder 7 russiske asylansøgers samtaler med politiet i Sverige. Men jeg måtte droppe denne metode, ikke alene på grund af ledelsens modstand og ATKs afvisning, men også grundet erkendelsen af, at det er etisk forkert. Da jeg har selv en flygtningebaggrund har jeg fuld forståelse for ATK's ubehag ved at få båndet en samtale hos politiet, lægen eller med DSR, selv om mine få samtaler i 1985 ikke indeholdt spor af de problemer, som jeg som tolk oplever i dag. Der er både tale om en krænkelse af ens private forhold og den politiske fare, samtalen kan udgøre i ATKs tankeverden, dvs. at det optagede materiale kan ende i hænderne på myndighederne i ens eget land. Det er derfor jeg betragter Cecilia Wadensjös båndoptagelse af interview³, især af russiske asylansøgere hos det svenske politi som værende etisk forkastelig og yderst uforsvarlig⁴. Det er især i den fase, hvor asylansøgeren er ny i landet og søger om asyl, at han eller hun kan være mest bekymret. Hvis en asylansøger

³) Wadensjo giver i hvert fald ansvaret for optagelsen af disse samtaler til et 'research projekt' med navnet "Contact through interpreters".

⁴) Wadensjo tager indirekte afstand fra denne etisk forkerte handling, idet hun i en fodnote (1992:57) nævner følgende: "From the first of July 1992 the National Swedish Immigration and Naturalization Board (Statens invandrarverk) is in charge of the immigration hearings, i.e. not the police authorities". Hun nævner dog ikke, om samtalerne var blevet båndoptaget før eller efter den dato.

overhovedet giver sit samtykke til en optagelse af sin samtale med politiet - hvor asylansøgeren helt sikkert vil fremlægge mange påstande om den politiske situation i sit land, der har gjort at han kommer til et andet land for at søge asyl - er det under afpresning. En forklaring på samtykket kan være, at asylansøgeren bildes ind, at det er en del af proceduren, eller at han er bange for at stille sig imod politiets vilje eller anmodning, som asylansøgeren i øvrigt kan opfatte som krav⁵.

Derudover hæfter jeg mig ved den kritik, som kan rettes mod data anskaffet ved bånd- eller videooptagelse. Bånd- eller videooptagelse af samtaler er i virkeligheden ikke den sikreste måde, hvorpå man kan skaffe data om reelle tolkesituationer. En samtale via tolkning er i sig selv en struktureret, ikke spontan, form for kommunikation. Det vil sige, at samtaleparterne i forvejen føler sig presset til at justere deres naturlige kommunikationsmønstre og tilpasse den tolkesituationen (Labov 1972 - cit. efter: Roy 2000: 48). At parterne ved, at samtalen bliver optaget er en yderligere faktor der kan føre til distortion af data (observer's paradox). Presset til at justere og tilpasse sig optagesituationen kan medføre, at vigtige aspekter af kommunikationsmønstrene skjules. Man går glip af meget, som begge parter bevidst vil skjule eller lave om på i deres kommunikationsstil. Selv om samtaleparterne sikres, at optagelsen ikke bliver brugt til andet end en undersøgelse, vil presset til at justere og tilpasse øges i så høj grad, at det kan resultere i afvigelser fra normen, som ville kunne ødelægge pålideligheden og validiteten af undersøgelsen. Jeg har et godt eksempel på denne distortion af data. I 1985, inden jeg kom til Danmark, søgte jeg asyl i Sverige. Under samtalen udtalte den svenske politimand, der førte samtalen, sig meget racistisk mod mig og min familie og i strid med den svenske lovgivning (Jeg beskriver disse forhold i min bog HJEMME IGEN, Gyldendal: 1998). Det er utænkeligt, at denne politimand ville have gjort det samme, hvis Wadensjo med sin båndoptager havde været med under samtalen. Sandsynligheden for distortion af data beskrives også nøje af andre forskere (se fx Sørensen, 1995: 32-33).

I forbindelse med indsamling af data til nærværende afhandling, har jeg derfor stået over for et metodisk dilemma, idet brugen af video- eller båndoptagelse ville medføre såvel tekniske som etiske problemer; imidlertid ville jeg uden brug

⁵) Også båndoptagelse af samtaler mellem læger eller sygeplejersker og patienter kan give problemer med hensyn til fx blufærdighed.

af båndoptagelse løbe ind i et problem hvad angår dokumentationen af data. Jeg fravalgte båndoptagelse af direkte samtaler mellem DSR og ATK, velvidende, at værdifulde data dermed kan gå tabt. I stedet valgte jeg at anvende en kombination af andre metoder, som i deres sammenhæng vil kunne give et så klart billede af situationen som båndoptagede materiale kan. En mulig metode var at bruge min position som tolk til at indsamle materiale via observation; en anden var at lave en spørgeskemaundersøgelse for tolke, og endelig at interviewe både DSR og ATK hver for sig. I disse interviews var det også muligt at anvende en båndoptager.

1. 2: Oversigt over data

Ud over min erfaringsbaserede viden om tolkning for DSR og ATK, blev data indsamlet ved forskellige metoder: observation, som resulterede i mange vigtige iagttagelser og nedskrivning af samtaler (i perioden marts 2000-juni 2002 medvirkede jeg som tolk i ca. 2000 samtaler)⁶; en spørgeskemaundersøgelse for 42 tolke, hvoraf 31 har givet respons; kvalitative metoder, som underbygger hinanden (Miles & Huberman 1994: 40-42). Jeg har gennemført i alt 12 interview: 3 af ca. 1 times varighed hvert med 3 kvindelige DSR i en større kommune, og 9 af ca. 1,5 timers længde hvert med 9 ATK (4 kvinder og 5 mænd) i to større kommuner. Jeg anvender de kvalitative data til at fortolke de observerede fænomener (Strauss & Corbin 1990: 18/19). Følgende er en oversigt over disse datatyper:

Beskrives i afsnit	Datatype	Antal deltagere	Interview-guide	Ud-skrift	Analyse i kapitel	indsamlings periode (år)	Bilag eksmp.
Observation:							
1.2.1	noter fra ca.	2000 *	-	Ja	2-6	2000-2002	nej
1.2.1	nedskrevne samtaler	25**	-	Ja	4-6	2001	ja
1.2.2	Spørgeskema (tolke)	31	-	Ja	1-2	2000	ja
1.2.4	Interview med DSR	3	Ja	Ja	2-6	2001	ja
1.2.5	Interview med ATK	9	Ja	Ja	2-6	2002-2003	ja

figur 1.1 - datatyper

⁶) Se også fodnote 8.

*) 2000 samtaler.

**) 25 nedskrevne samtaler er vedlagt i bilag 1.

1. 2. 1: Tolkning og observation

I forsknings sammenhæng definerer man to forskellige observationspositioner: deltagende og ikke-deltagende. Der er lidt uklarhed omkring, hvad ordet 'deltagende' betyder. Bogdan og Taylor (1975: 5) giver følgende forklaring: "*Observers immerse themselves in the life of the people and the situations they wish to understand. They speak with them, joke with them, empathize with them, and share their concerns and experiences. Prolonged contact in the setting allows them to view the dynamics of conflict and change and thus see organizations, relationships, and group and individual definitions in process.*". Man mener, at en forsker i denne position er bedre stillet selv i forhold til en observatør, som er en del af den undersøgte situation eller miljø, og som observerer fra sin egen position i denne situation eller miljø - en såkaldt 'hverdagens observatør'⁷ (Kristian & Krogstrup 1999: 10).

Under alle omstændigheder møder selve observationen som metode i sig selv kritik. Forskning kræver objektivitet i den forstand at forskeren lader data - veldokumenteret data - tale for sig (Marshall & Rossman 1995: 143-148). I denne sammenhæng mener Denzin & Lincoln 1998: 87/89) også, at den centrale kritik, som rettes mod observationsforskning er, at den mangler *validitet*, at den kan føre til "bias", og at den mangler *reliabilitet*. Uden statistisk analyse, hævder de, kan man ikke bevise betydningen af de observerede mønstre, og kan heller ikke sikre, at deres resultater er virkelige, og ikke blot tilfældige.

Man skal huske, at denne kritik gælder forskerpositionen 'participant observer'. I den forstand har kritikken således en særlig karakter, når observations-forskning udføres af en 'participant' som mig selv. Men Lofland & Lofland (1984: 49) fremhæver, at forskellige forskningsroller har forskellige ulemper og fordele. En participant rolle byder på ulemper, men har også væsentlige fordele. Disse uddybes i næste afsnit (1.2.1.1).

⁷) Det er forfatterens oversættelse af det engelske ord *Participant*. Der er et problem her, idet 'hverdagens observatør' også kan referere til alle mulige ikke-deltagende i modsætning til 'deltagende observatør', som de giver til ordene *participant observer*. Og det er ikke meningen. For at undgå forvirring vil jeg fremover anvende de engelske udtryk *participant* og *participant observer*.

1. 2. 1. 1 : Fra 'participant' til 'participant observer'

I min observation har jeg opfattet mig selv som en del af tolkesituationen, en *participant*. Men på den anden side var jeg kommet ind i dette arbejdsmiljø bl.a. for at udføre en forskningsopgave, dvs., at være en *participant observer*. Med udgangspunkt i denne situation, hvor jeg er helt bevidst om den problematiske side af tolke/forsker-rollen har jeg gjort mig nogle overvejelser om, hvordan jeg ville kunne stille mig bedre og stærkere end en blot 'participant', uden at tolkerollen bliver forstyrret⁸. For at diskutere disse overvejelser er det først nødvendigt med en kort redegørelse af forskellene mellem disse to observationsformer, altså 'participant observer' og 'participant'. Bogdan & Taylor (1975: 5/6) opridses disse forskelle:

1- For det første udfører en 'participant observer' sin undersøgelse i sociale miljø, som han eller hun ikke direkte er personligt involveret i. Det vil sige, at hans eller hendes karriere, status, venskabsforhold, fortid, fremtid og personlige identitet ikke direkte er tilknyttet til det miljø, som studeres. Det modsatte er ofte tilfældet for 'participant', og det er derfor at han ikke helt er i stand til at forstå situationen fra andre folks perspektiver. Derudover deler en 'participant' oftest en række fælles, selvfølgelige baggrundsantagelser med aktørerne i feltet. Og det er netop disse bevidste antagelser, som en forsker (han mener sikkert participant observer!) er på udkig efter.

2- For det andet har forskeren (mon ikke participant observer!) mulighed for at bruge væsentligt mere tid på at observere end "participant". Sidstnævnte har ofte en række roller og opgaver at udføre i den konkrete kontekst, hvilket naturligt lægger begrænsninger på personens opmærksomhed og koncentration i forhold til andre aktiviteter i feltet.

3- For det tredje er forskeren langt mere systematisk og grundig i gennemførelsen af sine observationer end folk kan gøre i hverdagslivet. Han eller hun skriver omhyggelige feltnotater, straks efter at have forladt feltet. Derfor skal de koncentrere sig om ord og handlinger for at huske dem senere.

⁸) I en del af situationerne var jeg en decideret 'participant observer'. Center for Integration fik jævnligt tolke til praktik. Det var min opgave som fastansat tolk at deltage i DSR-ATK-samtaler med praktikanttolk for at observere og vurdere disse.

4) *En forsker er trænet i kunsten at observere og analysere. Han kender derfor problemerne ved observationen og kan bringe til undersøgelsesfeltet unikke perspektiver for forståelse.*

Disse argumenter taler selvfølgelig positivt for en *participant observer* frem for en *participant*. Mine argumenter går på to ting: 1) at der er fordele ved at være en *participant*, som en *participant observer* kan mangle; 2) at der er problemer ved at være en *participant*, som kan løses. Jeg tager udgangspunkt i de fire punkter ovenfor.

Ad 1) Det skal her bemærkes, at disse forskelle ikke absolut taler positivt for en *participant observer*. Det at en *participant observer*, fx udfører sin undersøgelse i sociale miljøer, som han eller hun ikke direkte er personligt involveret i, handler først og fremmest om ens *holdninger* til miljøet og aktørerne. Det indebærer en risiko for, at en *participant* bliver selektiv i registreringen af data og subjektiv i sine fortolkninger. Det er i virkeligheden et alvorligt problem, som en *participant* kan tage med til observationspositionen. En tolk kan fx ikke undgå at blive udsat for stressende detaljer i det daglige arbejde: samtaler, som kører rundt og rundt omkring nogle kroner; akutte sager, der kræver, at tolken ikke når at spise sin frokost færdig eller han skal løbe fra den ene samtale til den anden; eller situationer, hvor ATK af mystiske grunde afviser tolken, m.m. Som tolk oplever man ofte en situation af afmægtighed, hvor man føler, at man ingen indflydelse har på sine arbejdsvilkår. Dette kan påvirke en *participant*, og det er derfor svært at distancere sig fra de daglige arbejdsvilkår, når man observerer.

Bogdan og Taylor går ud fra, at en *participant observer* ikke har holdninger til det miljø, hvor han skal udføre sin undersøgelse. Men at være fuldstændig fri for holdninger til det undersøgte miljø er i virkeligheden ensbetydende med, at forskeren ikke ved noget om miljøet. I så fald er det en ulempe at være en *participant observer*. Man risikerer jo at gå glip af væsentlige informationer om det undersøgte miljø, fordi det ikke er sikkert at alle vigtige aspekter af det og de relaterede forhold dukker op under observationen. Det er heldigvis heller ikke tilfældet med forskning i dag. En forsker sætter oftest sin undersøgelse i gang på baggrund af tidligere erfaringer, forhåndsviden eller andre undersøgelser. Her er der også risiko for, at en *participant observer* alligevel har fordomme eller holdninger til miljøet. Man kan i begge tilfælde have holdninger, men selvfølgelig er holdninger stærkere, dybere, og måske dermed klarere hos en

participant. Det væsentligste bliver således ikke, at man har tilknytning og holdninger, men hvordan man takler problemer med tilknytning og holdninger. Det fremgår også af Bogdan og Taylors definition af participant observer, at sådan en forsker forud for igangsættelsen af observationen skal bruge tid på at få nogle af de fordele som en participant har.

Jeg har prøvet at takle det faktum, at jeg har forhåndsviden om og erfaringer med området, samt at jeg er en del af det sociale miljø, ved at distancere mig fra mine egne holdninger, en opgave som er utrolig svær, men ikke umulig. Kruuse (1996: 165) fremhæver, at "et væsentligt problem ved observationer er, at vores oplevelser er en personlig affære, eller som det siges: >>Det sete afhænger af øjnene, der ser.<<". Betydningen af dette problem kan dog reduceres ved at erkende, som Jorgensen (1989: 82) foreslår, "at det er nødvendigt at forblive åben over for uventede informationer, selv om man har tidligere erfaringer på området." Jeg skulle forsøge at være 'den fremmede' i situationen, som Simmel (1972: 144-146 - cit. efter: Kristian og Krogstrup, 1999: 73) tilskriver en specifik form for interaktion og objektivitet, som har at gøre med distinktionen mellem nærhed og distance.

Desuden kan en 'participant' være bevidst om, at han har fælles og selvfølge baggrundsantagelser med aktørerne i feltet. Det er i virkeligheden en forudsætning for at kunne udføre opgaver i fællesskab. Dette står ikke nødvendigvis i modsætningsforhold til, at man stiller sig kritisk over for disse antagelser eller forsøger at finde andre sammenhænge i dem. Jeg søgte tolkestillingen velvidende, at jeg kommer til at dele sådanne antagelser med de andre i feltet og samtidig med at skulle forske. Jeg søgte i virkeligheden stillingen i dette øjemed.

Ad 2) Det indebærer, at forsker-rollen svækkes, da man udfører en anden funktion udover observationen (i mit tilfælde skulle jeg jo koncentrere mig om tolkning). Det er et alvorligt problem. En participant kan således ikke dykke ned i det observerede fænomeners natur. Jeg understreger, at dette argument kan diskuteres i relation med, hvor meget styr en tolk har på sin funktion. Det vil være sværere for en nyuddannet tolk, men mindre svært for en rutineret tolk, og det er jeg. Også en *participant observer's* mulighed for at bruge mere tid på at observere, er en relativ størrelse. Det passer, hvis man fx måler begge observatørers mulighed per samtale. Til gengæld gælder det, at en participant observer normalt har en tidsplan, der tillader observation af visse antal samtaler.

Jeg har i kraft af min ansættelse som tolk haft mulighed for at observere under væsentligt større antal samtaler, end en outsider (participant observer) vil kunne. Informationerne bliver mere sikre, når man observerer samme fænomen flere gange. Jeg har desuden haft muligheden for at følge op på fænomener, som for en outsider måske dukker op en enkelt gang. Jeg havde også mulighed for at drøfte iagttagelserne med DSR og tolkenetværket (se afsnit 1.2.1.4).

Ad 3 & 4) Det er, som Bogdan & Taylor selv understreger, den systematik og den grundige gennemførelse, der præger en participant observer's arbejde, som er vigtigst af alt. Det handler om at skrive omhyggelige feltnotater, straks efter at have forladt feltet. Der er ingen grund til at antage, at en participant (rutineret tolk) ikke kan gøre det samme, især når han kender problemerne og kan træne sig i kunsten at observere og analysere og bringe unikke perspektiver for forståelse til undersøgelsesfeltet.

Men at skrive omhyggelige feltnoter handler ikke alene om at observatøren har rigelig tid. Riley & Nelson (1974: 117/118) fremhæver tre vigtige elementer i en participant observer's arbejde:

- 1) the extent to which he participates directly in the action under study,
- 2) whether and how he conceals or reveals his presence as a researcher, and
- 3) how often he relies on observation alone without recourse to other means of assembling information.

Participant observer skal således finde en balance i, hvorvidt han er deltagende. For lidt deltagelse kan gøre ham lige med en ikke-deltagende observatør, og for meget deltagelse kan gøre ham lige med en participant. Det er heller ikke en fordel, at han bare sidder der (i en DSR-ATK samtale) og skriver notater. Han kan kun få falske data, især hvis han ikke kan begge sprog, dansk og arabisk, og ikke har fødderne i begge samtaleparters kultur således at han kan forstå sammenhænge.

En participant har således fordele, som opvejer ulemperne. Desuden siger det sig selv, at man via tolkerollen, udover erfaringer med selve funktionen, får indgående viden og værdifulde informationer om hele interaktionen; man er en del af, og kan benytte sig, af det som J. Reimer (1977 - cit. efter: Denzin & Lincoln (1998: 85) kalder den voksende tradition af "opportunistic research", hvor man iagttager, observerer og kan tage notater i kraft af en funktion i det pågældende

miljø. Alt dette bestyrker tolke-forsker-rollen, og gør det fx lettere at forstå konteksten; det kan bevirke opdagelse af vigtige indre relationer som rutinemæssigt overses af de andre deltagere (Patton 1990: 204; Jorgensen 1989: 12).

Ved at være målrettet og søge metodiske tilgange til at systematisere observationen og ekspliciteren den viden og de informationer, der bliver genereret under medvirken i samtalen, kan en participant rette op på ulemperne og spille en rolle som en 'insider' *participant observer*. Under alle omstændigheder og selv om observation er en kvalitativ metode (Rasmussen & Østergård 2002: 82--84), og en forklarende fremgangsmåde (Gile 1998; Repstad 1987: 18-54; Kristiansen & Krogstrup 1999: 8) kan den sjældent bruges som en selvstændig forskningsmetode (Kristian & Krogstrup: 45). Jeg anvender, udover observationen i tolkesituationen, andre typer data, som blev genereret ved såvel spørgeskemaundersøgelse som interviews med DSR og ATK.

1. 2. 1. 2: Observations teknik og kodning

Bogdan og Taylor (1975: 40-78) giver en udførlig vejledning i, hvad en participant observer skal gøre på feltet. Denne vejledning betyder implicit, at observatøren i virkeligheden skal opholde sig på undersøgelsesstedet og frit bestemme fx, hvornår og hvilke sammenhænge han vil observere. Det er i tolkningssammenhængen yderst upraktisk, medmindre man er ansat på stedet. Især er det upraktisk, når det handler om konfliktsituationer. I en sådan situation vil hverken ATK eller DSR have tilskuere. Desuden kan en ATK muligvis acceptere en uvedkommende i samtalen én gang, ikke to gange, og slet ikke flere gange. Ellers vil han føle sig utryk. Men selvfølgelig er vejledningen brugbar hvad angår teknikken, noteskrivning, osv.

Min observation foregik dagligt. Jeg kunne - også som en almindelig medarbejder - ikke undgå at observere alt: organisationens arbejdsmetoder, hvordan ATK blev behandlet ved receptionen, venterummet, indretningen af samtalerummene (se kapitel 3), hvad der foregik før og efter samtalerne, hvordan DSR fortalte hinanden om deres sager og klienter, og hvad ATK sagde til hinanden, hvordan DSRs daglige frustrationer og vrede endda på ugemøderne blev udtrykt i fine formuleringer der understreger det lykkelige fremskridt i deres integrationsarbejde, og i nedtonede henvisninger til små vanskeligheder her og der. Kort sagt fungerede jeg som en slags monitor, der

efterhånden dannede et nærmest impressionistisk billede af arbejdsstedet som helhed.

Den vigtigste del af observationen drejede sig om samtalerne. Her var tanken at registrere hovedelementerne via noteskriving, da båndoptagelse ikke var mulig. Registreringen af samtaler forløb i 3 faser:

1. 2. 1. 3: Pilotundersøgelse

I de første 300 samtaler under observationen (jf. figur 1.1: oversigt over data) brugte jeg enkelte ord fra parternes udsagn eller tilfældige symboler for at registrere problemfelter. Jeg brugte fx ordet 'gråd' til at registrere følelsesladede udsagn, ordet 'sur' for vrede, 'Gud' for religiøse vendinger, 'igen' for gentagelse, 'lov' for lovargumenter, 'kold' for ligegyldighed, 'trussel' for både implicite og eksplicite trusler, 'sød' for høflige vendinger, 'ordsprog' for ordsprog eller talemåde, 'penge' for økonomiske problemer, 'hus' for boligproblemer, osv. Umiddelbart efter hver samtale, når iagttagelserne var friske i hukommelsen, brugte jeg lidt tid på at lave en så præcis som mulig kodning af de pågældende udsagn. Af disse 300 samtaler fremgik det klart, at der i samtalerne var mange spændingsfelter og konfliktelementer. Ligeledes var der i samtaleparternes sproglige adfærd aspekter, som stod i kontrast til hinanden og som systematisk kom frem. Materialet gav anledning til, at antage (opstille en hypotese om), at der var 12-14 modsætninger eller kategorier. Disse kategorier er overordnede rammer for ATKs og DSRs kommunikationsadfærd (uddybes i afsnit 1.2.2 og 1.2.2.3).

1. 2. 1. 4: Kontrolfasen

Nu ville jeg gå den anden vej rundt, og se om de 12-14 kategorier kunne bekræftes gennem yderligere samtaler. Jeg lod døren stå åben for registrering af andre aspekter. Gennem ca. 500 nye samtaler fik jeg bekræftet, at de registrerede kategorier forekom som mønstre, der i vidt omfang dukker op i kommunikationen mellem DSR og ATK. Disse kategorier syntes relevante for forståelsen af de spændingsfelter, som prægede samtalerne.

En vigtig sparringspartner i denne fase var tolkenetværket. Som nævnt tidligere (afsnit 1.1) bestod netværket, udover mig, af 2 fastansatte tolke (en arabisk og en somalisk) og ca. 60 freelancetolke (heraf ca. 20 arabiske). Der var nogle fordele ved at diskutere tolkning med tolke fra andre sproggrupper. Jeg kunne fx registrere nogle ligheder mellem erfaringerne med grupperne. Men især drog jeg

nytte af diskussionerne med de arabiske tolke, hvilket jeg ofte havde mulighed for både inden for og uden for centret. Jeg fik bekræftet, at der i de problemstillinger, de alle sammen stod overfor, var en generel ramme og faste mønstre, som var identiske med mine registrerede kategorier.

1. 2. 1. 5: Kodning af samtaler

Endelig begyndte jeg, ved hjælp af et system af tegn og forkortelser (Fischer, 1985), at kode hele samtaler eller dele af samtaler. Det er en legitim tolketeknik, at en tolk bruger et hæfte eller en skriveblok til at tage notater som en støtte til hukommelsen under tolkningen. Man kan således nå at skrive vigtige udsagn, ytringer, eller dele af samtaler ned. Når man bagefter gør brug af disse noter til et bestemt formål, er det under forudsætningen af, at de observerede er anonyme. Jeg har overvejet det etiske aspekt af denne observation. Jeg er enig med Rasmussen og Østergård (2002: 84) i, at "så længe observationen foregår på offentligt tilgængelige steder er det nok acceptabelt i de fleste tilfælde, men når vi bevæger os væk fra offentlige steder, opstår der etiske problemer". Socialkontoret er jo et offentligt sted, hvor både DSR og ATK forventes at handle og kommunikere inden for en kendt og acceptabel social ramme. Herbert Gans (cit. efter: Riley & Nelson, 1974: 48) beskriver også det etiske dilemma "*This problem is endemic to participant-observation, and I cannot find a way of eliminating it. If the researcher is completely honest with people about his activities, they will try to hide actions and attitudes they consider undesirable, and so will be dishonest. Consequently, the researcher must be dishonest to get honest data.*" Gans anfører også "*The researcher can protect his informants by making sure that the data he gathers will not be used against them. He need not mention names ..*" (ibid.)

Muligheden for at tage notater har jeg brugt fuldt ud. Alligevel må jeg erkende, at der opstår tekniske problemer, når man går fra registrering af simple udsagn og korte sætninger over til registrering af større enheder. Det tekniske problem her går ud på, at det er svært at rekonstruere den præcise sproglige sammenhæng i helheden af en samtale, efter at den er slut, ud fra de notater; dette afhænger i høj grad af hukommelsen. Det er et spørgsmål om en proces, som Jorgensen (1989: 96) beskriver som "a routine of regularly making notes and records during or shortly after periods of direct involvement in the field." For at komme over dette problem måtte jeg bruge megen tid på træning i notenedskrivning via anvendelse af symboler og forkortelser.

Det er klart, at nogle elementer i samtalerne går tabt, fordi de ikke kan kodes. Dette gælder de ikke-verbale elementer som støj, tonefald, små pauser og en del afbrydelser. Men jeg har sørget for, at de mest relevante elementer bliver taget med: emnet, holdningerne, de nøjagtige replikker, m.fl.⁹ Denne metode har, som Marshall & Rossman (1995: 79) konstaterer, den værdi, at "*the researcher is able to discover the recurring patterns of behaviour and relationships. After such patterns are identified and described through early analysis of field notes, checklists become more appropriate and context sensitive. Focused observation then is used at later stages of the study, usually to check analytic themes to see, for example, if they explain behaviour and relationships over a long time or in a variety of setting*".

1. 2. 2: Opfølgende undersøgelse

For at kunne bygge videre på antagelsen om kategorierne i pilotundersøgelsen, bør dette fænomen være generaliserbart (Kruuse 1996: 170). Her drejede det sig igen om dokumenteret materiale. En måde at måle generaliserbarheden yderligere på, var at undersøge om tolke andre steder i Danmark oplever og konstaterer det samme. Til dette formål har jeg gennemført en spørgeskemaundersøgelse for tolke (jf. afsnit 1.2: oversigt over data).

1. 2. 2. 1: Udarbejdelse af spørgeskemaet

I en spørgeskemaundersøgelse er der stort set ingen mulighed for dialog med respondenterne. Det er derfor vigtigt at stille de rigtige spørgsmål, og her er det, som Rasmussen & Østergård (2002: 103) fremhæver, vigtigt at man på forhånd bestemmer for respondenterne, hvordan et bestemt udtryk skal anvendes. Jeg har forsøgt at sikre mig en rimelig præcision med hensyn til mine begreber og definitioner. Jeg vil selvfølgelig gå ud fra, at respondenterne har forstået spørgsmålene og besvaret dem ærligt.

Nogle af kategorierne havde jeg formuleret meget mildt, fx om hvorvidt ATK gik nemt over til at 'fornærme'. Under min observation havde jeg registreret mange tilfælde, hvor ATK gik over til at såre, true og provokere konflikter. Men jeg var sikker på, at mange ville synes, at 'såre' og 'true' er for stærke udtryk. Jeg valgte 'fornærme', fordi ordet dækker over en mildere grad af samme problematik.

⁹) I renskrivningen af samtalerne har jeg valgt at tage den arabiske tolkning af DSRs udsagn ud. Derfor siger jeg hver gang efter et DSR-udsagn (tolken: tolker). Men når ATK siger noget, har jeg valgt at give både det bogstavelige indhold af udsagnet og hvordan tolken overfører det til dansk. Så læseren har en klar fornemmelse af kommunikationssituationen på dansk.

For spørgeskemaundersøgelser gælder der en række etiske regler om objektivitet, præcision, anonymitet og repræsentativitet (Kruuse 1996: 195-217; Rasmussen & Østergård, 2002: 102-119). Jeg har på skemaet anført undersøgelsens formål, dvs., at det er et led i et Ph.d.-forskningsprojekt. Jeg har respondenternes tilladelse til at deltage i undersøgelsen. Jeg har ligeledes bekræftet fortroligheden af undersøgelsen ved at anonymisere respondenterne, de skal ikke anføre deres navne på skemaet. Deltagelse i undersøgelsen er frivillig, som det også fremgår af følgebrevene til de personer eller institutioner, som jeg henvendte mig til. Jeg har henvendt mig til alle tolke (mænd og kvinder), som jeg har haft mulighed for at kontakte. Det vil sige, at jeg har fulgt sandsynlighedsprincippet i udvælgelse af respondenter (Rasmussen & Østergård 2002: 106), hvorved alle enhederne i populationen har den samme kendte sandsynlighed for at komme med i stikprøven, hvilken har resulteret i en sammensætning, der sikrer repræsentativiteten af gruppen.

Af praktiske betragtninger har jeg valgt at sende skemaet til respondenter uden for undersøgelseskommunen med posten. Også i de tilfælde, hvor skemaet blev afleveret personligt måtte respondenterne selv udfylde skemaet uden hjælp fra en interviewer.

1. 2. 2. 2: Respons

I første omgang uddelte jeg 33 skemaer både på Fyn, Sjælland og i Jylland. 19 reagerede, de fleste var tolke, som jeg har haft mulighed for en personlig diskussion med. De personlige diskussioner virkede åbenbart som en ekstra motivering til respons. I anden runde uddelte jeg 14 skemaer, og fik 12 tilbage. Af de 47 tolke, som jeg henvendte mig til, fik jeg respons fra 31 (svarende til 66 %), hvoraf 19 er mænd og 12 er kvinder (6 fastansatte & 25 freelance tolke). De har tilsammen medvirket i ca. 48.000 samtaler.

1. 2. 2. 3: Reliabilitet

Rasmussen & Østergård (2002: 113), understreger, at reliabiliteten af den type data handler om nogle parametre: om dataindsamlingen er gennemført korrekt, hvor stort frafaldet i undersøgelsen har været, om respondenterne kunne forstå spørgsmålene, og hvilke fejlmuligheder der har været i spørgeskemaet. Her vurderer jeg, at jeg har anvendt den bedst mulige metode til dataindsamlingen. Jeg har haft brug for be- eller afkræftelse af nogle kategorier fra tolke, der

beskæftiger sig med min målgruppe. For eksempel ville en kvalitativ interviewundersøgelse have været upraktisk, når det handler om så stort et antal respondenter. Hvad angår frafaldet har 2/3 del af dem, som jeg har henvendt mig til deltaget, hvilket er et pænt procenttal set i lyset af, at mange har fået tilsendt skemaet med posten. Der kan være alle mulige hindringer i vejen for en respons. Ved denne metode har jeg også fået konstateret, at modsætningerne har en landsdækkende, ikke regional, karakter. Ligesom bekræftelserne kommer fra begge køn og tolke med forskellig erfaringsmæssige baggrund, målt ved antal år, de har beskæftiget sig med den arabisktalende gruppe og antal samtaler de har gennemført med personer fra denne gruppe. Man kan aldrig gardere sig mod fejlmuligheder, men jeg vurderer, at de spørgsmål, som jeg har stillet i spørgeskemaet er meget forståelige for tolke. Jeg har opstillet resultaterne i detaljerede tabeller. Af hensyn til mangel på plads vedlægger jeg ikke tabellerne, men de er tilgængelige for udvalget. I det følgende viser jeg resultaterne. Det høje procenttal for bekræftelse tyder på, at mine antagelser holder stik, især hvad angår ATKs adfærd.

Kategorier	bekræftet af
ATK anvender et følelsesladet sprog	97 %
Religion har indflydelse på ATKs sprogbrug	90 %
ATK har en tendens til at frasige sig ansvar	74 %
ATK taler vidtløftigt	81 %
ATK sværger meget	87 %
ATK har en tendens til at overdrive	90 %
ATK kan nemt gå over til at fornærme	64.5 %
Mange ATK sigter på at glæde modparten	75 %
ATK er dårlige til at tale abstrakt	74 %
ATK anvender talemåder/ordsprog	87 %
ATK gentager deres udsagn	97 %
ATK argumenterer usammenhængende	74 %

Kategorier	bekræftet af
DSR taler et tørt sprog	80.5 %
DSR bruger ikke religiøse vendinger	90 %
DSR kan hurtigt erkende, at de har begået fejl	71 %
DSR udtrykker sig kort og klart	80.5 %
DSR bander meget	26 %
DSR har en tendens til at overdrive	45 %
DSR kan nemt gå over til at fornærme	58 %
DSR tænker ikke på modpartens mulige reaktion	71 %
DSR formulerer sig meget abstrakt	58 %
DSR anvender talemåder/ordsprog	35 %
DSR har en tendens til at være økonomiske i deres kommunikation (dvs. at de ikke gentager deres udsagn.)	77.5 %
DSR argumenterer sagligt og sammenhængende	84 %

Disse kategorier fremkommer hyppigt i samtalesamlingen (bilag I). Og de forklares udførligt senere i kapitel 5. Disse kategorier bekræftes også i meget højere grad af interviewene med ATK (afsnit 1.2.5), som også anvendes i kapitel 4 & 5.

1. 2. 3: De kvalitative undersøgelser

Veldokumenterede data om selve tolkesituationen blev indsamlet via et antal båndoptagede interviews med DSR og ATK.

1. 2. 3. 1: Hvad er interview?

Kvale (1994) ser på interview som samtale, og skelner mellem forskellige former for samtaler - i dagliglivet, i litteraturen og inden for de forskellige fagområder. Det sidstnævnte omfatter forskellige former for professionelle samtaler: journalistiske interviews, retslige forhør, terapeutiske dialoger, kvalitative forskningsinterview, m.fl., som hver især har forskellige regler og teknikker. Forskningsinterviewet baseres på dagliglivets samtaler og er en professionel samtale. Her anvender jeg den form for forskningsinterview, 'det halvstrukturerede livsverdensinterview', som Kvale (1994: 19) definerer som "*et interview, der har til formål at indhente beskrivelser af den interviewedes livsverden med henblik på at fortolke betydningen af de beskrevne fænomener.*"

For Kvale er denne form for interviews "karakteriseret ved metodologisk bevidsthed om spørgsmålsformer, fokus på interaktionsdynamikken mellem interviewer og den interviewede, og kritisk opmærksomhed over for, hvad der siges." (ibid.: 32)

Kvale (1994:17) anvender to forskellige metaforer til beskrivelsen af interviewerens rolle, en minearbejder og en rejsende; ifølge minearbejdermetaforen "forstås viden som skjult metal, og intervieweren som en minearbejder, der graver det værdifulde metal op. Nogle minearbejdere søger efter objektive kendsgerninger, der kan kvantificeres, andre søger efter klumper af essentiel mening. Ifølge begge disse opfattelser findes der viden i interviewpersonens indre, der venter på at blive afdækket, ubesmittet af minearbejderen". Den alternative 'rejsende-metafor' forstår intervieweren "som en rejsende fortæller, som en journalist eller forfatter, på en tur, der fører til, at han har en historie at fortælle, når han vender hjem. ". Den 'interviewer-rejsende' vandrer gennem landskabet og falder i samtale med de mennesker, han møder. Den rejsende udforsker landets mange områder som ukendt territorium eller ved hjælp af kort, mens han strejfer om på territoriet. Det kan også være, at den rejsende med vilje opsøger bestemte steder eller emner ved at følge en *metode* i ordets oprindelige græske betydning: "En vej, der fører til målet." Intervieweren vandrer sammen med de lokale indbyggere, stiller spørgsmål, der får interviewpersonerne til at fortælle deres egne historier om deres livsverden, og konverserer med dem i den oprindelige latinske betydning af ordet konversation: "færdes sammen med."(ibid.: 18).

Kvale (ibid.: 47) viser intervieweren - den rejsende - i tre samtalekontekster. For det første kan forskningsinterviewet betragtes som en specifik professionel form for *samtaleteknik*, hvori der konstrueres viden gennem interaktion mellem intervieweren og den interviewede. For det andet kan samtalen opfattes som en *grundlæggende erkendelsesform*. For det tredje kan den *menneskelige virkelighed* forstås som mennesker i samtale."

1. 2. 3. 2: Gennemførelse af Interview

Til grund for mine interviewundersøgelser ligger et konstruktionistisk fænomenologisk videnskabsideal, der lægger vægt på at forstå fænomener: handlinger, normer, værdier, etc. ud fra de undersøgte perspektiver, deres opfattelser, livsanskuelser og forestillingsverden (Malinowski 1922: 25 - cit. efter:

Silverman 1997: 64; Bodgan and Taylor 1975: 14; A. Bryman 2001: 14-15; Jensen M. K. 1991: 13). Den grundlæggende antagelse er, at virkeligheden er det som mennesker antager den for at være.

Problemstillingen handler om tolken mellem to forskellige kulturelle verdener, hvor aktørerne hver især ved sit forudvalg og forudtolkning af verden laver deres egne konstituerede kulturelle konstruktioner. Min opgave går ud på, at jeg i overensstemmelse med den fænomenologiske tradition skal bygge videre på de konstruktioner (Cristoffanini 1998: 16). Vejen til at forstå den sociale "virkelighed", som fremstår for dem, der tilhører en anden kultur, er at man mestrer kunsten af at lytte til dem på deres egen betingelser (Zaner 1973: 25-43). Det antages, at menneskelige handlinger - i modsætning til naturfænomener - altid har motiver, hensigter og meninger. Derfor betyder en forståelse af menneskelige handlinger at kunne bestemme og vurdere deres plads inden for en kontekst af værdier, motiver og planer, som hører med til de personer, som udøver disse handlinger (ibid.). Fænomenologiens opgave er at fortolke disse handlinger som meningsfulde. Forskeren bør således, som Kristiansen & Krogstrup (1999: 14) fastslår, ikke interessere sig for sandhedsværdien af menneskers subjektive opfattelser, men deres beskaffenhed og meningsindhold.

1. 2. 3. 3: Faser i gennemførelsen af Interviews

At sætte et interviewprojekt i gang indebærer, at interviewerens løber igennem en fase, hvor han har adskillige spørgsmål at besvare og problemer at søge løsninger på. Kvale (1994: 25) beskriver denne situation: "Forsknovicen, der er mere metodologisk orienteret, kan have en række spørgsmål om de metodologiske og praktiske problemer i et interviewprojekt." Jeg er ingen undtagelse, hvad angår denne fase, idet jeg indledte projektet med at søge svar på spørgsmål såsom: Hvordan starter jeg et interviewprojekt, hvor mange interviewpersoner skal jeg bruge, kan jeg være sikker på, at jeg får at vide, hvad interviewpersonerne egentlig mener, hvordan skal jeg analysere interviewene? Vil fortolkningerne være subjektive? osv. For Kvale (1994: 94-96) er det den første af syv stadier: *Tematisering, Design, Interview, Transskribering, Analyse, Verifikation* og *Rapportering*. Men ifølge Patton (1990: 407) forløber en fænomenologisk undersøgelse i tre faser:

1) Epoche: den periode, hvor forskeren skal lokalisere sine personlige fordomme og fjerne sin personlige engagement i det undersøgte fænomen, eller gøre sig

sine perceptioner bevidst. Det vil sige, at forskeren med Fog's (1999: 106) ord skal igennem en "selvransagelse" med hensyn til sine fordomme og antagelser. Denne fænomenologiske tradition beskriver Cristoffanini (1998: 13/14) ved, at forskeren altid skal være i dialog med sig selv og være kritisk over for sine overbevisninger, konklusioner og metoder, og at forskningen sættes i gang med så få forudantagelser og forudannelser som muligt.

Jeg diskuterer hvad denne selvransagelse betyder for reliabiliteten af undersøgelsen i afsnit (1.2.3.5). Men her skal jeg understrege, at det har en stor betydning for dette projekt, at jeg først satte interviewene med ATK i gang efter at jeg kom ud af 'mit' dilemma som tolk, og blev fri for det daglige engagement i problematikken¹⁰. Jeg deler den kulturelle baggrund med ATK, og har derfor en forståelse for deres position, som nærmer sig at være sympati, men de har ikke mit hjerte i så høj grad, at jeg bliver en ren mikrofonholder for dem.

2) Fænomenologisk reduktion

I en fænomenologisk undersøgelse indsamler forskeren data under de vilkår, at han ikke tager de opfattelser og den forståelse, han har modtaget fra sin samfundsskabte virkelighed, for givet. Man sætter spørgsmålstegn ved den måde, man har lært at anskue virkeligheden og sin 'naturlige' væren i verden på. Man sætter parentes om alle vore teorier og forudfattede meninger, og i stedet udarbejder man en 'teorifri', ren beskrivelse af det vi/ "andre erfarer." (Kvale 1994: 61/62; Cristoffanini 1998: 13). Således kan forskeren, som (Patton 1990: 408) siger, identificere fænomenet i sin "pure form, uncontaminated by extraneous intrusions".

3) Strukturel syntese hvor man syntetiserer eller fremstiller data på en måde, som gør det muligt at begynde at drage konklusioner.

1. 2. 3. 4: Etik & teknik

Spørgsmål om etik i en kvalitativ undersøgelse har udspring i, at den slags undersøgelser har noget at gøre med mennesker og kultur. Der er derfor ikke tale om et sæt regler, som man skal følge på et bestemt tidspunkt i undersøgelsen, men snarere en proces af overvejelser igennem hele forløbet (Patton 1990: 408). Men de grundlæggende overvejelser (Kruuse 1989: 150-157;

¹⁰) Jeg sagde mit tolkearbejde op i juli 2002, og igangsatte interviewene i december samme år.

Kvale 1994: 116-125; Denzin & Lincoln 1998: 70-72; Marshall & Rossman 1995: 71-77; Dahler-Larsen 2002; Jensen M. K. 1991: 16) er, at man får interviewpersonens accept ved at orientere vedkommende ærligt om undersøgelsen, at beskytte vedkommendes identitet, og at sikre vedkommende mod fysisk, psykisk eller andre former for skade.

Det tekniske ved en undersøgelse drejer sig primært om forskerens overvejelser og beslutninger om, hvordan han skal anvende sin tid, sine sociale færdigheder og andre ressourcer optimalt (Marshall & Rossman 1995: 60). Marshall & Rossman fremhæver også, at "in general texts this often couched as building trust, maintaining good relations, respecting norms of reciprocity, and sensitivity considering ethical issues." (ibid.: 64/65). Det kræver også noget at være interviewer: en god forberedelse, fleksibilitet, tålmodighed til at kunne køre interviewet videre. Kvale (1994: 26) fremhæver, at "da der kun findes få forudstrukturerede eller standardiserede procedurer til udførelse af disse interviewformer, må mange af de metodiske beslutninger tages på stedet, under interviewet." Men det mest centrale ved det tekniske i et interview er spørgsmålet om, hvordan man styrer kommunikationen med informanterne: misinformation, kneb, løgn, konfrontation, for givet meninger, osv. Denne kommunikation er afgørende for hvorvidt intervieweren får de rigtige resultater (Denzin & Lincoln 1998: 301-302).

Gode, praktiske og meget detaljerede overvejelser om, hvordan jeg skulle forholde mig til de tekniske vanskeligheder, havde jeg i forvejen fundet hos den danske forsker Jette Fog (1999). Fog bekræfter Kvale (1994: 17) i, at et interview ikke er en almindelig samtale mellem to venner, hvor parterne i fællesskab bestemmer over tid og emne, og hvor gensidig fortrolighed hersker. Et interview er en samtale, som gennemføres med forskningsøjemed, og den gennemføres altså i interviewerens interesse. Fog (1999: 106/107) gør opmærksom på den stærke rolle, som følelser spiller i erkendelsen, og dermed de følger, de kan have for interviewets udfald, hvis man ikke gør sig sine følelser klart; man får et "følelsesladet" resultat. Det handler om at kunne stille spørgsmål, som temaet kræver, selv om de er belastende for intervieweren.

Fog har en praktisk løsning på hvordan man skal styre kommunikationen (jf. Denzin & Lincoln, 1998: 301-302), hvis man kommer ud for en situation med et dilemma, fx at man tvivler på personens tale: man skal få sandheden frem,

presse interviewpersonen for enhver pris og konfrontere ham/hende med modsigelserne, eller man skal gøre det i den efterfølgende analyse af udskriften. Man skal aldrig viderebringe noget, som man efter sin bedste overbevisning ikke stoler på.

Der er mange tilfælde, hvor de almindelige regler for kommunikation overtrædes, eller brydes. Eksempler herpå er: 1) interviewpersonen vil forlænge samværet og samtalen ud over den tid, som man har sat af; 2) på grundlag af samtals fortrolighed og kontakten med forskeren kunne interviewpersonen ønske mere samvær og flere samtaler ved anden lejlighed; 3) interviewpersonen insisterer på en gensidighed, vil stille de samme spørgsmål, udvise samme slags interesser og nysgerrighed over for forskeren; 4) interviewer fortæller om sig selv (udveksling af fortrolighed), hvilket ikke er noget, man kan bruge til projektet; 5) interviewpersonen overskrider en grænse; 6) interviewpersonen kommer ind på uinteressante eller irrelevante punkter for interviewets formål.

At interviewe kræver i det hele taget opmærksomhed på flere ting: indholdet af det sagte, den måde, som indholdet udtrykkes på, processen, sig selv og fejlkilder. Kruuse (1989: 139-142) nævner en række fejlkilder, herunder utilstrækkelig tid til at gennemgå alt grundigt, sociale omstændigheder, forkerte oplysninger, osv. Under fejlkilder gør Fog (1999: 78) især opmærksom på interviewerens subjektivitet, idet interviewet som en ad hoc etableret og kortvarig kommunikation "har den blindhed, som udspringer af følelsesmæssige forstyrrelser hos interviewer, ..." (ibid.: 89).

1. 2. 3. 5: Reliabilitet & Validitet

Reliabilitet og validitet har en større betydning i kvalitative undersøgelser. Mens de to begreber skal sige noget om objektiviteten af disse undersøgelser, stilles der mange spørgsmål om, hvorvidt begreberne selv kan leve op til objektivitetskriterierne. Silverman (1993: 144) fremhæver, at netop i disse to begreber står objektiviteten af samfundsforskning over for problemer. Kriterierne er vanskeligere at håndhæve i de kvalitative undersøgelser, fordi de er så dybt indflettede i de sociale kontekster, hvor de foregår. Der er mange forhold, der skal beskrives, før man har beskrevet en dataindsamlingsituation så grundigt, at fx en bestemt måde at spørge på er reliabel, altså at det vil udløse samme svardata i en anden tilsvarende situation (Dahler-Larsen 2002: 76; Marsall & Rossman 1995: 142). Ellers risikerer man, at resultaterne afhænger af fx

det, som Kirk & Miller (1986: 20) betegner som "accidental circumstances of the research." Der gælder i den slags undersøgelser et modsætningsforhold mellem på den ene side etik og på den anden side de metodiske krav til reliabilitet og validitet. Denzin & Lincoln (1998: 290) forklarer, at den kvalitative undersøgelse "is carried out in ways that are sensitive to the nature of human and cultural social contexts, and is commonly guided by the ethic to remain loyal or true to the phenomenon under study, rather than to any particular set of methodological techniques or principles."

Validiteten af en undersøgelse drejer sig om produktets forhold til virkeligheden, om hvorvidt interviewene, efter at være blevet bearbejdet og analyseret, kan sige noget holdbart om det felt, de er taget fra. For at sikre validiteten i en kvalitativ undersøgelse har man ikke et afgørende bevis, men som Holliday (2002: 8) fremhæver "qualitative research has to *show its workings every single time*". Holliday sammenligner denne validitet med en matematisk opgave, hvor svaret ingen validitet har, medmindre man tydeligt og ordentligt og skridt for skridt fremlægger, hvordan man er nået frem til resultatet. Disse skridt kan man finde beskrevet enten i form af lange lister over taktikker for, hvordan man kan teste sine resultater, se fx (Miles & Huberman 1994: 277-280), eller i form af evalueringskriterier, se fx (Marshall & Rossman 1995: 142-152). Reliabilitets- og validitetsspørgsmålene drejer sig ifølge Fog (1999: 155) således om forskerens "kvalitetskontrol" af det produkt, som kommer ud af forskningsprocessen.

Kvale (1994: 72) argumenterer imod påstandene om manglende objektivitet ved det kvalitative forskningsinterview. Han mener, at objektivitet ofte diskuteres som den ene side af en polaritet: objektiv/subjektiv; upartisk/fordomsfuld; offentlig/privat; intersubjektiv/personlig; osv. Kvale mener, med udgangspunkt i en definition af objektivitet som intersubjektiv enighed, at manglen på intersubjektiv konsensus vidner på, at objektivitet er et ret subjektivt begreb. Han anfører, at "Med de mange forskellige opfattelser af objektivitet kan man ikke entydigt karakterisere det kvalitative interview som enten en objektiv eller en subjektiv metode. Objektiviteten af den viden, der produceres gennem interviewinteraktionen, må diskuteres med særligt hensyn til de forskellige opfattelser af objektivitet og emnet for den konkrete undersøgelse." Kvale foreslår, at tre opfattelser af objektivitet skal diskuteres: objektivitet som upartiskhed, som intersubjektiv viden og som afspejling af objektets natur.

Således betyder al denne skepsis over den kvalitative undersøgelses reliabilitet og validitet ikke, at der slet ikke findes et solidt grundlag for at bevise, at man via den slags undersøgelser alligevel kan generere pålidelige data, bygge sammenhængende analyser, og fremsætte rigtig viden om det undersøgte område. Her er der tre vigtige elementer at tænke på: For det **første**, spørgsmålet om, hvad 'rigtig viden' indebærer. A. Giorgi (1988 cit. efter: Kvale, 1989: 75) svarer, at "The issue of what is valid, true knowledge in the social sciences, involves the philosophical question of what truth is. Within a phenomenological philosophy based on the intentionality of consciousness, validity involves coherence - a harmonious relation between an empty intention and a fulfilled meaning." For det **andet**, afhænger spørgsmålet om reliabilitet og validitet i kvalitative undersøgelser af forskerens færdigheder og kvalifikationer, de personlige egenskaber af den person, der gennemfører undersøgelsen (Miles & Huberman 1994: 38; Kvale 1989: 65/66). For det **tredje** spiller teknologien en betydelig rolle i forhold til, hvordan data indsamles. Det at man arbejder med veldokumenterede data indsamlet fx via båndoptagelse og transskription fjerner mange af de reliabilitetsproblemer, som er forbundet med data indsamlet ved observation og feltnoter (Silverman 1997: 203). Her drejer de vigtige aspekter af reliabiliteten sig om, hvordan man vælger, hvad der bliver båndoptaget, optagelsens tekniske kvalitet, og transskriptionens nøjagtighed (ibid.). At sikre validiteten bliver således et spørgsmål om, at man hele tiden undersøger, tjekker, stiller spørgsmål til resultaterne og fortolker dem teoretisk, altså sætter dem i relation til teorier (Kvale 1989: 77).

1. 2. 4: Interview med DSR

Interviewene med DSR handler om, hvordan de oplever en samtale med tolk, hvordan de oplever ATK, og hvad de lægger vægt på i deres behandling af deres ATK. Interviewene med DSR gennemførte jeg samtidig med, at jeg gennemførte observationen. Det vil sige, at de fandt sted, mens jeg stadigvæk fungerede som tolk på det pågældende arbejdssted. Til dette formål valgte jeg 1) en DSR, som var lederen af det afsnit, som direkte var involveret med sagsbehandling af ATK; 2) en DSR med mange års arbejde med ATK; og 3) en boligmedarbejder, som efterhånden havde fået en alsidig position og fungerede som boligkonsulent, sagsbehandler, sundhedsplejerske, pædagog, ekspert på tolkeområdet og til tider som psykolog. Disse interviews blev gennemført i arbejdstiden og på

vedkommendes kontor. I et af tilfældene (interview I) blev vi afbrudt i midten af samtalen og måtte fortsætte en uge efter.

1. 2. 4. 1: Interviewguide

Jeg har udarbejdet en interviewguide for DSR interviewene og en detaljeret og velstruktureret spørgeguide med spørgsmål i en rigtig progression (se bilag 3). Mens jeg i spørgeskemaundersøgelsen havde stillet lukkede spørgsmål, hvor der ikke var mulighed for at uddybe dem, da skemaerne blev sendt af sted, stillede jeg her åbne spørgsmål, i en rækkefølge, der ikke var planlagt i forvejen, men naturligt ud fra samtaleforløbet.

Jeg har sørget for at lære spørgsmålene uden ad således, at jeg kan bevæge mig frit, lytte til personen, og lade det være det videre afsæt for det, jeg skal sige. Jeg har lavet en temaliste med stikord, som jeg kan kigge på ved interviewets afslutning for at konstatere, at samtalen har bevæget sig gennem alle temaer.

Overvejelser om min rolle i interviewene tager udgangspunkt i Kvaless metaforiske beskrivelse af interviewerens (jf. afsnit 1.2.3.1). Interviewer-rejsende rollen manifesterer min fænomenologiske tilgang til afhandlingen.

1. 2. 4. 2: Kodning

Et betydningsfuldt forhold i min dataindsamlingsproces er, som tidligere nævnt, at jeg selv har lavet interviewene og har måttet stå alene for transskriberingen heraf. Den belastende arbejdsbyrde og det katastrofale tidsforbrug har til gengæld betydet, at jeg fik en udmærket mulighed for at danne mig et godt indblik i indholdet af data. Jeg skulle selvfølgelig leve op til kravet om ikke at påvirke data (Rasmussen & Østergård 2002: 93), og måtte derfor lade være med at sætte struktur på analysen allerede dengang. Den systematiske analyse begyndte først, da udskriften af interviewene var klar. Analysen går ud på at bringe orden, struktur og mening til den mængde data, man har indsamlet (Miles & Huberman 1994; Rasmussen & Østergård 2002; Jensen, M. K. 1991; Marshal & Rossman 1995). Overordnet falder denne procedure (Marshal & Rossman 1995: 113) i 5 trin: organisering af data; generering af kategorier, temaer og mønstre; testning af de hypoteser, der dukker frem op imod data; søgning efter alternativ forklaring af data; og rapportering. Kvale (1994: 188) foreslår et eventuelt geninterview, hvor forskeren, når han har analyseret og fortolket de færdige tekster, kan levere fortolkningerne tilbage til interviewpersonerne med

henblik på en selvkorrigerende eller kommentarer. Jeg har fravalgt dette på grund af manglende tid.

Når data foreligger organiseret i renskrevne udskrifter (trin I), bliver det nemmere at notere sig steder i interviewene, hvor der siges noget relevant i relation til problemstillingen, og hvor der gives direkte udtryk for ting der vil passe til en kodningskategori efter temaer og mønstre (trin II).

I kodningen af data benytter jeg direkte fremstilling, kondensering (nogle steder) og fortolkning. I denne fase skal man tage stilling til, om man skal anvende en induktiv eller deduktiv metode. At følge en induktiv metode er oplagt (Rasmussen & Østergård 2002: 96), når forskeren ikke har megen forhåndsviden om emnet, og han først begynder at se sammenhængene når han sidder med teksterne. For at være realistisk skal jeg se bort fra den induktive metode til fordel for den deduktive, idet jeg under observationsfasen har erhvervet mig viden om emnet. Dette indebærer selvfølgelig ikke, at jeg har haft forudbestemte holdninger eller indstillinger. Ved anvendelse af en deduktiv proces tager jeg ikke det der siges for pålydende, men i stedet sætter jeg det, der siges i relation til teorien, hvorigennem det får en ny betydning.

1. 2. 4. 3: Udskrifter

At transskribere båndoptagede interview er en meget tidskrævende proces. Af økonomiske grunde (jeg har lavet afhandlingen som privatist og har derfor ikke modtaget økonomisk støtte), måtte jeg selv stå både for gennemførelsen af interviewene og transskriberingen heraf. De tre interviews med DSR fyldte over 100 normalsider, men heldigvis er de på dansk. Eftersom det ikke er praktisk at vedlægge så stort et bilag, har jeg valgt at vedlægge udskrift af kun et DSR-interview (bilag 4). Resten, både bånd og udskrifter er tilgængeligt for udvalget.

1. 2. 5: Interview med ATK

Interviewene med ATK handler om, hvilke vanskeligheder disse mennesker oplever i bistandssystemet, hvordan de oplever DSR og tolke, og hvordan de forholder sig til begge parter. De ATK, hvis accept til at lade sig interviewe jeg har haft held til at få, beretter dels om deres oplevelser med DSR og tolke, og dels om hvad de ved om hvad andre ATK oplever, og hvordan disse andre ATK forholder sig til DSR og eksempelvis hvorfor nogle ATK begår hærverk som

følge af en samtale med DSR. Det er dog særdeles svært at få sidstnævnte ATK til at lade sig interviewe.

1. 2. 5. 1: At finde interviewpersoner

Mens ingen ATK ville gå med til en båndoptagelse af deres samtaler med DSR, var der nogle, der gerne ville lade sig interviewe alene. Forklaringen er simpel. En samtale handler om et eller flere konkrete problemer, som vedrører ATK selv; ATK kan aldrig være sikker på, hvordan en samtale vil forløbe, eller hvad den kan udvikle sig til. Det kan blive til en afsløring af personlige forhold, eller en dokumentation af uønsket adfærd. I et interview bestemmer ATK selv, hvad vedkommende fortæller. Desuden forvandles skepsis over for forskerens formål med at båndoptage samtaler til en erkendelse af selvværd, fordi ATK ved det pågældende interview får mulighed for at ytre sig og give sin mening til kende om egen situation.

Interviewene med ATK gennemførte jeg i perioden december 2002 - februar 2003 i forbindelse med revisionen af min afhandling. Jeg var på det tidspunkt ikke længere ansat som tolk på det arbejdssted, hvor jeg gennemførte observationen, spørgeskemaundersøgelsen og interview med DSR. Jeg gik ud fra, at jeg ikke længere rejste utryghed eller uro ved at henvende mig til mine gamle 'klienter' for at spørge om de kunne lade sig interviewe. Det forholdt sig imidlertid ikke sådan. Mange rystede på hovedet og smilede afvisende. Nogle ville have tid til at overveje min forespørgsel, og jeg hørte aldrig mere fra dem. En enkelt gav mig et forkert telefonnummer, så jeg aldrig mere fik fat i ham. De mest afvisende var de ATK, som jeg anså som oplagte, idet jeg havde tolket ved deres problemfyldte samtaler med DSR. Da jeg endelig fik fat i en, som var villig til at deltage i et interview, blev det nemmere at finde flere respondenter. Det skyldes måske, at den første ATK - efter at jeg overbeviste vedkommende om at undersøgelsen var helt anonym og kun ville blive brugt til videnskabeligt formål - fandt ud af, at der her var en mulighed for at udtømme sit hjerte for vrede og frustration uden at det skulle koste vedkommende at afsløre noget, som en eventuel båndoptagelse af en samtale med en DSR kunne have gjort. Han bestemte jo selv, hvad han ville sige. Og det virkede åbenbart på de andre, der hørte fra ham. På denne måde fik jeg fat i seks respondenter i den ene kommune. Og gennem kontakter i en anden kommune fik jeg fat i tre ATK, som ligeledes var villige til at deltage i min undersøgelse. Jeg gennemførte alle interviewene hjemme hos de pågældende ATK, og de fik lov til at bestemme tidspunktet. Det var ikke et helt

problemfrit forløb. I tilfælde af kvindelige ATK blev interviewet fx nogle gange forstyrret af børn, der ikke kunne undvære deres mødre i 1,5 time.

1. 2. 5. 2: Interviewguide

Jeg har på samme måde som med DSR-interviewene udarbejdet en interviewguide for ATK interviewene (se bilag 5).

1. 2. 5. 3: Udskrifter

De 9 interviews, som jeg har gennemført med ATK fyldte ca. 300 sider på arabisk (svarende til ca. 450 danske A4 sider). Derefter måtte jeg arbejde med at oversætte til dansk. Jeg har valgt at oversætte et helt interview til dansk for at vedlægge det afhandlingen, og har hvad de andre interviews angår, måttet nøjes med at oversætte de relevante citater. Eftersom det ikke er praktisk at vedlægge så stort et bilag, har jeg valgt kun at vedlægge udskrift af ATK-interview (bilag 6). Resten, både bånd og udskrift er tilgængeligt for udvalget.

I det næste kapitel diskuterer jeg i lyset af interviews med DSR og ATK dannelsen af ATK-subkulturen i Danmark.

Kapitel II

ATK-subkultur

"Det er DSRs moral, der kan tvinge dig til at respektere hende. Der er DSR, der selv laver problemer for deres ATK. Hvordan? Jeg ser nogle flygtninge, som er utålmodige. Han er psykisk træt, han har det dårligt hjemme, hans ydelser slår ikke til, de penge, han får i bistandshjælp er ikke nok, han kan ikke arbejde, han kan ikke sproget. Du kan se, at han er under stort pres. Hvor skal han hen med alt dette? Han henvender sig til DSR. DSR tager imod ham uden at lytte til ham. Der opstår et problem, der ender i et skænderi og der bliver ballade og skrigeri i kommunen. ... I stedet for at sige til ham 'Jeg vil hjælpe dig', lukker hun døren i ansigtet på ham. Hvor skal han så gå hen? Dørene er i forvejen lukkede for ham. Han kommer op til DSR, som er flygtningens eneste håb. Hun lukker også denne dør for ham. Så laver han problemer!" (Interview, 6, replik 400 - min oversættelse.)

Som tidligere nævnt er tolkning i en samtale på socialkontoret en særlig form for tolkning, som adskiller sig fra andre former for tolkning; forskellen ligger i at tolkesituationen er præget af dybe problemer samtaleparterne imellem, og at der i denne form er fokus på tolken som person (med holdninger) i modsætning til som tolk (med kompetence). Denne situation betegnede jeg som et dilemma, som forringer muligheden for at anvende tolkens viden og kompetence til at fremme kommunikationen og dermed integrationen. I dette kapitel sigter jeg på at få afklaret to forhold: baggrunden for de problemer, der skaber tolkens dilemma og hvad dette dilemma består i. Afklaringen af disse forhold, mener jeg, er forudsætningen for at kunne besvare forskningsspørgsmålene, altså hvilke konsekvenser tolkesituationen på socialkontoret kan have for tolkens rolle, neutralitet og etiske grænser. Til dette formål anvender jeg mine empiriske data, primært de 9 interviews med ATK samt den viden jeg har erhvervet under observationen. Formålet er at anvende dette som et grundlag til diskussionen i de tre kernekapitler (3, 5 og 6), som hvert skal behandle et aspekt af tolkesituationen.

I indledningen blev begrebet 'kollektiv bevidsthed' introduceret; dette skulle være baggrunden for de forskellige holdninger, som ATK giver udtryk for, og de handlinger, som han foretager sig. Begrebet beskriver det fænomen, at en gruppe mennesker under visse historisk-kulturelle forhold deler et videnslager, som

både er baggrunden for samt manifestationen af deres livsstil. For at forstå dette fænomen i en ATK-sammenhæng, bør man måske i stedet anvende begrebet 'subkultur', som betegnelse for den sociale situation, hvor en gruppe mennesker, bl.a. fordi de kun har adgang til en bestemt type viden om samfundet, udvikler bestemte koder, traditioner, handlingsmønstre, og sociale relationer, som er forskellig fra, hvad der ellers betragtes som værende normalt i det pågældende samfund. Med udgangspunkt i en teoretisk ramme og i empiriske data, både egen observation og de 9 interviews, som jeg har lavet med ATK, vil jeg diskutere om der er tale om, at en ATK-subkultur er blevet dannet i det danske samfund, med de tilhørende koder, traditioner, handlingsmønstre, osv. Hvis det skulle være tilfældet, vil man kunne pege på denne subkultur som baggrunden for problemerne mellem ATK og DSR; sidstnævnte betragtes af ATK som den omgivende kulturs symbol og repræsentant. Det vil også betyde, at tolkens dilemma ikke kun har udspring i, at han skal skabe kommunikation mellem to sprog og to kulturer (den generelle ramme for tolkning); men det består også i, at han befinder sig i konfliktfelterne (oven i købet som en vigtig aktør) mellem en subkultur og dens omgivende kulturelle verden (den specifikke ramme for denne afhandling).

2. 1: Subkultur

For at kunne gå videre med diskussionen af ATK-situationen, vil jeg i det følgende kort redegøre for nogle teoretiske overvejelser om, hvad selve begrebet 'subkultur' går ud på, hvorfor og hvordan den opstår, og endelig hvordan den forholder sig til den omgivende kulturelle verden.

2. 1. 1: Definition

Interessen for små sociale grupperinger (subkulturer) inden for det enkelte samfund stammer fra de empiriske mikro-sociologiske forskningstraditioner af den såkaldte 'The Chicago School', som blev dannet i 1892 (Gelder & Thornton 1997: 11). Siden har generationer af forskere bidraget til udviklingen af begrebet 'subkultur'. Udgangspunktet var studiet af de kriminelle miljøer i de indre byer i USA, men begrebet blev efterhånden udvidet til at omfatte forskellige sociale grupperinger, herunder de etniske.

Som det fremgår af de forskellige bidrag i det følgende, er der blandt forskere, som Sarah Thornton (Gelder & Thornton 1997: 1) påpeger, enighed om, at "Subcultures are groups of people that have something in common with each

other (i.e. they share a problem, an interest, a practice) which distinguishes them in a significant way from other members of other social groups." Denne definition, som Thornton selv understreger, kan også gælde for mange større enheder såsom 'fællesskaber', 'samfund' eller 'kulturer'. Men der er dog problemer, interesser og praksiser, som er unikke eller karakteristiske for en bestemt social gruppe inden for et større fællesskab, samfund eller en kultur. Disse er de centrale i diskussionen af 'subkultur'.

På trods af enigheden i de centrale punkter i definitionen, fokuserer forskellige forskere om forskellige aspekter af subkulturen. Hollingshead (1939 cit. efter Arnold, 1970: 92) fremhæver det adfærdsmæssige aspekt af subkulturen: "Persons in more or less continuous association evolve behaviour traits and cultural mechanisms which are unique to the group and differ in some way from those of other groups and from the larger socio-cultural complex". Milton Gordon (i Gelder & Thornton 1997: 40/41) fokuserer på gruppens status, baggrund og indre relationer: "a concept used here to refer to a sub-division of a national culture, composed of a combination of factorable social situations such as class status, ethnic background, regional and rural or urban residence, and religious affiliation, *but forming in their combination a functioning unity which has an integrated impact on the participating individual.*".

Den amerikanske sociolog Albert K. Cohen (1955 cit. efter Andersen 1990: 61) hævder, at en subkultur har en bestemt fælles tækningsmåde, som tilegnes af gruppens medlemmer: "Ethvert samfund er opdelt i talløse undergrupper, enhver med måder at tænke og handle på, som på visse områder er helt dets egen, og som man bare kan tilegne sig ved at deltage i disse grupper, og som man knap kan undgå at tilegne sig, dersom man er fuldgældigt medlem. Disse kulturer indenfor kulturerne er delkulturer". Andersen (Horstbøll & Nielsen 1990: 61/62) hæfter sig ved, at en delkultur er en livsstil - et sæt af kundskaber, trossætninger, værdier, normer, præferencer, fordomme - som er traditionelle inden for sociale grupper, og som tilegnes gennem deltagelse i disse grupper. Han er dermed måske enig med Arnold (1970: 83/84, 114) i, at en delkultur ikke nødvendigvis omfatter en gruppe konkrete mennesker; den refererer snarere til fælles tanker af en gruppe, hvor man udvikler et bestemt system af normer, værdier og symboler.

2. 1. 2: Hvorfor subkulturer

Som det fremgår af det forrige afsnit har enhver subkultur en baggrund og et eller flere formål. Hvad angår baggrunden er der blandt subkulturforskere (se fx Cohen 1955, i: Gelder & Thornton: 44-54) enighed om, at subkulturer kan dannes på etnisk baggrund, erhverv, religion, race, status eller andre fælles karakteristika. Begrebet, mener Andersen (1990: 58), kan forbindes med tre typer fænomener: forskellige sociale klasser og lag; forskellige sociale, politiske, religiøse og kulturelle bevægelser; og forskellige former for symbolske systemer: tøj, musik, jargon, ritualer mm. Det, der definerer en bestemt subkultur, mener Andersen, kan være en fælles æstetik, et fælles sprog, en religion, en livsstil eller et klassetilørsforhold. Antropologen Charles A. Valentine (cit. efter Andersen 1990: 60) har opstillet en liste over 12 forskellige typer af grupper.

For overskuelighedens skyld kan forklaringerne på dannelsen af subkulturer opdeles i to kategorier (Arnold 1970: 92):

1) Den strukturelle forklaringsmodel

Ifølge nogle forskere (John Gillen '1955', Oscar Lewis '1961', Herbert Gans '1962', Irving Spergel '1966' - cit. efter: Arnold, 1970) opstår subkulturer som reaktion på en bestemt situation eller på et bestemt problem. Der er dermed regionale subkulturer, som er reaktion på geografiske forhold (Gillen); subkulturer defineret af socialklasser (Lewis og Gans); delinkvent subkulturer (Spergel). Denne forklaringsmodel fokuserer på, hvordan borgerne i et bestemt samfund er placeret.

2) Den interaktionistiske forklaringsmodel

En anden gruppe forskere (Tamotsu Shibutani '1955', Samuel E. Wallace '1965', Everett C. Hughes '1969' cit. efter: Arnold, 1970) understreger, at subkultur er et resultat af interaktion, dvs. det samspil, der er borgerne imellem.

2. 1. 2. 1: Den strukturelle-interaktionistiske model

Der er imidlertid en tendens blandt andre forskere til at se på de to ovennævnte forklaringsmodeller som komplementære. Det vil sige, at der ingen modsætning findes mellem dem, og at de derimod supplerer hinanden. Et eksempel på denne tendens er David Arnolds (1970: 112-118) såkaldte 'A Process Model of Subcultures', som bygger på en kombination af elementer fra begge modeller. Modellen indeholder følgende fire elementer:

- 1) den strukturelle placering, dvs. borgernes sociale placering i samfundet.
- 2) den differentierede interaktion: personer, der tilhører samme befolkningsgruppe er tilbøjelige til at have mere interaktion med hinanden end med andre personer, der tilhører andre grupper. Arnold skelner mellem to typer årsager til denne differentiering: a) positive årsager til mere intra-gruppe interaktion - at medlemmerne af gruppen har samme problemer og ressourcer; b) negative årsager til manglende inter-gruppe interaktion.
- 3) den gruppe-relaterede subkultur, dvs. at subkulturen opstår fra den differentierede interaktion af mennesker, som har samme strukturelle position. Arnold mener ikke, at interaktion direkte influerer individet. Han fremhæver, at "Each time individuals interact they do not do so with a clean slate such that they find it necessary to create unique solutions to each problem confronting them. Rather, over time an interrelated set of shared understandings, a system of norms, a subculture develops out of repeated interaction. Once this occurs further interaction serves to transmit this subculture in routine situations, and to draw upon it in handling non-routine situations. (Arnold 1970: 115)
- 4) individets manifestationer af subkulturel medlemskab, dvs. de individuelle variationer i adfærd, holdninger og opfattelser.

Det fremgår af disse fire punkter, at det i grunden alligevel er den strukturelle placering af borgerne i samfundet, der er drivkraften bag dannelsen af subkulturer. Interaktion er åbenbart et supplerende eller hjælpende og dermed sekundært element. Dette har to grunde: 1) Interaktion får en særlig subkultur-mæssig betydning, først når den finder sted mellem personer, som på grund af deres sociale placering i samfundet grupperer. Det er denne sociale placering, der giver interaktionen dens særlige betydning. Interaktion mellem personer af forskellig social placering kan fx føre til dialog, forståelse, eller omvendt, men ikke til dannelse af en subkultur. 2) Interaktion er karakteristisk af enhver subkultur, og den afhænger af subkulturens strukturelle eller sociale position. Der foregår interaktion mellem læge-, eller millionær-subkulturen, men denne interaktion har en hel anden karakter end den, som foregår i ATK-subkulturen. Interaktion mellem personer af samme strukturelle position er faktisk et middel til redegørelse for erfaringer, og til formulering af tanker, visioner og holdninger - kort sagt en forsvarsmekanisme - der kan dække bestemte identitetsmæssige og praktiske behov hos medlemmerne.

Denne forklaringsmodel leverer en generel og overordnet ramme for forståelsen af en subkultur. I min diskussion agter jeg ikke at påvise modellens brugbarhed, men jeg vil anvende den som en ramme for de empiriske data. Arnolds konklusion (1970: 116) lyder:

"Applying the model to the explanation of subculture *per se*, we should find that individuals sharing similar statuses interact more with each other than would be expected by chance, and that out of this interaction comes a system of beliefs, values, and norms - i.e., a subculture - which is at least somewhat unique, and which can be traced to the particular problems and facilities presented by the shared statuses and to the relative separation or isolation from persons occupying different statuses. Applying the model to individuals, where a relative subculture is already in existence, we would find that a similar interaction takes place and that through this interaction new occupants of the relevant statuses are socialized into the subculture and thus begin to think and act in accord with its prescriptions."

Arnold understreger selv, at det vil være forkert at tro, at social adfærd har sådan en envejsudvikling. Der er en vekselvirkning mellem elementerne. Han erkender, at modellen som sådan er en simplifikation af den virkelige årsagssammenhæng. Desuden gør han opmærksom på, at alle elementerne virker på det individuelle niveau, mens kun de første tre elementer virker på det generelle eller kulturelle plan.

Jeg indledte dette afsnit med at redegøre for at en subkultur har en baggrund og et eller flere formål. Indtil nu har jeg gjort rede for baggrunden. Hvad angår den anden del mener jeg ikke, at det er rigtigt at en subkultur dannes for at realisere bestemte bevidste formål, men den udfører spontant bestemte funktioner. Det handler om, hvad en subkultur tilbyder sine medlemmer, eller hvad en subkultur gør for sine medlemmer. Umiddelbart kan det siges, at en subkultur udfører sociale funktioner på områder, hvor det omgivende samfund svigter. Den fungerer som et socialt netværk, som sikrer psykisk støtte til medlemmerne og tilfredsstillende deres behov for et socialt liv. I ATK-tilfældet har jeg observeret, at subkulturen har mange positive aspekter. Den yder forskellige former for støtte til medlemmerne: den sikrer en form for kontinuitet, den sikrer fx bevarelsen af medlemmernes sprog blandt den nye generation, den sikrer at medlemmerne ikke mister håbet i fremtiden, osv. Denne støtte skaber til gengæld forskellige former for afhængighed af gruppen. Det vil med Cohens ord

sige, at "folks viden, meninger og værdier - deres forestillinger om virkeligheden, om hvad der er muligt, og om hvad der er rigtigt - afhænger af andre menneskers viden, meninger og værdier. Dette betyder at, hvis vi ønsker at forstå, hvad der foregår i en persons hoved, må vort udgangspunkt være det, der foregår i de personers hoveder, der omgiver ham." (Cohen 1973: 140). Denne afhængighed formodes at have indflydelse på forskellige former for afvigelse. Cohen, (1973: 176), siger om den kriminelle subkultur, at den er "et specielt tilfælde af den kollektive løsning på et fælles problem." Han mener, at minoritetsgruppens fælles konflikter og modsætninger, som ikke kan løses ved legitime midler, altså finder et kollektivt svar i form af afvigelse og brud på de normative regler i samfundet. Det skal her understreges på det stærkeste, at afhandlingen ikke behandler ATK-subkulturen som en kriminel subkultur. Men som det snart bliver diskuteret - er det mest negative aspekt af ATK-subkulturen den indflydelse, som interaktionen inden for gruppen (som spreder andres viden, meninger og værdier) har på medlemmernes afvigelse og brud på de normative regler. Der kan selvfølgelig her rejses et spørgsmål om, hvilke eller hvis normative regler vi taler om. I denne sammenhæng mener jeg specifikt de danske normative klient-socialrådgiver kommunikationsregler. Men jeg skal skynde mig at tilføje, at visse mønstre i ATK-DSR kommunikationen i virkeligheden kan registreres i dansk bistandsklient-socialrådgiverkommunikationen. Det skal også bemærkes, at ATKs adfærd på mange leder og kanter samtidig er en afvigelse og et brud på de almindelige normative kommunikationsregler i ATKs oprindelige samfund og kultur.

2. 1. 3: Subkulturens relationer til det omgivende samfund

Et vigtigt forhold, som jeg her skal gøre opmærksom på, er at der i litteraturen fremkommer udtryk såsom 'den nationale kultur' eller 'den dominerende kultur', som antyder, at der er tale om en fælles kultur, som præger et helt samfund, og at subkulturen bare afviger fra denne nationale eller dominerende kulturs normer og værdier. Dette er en forældet forestilling om begrebet *kultur*. I dag erkender man, at der i samfundet findes et utal af subkulturer, således at det praktisk set er svært at generalisere bestemte normer, værdier eller traditioner som værende den nationale eller dominerende kulturs. Jeg prøver så vidt muligt at undgå den slags formuleringer, og i stedet anvender jeg formuleringer som 'den omgivende kulturelle verden' eller bare 'den omgivende kultur'.

Forholdet mellem del og helhed er, som Andersen (1990: 59) fremhæver, et påtrængende og afgørende spørgsmål ved studier af subkulturer. Selve udtrykket 'subkultur' antyder, at der er tale om en situation, hvor en bestemt kulturenhed dannes inden for en større omgivende kulturel verden. Det er, som John Irwin (i Gelder & Thornton 1997: 67) betegner den "a social world". Der er lidt uklarhed omkring, hvad udtrykket "sub" går ud på. Ulf Hannerz (1992: 69) tager denne uklarhed op: "There are even the ambiguities built into the very word - does "sub" make this type of culture simply a segment of a larger culture, or is it something subordinate to a dominant culture, or is it something subterranean and rebellious, or is it substandard, qualitatively inferior?" I et forsøg på at besvare spørgsmålet siger David Maurer (1955 cit. efter Arnold, 1970: 82): "It is helpful if we visualize the dominant culture as bounded by a large circle, with these subcultures, projected as very small circles, clustering about the rim of the large one. Thus some of these circles will be largely within the dominant culture, some encysted wholly within it, some only slightly within it, and others barely touching the periphery so that for all practical purposes they are outside it."

I diskussionen om, hvordan denne delkultur er knyttet til helheden, altså hvor grænselinien (Subculture boundaries) går, konkluderer Arnold (1970: 82/84), at følgende forhold/ samspilstyper findes:

- 1) at forholdet er parasitisk, dvs. at subkulturen nasser på den omgivende kultur,
- 2) at subkulturen fungerer inden for den omgivende kulturelle verden,
- 3) at subkulturen har en grad af uafhængighed af den omgivende kultur,
- 4) at der kan være ekstreme relationer til den omgivende kulturelle verden.

Det er i denne sammenhæng relevant at kigge på ATK-subkulturens forhold til omgivelserne. Man skal altid have i baghovedet, at ATK udgør en etnisk minoritet - en gruppe outsiders, som skal gennemløbe en integrationsproces i den danske kultur! Det er også vigtigt at fremhæve, at gruppen kendetegnes ved, at den ikke deler sit videnslager eller sprog med den omgivende kulturelle verden. Lige så vigtigt er det at understrege betydningen af, at gruppen af kendte årsager placeres i det nederste økonomiske lag i det danske samfund. Umiddelbart kan det argumenteres, at ATK-subkulturen er en del af en enhed i den omgivende kultur, idet den deler økonomisk position og social status med sådan en enhed, nemlig bistandsmodtagere. Som sådan er denne ATK-subkultur

på samme tid en del af den omgivende kultur, sekundær i forhold til mange stærke subkulturer i omgivelserne og oprørsk.

2. 2: ATK-subkultur

Jeg nævnte tidligere i diskussionen af den strukturelle-interaktionistiske model (afsnit 2.1.2.1), at jeg ikke agter at påvise modellens brugbarhed, men kun anvender den som en ramme for data. Det har den følge, at jeg ikke bruger modellens fire punkter systematisk og detaljeret. I stedet benytter jeg mig af modellens bredde ramme, som deles op i to elementer: det strukturelle og det interaktionistiske. Jeg har argumenteret for, at det af selve modellen fremgår, at det strukturelle element er fundamentalt og afgørende i dannelsen af en subkultur, og at det interaktionistiske element er sekundært og stort set forstærkende. Derfor vælger jeg at behandle de punkter, der vedrører det interaktionistiske element under ét. Her skal det understreges, at det også gælder for hele det teoretiske apparat om subkultur, at det har hjulpet til at stille en analytisk ramme op for forståelsen af ATKs situation og forhold til den omgivende kulturelle verden. Afhandlingen har dog en overordnet fænomenologisk teoretisk tilgang til problemstillingen. Jeg skal derfor ikke foretage en analytisk behandling af det empiriske materiale, men forsøge at redegøre for, hvordan ATK selv fremstiller sin egen situation og beskriver sit forhold til den omgivende kulturelle verden. Det vil sige, at argumenterne hele vejen igennem bygger på ATKs beskrivelse og forståelse.

I ATK tilfældet er det indlysende, at opståen af subkulturen både skyldes en bestemt situation med mange sociale og økonomiske problemer (strukturelt) samt interaktionen. Man behøver ikke at påvise, at det at være ATK eksplicit betyder en situation, hvor en gruppe mennesker har fået en marginal social position i et nyt samfund, hvor de løber igennem en fase i deres tilværelse, hvor de i den gældende samfundsmæssige virkelighed skal sorteres og omplaceres. Denne situation indeholder et syndrom af sociale og økonomiske problemer. Det empiriske materiale viser, at der er tale om, at mennesker, der tilhører denne gruppe, tiltrækker hinanden, indgår i nogle relationer og udvikler en bestemt opfattelse af deres situation og dermed en række koder, traditioner og handlingsmønstre over for det omgivende samfund.

ATKs økonomiske forhold skal sættes i relation til den gennemsnitlige etniske danskers økonomiske forhold. Her understreges betydningen af, at ATK lever af

bistandshjælpen, som jo er den laveste overførselsindkomst i Danmark. Der er i hvert fald to ting af stor betydning i denne sammenhæng. For det første administreres disse økonomiske forhold af et sagsbehandlingssystem, som netop skal anvende hjælpen til at integrere ATK i det danske samfund. Det vil sige, at dette system skal stille krav om modydelse til ATK, som af ATK kan opfattes som værende urimelige. For det andet har ATK - som alle andre mennesker - økonomiske behov udover de basale, som bistandshjælpen dækker. For at tilfredsstille disse behov retter ATK henvendelse til samme system, som yder den basale hjælp. Her opstår der en hel del konflikter om, hvad der er 'retfærdigt og ikke retfærdigt', 'rimeligt og ikke rimeligt', 'legitimt og ikke legitimt', 'lovligt og ikke lovligt', osv. ATKs status som marginaliseret borger, der har mange fælles konflikter, er en samlende faktor, og den danner sammen med den sproglige og religiøse tilhørsforhold et grundlag for en subkultur-dannelse.

ATK befinder sig også i en situation, hvor han ikke deler samme sprog og adgang til viden med de andre almindelige borgere i samfundet. De sproglige barrierer gør, at muligheden for intra-gruppe interaktion er uhyre større end mulighed for inter-gruppe interaktion med resten af samfundet. Således er det ikke alene de fælles problemer og status (den strukturelle eller sociale placering) men også manglende viden om samfundet og den intensive interaktion, der hjælper til dannelsen af en ATK-subkultur. Det er den uafbrudte søgen efter viden om samfundet og endelig den viden, som ATK får gennem interaktion med hinanden, der fører til, at en ATK subkultur dannes.

2. 2. 1: Den strukturelle basis

Man skal have i baghovedet, at to vigtige elementer for subkultur-dannelse, et fælles sprog og en fælles religion, allerede er til stede, på det tidspunkt ATK mødes med hinanden i denne særlige situation i det danske samfund. Men vigtigst er, at de alle sammen her som 'flygtninge' får en særlig social/økonomisk position. Det fremgår af interviewene med ATK, at denne position med de mange fælles problemer, der er forbundet med den, skaber en solid basis for en ATK- gruppering eller subkultur. I det følgende vil jeg redegøre for nogle af de vigtigste problemer der følger med en sådan subkultur.

2. 2. 1. 1: ATKs status

På baggrund af de interviews, som jeg har lavet med ATK, kan en ATK beskrives som en person, der midlertidigt har mistet sin sociale position. Ved at tage

interviewpersonerne som eksempler kan man se, at ATK er en person, som i sit hjemland har været lærer (1: 6), læge (2: 4), universitets-studerende (3: 4; 7: 4), bankmedarbejder (4: 4), medarbejder i retten (5: 4), politiker (6: 6), revisor (8: 4), skrædder (9: 6). I Danmark sættes de alle sammen på 'bistandshjælp' og integreres i dette system. For en betydelig del af disse ATKs vedkommende viser det sig efterhånden, at det er svært, umuligt endda at komme ud af systemet og få arbejde. Status som flygtning skiftes på en 'naturlig' måde ud med en status som 'bistandsklient', som i en dansk sammenhæng i sig selv peger på, og er betegnelsen for en subkultur.

2. 2. 1. 2: ATKs strukturelle problemer

Det er her vigtigt at understrege, at når afhandlingen er fænomenologisk orienteret fremstilles problemerne i det følgende set fra ATKs vinkel, altså sådan som ATK opfatter dem som problemer. Og her er det relevant at nævne, at ATK, til forskel fra de forskellige kategorier, der kan findes blandt de etniske danske bistandsklienter,¹¹ karakteriseres ved at have særlige fælles problemer, og at de ligeledes står overfor fælles konflikter. Følgende er en række problemer, som interviewene kaster lys over:

1) Baggrundsproblemer

Interviewene med ATK (de første par spørgsmål i interviewguiden handler om interviewpersonens baggrund og hvordan og hvorfor vedkommende er havnet i Danmark) viser, at de fleste i denne gruppe flygter fra deres hjemland efter at have været igennem uhyggelige oplevelser med myndighederne. Mange er blevet udsat for fysisk og/eller psykisk tortur (2: 18; 4: 10; 5: 14-20; 6: 8; 7: 6-30; 8: 10). De flygter uden at have til hensigt at udvandre til et bestemt land. De søger et sted, hvor de kan være i sikkerhed og leve trygt. For mange af dem er et hvilket som helst sted uden for deres lands grænser et paradys. De havner hvor som helst i verden efter de omstændigheder, der kommer til at herske over deres liv, når de engang har forladt deres hjemland (1: 20; 2: 14; 6: 6- 10; 7: 38; 8: 18; 9: 10). Nogle havner i Danmark. De ved alt for lidt om Danmark. Det, som de fleste ved er, at Danmark er et demokratisk land, som respekterer menneskerettighederne, og de har derfor, i det øjeblik de har fået tanken om at flygte til

¹¹) Jeg vil her fremhæve, at mange danskere kan havne i bistandssystemet midlertidigt, uden egentlig at tilhøre bistandsmodtageres subkultur, fx unge danskere i overgangsperioden mellem afslutningen af gymnasiet og påbegyndelsen af en universitetsuddannelse, eller landmænd, som en gang imellem rammes af dårlig høst, m.m.

Danmark, glædet sig til et anstændigt liv i Danmark (1: 14; 3: 28; 4: 24, 26; 5: 44-50; 6: 20-22; 7: 92; 8: 22; 9: 26). Mange har en forestilling om, at alle danskere og andre europæere er fredelige og ærlige mennesker, som aldrig fortæller løgne, snyder, bryder aftale eller sætter sig imod loven, og at de er parate til at hjælpe andre mennesker (1: 24; 4: 24; 5: 64; 6: 22; 7: 100-102; 9: 66-70, 76).

2) Problemer på asylcentre

ATKs oprindelige billede af Danmark og danskerne krakelerer for næsten alles vedkommende i løbet af få uger efter ankomsten til Danmark. Konfrontationen med problemer af en ny art begynder allerede under opholdet på asylcentret, hvor ATK bliver klar over, at undertrykkelse og uretfærdighed også findes i Danmark (4: 30-38; 5: 90-92; 7: 110-112; 8: 48; 9: 30, 62-64). Her er boligforholdene dårlige, idet man - selv om man har familie - skal dele værelse med andre asylansøgere (4: 44; 5: 74; 7: 114; 9: 40-42). Hertil kommer at ventetiden på afgørelsen af sagerne er forfærdelig lang. I nogle tilfælde kan det vare op til to år (4: 40; 5: 100; 6: 30), hvor usikkerheden om man overhovedet kan få asyl i Danmark fører til frustration, skuffelse, depression og aggression. Utilfredsheden med fx udlændingestyrelsens behandling af sagerne kan munde ud i negative holdninger over for omgivelserne, og denne kan forværres hvis man uheldigvis kommer ud for negative oplevelser ude i omgivelserne. Manglende dansk gør, at man fortrænger sin vrede og føler, at man er flygtet fra undertrykkelse og forfølgelse i eget land til det samme i Danmark (5: 190, 252-270). Det vil sige, at ATK allerede i denne fase af sin tilværelse i Danmark har et negativt billede af integrationssystemet i Danmark.

Så længe man er på asylcentret har man en status som asylansøger.

3) Problemer i kommunen

Når opholdet på et asylcenter afsluttes lykkeligt ved at man får tildelt opholdstilladelse, får man - som tidligere nævnt - en ny status som 'flygtning', og der begynder en ny fase i mødet, eller rettere sagt i konfrontationen, med det danske samfund. Flygtningen placeres i en kommune og kommer i kontakt med bistandssystemet; her får man en person, en DSR, som fremover skal fungere som navlestrengen mellem flygtningen og systemet. I denne fase har ATK følgende fælles problemer:

a) Boligproblemet

ATK har akutte behov. Interviewene viser, at et af de vigtigste sociale træk, som ATK mister i perioden mellem at søge asyl og at overgå til en kommune, er det private liv, som er tæt forbundet med, at man har en privat bolig. Et af de påtrængende behov, som skal tilfredsstilles hurtigt, er således ATKs behov for en permanent bolig (1: 172; 3: 118; 4: 82-92; 5: 136-142; 7: 114-140; 9: 38-62). I interviewene fremgår det klart, at forholdet mellem ATK og DSR i høj grad bliver præget af det engagement, som DSR viser ved boligplaceringen af ATK (1: 188-198; 3: 164-182; 4: 96; 5: 144-146; 6: 98-104; 7: 158-160). At have en bolig bliver derfor placeret højest på ATKs prioritetsliste, når vedkommende endelig får opholdstilladelse. For alle vedkommende er det vigtigste ved boligen, at man bor for sig selv. Det er sjældent, at ATK stiller krav til boligens kvalitet eller størrelse i starten, dog har nogle ATK forventninger til dens beliggenhed. De fleste ATK bekræfter, at et godt forhold til DSR kan etableres, hvis DSR er indstillet på at hjælpe med at skaffe en bolig. Det er næsten målestokken for, hvorvidt DSR har forståelse for ATKs situation. Som eksempel på boligproblemer kan nævnes: 8 eller 9 familier presses ind i ét hus i flere måneder efter at de har fået ophold i landet (7: 114; 9: 40); ATK med kone og barn bor i 14 måneder på et værelse og DSR synes ikke, at der er behov for at gøre noget ved det (3: 302-332, 408-462). Det ender katastrofalt med trusler fra ATKs side og politianmeldelse og dernæst tilhold; en ugift mand skulle vente længe på en bolig. Han mister tålmodigheden og beslutter sig for at skifte DSR (1: 200). Diskussionerne med DSR over dette problem kommer til at cementere de holdninger, som man har opbygget på asylcentret eller kommer til at danne selve grundlaget for de fremtidige holdninger. Men når DSR skaffer ATK en bolig på en uge, bliver mange andre problemer underordnet.

b) Bekymring for arbejde og uddannelse

ATK er bekymret for arbejde eller uddannelse (1: 168; 2: 50-52; 3: 202-232; 4: 100; 5: 166; 6: 200-202; 7: 208-222; 8: 44, 108-112, 126; 9: 26).

Bekymringen for ikke at kunne komme på arbejdsmarkedet igen optager ATK, og her er der tale om et meget vigtigt spændingsfelt mellem ATK og DSR. Mens ATK vil finde den kortest mulige vej til arbejde, fokuserer DSR på de begrænsninger der er, når man tager sprogbarriere, uddannelseskraft og de administrative hindringer i betragtning. For de fleste ATKs vedkommende ser arbejdsmulighederne ikke lovende ud. Der er lang vej at gå, før en ATK ved

hjælp af systemet kan komme i arbejde. Denne virkelighed skaber frustration, som uundgåeligt påvirker kommunikationen mellem ATK og DSR.

c) Økonomiske problemer

Derefter kommer de økonomiske detaljer i ATKs dagligdag. Når integrationsprocessen trækker i langdrag, kommer ATKs små men oftest vigtige økonomiske vanskeligheder til at fylde meget i ATKs dagligdag og til at dominere kommunikationen med DSR (3: 498-556; 4: 210-242; 5: 178; 6: 136-142; 7: 238; 9: 360-366). Økonomien skaber det allervigtigste spændingsfelt i ATK-DSR forholdet. Når det fylder så meget, giver det et indtryk, at ATK ikke vil andet end at afpresse systemet for flere penge, og det mener ATK er et resultat af, at systemet og dermed DSR ikke gør nok for at skaffe folk i arbejde (1: 130-138; 4: 328-338; 7: 238; 8: 250; 9: 286-300).

d) Behov for vejledning og information

Det fremgår af materialet, at ATK har forventninger til DSR, og at han som udlænding i Danmark har brug for mere end en traditionel DSR, der er ansat i 37 timer om ugen til at administrere loven og rådgive og vejlede et bestemt antal ATK - det skal foreløbigt nævnes, at hver DSR på fx Center for Integration i den pågældende kommune har 65-75 klienter. ATK har nærmest brug for en plejeperson, der tager sig af vedkommende i alle aspekter af tilværelsen. Der bliver fra ATKs side stillet fornuftige krav om, at DSR, der arbejder med flygtninge bør have en særlig uddannelse og være indstillet på at arbejde med folk, der har særlige problemer. Dette kræver bl.a. positive holdninger over for flygtninge, tålmodighed og ikke desto mindre personlig engagement, altså at DSR er parat til at gøre tjenester og yde meget mere hjælp end den der er beskrevet inden for lovens rammer. ATKs forestilling om, hvad DSR bør gøre eller forventes at gøre eller måske er ansat for at gøre, kræver kort sagt, at hver ATK skal have en DSR for sig selv. Denne person skal over et stykke tid, (indtil ATK er på rette spor med hensyn til arbejde og på andre sociale fronter), døgnet rundt stå til rådighed for at løse problemer. ATK er overbeviste om, at DSRs opgave er at hjælpe (1:243). Nogle ATK forventer, at DSR er klar over, hvilke problemer ATK har, selv om ATK ikke har fortalt DSR om disse problemer (7:236). DSR bør hjælpe med alt (7:238), også når ATK har brug for at skifte læge (9:102), eller vil have flyttet sine børn til en anden skole (9:146). "Hvorfor hedder hun ellers DSR?" (9:156) "DSR er alt." (9:216), "De siger selv, vi skal fortælle dem

om vores problemer, og når vi kommer med problemerne siger de, at det ikke er deres ansvar." (9:158)

e) At føle sig undertrykt og mishandlet

ATKs ovennævnte fælles problemer og konflikter afføder naturligvis en fælles forståelse, eller rettere sagt, misforståelse af DSRs opgave(r). Interviewene med ATK tegner et billede af DSR, som i virkeligheden ikke tyder på realistiske muligheder for dialog mellem de to parter. Her er nogle eksempler:

e.1) DSR er uvidende

DSR ved ikke så meget om ATKs baggrund og nuværende situation (5:238, 6:400, 406; 7:364). Kun i få tilfælde erkender ATK, at de også mangler viden om modparten (8:242).

e.2) DSR provokerer og ydmyger ATK.

Hun bruger endda grimme ord i kommunikationen (1:264, 4:176). DSR smider ATK ud (4:178), og bruger lave udtryk såsom "hold kæft" (4:196), DSR siger til ATK "du lyver" (1:266). DSR provokerer en voldelig reaktion (1:408). DSR kigger ned på ATK, generaliserer og diskriminerer: "De kigger ned på os og behandler os uhøfligt." (4:174, 4:184), "DSR provokerer og skader folk, de behandler ikke folk ordentligt" (5:288).

e.3) DSR anvender og fortolker loven forkert

DSR blokerer kommunikationen ved at referere til loven. Hver gang hun mangler et argument eller viljen til at hjælpe, bruger hun en lovparagraf til at begrunde sin holdning (4:178, 4:222, 4:234, 4:236, 4:264, 7:394). I bedste fald følger hun loven blindt (1:136, 174, 180, 198, 244, 362). Et godt eksempel er, at ATK viser interesse for danskundervisning og søger om lov til at få flere timer end de 18 timer, som loven kræver. ATK får afslag på denne ansøgning. Men når ATK af en eller anden grund bliver væk fra en undervisningstime, sanktionerer DSR vedkommende, uden at tage i betragtning at vedkommende i virkeligheden er interesseret i mere undervisning. Loven straffer jo for fravær og DSR følger loven (1:218, 1:272, 3:202, 3:716-728). ATK argumenterer for, at det i virkeligheden ikke er loven, men humøret, der bestemmer DSRs beslutninger (3:494, 512, 552, 4:218, 228). DSR nægter at udbetale økonomisk hjælp til en sammenført ATK. I 4 måneder siger han, at ATK efter loven ikke er berettiget til hjælp, men en skønne dag siger han, at ATK alligevel er berettiget til hjælp (3:544-556).

ATK har oftest ikke noget imod at DSR bevæger sig inden for lovens ramme, men de bliver vrede over en unuanceret anvendelse af loven: "De er meget ulogiske.. de investerer i noget, der ikke fører til noget (kurser), fordi loven kræver det, selv om det betyder, at en universitetsuddannet skal på kursus med en analfabet" (7:402, 420).

"DSR taler meget om loven, men de har en individuel forståelse af loven. Hvad den ene betragter som ulovligt er lovligt for en anden, selv om de snakker om samme lov." (8:184)

"De taler om loven, men nogen bliver fx tvunget til at gå i skole, andre får lov til at blive hjemme. Den sidste gruppe er dem, der snyder og opfører sig groft, men disse DSR stikker en kæp i hjulet på dem, der har uddannet sig" (8:202). "Jeg tror ikke, at loven er sort eller hvid. De må have mulighed for at give folk et skub, når de vil læse mere end 18 timer, i stedet for at sende dem i aktivering." (8:214). "Loven er ikke kernen; danskerne har brug for, at disse ATK bliver i systemet, så de selv kan få arbejde i længere tid. ATK er desværre blevet til forsøgskaniner." (8:218-224).

e.4) DSR demoraliserer ATK

"... Det er rigtigt. Men ikke alle ATK bliver sendt i aktivering. Ikke alle. Nogle får lov til at gå hjemme. Desværre, ifølge af hvad jeg hører bliver alle faciliteterne stillet til rådighed for dem, der svindler eller opfører sig groft, men der bliver sat alle mulige hindringer i vejen for dem, der har knoklet og uddannet sig." (8:202)

De stikker især en kæp i hjulet på dem, der er veluddannede: "Ja, jeg kender et tilfælde, en veluddannet kvinde. Hun har undervist på et universitet og har MA-graden. DSR sender hende i aktivering i rengøring ... " (8:256). " ... jeg spurgte DSR om jeg kunne finde arbejde i løbet af et år. Han svarede 'det er meget svært.. der er danskere, som er arbejdsløse, selv om det her er deres land og det er deres sprog. Hvordan kan du finde arbejde, når du ikke engang kan sproget? Dette skabte frustration." (1:394)

e.5) Kommunen har ikke en seriøs plan for at skaffe folk i arbejde.

"Kommunen, det er rigtigt, de bruger 6-7000 kroner på hver studerende, og det er ligesom spild af penge. Jeg så, at de lavede tyrkisk mad, arabisk mad, og jeg

ved ikke hvilken mad. Det var for at slå tiden ihjel.." (9:306), "Det hedder at slå ihjel, de slår tiden ihjel og mennesket ihjel. I stedet for at bruge tiden på at lære noget, lader de ham spille tiden her, og slår ham ihjel. Hvis man har tanker, slår de tankerne ihjel. Jeg har set, at det er deres bevidste politik, hverken mere eller mindre." (9:308).

e.6) DSR er uærlige

DSR er fulde af løgn (9:62, 128), De er smarte, eller rettere sagt løgnhalse og bedragere (9:314).

e.7) DSR fører ikke dialog, men truer.

DSRs trusler går især ud på at stoppe hjælpen (4:240, 242; 7:142; 9:220). De sender trusselsbreve til ATK "Gør det, eller vi stopper hjælpen. Dette skader stoltheden og skaber konflikter" (7:362). "De tvinger folk til at sende deres børn i vuggestue under trusler om at stoppe hjælpen." (4:26).

e.8) DSR er ligeglad med ATKs problemer

DSR bryder sig ikke om ATK, de vil ikke snakke med dem, og de overholder ikke aftaler (3:242, 244; 5:178).

e.9) DSR er tyranner

For at undgå problemer med DSR er det en betingelse at høre efter, hvad hun/han siger: " ... men den tidligere DSR ville bestemme alt. Går han til vestre, skal du også til venstre. Går han til højre skal du også til højre. Det vil sige, at han tegnede en linie og jeg skulle følge den." (1:396)

e.10) DSR bruger ATK og deres problemer til at skaffe sig langvarigt arbejde.

Der er hos en del ATK mistanke om, at DSR og lærerne på sprogskolen gør tingene på en måde, der kan gøre, at ATK bliver i systemet længst muligt, så de selv fortsætter i deres stillinger: " Hvis de gav dispensation, så ville man ikke have brug for tre år (på sprogskolen). Men, nej, de skal følge loven, fordi de vil bruge flygtningene til at skaffe sig selv arbejde. Hvis man fx er dygtig, får man ikke lov til at springe et trin over, nej, fordi de kommer til at mangle en elev på holdet. De skal have et bestemt antal elever på holdet så det kan køre. Det er en lov. For dem er det loven. Jeg tror ikke, at denne lov er til fordel for flygtningene, men det er en fordel for lærerne, så de kan sikre sig tre års arbejde. Det er mit synspunkt." (8:218). "... Det, som jeg har fundet ud af, er, at der er firmaer og

interesser, der er knyttet sammen.. (griner)" (9:302), " ... ja, de tjener. Der er firmaer. En kvinde. Hvad er det? En kvinde, opretter nogle hold. Et firma (griner) der ejes af en kvinde, og hun har relationer med måske hvad hedder det .. dvs. kommunen, og hun opretter nogle hold og hvad hedder det. Jeg underviser i sundhed og det og det og integration.." (9/304).

2. 2. 2: Den interaktionistiske basis

Det er et faktum, en kendsgerning, som man ikke behøver at bevise, at ATK bl.a. på grund af den sproglige barriere (en af de negative årsager til manglende inter-gruppe interaktion - jf. afsnit 2.1.2.1) har mere interaktion med hinanden end med andre personer, der tilhører andre grupper (den differentierede interaktion - jf. afsnit 2.1.2.1). Der er, som det blev diskuteret i det forrige afsnit, også andre (positive) årsager til denne intra-gruppe interaktion, fx at ATK har samme status, problemer og ressourcer. Det skal bemærkes, at argumentet ikke går ud på, at ATK kun har interaktion med sine gruppemedlemmer, men bare mere interaktion med dem. ATK har jo interaktion med DSR, og her er årsagen ATKs afhængighed af bistandssystemet, altså en strukturel årsag, ATK har, som det bliver diskuteret under afsnit (6.3.2) også interaktion med en anden gruppe, nemlig tolkene. Disse interaktionistiske elementer af ATKs virkelighed kan give anledning til en formodning om, at det interaktionistiske aspekt af subkulturdannelsen er afgørende i ATKs tilfælde. Det hele begynder jo med, at ATK starter sin tilværelse i Danmark under en omfattende sproglig isolation. Det er derfor, at de har meget mere med hinanden at gøre. Det er nogenlunde rigtigt. Af mine egne erfaringer som flygtning ved jeg, at man i starten af sin tilværelse i Danmark på trods af, at man muligvis uden problemer kan kommunikere med danskerne på engelsk, vil have en tendens til at ty til sine landsmænd når det kommer til socialt samvær, psykisk støtte og søgen efter information om det nye samfund. Det gør man også på trods af, at folk i deres hjemland har haft forskellige sociale positioner. Og her risikerer selv de ressourcerige ATK at blive suget ind i den virkelighed, som interaktionen skaber: det hele handler om OS, de fremmede, og DEM, danskerne. Men der går ikke lang tid før tingene begynder at blive sorteret fra hinanden og de opnåede nye sociale positioner adskiller ATK fra hinanden således, at nogle formår at integrere sig i andre subkulturer i samfundet, herunder subkulturer dannet af ressourcerige arabisktalende flygtninge eller indvandrere (Her skal jeg minde om, at ATK står for arabisktalende klienter).

For ATK, der ikke kan komme videre bliver de ovennævnte fælles problemer, som materialet viser, de dominerende emner eller stoffer i deres interaktion med hinanden. De konflikter, der finder sted mellem ATK og DSR bliver fortalt videre og cirkulerer rundt i ATK-kredsen og danner efterhånden en ramme af normer, værdier og mønstre for mulige strategier for kommunikation med DSR (problemløsning).

Her følger nogle citater fra interviewene, der viser, hvordan denne interaktion fungerer: Der er folk, der siger, at "det ikke duer at være høflig over for DSR" (1:290), "man skal ikke respektere, men true DSR" (1:436). "Jeg hører, at der er en del folk, der har problemer med deres DSR. Nogle af dem har adopteret en metode, og de råder andre til også at bruge vold mod DSR, at være grov over for hende for at få, hvad man ønsker" (2:102). "Min mand. DSR vil ikke snakke med ham. Sidste gang han var der, snakkede de sammen. Han begyndte at råbe, og DSR ville tilkalde politiet. Hun ringede til politiet." (3:584). "Jeg kender til grimme historier, men ønsker ikke at fortælle dem på andres vegne" (5:308). "ATK råber og skriger i kommunen" (6:492). "Jeg kender en, der lavede problemer. Jeg snakkede med ham 4 eller 5 gange. Han holdt op" (6:496 - 6:500). "Det vil sige tilsvining, slagsmål, smadring af computere og glas for at få sin vilje. De er overbevist om, at det er den bedste måde at tale med DSR på. 'Lad dem behandle mig, som om jeg er sindssyg. Sindssyg hos kommunen men jeg får, hvad jeg er berettiget til', siger de" (7:442-446). "Jeg har hørt om en, der har slået en kvindelig DSR." (8:400). ".. i Irak er det ikke tilladt at slå kvinder" (8:402). "Det skete forleden dag med fx min bror. De har trukket ham i bistandshjælpen. Han ringede til mig og sagde 'Jeg går over og slår DSR nu!..'" (9:376)

Den differentierede interaktion fører, som Arnold (afsnit 2.1.2.1) har forklaret og som materialet i det følgende bekræfter, med tiden til nogle sammenhængende fælles forståelser og normer. Det er den videre og gentagende interaktion, der hjælper til dannelsen af subkulturen. Igen er det vigtigt at fremhæve, at der på trods af at denne gentagende interaktion influerer medlemmerne i mange henseender, er store individuelle variationer i adfærd, holdninger og opfattelser. Mange af interviewpersonerne er flove over, hvad de beretter om, men giver også forklaringer på dette antagonistiske forhold, der gælder mellem nogle ATK og deres DSR. Ifølge disse data ligger skylden stort set hos systemet og DSR, men også ATK har en del af skylden: "ATK behandler DSR grimt, men det kan være DSRs skyld." (4:278, 4:290). "Der er ATK, der ikke tåler svære situationer, så de kan slå eller råbe." (5:294). "Mange ATK opfører sig dårligt, men det skyldes

frustration og DSRs pres på dem." (5:252). "Det er DSRs moral, der kan tvinge dig til at respektere hende. Der er DSR, der selv laver problemer for deres ATK. Hvordan? Jeg ser nogle flygtninge, som er utålmodige. Han er psykisk træt, han har det dårligt hjemme, hans ydelser slår ikke til, de penge, han får i bistandshjælp er ikke nok, han kan ikke arbejde, han kan ikke sproget. Du kan se, at han er under stort pres. Hvor skal han hen med alt dette? Han henvender sig til DSR. DSR tager imod ham uden at lytte til ham. Der opstår et problem, der ender i et skænderi og der bliver ballade og skrigeri i kommunen. ... I stedet for at sige til ham 'Jeg vil hjælpe dig', lukker hun døren i ansigtet på ham. Hvor skal han så gå hen? Dørene er i forvejen lukkede for ham. Han kommer op til DSR, som er flygtningens eneste håb. Hun lukker også denne dør for ham. Så laver han problemer!" (6:400). "De er frustrerede. Man føler, at der ikke er en anden udvej end at bruge vold. Man bestemmer sig forsættigt. Det er ikke sådan, at det kommer tilfældigt eller spontant, men man har bestemt sig for at tale sådan med DSR." (7:440). "De siger, at når man taler normalt så insisterer DSR på, at man skal i gå skole og at ens kone også skal gå i skole.. "(7:448). "Det er en strategi baseret på erfaringer med DSR." (7:450). "Der er nogle, der var normale mennesker, da de kom til Danmark, men de kunne ikke modstå DSRs pres. Nu følger de denne metode, at smadre computere og råbe og smadre glas." (7: 4452, 7:454). "Der findes ATK, der opfører sig dårligt, men det er en reaktion på dårlige DSR og lærere på sprogskolen." (8:372). Der er ATK, der "stiller urealistiske krav til DSR, fx at konen skal blive hjemme, og når DSR siger 'nej', slår han hende.. " (8:404). "Han sagde 'jeg vil slå DSR, fordi jeg ingen penge har. 'Jeg låner penge af mine venner'. Han sagde 'hvad skal jeg gøre? Det er mit sidste valg, jeg går op til ham nu og hvis han ikke frigiver min løn, vil jeg slå ham'.. " (9:378). "Jeg har set mange tilfælde, hvor man fx slås i kommunen. Når jeg overværer det, snakker jeg med vedkommende, og jeg finder ud af, at DSR lyver over for ham. Der er manglende troværdighed mellem DSR og ATK. Nogle gange insisterer DSR på ting, som ATK hader og hun tvinger vedkommende til at gøre det." (9:324). "Nogle ATK reagerer voldsomt.. udlændinge har varmt blod i sig." (9:334)

Afpresning, intimidering og brug af vold virker tilsyneladende i nogle tilfælde, men skaber store konflikter i andre tilfælde, hvor der kan være tale om politianmeldelser: "Det var også vedrørende bolig. Der var også en tolk med. Min mand snakkede med DSR på dansk, men en gang imellem sagde han noget og bad tolken om at oversætte. Til sidst blev han sur, fordi uanset hvad vi sagde til DSR ville hun ikke give en løsning. Derfor blev min mand sur. Hun sagde til ham 'du skal ud herfra' og hun ringede til politiet. " (3:588). "Jeg tror ikke, at jeg vil bønfalde hende, snakke med hende på en anden måde og glemme, det, som hun gjorde sidste gang, at hun smed os ud og ikke ville snakke med os." (3:628).

"Der er ATK, der smadrer og slår ting i stykker, og DSR er bange for dem" (4:280). "Der er ATK, der får, hvad de er berettiget til ved at råbe og skringe" (4:284). "Der er to typer ATK: en, som handler roligt trods alt, og en, som råber og skriger og truer med at slå og smadre ting. Og DSR truer med at tilkalde politiet." (5:288). "De må ikke komme i kommunen, fordi når de kommer, laver de ballader. Derfor bliver der ringet til politiet ligeså snart de kommer. Politiet kommer og smider dem ud. Ja sådan. Accepterer man ydmygelsen? Man ydmyger sig selv, der er ingen grund til det. Hvis du følger loven, får du dine rettigheder. Ikke rigtigt? Det er bare snak." (6:622). "Han slog en DSR og.. kommunen gjorde ikke andet end, at de skiftede DSR for ham." (8:416), ".. og den nye DSR tilfredsstillter hans krav, fordi hun ved..!!" (8:418).

I andre tilfælde får man sin vilje ved at spille skuespil: "DSR undgår problemer ved at tilfredsstillte sure ATK" (1:440). "Jeg har en ven. Han har bare været min nabo. Han påstår, at han er psykisk syg. Han fejler selvfølgelig ikke noget. Han var i kontakt med DSR. Han krævede ting, penge og rejser af DSR. En gang nægtede DSR at bevilge ham den ønskede sum penge. Han begyndte at true og sige grimme ting, han kom med trusler.. 'jeg vil slå ihjel og vil gøre det og det og det, hvis jeg ikke får pengene', så begyndte han at græde.. ja så dramatisk." (1:458). "Han græd. Bagefter gav de ham pengene. Han kom hjem og sagde 'jeg har fået pengene, og jeg fejler ikke noget'." (1:460). "De ved, at det her er skuespil. Det er skuespil, alligevel giver de ham, hvad han forlanger. Det bliver selvfølgelig en vane.." (1:464). "wellaah, jeg ved det ikke, fordi de er bange for, at han kan foretage sig noget, lave problemer, eller true. Jeg tror de er bange." (1:466). "Han siger 'når jeg kommer på kommunen, tænker de sig tusind gange om, de respekterer mig, alle er bange for mig'. Han tror det i hvert fald." (1:468). "Der er nogle, der går med stok og de er ikke engang syge" (9:446). "De bruger stok, når de er ved lægen, men de smider den væk bagefter.." (9:454), ".. og løber som heste." (9:456) Nogle fortæller løgne for at retfærdiggøre fravær (9:460).

2. 3: Tolken, det forstyrrende element

Som tidligere nævnt, har ATK også interaktion med tolken. Her er interaktionen mere kompliceret. Det er et nyt fænomen i ATKs tilværelse at skulle kommunikere via en tolk. Hvad interviewene afslører om denne problemstilling bliver diskuteret i næste afsnit, men inden da skal jeg her fremlægge nogle erfaringer fra observationen. Ikke kun ATK, men ethvert menneske, der kommer ud for denne situation, kan opleve en forvirring over, hvordan man kan eller bør

kommunikere via denne kanal, tolkning. Man bliver bedre til at bruge denne kommunikationsmåde ved at få informationer om, hvordan den fungerer og ved at få træning i og dermed erfaringer med den på baggrund af de informationer man tilegner sig. ATK bliver imidlertid kastet ud i denne kommunikationssituation uden at have fået nogen information om den. Tværtimod opbygger ATK sine informationer om tolkning via egne erfaringer, som oftest mangler en klar ramme; det er for det meste ATKs perceptioner, associationer og overfølsomhed, der danner rammen for erfaringerne og dermed holdningerne. ATK bliver også konfronteret med behovet for den slags kommunikation i en meget kritisk fase i sit liv og i meget alvorlige sammenhænge, der enten drejer sig om opholdstilladelse, boligproblemer, økonomiske problemer, eller andre private sager.

Om ATK-tolk-interaktionen registrerede jeg i observationsfasen følgende tre problemfelter: 1) at ATK og tolken har et fælles sprog, men en forskellig strukturel placering, som indebærer forskellig status, normer, værdier, interesser, osv.; 2) at der er forskellige organisatoriske begrænsninger for, hvorvidt en interaktion kan foregå mellem ATK og tolken uden for selve tolkesituationen; 3) og vigtigst: at selve interaktionen mellem ATK og DSR foregår via tolken. De første to problemer bliver behandlet udførligt i de næste kapitler. Det tredje problem er mere relevant i dette afsnit. Materialet, der omhandler ATK/tolk forholdet viser, at ATK har en særlig opfattelse af tolke og tolkning, som gør det svært for ham at placere tolken rigtigt i den interaktion, der foregår mellem ham selv og DSR. ATK har forventninger til tolken. Det er bl.a. denne opfattelse og disse forventninger, der sætter tolken i et direkte dilemma.

2. 3. 1: ATKs opfattelse af tolken

I observationsfasen blev det klart for mig, at forståelsen af ATKs opfattelse af og holdninger til tolken, kræver at man sætter sig i ATKs tankegang og følelsesverden. Dette udgangspunkt i forskningen blev bekræftet ved at vælge den fænomenologiske tilgang til afhandlingens problemstilling. Af det empiriske materiale fremgår det, at ATK kommer fra et samfund, hvor de sociale forbindelser er meget tætte og hvor en stor del af dagligdagens opgaver løftes af den kraft, der er i et system af sociale forpligtelser og ansvar. Man forventer ikke hjælp fra det offentlige, men til gengæld forventer man, og kan regne med hjælp fra andre medborgere. Man forventer ikke kun hjælp fra de nærmeste

familiemedlemmer og venner, men også fra naboer, og endda fremmede. I de samfund ATK kommer fra er man forpligtet til at vise respekt og hensyntagen til forskellige samfundsgrupper, de ældre fx, selv om man ingen familierelationer har til dem. Hvis man i hjemlandet fx rejser fra sin hjemby til en anden by og møder en anden person fra hjembyen i den fremmede by, vil der opstå en situation, hvor tilhørsforholdet til hjembyen sætter de to mennesker i en social relation med hinanden. Tilhørsforholdet skal respekteres på forskellig vis. Det vil uden tvivl ende i en skandale i hjembyen, hvis den ene af disse to mennesker får brug for hjælp mens han er i den fremmede by og den anden forholder sig passivt eller ligegyldigt til dette. De to personer kommer også til at udøve en slags social kontrol over for hinanden med hensyn til deres adfærd i den fremmede by. ATKs holdning til tolken bør forstås i denne sammenhæng: at tolken er en *landsmænd* med de dertil hørende forpligtelser og ansvar.

2. 3. 2: ATKs forventninger til tolken

Når en person (nu kaldes han klient) fra et sådant samfund befinder sig i udlandet og han mødes med en landsmand, forventer, at landsmanden bliver en vejviser, en støtte, en hjælper, en, der byder velkommen og inviterer hjem, en der gør det nemmere for ham at være her. Det gælder især, når landsmanden sidder i en 'magtgivende stilling' (eksempelvis som medarbejder på 'Center for Integration'). Her er det relevant at huske på, at ATK møder tolken i en situation, hvor passivitet og ligegyldighed måske er de mest passende ord til at beskrive tolkens holdning over for ham (i fagterminologien kaldes denne holdning tolkens neutralitet).

ATK bekræfter den ovenfor skitserede opfattelse af tolken, og forventer, at tolken bør imødekomme disse forventninger om vejledning og støtte. Det er sjældent, at ATK accepterer, at tolkens rolle kun går ud på at gengive parternes ytringer på deres respektive sprog. Tolkens person har åbenbart mere betydning end hendes/hans faglige kompetence for tolkesituationen. Materialet viser, at ATK har mange forventninger til tolken. En del af forventningerne har baggrund i ATKs erkendelse af, at vedkommende har brug for vejledning. ATK opfatter med rette tolken som den oplagte vejleder: " ... hvis du er på bistand, så har du DSR. Har du et problem, fx med opholdet, med politiet, skal du søge om hjælp hos DSR. DSR vil ikke overtræde loven, hun overtræder aldrig loven. DSR kender loven, og tolken kender også loven, du skal også kende loven. Når du kender loven løses problemet. Du skal bare kende loven, og hvem er det, der kan

hjælpe dig med at lære loven at kende? TOLKEN. Vi skal igen og igen sige, at tolken har en afgørende rolle i flygtningens tilværelse. Det er jeg fuldstændig overbevist om." (6:630).

Men forventningerne kan også have udspring i ATKs varige kamp for opnåelse af til tider udefinerede rettigheder eller ønsker. "Ja, dvs., at han vil have tingene. Antag, at ATK vil have noget af DSR. Han tror, at tolken skal skaffe ham det. Han ved ikke, at tolken er neutral. Det kommer ikke tolken ved. DSR kan også give skylden til tolken. Det vil sige, at tolken bliver i midten." (8:168). Det forhøjer ATKs forventninger endnu mere, at de tror, at "tolken også kan påvirke DSR" (6:304). ATK kan også forvente, at tolken skal fungere som vidne på, hvad han siger (8:164). ATK registrerer, at DSR også har forventninger til tolken (8:174), de bruger tolken som vidne, og de respekterer ikke hans neutralitet (8:540). "Ja, nogle gange klager de over tolken" (8:492). ATK forventer, at tolken skal udtrykke, hvad de vil, eller i hvert fald fungere som en slags filter, altså tolke, hvad der er passende og udelade det der ikke er relevant i den pågældende situation: "Det vil sige, at tolken ikke udtrykker, hvad de, dvs. ATK, vil." (8:494), "Han udtrykker det ikke rigtigt, fordi han ikke har opfyldt deres ønske." (8:496), "Ja (hvis ATK får deres vilje), så har tolken forstået det rigtigt." (8:498), "(Hvis ATK ikke får det), så har tolken ikke tolket rigtigt." (8:502). "Nogle gange hævner ATK sig på tolken for hvad DSR har gjort." (8:526) "Det vil sige, at hvis DSR ikke imødekommer deres ønske, så er det tolkes skyld. Det er tolkens fejl. Hvorfor? Fordi ATK mangler bevidsthed, dvs., at ATK tror., (jeg mener) at ATK ikke ved, at tolkens opgave går ud på at tolke fra det ene sprog til det andet. De forstår det ikke. De vil indblande tolken, han skal være en del af sagen. De erkender ikke hans neutralitet." (8:528).

2. 3. 3: Betydningen af tolkens sproglige kompetence

Det er selvfølgelig relevant for ATK, at tolken tolker rigtigt, men ATK er stort set ikke i stand til at vurdere tolkens sproglige kunnen og kompetence. Hvis han overhovedet skal vurdere denne kompetence så viser interviewene, at ATKs målestok er det konkrete resultat af tolkningen, altså hvorvidt samtalen fører til opnåelse af ATKs mål og opfyldelse af hans ønsker. ATK stoler på tolken, når tolken viser sammenhold med ham, (1:304, 316) og opfordrer ham til at trodse DSR. "Ja, jeg snakker nogle gange med tolken efter samtalen. Han sagde til mig 'hvorfor er du så uheldig, at du har fået denne mand som DSR? Han provokerer og prøver at ydmyge modparten, han tror, at han ved mere end de andre, han

tror, at de andre bare er nogle uvidende mennesker'. Han sagde 'jeg forstår ikke, hvordan du kan holde denne DSR ud''' (1:404). ATK bliver også glad for tolken, når tolken taler på hendes vegne. "I starten snakkede jeg med ham (tolken), og han sagde til mig 'jeg kan snakke med hende (DSR) og hun kan måske hjælpe dig', men da han snakkede med hende gjorde hun alligevel ingenting." (3:286, 310, 316). Tolkens sproglige kompetence kan endda være ligegyldig, når ATK mærker, at DSR er indstillet på at hjælpe (4:106); tolkens dårlige sprog påvirker ikke samtalen (4:114). Tolken bliver indflydelsesrig, hvis han viser, at han er sød (6:422), og yder hjælp udover tolkning. "Ja, de (tolkene) udførte det der i virkeligheden er DSRs opgave, må Gud belønne dem. Det var faktisk den vanskelighed, som jeg havde, fordi DSR ikke kunne forstå min situation, hun var ikke forstående, hun var ny, vi mødte hende for første gang, hun var også ung, dvs. at hun ikke var gammel nok til at forstå situationen. Derfor lavede de DSRs arbejde, de lavede DSRs arbejde, tolkene." (6:74). "Der er nogle gange tolke, der hjælper med nogle ting, som.. hvad hedder det. Han kender dine forhold, han kender dine forhold, fordi han kommer fra samme baggrund, som du har.." (9:266). Tolken er ikke dårlig fordi hans sprog er dårligt, men fordi han er blevet påvirket af det danske samfund: "Nej, nej, hans sprog var ikke dårligt, det vil sige, at han oversætter ordene, dvs., at han oversætter ordene, og han havde et negativt træk, som jeg bagefter bebrejdede ham for. Der var også en anden sag, hvad skal jeg sige, han var under stærk påvirkning fra det danske samfund." (7:274), "Ja, han var meget påvirket af det danske samfund, meget meget meget meget påvirket af det danske samfund. Han indrømmer ikke, at danskerne har negative sider. Jeg sagde til ham 'det her er forkert'.." (7:276), " ... og han forsvarer danskerne og retfærdiggør deres opførsel" (7:280), "Jeg følte ikke, at han bare var et udstyr. Det vil sige, at når han tolkede, ville han overtale mig til at acceptere, hvad DSR sagde. Det er forkert. Det betyder, at jeg bliver udsat for to slags pres, DSRs og tolkens. Det er uretfærdigt ..." (7:294). "Han vil være mere dansk end danskerne. Jeg følte altid, at tolken var mere.. dvs. som vi siger i vores irakiske dialekt eller vores irakiske logik, at han er mere dansk nationalist end danskerne.. det vil sige mere.." (5:196), "Det vil sige.. hvordan? Han får dig til at føle, at han passer på danskerne mere end de selv gør. (5:198), (Lige præcist, lige præcist (mere kongelig end kongen). Det var, hvad jeg følte, derfor blev jeg fornærmet. Nogle gange snakkede jeg om nogle ting med DSR, dvs. min DSR, jeg ville have, at hun (DSR) skulle svare, ikke han (tolken). Nogle gange.." (5:198), "Han blandede sig, ja, og han forlangte.. - selv om jeg var meget høflig over for DSR, og aldrig forsøgte at overskride grænsen i

mine ytringer.. der var ingen grund til sådan en overskridelse.. jeg havde ikke brug for den - jeg følte, at han.. dvs. begynder.. dvs. tager initiativet og giver sin mening. Det her tror jeg ikke, at han har ret til." (5:202). "Men jeg følte, at han dvs. .. fedtede for hende, for DSR. Det ved jeg ikke." (5:216).

I nogle tilfælde har ATK alligevel indsigelser mod tolkens faglige kompetence eller etik. ATK sætter pris på tolkens gode moral, som fx at tolken overholder tider (6:78, 246), og erkender betydningen af tolkens kvalifikationer (6:270), og rolle (6:278). ATK afviser også tolken på grund af dårligt sprog (6:324). ATK vil have, at tolken skal tolke, han er ikke interesseret i tolkens mening (7:282), og kan finde på at skælde tolken ud: "Ja, jeg vil have at du tolker. Siger jeg noget godt eller dårligt, skal du bare tolke. Du skal være min tunge på dansk. Du skal ikke sige noget mere. Du skal tolke, og lade mig høre, hvad hun siger. Jeg skal selv analysere. Det kommer ikke dig ved. Jeg sagde til hende (DSR): 'denne tolk tolker ikke, hvad jeg siger'.." (7:286). ATK er ikke glad for tolke, der ikke tolker præcist, fordi de er flove over, hvad ATK siger (9:256, 258).

Mange ATK tror, at de også, kort efter deres ankomst til Danmark, kan undvære tolken. ATK lærer lidt dansk og kan dermed begynde at kontrollere om tolkningen er rigtig. ATK vil af med tolken, ligeså snart de kan klare sig (7:336; 9:238), og de vil gøre grin af tolken (7:338). ATK bliver efterhånden allergisk over for tolkene, og fanger deres fejl. (7:302-320)

ATKs vurdering af og udtalelser om tolke og tolkning er også summa summariske. Det vil sige, at en ATK muligvis oplever adskillige gode og problemfrie tolkesituationer, hvor vedkommende bliver tilfreds med tolken, men et enkelt eller et par uheldige tilfælde kan ødelægge vedkommendes holdning til en bestemt tolk og dermed til hele tolkevirksomheden.

2. 4: Prototyper

ATK er ikke en homogen gruppe. Naturligvis gør den strukturelle faktor at de er i samme båd, når det drejer sig om problemer, især de økonomiske af slagsen. Den interaktionistiske faktor virker også i et vist omfang som en samlende kraft for dem. Men de er meget forskellige. De har fx forskellig herkomst: palæstinensere, irakere, m.m. Nogle palæstinensere kommer fra Libanon, andre fra fx De Arabiske Emirater. Irakere kommer fra hovedstaden Bagdad eller fra mindre udviklede områder i Syd- eller Vestirak. De har også vidt forskellig

social baggrund, ressourcer, uddannelser, individuelle egenskaber og livserfaringer. Men med hensyn til, hvordan de udvikler sig, grupperer sig, eller forholder sig til bistandssystemet, kan de groft deles op i tre prototyper:

Prototype 1

Dette er en ATK med gode ressourcer, en stærk vilje, en brugbar uddannelse eller andre kompetencer fra hjemlandet. Blandt interviewpersonerne nævnes nr. 2 og 8 som eksempler på denne prototype. De deler nogle af de samme problemer som andre ATK, fx boligproblemet og bekymring for arbejde, men på andre områder kommer de kun i overfladisk og kortvarig kontakt med systemet, og kan næppe nå at føre et par samtaler med DSR, før de erkender, at vejen til en fornuftig tilværelse og en god fremtid i Danmark går uden om kommunen og DSR: "DSR er en vigtig mellemmand, rigtigt nok, men det gør ondt, at man ikke kan kommunikere direkte med myndighederne. Fordi man er kommet her som flygtning skal man opføre sig som et barn, og der skal være en anden, der klarer tingene for én. Det piner meget." (2:92), "Danskerne vil have, at man skal acceptere, at man har en værge, der hedder en DSR. Det har jeg afvist" (8:106, 108), "At have en DSR er desværre en hindring for mennesket. Hun fratager én ansvaret for sit eget liv (8:114), "Jeg klarede mig på egen hånd og lærte selv sproget gennem et frivilligt arbejde på et dagcenter. Jeg henvendte mig personligt til dem uden hjælp fra DSR." (8:126).

Prototype 2

Der er andre ATK, der har gode ressourcer, fx arbejdserfaring og/eller uddannelse eller kompetencer fra hjemlandet. De forbliver alligevel i en form for tvangsafhængighed af systemet og lider under uafbrudte frustrationer og nederlag. Denne situation opstår som følge af at arbejdserfaringen ikke er relevant på det tilsvarende danske arbejdsområde, uddannelsen er forældet eller at vedkommende først skal nå at mestre det danske sprog før han overhovedet kan konkurrere om en arbejdsplads. Veluddannede bliver psykisk syge på grund af, hvad de opfatter som dårlig behandling: "Selvfølgelig er hun vred. Til tider virker hun, som om hun er i en særlig psykisk tilstand. Hun har fået et chok. Det vil sige, at et menneske kommer i en situation, hvor de andre vil definere hendes identitet, give hende en ny identitet. 'Selv om du har været universitetslærer, er din identitet i Danmark, at du bliver en rengøringsdame', fordi DSR har besluttet det ..." (8:280).

I denne kategori er der mange, der løser deres problemer med DSR ved bl.a. at boykotte denne (1:230, 366; 4:162, 170; 5:232; 9:332),). De erkender, at systemet er et værgesystem (1:500), men enten på grund af boligområdet eller fx det at kommunen skal styre deres danskundervisning, bliver de hængende i systemet. Der er fx nogle, der formår at skaffe sig i arbejde: "Jeg fik arbejde umiddelbart efter at jeg fik opholdstilladelse.." (1:122) ".. det var ved hjælp fra en bekendt. Han skaffede mig arbejde (1:124)". Inden da udvikler nogle af dem dårlige forhold til DSR: "Det blev svært at skulle sidde ansigt til ansigt og snakke med DSR. Det blev så slemt, at jeg enten kiggede væk eller kiggede på tolken mens jeg snakkede til ham. Jeg sagde direkte til ham 'jeg bryder mig ikke om at se dig i øjnene'.." (1:374). "Jeg kan ikke lide at se DSR, hun behandler mig grimt." (4:172), ".. og uhøfligt." (4:174, 4:184). Til denne prototype tilhører de fleste af interviewpersonerne.

Prototype 3

Der er endnu andre, der kan betegnes som ressourcefattige, som bliver helt afhængige af systemet, og bliver kernen i dannelsen af ATK-subkulturen. Her skal jeg gøre opmærksom på et vigtigt aspekt af interviewene. I disse interviews berettede personerne om alvorlige problemer og oplevelser fra deres egen bagage. Men de mest grimme historier og voldsomme konflikter, som blev fortalt, har interviewpersonerne kun selv kendskab til, enten som direkte vidne eller som andenhåndskilde. Jeg tilbageviser til afsnit (1.2.5.1), hvor jeg beskrev proceduren ved at finde interviewpersoner; det var ikke muligt at få fat i den hårde kerne i ATK-subkulturen. De ovennævnte konflikter, holdninger, værdier, normer, fordomme og handlingsmønstre bliver udviklet inden for denne kerne, som interviewpersonerne har beskrevet.

Det er nu klart, at prototype I er uden for denne afhandlings interesse; her finder vi folk, der ikke vil kunne genkende de holdninger og handlinger, som karakteriserer de to andre typer af deres landsmænd. De er heller ikke enige med dem i deres opfattelse af det danske samfund eller de danske systemer. De kender Danmark og danskerne fra en helt anden vinkel og fra helt andre sammenhænge. For danskerne er denne type meget usynlig, fordi den - takket være egen indsats - er integreret i det danske samfund. Derimod er type II og type III de to kategorier, som afhandlingen drejer sig om.

2. 5: Legitimitetsforventninger

Det fremgår af diskussionen i dette kapitel, at ATKs sociale placering i det danske samfund skaber et grundlag for dannelsen af en ATK-subkultur inden for det danske samfund. Dette grundlag forstærkes ved, at medlemmerne på grund af sproglige og sociale barrierer lever i isolation fra de andre sociale grupper. De har desuden en begrænset adgang til viden om det danske samfund. De bygger selv et videnslager op, hvis primære kilde er den interaktion, der er i gang mellem medlemmerne imellem. Substansen af denne interaktion er medlemmernes negative erfaringer med bistandssystemet. På grund af disse erfaringer opstår der fordomme, og der bliver udviklet fælles normer, værdier og holdninger inden for gruppen, som er unikke og karakteristiske for denne gruppe, og som sætter gruppen i et antagonistisk forhold til omgivelserne, især de kommunale myndigheder med DSR i spidsen. Men ATK er meget afhængige af systemet og dermed af DSR. Et vigtigt aspekt af denne afhængighed er, at ATK konstant skal føre kommunikation med DSR om ting og sager, som direkte er relateret til ATKs overlevelse i samfundet. Der er en modsætning her. Rationelt tænkt skulle denne afhængighed have ført til en situation, hvor medlemmerne af ATK-subkulturen underkastede sig DSRs vilje. Modsætningen er, at afhængigheden i stedet skaber en kontaktflade mellem ATK og DSR, hvor ATKs normer, værdier, oprørske holdninger og frustrationer får mulighed for at blive ekspliciteret eller eksternaliseret sprogligt. Således drejer kontakten sig, i stedet for at føre dialog eller underkaste sig DSRs vilje, om nogle spændingsfelter og ekstreme relationer til DSR, som oftest munder ud i konflikter.

Når kommunikationen mellem ATK og DSR foregår via tolkning, har de antagonistiske forhold, spændingsfelterne og de ekstreme relationer alvorlige konsekvenser for den person, der tolker under kommunikationen. Som det empiriske materiale har vist, har ATK forventninger til tolken. Disse forventninger tager form af strenge solidaritetskrav, og ATK betragter dem oven i købet legitime. Det sker samtidig med at DSR også på sin side har nogle legitimitetsforventning. Tolkning for ATK og DSR bør således ikke ses som en uskyldig sproglig-kulturel aktivitet, men snarere som et dilemma forankret i en subkulturs sociale problemer, normer, traditioner, interaktion, fordomme, legitimitetsforventninger og handlingsmønstre overfor DSRs lovmæssige og organisatoriske, og til tider personlige begrænsninger. Tolken befinder sig således i midten af konfliktsituationen, hvor han oven i købet forventes eller

kræves at tage parti med den ene eller den anden af parterne - en opgave, som er yderst svær, når tolken også har sine egne sociale overvejelser, tekniske begrænsninger og etiske legitimitetsforventninger. Tolkning for ATK og DSR handler således om at forsøge at forene tre forskellige legitimitetsforventninger.

2. 6: Interview med DSR

I dette kapitel har jeg bl.a. sørget for at give en indføring i de problemer der er i tolkesituationen mellem DSR og ATK, med udgangspunkt i interviewene med ATK set med ATKs øjne (jf. afsnittet **Projektets målsætning** i Indledningen). Dette skyldes at ATK - som tidligere nævnt - er den part i samtalen, som det hele drejer sig om: lovgivning, sagsbehandling og tolkning. Det skal dog her atter understreges, at ATKs fremstilling af forholdene med DSR og tolkene ikke behøver at være identisk med virkeligheden. Den er bare spontan, ligefrem og fri for enhver faglig eller anden art af overvejelser, og i denne forstand er den reel og virkelig (den afspejler ATKs virkelighed). Den kaster lys over mange detaljer i ATKs forhold til DSR og tolken.

Interviewene med DSR viser derimod noget helt andet: DSR opfatter deres arbejde som et administrativt/socialt arbejde. De holder fast i, at de er ansat til at administrere loven (i denne sammenhæng integrationsloven), og til at yde en borgerservice, som i dette tilfælde drejer sig om at hjælpe ATK til at integrere sig og blive en selvforsørgende samfundsborger (DSR-interview 1: 36, 40; 2: 4, 160; 3: 8, 14). Dette arbejde udføres under påvirkning af tre parametre: uddannelse, erfaringer og holdninger. I denne forbindelse vægter DSR mest deres respekt for ATK; de vægter også deres egne positive holdninger og hensigter (1: 34, 36, 44, 72; 2: 70, 112, 114, 136, 160; 3: 8, 16, 26, 48).

Mens ATK fremstiller situationen, som de oplever den, er det mit indtryk som interviewer, at DSR ytrer sig, eller svarer på spørgsmål på en måde, som tager højde for, hvad der offentligt forventes af dem af professionalitet og positivitet. De har oftest en tendens til at idealisere situationen, altså tale om den sådan, som de under interviewet erkender den bør være, og ikke som den foregår i virkeligheden. DSR understreger enstemmigt, at de bestræber på at have en dialog med deres ATK, og de undertoner de problemer som eksisterer både med ATK og tolken i så høj grad, at man skulle tro, at alt fungerer som det skal. Typiske ytringer i DSRs interview er "man skal føre dialog" (1: 30, 84, 134, 198; 2:

4, 10, 12; 3: 8), "man skal sigte på at have samarbejde" (1: 60, 62, 74, 100, 130, 134, 146, 214; 3: 8, 12), osv.

På trods af enigheden om grundlæggende arbejdsprincipper: dialog, respekt og samarbejde, fremgår der af interviewene tre vigtige forhold, som overlapper hinanden:

1) Forvirring over væsentlige begreber i tolkens arbejde, fx neutralitet. Mit indtryk som interviewer er, at DSR måske først under interviewet bliver konfronteret med denne problemstilling. Hun har ikke en klar faglig ramme for, hvad tolkens neutralitet går ud på. Derfor forholder hun sig forskelligt til de forskellige situationer, som jeg beskriver for hende. DSR er måske ikke i stand til at fremstille sin holdning på en overordnet måde, men hun kan ikke undgå at lade sin holdning skinne igennem sine udsagn om forskellige sammenhænge. Ud fra disse udsagn kan man tydeligt se, at DSRs holdning til tolkens neutralitet består af tre komponenter:

a) at tolken ikke kan være neutral i den forstand, at han skal formidle kultur til DSR før og efter samtalen, eller også støtte hende (2: 18). DSR forlanger, at tolken skal være hendes forlængede arm, når hun på en aggressiv måde skal tvinge ATK i gang med et eller andet (2: 116-120);

b) at tolken skal være neutral i den forstand, at han ikke forsøger at styre samtalen. Han skal hverken hidse sig op sammen med ATK (2: 276), blande sig i samtalen (1: 60, 72; 2: 20, 40, 48, 288; 3: 100) eller forhandle på vegne af ATK (3: 36).

c) at tolken skal være neutral i den forstand, at han i ingen som helst sammenhæng hverken før, under eller efter samtalen skal formidle kultur til ATK på samme måde han gør til DSR. Det vil sige, at tolken ikke skal "sidde sådan og snakke uden om med ATK" (3: 100). Han skal især i konfliktsituationer ikke vejlede ATK og heller ikke have en *far-til-søn* snak med ATK (1: 146), heller ikke i en situation hvor tolken måske er tvunget til at udveksle nogle ord med ATK i venteværelset (1: 72, 146). DSRs overfølsomhed over for tolkens relation til ATK kan have udspring i, at DSR måske på en eller anden måde ser tolken og ATK som værende i samme båd; de taler et sprog, som hun ikke forstår, de er landsmænd, og tolken har som regel en flygtningebaggrund ligesom ATK. DSR tror måske, at der dermed er grundlag for en tolk-ATK-alliance. DSR erkender i hvert fald, at tolken er i et dilemma (1: 124).

2) Selv om DSR nedtoner betydningen af eventuelle konflikter med ATK, eller slører omfanget af disse konflikter, kommer der i det enkelte interview beretninger om alvorlige trusler eller konfliktsituationer: ".. jeg har oplevet en ATK, der har truet, været meget truende." (1: 72), eller "når ATK klager over deres sagsbehandlere.." (1: 124). DSR oplever ATK som en, der kommer fra en "forhandlingskultur" (2: 12). Nogle ATK vil ikke i gang, men DSR mener de skal i gang. Hvis DSR skaffer en lægeerklæring har DSR lovhjemmel til at friholde dem, Men DSR har den holdning, at det egentlig er manglende respekt, at man bare lader dem (ATK) gå: (2: 112-114). DSR indrømmer også, at de oplever tilfælde af trusler, som de tager afslappet, men som deres ledere insisterer på at politianmelde (3: 94). DSR mener ikke, at problemer med ATK er anderledes end de problemer der opstår med de danske klienter. Deres problemer er ens; rent faktisk kender DSR til langt flere konfliktsituationer der involverer danske klienter: (2: 14, 84). DSR (leder) erkender også, at hun i konfliktsituationer støtter sin DSR-kollega, selv om DSR har givet ATK en rigtig dårlig behandling ".. når klienter klager over deres sagsbehandlere, og så jeg ind imellem synes også, at klient har fået en rigtig dårlig behandling. Det synes jeg også et svært dilemma, fordi at jeg skal ikke¹² udlevere sagsbehandleren til klienten. Jeg skal støtte min medarbejder i den og så oprette samtalen, men jeg skal heller ikke nedgøre klienten." (1: 124). Det er vigtigt at understrege, hvad der fremgår af citatet, at lederen taler om klienter (ikke en klient), der klager, altså at der er tale om mange konfliktsituationer.

3) Der er ingen overordnet ramme hverken for, hvordan en samtale med en ATK føres eller hvordan man bruger tolke og benytter tolkning. Nogle gange er den enkelte DSRs opfattelse i strid med den andens. Mens den første DSR mener, at tolken også skal være med til at vurdere ATKs situation under samtalen (2: 116), mener den anden, at det er en dårlig tolk, der går ind og blander sig med egne vurderinger (3: 100). DSR kan også selv have modstridende holdninger til samme emne. Den ene gang mener hun, at man som DSR skal bruge tolkens erfaring og kulturformidling således at man kan få en konstruktiv samtale. Det er vigtigt for hende, når hun sidder i en samtale, at tolken hjælper hende til at kunne vurdere de mennesker, hun har med at gøre (1: 44). Kort efter siger hun, at tolkens kulturformidling ikke skal bruges midt i samtalen; samtalen skal DSR styre (1: 48). Så bryder hun denne regel igen og mener, at et DSR-tolk samarbejde

¹²) I udskriftet bliver den interviewedes grammatiske fejl ikke rettet.

under samtalen er en individuel beslutning og kommer an på hvilken DSR og hvilken tolk man taler om. Hun giver et eksempel på en DSR (hende selv) og en tolk (intervieweren), der virkelig kan samarbejde under samtalen. For hende er forholdet (kemien) til tolken altafgørende. (1: 60).

Af DSR-interviewene kan drages to vigtige konklusioner: **1)** man kan nu se på ATKs fremstilling af situationen på socialkontoret på en ny måde. Informationerne fra DSR-interview peger på konfliktsituationer. Der er selvfølgelig en forskel på begge parter sprogbrug, når de fremstiller virkeligheden. ATK betegner fx DSR som 'løgnhalse', 'uvidende', 'aggressive', 'uhøflige', osv. DSR anvender finere ord og betegnelser, at ATK fx 'ikke vil i gang', 'kommer fra en forhandlingskultur', 'er faretruende', osv. Men disse forskellige betegnelser siger det samme, nemlig at der er konfliktprægede DSR-ATK forhold. **2)** DSR stiller modstridende krav og har strenge forventninger til tolken. Tolken opfattes enten som en kulturkonsulent for DSR (og kun for DSR, ikke for ATK), og forventes at yde konsulentbistanden bag kulisserne (før eller efter en samtale). Eller han opfattes som DSRs forlængede arm i at føre aggressiv politik over for ATK. Opfattelsen af tolken er i alle tilfælde en individuel vurdering af DSR, dvs. at der ikke findes en fælles overordnet faglig ramme for denne vurdering. Tolken opfattes fx ikke som en samarbejdspartner eller en kollega. Tværtimod skinner en mistænkeliggørelse af tolken igennem i alle interviewene. Lykkelige samarbejdssituationer mellem DSR og tolk kan opstå, hvis kemien passer. DSRs krav og forventninger bidrager således til tolkens dilemma, og skal derfor henvises til i større omfang i de næste kapitler.

Kapitel III

De organisatoriske forhold

I indledningen blev det anskueliggjort, at der i en samtale med tolk på socialkontoret er en sammenhæng mellem tre forhold (emner), som tilsammen bestemmer tolkens rolle, neutralitet og etiske grænser. I dette kapitel skal jeg diskutere det første af disse tre forhold, det organisatoriske. Formålet med diskussionen er at beskrive de formelle procedurer fra en ATK henvender sig på socialkontoret med henblik på en samtale med en DSR, indtil samtalen er afsluttet. Desuden beskriver jeg magtforholdene mellem DSR, ATK og tolk, og organisationens holdning til tolke. Denne beskrivelse skal fremhæve endnu et aspekt af tolkens dilemma, og den tager udgangspunkt i en del litteratur om organisatorisk adfærd (Umstot 1988; Rollinson et al. 1998) og den er baseret på observationen og interviewene med ATK og DSR i kapitel 2.

Samtaler mellem DSR og ATK foregår under nogle organisatoriske forhold: et administrativt miljø med et lovgrundlag, struktur og processer, en fysisk ramme, en social kontekst med normer, værdier, individuelle adfærdsformer, interaktion, kommunikation, konflikter, stress, magtforhold, osv. Disse ydre forhold bestemmer ikke selve samtalens indhold, men de bestemmer samtaleparternes position og de sociale betingelser for, hvordan de kommunikerer med hinanden. Disse forhold har dermed en betydning for, hvordan tolken skal gennemføre sin tolkning og for, hvordan han skal forholde sig til samtaleparterne.

3. 1: Det administrative miljø

Organisationen har en bureaukratisk form med bestemte hierarkiske strukturer. Der er i den seneste tid blevet gennemført ændringer med henblik på at skabe en mere borgerservice-orienteret organisationsform, men jeg beskriver forholdene sådan, som de var under gennemførelsen af min undersøgelse.

3. 1. 1: Lovgrundlaget

I 1996 blev der indført lovændringer i Danmark, som gjorde, at integrationsprogrammet for flygtninge med virkning fra 1/1/1999, blev lagt under kommunerne i stedet for den nedlagte organisation *Dansk Flygtningehjælp*. Der

blev efterfølgende i de kommuner, der huser flygtninge, oprettet afsnit, der tager sig af denne opgave. Disse afsnit har forskellige betegnelser landet over. Som det blev nævnt i indledningen behandles ATK enten efter 'Lov om Integration af Udlændinge i Danmark', som blev indført 1. juli 1998 (trådte i kraft januar 1999) eller efter Lov om Aktiv socialpolitik, indført 10. juni 1997 (trådte i kraft januar 1998)

Centret varetager integrationsprogrammet for flygtninge fra en lang række lande. ATK-gruppen er en af de største grupper. Der kan både være tale om familier og enkeltpersoner. De kommer fra storbyer, provinsbyer, landsbyer, marskområder og fra flygtningelejre i andre lande. De kan være raske, syge eller torturofre som er dybt traumatiserede. De kan være nyankomne eller folk, der har været her i nogen tid og derfor kan lidt dansk.

3. 1. 2: Centrets struktur

Center For Integration, hvor jeg har gennemført min undersøgelse, tager sig af integrationsprogrammet for de flygtninge, der kommer til kommunen de første tre år efter deres ankomst. Centret består af fire enheder: 1) Modtageenheden, der som navnet antyder, tager imod de nye flygtninge og starter deres integrationsprogram op, og boligplaceringer dem; 2) Rådgivningsenheden, som tager sig af flygtninge med særlige sociale eller psykiske problemer, de såkaldte 'traumatiserede' flygtninge; 3) Visitationen, der har til opgave at visitere klienterne ud til skoler; og 4) Økonomiafdelingen, som behandler klienternes økonomiske sager. Der er over 70 ansatte i alle enhederne, herunder ca. 25 DSR. Centret har en overordnet leder, som ikke behøver at være en DSR, men som også kommer i direkte kontakt med klienterne (både ATK og andre nationaliteter). Mens de andre enheder har ansatte med forskellig faglig baggrund, kendetegnes Modtageenheden og Økonomienheden ved, at de udelukkende har DSR. Det er især disse to enheder, som er i daglig kontakt med et stort antal ATK, og har dermed det største forbrug af tolkning.

3. 1. 2. 1: Tolkens placering

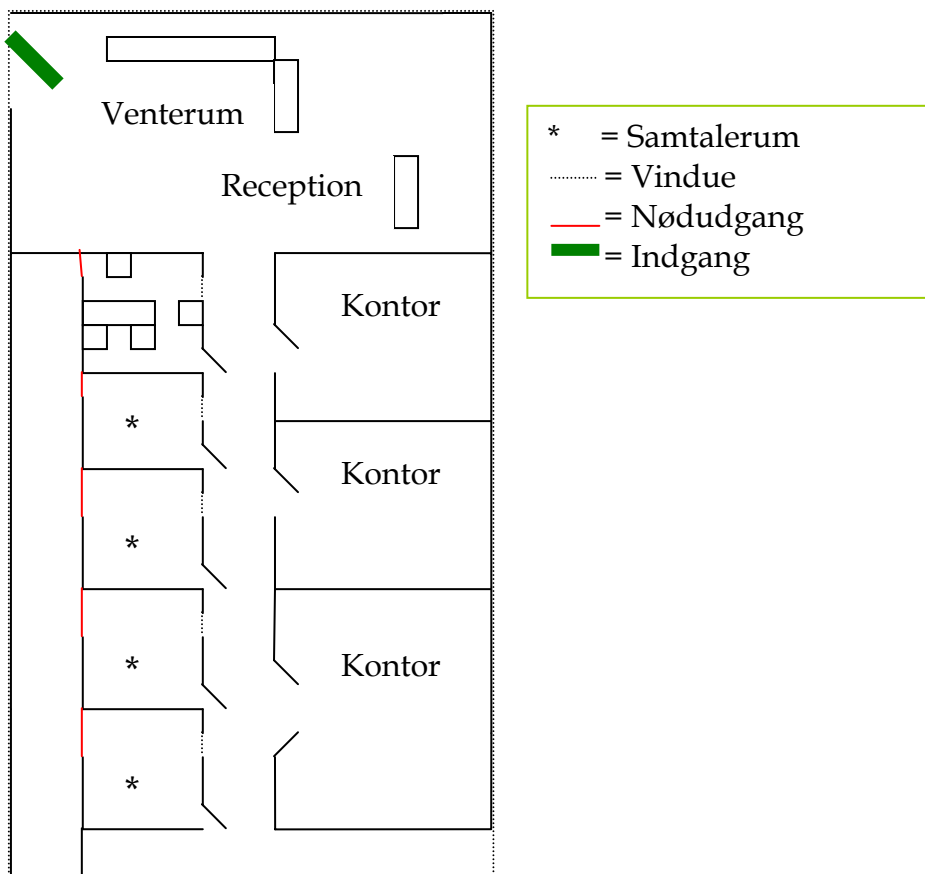
Der er et overordnet problem hvad angår tolkens placering i organisationen; organisationen ved ikke hvor tolken skal placeres, hvordan han skal behandles, eller om han overhovedet tilhører en faggruppe. På det tidspunkt jeg blev ansat på Centret var der to andre fastansatte og der var tilknyttet et freelancekorps på ca. 60 tolke. Freelancetolkene blev uden videre behandlet som 'outsiders', altså

folk, der efter aftale mødte op til en opgave og forlod stedet umiddelbart efter samtalen. Men de fastansatte udgjorde et problem, idet de var insiders, men hvilke insiders? Blandt tolkene var der en generel opfattelse, at de var en underordnet gruppe i forhold til DSR.

Efter et stykke tid var der en omstrukturering og der kom en ny ledelse. Her var der igen forvirring omkring tolkenes placering og omkring, hvorvidt tolke overhovedet måtte deltage i fagmøderne. De blev lagt under den administrative enhed (Visitationsenheden), hvor de skulle deltage i enhedens ugemøder, selv om de i virkeligheden udelukkende var tilknyttet Modtageenheden og Økonomienheden. Lederen af Modtageenheden mente bare ikke, at tolke havde noget at gøre med hendes DSR-faggruppe. Men endnu en omstrukturering medførte, at tolkene alligevel kom under Modtageenheden, og de pludselig fik lov, eller faktisk blev forpligtet til at deltage i enhedens fagmøder under samme leder.

3. 1. 3: Den fysiske ramme

På det tidspunkt jeg gennemførte observationen var centret placeret på 3. sal i en stor bygning. Indgangen til centret førte direkte ind i venterummet, hvorigennem man kom til receptionen, som var placeret i starten af en lang og forholdsvis smal gang. På den ene side af gangen lå samtalerummene og på den anden side kontorer. Indretningen af samtalerummene, som er identiske, fanger umiddelbart opmærksomheden. Det enkelte samtalerum er på ca. 3 kvadrat meter og har en dør og et vindue ud til gangen. I midten er der et bord med en computer og en telefon på. På venstre side, tæt på døren, står to stole, hvor ATK og en eventuel ledsager (ægtefælle, barn, m.m.) skal sidde. Bag ved stolene er der på gulvet en plastikkasse med legoklodser i. På den anden side af bordet sidder DSR. Tolken sidder mellem de to med ryggen mod vinduet. Og fordi pladsen er så lille kan DSR ikke komme ind eller ud før tolken flytter sig. Men DSR har også en nødudgang på den anden side af sin stol. Nødudgangen fører til en anden gang bag samtalerummene, hvor økonomiafdelingen ligger. Man ved, at nødudgangene flere gange er blevet brugt af DSR, ikke på grund af ild, men på grund af hidsige klienter. (Se figur 3.1)



Figur 3.1 - Den fysiske ramme

3. 1. 4: Processer og roller

På Center for Integration bruger man både fastansatte tolke og freelance tolke. Dette kan betyde nogle væsentlige forskelle i tolkningens kvalitet (se afsnit 6.4.3.1), men tolkeprocessen og rollerne er ellers de samme.

3. 1. 4. 1: En kendt og fast proces

Der er tilfælde, hvor DSR møder op hjemme hos ATK, det kan fx være en DSR som tager sig af anskaffelse af boliger til nyankomne flygtninge eller sundhedsplejersker, som aflægger hjemmebesøg hos ATK med børn. Men med de øvrige DSR møder ATK normalt op til mødet på centret. På centret skal ATK først henvende sig på receptionen enten for at fremvise indkaldelsesbrevet eller bede om lov til at møde en DSR. I alle tilfælde bliver han henvist til et venterum, hvor han skal opholde sig indtil enten DSR eller tolken kommer og henter vedkommende til samtalen, som normalt foregår i et samtalerum. Der er altså tale om nogenlunde strukturerede og oftest planlagte samtaler, hvor DSR indkalder til et møde, eller ATK selv anmoder om et. Det er en nogenlunde

kendt og fast proces, med uskrevne regler for hvordan samtalerne skal begynde, hvordan de skal forløbe og hvor de skal slutte. Hvad der kan komme ud af samtalerne, er stort set også planlagt.

Samtalen indledes som regel af DSR, som byder ATK velkommen (og præsenterer tolken, hvis det er en 1.gangs samtale). Derefter fremlægger hun sagen, hvis hun selv har indkaldt til samtalen, eller hun spørger, hvorfor ATK har ønsket en samtale, hvis det er tilfældet. Tolkningen går i gang umiddelbart efter den første replik i indledningen. Samtalen afsluttes, når der ikke er mere at sige.

3. 1. 4. 2: Faste roller

Parternes, herunder tolkens, roller er forudbestemte af deres positioner. DSR optræder som den dominerende, magtfulde, bestemmende part, der formodes at kunne give svar på spørgsmål, løse problemer og yde anden hjælp. Det er også hende, der normalt sætter dagsordenen, styrer samtalen og sørger for, at den går i den retning, hun selv ønsker. Selv når der bliver talt lidt uformelt, så er det for at skabe en god stemning for den formelle dagsorden. DSRs magt bunder i, at hun er den part, der administrerer loven, har viden om systemet og baggrunden, og stort set har beføjelse til at afgøre sager. DSR er sin rolle bevidst.

ATK er også sin rolle bevidst, idet han ved at han er i en afhængighedssituation. Han er den part, som har brug for forståelse og hjælp. ATKs erfaringer viser, at opnåelsen af den forståelse og hjælp, han har brug for, ikke er en selvfølge; den er i den sidste ende betinget af DSRs vilje. Derfor går han, som ATK-interviewene viser, ud fra, at han forventes at høre efter, forstå, overholde regler og tale pænt. Oftest spiller ATK nødtigt denne rolle, og det er ikke sjældent, at ATK går ud af rollen for at skabe en balance mellem deres vilje og DSRs vilje. Et typisk rolleskift sker, når ATK ikke kan finde saglige modargumenter for sit ønske mod en DSR, der fører argumenter og som har loven at støtte sig til hele vejen igennem (se fx samtale 5, bilag 1). ATK kan enten vælge at appellere til DSRs følelser, eller omvendt handle desperat og sætte sig imod loven, fx ved at udtale sig i stærke vendinger eller ved at være truende. Dette kan føre til konfliktsituationer.

3. 1. 5: Samtalernes emneramme

Samtalerne handler om ATKs forhold i landet. De går ikke så meget ud på at udveksle meninger og synspunkter, men om en stor vifte af forudbestemte emner efter DSRs vurdering af ATKs behov, såsom at orientere ATK om, hvordan han efter loven skal forholde sig til alle mulige sociale og økonomiske emner: børneopdragelse, daginstitutionsforhold, ægteskabelige forhold, skole, naborelationer, miljøskift, sygdomme, psykiske tilstande, graviditet og fødsel, familiesammenføringer, arbejde, pension, ydelser, m.m.

I centrets økonomiafdeling behandler man for det meste akutte sager, hvor ATK henvender sig for at søge om hjælp til forskellige udgifter. Typiske emner her er: økonomiske ydelser, boligproblemer, etableringshjælp, engangsudgifter (tandlæge, briller, medicin, psykolog-hjælp, fysioterapeutisk hjælp mm.), klager over sanktioner på grund af fravær fra aktivering, udrejse, m.fl.

En samtale holder sig ikke nødvendigvis til et emne, selv om den af DSR kan være planlagt til at handle om ét, to eller tre emner. Under en enkelt samtale om bolig har jeg fx registreret 16 emneområder, herunder diabetes, ophold i et irakisk fængsel, børneopdragelse, ægteskabelige forhold, besøg til Mekka, m.m.

3. 1. 5. 1: Den berømte 1.gangs samtale

Den allerførste samtale, som DSR holder med ATK, den såkaldte 1.gangs samtale (se bilag 1), handler fx om de rent lovmæssige krav om skole og aktivering samt pligter og rettigheder. DSR skal give den nyankomne ATK en stor mængde detaljerede informationer herom. Desuden laves der en handlingsplan, som er en plan for, hvad der skal ske med ATK de næste tre år. Planen fastsætter, på baggrund af loven og ATKs forudsætninger og ønsker, nogle formål og delmål. De næste tre år bliver DSRs formål med samtalerne at følge planen op, kontrollere hvorvidt planen, som undervejs justeres, overholdes, og sørge for, at en udvikling finder sted og at eventuelle problemer løses. Der er således tale om rettigheder, som DSR sikrer, at ATK får, og forpligtigelser, som DSR skal kontrollere, at ATK lever op til. DSR har en lovramme og bestemte organisatoriske midler til at føre planen ud i livet. Rettighederne sikres ved, at kommunen sikrer ATK en månedlig ydelse, som er udregnet til at dække de basale behov; betaling af ATKs husleje og andre faste udgifter; skolegang til børnene; børnepasning; tildeling af læge; henvisning til sprogskolen og

aktivering, som ATK er forpligtet til at passe. Vejen er således banet for at ATK kan gå i gang med at gennemføre planen.

I princippet bør ATK, som er den person med hovedinteresse i planen, have samme formål og delmål. Men der kan ofte opstå en situation, hvor ATKs opfattelse af forpligtelserne og kravene, afviger fra DSRs. Hvad der for DSR er en klar og veldefineret ramme, behøver ikke være så klar for ATK, nærmere tværtimod. For ATK er det hele en ny uoverskuelig virkelighed, som hænger sammen på en helt anden måde, end den virkelighed DSR fremstiller. Det som DSR formidler som noget lovbestemt, kan for ATK lyde som en belastende byrde.

En typisk situation er manglende vilje til at deltage i undervisning eller aktivering på grund af sygdom, utilpashed, graviditet eller alderdom. En konfliktlignende situation opstår, når DSR prøver at få denne eventuelle sygdom eller manglende evne bekræftet af en læge. ATKs alternativ til en lægerapport kan være en argumentation, hvor vedkommendes taleevne kommer på banen med alle de elementer beskrevet i kapitlerne 5 & 6.

3. 1. 5. 2: Tolkens opgaver

I modsætning til andre former for tolkning, fx konferencetolkning, hvor tolken slet ikke behøver at komme i kontakt med nogen af parterne, foregår tolkning her i tæt kontakt med begge parter. Dette bringer parterne i en situation, hvor de indgår i et samspil på mange områder, socialt, psykisk, m.m. For tolken betyder det, at tolkning ikke kun drejer sig om en ren sproglig aktivitet, men i ligeså høj grad også om et socialt samspil med parterne. Denne situation kalder jeg 'tolkens dilemma', som bl.a. er bundet i nogle legitimitetsforventninger både fra ATK og DSR.

3. 2: Den sociale kontekst

I dette afsnit skal jeg beskrive de normer, værdier, individuelle adfærdsformer, interaktion, kommunikation, konflikter, stress, magtforhold, osv., som præger organisationens arbejde og medarbejdernes indbyrdes forhold. Jeg mener, at det centrale på dette område er, at organisationen rummer tre aktører (DSR, ATK og tolk) med forskellig social status. Statusforskelle spiller en afgørende rolle i, hvordan disse tre aktører forholder sig til hinanden, og har dermed betydning for tolkens arbejde.

Adolfo Gentile hentyder til vigtigheden af statusspørgsmålet ved dialogtolkning (Gentile 1996: 20 & 33) og mener med rette, at det påvirker tolkens rolle. En ting er at både DSRs og ATKs sprogbrug ubevidst er tæt forbundet med deres respektive sociale baggrund. En anden ting er at parterne, også tolken, hver især har en bevidsthed om deres sociale position i forhold til hinanden. De er klar over, at de ikke har lige status. Desuden er der altid et magtspil i samtalsituationen. Det handler om, hvem der har magten.

I en grundig og omfattende undersøgelse af den sociale samtale mellem klienter og sagsbehandlere i bistandssystemet i Danmark konstaterer T. B. Sørensen:

"Det komplicerede ved samtalerne og forhandlingerne udspringer imidlertid også af, hvad man kunne kalde *forhandlings-situationernes logiske grundbetingelser*. Det, at indgå i en forhandling, stiller på forhånd forhandlingsparterne i en forskellig position i forhold til hinanden alt efter, hvem der er afhængig af hvem. Forhandlinger *præsupponerer* på den måde en *magt- og statusrelation* mellem parterne, der i sig selv kan være komplicerede og problemskabende." (Sørensen 1995: 120)

I de interview, jeg har holdt med DSR, fremhæver DSR, at ATK som bistandsmodtager, indgår i samme magtspil med DSR som de danske klienter. DSR mener, at problemerne ikke har ret meget med kultur at gøre; det handler om klienternes sociale baggrund (DSR-interview 2: 14, 16). DSR vil dermed måske antyde, at DSR-ATK konflikter ikke har en 'racistisk' dimension, som ATK fremstiller dem.

3. 2. 1: Magtbegrebet

At DSR-ATK-relationen styres af nogle fastsatte magtforhold er således en realitet, som ikke behøver megen diskussion. Disse magtforhold er som regel til fordel for DSR i kraft af, at hendes magt er en manifestation af organisationens magt. Jeg vil i det følgende operationalisere magt i denne sammenhæng. Under observationen blev følgende områder registreret:

- 1 - Hvem der sætter dagsordenen og styrer samtalen
- 2 - Hvem, der har brug for den andens hjælp
- 3 - Hvem der skal integrere sig i den andens kultur
- 4 - Hvem der kan stille krav og tage beslutninger
- 5 - Hvem der har loven og organisationen bag sig

- 6 - Hvem der bedømmer argumenternes saglighed
- 7 - Hvem der har viden eller korrekt viden
- 8 - Hvem der har ret til at grave i modpartens private forhold

3. 2. 1. 1: DSR versus ATK

DSR understreger selv, at de sidder med en magt, uanset om de udøver, eller misbruger den (DSR-interview 1: 48, 80; 3: 8, 12, 24). Lad os nu se på magtbalancen mellem DSR og ATK i lyset af de ovenfor nævnte parametre.

1) Hvem der sætter dagsordenen og styrer samtalen

I princippet kan både DSR og ATK initiere en samtale. DSR kan indkalde og ATK kan bede om en samtale. Begge kan også bestemme samtals emne. Tidspunktet for samtalen skal også passe ind i begge parters kalender. Men der er forskelle. I virkeligheden skal ATK møde op, hvis han bliver indkaldt, ellers bliver han efter loven udsat for sanktioner. Derimod skal ATK for at kunne bestille en akut tid, overbevise DSR om vigtigheden af sit emne, ellers skal han vente, indtil DSR har tid. Også under samtalen bestemmer DSR, hvor man skal begynde. Hun kan vælge at begynde med at snakke om en ting, hun impulsivt kommer i tanke om, selv om det er ATK, der har bestilt tiden. Hendes emne først. Har ATK flere emner, kan DSR sortere fra og vælge, hvad der er mest relevant. I den sidste ende er DSR og ATK ikke ligestillede, hvad angår dagsorden og styring af samtale. Hvis ATK forsøger at styre samtalen vil han dermed bryde spillereglerne og stoppes.

2) Hvem der har brug for den andens hjælp

DSR er forbindelsesleddet mellem ATK og systemet, som får ATKs liv til at fungere. Som sagt er ATK klar over dette afhængighedsforhold. DSR kan se på dette punkt fra en hel anden vinkel end, at hun har magt over ATK; hun kan mene, at hun i virkeligheden er ansat til at udføre denne opgave og dermed har ansvar i forhold til sin arbejdsgiver. Men jeg har under observationen registreret, at ATK ikke vil erkende ansvarsdelen i DSRs opgave; han lægger mere vægt på DSRs personlige holdning (se samtale 24), hvor ATK tror, at DSR kan skaffe ham en ny bolig (hvis hun vil) blot ved at ringe til boligforeningen. ATK gør i hvert fald sin afhængighed af DSR større end den i realiteten er. Det gør han på tre forskellige måder (jf. interview med ATK i kapitel 2): 1) at ATK opfatter sig selv som værende ude af stand til at handle uden DSRs hjælp; 2) at ATK tilskrives

DSR magt, som hun i virkeligheden ikke har; 3) især bliver afhængigheden større, når ATK ønsker 'rettigheder', som DSR ikke kan imødekomme.

Også på grund af uoverskueligheden i hans position i det nye samfund, han er havnet i, og på grund af manglende kendskab til loven, er ATK nervøs for at miste noget, som han ellers efter loven er berettiget til. ATK mener, at han kun får det, han skal, hvis DSR er 'flink' og god ved ham (jf. ATK-interviews i afsnit 2.2.1.2).

DSR har på sin side også brug for ATKs samarbejde for at gøre sit arbejde nemmere, men dette gør sjældent, at DSR vil slå en handel af med ATK eller indgå et kompromis om en gensidig tjeneste (jf. DSR interview 3: 24).

3) Hvem der skal integrere sig i den andens kultur

ATK bliver hele tiden udsat for det krav, at han skal integrere sig i det danske samfund. At integrere sig har eksplicite betydninger, som går ud på at lære, hvordan man begår sig i dette samfund. Men det har også implicite betydninger, først og fremmest, at man skal give afkald på noget af sine egne opfattelser, holdninger og adfærdsformer, fordi de er forkerte i en dansk sammenhæng. ATK skal således også lære, hvordan han skal begå sig under samtalen, og det bliver efter DSRs forskrifter. Hun er den 'korrekte', og han er den 'forkerte'.

4) Hvem der kan stille krav og tage beslutninger

ATK kan ikke stille krav til andet end det, som loven har anerkendt som hans rettigheder. Selv om de krav DSR stiller, også er de forpligtelser, som loven har pålagt ATK, er DSR i en situation, hvor hun kan kontrollere om ATK efterlever kravene og forpligtelserne.

I princippet kan både DSR og ATK tage beslutninger, men ATKs beslutninger kan sjældent være anderledes end dem, som DSR tillader, ellers vil de medføre negative konsekvenser. ATK kan fx beslutte, at han ikke vil sende sine børn i distriktsskolen, og han kan have gode grunde til denne beslutning. Men med mindre han fører saglige og overbevisende argumenter over for DSR, skal han selv sørge for formaliteterne og befordringen. Oftest kræver sådan en beslutning, at DSR skal blande sig og samarbejde med distriktsskolen og den anden skole. ATK kan også beslutte at undlade at gå i skole, eller at lade sin kone gå hjemme.

For ham kan det være rimeligt nok, at konen ikke går i skole. Men han skal dermed være indstillet på, at han bliver trukket i sine ydelser, hvis DSR ikke siger god for det. DSR er i virkeligheden i mange sammenhænge og på mange måder ATKs beslutningstager.

5) Hvem der har loven og organisationen bag sig

DSR går ud fra, at hun handler inden for lovens ramme. For hende er det loven, der bestemmer, hvad hun skal give til ATK og hvad hun skal tage fra ham (modydelser), og det er loven, der bestemmer hvor meget, hvornår og hvordan hun skal give. Men DSR kan, efter ATKs opfattelse (jf. afsnit 2.2.1.2, punkt 3, e3) anvende og fortolke loven forkert til at provokere eller undertrykke ATK, uden at handle ulovligt (se også samtale 5, bilag I). Ofte raser ATK over indkaldelsesbreve fra DSR, som indeholder lovtekster om at trække ATK i ydelserne, hvis han ikke møder op til en samtale (se samtale 8). Her mener ATK, at DSR ydmyger ham og ubegrundet truer med at straffe for en handling, som endnu ikke har fundet sted og måske heller ikke kan finde sted. DSR kan trække på skuldrene og svare: ".. det er et standardbrev.. det er ikke personligt.." (samtale 8, replik 5). ATKs reaktion kan nemt falde inden for det ulovlige og opfattes som en trussel eller grænseoverskridelse.

DSR står aldrig alene i tilfælde af en konflikt, også selv om de andre erkender, at hun har handlet forkert; hendes leder vil ikke udlevere hende til klienten (se fx DSR-interview 1: 124). Hun kan bagefter blive kritiseret, men de kollegiale forhold, tillidsmanden og fagforeningen er nogle af de overvejelser, der spiller ind i, hvordan organisationen forholder sig til hende. ATK står næsten altid alene, også når han har ret, og de andre erkender, at han har ret.

I tilfælde af 'konflikt' kan ATK politianmeldes, men hvis ATK efter en konflikt ønsker at få DSR skiftet ud med en anden, kan det ikke ske uden videre. Hvis ATK forsømmer sin aktivering i fem minutter, kan han sanktioneres, altså blive trukket i ydelserne, men hvis DSR forsømmer samme ATKs sag, problem eller ansøgning i flere uger, får hun bare en næse, og ATK kan i bedste tilfælde få en undskyldning!

Desuden får DSR opbakning fra organisationen i form af moralsk støtte, supervision og beskyttelse (politianmeldelse i tilfælde af trusler). ATK har til

gengæld sin subkultur. Hans historie kan lynhurtigt cirkulere blandt disse med de konsekvenser beskrevet i kapitel 2.

6) Hvem der bestemmer argumenternes saglighed

DSR har et bestemt emne at forholde sig til inden for en bestemt lovramme og fagområde. Nøgleordet i DSRs argumentationsstrategi er 'loven': loven kræver det, loven siger det, loven bestemmer det, osv. Til forskel fra ATK behøver hun ikke at blande følelser eller andre komplicerede aspekter ind i samtalen. ATK vil derimod sjældent tage udgangspunkt i hvad loven siger, når han argumenterer. Tværtimod går hans argumenter oftest ud på at DSR skal stille loven i bero og handle ud fra hans (ATKs) behov. ATKs argumenter er derfor for det meste følelsesladede, subjektive og sammenhængende (se hele samtale 3, bilag 1), hvor ATK ikke vil i skole, fordi hun ikke kan blive gravid (fordi de andre kvinder på sprogskolen driller hende med det); eller (samtale 12, bilag 1), hvor ATK fremfører argumenter for at få en seng. Blandt argumenterne er, at såfremt DSR og hendes mand ikke sover på gulvet skal ATK og hans kone heller ikke gøre det; eller (samtale 8, replik 12, bilag 1), hvor ATK siger "Vi har, takket være Gud (ironi), ingen familie her. Det er derfor min kone holder så meget af denne pige og ikke kan smide hende i vuggestuen allerede nu." For ATK er det et fuldstændig sagligt argument, at konen ikke vil i skole af den grund, men i sidste ende er det ikke ATK men DSR, der bestemmer, om det er et sagligt argument. Det handler måske ikke så meget om, at DSR selv har afleveret sit 6 måneder gamle barn i vuggestuen, inden hun kom til samtalen. Men set i lyset af, at det er lovens krav, at ATK skal i skole, lyder ATKs argument som usagligt. Dette gælder mange andre sammenhænge.

7) Hvem der har viden eller korrekt viden

Viden er magt. Men viden er ikke lige fordelt mellem DSR og ATK. DSR har praktisk viden om, fx hvordan systemet fungerer og hvad loven kræver og hvad ATK skal gøre. Denne slags viden giver magt. ATK har til gengæld for lidt eller ingen viden om disse ting. Han ved bare, at han er i nød og har brug for DSRs viden. Hans manglende viden skaber afhængighed og frustration. Det blev nævnt i det forrige kapitel, at ATK i virkeligheden har brug for vejledning og dermed for en vejleder, en DSR, som kun tager sig af ham. I interviewene i kapitel 2 erkender ATK afhængighedsforholdet med DSR på dette område, og indrømmer sin uvidenhed (jf. ATK-interview 8: 242). Men ATK mener, at DSR

mangler viden om ATKs baggrund og nuværende situation (jf. ATK-interviews 5:238, 6: 400, 6: 406, 7: 364).

8) Hvem der har ret til at grave i modpartens private forhold

I kraft af sin funktion kan DSR stille alverdens spørgsmål til ATKs private forhold. Til gengæld er DSRs private liv beskyttet, og ATK må ikke krænke det. ATK kan have et andet problem med hensyn til betydningen af de private oplysninger. ATK er ofte usikker og ved ikke, hvilke konsekvenser de oplysninger han opgiver, og hans udsagn og handlinger kan. ATK kan derfor være meget forsigtig og vil ikke svare direkte på spørgsmål. Kommunen er klar over denne problematik og har derfor udarbejdet en "Oplysningspligt" seddel, som ATK en gang hvert år skal skrive under på og som forpligter ham/hende til at opgive de oplysninger, som er relevante for vedkommendes økonomiske og sociale forhold (jf. samtale 1, bilag 1).

Netop i denne sammenhæng kan væsentlige sociale faktorer såsom uddannelse og alder, som (i hvert fald i ATKs oprindelige kultur) er statusgivende, sættes til side i en DSR-ATK sammenhæng. Fx kan ATK have en højere uddannelse end DSR, han kan være kunstner, advokat eller ingeniør. Men her kommer han med en efterregning, som han ikke har råd til at betale. Det er DSR, der skal tage stilling til, om ATK kan få hjælp. Der skal laves en økonomisk beregning, og den viser, at ATK har råd til at betale den. I forsøget på at bevise det modsatte, begynder ATK at tale om sit privatliv (!) og afslører hvad han ellers aldrig ville gøre, hvis han ikke var nødt til det.

Det kan ud fra beskrivelsen ovenfor konkluderes, at magtbalancen i DSR-ATK sammenhængen absolut er til fordel for DSR. Med disse pluspunkter står DSR normalt som den stærke part i samtalsituationen. ATK er uden tvivl den svage i alle mulige situationer. Betydningen af denne virkelighed for tolkning analyseres udførligt i kapitel 6, men her skal det foreløbigt nævnes, at jeg under observationen har konstateret, at ATK hele tiden vil forsøge at stille sig lige med DSR og vil udtænke forskellige strategier for at opveje DSRs magt. Blandt disse strategier kan være, som det blev nævnt tidligere, det at appellere og anvende et følelsesladet sprog, eller at være aggressiv, intimiderende og truende. Men frem for alt har ATK forventninger til, at tolken skal gribe ind og rette op på uligheden. ATK kan manipulere med tolkens følelser.

3. 2. 1. 2: Samtalen og magtforholdene

Samtalens sociale aspekter behandles udførligt i kapitel 6, men her er det relevant kort at diskutere magtforholdenes betydning for samtalen. ATK (eller andre nationaliteter), som paradoksalt er en outsider i forhold til organisationen, står i centrum i organisationens arbejde. I virkeligheden eksisterer organisationen, fordi klienten eksisterer. Organisationens administrative aktiviteter, planlægning og målsætning forventes realiseret via en kommunikation med klienten. Det centrale i organisationens relation til ATK er derfor de samtaler, som DSR holder med ATK. Samtalen er således et middel til opnåelse af organisationens manifesterede mål, integrationen. For at kunne bruge dette middel effektivt har organisationen etableret nogle magtforhold, som samtalen foregår under. Organisationen har en bestemt måde at holde samtalen på. Organisationens anvender et magtmiddel til at effektivisere et andet middel (samtalen), som DSR, organisationens repræsentant, hellere vil karakterisere som dialog. DSR har magt i samtalen, og hendes interesse ligger i at holde samtalen; det er, hvad hendes arbejde går ud på. Hvad så med ATK, DSRs modpart i samtalen? Og hvad med tolken (tolken kan være en outsider, freelance, eller en del af organisationen på lige fod med DSR, dvs. fastansat)?

Under de ovenfor beskrevne magtforhold har ATK ingen magt, altså ingen legitim magt. Men når han ved, at interaktionen handler om magtforhold kan han uden tvivl forsøge at skaffe sig magt, illegitim magt, enten via forventningerne til tolken eller ved at sætte sig åbenlyst mod DSRs magt. En måde at gøre dette er at nægte at holde samtalen. Dermed tror han, at han kan undgå en konfrontation med DSRs magt.

Tolken har selvfølgelig også en anden form for magt. Det er ikke kun det at han sidder med en kompetence, som er afgørende for om samtalen overhovedet kan udføres, og at han besidder viden, som er nødvendig for at samtalen bliver til kommunikation. I virkeligheden er det sådan, at hvis interaktionen kun skal handle om magt, uden etiske grænser, så er tolken den mest magtfulde side i samtalen (Anderson 1976: 218). I sådan et tilfælde kan tolken lege med ordene, neddæmpe konflikter eller fremprovokere konflikter. Dette er imidlertid ikke relevant at gå i dybden med da tolkens profession styres af strenge etiske og moralske regler. Men tolken har i hvert fald sin egen interesse i samtalen. Denne interesse er mere kompliceret end både DSRs og ATKs. Mens DSRs og ATKs fælles eller modstridende interesser drejer sig om det samme, kan tolken i

forhold til disse interesser være ligeglad med om samtalen holdes eller ikke holdes og med hvad den kan resultere i. Tolkens interesse ligger især i måden at holde samtalen på; den er relevant for hans rolle, neutralitet og etik (se kapitel 6). Men den måde, som samtalen køres på bliver i virkeligheden påvirket af parternes interessekonflikter. Og det er derfor at tolken alligevel har interesse i samtaleparternes interesser. For tolken er en konstruktiv dialog og gensidig respekt mellem ligeværdige samtaleparter relevant for den måde, som tolken ønsker at samtalen skal foregå på. Det viser sig dog at være urealistisk (se kapitel 6), fordi det altid og udelukkende er DSRs og ATKs særlige interesser, der bestemmer den måde, som samtalen foregår på.

Der er således tre forskellige interesser og tre mulige måder i samtalen. Lad os se på nogle detaljer i denne diskussion.

I langt de fleste sager, selv i de tilfælde, hvor ATK selv har bedt om en samtale, er det DSR, der sætter dagsordenen og styrer samtalen. Det gør hun i kraft af sin position som professionel og i kraft af den viden hun har om sagen. DSR er i besiddelse af magt. Hun er altid rustet med information om sagens beskaffenhed, ATKs muligheder, og lovens rammer. For hende handler samtalen om informationer, hun skal videregive, krav hun skal stille, spørgsmål hun gerne skal besvare, beslutninger hun skal tage, krav fra ATK hun skal afvise, eller problemer hun måske kan hjælpe med at løse, inden for en bestemt faglig ramme. Hun kan fx oplyse ATK om, hvad loven forlanger, og hvad konsekvenserne kan være, hvis ATK ikke lever op til kravene. Det skal hun kunne dokumentere ved at skrive journal (efter enhver samtale skal DSR skrive et referat af samtalen i ATKs mappe). Hendes interesse kan således være 2-3 sider i en journal, der viser, at hun udfører sit arbejde efter reglerne. Men hendes interesse kan også være at se at hendes budskab går igennem. Disse interesser og magtpositionen bestemmer, hvordan hun (DSR) vil gennemføre samtalen. Den bedste måde er, at hun styrer ATK og samtidig sikrer, at hendes budskab går igennem, altså at tolkningen fungerer som den skal. I interviewene bekræfter DSR nødvendigheden af at føre en dialog med ATK. Men DSR erkender også, at denne dialog (!) foregår under bestemte magtforhold (DSR-interview 3: 8).

ATK erkender også, at DSR har en magt, som han ikke er i besiddelse af. ATKs interesse i samtalen går ud på at undersøge mulighederne for kortsigtede og langsigtede fordele og rettigheder. For ham handler samtalen om problemer,

som han søger øjeblikkelige løsninger for, informationer, han mangler, krav han vil stille, spørgsmål han gerne vil få besvaret, beslutninger, som skal diskuteres eller laves om på, krav fra DSR, han skal modstå, eller andre problemer han måske skal have hjælp til at løse, inden for - eller engang imellem - uden for lovens ramme. Han kan derfor tage samtalen i retning af en forhandling. Han kommer til samtalen for at forhandle med en magthaver. Han ved, at han ikke har de store chancer for at ændre på dagsordenen, men han vil med pres og andre forhandlingsteknikker få så meget ud af samtalen, som han kan. Med denne forhandlingsteknik får han under samtalen en vis grad af magt, når han begynder at køre samtalen i en anden retning, end den DSR havde tænkt sig. Han kan overhøre DSRs instrukser og forklaringer og fremføre sine argumenter. Jo flere kræfter han mobiliserer jo mere vil han tro kan den lykkes: at anvende et følelsesladet sprog, sværge, overdrive, gentage osv. Hvis argumenterne ikke slår igennem vil han gentage dem (i mange tilfælde flere gange). Han kan være ligeglad med, at en samtale som ikke bør tage mere end 10-15 minutter, som følge af forhandlingsteknikken, ofte kommer til at tage mere end en time. Mens DSRs position har baggrund i den lovmæssige og faglige ramme af arbejdet, altså at hun udfører en organisatorisk strategi, har ATKs søgen efter magt et præg af forskellige taktikker, som hvis de lykkes kan udvikles til en strategi. Disse taktikker kan også sigte på at influere tolken. Tolken er således direkte eller indirekte et af de midler, som ATK kan bruge i forhandlingsprocessen. Men når ATK mærker, at ingen af hans taktikker virker, vil han gå over til direkte at vælte magtforholdene og etablere andre forhold, eksempelvis ved trusler om anvendelse af vold.

3. 3: Sammenfatning

Jeg har i dette og de forrige kapitler beskrevet baggrunden og de ydre forhold omkring tolkens rolle i en samtale mellem DSR og ATK. I kapitel 1 fastsatte jeg fænomenologien som tilgang til analyserne og beskrev de metodiske tilgange til dataindsamlingen, herunder de tekniske og etiske problemer, som jeg har mødt i at anskaffe veldokumenterede data. Jeg har gjort det klart, at jeg via en kombination af forskellige metoder har forsøgt at systematisere og eksplicitere viden og informationer, som jeg har erhvervet mig under to års observation som en 'participant observer' ved DSR-ATK-samtaler. Det fremgår også af spørgeskemaundersøgelsen for tolke, at både ATK og DSR i deres kommunikationsstil giver udtryk for konflikter og at kommunikationen mellem de to parter oftest mislykkes på grund af modsætninger i deres

kommunikationsadfærd. Af kapitel 2 fremgår det, at en ATK-subkultur er opstået inden for det danske samfund. Denne subkulturs navlestreng til det danske samfund er det kommunale sagsbehandlingssystem, hvor kommunikationen mellem DSR og ATK foregår via tolkning. I to sæt interviews med ATK og DSR viser det sig, at der er mangfoldige problemer i kommunikationen. ATK-interviewene viser eksplicit, hvordan ATK opfatter systemet, hvordan han forholder sig til DSR og hvilke loyalitetsforventninger han har til tolken. For ATK er tolken ikke andet end en landsmand, som forventes at være hjælpsom, sympatisk eller en slags vejviser. DSR-interviewene bekræfter dog implicit, at der er konfliktfelter med ATK, og at DSR også har loyalitetsforventninger til tolken. Beskrivelsen af de organisatoriske forhold i kapitel 3 viser, at samtaler mellem DSR og ATK foregår under bestemte magtforhold, som ikke er gunstige for ATK. Modstridende interesser og ulige fordeling af magt mellem DSR og ATK er et grundlag for konflikter. Disse ydre forhold omkring tolkens arbejde skaber et dilemma med hensyn til tolkens rolle, neutralitet og etik.

De næste tre kapitler skal belyse de indre forhold i dette dilemma, selve samtalen, dens sproglige dimension og dens sociale kontekst. Kapitlerne indeholder ikke kun en ren beskrivelse af de eksisterende problemer, men også ideer og tanker til en tolkningsmodel.

Kapitel IV

Tolkning og oversættelse

Det, der retfærdiggør eksistensen af oversættelse, er tilstedeværelsen af samme eller analoge tanker og følelser i sameksisterende kulturer på trods af sprogforskelle (George Mounin (1963 - cit. Efter: Zaituni 1994: 308).

Selve de specifikke sproglige aspekter af tolkningen for DSR og ATK bliver behandlet udførligt i kapitel 5; de sociokulturelle problemer i tolkningen, herunder det etiske spørgsmål, bliver behandlet i kapitel 6. Men for tolkning på dette område gælder der også de generelle eller overordnede problemer, der gælder enhver form for tolkning og tolkning mellem hvilke som helst to sprog. Det drejer sig om de problemer, som handler om begrebet *ækvivalens*. Og dette giver anledning til en anden diskussion, nemlig relationen mellem de to sproglige aktiviteter, tolkning og oversættelse. Det er yderst relevant for afhandlingens spørgsmål om tolkesituationens konsekvenser for tolkens rolle, neutralitet og etik at indskyde en ganske kort diskussion om dette emne, hvilket jeg vil gøre i dette kapitel.

Formålet med dette kapitel er at beskrive 3 forhold: 1) hvorvidt tolkning og oversættelse er ens eller forskellige; 2) hvorvidt 'oversættelsesteorien' gælder tolkning, især i forhold til begrebet ækvivalens; og 3) tolkningens overordnede problemer med hensyn til ækvivalens. Til dette formål anvender jeg eksempler fra (samtaler 1 og 20, bilag 1).

4. 1: Ligheder og forskelle mellem tolkning og oversættelse

Ordene 'tolkning' og 'oversættelse' bruges oftest som synonymmer. Men tolkning betragtes også som en underafdeling af oversættelse. I forhold til oversættelse findes der for lidt litteratur om tolkning (Toury 1980; Hatim & Mason 1990), og forskning i tolkning på verdensplan er ifølge Wadensjö (1992: 34) meget praksisorienteret. Begge forhold, altså manglende litteratur og praksisorienteret forskning, skyldes måske en antagelse om, at 'oversættelsesteorien' i hovedtræk gælder tolkning, og der måske derfor ikke er behov for teoretisering inden for tolkning. Det, der gør denne antagelse problematisk, er, at der inden for

oversættelsesområdet ikke findes en omfattende teori. Tshau (1984: 94 cit. efter: Shahin: 11) påpeger med rette, at "det er misvisende at tale om oversættelsesteori, som om der eksisterer en udviklet oversættelsesteori, som de praktiserende oversættere kan teste." Der er derimod beskrivelser af problemer, og et hav af synspunkter om, hvad oversættelse handler om. V. H. Pedersen (1987 & 1988) giver en udførlig redegørelse for disse synspunkter. Der er ingen grund til at gentage redegørelsen her, men der rejser sig et spørgsmål om, hvilken af disse teorier eller synspunkter der kan gælde for tolkning, når man ved, at der inden for tolkning også findes mange former og situationer.

Men der foregår alligevel en diskussion om ligheder og forskelle mellem tolkning og oversættelse. Her er grundprincippet, at både tolkning og oversættelse handler om at formidle et indhold fra et sprog til et andet (Baaring 1992: 12; Sorvali 1996: 95). Inge Baaring definerer tolkning som "den mundtlige (her og nu) gengivelse på målsproget af en mundtlig fremført tekst på udgangssproget", og oversættelse som "den skriftlige (efterfølgende) gengivelse på målsproget af en skriftlig tekst på udgangssproget". Ellers er der forskelle mellem de to former. Disse forskelle handler i Baaring's liste (1992: 14) primært om de tekniske aspekter af formerne. Daniel Gile (1995: 111-114) nævner i præsentationen af sin *Sequential Model of translation* også tre forskelle: 1) at en oversætter til forskel fra en tolk disponerer over den tid, som oversættelsen af en tekst kan kræve; 2) at en oversætter har muligheden for at korrigere eventuelle fejl, hvorimod tolken direkte skal sikre, at budskabet går klart igennem; og 3) at en tolk igen på grund af den knappe tid, han har til rådighed, inden han tolker udsagnene, ikke vil kunne tjekke, hvor korrekte de tolkede udsagn er.

Skelnen mellem tolkning og oversættelse drejer sig i hvert fald ikke kun om skriftlig tekst eller mundtlig fremført tekst, og heller ikke kun om tiden. Der er situationer, hvor sådan en adskillelse ikke gælder. For hvad skal man fx kalde den situation, hvor en tolk hjælper en ATK med at tolke et brev fra udlændingestyrelsen? Tolken tolker her en skriftlig, ikke en mundtlig fremført tekst. Og hvad skal man kalde en anden situation, hvor en DSR beder en tolk skrive et brev til en ATK med et bestemt indhold og budskab? Tolken oversætter her skriftligt en (mundtlig fremført) tekst.

4. 1. 1: Ydre relationer

Ligheder og forskelle mellem tolkning og oversættelse kan gribes an med udgangspunkt i det generelle begreb 'kommunikation'. Kommunikation handler ikke kun om at samtaleparterne taler samme sprog. En kommunikationssituation mellem mennesker har tre dimensioner: tid, sted og sprog. Det vil sige, at parterne i en kommunikationssituation på samme *tid* skal befinde sig i direkte kontakt med hinanden inden for en overskuelig *fysisk ramme* og tale et *fælles sprog*. Tilstedeværelsen af disse tre dimensioner skaber en helhedssituation, som sikrer, at parterne kan se, høre, opleve og dermed forstå hinanden. Selvfølgelig drejer en kommunikationssituation sig altid om et eller flere emner. Men situationen har også tre interaktionistiske aspekter: ikke-sproglige betydninger, kendskab og regler. I denne model kender folk hinanden, de kender fx hinandens holdninger, status, problemer, svagheder, osv. således at ethvert udsagn eller ytring forstås i sammenhæng med kendskabet til hinanden. Desuden opfører folk sig i en sådan situation efter nogle uskrevne regler, som de kender, fx formel/uformel kommunikation. Disse 6 elementer (tid, sted, sprog, ikke-sproglige betydninger, kendskab og regler) karakteriserer den oprindelige kommunikationsmodel, som har været gældende menneskene imellem siden tidernes morgen. Den kalder jeg en fuldkommen eller ideel model, fordi den indeholder alle de elementer, som kræves for at et budskab kan videregives optimalt. Eksempler på denne model i dag er kommunikation inden for familien, i klasseværelset eller på en arbejdsplads.

Men mennesker har altid haft brug for kommunikation, hvor et eller to led (dimensioner) i denne model mangler. Det skulle ikke være svært at forestille sig en model, hvor folk kommunikerer uden at være på samme sted på samme tidspunkt, fx to mennesker, som bruger en budbringer inden for samme sprog. Her behøver folk heller ikke at kende hinanden godt, selv om de kan have samme regler for kommunikation. Det er imidlertid en særlig situation, at det 3. led (fælles sprog) mangler. Kommunikation under denne betingelse, altså at parterne mangler et fælles sprog, kræver et specielt medium, der kan to sprog. Det er beskaffenheden af dette medium, som relationen mellem tolkning og oversættelse handler om.

Der er nemlig to forskellige typer medier, der kan løse problemet med manglende fælles sprog: Et, der kan fungere, selv når alle tre led og de

interaktionistiske elementer mangler (oversætter), og et, der kun kan fungere, især når det tredje led mangler (tolk)¹³.

Forvirringen om tolkning og oversættelse udvikles yderligere ved det manglende ledes betydning for de tre interaktionistiske aspekter (ikke-sproglige betydninger, kendskab og regler). Disse tre elementer kan være ligegyldige i oversættelse, men de er betydningsfulde i tolkning.

Der argumenteres også, at selv om oversættelse handler om en ensidigt formuleret skriftlig tekst, forholder den sig også til de sociale og kulturelle aspekter af den pågældende tekst. Hvis man fx oversætter en dansk tekst, som er 100 år gammel, til et arabisk publikum i dag (mangler fælles sprog, tid og sted-dimensionerne), skal man alligevel tage historiske og sociokulturelle forskelle mellem forfatteren og publikum i betragtning. Det er derfor man taler om kildesprogorienteret oversættelse, hvor oversætteren er loyal over for den oprindelige betydning, som forfatteren formidler, og om en målsprogsorienteret oversættelse, hvor oversætteren sigter på at lade modtageren forstå betydningen efter sine egne kulturelle forudsætninger. Her går forskellen mellem oversættelse og tolkning ud på, at oversættelse skal forholde sig til disse sociokulturelle elementer på et overordnet makroplan (dansk kultur og arabisk kultur); tolkning skal derimod forholde sig til sociokulturelle elementer på et helt konkret mikroplan, der har noget at gøre med subkulturer, relevansstrukturer og personlige tankeverdener.

4. 1. 2: Indre relationer

Der er også tre væsentlige forskelle mellem tolkning og oversættelse på et indre plan.

4. 1. 2. 1: Modtager-afsender forholdet

I modsætning til oversættelse, hvor man arbejder med en kildesprogtekst, mødes i dialogtolkningen to tekstforfattere ansigt til ansigt og producerer deres tekster i samspil med hinanden og med tolken. Tolken skal derfor ikke forholde sig til en færdigformuleret tekst isoleret fra forfatteren og læseren, men til to tekster, en tekst og en modtekst, mens de produceres. Samtidig skal tolken forholde sig til forfatterne personligt. Tolken sidder nemlig ikke mellem en

¹³) I telefontolkning kan den også fungere, selv om parterne ikke befinder sig samme sted.

afsender og en modtager, men mellem to afsendere, som samtidig er modtagere, og som snarere ligner to spillere, fx fodboldspillere. I et normalt spil eller i en samtale mellem to parter, der taler samme sprog, er reglerne for spillet forud og overordnet aftalt eller bestemt, og er stort set ens for begge parter. Men i en samtale med tolk, kan der være tale om, at parterne hver især har sine egne regler for spillet (forskellig sproglig adfærd); ydermere, kan der opstå situationer, hvor hver part spiller med sin egen bold (forskellige dagsordner). Mens en oversætter kan vælge, om hun vil lave en afsender- eller en modtagerorienteret oversættelse, har tolken ikke enten-eller muligheden. Han skal tænke på begge parter og gøre sig overvejelser om begges baggrund, fordi parterne på skift er afsender og modtager. Det handler om at give hver af parterne mulighed for i sin egen tankeverden at genkende de tolkede tanker og erkende, at de måske er relateret til hinanden på anden måde end den, de kender, således, at de kan reagere hensigtsmæssigt. Derudover kan nøjagtigheden af en oversat tekst være relevant eller irrelevant for en læser (modtager), mens nøjagtigheden af et tolket udsagn (under samtalen) altid er relevant for samtaleparterne.

4. 1. 2. 2: Indhold

På et overordnet plan deles oversættelse i to områder: faglig og almen. Indholdet af en skriftlig tekst vil, især når det drejer sig om faglige tekster, normalt handle om ét bestemt emne. Inden for faglig oversættelse findes der fx den juridiske, merkantile, tekniske og medicinske. Oversættelse inden for disse fagområder kræver bl.a. beherskelse af det pågældende fagsprog eller fagterminologi. Dette gælder også tolkningen. Indholdet af de mundtlige udsagn i en bestemt samtale kan også falde inden for et bestemt fagområde. Det kan være tilfældet, når man fx tolker i retten, hos lægen eller på hospitalet. Der kan dog i tolkning opstå situationer, hvor man ikke kan begrænse samtalen til et bestemt emne, og dermed heller ikke til brugen af fagtermer fra et bestemt fagområde. Tolken skal derfor være indstillet på at skulle springe fra det ene område til det andet under samme samtale. Således kan tolkning i dette tilfælde sammenlignes med litterær oversættelse. Her tænker jeg på, at teksterne er uforudsigelige og kan indeholde hvad som helst, følelser, fortællinger om episoder, sygdomme, drømmer, religiøse eller historiske tanker, m.fl.

Dertil kommer problemet med det almene sprog. Både i oversættelse og tolkning skal tolken beherske det almene sprog. Man kan på ingen måde adskille brugen

af fagterminologien fra det almene sprog. Der er tale om, at fagtermer altid er indplantet i det almene sprog. Men her er der også en forskel mellem oversættelse og tolkning. I skriftlige tekster anvender man normalt et standardskriftsprog på hvert område. Når teksten skal oversættes, anvendes der også det gældende standardmålsprog. I samtaler bruges der varierende niveauer af almensproget, dialekter, sociolekter og/eller idiolekter. Tolken skal hele tiden bevæge sig mellem forskellige niveauer i sproget.

4. 1. 2. 3: Socialhandlingsdimensionen

De to tekstforfattere i en samtale demonstrerer spontant teksternes kulturelle baggrund, som i en skriftlig tekst oftest ligger skjult. I en samtale giver parternes adfærd og kropssprog deres tekster en social handlingsdimension. Samspillet kan udløse umiddelbare handlinger eller andre reaktioner, som både kan komplicere eller vanskeliggøre tolkningen. Der er altså ikke kun tale om 'formidling' af et statisk sprogligt-kulturelt indhold af en tekst, men også om formidling af eksplicite og dynamiske adfærdsformer, både sproglige og sociale, som tolken spontant skal tage med i tolkningen. Det handler om tonefald, kropssprog, genfortælling af episoder, og eventuel forvirring eller uvidenhed, aggressivitet, emotionalitet, manglende sammenhæng i argumentationen, osv. Og her er adfærd noget, der både følger affatningen af teksten og indgår i produktionen af modteksten. Det kan også påvirke tolkningen heraf.

4. 1. 3: Hvad er en tolkesituation?

På det ydre plan er en tolkesituation en efterligning af den ideelle kommunikationsmodel, hvor samtaleparterne befinder sig på samme tid inden for en overskuelig fysisk ramme, men mangler et fælles sprog. Tolken kommer primært ind i billedet som et medium for at erstatte det manglende fælles sprog. På det indre plan bliver tolkesituationen alligevel ikke en ideel kommunikation, med mindre den samtidig tager de ikke-sproglige betydninger i samtalen med, erstatter samtaleparternes manglende kendskab til hinanden og tager hensyn til deres forskellige regler for kommunikation. De forskellige former for tolkning adskiller sig fra hinanden ved det omfang det sproglige medium (tolken) indblandes i de førnævnte tre elementer. I tolkning mellem dronning Magrethe og Præsident Mubarak indblandes tolken slet ikke; på socialkontoret i Danmark kan tolkning slet ikke fungere, uden at tolken på det stærkeste indblandes i alle tre elementer. Disse tre elementer indvirker på samtalen og på spørgsmålet om ækvivalens.

4. 2: Oversættelse og ækvivalens

Det fastslås, at muligheden for oversættelse først og fremmest afhænger af, om man kan finde ækvivalenter i de pågældende sprog (Draskau 1986: 17). At finde ækvivalenter bliver derfor betragtet som oversættelsens mål. Selvfølgelig er ækvivalens også tolkningens mål. I essensen skal man, som det blev beskrevet i det forrige afsnit, i både tolkning og oversættelse gøre sig samme betydningsmæssige overvejelser, altså at lede efter 'ækvivalenter'. Men hvad er 'ækvivalens' egentlig for noget?

I litteraturen om oversættelse er der lige så mange synspunkter om 'ækvivalens' som de forskere, der beskæftiger sig med oversættelse, og der er ingen, der beskæftiger sig med oversættelse uden at finde på en ny måde at kategorisere ækvivalens på. Eugene Nida (1964, 1969, 1975, 1976) skelner fx mellem *formel ækvivalent* (nærmest mulig match af form og indhold mellem kildeteksten og målteksten) og *dynamisk ækvivalent* (efter princippet om at ækvivalent bør have samme effekt på læseren eller lytteren). Mona Baker (1992) taler om forskellige ækvivalensniveauer: 1. ord niveauet; 2. over ord niveauet (kollokation, idiomatiske og faste udtryk); 3. grammatisk ækvivalens; 4. tekstuel ækvivalens; 5. pragmatisk ækvivalens. Peter Newmark (1984: 39) anvender termerne: *Kommunikativ* oversættelse, som sigter på at fremkalde samme effekt hos modtageren, som den originale tekst fremkalder hos modtageren af den originale tekst; og *Semantisk* oversættelse, som prøver i det omfang den semantiske og syntaktiske strukturer af det andet sprog tillader at formidle den eksakte tekstuelle betydning af originalen. Newmark (1988: 82) taler om tre typer ækvivalenter: 1. kulturel ækvivalent: hvor kildesprogets kulturelle ytring oversættes til målprogets kulturelle ytring; 2. funktionel ækvivalent, som går ud på at dekulterisere et kulturelt ord; 3. beskrivende ækvivalent, hvor man vejer beskrivelsen op imod funktionen. Popovic (cit. efter: Bassnett 1992: 25) skelner mellem fire typer: 1. Lingvistisk ækvivalens, hvor der er homogenitet på det lingvistiske niveau i både kilde- og målproget, eller ordret oversættelse; 2. Paradigmatisk ækvivalens; hvor der er ækvivalens af grammatiske elementer; 3. Stilistisk ækvivalens; 4. Tekstuel (syntagmatisk) ækvivalens. Komissarov (cit. efter: Newmark, 1984: 9) skelner mellem 5 andre niveauer: 1. leksikalske enheder; 2. kollokationer; 3. information; 4. situationen; og 5. kommunikationens formål. Derimod skelner A. F. Rydning (1988: 243) mellem tre niveauer: 1. litterær korrespondens; 2. semantisk korrespondens; og 3. kommunikativ

ækvivalens. H. G. Widdowson (1979: 105) taler også om den pragmatiske dimension: "Equivalence is not just linguistic and semantic. It is also pragmatic."

Fordi en oversætter skal levere en envejsformidling, som der ikke forventes en kommunikativ reaktion på, kan han frit vurdere og tage endelige beslutninger om anvendelsen af disse kategorier. En tolk oplever derimod et dilemma i forhold til bestemmelse af ækvivalens. Tolken har på grund af samtaleparternes varierede baggrund brug for en større frihedsmargin for udvælgelse af ækvivalenter, idet han også skal tage hensyn til den kommunikative reaktion, og ikke bevæge sig langt væk fra den bogstavelige betydning af udsagnene. Men netop under de organisatoriske forhold (jf. kapitel 3), den sproglige virkelighed (kapitel 5) og de sociokulturelle forhold (kapitel 6), som DSR-ATK samtaler foregår under, har tolken ikke den ønskede frihedsmargin.

I det følgende vil jeg se på, hvorvidt synspunkter om ækvivalens inden for oversættelse kan anvendes i tolkning. Jeg tager tre synspunkter: funktionalisme, den sociolingvistiske formel og oversættelsessituationen.

4. 2. 1: Praktisk funktionalisme

I tolkningen for ATK har man praktiske formål. Det handler ikke om at tilfredsstille intellektuelle behov, og anstrenge sig for at kunne sætte lighedstegn mellem abstrakte ting og tanker i begge sprog, men om at få konkrete budskab igennem. Der er også synspunkter om funktionalisme inden for oversættelse. Og her synes Pedersen 1987, Catford 1965 og Gutt 1991 at have ret i, at "it is hardly fair to ask more of translation than we demand from monolingual communication, i.e. functional adequacy." (Pedersen 1988: 16). Functional adequacy "amounts to the claim that a translated text (or element of a text) is equivalent to its source language counterpart if it fulfils the same function." (Gutt 1991: 10).

Ved funktion forstås det at kunne formidle, hvad situationen kræver, uden at det formidlede nødvendigvis er indholdsmæssigt lig med originalen. Man kan selvfølgelig stille spørgsmålstejn ved, om funktion (eller virkning) skulle bestemme lighed eller ækvivalens isoleret fra indholdet af udsagnet! Men det alvorligste problem vil være at tage beslutning om, eller foretage en vurdering af et udsagns funktion. I oversættelse kan oversætteren selv vurdere funktionen, men i tolkning bliver det en subjektiv vurdering, en fortolkning, som tolken ikke

umiddelbart kan beslutte sig, eller påtage sig ansvaret for. Tolken kan kun gøre det ved hele tiden at være i dialog med samtaleparterne for at få deres samtykke til hans subjektivt vurderede funktion af deres udsagn. Kan tolken virkelig gå i dialog med samtaleparterne under de ovennævnte forhold? Dette emne bliver diskuteret i kapitel 6. Men her skal jeg se på et eksempel fra (samtale 20, replik 6, bilag 1).

ATK siger på arabisk:

هاي شلون بلوة العباس. والحسين جاي أبالي ... أني وين وهذولة وين؟ بابا يامدرسة يا سخام؟ أني سكن ما عندي.
"Hvordan nu med Abbas's klemme! Jeg sværger ved Hussain, at jeg har tænkt mig ... Hvor er jeg og hvor er disse? Min far, hvilken skole og hvilken sod¹⁴? Jeg har ingen bolig".

Disse udtryk bruges i Sydirak til at overdrive og dramatisere et problems omfang. Historien handler om Abbas, der sammen med sin onkel 'Hussain' og en halv snes familiemedlemmer omkring året 660 e.kr. forlod Medina på den arabiske halvø til byen Karbala i Sydirak på opfordring fra irakerne, som ville have hans onkel som kalif. Da de nåede Karbala, vendte folk dem ryggen. De blev af Umayyaderne tilbudt muligheden for at vende hjem på en betingelse: at erkende Umayyadernes magt, hvilket de nægtede. Der var kamp, og under kampen blev de nægtet adgang til vand og mad, og kampen endte med, at de blev slået på en dramatisk måde.

Når ATK anvender denne historie i sin kommunikation, udtrykker han, at han føler, han er forladt, er blevet forrådt, bliver nægtet adgang til vand (livsnødvendigheder), bliver stillet krav om at erkende en uønsket virkelighed, og at han er ved at blive slået ihjel. ATK bruger ikke dette tilfældigt. Han er en af dem, der kommer fra en flygtningelejr i Saudi-Arabien (den arabiske halvø). Han har adskillige gange givet udtryk for, at han er blevet snydt af danskerne, da det var en dansk delegation, der hentede ham derfra og, efter hans mening, lovet ham floder af mælk og honning i Danmark. Han føler, at han virkelig er i Abbas's situation.

Tolken kan have den ovennævnte antagelse om udsagnets funktion, altså at det skal signalere desperathed. Det kan han i øvrigt have, hvis han er iraker og er

¹⁴) ATK anvender ordet 'sod' for at fremstille situationen som helt sort.

kendt med den historie. Hvis tolken kun præsenterer en sproglig gengivelse af dette udsagn altså 'Abbas's klemme, problem eller tragedie', siger han faktisk intet til DSR. Enhver gengivelse, der forsømmer den historisk/religiøse baggrund af udsagnet vil komme til kort. Hvis tolken tager en beslutning om at udelade det sproglige indhold og fremhæver den formodede funktion, kan han tolke udsagnet til "jeg er desperat og forladt". Så skal han forholde sig til, hvad desperat betyder for DSR, og hvordan hun vil reagere på udsagnet. Kommer han ud af dilemmaet?

4. 2. 2: Den sociolingvistiske formel

Om ækvivalensproblematikken siger Hatim og Mason (1990: 6) at "The beginning of a solution to the problem will depend, to borrow a well-known sociolinguistic formula, on: who is translating what, for whom, when, where, why and in what circumstances?"

Dette synes at være en passende strategi, som kan give tolken den frihedsmargin, som han har brug for, når han skal tage beslutninger om forståelige ækvivalenter under de vilkår, som bliver beskrevet i næste kapitel. Denne strategi stiller tolken i en dommerposition, hvor han skal vurdere, hvad budskabet er, hvem modtageren er, hvor og hvornår det er at han tolker budskabet, og hvorfor og under hvilke vilkår. Følger tolken denne formel vil han måske kunne tolke hele afsnittet om "oplysningspligten" i den såkaldte 1.gangssamtale (samtale 1, bilag 1) til en enkelt sætning: "Hvis du får andre penge end ydelserne herfra, skal du komme og fortælle os det". ATK vil således forstå budskabet meget bedre end, hvis man tolker de tunge begreber til ham om kursusgodtgørelse, overskydende skat, sygedagpenge, osv.

Men denne formel er af forskellige grunde heller ikke problemfri. DSR-ATK samtaler er et led i en integrationsproces, og tolkning er også ment til at udvide en samtaleparts udsagn til den anden parts viden, verdensbillede og forståelse. Især ATK har krav på, eller i det mindste ret til, at få sit ordforråd udvidet. Man tolker ikke kun disse udtryk og ytringer en gang, hvorefter de er ude af verden. DSRs udtryk har en betydning for ATKs liv i landet. ATK kommer til at møde disse udtryk igen og igen. Således er det nødvendigt, at de faglige, kulturspecifikke og andre udtryk efterhånden præsenteres for ATK. Tolkning kan ikke bruges undertrykkende, men frigørende, og det er vejen til kommunikation.

Formlen er også problematisk at bruge, hvis der ikke findes et samarbejde mellem tolken og samtaleparterne under de vilkår, hvor DSR fx ikke vil forstå, hvorfor tolken ikke siger så meget til ATK, som hun siger, og omvendt. Samtaleparterne vil tro, at tolken ikke tolker rigtigt. Desuden bringer den lingvistiske formel tolken i en problemsituation med over- eller undertolkning (se afsnit 4.3.3.1 & 5.2.2.5).

4. 2. 3: Oversættelsessituationen

V. H. Pedersen (1988: 15/16) understreger imidlertid vigtigheden af oversættelsessituationen, som betydning er afhængig af: "*That we cannot expect any TL-utterance to be semantically identical with its SL-original, any more than we expect the two utterances to be formally identical, follows logically from the dependence of meaning on situation, and the impossibility of repeating a situation, or having precisely the same background features present in the mind of sender and receptor.*"

For at kunne vurdere om en bestemt oversættelse virkelig kan betragtes som ækvivalent af den originale tekst, foreslår Pedersen en analyse af typen af *speech situation*, som oversættelsen foregår i, dvs. de pågældende sprog, emnet eller genren, typen af målsprogets publikum samt forfatterens og tolkens kommunikative hensigter, og selvfølgelig den overordnede kontekst.

Af Pedersens forslag fremgår, at der er fire elementer ved et udsagn eller en betydning, som er afgørende for, hvorvidt et oversat eller tolket udsagn kan være ækvivalent til originalen. Lad os se, hvordan disse elementer gælder i en tolkesituation sammenlignet med oversættelse:

1. at en situation, hvori et udsagn er blevet formuleret, indeholder mange ikke-sproglige elementer (baggrund), som har været relevante for formuleringen: disse elementer fremgår ikke af den skriftlige tekst og kan derfor ikke genskabes. I en tolkesituation oplever samtaleparterne mere eller mindre samme situation, og tolkningen foregår, mens situationen gælder. Det er faktisk en væsentlig forskel mellem tolkning og oversættelse med hensyn til ækvivalens.

2. typen af afsender og modtager: I oversættelse kan der opstå forskellige situationer i forhold til oversætterens kendskab til afsender og modtager. Hvis man oversætter et brev fra kommunen til en ATK, ved oversætteren hvem

afsender og modtager er. Hvis man oversætter en artikel eller en roman, kan man have en form for kendskab til forfatteren, men man kan aldrig afgrænse målgruppen. Den bedste løsning vil derfor være at være loyal over for tekstens ordlyd og forholde sig til resten på et makroplan (se afsnit 4.1.1). I en tolkesituation er både afsender og modtager stort set og i videst omfang kendte. Tolken kan derfor ikke undgå at udvælge, finde eller opfinde den betydning af udsagnet, som er afhængig af situationen.

3. forfatterens og tolkens kommunikative hensigter: Et udsagn indeholder informationer, som aldrig kan overføres til en modtager i et fyldestgørende omfang. Det handler om, hvad forfatteren af teksten menes at lægge i teksten af informationer og betydninger; hvad tolken menes at have modtaget eller fået af disse informationer og betydninger; hvad tolken overfører af disse til modtageren (recipient design); og hvad den sidstnævnte virkelig forstår af de informationer og betydninger. Jeg forklarer dette ved et eksempel.

Når DSR (i samtale 1, replik 41, bilag 1) nævner DF Sprogcenter i x-gade og AOF i y-gade, har DSR en bestemt mængde af informationer om disse to institutioner, og det er hendes hensigt at overføre disse informationer (eller den relevante del heraf) ved dette udsagn eller betydning til ATK. Tolken forstår udsagnet og ved, hvad det betyder, men af DSRs informationsmængde og hensigt får han kun en bestemt mængde (den, som DSR tilknytter til situationen og som tolken forstår). Det er tolkens kopi af DSRs originale udsagn. Tolken kan kun forsøge at overføre den del af informationen til ATK. ATK får tolket udsagnet 'DF Sprogcenter i x-gade og AOF i y-gade', men hun får en tredje mængde informationer om det, afhængigt af hendes forudsætninger; ATK vil i virkeligheden danne sig en tredje type informationer om DF og AOF, som er forbundet med den uvidenheds- eller måske angsttilstand, hun befinder sig i. DF og AOF er navne på skoler. I det pågældende eksempel er ATK fx en person, der ikke har gået i skole i sit eget land. DF og AOF kan sandsynligvis signalere fængsel eller tortur- rum for hende.

Det vil sige, at selv om tolken leverer en utvetydig tolkning, er det ikke sikkert, at han overfører samme mængde eller type informationer fra DSR til ATK.

4. den overordnede kontekst: I en oversættelsessituation er den overordnede kontekst af et udsagn selve teksten. Et ords kontekst er sætningen og sætningens

kontekst af den næststørste enhed, osv., indtil man kan sige, at det er artiklens eller bogens emne, som er konteksten. Oversætteren har konteksten samme sted med det enkelte udsagn. I tolkning kan den overordnede kontekst være samtalen, men den kan også udvides til på den ene side at være en bestemt lov og på den anden side en subkulturs opfattelser og holdninger.

Se på følgende eksempel (jf. samtale 20, replik 4, bilag 1):

ATK siger til DSR:

والله تستقرغ وضعفانة. وزنها نازل إلى ثلاثين كيلو. أريد أسأل وين وصلتوا بموضوع البيت لأن هي تعبانة من صعدة ونزلة الدرج.

"wellaah. Hun kaster op og har tabt sig. Hun er helt nede på 30 kilo. Jeg vil spørge om, hvor langt I er kommet med at finde bolig til os? Hun er træt af at gå op og ned ad trapper."

Den overordnede kontekst her er ikke samtalens emne (skole og vuggestueplads), som DSR har defineret som dagsorden. Man kan i samtalen tydeligt se, at der er forskellige emner, som ikke kan være den overordnede kontekst for mange usammenhængende udsagn fra ATKs side. Konteksten er integrationsvanskeligheder med baggrund i ATKs subkultur. ATK anser det for givet, at når han på konens vegne siger, at hun har tabt sig og ikke kan gå op og ned af trapper, så medfører dette to ting: konen fritages fra at gå i skole, og DSR skal koncentrere sig om deres boligproblem, ikke konens skolegang.

4. 3: Tolkningens overordnede problemer

I det forrige afsnit argumenterede jeg, at ækvivalens er et centralt spørgsmål såvel i tolkning som i oversættelse. Tolkens dilemma på det overordnede plan har, som forklaret ovenfor, i almindelighed udspring i, at han står mellem to sprog og to kulturer eller rettere sagt subkulturer. Han skal formulere en nuanceret kopi af en betydning (ytret af den ene part) og videregive denne betydning til den anden part. Men jeg har også vist, at synspunkter om ækvivalens fra oversættelsesvinklen kan volde problemer i tolknings-sammenhængen. Sprog er jo ikke et indeks over fastlagte (statiske) betydninger, som nødvendigvis svarer til betydninger i et parallelt indeks. Tolken skal også forholde sig til to forskellige sæt regler eller adfærd. Tolken lever konstant i det dilemma, at det ikke altid er hans kompetence, der bestemmer, hvordan han kan klare denne opgave. Det er heller ikke kun hvad sprogene muliggør, men også hvad samtaleparternes forudsætninger tillader. Hvordan kan tolken så levere

den ønskede kopi af en betydning på det andet sprog? For at uddybe denne problemstilling tager jeg udgangspunkt i tre sprogsyn: sprog som brug og viden om brug af betydninger (Wittgenstein); sprog som betydningskategorier (Favrholdt); og sprog som relevansstruktur (Berger).

4.3.1.: Wittgensteins sprogbrug

Wittgensteins tanker om betydningens relation til sprogbrug (se: Adolphsen & Nørreklit, 1999, og Husted, 2000) giver ækvivalensbegrebet og kommunikation et særligt perspektiv. Ifølge Wittgenstein hænger betydning sammen med sprogbrugen og brugernes viden om brugen af ordene. Kommunikation forudsætter således, at parterne:

1. kender ordets betydning,
2. har lært at bruge det i den (pågældende) sammenhæng,
3. har derfor viden om, hvordan man bruger ordet,
4. forstår ordet,
5. kan dermed kommunikere.

Denne sammenhæng kan overføres til en tolkesituation. Det, der sker i denne situation er følgende (eksempel: replik 23, samtale 1 - bilag 1):

1. DSR nævner fx ordene kursusgodtgørelse, dagpenge, sygedagpenge..
2. tolken kender ordenes betydninger, fordi..
3. han har lært at bruge dem på dansk og han har..
4. viden om, hvordan man bruger dem..
5. tolken forstår de sammensatte ord, og han forstår, hvorfor ATK skal oplyse kommunen om dem. Der er således en vellykket kommunikation mellem DSR og tolken.

Nu skal tolken tolke:

1. han tolker 'kursusgodtgørelse' til arabisk,
2. ATK kender de fire arabiske ord (تعويض اشتراك في دورة), som svarer til det sammensatte danske ord, men kender ikke deres helhedsbetydning, fordi..
3. han ikke har lært at bruge dem på denne måde, altså,
4. han har ikke viden om indholdet af ordene (begrebet), og
5. forstår derfor ikke 'kursusgodtgørelse', og
6. tolkningen mislykkes.

Man kan umiddelbart sige, at tolkens ansvar ophører her, hvor han har tolket udsagnet eller begrebet. Hvis ATK ikke forstår, men alligevel er interesseret i at forstå, kan han anmode om en nærmere forklaring. Tolken kan fortsætte med at tolke ATKs anmodning, DSR kan besvare det med at forklare, og tolken kan tolke besvarelsen, osv. Men hvad hvis ATK fx på grund af generthed, angst eller forlegenhed ikke anmoder om en forklaring, selv om han ikke har forstået, og tolken ved, at ATK ikke har forstået? Er tolkens ansvar da virkelig ophørt? Det, der forventes af tolkning, er at skabe kommunikation mellem to parter, der mangler et fælles sprog. Kommunikation skabes ikke ved at tolke således, at tolken forstår, hvad han tolker, men ved at tolke således, at ATK og DSR forstår, hvad han tolker.

4. 3. 2: Betydningskategorier

David Favrholt (1999: 131-145) fremsætter en tanke om fundamental-sproget, som går ud på, at en del betydninger (han kalder dem domme bestående af begreber) kan udtrykkes på alle verdens sprog. Den del omfatter den entydige, deskriptive sprogbrug. Således kan en og samme dom udtrykkes i sætninger på mange forskellige sprog. Lignende tanker er også blevet fremsat af Anna Wierzbicka (1972). Favrholt hævder yderligere, at hvert sprog har nogle idiomatiske træk, eller flertydige deskriptive sprogbrug, som også forudsætter fundamentalsproget. Jeg bygger videre på denne tanke, men med udgangspunkt i det empiriske materiale (observationen og samtalesamlingen) kan jeg desuden dele de idiomatiske træk op i to kategorier, kulturbestemte og kulturspecifikke. Der er således følgende tre betydningskategorier i samtalerne:

4. 3. 2. 1: Fundamentale

Betydninger (ord, ytringer eller begreber) bruges i begge sprog på samme måde. De er de betydninger, som folk på trods af, at de taler forskellige sprog, har samme viden om. De volder ikke problemer ved tolkning.

I (samtale 1, bilag 1) kan man på ord-niveau finde mange fundamentale betydninger, som uden problemer kan tolkes til arabisk: penge, timer, lov, rettigheder, forpligtelser, m.fl. Men helt sammenhængende udsagn, som indeholder fundamentale betydninger kan man også finde eksempler på (fx den sidste sætning af replik 19; replik 21, 25, 35, 37 og 39).

4. 3. 2. 2: Kulturbestemte

Disse er betydninger (ord, ytringer eller begreber), som bruges i begge sprog, men ikke på samme måde. Det er de betydninger, som folk bruger, men ikke har samme viden om. Det er netop her, hvor man i en livsform eller kultur tillægger en fundamental betydning en anden betydning, som ikke kendes i andre kulturer. Her afhænger tolkning af, hvorvidt tolken kender de kulturbestemte betydninger af de fundamentale betydninger i begge sprog, og hvorvidt han er i stand til at overføre sin viden til samtaleparterne.

Eksempler på kulturbestemte betydninger i samtale 1:

Replik 9: aktivering

Replik 19: kommune

Replik 27: socialt bedrageri

1)Aktivering (på arabisk تنشيط) bruges i mange sammenhænge (at aktivere en krop, et marked, børsen, en politisk bevægelse), men ikke at aktivere en bistandsmodtager, fordi der ikke findes bistandsmodtagere i arabiske lande).¹⁵

2) kommune (på arabisk بلدية) refererer til en offentlig institution, hvis primære opgave er at samle borgernes affald og transportere det til lossepladser, og at ordne byens kloaksystem.

3) socialt bedrageri (på arabisk أحتيال اجتماعي) antyder en defekt i fx familiens adfærd i sociale (fx ægteskabelige) sammenhænge.

4. 3. 2. 3: Kultur- og miljøspecifikke

Der er en tredje kategori af betydninger, som står for sig selv, de er altså ikke tillagt en fundamental betydning. Det kan være kultur- eller miljøspecifikke ord eller sammensætning af ord, som den ene part bruger og den anden slet ingen viden har om. Kulturspecifikke betydninger kan være navne på forskellige systemer, eller institutioner. Ligesom de kan være navne på madretter, tøj, m.m. Miljøspecifikke betydninger kan være navne på dyr eller forskellige slags naturfænomener, som ikke findes i det andet sprogs miljø. I kulturspecifikke betydninger kan der også indgå fundamentale elementer, sammensat på en måde, som er specifik for en bestemt kultur, og hvor et sammensat ord, består af forskellige ord som hver for sig har en fundamental betydning, men sammensat har en kulturspecifik betydning. Her ligger tolkningens alvorligste udfordring.

¹⁵⁾ Jeg har flere gange oplevet, at arabiske tolke blander aktivering sammen med beskæftigelse.

Eksempler på kulturspecifikke betydninger i samtale 1:

Replik 7: handlingsplan, "oplysningspligt"-skema (på arabisk hhv. خطة عمل og بيان الإلزام بتقديم المعلومات). Den første ytring kan i en arabisk sammenhæng anvendes i et overordnet plan fx et ministeriums handlingsplan. Det andet antyder en sikkerhedsmæssig politisk foranstaltning.

Replik 11: integrationshuset (på arabisk بيت الدمج) lyder mærkeligt og antyder bearbejdning af mennesker.

Replik 17: introduktionsydelse (på arabisk fx راتب أولي) Introduktion og ydelser har mange fundamentale betydninger, men det sammensatte udtryk er forvirrende: hvis man skal sige det på arabisk skal man vide 'introduktion til hvad?' Handler det om ydelser i en bestemt fase af en proces eller er det startydelse? Ændres de senere eller kommer de samme ydelser bare til at hedde noget andet? Dette fænomen findes kun i det danske integrationssystem, og ikke i det arabiske sprog.

Replik 23: dagpenge, sygedagpenge, kursusgodtgørelse, vidneforklaringsgodtgørelse, overskydende skat, tilbagebetalte penge på varme eller el. (se forklaring i det følgende).

Replik 41: DFs sprogcenter, AOF og Studieskolen (se forklaring i det følgende).

Replik 49: telefontid (se forklaring i det følgende).

Andre eksempler fra observationen, som ikke fremgår af samtalesamlingen: 'Folkeskole', 'daghøjskole', 'kostskole', 'efterskole', 'produktionsskole', 'krisecenter'.

Både de fundamentale, kulturbestemte og kultur- eller miljøspecifikke betydninger kan også have en individuel dimension, når en person fra en bestemt kultur ikke ved noget om bestemte betydninger i sin egen kultur. Ordet 'kursus' er fx en fundamental betydning, som findes på arabisk, men det udelukkes ikke, at en ATK ikke ved, hvad kursus er for noget.

Spørgsmålet om ækvivalens hænger således nøje sammen med betydningskategorierne. Når det drejer sig om fundamentale betydninger, vil der ikke være tale om et problem. Her handler det om at finde ud af, hvad et ords betydning hedder på det andet sprog, og dette afhænger totalt af tolkens sproglige kundskaber og ordforråd. Vanskeligheder opstår, når det drejer sig om

kulturbestemte betydninger; og vanskelighederne tager karakter af et problem, når det drejer sig om kulturspecifikke betydninger.

4. 3. 3: Sprog og relevansstruktur

Inden for fænomenologi (Berger 1982: 24-91, 1996: 33-188) opfattes sprog både som basis og redskab for et kollektivt videnslager, hvor der i det enkelte samfund dannes en standardviden om virkeligheden, som individerne i det pågældende samfund deler med hinanden. I Bergers ord (1996: 37) hedder det "*Hverdagens virkelighed oplever jeg desuden som en intersubjektiv verden, en verden jeg deler med andre. Denne intersubjektivitet danner et skarpt skel mellem hverdagen og de andre virkeligheder, som jeg er mig bevidst*". Individets viden om hverdagen eller den pågældende virkelighed bliver dannet inden for en relevansstruktur. Sprog som redskab spiller den rolle at eksternalisere eller objektivisere det videnslager, som samfundet har dannet. At forstå den viden om virkeligheden, sker ved at internalisere betydninger formidlet på det pågældende sprog. Et vigtigt begreb her er 'lukkede betydningsområder', som bl.a. går ud på, at en betydning er forbundet med en relevansstruktur, som ikke kan forstås af individer med en anden relevansstruktur. Med andre ord kan individer fra et bestemt samfund ikke umiddelbart forstå betydninger, som er opstået i et andet.

Replik 21: "*Hvis I nu får penge andetsteds fra, det være sig arbejdsindtægt, dagpenge, sygedagpenge, kursusgodtgørelse, vidneforklaringsgodtgørelse, overskydende skat, alt alt alt, skal I komme og fortælle os*"

Udsagnet indeholder mange lukkede betydningsområder, ikke kun for den aktuelle kvindelige ATK i samtalen, som lige er kommet fra Sydirak, men også for en ATK, der har været i Danmark i nogen tid uden at være tilknyttet arbejdsmarkedet. At forstå begrebet 'sygedagpenge' forudsætter, at ATK ved, hvad dagpenge er for noget. Hun har brug for en forklaring af, at man i Danmark kan få en understøttelse fra en A-kasse, hvis man bliver arbejdsløs. Det kræver dog, at man, inden man bliver arbejdsløs, har været medlem af den A-kasse og betalt kontingent i mindst 13 måneder. Derefter kommer det mest relevante, at hvis man, mens man er på dagpenge, bliver syg, så får man ikke dagpenge, men sygedagpenge, som vedkommendes A-kasse får refunderet fra den kommune, hvor den syge bor. Uden denne orientering, som igen er fuldstændig irrelevant for en ATK på bistandshjælp, kan vedkommende ikke forstå, hvad sygedagpenge betyder.

Det samme gælder det næste begreb 'kursusgodtgørelse'. Det kræver også, at ATK får en forklaring af dagpengesystemet, og få tilføjet, at når man er på dagpenge og vedkommendes A-kasse sender ham på kursus, kan han alligevel få dagpenge mens han går på kursus. Den hedder bare ikke dagpenge, men kursusgodtgørelse.

Og hvad er vidneforklaringsgodtgørelse? På arabisk kan det hedde 'تعويض عن الحضور للإدلاء بشهادة' men hvad betyder det egentlig? Det er et beløb på 80 eller 90 kr., som man får, hvis man bliver indkaldt til retten for at give en vidneforklaring i en sag. Det er en erstatning for arbejdstjeneste, fordi man i det tidsrum man er i retten går glip af en arbejdsindtægt. Hvor skulle ATK vide det fra, når hun/han i sit hjemland ikke kender noget lignende? Og hvad er overskydende skat?

Ordet 'skat' er en fundamental betydning. Der findes på arabisk et ord for 'skat' (ضريبة), og der eksisterer også skattesystemer i de arabiske lande, men det er ikke sikkert, at skattesystemerne fungerer på samme måde som det danske. En ting er sikker i denne forbindelse: en kvinde fra Sydirak eller fra en flygtningelejr et andet sted, som aldrig har været tilknyttet arbejdsmarkedet, ved intet om skattesystemerne. Det er uden for hendes relevansstruktur. Derfor har hun og mange andre ATK ikke forudsætningen for at kunne forstå begreber såsom 'skattefradrag', 'overskydende skat', når de blot bliver tolket for dem, selv om man på arabisk også har ord for 'overskydende skat' (فائض الضريبة) og ord for 'skattefradrag' (الإعفاء الضريبي). Man kan sagtens lave en ækvivalent for begrebet 'overskydende skat', men for at kunne forstå dette, skal man have den samfundsmæssige forudsætning. ATK har i denne situation ingen chance for at forstå det, hvis ikke hun får forklaret, hvorfor man får overskydende skat, og hvis man ikke forklarer hende, hvordan indtægter bliver beskattet i Danmark. Det samme gælder for alle andre svære begreber; de findes eller kan laves på arabisk, men de kan ikke nødvendigvis forstås af ATK.

Man kan nemt se, hvor meningsløs det er at sige til en ATK, som sandsynligvis aldrig kan komme på arbejdsmarkedet i Danmark, eller kan det efter en lang periode, at hun/han skal komme og fortælle kommunen, hvis hun får sygedagpenge eller kursusgodtgørelse. For tolken er det ikke den meningsløse hensigt, der er problematisk, men det at formidle noget, som er uden for ATKs

relevansstruktur. Det skal han også under de forhold, som blev beskrevet i de forrige kapitler.

Under disse forhold er det mest væsentlige dilemma, som tolken havner i, hvorvidt han skal tilføje eller udelade en betydning for derved at gøre et udsagn forståeligt.

4. 3. 3. 1: Den tilføjede/tabte betydning

Der er både i oversættelse og tolkning altid noget, der går tabt eller/og noget, der bliver tilføjet (Pedersen 1987: 51; Kopczynski 1980: 44). Dette betragtes af nogle som en absolut sandhed, som ligger i oversættelsens eller tolkningens natur. Nida (1969: 163) siger, at "Det er en tendens ved de gode oversættelser, at de er lidt længere end de originale tekster". Med henvisning til Chernov mener Sorvali (1996: 42), at "*An original text which has been created within one culture cannot be transferred to another, e.g. to another language, without losing at least some of its meaning. Thus when a text is to be transferred to another cultural area, the translator should make sure that it is adjusted in such a way as to be understandable in the context of that new culture.*"

Fænomenet med tilføjet eller tabt betydning kan ske af to grunde: Enten fordi formuleringen af et udsagn på det andet sprog fører til en justering af betydningen til det pågældende sprog; dette er en ren lingvistisk problemstilling (indebærer en slags tvangstilføjelse- eller tab). Denne type diskuteres i afsnit (5.2.2.5). Det kan også ske ved at tolken har vurderinger, der gør, at han tilføjer eller dropper elementer til/fra den oprindelige ytring. Cecilia Wadensjö (1992: 70-72) konstaterer imidlertid flere former af upræcise gengivelser i tolkning og relaterer fænomenet til tolkens anden funktion som 'koordinator' af parternes udsagn. Ved koordinatorfunktionen forstås, at tolken kan vurdere, at en betydning, som for den ytrende part lyder klar, vil lyde uklar eller mangelfuld for modparten, fordi modparten ikke har den nødvendige viden til at forstå den pågældende ytring (jf. Peter Bergers relevansstruktur, afsnit 4.3.3). Tolken skal derfor redesigne denne betydning for at gøre den tilgængelig for modparten (recipient design). I så fald vil tolken ændre, tilføje eller droppe et eller flere elementer til/fra den ytrende parts udsagn. Det er selvfølgelig den sidstnævnte type tilføjet/tabt betydning, som er relevant i denne sammenhæng. Tilføjede/tabte betydninger fører til over- eller undertolkning (se afsnit 5.2.2.5).

4. 4: Sammenfatning

Tolkning og oversættelse er resultatet af det menneskelige behov for kommunikation og kontakt. Her gælder det, at ordene 'tolkning' og 'oversættelse' kan bruges synonymt. Både i tolkning og oversættelse skal man ved hjælp af sin viden om sprogene og kulturerne gøre sig betydningsmæssige sproglige, sociale og kulturelle overvejelser, inden man gengiver indholdet. Der er dog en vigtig forskel: at gøre betydningsmæssige overvejelser er i oversættelse en faglig/sproglig endelig beslutning. I tolkning er den derimod en social og interaktionistisk proces.

Der er mange synspunkter om ækvivalens i oversættelse. Nogle af disse synspunkter kan bruges i tolkning, men overordnet set kommer de til kort af to grunde: en tolk på socialkontoret fungerer under magtprægede organisatoriske forhold, der begrænser tolkens frihedsmargin; samtidig skal han forholde sig socialinteraktionistisk til mening og betydning. Der er derfor behov for at se på ækvivalens fra andre vinkler.

I dette kapitel har jeg derfor også arbejdet med ækvivalens og tolkens dilemma fra forskellige sociale vinkler: at kommunikation handler om brug og viden om brug af betydninger; at sprog består af betydningskategorier; og at kommunikation handler om relevansstrukturer. Disse tre vinkler er relevante i tolkningen mellem DSR og ATK, men særlig interessant er den sidstnævnte, relevansstruktur. Det handler om, at parterne hver især kommer fra forskellige samfund, hvilket betyder, at mange af de betydninger, begreber og udsagn, som de udtrykker, beskriver en virkelighed, som er ukendt for modparten. Sprog er således redskab for et kollektivt videnslager, hvor der i det enkelte samfund dannes en standardviden om virkeligheden, som individerne i det pågældende samfund deler med hinanden. Når DSR og ATK ikke deler samme videnslager er der i deres udsagn mange 'lukkede betydningsområder', og de kan derfor ikke umiddelbart forstå hinanden. I sit forsøg på at gøre disse betydninger klare for parterne opstår der i tolkens virksomhed fænomenet over- og undertolkning eller tilføjede/tabte betydninger.

Kapitel V

Samtalens sproglige dimension

Hvem siger, at man skal tolke for ATK hos myndighederne på samme måde, man tolker mellem to præsidenter: replik for replik, med tolken i skyggen af parterne?

I kapitel 3 beskrev jeg de organisatoriske forhold omkring tolkens arbejde. Det fremgik af beskrivelsen, at tolken allerede inden en samtale begynder, befinder sig i et dilemma bestående af især et bureaukratisk administrativ miljø med fastlagte magtforhold og en konfliktfyldt social kontekst, som alle er elementer der har konsekvenser for tolkens rolle, neutralitet og etik. I kapitel 4 gav jeg en indføring i ligheder og forskelle mellem tolkning og oversættelse i forhold til begrebet 'ækvivalens'. De næste to kapitler, 5 og 6, er de empirisk analytiske kapitler om tolkens dilemma ved den konkrete tolkesituation; i dette kapitel tager jeg de konkrete sproglige problemer op, og i næste kapitel tolkens rolle, neutralitet og etik.

I dette kapitel anvender jeg primært eksempler fra samtalesamlingen (bilag 1) samt fra hele observationen (se afsnit 1.2, punkt 1.2.1: oversigt over data). Som nævnt i det sidstnævnte afsnit har jeg i perioden 2000-2002 medvirket i ca. 2000 DSR-ATK samtaler og observeret flere samtaler. Observationen har bl.a. resulteret i nedskrivning af mange samtaler eller dele af samtaler, men der er også en stor mængde iagttagelser og informationer, som ikke fremgår af samtalesamlingen¹⁶.

De konkrete sproglige problemer ved en DSR-ATK-samtale er mangfoldige, og observationen viser, at de tydeligt falder i 3 kategorier: 1) overordnede tolkningsproblemer, som er generelle, typiske og kan forekomme ved tolkningen mellem hvilke som helst to sprog; 2) DSR/ATK-specifikke problemer, som er de

¹⁶) Det skal her fremhæves, at ikke alle de nedskrevne samtaler er vedlagt i bilag 1, men de står til udvalgets rådighed, såfremt udvalget ønsker det. Desuden har jeg i observationen registreret fænomener uden nødvendigvis at have nedskrevet de samtaler, disse fænomener forekom i.

centrale i afhandlingens sammenhæng, idet de udgør de konkrete tilfælde, som manifesterer betydningen af den første kategori; 3) og endelig sociolekt problemer, som er forbundet med det arabiske sprogs beskaffenhed og historiske dilemma, især hvad angår klassisk arabisk og dagligdagssproget.

5. 1: Overordnede problemer

De overordnede sproglige problemer i tolkningen for DSR og ATK opstår i forbindelse med ækvivalensbegrebet, som blev diskuteret i kapitel 4. Der er mange problemer på dette område mellem dansk og arabisk, som også kan findes mellem andre sprog. Det er her ikke meningen at se på de sproglige problemer, og hvordan man finder ækvivalenter for ord og udtryk. Meningen er at se på følgerne af ækvivalensproblemerne for tolkens rolle. Tolken står i centrum af en sproglig aktivitet, og mens DSR og ATK hver især anvender sit eget sprog, uden nødvendigvis at være klar over hverken problemer i sin eller modpartens sproglige adfærd, beskæftiger tolken sig netop med disse problemer ved begge parter sproglige adfærd. Samtaleparternes primære problem drejer sig om, at de mangler den intersubjektivitet (jf. afsnit 4.3.3), der skal til for at en kommunikation kan lykkes. Tolkens rolle går ud på at bearbejde samtaleparternes sproglige input på en måde, der gør det muligt at opnå intersubjektivitet både indholdsmæssigt og videnskabsmæssigt. Denne bearbejdning handler i DSR-ATK-sammenhængen ikke om at finde absolutte ækvivalenter, men om at finde ækvivalenter til dette formål. Det er netop her, hvor den sociolingvistiske formel (se afsnit 4.2.2) viser sig at være relevant: Hvad er det tolken tolker, for hvem, hvorfor, osv.?

Under observationen har jeg registreret, at der i samtalerne hyppigt forekommer situationer, hvor udveksling af replikker mellem DSR og ATK fører til, at sammenhængen efterhånden bliver svagere, eller endda forsvinder helt. Det forekommer fx, når DSR, som højest sandsynligt ikke har en klar idé om betydningen af relevansstruktur i kommunikationen, kaster alle mulige kulturbestemte og kulturspecifikke betydninger samt faglige begreber op i luften og forventer at tolken skaber en glidende kommunikation. Det forekommer også, når ATK udtrykker 3-4 sætninger, som hverken sprogligt eller logisk hænger sammen, og forventer at de vil resultere i, at han opnår sin dagsorden. Tolken bringes her i et dilemma; én ting er, at tolken står i en ansvarsposition i forhold til sin rolle i kommunikationen, en anden ting er, at en ansvarlig bearbejdning af det sproglige input har følger. Samtaleparterne har som tidligere

nævnt forskellige relevansstrukturer, og hver især har de sandsynligvis ikke et klart billede af omfanget af denne forskellighed, hvorfor de oftest ignorerer denne forskellighed. De forventer, at tolken via et slavisk ækvivalensmaskineri kan skabe kommunikation. Alt dette mens tolken selv opfattes som en maskine, og hans rolle, neutralitet og etiske grænser blandes helt sammen med 'maskine' billedet (uddybes i kapitel 6).

I det næste afsnit sigter jeg på at konkretisere disse intersubjektivitets problemer (både ved DSRs og ATKs udsagn), og beskrive deres følger for tolkens rolle.

5. 2: DSR/ATK-specifikke problemer

Hvad DSR og ATK siger til hinanden og hvordan de siger det, er som sagt den centrale del af tolkens sproglige dilemma. Enhver parts udsagn indeholder bestemte emner og mønstre af betydninger, som har udspring i vedkommendes relevansstruktur, og byder på bestemte problemer, når man skal gøre dem tilgængelige for den anden. Jeg ser først på DSRs udsagn.

5. 2. 1: DSR-specifikke problemer

DSR anvender en del udtryk og formuleringer, som er lukkede betydningsområder og ligger uden for ATKs relevansstruktur (jf. afsnit 4.3.3). For at forstå disse skal ATK først danne viden om det danske samfund, hvor disse betydninger er opstået, en viden som er identisk, eller tilsvarende den viden, som DSR besidder. Ellers skal tolken manipulere med disse betydninger, ved at redesigne dem (oftest ved at tilføje elementer) for at gøre dem tilgængelige for ATK. Desuden anvender DSR oftest faglige begreber, lovtekster, forkortelser, m.m., som skal tolkes til personer, der ikke har den nødvendige faglige baggrund for at forstå begreberne.

Til en beskrivelse af disse problemer anvender jeg primært samtale 1 (bilag 1), den såkaldte 1.gangssamtale. Denne indledende samtale¹⁷ er et eksempel, som vil kunne give et overblik i de problemer, der er forbundet med den danske parts position i samtalen. DSR er ikke en dialogfører, men en formidler og beslutningstager. Samtalen opsummerer de typiske problemer ved, at man taler ud fra en position i et fagområde til folk, der ikke har forudsætningen for at

¹⁷) Fra denne samtale fremgår der ikke, hvordan den arabiske tolkning af DSRs udsagn lyder, idet jeg gennem renskrivning af samtalerne har sørget for, at kommunikationen bliver klar på dansk (jf. note 2, kapitel 1).

forholde sig til fag- eller systemspecifikke termer. I samtalen bruger DSR termer, udtryk og begreber, som er faglige, administrative, kulturbestemte- eller -specifikke. Hun gør dette under en samtale med en ATK, som udover at mangle den faglige forudsætning, højst sandsynligt kommer fra et socialt lag i et bestemt samfund, som mangler de sproglige og klasseforholdsmæssige forudsætninger for at forstå ytringerne på sit eget sprog. Selv danskere fra det tilsvarende sociale lag i det danske samfund, altså folk, der i det mindste har de sproglige forudsætninger for at kunne forstå udsagnene i 'samtalen', vil måske ikke kunne forstå dem, fordi de ikke har de faglige eller uddannelsesmæssige forudsætninger for at kunne forstå dem. Der er fx danskere, der ikke ved, hvad "kursusgodtgørelse" og "handlingsplan" er for noget. Man kan argumentere for, at de på grund af, at begreberne er formuleret på dansk, alligevel kan have en fornemmelse af, hvad de kan betyde. Den mulighed har ATK ikke. Man kan forestille sig, at ATK får samme mulighed, når begreberne tolkes til arabisk; han bliver jo ligestillet med den dansker, der har en fornemmelse af, hvad de ting betyder, når de er formuleret på hans sprog. Imidlertid er dette ikke altid tilfældet. Selv om DSRs replikker bliver tolket til ATKs sprog, er muligheden for, at ATK ville kunne forstå dem betydeligt ringere, fordi de fleste af disse udtryk generelt ikke findes i ATKs relevansstruktur. Lad os tage nogle DSR-replikker fra samme samtale for at gøre pointen klar.

Replik 27: *Til allersidst skal jeg understrege, at vi altid gennem vores EDB-system har mulighed for at indhente oplysninger om jeres forhold ..."*

Hvilke informationer kan et edb-system egentlig fortælle om andre mennesker? Kan DSR vide alt om ATK eller kun det, der er relevant for ATKs økonomiske forhold? Politi er et udtryk, som ATK har en ubehagelig viden om. DSRs udsagn kan lyde skræmmende, især når hun kort tid efter og i samme sammenhæng tilføjer "*Og hvis vi vurderer, at undladelse af at oplyse skyldes ond tro, vil vi anmelde jer til politiet for socialt bedrageri.*" DSR kan tro, at ATK som 'alle' andre i Danmark, ved, at kommunen har adgang til bestemte data om sine borgere, ligesom læger har adgang til andre data, og politiet til endnu andre data. Hun tror måske ikke, at hun behøver at forklare dette og heller ikke, hvordan disse data kommer ind i edb-systemet. Det er i hvert fald ikke rigtigt. Jeg har personligt registreret mindst et tilfælde, hvor en ATK virkelig er blevet forskrækket af denne edb-historie (se afsnit 6.2.1.2). Det er således tolken, der fornemmer, at kommunikationen for ATKs vedkommende ikke længere er en samtale med en fredelig DSR i et fredeligt land, der hedder Danmark. Den ligner nu en konfrontation med det

irakiske sikkerhedspoliti, hvor en borger trues med alverdens katastrofer på grund af oplysninger, som man ikke ved hvor politiet har fra. Jeg diskuterer her ikke om det er tolkens pligt på DSRs vegne at give en forklaring af det mystiske edb-systems oplysninger, men vil i stedet understrege, at undgåelse af volapykdannelse eller angstfølelse, kræver at tolken tilføjer et eller flere elementer, så kommunikationen kan glide.

Replik 41: " ... Hvilken skole vil du helst på? Vi har nemlig tre skoler her. Der er DFs sprogcenter, AOF og Studieskolen. Studieskolen er selvfølgelig ikke noget for dig, fordi de underviser på et helt andet niveau end dit"

Hvad er DF Sprogcenter, hvad er AOF og hvad er studieskolen? Og hvordan er undervisningen på et helt andet niveau end ATKs? DSR har måske en forestilling om, at disse forkortelser og navne er internationale, som bør forstås på tværs af kulturer og sociale lag, blot man giver dem de tilsvarende ord på deres modersmål. Hun kan også tro, at ATK umiddelbart ved, at studieskolen er egnet for veluddannede fremmede, der kan lære dansk lynhurtigt. ATK ved derfor, hvordan hun niveaumæssigt ligger i forhold til disse, og vil derfor nikke bekræftende til, at hun ikke kan klare danskundervisningen på dette niveau. Der er her tale om et recipient design problem indbygget i situationen. DSR taler ikke således at ATK kan forstå, hvad hun siger, men således at tolken skal kunne forstå det. For at dette ikke bliver til volapyk, må tolken redesigne ytringerne således, at de kan sige ATK noget. En simpel måde at gøre det på, vil være at tilføje det, som DSR ikke har sagt, nemlig hvad DF og AOF står for, og hvorfor studieskolen skal fravælges.

Replik 49: " ... Husk, at jeg har telefontid mellem klokken ni og ti, og det er hverdag, og du er velkommen til at ringe, hvis der er noget.."

En ATK der hører om telefontid for første gang har brug for at vide, at DSR i tidsrummet 9-10 vil sidde ved sin telefon for at svare på henvendelser fra sine klienter, der har spørgsmål eller problemer, som kan besvares eller løses via telefonen, altså ATK behøver ikke altid at henvende sig på kontoret for at tale med DSR. DSR tror igen, at dette system er internationalt, og at ATK kender denne proces.

Her er der en situation, hvor man har en urealistisk forventning til tolkning. DSR vil formidle de oplysninger til ATK, som loven kræver formidlet. Hun skal have dokumenteret, at hun, ved medvirken af tolken, har fulgt den rigtige lovbestemte procedure og at papirerne i sagen er i orden. Når ATK fx skriver under på oplysningsskemaet i samtale 1, falder de juridiske forhold på plads, og ansvaret for misligholdelse af reglerne hviler fremover på ATKs skuldre. Tolkenes underskrift beviser, at ATK har fået oplysningerne på sit eget sprog.

DSR mangler viden om, hvor lidt viden ATK har om brugen af disse ytringer. Dette kommer klart til udtryk, når DSR (replik 43) i al uskyldighed begynder at tale om adresser og kort. DSR forventer, at når ATK har været i en dansk by i to dage, så kender hun x-gade, y-gade, DF og AOF, Studieskolen, eller at hun i værste fald kan finde ud af at bruge et kort over byen for at finde x-gade og y-gade (som var hun en europæisk turist i landet). Derfor er DSR også så venlig at kopiere kortet og lave en cirkel omkring de to adresser. Ikke nok med det, men hun forventer, at ATK vil forstå en vittighed om bistandssystemet: "man skal oplyse, hvornår man går på toilettet." (replik 19).

DSR spørger ikke engang ATK om, hvorvidt hun forstår, hvad hun siger. DSR går måske ud fra, at ATKs tavshed skyldes, at hun ikke kan dansk, eller at det, som DSR siger, er så klart og enkelt, at man ikke behøver at stille spørgsmål derom.

Det kræver ikke andet, end at man bladrer i noget erfaringsbaseret litteratur om samtale, som fx Mølback og Garner's *Samtaleteknik* (1987) for at kunne se, at denne samtale hverken er en professionel eller personlig samtale. Det er nemt at se, at DSRs formål med samtalen med ATK går ud på at formidle en mængde informationer til ATK. Om ATK er i stand til at forstå informationerne er åbenbart underordnet, idet DSR først spørger om ATKs skolebaggrund, når hun har leveret sine oplysninger på et fint, fagligt og elegant dansk (replik 33). DSR gør dette med god tro; hun tror, at ansvaret for forståelsen ligger hos tolknen. For tolken har dette betydet, at han måtte tolke for en ukendt ATK. Han ville være blevet klogere, hvis DSR havde stillet spørgsmålet om skolebaggrund i starten; tolken kunne således have vurderet ATKs sociale, uddannelsesmæssige position og hendes sproglige niveau, og dermed hendes mulighed for at forstå betydningen af DSRs udsagn. Det, der forværrer tolkenes problem er, at DSR ikke

stiller et eneste spørgsmål, som ATK skal besvare; hun kører en envejskommunikation. ATK åbner ikke munden

Men i de situationer, hvor der er tale om gensidig kommunikation, er en vigtig følge af DSRs udsagn, at tilgængeliggørelsen af betydningerne for ATK næsten altid fører til tilføjelse af elementer til DSRs udsagn, som ikke fremgår af udsagnenes ordlyd (overtolkning). Overtolkning i DSR-ATK sammenhængen er i virkeligheden en konstruktiv bearbejdning af mangelfulde informationer. Tolken redesigner DSRs udsagn med tilføjelse af elementer, som menes at gøre betydningen tilgængelig for ATK. Det har vist sig gennem observationen, at flere relevante informationer end de oprindeligt givne, normalt fører til en mere sammenhængende kommunikation.

5. 2. 2: ATK-specifikke problemer

Til forskel fra DSRs budskaber, kan ATKs udsagn ofte mangle den kommunikative klarhed og sammenhæng, og rumme tilsigtede betydninger, som ikke fremgår af udsagnenes ordlyd. De karakteriseres som helhed ved at være problematiske. De indeholder ligeledes lukkede betydningsområder, som sjældent drejer sig om faglige udtryk, men som er kulturbestemte og kulturspecifikke betydninger, samt sociolekter og idiolekter. De byder oftest på problemer, der kan blokere kommunikationen på det almene sprogs niveau. ATKs sproglige adfærd får også en særlig betydning, fordi den opstår i et modsætningsforhold til, og reaktion på, DSRs forskellige sproglige adfærd.

5. 2. 2. 1: Formulering og sammenhæng

I afsnit 1.2.2.3 anførtes kategorier i både ATKs og DSRs sproglige adfærd, som viste, at ATK fx anvender et følelsesladet sprog og religiøse vendinger, at han har en tendens til at frasige sig ansvar og til at tale vidtløftigt, sværge, overdrive, fornærme, gentage, m.m., og at DSR derimod taler et tørt sprog, ikke bruger religiøse vendinger, udtrykker sig kort og klart, fornærmer, formulerer sig meget abstrakt og fører saglige og sammenhængende argumenter (se bilag 2, spørgeskemaundersøgelse). ATKs problematiske udsagn forekommer i sammenhæng med disse kategorier og modsætninger. I det følgende tager jeg eksempler om disse kategorier fra samtalesamlingen og observationen.

1) Spontanitet, følelser og argumenter

ATKs udsagn er oftest uforudsigelige og spontane. De kan være udtryk for selvforsvar, på grund af manglende saglige argumenter, trang til at opveje DSRs kolde, stive og velformulerede replikker, og de kan forekomme i forbindelse med følelsesudbrud, eller som reaktion på uforståelige situationer. ATK (jf. samtale 4, bilag 1) argumenterer for, at hendes mand med uret er blevet trukket i sine ydelser. Se på følgende uddrag af samtalen:

- DSR (Replik 01) Du har været her i går og snakket med min kollega om sagen ...
- ATK (Replik 02): Jeg sværger ved koranen, at manden (min mand) er syg...
- DSR (Replik 03) Du må ikke afbryde mig... Min kollega har forklaret dig...
- ATK (Replik 04) (Afbryder) (Jeg sværger ved Allah og på mine børns liv, at min mand er syg. Han har astma. Han kan ikke rejse sig. Han er blevet opereret tre gange).
- Tolk Giv mig en chance for at tolke...
- ATK (Replik 05) ... afbryder igen (Fordi de ikke forstår. Jeg siger til dem ved den store Allah, manden er syg, han har ligget hjemme i en måned).
- DSR (Replik 06) Hvad siger hun?
- Tolk Tolker ATKs sidste to replikker.
- DSR (Replik 07) Vi har givet din mand tilladelse til at rejse ud og besøge sin syge far. Vi har sagt tydeligt til ham, at når de tre uger er gået skal han komme herop med sit pas og billet så vi kan se, hvornår han er udrejst og hvornår han er indrejst igen.
- Tolk Begynder at tolke...
- ATK (Replik 08) Afbryder... (Han er syg. Jeg sværger ved den almægtige Gud, at han er syg).
- Tolk Lad mig tolke...
- DSR (Replik 09) Og hvis han ikke kommer, bliver jeres hjælp stoppet, indtil han dukker op igen.
- Tolk Prøver at tolke...
- ATK (Replik 10) Afbryder (Han kan ikke, 'mor'¹⁸. En ældre mand. Har hjertesygdom. Og nu kan han, på grund af, at han er ked af det, blive ramt af hjertestop og falde om).

Det bemærkes her, at mens DSR forklarer, hvordan sagen hænger sammen i forhold til loven, forsøger ATK at ramme hende på følelserne ved at bruge mandens sygdom som et grundlag for fritagelse fra at overholde en aftale.

¹⁸) Ordet 'mor' svarer her til 'min søn'.

2) Religiøse vendinger

Det fremgår af samtalerne, at religionen (Islam) indgår intenst i ATKs replikker. Dette omfatter deciderede korancitater og religiøst betonedede formuleringer. Disse afspejler ATKs mentale og psykiske tilstand, frustration, magtesløshed eller håb, men er irrelevante for den konkrete sag under samtalen (se ovenover under punkt 1). Deciderede korancitater udgør efterhånden ikke en uoverstigelig vanskelighed for tolkningen, idet koranen er oversat til dansk (se Koranen på dansk ved A. S. Madsen, 1967; Hvidberg-Hansen, Finn O. 1997), så ækvivalensproblemer på dette område er blevet behandlet. Men problematiske er de udsagn, som har baggrund i den religiøse tænkning, eller udtrykker en fatalistisk tænkning med intens brug af ordet Gud o.l. De religiøse vendinger, der forekommer i ATKs udsagn, kan groft deles op i tre kategorier:

Første kategori

Udtryk der slet ingen religiøs betydning har. Det er en vane at bruge dem på samme måde, som man på dansk bruger ordet "sgu", men selvfølgelig ikke i samme betydning. Et meget typisk eksempel af den slags er ordet "wellaah". Udtrykket betyder oprindeligt 'jeg sværger ved Gud', men i virkeligheden har den almindelige brug af udtrykket langt fra noget at gøre med det at sværge. Det er en indledning til et svar. DSR spørger fx ATK (i samtale 2, replik 3): "Men hvad har du tænkt dig at gøre?" ATK (replik 4) svarer med: "wellaah, hvad skal jeg gøre?", hvilket kan svare til "jeg ved ikke, hvad jeg skal gøre". I samtale 23, replik 19 siger ATK: "wellaah, problemerne kvæler os", hvilket kan betyde "sandheden er, at problemerne kvæler os". I samtale 19, replik 6 siger ATK: "wellaah, det er et godt kursus men jeg synes ikke det er meget anderledes end det tidligere", hvilket kan svare til "det er måske godt og dårligt samtidig" sagt på en diplomatisk måde.

Anden kategori

Klicheer, som man lærer at bruge i bestemte situationer. Typiske eksempler er: ("إن شاء الله"): om Gud vil), ("الله كريم"): Gud er gavmild). Det betyder noget, men afspejler alligevel ikke en religiøs tænkning. Selv hvis man spørger en læge eller en universitetsprofessor: "Kommer du i aften?" kan svaret højst sandsynligt være: "om Gud vil". Og det kan betyde "ja, det er min hensigt." Det kan også betyde, at han lægger ansvaret fra sig, hvis det nu sker, at han ikke kommer.

Tredje kategori

Deciderede religiøse vendinger, som man bruger bevidst og som er passende som reaktion på bestemte situationer: ("بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ": I Allah, den nådige, den barmhjertiges navn). Derudover bruger ATK en del vendinger, som ikke umiddelbart udtrykker noget religiøst, men som har et indhold med baggrund i religionen (nogle af dem stammer oven i købet fra dagligdags sproget). Lad os se på følgende eksempler:

Samtale 3, replik 9. ATK: "الله يفرجها", hvilket betyder (Gud skal nok lade det klare op for os).

Samtale 7, replik 8. ATK: "أني أريد أسافر إلى .. وأشوف بنت حلال أتزوجها."

Hvilket betyder, (Jeg skal ned til... og finde en 'tilladt, god, ren, pålidelig, eller troværdig' pige, som jeg kan gifte mig med).

Samtale 7, replik 12. ATK: "كوللها اني ما أريد أبوك. اني ما ألعب قمار. اني مسلم أريد أكمل ديني."

Hvilket betyder: "Sig til hende, at jeg ikke vil stjæle. Jeg spiller ikke hazard. Jeg er muslim og vil gøre min religion fuldkommen" (han mener, at han vil opfylde religionens krav om at man skal gifte sig).

Samtale 9, replik 20. ATK: "طيب خليها تتساهل ويا المرة إلى أن الله يسهلها": (Godt, lad hende være lidt mild over for konen, indtil Gud gør det lettere for os).

Samtale 9, replik 24. ATK: "إذا الله يهديها..": (Hvis nu Gud vejleder)..

Samtale 9, replik 26. ATK: "والله الله ورطنا بهذا البلد": (Wellaah Gud har sat os i et problem med dette land).

Samtale 10, replik 14. ATK: "أحنا مو كافي الله غاضب علينا. صدام وبلوته. اني منعرض للتعذيب وهل مرة الله بلانا أهنا"

(.. Er det ikke nok, at Gud er vred på os. Saddam og problemet med ham. Jeg er blevet udsat for tortur, og nu udsætter Gud os for problemer her).

Samtale 12, replik 14. ATK: "يعني الله ما راح يلين قلبها": (Det vil sige, at Gud ikke vil formildne hendes hjerte).

Samtale 15, replik 4. ATK:

"أني أخاف من الله. يعني هو شو ما كان هو زوجي. أنا هاي نصيبي من الله. بيجوز الله يهدي في يوم من الأيام"

(.. Jeg frygter Gud. Uanset hvad, er han min mand. Det er, hvad Gud har tildelt. Måske vil Gud en dag vejlede ham).

Samtale 16, replik 4. ATK: "الله يرضى عليك": (Må Gud være tilfreds med dig).

Samtale 16, replik 7. ATK: "بلي. لا حول ولا قوة إلا بالله. يكولون المؤمن مبتلى. يا أخي أني عمري ما خنت زوجتي، ولهذا ما"

أتصور الله سبحانه وتعالى يخللي زوجني تخوني"

(Jo. Det er Gud, der har al magten. De siger, at den rettroende altid afprøves. Min bror, jeg har aldrig i mit liv været min kone utro. Derfor kan jeg ikke forestille mig, at Gud vil lade min kone være mig utro).

Samtale 16, replik 9. ATK: "والله الله ما يقطع ... الله يعلم أني تلت أيام ما نايم. الله يشهد." (Wellaah, Gud afskærer ikke nogen fra hjælp. ... Wellaah, jeg har ikke sovet de sidste tre nætter. Gud bevidner).

Samtale 16, replik 11. ATK: "الله أعلم شكو بقلب البشر. لكن أني متأكد الله يستر على شرفي لأن أني ما أتعدى على شرف أحد" (Gud kender menneskets hjerte. Men jeg ved, at Gud beskytter min ærbarhed, fordi jeg ikke gør andres ærbarhed fortræd).

Jeg har valgt at bringe disse oversættelser, jeg spontant lavede, da jeg blev konfronteret med udtrykkene under samtalerne. For ellers kræver de danske ækvivalenter for disse udtryk, at tolken har kendskab til teologi. Her er der igen tale om et indbygget recipient design problem. Det fremgår af disse udtryk, at ATK oftest kører samtalen på et helt andet niveau end DSRs med hensyn til argumenter og deres sammenhæng med det aktuelle problem. Dette kan faktisk latterliggøre ATK over for DSR, mens ATK i virkeligheden bruger ytringerne meget alvorlig. De fleste tolke vælger at udelade dem, og det medfører, at DSR går glip af viden om ATKs sprogbrug. Mange tolke siger "og hvad så? DSR kan alligevel ikke bruge det til noget."

3) Mangelfulde formuleringer

ATKs formuleringer kan være mangelfulde, måske fordi ATK synes, at modparten kan gætte hans hensigt, eller fordi han ikke vil sige tingene direkte, han manøvrerer altså. Lad os se på følgende eksempler:

Samtale 9, replik 4. ATK: "Jeg vil sige 'må Gud belønne dem (جزاهم الله خيرا). De har hjulpet os meget. Det skal man for Guds skyld (eller for at være ærlig) nævne. Men denne sag er lidt ..."

Samtale 10, replik 17. DSR: "Men X, du kender reglerne". ATK (replik 18): "Min bror, vi har troet på Gud. Jeg erkender, at der ikke er anden Gud end Allah."

Samtale 13, replik 7. ATKs far: "Lad mig snakke færdig. Har man set Gud med øjnene eller med hjernen? (الله شافو بالعين لو بالعقل?). Hun bor hos os nu. Om morgenen, Wellaah, en time med bus." (hvilket betyder: om morgenen tager det os en hel time at køre barnet i børnehaven med bussen, jeg sværger ved Allah).

Tolken er således i et dilemma med mangelfulde formuleringer, som kræver at han ikke skal forholde sig til formulering selv men til ATK, enten for at opfordre ham til at levere en færdig formulering, eller for at forsøge på anden vis at eksplicitere ATKs hensigt.

4) Usikkerhed

I mange situationer oplever man, at ATK ikke vil svare direkte på spørgsmål fra DSR. Det skyldes, at han er usikker på, hvad det rigtige svar er, eller kan føre til. Dette fænomen kan sætte tolken i et alvorligt dilemma. Som eksempel kan nævnes følgende situation fra observationen, hvor en ATKs datter har åbnet en butik. ATK skal i praktik i få timer hos datteren. DSR har en mistanke om, at ATK i virkeligheden styrer butikken på datterens vegne (i dette tilfælde er han ikke berettiget til hjælp fra kommunen):

DSR Hvor mange timer om dagen er du i butikken?

ATK Jeg er en syg mand. Jeg kan ikke falde i søvn før klokken er 4 eller 5 om morgenen.

 Nogle gange kan jeg ikke stå op før klokken er 12.

ATK vil ikke svare direkte på DSRs spørgsmål, formentlig fordi han ikke ved, hvilket svar der kan tilfredsstille DSR. For tolken er det et dilemma. Han vurderer, at DSR kan komme i tvivl om han har tolket "hvor mange timer er du i butikken?" til "hvor mange timer sover du?"

Dilemmaet ligger i, at tolken risikerer at få skylden for det forkerte svar, ellers skal han gribe ind og presse ATK for et svar.

5. 2. 2. 2: Grove udtryk

I ekstreme tilfælde kan ATK, som følge af stress eller provokation, finde på at anvende nedsættende og uhøflige ytringer. Disse ytringer er meget stærke og påfaldende i arabiske sammenhænge, men kan lyde latterlige på dansk. Samtale 2 er en manifestation af denne problemstilling. Følgende ord forekommer fx: (lort: خرة; svinenes sønner: أولاد الخنازير; alfons: قواد). Også samtale 11 (replik 6) indeholder nogle elementer, fx ludernes bror: خوات القحبة).

Tolkningen af den type udtryk udgør frem for alt et etisk problem (se afsnit 6.3), men den sænker også umiddelbart kommunikationsniveauet således, at tolken på grund af den fælles adfærdskodeks med ATK (uddybes i slutningen af afsnit 6.1.2.1 samt i afsnit 6.1.2.2) ikke vil kunne forholde sig til et lavt sprog, og endda kan blive nødt til at reagere på ATKs sprogbrug.

5. 2. 2. 3: Når ATK kan dansk

Tolkens rolle går bl.a. ud på, at han kan det, som samtaleparterne ikke kan, nemlig forstå og tale den anden parts sprog. Men på ATK-området tolker man

ikke altid for folk, der slet ikke kan hinandens sprog. Især kan tolken komme ud for at ATK kan lidt dansk, eller har en ledsager med, der kan lidt eller meget dansk. Det er en særlig situation, som kan forstyrre kommunikationen, hvis ATK eller ledsageren kritisk, aggressivt eller unødvendigt blander sig i tolkningen. Det kan fra ATKs side dreje sig om en trang til at vise, at han kan noget, eller om en manglende viden på ledsagerens side om tolkens rolle, eller om sin egen position i samtalen. Denne problemstilling er især relevant for tolkens rolle og etik. Tolken kan ikke tolke under forstyrrelse; han bliver nødt til at foretage en anden rolle som opdrager (se også afsnit 6.4.2).

5. 2. 2. 4: Undertolkning

Af samtalesamlingen fremgår det, at mange af ATKs ytringer justeres eller udelades. Jeg gør dette fænomen klart ved at videregive (i de vedlagte samtaler - bilag 1) både hvad ATK siger, og hvordan tolken redesigner dette for at gøre meningen tilgængelig for DSR. Der opstår her et fænomen, der hedder undertolkning (se 4.3.3.1), som typisk sker ved ATKs udsagn. Det er et resultat af et dilemma, idet de udtagne elementer virker overflødige, og får tolken til at føle, at han drukner i tolkning af forklaringer af historier og sager, som ikke direkte er relevante for samtalen. Han kan beslutte at udelade dem. Men dette kan også være en årsag til et alvorligere dilemma, idet disse udtagne elementer senere kan vise sig alligevel at have været relevante for kommunikationen. Lad os for eksempel se på følgende:

Samtale 5, replik 5: **DSR**: "Det er også rigtigt. Det er dig, der skal tænke på din fremtid. Men når du modtager kontanthjælp, blander det offentlige sig i, hvad du går og laver." **ATK, replik 6**, bruger to ord (تيتي تيتي), som er tomme for enhver betydning, men rimer med ordene: 'som du gik, kom du tilbage'. Han tilføjer: "Må Gud brække nakken på Saddam Hussain, som 'væltede vores held' (طيح حضنا) og lod os komme til jer." **Tolken tolker**: "Den gamle historie igen. Må Gud brække nakken på Saddam Hussain, som lod os komme til jer."

Samtale 16, replik 6: **DSR**: "Jeg er lidt bange for, at du ikke fatter, hvad en DNA-test handler om." **ATK, replik 7**: "Jo. Det er Gud, der har al magten. De siger, at den rettroende altid afprøves. Min bror, jeg har aldrig i mit liv været min kone utro. Derfor kan jeg ikke forestille mig, at Gud vil lade min kone være mig utro. Jeg har fuld tillid til hende som jeg har tillid til mig selv." **Tolken tolker**: "Jo, jeg

ved, hvad den går ud på. Men jeg har aldrig været min kone utro. Derfor tror jeg ikke, hun skulle have været mig utro. Det er jeg 100 % sikker på".

Samtale 20, replik 12: **DSR**: "X. Nu skal jeg have lov til at forklare, hvordan det hele hænger sammen (Hun tegner)". **ATK**: "Jeg vil ikke have, at hun skal læse 'drabet' op for mig (fortælle mig den lange historie om, hvordan imam Hussain blev dræbt). Nu har jeg fået hovedpine. Hun ved, at lægen har forbudt mig at stresser mig selv, men hun vil ikke høre efter". **Tolken tolker**: "Hun skal ikke holde tale for mig. Nu er jeg begyndt at få hovedpine. Hun ved godt, at lægen har sagt til mig, at jeg ikke skal stresser mig selv, men hun vil ikke høre efter, hvad jeg siger."

Undertolkning er således en destruktiv indgang til tolkning. Dette fænomen beskrives mere udførligt i afsnit (5.2.2.5), men her skal jeg give eksempler og mulige forklaringer på fænomenet:

1) relevans for samtalen

I nogle tilfælde føler tolken sig nødsaget til at korrespondere med ATKs sproglige adfærd for at vise respekt for hans kulturelle baggrund. I samtale 25, replik 2, svarer ATK på DSRs udsagn "Jeg har fået besked fra skolen om, at du ikke har været der hele sidste uge." med: "والله العرض واحد. أهلي كانت ما ألهما خلق" (Jeg translittererer¹⁹ udsagnet: "wellaah, al-Erz waahed. Ahlj kaanet maa elhe kuluq.") (For transskriptionstegn se bilag 7)

Dette udsagn kan betyde: "wellaah, nu er der ingen forskel mellem vores respektive ære (Erz), min familie har været utilpas)".

Tolken stopper op ved ordet (Erz). Dette betyder ære eller ærbarhed på arabisk, (ikke den overordnede ærbarhed - *sheref* på arabisk) men 'mine kvinder og piger, eller deres ærbarhed'. Ordet (waahed) betyder 'én', 'ens' eller 'fælles'. Ordet (ahlj) betyder 'min familie' på arabisk, faktisk 'min store familie', altså ikke 'kernefamilie'. Men tolken ved, at folk i Sydirak bruger ordet som synonym for

¹⁹) Nogle steder i teksten har jeg vurderet, at det er relevant og nyttigt at translitterere klientens udsagn til dansk. Translitteration fra arabisk er dog ikke et problemfrit foretagende; der er forskellige translitterationssystemer. Mit system gælder kun i teksten; jeg lader arabiske navne og titler på bøger i litteraturlisten stå, som de er angivet i bøgerne.

(kone). Ordene "al-Erz waahed" er problematiske, og dette er ikke kun gældende på ækvivalensniveauet; når ATK siger "al Erz waahed" til en mandlig tolk, hentyder han, at tolken skal forholde sig til emnet, som han hørte om sin egen mor eller søster. ATK hentyder måske også, at han nødtigt nævner kvinden, når han taler til en mand; det er jo i hans kultur uhøfligt at tale med en mand om sine egne kvinder, og især om deres sygdomme. Bemærkningen betyder simpelthen, at årsagen til fravær er et tabuemne, som ATK nødtigt vil nævne, men ikke diskutere. Hvordan skal tolken genskabe denne betydning på dansk så DSR kan forstå den? En hurtig overvejelse af mulige oversættelser: 'din og min ærbarhed er ens og den samme', 'vi to har en fælles ærbarhed', 'vi skal respektere vores respektive ærbarhed', m.fl.?, og så beslutter tolken, at bemærkningen er irrelevant for samtalen med DSR. Den er bare rettet mod ham, fordi ATK vurderer, at de begge to kommer fra samme kultur. Så vurderer tolken, at ATK alt i alt siger "fordi min kone har været utilpas". Det er kernen i hans udsagn, og tolken tager endelig beslutningen om at udelade de overflødige elementer, og tolker kun "fordi min kone har været utilpas."

Tolken kunne måske have tolket ATKs udsagn til: "det drejer sig om min kone, og det er et tabuemne, som jeg ikke vil diskutere i tilstedeværelsen af en fremmed mand!", og dermed have åbnet op for en anden type reaktion fra DSR. Men tolken kan ikke lægge så mange konkrete ting i en hentydning, og lade DSR forstå det som om ATK vil have en kvindelig tolk. Det bliver en risikofyldt overtolkning. ATK kan også have ment med den hentydning, at han slet ikke vil snakke om det problem. Det er bare et svar for at undgå yderligere diskussion.

Tolken sættes i et dilemma: Undertolkningen lyder i dette tilfælde som en mere praktisk løsning ud af dilemmaet. Imidlertid virker det destruktivt, når tolken på trods af at tage beslutningen bevidst, ikke tager DSRs kommunikative reaktion i betragtning. Han bliver først klar over relevansen af det overflødige element, når DSR meget uskyldigt reagerer med at spørge: "hvad fejler din kone?" Denne kommunikative reaktion sætter tolken i et større dilemma: hvis han ignorerer ATKs hentydning og tolker DSRs spørgsmål bogstaveligt, kan han nu krænke ATK og tvinge ham til at snakke om et tabuemne. Alternativet er at forholde sig til den udeladte overflødige hentydning på en måde, som er acceptabel hos ATK, som i dette tilfælde forventer, at tolken respekterer hans hentydning fx ved at sige "din kone, **hun er som min søster**, hvad fejler hun?" Det er meget sandsynligt, at tolkens etiske overvejelse kan føre til, at han vælger dette

alternativ. Tolken kan ikke opføre sig som en gynækolog, der i videnskabens eller helbredets navn kan overskride blufærdighedens grænser. Jo, i princippet kan tolken gøre dette, hvis han samtidig er indstillet på, at det bliver sidste gang han tolker for den implicerede ATK. Hvad en ATK kan acceptere af en læge eller af en tolk ved en læge, kan han ikke nødvendigvis acceptere af en tolk på socialkontoret. Men hvis tolken hopper på dette alternativ, kan samtalen køre hele forløbet igennem med, at tolken dropper elementer og tilføjer andre, ikke for at gøre betydninger tilgængelige, men for at korrespondere med kulturelle mønstre.

2) Brug af vulgære/banale udtryk

Undertolkning kan også skyldes, at en tolk er flov over at tage vulgære/banale ATK-udtryk med i tolkningen. ATK kan fx indlede en sætning med udtryk såsom "عمي: min onkel", "بابا: far", "أخي: min bror", "يمه: mor", m.fl. Se fx: samtale 4, replik 10; samtale 7, replik 6, 18, 26; samtale 8, replik 22; samtale 9, replik 22; samtale 13, replik 2, 9; samtale 14, replik 9; samtale 17, replik 10; samtale 20, replik 6; samtale 21, replik 6.

På arabisk udtrykker disse enkelte ord i mange sammenhænge irritation eller afstandtagen fra modparten. Denne irritation kan være så let, at "min onkel, jeg har ingen mad" fx kan betyde "Jeg har ikke mad, **mand**". Men den kan også være så alvorlig, at "gå din vej, min onkel" svarer til "gå din vej, **for helvede**". I andre sammenhænge kan "min onkel" og "min bror" udtrykke en form for enighed. Her svarer de omtrent til "det har jeg **jo** sagt." De direkte ækvivalenter af ordene lyder helt latterlige i sammenhængen på dansk. Tolken kan mene, at disse udtryk i hvert fald indleder udsagn, der som helhed udtrykker modstand, uenighed eller utilfredshed, og at det derfor ikke vil skade kommunikationen at undlade at tage dem med i tolkningen, fordi modstand, uenighed eller utilfredshed alligevel fremgår af resten af udsagnet.

Andre eksempler på den type betydninger i samtalsamlingen er:

Samtale 5, replik 6: "Ti ti ti ti. Som du gik, kom du tilbage." (تيتي تيتي مثل ما رحت جبتي)

Samtale 5, replik 12: "Nu begynder vi på nye hestebønner." (بدينا باقلا جديدة)

Samtale 7, replik 8: "Jeg skal ned til ... og finde en tilladt pige." (بنت حلال)

Samtale 13, replik 15: "Hun snakker d. 10. i måneden". (تحجي عشرة بالشهر). (dvs. hun vrøvler).

Samtale 15, replik 8: "..., fordi han slog mig de vantros slag." (ضربة كافر)

Samtale 17, replik 12: " .., hvorfor vil de ikke give slip på kraven på os?" (يا أخي ليش ما يفكون ياخة من)
(عندنا؟)

Samtale 18, replik 8: "På mit hoved. På mit hoved. Du giver bare ordre." (على راسي .. أنت تأمرين)

Samtale 20, replik 6: "Min far (mener man), hvilken skole og hvilken sod?" (سخام)

Samtale 21, replik 10: "Klage! Hun siger klage. Wellaah, jeg vil grille løg på dine ører!"
(أشوي بصل على أذائك).

3) Tolket men tabt betydning

Endnu et område, som kan forbindes med undertolkning gælder de tilfælde, hvor tolken på trods af problemfri tolkning oplever, at betydningerne ikke slår igennem. Den største del af den såkaldte 1.gangs samtale falder under dette område. Her lyder DSRs udsagn, og oftest logiske argumenter om aktivering og lovgivning som en slags volapyk, fordi ATK ikke har forudsætningen for at modtage og forstå disse informationer. I mange tilfælde lukker ATK af for den strøm af informationer, han bliver bombarderet med, fordi han ikke er interesseret i dem. At noget går tabt skyldes derfor en modvilje.

Ligeledes bemærkes det i nogle sammenhænge, at selv om tolken er præcis, og han giver en fyldestgørende tolkning af ATKs udsagn, går nogle af de betydninger, som ATKs udsagn indeholder, tabt, fordi DSR er selektiv i sin måde at lytte på, eller hun betragter disse betydninger som irrelevante. Et eksempel fra observationen:

- DSR Vi sender post til jer, men den kommer tilbage. Har I ikke navneskilt på døren?
Tolk Tolker
ATK بلي والله، كل أسماءنا مكتوبة على الباب.
(Jo, wellaah, alle vores navne er skrevet på døren).
Tolk Jo, det har vi, og alle vores navne står på det.
DSR Det er nødvendigt at have navneskilt på døren, så postbudet kan se, hvem der bor der, ellers vil hun eller han ikke aflevere posten. Og når vi konstaterer, at vedkommende ikke bor på den adresse vil vi stoppe vedkommendes hjælp.
Tolk Tolker.
ATK مفهوم .
Tolk OK.
DSR Fordi vi regner med, at når man er tilmeldt en bestemt adresse på Folkeregistret, så bor man på den adresse. Hvis man flytter så skal man huske at tilmelde sin nye adresse på Folkeregistret.
Tolk Tolker
ATK مو كلت أسماءنا مكتوبة على الباب، بعدين جاي تشوف هاي الرسالة اللي دازتليها بيدي. ليش تلقي علي محاضرة؟
Tolk Jeg har for det første sagt, at vi har navneskilt på døren, og for det andet kan hun se, at jeg har det brev, hun har sendt til mig med. Hvorfor holder hun dette foredrag til mig?
DSR Oh ja, det er fint, du har fået brevet. Har du sat navneskiltet fornyelig på. Nej pyt med

det. Det kan være, at postbudet har svært ved at læse fremmede navne.

Det lyder også som om DSR er indstillet på at sige nogle ting til ATK om adresse og navneskilt, selv om ATK overbeviser hende om, at han har sat et navneskilt på døren.

5. 2. 2. 5: Tilføjelse/udeladelse og tolkens rolle

Beskrivelsen af problemerne i dette afsnit viser, at tolken i virkeligheden skal forholde sig dynamisk og kreativt til mange forhold i samtaleparternes sproglige adfærd. En vigtig følge heraf er, at kommunikationen kræver tilføjelser/udeladelser, som ikke har karakter af lingvistisk tvang, men som snarere er en kommunikativ nødvendighed. Tolken er i et dilemma med hensyn til de beslutninger, der skal tages om tilføjelser og udeladelser, men han sættes i et dybere dilemma, når hans rolle defineres som værende en tolkemaskine (uddybes i kapitel 6). Det er - som det fremgår af DSR-interviewene - et af DSRs vurderingskriterier af tolkens kvalitet, om replikkernes (hendes og ATKs) længde i hendes ører lyder ens (DSR-interview 1: 72). Det vil sige, at samtaleparterne, der ikke kender noget til begrebet ækvivalens kan tro, at det, som i det ene sprog udtrykkes ved et eller to ord, nødvendigvis også skal udtrykkes ved et eller to ord i det andet sprog. Og hvis man bryder denne 'regel', vil man forlade 'tolkningen' og havne i 'forklaringen', eller endnu værre 'fortolkningen'. Og når samtaleparterne ikke ved noget om hinandens relevansstruktur, kan de, især DSR (når hun siger noget), være indstillet på at forvente at høre fra tolken, hvad der i længden svarer til, hvad hun har sagt, når tolken tolker det. Hvis hun siger en sætning bestående af en hovedsætning og en bisætning (fx Du skal fortælle os, hvis du får kursusgodtgørelse), så forventer hun at tolkningen lyder lige så langt eller lige så kort som hendes udsagn. Det er et problem, hvis tolkningen af dette udsagn lyder som om tolken læser en halv A4-side op. Det er også et problem, hvis tolken gengiver et langt udsagn af ATK på en eller to sætninger. Og det er et større problem, hvis tolken blander sig mens ATK taler (fx hvis han beder ATK om at svare direkte), uden at orientere DSR om, hvad han har sagt; dette kan anses som udenomssnak med ATK (DSR-interview 3: 100), eller en utidig indblanding fra tolkens side (DSR-interview 2: 20, 24, 298, 308 - bilag 4), hvilket for DSR i sig selv betegner en dårlig tolk.

Denne holdning til tolkning har mange implikationer. For det første forventes tolken til enhver pris at finde en ækvivalent for det sagte. For det andet skal

tolkningen være præcis, uden over- eller undertolkning! Og for det tredje og vigtigste, ignoreres relevansspørgsmålet af både DSR og ATK. Tolken, som er den eneste, der kan vurdere relevansspørgsmålet, forventes at være neutral og slet ikke blande sig i, hvad der foregår og har dermed intet ansvar for samtalens udfald (udddybes i kapitel 6).

Denne modsætning mellem at DSR-ATK kommunikationen kræver tilføjelser/udeladelser har konsekvenser for tolkens rolle. Især i situationer som 1.gangssamtalen vil tolken få en følelse af meningsløshed, og at han begår noget etisk forkert, eksempelvis hvis han udelader at tolke juridiske ytringer fra DSRs side, da ATK i slutningen af samtalen skal skrive under på, at han er blevet informeret om lovmæssige krav. Myndighederne kan senere hen tage beslutninger på baggrund af, at vedkommende er blevet orienteret om, hvordan det hele forholder sig.

5. 3: Sociolekt problemer

Det arabiske sprog er i sig selv et dilemmaskabende sprog. Det tales af over 300 millioner mennesker i 22 lande i Mellemøsten og Nordafrika. Det er derfor naturligt, at der findes forskellige dialekter inden for sproget. Dialektforskellene er størst jo længere landene ligger fra hinanden. Man kan derfor tale om 3-4 regioner inden for hvilke dialekterne kan være tætte på hinanden. Men tolkens dilemma med det arabiske sprog ligger måske ikke netop i dialektforskellene. Normalt bruger man tolke, der kommer fra samme land, eller i hvert fald samme region, som ATK kommer fra. Dilemmaet har noget at gøre med den virkelighed, at dette sprog har en panarabisk form, det såkaldte klassiske arabisk, som på bestemte niveauer bruges i alle landene; derudover har man dagligdags arabisk, som har forskellige varianter inden for det enkelte land.

5. 3. 1: Klassisk versus dialekt

En vigtig rolle islam og Koranen har spillet i arabisk, udover indflydelse på sprogbrugen, er, at disse to størrelser har bevaret skriftsproget levende, sådan som det levede for 1400 år siden. Koranen er en referencebog for arabiske grammatikere. Men den har ikke kunnet bevare det arabiske sprogs grammatik og klassiske ordforråd i arabernes talesprog. Her har sproget udviklet sig gennem generationer, og mange dialekter, som hver især har grammatiske regler, der er anderledes end de klassiske regler, er opstået. Dialekterne har også droppet en del af det klassiske arabiske ordforråd, modificeret en del eller

opfundet, eller optaget nye og fremmede ord. Hver dialekt bliver talt i et bestemt land eller i en bestemt region, men fordi det for de fleste dialekters vedkommende drejer sig om talesprog, der ikke har en skriftform, kan disse dialekter ikke altid forstås udenfor det pågældende lands eller områdes grænser (Al-Husri 1985; Schlossmann 1998).

Det klassiske og dialekterne kan ofte virke som to forskellige sprog. Ligeledes kan to forskellige dialekter virke som to forskellige sprog. Der er også nuancer i den enkelte dialekt, og ofte taler folk et blandet sprog. Når en araber skal kommunikere med andre arabere, er det således vigtigt at være i stand til at justere det sprog, man anvender, efter modpartens sproglige niveau.

Brugen af dialekt eller blandet sprog indikerer, hvorvidt man har en uddannelsesbaggrund, og dermed en højere social status. Arabere med en almindelig gymnasial uddannelse kan forstå det sprog, som blev skrevet for mange århundreder siden. Det sker i kraft af, at det sprog, som bliver anvendt i uddannelsessystemet, følger de grammatiske regler fra den tid. Med hensyn til ordforrådet lægges der i den sproglige træning af eleverne vægt på, at klassiske ord og udtryk, gerne korancitater, bruges i de sproglige formuleringer i en hvilken som helst sammenhæng. En vigtig bemærkning her er, at især religiøse vendinger, som stammer fra koranen og som bruges i alle mulige sammenhænge i dagligdagen, er velbevarede i alle dialekterne (Piamenta 1979: 10/11). Desuden sættes der fokus på den gamle arabiske litteratur, for det meste digtning. Eleverne i 7. eller 8. klasse skal kunne en del af de klassiske digte udenad. Således genopfriskes og aktiveres brugen af, eller i det mindste kendskabet til, ord og udtryk, som ellers ville være uddøde. I opgaveskrivning og til eksaminer kan kun det klassiske sprog anvendes.

Det medfører dog ikke, at de veluddannede udelukkende taler det klassiske sprog. I stedet beriger de deres dialekt med ordforråd fra det klassiske sprog, hvilket indebærer at de taler et blandet sprog.

El-Said Badawi (Hary 1996: 69/70) konstaterer fx 5 niveauer i det moderne egyptiske arabisk: a) det nedarvede klassiske arabisk, b) moderne klassisk arabisk, c) de veluddannedes dagligsprog, d) dagligsproget hos de oplyste, og e) dagligsproget hos de ikke-uddannede. Denne inddeling af det talte sprog gælder mere eller mindre det moderne arabisk i alle andre arabiske lande. Men ofte kan

grænsen mellem klassisk og dialekt være flygtig. Badawi understreger selv, at "his levels are not real, that the dividing lines are imaginary, and that one cannot decide where a level starts and where it ends." (ibid.: 71).

Dialekterne har hver især sin egen logik. Dette gælder selv det femte niveau, som fungerer udmærket som et lokalt kommunikationsmiddel. Men den kommer til kort, hvis man fx er inde på et økonomisk, politisk, filosofisk eller retsligt emne. Her skal man komme op på et højere niveau, i hvert fald med hensyn til ordforrådet.

Forskellen mellem klassisk (det nedarvede og det moderne) og dialekt går primært ud på, at dialekterne har grammatiske regler, som er anderledes end de grammatiske regler for det klassiske: ordstilling, bøjning af verber, endelser for ental, flertal og køn. Ligeledes er kasusvokalerne, totals-reglerne, og kønsforskelle i flertal, faldet bort.

Lad os se på et simpelt eksempel (samtale 1, replik 43) for at gøre dette lidt mere overskueligt. DSR siger: "Ingen forskel. De underviser samme antal timer og følger samme pædagogik." På arabisk kan man lave to versioner af denne sætning, en på klassisk og en på dialekt. Her ændrer man især negationen 'ingen' til to fuldstændigt forskellige ord på to dialekter. På klassisk hedder det 'La : لا', på irakisk 'Maku : ماکو', og på palæstinensisk 'Mafi : مافي'. Man ændrer udtale af pronominer, dropper eller tilføjer forstavelse eller endelse, og dropper, i dialekterne, ordet 'antal' (på klassisk arabisk عدد). Men man ændrer ikke fagudtrykket, pædagogik.

Samtale 1, replik 43:

Den klassiske sætning vil lyde:

لا فرق، إنهم يدرسون نفس عدد الساعات ويتبعون نفس الأساليب التربوية.

Translitteration:

"Laa ferq. annehum juderrjsun nefs Eeded al saaEaat, we jettebiEwn nefs al asaajib al terbewjeh."

På irakisk dialekt kan den lyde:

ماكو فرق. هم ينطون نفس الساعات ويتبعون نفس الأساليب التربوية.

Translitteration:

"Makw ferq. Humme jenTwn nefš al saaEaat, we jettebEwn nefš al asaaljġ al terbewġeh."

På palæstinensisk dialekt kan den lyde:

ما في فرأ. هني بيعطوا نفس الساعات وبيتبعوا نفس الأساليب التربوية.

Translitteration:

"Maafi ferc. Hennj bjeETw nefš al saaEaat, we bejettebEw nefš al asaajib al terbewġġeh"

Sekundært går forskellen mellem klassisk og dialekt ud på substantiver. Man ændrer udtale, udvælger bestemte synonymmer og dropper andre, og ikke mindst ændrer man det semantiske indhold af ordene. Denne ændring gælder dog ikke fagudtrykkene, både administrative, juridiske, økonomiske, m.m. Man kan således sige 'mad', 'vand', 'himmel', 'arbejde', 'marked', 'syg' og 'penge' forskelligt på klassisk og dialekt (man bruger måske synonymmer for ordene eller samme ord med ændret udtale). Men man kan ikke sige 'indenrigsministeriet', 'retsplejeloven', 'skattevæsenet', 'oplysning', 'skema', 'kursus', 'godtgørelse', 'vidne', 'forklaring', 'overskydende', 'skat', 'værdipapirer', 'edb' og 'pædagogik' forskelligt på klassisk og dialekt. Disse ord findes kun i en version, den klassiske.

Det sker når et udsagn på dansk indeholder fagudtryk fx 'tavshedspligt', at brugen af fagudtrykket nødvendigvis kræver brugen af verber, adverbier eller adjektiver, som ligger på det klassiske niveau. Hvis man fx siger: "Tolken er omfattet af tavshedspligten, og den skal hun overholde strengt.", eller "Jeg skal orientere dig om dine rettigheder og forpligtelser" (samtale 1, replik 17) kan tolken ikke lave to versioner af disse udsagn på arabisk, en på klassisk og en på dialekt. Han har ikke en dialektversion eller synonym for verbet "at omfatte", eller "at orientere", heller ikke for fagudtrykket "tavshedspligt" eller "rettighed og forpligtelse", og for den sags skyld heller ikke for adverbiet "strengt". Tolken kan selvfølgelig forklare betydningen uden at bruge verbet 'omfatte', begrebet 'tavshedspligt' og adverbiet 'strengt'. Han kan sige: "Tolken må ikke gå ud og fortælle folk om, hvad der bliver sagt her; det er forbudt." Igen findes ordene "tolk" og "forbudt" ikke i to versioner, men kun på klassisk arabisk.

5. 3. 1. 1: Konsekvenser for forståelse

Den flygtige grænse mellem klassisk og dialekt drejer sig bl.a. om, at de i det forrige afsnit nævnte udtryk ikke alle sammen behøver at være en del af enhver arabisktalendes ordforråd. For at en arabisktalende umiddelbart kan forstå, hvad hvert af disse udtryk betyder, er betingelsen, at vedkommende har en god skolebaggrund eller tilknytning (fx arbejde) til et område, hvor disse udtryk, eller en del heraf, anvendes.

Denne splittelse mellem det klassiske sprog og mange forskellige dialekter er af stor betydning for araberne. Den har skabt et sprogligt dilemma, som især er relevant, når man tolker for ATK. Der er tale om en dobbelthed i forhold til brugen af sproget, som afhænger af både klassetilhørsforhold og i højere grad af individuelle faktorer. Det er derfor, at en stor del af "oplysningspligten", som DSR under 1.gangssamtalen skal orientere ATK om, ikke siger ATK meget, hvis vedkommende ikke har en skolebaggrund, der mindst svarer til en 9. klasses afgangsprøve.

Denne dobbelthed præger nødvendigvis tolkens sprogbrug således, at han konstant vil bevæge sig mellem de forskellige niveauer, dels fordi fagsproget kræver det, og dels fordi hans eventuelle uddannelsesbaggrund vil gøre, at han hæver sig over de lave niveauer. Dette fremhæver ikke kun det sproglige, men også det etiske dilemma ved samtale 1, når DSR fører en envejskommunikation med ATK, hvilket ikke giver tolken en mulighed for at vide, hvad for en person ATK er.

Desuden kræver ATKs niveau, at tolken hele tiden skal justere sin sprogbrug. Tolken kan klare denne opgave, hvis han har det nødvendige frihedsmargin, der gør, at han kan bruge denne dobbelthed kreativt ved at modificere sin sprogbrug efter ATKs niveau. Det forudsætter også, at tolken behersker sproget på alle disse niveauer, især de lavere niveauer. Det er sjældent, at tolken taler det nedarvede klassiske sprog hele samtalen igennem. Det gør tolken kun, når han skal tolke for en ATK fra en dialektregion som er forskellig fra den tolken selv kommer fra; det kræver, som sagt, at ATK har en god skolebaggrund.

Men dobbeltheden kræver også, at tolken skal finde ud af ATKs sproglige niveau; en fejlvurdering af dette kan medføre en kommunikations-forstyrrelse. Hvis ATK fx befinder sig på det femte niveau (nævnt under afsnit 5.3.1), vil det

kræve, at tolken med simple ytringer og konkrete eksempler skal skære tingene ud i pap for vedkommende. Især vil det, når man tolker fagudtryk til en sådan person, lyde som volapyk i vedkommendes ører. I samtale 1 kunne tolken lige så godt have tolket DSRs udsagn til græsk eller italiensk. Det ville kvinden fra Sydirak have forstået lige så meget af. Tolkningen i denne samtale foregår på dialekt, ikke på klassisk (eller standard) arabisk, og her er det specielt svært at tolke fagudtryk, eller kulturbestemte- eller specifikke betydninger og administrative og juridiske udtryk. Termer såsom 'beskæftigelses-sagsbehandler', 'økonomisagsbehandler', 'kontanthjælpsafsnittet' (samtale 1, replik 1), 'lov om socialpolitik' (samtale 1, replik 5), 'handlingsplan' (samtale 1, replik 7), m.fl. har ikke en chance for at gå igennem, hvis ATK ikke har en god skolebaggrund, der gør vedkommende i stand til at forstå klassisk arabisk.

Tolkens dilemma bliver ikke mindre hvis DSR ved noget om ATKs baggrund og om vanskelighederne ved at tolke til dialekt. DSR kan ikke finde et alternativ for ethvert enkelt udtryk således, at det kan tolkes til noget forståeligt for ATK. Hvad skal DSR fx sige i stedet for 'aktivering' (samtale 1, replik 9) eller 'introduktionsydelser' (samtale 1, replik 17)? Tolken kan vælge at præsentere et specifikt begreb som 'introduktionsydelse' under det overordnede begreb 'penge', eller konkretisere det abstrakte begreb 'aktivering' ved at tolke det til 'at gå på kurser'. Dette bringer i hvert fald ikke tolken ud af dilemmaet.

På den anden side går DSR tilsyneladende ud fra, at alle de ytringer, begreber og systemer, hun henviser til, er kendte for ATK, som om de har samme relevansstruktur, så hun kender dem på dansk og ATK kender dem på sit eget sprog, og tolken skal sørge for at sige dem på ATKs sprog. Hvad skal tolken gøre, hvis det virkelig ønskes, at en irakisk kvinde, som aldrig har gået i skole i sit eget land, og som har været i Danmark en dag eller en uge, skal sætte sig ind i det danske samfundssystem, modtage informationer om integrationssystemet og dets processer, og forstå udtryk som 'handlingsplan' (samtale 1, replik 7), 'arbejdsmarkedet' (samtale 1, replik 13), 'dagpenge', 'sygedagpenge', 'kursus-godtgørelse', 'overskydende skat', 'vidneforklaringsgodtgørelse', 'værdipapirer', 'Lotto', 'varme eller el a conto', 'Edb-system', 'pædagogik', 'telefonid' (samtale 1, replik 17), m.m.

5. 3. 1. 2: Sociale implikationer

En fejlsvurdering af ATKs sproglige niveau kan være skadelig på anden vis. Tolken koncentrerer sig under samtalen ikke kun om den sproglige formidling, men også om den sociale implikation af brugen af det forkerte niveau. At tale klassisk arabisk til dårligt uddannede eller analfabeter kan udløse bitre aggressive reaktioner. Det kan opfattes, som om man vil signalere overlegenhed, eller at man selv er latterlig. Omvendt bliver de veluddannede irriterede over, at man taler til dem på samme sproglige niveau, som man kommunikerer med de dårligt uddannede på. Fra observationen giver jeg følgende eksempel. I en samtale kunne tolken ikke umiddelbart tolke den simple danske sætning "Nu har jeg fået nok" til dialekt. Han fandt på en tung klassisk metafor (بلغ السيل الزبي: balara al-sajl al-zubaa), som bogstaveligt betyder "oversvømmelsen (vandet) er nået til toppen af bakken". ATK, som i forvejen var fornærmet af DSR, provokeredes ved denne overgang til det klassiske sprog og reagerede fornærmende ved at lege med ordene "zubaa: toppen af bakken" og "zub: tissemand" og sagde: "om den så nåede min tissemand". Tolken så ingen mening ved en bogstavelig tolkning af ATKs svar og nøjedes med at tolke det til "jeg er ligeglad." Samtalen kørte et stykke tid med den spænding, at ATK fornærmede meget mere, end DSR troede, fordi tolken enten udelod noget, komplicerede eller også simplificerede betydningerne. Udgangspunktet i tolkens dilemma var, at han pludselig skiftede fra dialekt til klassisk.

5. 3. 1. 3: Nuancer

Både på dansk og arabisk er der små nuancer. I tolkning til dansk er det af stor betydning, at man gør sig disse nuancer klart. Men i tolkning til arabisk, måske fordi det foregår på dialekt, synes de mange små nuancer ikke at være nødvendige. Ofte kan trangen til at bevare nuancerne føre til, at samtalen bliver kompliceret. Et eksempel herpå er forskellen mellem begreber såsom 'løn', 'kontanthjælp', 'introduktionsydelse', 'bistandshjælp'. Disse kan uden problemer tolkes til arabisk, men forskellene lyder helt irrelevante for ATK, og de forstås bedst ved at tolke dem til 'løn', eller 'hjælp'.

Det samme gælder ordene 'skal', 'må', og 'bør', som har ækvivalenter på klassisk arabisk, men på dialekt alle sammen tolkes til 'skal'. Negationen af disse tolkes normalt til et udtryk (مايصير: maa jesir), som i virkeligheden svarer dette til det danske udtryk (kan ikke lade sig gøre). Et tredje eksempel er forskellene mellem 'at synes', 'at tro', 'at mene'. På klassisk arabisk skelner man mellem disse på

samme måde, som man gør på dansk, men på dialekt bliver de alle sammen til "أعتقد: aEtaqid", hvilket betyder "jeg synes" eller også til "أتصور: atasawr", hvilket betyder "jeg forestiller mig".

Resumeet af dette afsnit er, at en tolk, som tolker mellem den danske dronning og den marokkanske konge, den egyptiske eller syriske præsident vil stå over betydeligt færre problemer, end når han tolker mellem DSR og ATK. I det første tilfælde vil han høre et fint, ophøjet, gennemtænkt og formuleret arabisk, som er nemmere at tolke til et tilsvarende dansk, og som er nemmere at tolke til fra dansk. I det andet tilfælde vil tolken befinde sig i et dilemma med de forskellige niveauer i sproget.

5. 5: Sammenfatning

I dette kapitel beskrev jeg tolkens dilemma ved den konkrete tolkesituation. De overordnede sproglige problemer i tolkningen for DSR og ATK opstår i forbindelse med ækvivalensbegrebet. Samtaleparternes primære problem drejer sig om, at de mangler den intersubjektivitet, der skal til for at kommunikationen kan lykkes. Tolken kræves derfor at bearbejde samtaleparternes sproglige input på en måde, der tager den manglende intersubjektivitet i betragtning såvel indholdsmæssigt som videnskabsmæssigt. Denne bearbejdning handler ikke om at finde absolutte ækvivalenter, men om at finde ækvivalenter til dette formål, altså at skabe intersubjektivitet.

Tolken har for det meste ikke problemer med DSRs formuleringer, dels fordi de oftest er præcise og handler om konkrete ting, og dels fordi tolken efterhånden kommer til at kende dem som kliché. Men han havner i et dilemma med hensyn til indholdet af DSRs formuleringer. Dilemmaet går på, at indholdet ligger uden for ATKs relevansstruktur. Tolken har til gengæld problemer med ATKs udsagn, som både kan være upræcise, mangelfulde, usammenhængende og indeholde følelser, religiøse vendinger og gentagelser. ATKs udsagn er også oftest uforudsigelige og spontane. Ligesom de også i ekstreme tilfælde kan indeholde grove udtryk. I alle tilfælde er tolken nødt til at redesigne udsagnene for at gøre betydningerne tilgængelige for parterne. Et af de vigtigste fænomener i tolkningen for DSR og ATK er at den nødvendiggør mange tilføjelser/udeladelser. Der er desuden mange dialektale og sociolektale problemer ved ATKs udsagn. Det kræver stor omhu af tolken at forholde sig til disse, idet en fejlvurdering af ATKs sproglige niveau kan have alvorlige sociale implikationer.

Kapitel VI

Samtalens sociokulturelle handlingsdimension

Klient-sagsbehandler samtaler foregår inden for en organisatorisk ramme og kontekst, hvor sociale og politiske relationer har betydning for samtalen (Sørensen 1995: 278-298). En DSR samtale med ATK er på mange måder ikke forskellig fra en samtale med danske klienter, i hvert fald med hensyn til de organisatoriske forhold samt det faktum at både den danske klient og ATK har baggrund i subkulturer inden for det danske samfund. Der er dog to væsentlige forskelle. Den første ligger i, at samtaler med ATK foregår via tolkning. Dernæst kommer, at ATK også kommer fra en anden kulturramme, end den danske. Dette giver tolkningen et særligt tværkulturelt præg; og det, at tolken kan dele elementer fra samme kulturramme med ATK kan give tolkens dilemma endnu en ny dimension. I kapitel 3 blev de organisatoriske forhold beskrevet; her var hovedpunktet at tolken, allerede inden en samtale indledes, står over for et dilemma. I kapitel 4 og 5 blev den sproglige dimension af tolkens dilemma beskrevet. I dette kapitel vil jeg beskrive den sociokulturelle handlingsdimension af dilemmaet, og de konsekvenser de har for tolkens rolle, neutralitet og etik. For at kunne gøre dette, synes det at være vigtigt at tage udgangspunkt i begrebet "samtale", og definitionen af "tolken".

6. 1: Afgrænsning af tolkens rolle

I afsnit (3.2.1.2) diskuterede jeg samtalen i lyset af de magtforhold, der gælder på socialkontoret. I dette afsnit vil jeg gå i dybden med de sociale interaktionistiske aspekter af samtalen. Når definitionen af samtale er et udgangspunkt for en videre diskussion af roller, funktioner og etik, er der en risiko for, at man kan fare vild, hvis man ikke konkretiserer begrebet 'samtale'. Det gælder især, når man skal placere tolken i denne sociale interaktion. Man kan fx fristes til at spørge: Hvorfor bruger man en tolk? Er det ikke fordi to samtaleparter ikke kan kommunikere direkte? Svaret er 'jo'. Man kan spørge videre: Sker det samme ikke når to eller flere personer, der taler samme sprog, men af en eller anden grund alligevel ikke kan kommunikere direkte, bliver nødsaget til at bruge en mægler, en mellemmand eller lignende? Svaret kan være et problematisk 'jo', som kan medføre, at tolken bliver betegnet som en slags 'mellemmand'.

Der er tilsyneladende en tendens til at se på tolken som en tredje part i samtalen med udgangspunkt i, at de to primære parter, der ikke kan eller vil kommunikere direkte, uddelegerer en mellemmands opgave til tolken. Med henvisning til forskellige forskere (Erving Goffman 1982; F. G. Bailey 1969; Robert Paine 1971; P. H. Gulliver 1979) præsenterer Wadensjö (1992: 27-33) fx en udførlig redegørelse og diskussion af synspunkterne om rollen som "intermediary" (jeg oversætter ordet til mellemmand): "middle man" (jeg oversætter ordet til "mellemand"), "broker" (jeg oversætter ordet til "mægler" eller "formidler"), "go-between" (jeg oversætter ordet til "mellemand"), eller "mediator" (jeg oversætter ordet til "mægler" eller "mellemand"). Hun afslutter redegørelsen med at konstatere, at tolken er en mellemmand.

Der er en hårfin forskel mellem disse betegnelser, men fælles for dem er, at det er misvisende at sammenligne tolken på dette område med hvilken som helst af dem. Man kan foreslå, opstille eller forestille sig en tolkningsmodel, hvor tolken uddelegeres en mæglers eller mellemmands opgaver og funktioner. Det er noget andet end at beskrive, hvad tolken i virkeligheden er, og hvilke(n) rolle(r) han bør have for at kunne skabe kommunikation.

Der er en række problemer med alle de ovennævnte betegnelser (mellemand, mægler, m.fl.), når man skal definere tolken og hans rolle. For det første beskriver de alle sammen en person, som hjælper to eller flere parter, som (højt sandsynligt) har et fælles sprog, men som mangler lysten eller muligheden for at kunne snakke sammen. Desuden antyder mægler-, mellemand-, og forhandlerrollen implicit, at parterne er parate til at slå en handel af, eller opnå et kompromis. Det er i hvert fald svært at generalisere dette synspunkt på de samtaler, der gennemføres mellem DSR og ATK. Dertil kommer, at en mægler, mellemand eller forhandler kommer ind i en sag for at spille en social eller politisk rolle, som ikke er relateret til, at han er tosproget. Når der er tale om en mæglerrolle mellem parter, der ikke taler samme sprog, aftales der normalt et tredje sprog, som begge parter kan, eller også bruges der tolke. Det kan være en fordel, at mægleren kan parternes, eller den ene parts, sprog, men en mægler udvælges eller udpeges ikke udelukkende på grund af, at vedkommende har denne kompetence, altså sproglige kundskaber. På socialkontoret kan en DSR fx spille en mægler-rolle, når hun indkalder et ATK-ægtepar til en samtale for at diskutere deres ægteskabelige problemer, uden at have kompetencen til at tale på deres sprog. Det vil sige, at når der er en tolk på denne samtale mellem

mægleren (DSR) og de to uenige parter (ATK), forventes tolken, efter de ovennævnte betegnelser, at være en mægler mellem en mægler (DSR selv) og de uenige parter.

Den tredje part (mægler) i denne type samtaler har i virkeligheden en position, nogle egenskaber (magt, beføjelser og redskaber, som stilles til hans rådighed), hvilket tolken i virkeligheden ikke har. Ligeledes har den tredje part funktioner, som er totalt anderledes end tolkens. Desuden har alle disse roller ("mellemand", "mægler", "formidler", "mellemand") det formål, at de løser problemer, som parterne ikke kan løse alene, og bringer dem dermed tættere på hinanden, bl.a. ved at snakke med dem hver for sig. Tolken har samme formål, nemlig at løse problemer, men han har hverken samme position, egenskaber, eller funktion. Han kan fx ikke snakke med parterne hver for sig eller foreslå løsninger. Jeg opsummerer disse forskelle i figur 6.1. Jeg skal gøre opmærksom på, at jeg i det følgende skitserer de forskelle der eksisterer i praksis.

Tolk	Mægler, Mellemand, Middelmand, m.fl.
1) Han kommer ind i billedet, fordi han er tosproget	1) Hans rolle er slet ikke relateret til sprog
2) Kan forhandle med parterne om betydningen af deres udsagn, men ikke for at påvirke deres holdninger eller samtals udfald	2) Forhandler for at påvirke parternes holdninger og sags udfald (nå kompromis)
3) Må ikke snakke med parterne hver for sig (neutralitet)	3) Har brug for at snakke med parterne hver for sig
4) Har et organisatorisk forhold til parterne	4) Har en social eller politisk position i forhold til parterne
5) Har en etisk ramme for sine handlinger, men ingen magt eller redskaber	5) Har beføjelser fra begge parter, også til at handle på deres vegne.
6) Hans rolle er begrænset til en enkelt samtale	6) Fungerer sjældent kun i en samtale
7) Tilliden til ham har et juridisk grundlag (tavshedspligten)	7) Tilliden til ham er personlig eller moralsk og på parternes ansvar
8) Han må ikke have nogen mening om samtals emne	8) Han har nødvendigvis en mening om sagen
9) Parterne (i hvert fald klienten) kan i princippet ikke udvælge ham. Medmindre der	9) Parterne skal udvælge ham ifølge deres bedste overbevisning

er problemer kan de heller ikke fravælge ham

10) For at der skal være tolk, skal parterne samtale, selv om de mangler evne og lyst

10) Han kommer ind i billedet netop fordi parterne mangler evne og lyst til at tale sammen

Figur 6.1 - Forskelle mellem tolke og Mægler, Mellemand, Middelmand, m.fl.

En tolk mellem DSR og ATK, er som det fremgår af ovennævnte, i virkeligheden hverken mellemand, mellehandler, mægler, eller formidler. Men disse forskelle kan næppe give et fuldkomment billede af tolkens situation. Tolken er - som tolkene selv udtrykker det - en lus mellem to negle. Og det er den virkelighed, som denne undersøgelse hidtil har vist (jf. ATK- og DSR-interviews i kapitel 2. Se også afsnit 6.3 og figur 6.2).

6. 1. 1: Den planlagte samtale

Wadensjö bruger sin ovennævnte redegørelse af mellemand og mægler-rolle til en diskussion af tolkens rolle. Hun bruger i denne sammenhæng båndoptagede samtaler mellem bl.a. udlændingepolitiet og russiske asylansøgere i Sverige (Wadensjö 1992: 57). Hun argumenterer selv for "the interpreter as translator, or relay" og "the interpreter as negotiator" som to uadskillelige aspekter af dialogtolkens rolle (ibid.: 6). For hende er tolken således en oversætter og en forhandler. Wadensjö bygger videre på Goffmans definition og 'mellemand'- begrebet. Hun (ibid.: 28) mener, at kommunikation med tilstedeværelse af "mellemanden" forudsætter parter som:

- 1) er de primære samtalende,
- 2) har en fælles interesse i at komme i kontakt med hinanden,
- 3) mangler evnen eller lysten til en direkte kommunikation, men
- 4) søger eller accepterer assistance fra en mellemand.

Nogle af disse forudsætninger kan måske også kendetegne DSR-ATK samtaler, men der er en modsætning ved anvendelsen af denne helt abstrakte definition i undersøgelser, der i deres udgangspunkt menes at være praksisorienterede. Man kan ikke komme videre med denne definition, hvis man virkelig skal forstå tolkningens praktiske problemer ved DSR-ATK samtaler. Jeg har i øvrigt med udgangspunkt i observationen følgende bemærkninger til disse forudsætninger:

Ad 1) Det er klart, at DSR og ATK, er de primære samtalende parter i en tolkesituation, men det er vigtigt at huske, at DSR ikke fører en personlig samtale; hun optræder som repræsentant for en organisation, og hun taler på organisationens vegne. Det står hende ikke frit, hvad hun siger til modparten. Der er således ikke en dialog.

Ad 2) Det er ikke altid, at DSR og ATK har en fælles interesse i at samtale. Der registreres mange konfliktprægede tilfælde, hvor parterne har totalt modstridende interesser. DSRs interesse kan kun dreje sig om at føre samtalen; samtalen har ingen personlig følge for hende. ATKs interesse er derimod meget mere kompliceret. Mange ATK bliver glade, hvis DSR lader dem være i fred (fx samtale: 5, 11 og 17, bilag 1); samt ATK-interview: 4: 162-172, 5: 178-190). (Dette emne uddybes i afsnit 6.1.2).

Ad 3) Parterne mangler evnen og lyst til at kommunikere direkte. Denne manglende evne eller lyst i DSR-ATK sammenhæng karakteriserer i højere og alvorligere grad ATK, men sjældent DSR (se afsnit 6.1.3.2). DSRs manglende evne til at samtale kan dreje sig om manglende træning i tværkulturel kommunikation; hun mangler ikke lusten, fordi hendes arbejde bl.a. går ud på at udføre samtaler. Sammenlignet hermed hænger ATKs manglende evne sammen med sprog, manglende viden og en ulig social status. Hans manglende lyst kan skyldes det, at samtalen kan have uønskede konsekvenser for hans liv eller at samtalen under de ovenfor beskrevne organisatoriske forhold har dårlig virkning på vedkommendes psyke²⁰. Nogle ATK bliver indkaldt til en samtale, uden at møde frem.

Ad 4) Det er også rigtigt, at parterne på grund af manglende evne til en direkte kommunikation søger, accepterer (eller bliver nødt til at bruge assistance (jf. ATK-interview i kapitel 2) ikke fra en mellemmand, men fra en, som de enten har forventninger til eller vil bruge som deres tunge på det andet sprog (ATK interview 5: 202-204; 7: 286, 338, 354). En tolk mellem DSR og ATK udfører i

²⁰⁾ Under observationen registrerede jeg mange tilfælde, hvor ATK fik det dårligt ved at sidde i de samtalerum beskrevet i afsnit 3.1.3. De påstod, at rummet minder om torturkamre, som minder om dem i Irak. I et ekstremt tilfælde kastede ATK op ligeså snart han kom ind i rummet, hvorfor DSR besluttede at føre sine samtaler med ham på sit eget kontor.

virkeligheden ikke en mellemmands rolle. Tolken forventes at være ATKs advokat, eller DSRs forlængede arm. I bedste tilfælde bliver tolken opfattet som en 'telefon' eller en 'kopimaskine'; i hvert fald betegner tolkene i Sverige - ifølge Wadensjö (ibid.: 54) sig selv som sådan. Selve disse betegnelser strider imod mægler-, mellemmandrollen. I kapitel 2 viste interviewene, at både DSR og ATK har ensidige loyalitetsforventninger til tolken, hvilket umuligt kan betegne en 'mellemmands' og for den sags skyld heller ikke en telefons eller kopimaskines rolle.

Wadensjös definition af samtale nævner desuden de elementer, som kan være forudsætningen eller baggrunden for, eller motivet til igangsættelsen af en samtale. Den beskriver ikke, hvordan en samtale foregår; den siger altså ikke noget om, hvad der karakteriserer samtalen, når den planlægges og skal gennemføres. Tolkens dilemma ligger primært ikke i, hvorfor en samtale igangsættes, men i hvordan den gennemføres. For at se tolkens dilemma i en DSR-ATK samtale tager jeg udgangspunkt i Damgård & NørreLykkes (2000: 30/31) adskillelse mellem to former for samtale: den personlige og den professionelle. Det er klart, at DSR-ATK-samtale falder inden for den professionelle form. Her vil jeg operationalisere 'samtale' og se på tolkens dilemma i lyset af, hvad der karakteriserer denne type samtale:

- 1) at der er en (meningsfuld) dagsorden for interaktionen (en eller flere sager, punkter eller problemer, der skal diskuteres);
- 2) at der er en tidsramme omkring interaktionen, der definerer hvornår den begynder, og hvornår den slutter - det såkaldte aristoteliske princip, (Lund 1994: 91). Gentile (1996: 35) gør også opmærksom på dette aspekt af samtalen;
- 3) at der er regler for, hvordan parterne bør ytre sig og handle over for hinanden (Anderson 1976: 209). Når det handler om en samtale med tolk, har jeg i afsnit (4. 1. 2. 1) diskuteret, at parterne hver især kan have sit eget regelsæt.

Relevansen af disse tre karakteristika til tolkens rolle, neutralitet og etik ligger i det afgørende spørgsmål om, hvem der bestemmer meningsfuldheden af en dagsorden, hvem eller hvad der bestemmer tidsrammen, og hvem der bedømmer reglernes rigtighed eller sammenhæng.

I det følgende behandler jeg disse 3 karakteristika af DSR-ATK samtalen og de rejste spørgsmål om, hvem der bestemmer. Jeg ser på, hvordan enhver af samtaleparterne, altså ATK og DSR, samt tolken og organisationen forholder sig til samtalen, og hvilke konsekvenser disse holdninger kan have for tolkens rolle, neutralitet og etik.

6. 1. 2: ATK og samtalen

Som det fremgik af ATK-interviewene i kapitel 2, har ATK et antagonistisk forhold til DSR, og de oplever hver gang en form for paranoia ved samtalerne med DSR; de mødes med magtfulde 'fjender', som behandler dem uhøfligt, vil ydmyge dem, og bruge loven som en undskyldning for at være ondskabsfulde osv. (jf. afsnit 2.2.1.2, punkt 3, delpunkterne e1-e10). Denne paranoia (jeg taler om ATK, prototype 3 - se afsnit 2.4) fremgår ikke kun af ATK-interviewene, men er også fremhævet af mange psykologiske undersøgelser af flygtninges forhold i eksil (Arenas et. al 1992; Cullberg 1993; Elsas 1995; Skødt & Andersen 1989; Van deer van 1995). Ifølge disse undersøgelser oplever alle flygtninge, herunder ATK, forholdene omkring sig som kaotiske.

ATK har altid sin egen dagsorden. Det, der bestemmer hans dagsorden er hans bekymringer, ønsker, behov og krav. For ATK er det også hans dagsorden, der skal bestemme tidsrammen. Han går ikke fra samtalen, før han er nået til det, han i forvejen har planlagt, og samtalen må ifølge ATK derfor tage den tid den tager. Det er også dagsordenen, der bestemmer ATKs regler for samtalen. Jeg har under observationen registreret et klart mønster i sammenhængen mellem ATKs adfærd og dagsorden. Det nærmer sig at være 'målet helliger midlet'. Altså for at realisere sin dagsorden kan han appellere til DSRs eller tolkens følelser, forhandle eller true. For ham er alle disse midler legitime.

For ATK er det ikke selve samtalen men resultaterne (at få dæmpet bekymringerne, opfyldt ønskerne, tilfredsstillet behovene og imødekommet kravene), der interesserer ATK. Disse resultater har følger for hans liv, og de afhænger, efter ATKs opfattelse, ikke af hvad loven siger eller hvad organisationen forlanger, men af hvorvidt DSR er flink og forstående, og hvorvidt tolken er villig til at støtte. Loven er, for ATK, en undskyldning for at være 'racist' eller 'kulturforræder'.

Denne virkelighedsopfattelse har alvorlige implikationer for ATKs holdning til, og adfærd under samtalen med DSR. I tilfælde af at DSR ikke er flink og forstående²¹ og tolken er en kulturforræder, afhænger samtaleens resultater, som ATK-interview har vist, af hvorvidt ATK ved anvendelse af forskellige strategier kan påvirke DSR og/eller tolken (han ændrer reglerne for samtalen). Derfor kan ATK fx være tilbøjelig til at udvikle samtalen til en lang forhandlingsproces (bestemme tidsrammen), hvor han kan fremføre sammenhængende eller usammenhængende argumenter (jf. fx samtale 13, bilag 1). Her er en far, som ledsager sin datter (mor til to børn) til samtalen med DSR; han argumenterer løs for, at datteren skal fritages fra skolen. Hvis forhandlingerne ikke fører til de ønskede resultater, kan ATK vurdere, at den mest effektive strategi kan være det at udøve fx afpresning, fornærmelse, nedgørelse eller trusler (ekstrem ændring af reglerne) og dermed nedbryde DSRs autoritet. Samtalen kan således ende med en konflikt. Under toårsobservationen på Center for Integration har jeg registreret flere politianmeldelser, flere politibesøg på centret med henblik på at smide en ATK ud eller for at overvære en samtale med en besværlig ATK. Jeg har ikke en eneste gang registreret, at en DSR afslutter en samtale i protest mod en ATKs 'dårlig opførsel'. Når ATK begynder at nedbryde DSRs autoritet vælger DSR enten at ignorere ATK, tale ned til ATK, som om han var et barn, eller at fornærme ATK ved at klynge sig til en lovparagraf (se fx samtale 5, bilag 1). Det er heller ikke sjældent, at DSR giver efter ATKs krav for at undgå yderligere komplikationer.

For tolken er den umiddelbare konsekvens af denne type af samtaler at han skal fungere i en situation, der har modstridende dagsordener, ingen tidsramme og forskellige regler. Dette skal også ses i forhold til, hvad der blev vist i de forrige kapitler, nemlig at både DSR og ATK har loyalitetsforventninger til tolken.

Et vigtigt spørgsmål i forbindelse med ATKs adfærd drejer sig om, hvorvidt ATKs adfærd kan relateres til vedkommendes arabiske kulturramme. Dette skal jeg diskutere i det følgende:

²¹) Et kendt fænomen på centret er, at ATK klager over DSR og ønsker at skifte hende ud, fordi ATK tror, at en anden DSR kan have en anden holdning, som vil være ham til gode. Se også kapitel 2, ATK-interview 1:200).

6. 1. 2. 1: ATKs baggrund

Jeg har i kapitel 2 argumenteret for, at ATKs adfærd har baggrund i en subkultur, som er opstået i det danske samfund. Jeg har også i kapitel 3 argumenteret for, at DSR-ATK samtalen foregår under nogle bestemte magtforhold, hvor ATK er dårligt stillet. Disse to sider af ATKs virkelighed bør også ses i lyset af den kendsgerning, at ATK kommer fra en anden kulturramme, som man i Danmark plejer at kalde arabisk, mellemøstlig eller muslimsk kultur. Denne betegnelse er i sig selv upræcis eller i hvert fald meget generel. ATK repræsenterer selvfølgelig ikke en generel kulturramme, der omfatter ca. 300 millioner arabisktalende mennesker fordelt over 22 lande, eller 1200 millioner muslimer fordelt over 45 lande. Han repræsenterer kun et lille udsnit af denne kulturramme. Men ATK har uden tvivl nogle opfattelser, holdninger og adfærdsmønstre med sig fra den kulturramme, som bevirker en yderlig komplicering af hans opfattelser, holdninger og adfærdsmønstre her i Danmark.

En DSR-ATK samtale kan dermed også diskuteres inden for en ramme, der i litteraturen om flygtninge hedder "kulturmødet". Det drejer sig om et kulturelt møde mellem DSR og ATK på to forskellige niveauer, som Hofstede (1984, 1991 & 2001) fx kalder kultur 1 og 2. Kultur 1 er relateret til personens uddannelsesbaggrund. På dette niveau foregår samtalen mellem en DSR oftest har en socialrådgiveruddannelse, og en ATK, som for det meste ikke har en tilsvarende uddannelsesbaggrund (her skal jeg minde om de tre prototyper, som jeg beskrev i kapitel 2, afsnit 2.4, hvor jeg forklarede, at afhandlingens fokus er prototype 3). På det andet niveau, kultur 2, der afspejler to forskellige sæt af livsopfattelser, holdninger og handlingsmønstre, drejer samtalen sig om et møde mellem dybt forankrede kulturelle forskelle. Her er det vigtigt at understrege, at observationen viser, at ATK i nogle tilfælde slet ikke overfører kulturelle mønstre fra sin baggrund til den nye virkelighed; i andre tilfælde holder han fast i de gamle mønstre. Forklaringen kan være, at ATK har svært ved at forholde sig til nye fænomener i hans tilværelse. Eksempler på det første fænomen, især i sammenhæng med betydningen af magt inden for ATKs kulturramme, bliver diskuteret umiddelbart i det følgende; eksempler på det andet fænomen er, hvordan ATK forholder sig til sociale forpligtelser, især i forbindelse med loyalitetsforventninger til tolken, og opfattelsen af gæster og myndigheds personer (se afsnit 6.4.4: Hjemmebesøg).

1) Autoritetsforhold

I arabiske sammenhænge gælder der et autoritetsforhold på alle mulige planer: i familien, i skoler, på arbejde og specielt hos myndighederne (Ayubi 1995; Barakat 1993, 1996; Awad 1996; Abdel Gabar 1995; Amin 1996). I denne sammenhæng tolereres trusler, grovheder og uhøflighed over for magthaverne ikke. Her, altså hos myndighederne i de arabiske lande, skal man høre efter og vise respekt, ellers bliver man ydmyget og straffet hårdt.

Det skal bemærkes her, at ovennævnte er en alt for bred generalisering af dette sociale aspekt af Mellemøsten. Dette skyldes, at arabiske forfattere ikke altid baserer deres dom på pålidelige undersøgelser eller statistikker. Men uden tvivl er der en vis grad sandhed i dommen, som jeg som arabisktalende kan være stærkt enig i.

ATKs holdning til myndighederne ændrer sig i Danmark. Dette har måske noget at gøre med ATKs nye demokratibegreb, idet ATK har en uklar opfattelse af begrebet demokrati i Danmark. For de fleste ATK betyder demokrati, at de må gøre, hvad de vil, at de selv bestemmer om konen skal i skole eller blive hjemme og passe børnene, og dette mens integrationsloven kræver, at alle, såvel mandlige som kvindelige flygtninge skal i gang med dansk-undervisningen senest en måned efter overgivelsen til kommunen. Der er ATK, der bliver euforisk glade, når de oplever, at en myndighed fremtræder magtesløs. ATK-interviewene (jf. afsnit 2.2.1.2) viser, at mange ATK mener, at man kan få sin vilje og få kommunen til at lade en være i fred, hvis man stiller sig ud i receptionen og råber, skriger og truer.

Ikke alene frygter eller respekterer ATK ikke myndighedens magt, men der er andre ting, der også ændrer sig i ATKs holdninger: I en arabisk sammenhæng bruger man ikke uhøflige ytringer over for sin vært, uanset gæstens og værtens eventuelle forskellige sociale baggrunde. ATK har åbenbart aflært sine gamle regler for at være gæst, eller han betragter ikke DSR som vært. I arabisk sammenhæng bruger man heller ikke uhøflige ytringer over for kvinder (DSR). ATK synes at have tabt respekten for kvinder, selv om der oftest er tale om at det er en kvinde (DSR) der forsøger at hjælpe ham. Desuden plejer man normalt ikke at bruge grove ytringer, når man snakker med folk, der er ældre end en selv. Men ATK ytrer sig uhøfligt overfor ældre DSR, og han forventer, at tolken - også selv om det er en kvinde eller en ældre mand - på hans vegne ytrer denne

uhøflighed via tolkningen. ATK er samtidig klar over, at han ytrer sig uhøfligt. I samtale 2 fx gør ATK en smart bemærkning "Undskyld til (eller det gælder ikke) dem, der hører det"; det gør han for at signalere til tolken, at uhøfligheden ikke gælder tolken. ATK bruger den slags ytringer og forventer ikke, at modparten vil bryde ud i vrede. Hvis han gør det samme i et arabisk land, må han forvente, at modparten svarer tilbage med noget værre. Hos myndighederne i et arabisk land vil han med denne opførsel risikere at ødelægge det for sig selv. Men i Danmark mener ATK ikke at han kommer til at miste noget ved at opføre sig på denne måde. Hans opførsel har 'umiddelbart' ikke konsekvenser for hans sag, tror han.

2) Forholdet til det offentlige

I de arabiske lande oplever folk generelt ikke, at de har rettigheder hos det offentlige (Awad 1996). ATK oplever i Danmark, at han har rettigheder og krav på mange fantastiske ting. Han mener, at disse rettigheder står i loven, men det er DSR, der nægter at give ham de rettigheder. Han har svært ved at forstå og definere omfanget af disse rettigheder og grundlaget herfor. Begrebet "menneskerettigheder" kan forekomme i sammenhænge, hvor ATK ikke vil gå i skole (samtale 3, replik 2), eller klager over at være blevet trukket i ydelserne på grund af fravær fra skolen eller udrejse (samtale 4, replik 16). Får ATK ikke sin vilje, er menneskerettighederne krænket for hans vedkommende. ATK synes, at han også har gode grunde til at blive fritaget for enhver forpligtelse, mens det er DSR, der holder fast i disse forpligtelser.

3) Embedsmandens magt

Den enkelte embedsmand hos det offentlige i de arabiske lande har i praksis en ubegrænset magt i forhold til, hvad vedkommende kan klare inden for sit indflydelsesområde, selv om denne magt kan være meget begrænset efter loven. Fx kan en embedsmand i et ministerium have indflydelse på en anden og en tredje embedsmand osv., således at han via disse kanaler kan få ministeren til at skrive under på et ansættelsesbrev; en officer i politiet kan på samme måde skabe mirakler. Folk forholder sig til embedsmændene ud fra denne opfattelse af ubegrænset magt eller mulighed. Denne opfattelse af en embedsmand bliver overført til de danske forhold. ATK tror, at DSR har magt i systemet og derfor kan sikre én mange goder eller 'rettigheder', hvis hun vil. Hvis DSR, efter ATKs vurdering, ikke vil sikre disse rettigheder, kan forklaringen ikke være andet end, at hun er en racist, der krænker menneskerettighederne. Dette skal ifølge ATK

have en konsekvens for, hvordan man skal forholde sig til hende og, hvordan man skal tale til hende.

4) Ingen offentlig forsørgelse

ATK forstår ikke, hvad velfærdsstaten er for noget. I arabisk sammenhæng er det en selvfølge, at man forsørger sig selv og sin familie. Man arbejder også, selv om man har ondt i ryggen eller i benet. ATK er ikke vant til, at det offentlige skal forsørge borgerne. I Danmark er der hjælp at hente fra det offentlige, men myndighederne stiller (set med ATKs øjne) til gengæld 'urealistiske' krav til at mennesker skal i skole og i aktivering; dette gælder ældre kvinder og mænd, gravide kvinder, mennesker der har ondt i ryggen eller benet, og mennesker der ikke falder i søvn om natten, fordi de har spædbørn der græder. Mange ATK mener, at dette strider imod demokratiet og menneskerettighederne (samtale 8: 14; 13: 21). Enkelte ATK der er kommet til Danmark via FN, føler, at de er blevet snydt, fordi man ikke havde fortalt dem om disse krav, ellers ville de have valgt at tage til Amerika eller Canada.

5) Systemernes sammenhæng

Det forholder sig således, at de offentlige organisationer de fleste steder i arabiske lande arbejder uafhængigt af hinanden ('Ahmad Thabit', i: Amin 1996: 113-137; Mustaf 1996, i Amin 1996: 139-166; Ayubi 1995; Abdel Gabar 1995; Kedourie 1994). Den eneste organisation, der har noget at gøre med alle andre organisationer, er sikkerhedspolitiet eller efterretningstjenesten. Det vil sige at skoler i de arabiske lande fx ikke har noget at gøre med 'kommunen'; kommunen har ikke noget at gøre med 'arbejdsformidlingen'; arbejdsformidlingen (findes måske ikke) har ikke noget at gøre med læger, osv. Det vil sige, at hvis en medarbejder på en organisation skal have en lægerapport, kan vedkommende henvende sig til en hvilken som helst læge og skaffe en erklæring om, at vedkommende har været syg. I Danmark er det omvendt. ATK skal nu forstå, at kommunen ikke har noget at gøre med politiet eller efterretningstjenesten. Men kommunen er fx tæt forbundet med skolen og sundhedsvæsenet i så høj grad, at en DSR kan kontakte ATKs egen læge, speciallæge og hospitalet. ATK, som vil undgå at efterleve de krav, som loven stiller, vil i første omgang prøve at udnytte smutvejene, først og fremmest lægen. Men når ATK finder ud af, at der er en kanal åben mellem lægen og kommunen, og at han alene står over for et gigantisk system, som samarbejder 'mod' ham, bliver han negativt indstillet over for hele samfundet. Dette afspejler sig i, at han begynder at søge andre veje og

strategier i kommunikationen med kommunen. At råbe, skribe og intimidere er (måske) vejen!

6) Kvindelige ATK

Det er ikke den eneste forandring, man kan registrere hos ATK. Der er også tilfælde, hvor kvinder af samme grund fx bryder reglerne for, hvordan kvinder i arabisk kultur fører diskurs i tilstedeværelsen af fremmede mænd. Normalt vil kvinder være meget tilbageholdende med hensyn til at tale om private forhold i situationer, hvor der er fremmede mænd til stede (Al-Khayyat 1990). Centret og andre danske institutioner tager højde for dette kulturelle aspekt ved at stille kvindelige tolke til rådighed. Under observationen har jeg registreret (jf. fx samtale 3), at kvindelige ATK 'blotter sig' på trods af, at DSR og/eller tolken er mænd. Dette kan fx ske under argumentførelse for at blive fritaget for at gå i skole. Et tredje fænomen, som jeg mener, er forbundet med den omvæltning i ATKs virkelighed, er, at kvindelige ATK truer med at slå DSR ihjel, en opførelse, som i arabisk sammenhæng lyder dybt latterlig.

Der er således tale om en stor omvæltning i ATKs liv i Danmark med alvorlige psykologiske følger. Der er nye systemer, han skal lære at fungere i, nye strukturer, som bygges op omkring ham og nye værdier, han skal forholde sig til. ATK er inde i en periode, hvor han bliver konfronteret med nye opfattelser, holdninger og nye mulige handlingsmønstre, som er anderledes end dem, han er vant til.

De ovennævnte 6 punkter er en opsummering af ATKs baggrunds indflydelse på hans adfærd, og de udgør en vigtig dimension af tolkens dilemma i DSR-ATK samtalen, både når ATK ikke overfører kulturelle mønstre og når ATK overfører kulturelle mønstre (det sidste bliver uddybet i afsnit 6.4.4). DSR kan til tider være klar over tilstedeværelsen af nogle af disse kulturtræk, og kan i det hele taget mene, at ATK kommer fra en forhandlingskultur (jf. DSR-interview 2: 12). Men tolken kender disse i detaljer og forstår også deres beskaffenhed, og han oplever modsætningerne mellem, hvordan ATK efter deres kulturramme forventes at opføre sig, og mellem hvordan han i virkeligheden opfører sig. Tolken kender ATKs kulturelle adfærdskodeks, og ATK ved, at tolken kender denne kodeks. På en måde er denne kodeks fælles mellem ATK og tolken; og dette er som sagt en kilde til tolkens irritation over ATKs adfærd. Tolken har på baggrund af denne

kodeks helt andre grænser for, hvorvidt han kan finde sig i ATKs adfærd, end DSRs grænser.

6. 1. 2. 2: Følger for tolkning

ATK har således sin egen vurdering af samtaleens tre karakteristika. Men tolkens vurderingskriterier behøver ikke at være de samme som ATKs. Tolkenes kriterier bliver behandlet i afsnit (6.2).

ATKs kulturramme påvirker hans adfærd. Denne ramme er nemlig baggrunden for et 'fællesskab', der findes mellem ATK og tolken. Dette 'fællesskab' er ikke kun årsagen til ATKs forventninger til tolken, men også en kilde til DSRs bekymringer for tolkens loyalitet over for ATK, samt en kilde til tolkens irritation over ATKs adfærd. Tolken kan opfatte ATKs adfærd som misbrug, eller overskridelse af deres 'fælles regler' for samtale. Tolken ved også, at DSR misforstår ATK. Tolken befinder sig således i midten af et dilemma, som ligger i, at han skal fungere mellem misbrug og misforståelse. Dilemmaet ligger også i, at ATK, som efter tolkens opfattelse, misbruger og overskrider grænser, samtidig har loyalitetsforventninger til tolken; og at DSR, der misforstår, forbeholder sig retten til at styre samtalen.

Hvis man under disse forhold holder fast i, at tolken kun skal tolke og slet ingen indflydelse have på samtalen, og altså kun skal fungere som en kopimaskine eller en telefon, skader man tolkens neutralitet og etik. Det er uundgåeligt, at tolken vil finde nogle forsvarsmekanismer for at undgå at blive misbrugt eller nedgjort. Når han fx anser samtalen for meningsløs, begynder han ubevidst at påvirke den negativt. Når et udsagn (et argument) bliver fremsat 15 eller 20 gange, og en samtale, der ikke bør tage mere end 15 minutter udvikler sig til et forhandlingsforløb af 1,5 timer, bliver det for tolken et spørgsmål, om han gider tolke udsagnet for 21. gang. Når ATK efter den fælles adfærdskodeks ikke viser den fornødne respekt, er det et spørgsmål om tolken skal vente på, at DSR tager stilling til ATKs manglende respekt, hvilket hun måske kan være ligeglad med. Når tolken efter samtalen hører hvordan DSR på en nedgørende måde fortæller sine kolleger om den respektløse 'haj' eller 'bjergstykke' (hun mener ATK), er det også et spørgsmål om tolken ikke mener, at han med den passive neutralitet har været med til at gøre sin landsmand, og indirekte sig selv, til genstand for DSRs grin.

6. 1. 3: DSR og samtalen

DSR møder ATK ud fra, at hun selv er en del af en struktur, en organisation, et veldefineret system og en lovramme. DSR mener, som det fremgår af DSR-interviewene, at de har en positiv og konstruktiv målsætning ved dette møde eller disse samtaler. Men denne opfattelse støder på en modsætning mellem DSRs målsætning og samtaleprocessen (i virkeligheden fastsat af organisationen). Modsætningen ligger i, at man til opnåelse af en social målsætning (integration), anvender en bureaukratisk administrativ proces. DSRs funktion(er) kan måske i realiteten bedst betegnes som værende administrativ(e), ikke social(e). Et socialt arbejde kræver bl.a. at vedkommende motiverer og fører dialog med ATK. Men motivering og dialog kræver, at DSR tager udgangspunkt i modpartens forudsætninger, samtidig med at hun holder den formelle og faglige grænse intakt; at hun lytter til modparten og vil opnå et kompromis. At kunne lave en balance mellem, hvad den administrative lov kræver og hvad ATKs virkelighed og virkelighedsopfattelse muliggør, kræver bl.a. en organisatorisk form, der muliggør en dialog, en bred og dyb viden om modparten samt en høj grad af kreativitet, erfaringer og positive holdninger. DSRs eventuelle kreativitet blokeres ved, at den administrative ramme omkring hendes arbejde kræver, at hun skal dokumentere alt, hvad hun laver og hvordan hun laver tingene i overensstemmelse med lovens krav. Hun skal dokumentere, at hun gennemfører loven. I virkeligheden bruger DSR meget mere tid på at holde protokol om samtalerne, end hun bruger på selve samtalerne. Det er helt normalt, at en DSR har 65-75 sager eller klienter (det er tilfældet, som jeg har registreret under observationen på centret). Et lille regnestykke vil vise, at DSR i virkeligheden kun kan komme i overfladisk kontakt med ATK, hvilket ikke kan nærme sig et socialt niveau. Hun har 37 timer om ugen, hvoraf en del skal afsættes til forskellige faglige møder, og en anden del til journalskrivning. Således har hun ikke tid til flere end 2-3 samtaler om dagen. Det vil sige, at den heldige ATK kan have en chance for at fange hende en gang hver eller hver anden måned. Men som det blev diskuteret under (afsnit 2.2.1.2, punkt 3d), har ATK som udlænding i Danmark brug for mere end en traditionel DSR, der er ansat i 37 timer om ugen for at administrere loven. ATK har nærmest brug for en plejeperson, der tager sig af vedkommende i alle tilværelsens henseender. Det forklarer delvis, hvorfor en ATK kan forlænge samtalens tidsramme. Det er jo hans gyldne chance for at gennemføre en lang dagsorden.

En anden ting, der kan hæmme og blokere DSRs sociale arbejde er, at der inden for den samme administrative ramme gælder en uklar opfattelse af tolkens rolle, hvor hun ser på tolken som sin underordnede, og ikke som en fagperson eller kollega. Derfor baserer hun ikke sin samtale med ATK på samarbejds-muligheder med tolken, der ved meget mere om ATK end hun gør, hvilket kan gøre hendes funktion nemmere og mere effektiv. Det vil sige, at hun ikke bruger tolken som mægler, mellemmand eller mellemhandler. I stedet baserer hun samtalen på et magtforhold, og forventer, at hun i kraft af at repræsentere organisationen og administrere loven kan gennemføre en dagsorden, som modparten kan være uinteressert i.

På baggrund af DSR-interviews og observationen kan DSRs holdning til samtalen resumeres i to punkter:

6. 1. 3. 1: Formidling og beslutningstagen

Det er en kendsgerning, at DSRs hensigter med at føre samtaler med ATK er at opnå lovbestemte resultater. Dette kræver dels, at hun skal have en formidler-rolle, idet hun skal forsyne ATK med oplysninger om, hvad loven kræver; og dels at hun skal tage beslutninger på organisationens vegne. Både formidler-rolle og beslutningstagerfunktionen kontrolleres af organisationen, hvilket tilføjer endnu en funktion, og det er referentfunktionen. Som det tidligere blev nævnt, skal DSR efter hver samtale skrive journal om, hvad hun har gjort og sagt under samtalen.

6. 1. 3. 2: Forhandling under magtforhold

Der er som det blev beskrevet i det forrige afsnit stærkere grund til konflikt end til dialog. Samtalerne mellem DSR og ATK går ud på, at der oftest gælder en interessekonflikt. DSR sigter ikke på at opnå et kompromis, men på at gennemtvinge beslutninger. DSR kan også gå med til at forhandle, men det handler ikke om forhandlinger, hvor man positivt kan snakke om en vinder-vinder-relation. Her holder hver part normalt fast i sine holdninger og krav og vil være vinderen (jf. samtale 5: 16-28, bilag 1). Set med DSRs øjne kan alt lykkes, hvis ATK forstår, at det ikke er hende, men loven der stiller krav til ham. Derfor går DSRs måde at forhandle på ud på at få forklaret loven. Hvis ATK alligevel er uforstående, så sætter hun de sanktioner, som loven har foreskrevet, i gang.

DSR har også sine vurderingskriterier for, hvad meningsfuldhed er, hvad tidsrammen skal være og hvilke regler, der skal gælde. Som tidligere nævnt er DSR interesseret i selve samtalen og for hende skal resultaterne stemme overens med lovparagrafferne. Samtalen har ingen personlig følge for hende. Hendes dagsorden er således meningsfuld. Hun vil prøve at opstille et autoritetsforhold ved at være den, der sætter dagsordenen for samtalen, bestemmer tidsrammen omkring interaktionen, og styrer reglerne for, hvordan ATK (og oftest tolken) bør ytre sig og handle over for hende.

Hun kan også acceptere at behandle ATKs eventuelt forskellig dagsorden helt eller delvis, hvis hendes dagsorden gennemføres hurtigt eller i hvert fald lykkeligt. Det vil sige, at DSR kan være indstillet på, at tidsrammen udvides så meget som gennemførelsen af hendes dagsorden kræver, og så meget som drøftelsen af de eventuelle punkter eller problemer, som ATK rejser, kræver. Disse kan ofte føre til lange diskussioner uden konkrete resultater for ATK. Dette betyder, at ATKs eventuelt irrelevante dagsorden kan behandles som værende meningsfuld, afhængigt af DSRs tid eller humør. En ATK, der har været 'artig' og har tilfredsstillet DSR, kan benytte lejligheden til at fremlægge problemer, som ikke har været på DSRs dagsorden (jf. samtale 20: 26-27, bilag 1), hvor DSR tager ATKs boligproblem op, selv om det ikke er hendes arbejdsområde. I andre tilfælde har jeg under observationen registreret, at ATK, når DSRs dagsorden er gennemført lykkeligt, fremlægger sin broders problemer (broderen opholder sig i udlandet og afventer svar fra Udlændingestyrelsen), cigaretforbrug og søvnløshedsproblemer.

Hvad angår reglerne, kan DSR, som interviewene viser, (bortset fra ekstreme tilfælde), se bort fra at ATK opfører sig respektløst. Hun kan forklare ATKs opførsel med, at ATK kommer fra en forhandlingskultur, som hun ikke kan lave om på. Hun kan også vælge at tale ned til ATK og behandle ham som et barn. Så er problemet med de forskellige regelsæt ude af verden. Og hun kan også have den fordel, at hun forventer, eller måske har krav på, at tolken efter samtalen formidler kultur til hende, så hun kan føle, at ATKs opførsel skyldes en fejl i hans kultur. Hun behøver således ikke at tage ATKs respektløshed personligt.

6. 1. 3. 3: Følger for tolkning

En umiddelbar følge af, at DSR har formidler-beslutningstager-referent roller og funktioner, er at man dårligt kan betegne hendes samtale med ATK som en

dialog, tværtimod. Disse roller lagt sammen med ATKs holdning til samtalen, kan betyde, at begge parter i virkeligheden lægger op til en konfliktfyldt samtale, og ikke en dialog. Dernæst kommer, at mange DSR ikke rigtigt kan se, hvordan de kan bruge tolken i disse roller og funktioner som de har, eller hvordan de skal placere tolken i de magtforhold, der gælder under samtalen. Tolken skal jo tolke de oplysninger, DSR formidler til ATK, og tolke ATKs respons, såfremt der er respons. Dertil skal tolken selvfølgelig ikke blande sig i de beslutninger, som DSR tager, fordi det efter loven er DSRs ansvar. Det er DSR, der har magten. Skal hun så dele denne magt med tolken? Hvad skal hun skrive i journalen om tolkens rolle?

Endnu en følge for tolkning er, at DSR forbeholder sig retten til at bestemme dagsordenens meningsfuldhed, tidsrammen og reglerne. Tolkens mening om dagsordenens meningsfuldhed er irrelevant. Tolken skal heller ikke have indflydelse på tidsrammen. Hvis en samtale planlægges til at handle om et eller to emner, skal han finde sig i, at yderligere 10-15 andre emner tages op. Hvis tolken skal betjene 5 DSR om dagen, så er det helt normalt, at han skal tolke i 10-15 samtaler i træk - uden pause. Tolken skal ej heller forholde sig til de konfliktfyldte regelsæt. Tolken skal bare tolke.

6. 1. 4: Organisationen og samtalen

Organisationen har et ansvar for gennemførelsen af selve den enkelte samtale, idet det gør en forskel om organisationen betragter en samtale som et led i en integrationsproces, som forudsætter dialog, eller om den anser samtalen som værende et led i en administrativ behandling af sager. Der er, som det blev beskrevet i afsnit (6.1.3) en modsætning i organisationens holdning, idet man anvender en bureaukratisk administrativ proces til opnåelse af en social målsætning, som integrationen er. En ATKs integrationsgrad kan selvfølgelig ikke være lig med summen af vellykkede eller mislykkede samtaler. Der er jo andre faktorer, der også spiller ind i, hvorvidt en ATK kan integreres. Men samtalerne vil, under den forudsætning, at de fører til en egentlig kommunikation, i høj grad kunne bidrage til, at en ATK begynder at forstå (og måske acceptere) nye livsopfattelser, og dermed ændrer sine holdninger og begynder at handle efter de normer, som gælder i landet. Samtalerne kan ligeledes føre til, at DSR får indsigt i modpartens tankeverden og kulturelle baggrund, og dermed dygtiggør sig i at kommunikere med folk med forskellig etnisk baggrund.

Selv om organisationen ikke synes at være direkte indblandet i DSR-ATK-samtalen, har den i virkeligheden ansvaret for samtalen, idet det er organisationen, der bestemmer samtaleformen ved at uddelegere bestemte opgaver til DSR, sætter målsætninger for samtalerne og fremgangsmåder til gennemførelsen heraf, og udarbejder adfærdskodeks for tolken. Hvordan ønsker organisationen endelig, at samtaler skal foregå?

Overordnet har organisationen ikke megen viden om detaljerne i tolkens rolle og etik. Der er heller ingen overordnet organisatorisk strategi eller forestilling om en strategi for et DSR-tolk samarbejde. Organisationens målsætning er at integrere ATK i det danske samfund og i den danske kultur. For at realisere denne målsætning uddelegerer organisationen nogle opgaver til en medarbejder (DSR), hvis funktion er dybt forankret i det danske bistandssystem. Oprindeligt er DSR uddannet til at behandle danske klienter. Derfor er DSR en hjørnesteen i de organisationer, som behandler danske klienter. DSR har på dette område akkumuleret årtiers erfaringer med de danske bistandsklienter. Når kommunen skal behandle andre klienter med forskellig etnisk baggrund, laver man et center eller et særligt afsnit til dette formål. DSR bliver hentet fra det normale system og placeret igen som en hjørnesteen i dette centers eller afsnits struktur. Organisationens overlader det implicit til den enkelte DSR at bestemme, hvordan hun skal gennemføre samtaler og bruge tolken. DSR står i virkeligheden over for en udfordring på det nye område, idet hun i virkeligheden ikke er rustet med de nødvendige uddannelsesredskaber til at klare den slags interkulturel kommunikation. I socialrådgiveruddannelsen findes der ikke et decideret fag om tolkning eller tværkulturel kommunikation. Organisationens skal yde fuld støtte til hende for at klare denne udfordring. Hun skal forsynes med de nødvendige midler og redskaber, som hun har brug for. Et vigtigt redskab, der stilles til hendes rådighed, er tolken, som skal være DSRs kommunikationskanal med ATK.

6. 1. 4. 1: Følger for tolkning

Med disse forhold, er organisationen i virkeligheden med til at skabe tolkens dilemma. Eftersom organisationen ingen strategi har på området, vil det være en naturlig følge, at de der historisk set har magt i den slags organisationer bestemmer, efter hvad der passer dem bedst. Manglende strategi styrker i hvert

fald betydningen af følgende forskelle mellem DSR og tolke og dermed hvordan samtaler bliver gennemført i organisationen:

- 1) DSR er en hjørnesteen, mens tolken har en marginal position;
- 2) DSR har en stærk fagforening bag sig, tolken har ingen²²;
- 3) Arbejdsmiljøet er DSR domineret, hvilket sikrer DSR en gruppestøtte, dette eksisterer ikke for tolken;
- 4) Alle DSR har den samme etniske baggrund i modsætning til tolken. Psykologisk set stilles tolken dårligere på det sidstnævnte i kraft af, at han er af samme etnisk baggrund som ATK.

Disse punkter bliver uddybet i afsnit 6.4, 6.4.1, 6.4.2 og 6.4.3.

6. 1. 4. 2: Sammenfatning

DSR-ATK samtaler foregår inden for en organisatorisk ramme og kontekst, hvor sociale og politiske relationer har betydning for samtalen, og hvor der er en modsætning mellem den sociale målsætning og den administrative procedure. Der er mange begrænsninger, der blokerer DSR i at udføre et socialt arbejde. En DSRs samtale med ATK er på mange måder ikke forskellig fra en samtale med danske klienter. Der er dog den væsentlige forskel, at samtaler med ATK foregår via tolkning, hvilket giver samtalen et særligt tværkulturelt præg.

Samtaleparterne, DSR og ATK, har forskellige holdninger og adfærd under samtalen. Den ene, DSR, er interesseret i at gennemføre samtalen uanset resultaterne; den anden, ATK, er interesseret i samtalsresultater. Fælles for dem er, interessen for hvorfor samtalen gennemføres. Tolken sættes i et dilemma mellem de to, da det for tolken ikke er vigtigt, hvorfor en samtale igangsættes, men derimod hvordan den gennemføres. En samtale karakteriseres i praksis ved at indeholde en dagsorden, en tidsramme og regler. Samtaleparterne har forskellige kriterier for disse karakteristika. Relevansen af samtals tre karakteristika til tolkens rolle, neutralitet og etik ligger i det afgørende spørgsmål om, hvem der bestemmer meningsfuldheden af en dagsorden, hvem eller hvad der bestemmer tidsrammen, og hvem der bedømmer reglernes rigtighed eller sammenhæng.

²²) I den seneste tid har der været forsøg på at placere tolkene under HK.

DSR forbeholder sig retten til at bestemme dagsordenens meningsfuldhed, tidsrammen og reglerne. Men fordi det ikke er selve samtalen men resultaterne, der interesserer ATK, kan ATK være tilbøjelig til at udvikle samtalen til en lang forhandlingsproces, eller udøve afpresning, fornærmelse, nedgørelse eller trusler. Samtalen kan således ende med en konflikt. Tolken har ikke mulighed for indflydelse på disse karakteristika.

ATKs baggrunds indflydelse på hans adfærd udgør en vigtig dimension af tolkens dilemma i DSR-ATK samtalen, både når ATK ikke overfører kulturelle mønstre og når ATK overfører kulturelle mønstre til sin nye virkelighed.

Organisationen er ikke direkte indblandet i DSR-ATK-samtalen, men i virkeligheden har den ansvaret for samtalen. Den umiddelbare konsekvens af disse forhold for tolken er, at han skal fungere i en situation, der:

- 1) mangler en operationaliserbar meningsfuld dagsorden;
- 2) ingen tidsramme har;
- 3) ingen fællesregler har for parternes adfærd.

6. 2: Tolken og samtalen

I de forrige afsnit har jeg forklaret, at ATK og DSR hver især har en holdning til samtalen og forskellige vurderingskriterier for samtalsens tre betingelser. Hverken ATKs eller DSRs holdning og vurderingskriterier behøver at være identiske eller i det mindste i harmoni med tolkens. Tolkens holdning til samtalen indeholder nogle modsætninger. Han er den aktør i samtalen, der ingen dagsorden har. Han skal forholde sig til begge primære parter men i princippet har tolken ingen interesse hverken i parternes dagsorden eller i samtalsens resultater. Det vil sige, at tolken på et ønskeplan kan opfatte sig selv som den *katalysator* i de kemiske reaktioner, som er nødvendig for at reaktionen kan finde sted, men hverken giver noget til, eller tager noget fra de aktive stoffer. Samtidig er han den, der har mest interesse i, at samtalen opfylder kravene til den professionelle samtale: at der er en meningsfuld dagsorden, en tidsramme og klare regler. Disse tre betingelser er særdeles vigtige for hans rolle som tolk, hans neutralitet og hans etik.

Når tolken og samtaleparterne forud for samtalen aftaler en dagsorden, en tidsramme og regler, indgår de også en implicit aftale om tolkerollen og tolkeetikken. Hvis samtaleparterne ikke lever op til aftalen om dagsordenen,

tidsramme og regler, eller hvis de ændrer dem uden tolkens samtykke, bryder de i virkeligheden også aftalen om tolkerolle og etik. Tolken kan mene, at de dermed opfører sig uetisk over for ham. Dette kan medføre, at tolken af psykologiske årsager tillader sig at korrigere situationen: Tolken har ingen dagsorden, men kan under samtalen få en dagsorden, hvis de primære parter dagsorden viser sig at være meningsløs for ham; han kan påvirke tidsrammen, hvis det viser sig, at de andre ingen tidsramme har; og han kan tage sine egne regler i anvendelse, hvis det viser sig, at parterne ikke overholder de almindelige regler. Hvilke vurderingskriterier tolken må have for meningsfuldhed, hvorvidt han må bestemme tidsrammen, og hvorvidt han må stille krav til eller forvente klare regler, bestemmes ikke ud fra, at tolken er en katalysator, men ud fra socialinteraktionistiske overvejelser, hvor psykologiske og faglige faktorer spiller ind. Disse overvejelser bliver beskrevet i det følgende med udgangspunkt i definitionen af 'tolk'.

6. 2. 1: Hvad er en tolk?

Udover betegnelserne mellemmand, mægler, osv., som blev diskuteret ovenover, er det ikke sjældent, at teoretikere anvender betegnelsen 'maskine' især til at beskrive den professionelle tolks funktion. Knapp-Potthoff and Knapp påstår fx, at "*In professional and institutional settings, the function of an interpreter is comparable to that of a machine, rewording what is said in language A in language B and vice versa.*" ('Knapp-Potthoff and Knapp', i: Knapp, Karlfried et al. 1987: 182). Derfor argumenterer de for tolkens rolle som "mediator" i ikke-professionel tolkning (ibid.: 181-202).

Dette afspejler en manglende indsigt i beskaffenheden af tolkning og i den socialinteraktionistiske karakter af tolkens arbejde. Tolken er frem for alt et menneske, og et menneske kan ikke være en maskine, eller en ting, selv om mennesket og maskinen engang imellem menes at skulle udføre samme funktion. Sammenligner man tolken med en maskine fravælger man enhver diskussion om rolle og etik. En maskine har ingen etik, den tændes, aktiveres og slukkes ved at en eller anden trykker på en knap.

I litteraturen om tolkning tales også om en funktion som observatør eller "Gate-keeper". Denne funktion tænkes tilsyneladende udført inden for den rent sproglige aktivitet. Kopczyński (1980: 45) mener, at tolken samtidig med at han tolker, udfører en funktion som observatør, der tager beslutninger om, hvad der

er vigtigt, og hvad der er mindre vigtigt. Gentile (1996: 33) erkender dog, at tolken uundgåeligt spiller en rolle som observatør, men Gentile udvider denne rolle til også at handle om den kulturelle eller sociale side af kommunikationen mellem myndighedsperson og klient (i afhandlingen DSR og ATK). Observatør- eller koordinatorrollen beskrives som værende implicit, og en, som udføres inden for den sproglige aktivitet. Den antyder i hvert fald en passiv rolle i interaktionen. En aktiv observatørs - som nærmer sig at være en dommers rolle - er måske en bedre betegnelse af tolkens rolle. Dette vender jeg tilbage til i slutningen af afsnit (6.2.1.2).

Det skulle gerne fremgå af de forrige afsnit, at tolken er en person, som kastes ud i vanskelige organisatoriske, sproglige og sociale sammenhænge. Folk har forventninger til ham både i kraft af, at han deler kultur og sprog eller arbejdsplads med dem. Han indgår i menneskelige samspil, udsættes for stærke følelser, forskellige adfærdsformer, og han kan ikke undgå at reagere som et menneske. Tolken skal derfor perspektiveres ud fra den socialinteraktionistiske placering han har i forhold til de andre, der kommer i en tolkningssammenhæng med ham. En måde at gøre dette på er at tage udgangspunkt i den ideelle oprindelige kommunikationssituation, hvor mennesker ved hjælp af et fællessprog kommunikerer med hinanden (jf. afsnit 4.1.1 & 4.1.2). I den situation har folk et fælles sprog, de kender også hinanden eller kender i hvert fald til hinandens baggrund, kultur, sprogbrug, m.m.; og de følger samme regler for samtale. En samtale med assistance fra en tolk er i virkeligheden en justeret (snarere kunstig) form af denne kommunikationssituation. Tolken er i hvert fald en person, der optræder mellem to personer, der ikke taler samme sprog, ikke kender hinanden eller hinandens baggrund, og ikke har samme regler for samtale. Tolken er en person, som i virkeligheden uddannes til at afhjælpe disse mangler ved den type kommunikation.

6. 2. 1. 1: Fællessproget

Man kan ikke være uenig i, at tolken, som Wadensjö (1992: 6) fremhæver, primært er en oversætter, at han er en person, der afhjælper den mangel, som består i fraværet af et fælles sprog i samtalen. Men heller ikke en oversætter kan være en maskine. Som det blev beskrevet i (afsnit 5.2.2.5) kræver den sproglige dimension af DSR-ATK-samtalen af tolken, at han kreativt, dynamisk og intellektuelt skal forholde sig til forskelligartede problemstillinger. Det er især vigtigt i tolkningen mellem DSR og ATK på socialkontoret (til forskel fra andre

former for tolkning). Denne kreative, dynamiske og intellektuelle stillingtagen forudsætter en stor handlefrihed, således at tolken i virkeligheden - hvad angår kommunikationen - har en styrende rolle under samtalen. DSR kan af organisatoriske grunde (når hun har forudbestemte resultater for samtalen) ikke føre dialog med ATK. Men tolken skal være i dialog med ATK for at sikre, at ATK forstår budskaberne. Det samme gælder tolkens rolle over for ATK. Formålet med at indgå i dialog er at forhandle om betydningen af de pågældende parter udsagn (jf. figur 6.1, punkt 2).

6. 2. 1. 2: Kendskabet og fællesreglerne

Spørgsmålet om, hvorvidt mennesker kan kende hinanden, er et, som filosoffer siden Platon har beskæftiget sig med. Synspunkter indenfor sociolingvistikken varierer mellem, at mennesker inden for en rimelig grænse kan kende hinanden, deres holdninger, intentioner og ideer, og mellem den helt pessimistiske solipsisme, som går ud på, at det er umuligt at kommunikere selv inden for samme sprog, fordi mennesker ikke kender hinanden og sig selv (Zaituni 1994: 210). Dette aspekt af den menneskelige kommunikation er særdeles vigtigt i en tolkesituation. Tolken sidder mellem to personer, som ikke kender hinanden. Dette manglende kendskab til hinanden kan uden tvivl føre til misforståelse og fortolkninger, men derudover kan den have den følge, at parterne generaliserer og fremstiller stereotyper, såsom: sådan er arabere, sådan taler arabere, sådan tænker danskere, det er arabernes holdning, osv.

Tolken formodes at kende begge parter, ikke nødvendigvis på det personlige plan, men i hvert fald på det kulturelle plan, dvs., at tolken har *viden* om parterne, som de ikke selv har om hinanden. Han kender ATK på DSRs vegne og kender DSR på ATKs vegne. Inge Baaring (1992: 16) betragter tolkens kendskab til sin målgruppe som en af fordelene ved tolkens særlige arbejdssituation. Dette gælder i konferencetolkning. I dialogtolkning er dette kendskab ikke bare er en fordel, men en nødvendighed. I afsnit (6.1) argumenterede jeg for, at en tolk hverken er en mellemmand, mellemhandler, mægler, eller formidler. Det bekræfter jeg her igen. Tolkens kendskab til parterne eller deres baggrund har to funktioner. Den første går ud på at kendskabet er nødvendigt for forståelsen af parternes udsagn og deres betydninger. I de situationer, hvor parterne bruger en 'mellemmand', 'mellemhandler', 'mægler', eller 'formidler' har kendskab en anden funktion, nemlig at sikre mellemmanden en bedre position for at påvirke og opnå positive resultater for parterne. Det er ikke tolkens rolle eller funktion at

påvirke parterne frem mod gode resultater. Tolken sigter kun på at opnå klarere og forståelige budskaber.

Den anden funktion går ud på, at tolkens viden om parternes kulturelle baggrund også betyder, at han kender parternes regler i kommunikationen. En DSR kan undre sig over, at en ATK afbryder, hidser sig op, eller siger grovheder om danskernes ærbarhed. Hun kan i disse situationer reagere med henholdsvis "lad mig snakke færdig" (samtale 13: 12, bilag 1), 'jamen, din holdning til loven ændrer ikke noget af virkeligheden (samtale 5: 13, bilag 1); eller "Ja, ærbarhed har forskellige definitioner" (jf. samtale 2, replik 17, bilag 1). Tolken kan ud fra sit kendskab til ATKs baggrund mene, at DSR med sin bemærkning om afbrydelser faktisk inviterer til flere afbrydelser, fordi hun lyder nedladende; udsagnet 'lovens krav' er desuden meget provokerende og kan føre til en værre tilstand af vrede; endelig vil den sidste bemærkning om ærbarhed antyde, at hun har accepteret grovhederne. Det er måske i intet tilfælde DSRs hensigt. Tolken bringes her i en situation, hvor et vigtigt led i samtalen, fælles regler, forsvinder. Tolkningen kan enten gå i stå (hvis en af parterne fx hidser sig op og taler uden at lytte efter svar fra modparten, bliver tolkningen meningsløs og umulig) eller fortsætte i en negativ retning (udvikle sig til trusler). Tolken kan eller bør her bruge sin viden om og kendskab til parternes kommunikationsregler og bryde ind og foretage en position, der ligner dommerens position under en fodboldkamp; han kan sørge for, at parterne overholder fællesregler (ændre rolle og etik). Tolken kan således ikke kun være en passiv observatør, men snarere en dommer.

Lad os se på et eksempel fra den såkaldte 1.gangs samtale (samtale 1, replik 33 - bilag 1). DSR stiller et spørgsmål om ATKs skolebaggrund efter at have sagt det vigtigste i samtalen. Det er et iøjnefaldende brud på en almindelig samtaleregulering, at DSR uden videre går i gang med så vigtig en samtale uden at vide noget om ATKs skolebaggrund. For DSR kan det være ligegyldigt, hvilken skolebaggrund ATK har, fordi hun under alle omstændigheder skal formidle nogle informationer til ATK. Men med manglende information om dette aspekt af ATKs baggrund ved tolken ikke, hvem han tolker for (et recipient design problem). Tolken bør på et tidspunkt, hvis ikke lige fra starten af samtalen, stoppe op og sørge for, at den regel bliver overholdt, så han kan udføre sin sproglige aktivitet på det passende niveau.

Lad os tage et andet eksempel: under 1.gangssamtalen (replik 23-27) taler DSR til ATK med udsagnene: "Hvis **I** ikke oplyser, at **I** rejser ud, bliver **I** politianmeldt for bedrageri." DSR overtræder i virkeligheden en vigtig etisk regel, når hun personliggør lovens generelle intentioner. Loven er ikke formuleret i "Du og I" formen. Her er der et behov for en dommer, der roligt spørger DSR: "Skal jeg sige *Hvis I ikke oplyser*, eller *hvis man ikke oplyser?*" Dette har en stor betydning for kommunikationen, hvis det er formålet med tolkning. I forbindelse med 1.gangs samtalen har en 63-årig kvinde fx sagt følgende til tolken: "Gud er størst. Jeg er aldrig blevet udsat for ydmygelse som den dag, jeg kom til et møde på kommunen. De fortalte mig, at de ville tilkalde politiet. De snakkede om sort arbejde. Sig mig min søn, hvorfor tror de, at jeg kan finde på at arbejde sort? Hvorfor tror de, at vi alle sammen er nogle svindlere?" Det er en følge af denne personificering af en generel lovtekst. DSR har åbenbart sagt til den 63-årige kvinde "hvis **du** arbejder sort, anmelder vi **dig** til politiet!".

Endnu et eksempel fra observationen: Under en fredelig samtale, taler DSR med et ægtepar om daginstitution og om, hvor vigtigt det er for ægteparret at tage sig sammen og lære dansk for at kunne finde arbejde og være et godt forbillede for deres børn. Ægteparret lytter, smiler og reagerer med "Det ved vi godt", hvilket i tolkens ører lyder som om at de ikke vil høre på DSR. Men DSR taler lidt højere og siger flere gange: "Lad mig snakke færdig." På et tidspunkt siger manden: "Det ved vi godt, men vi kender ikke reglerne i Danmark. Den tidligere DSR hjalp os ikke, og det var hendes fejl, at vi kom til at betale 1700 kr. til daginstitutionen uden at have brugt pladsen." DSR svarer irriteret med: "Det er ikke den tidligere DSR, der er skurken i denne sag; det er jer, der er skurken!" Tolken vurderer, at ordet *skurk* vil lyde virkelig påfaldende i denne sammenhæng, specielt når det er en kvinde, der siger det til en arabisk mand, mens hans kone er til stede. Tolken spørger DSR: "Vil du virkelig have, jeg skal tolke ordet *skurk*, eller skal jeg bruge ordet *skyld*?" DSR svarer: "Ja, brug *skyld*." Observationen nærmer sig her at være en dommers funktion, hvor tolken registrerer, at en regel eller et princip bliver brudt. Tolken har ikke dommerens magt, men ansvar. Dette går ud på at give udtryk for, at han registrerer, at et princip bliver brudt. Tolken afsiger ikke en dom, en ensidig beslutning om at undlade at tolke ordet 'skurk'. Hvis DSR, efter at være blevet gjort opmærksom på bruddet, insisterer på, at ordet skal tolkes, tolkes det. Det bliver nu på DSRs fulde ansvar, at ATK hidser sig op, hævner sin stolthed, og sætter hende på plads.

6. 2. 1. 3: Sammenfatning

Tolken er den aktør i samtalen, der ingen dagsorden har. Samtidig er han den, der har mest interesse i, at samtalen opfylder kravene til den professionelle samtale: en meningsfuld dagsorden, en tidsramme og klare regler. Tolkenes etik er forbundet med, hvorvidt samtaleparterne lever op til en eventuelt forudbestemt aftale om dagsorden, tidsramme og regler. Hvis samtaleparterne ikke overholder aftalen (ændrer den uden hans samtykke), kan dette medføre, at tolken af psykologiske årsager tillader sig at korrigere situationen. Hvilke vurderingskriterier tolken må have for meningsfuldhed, hvorvidt han må bestemme tidsrammen, og hvorvidt han må stille krav til eller forvente klare regler, bestemmes ikke ud fra, at tolken er en katalysator, men ud fra socialinteraktionistiske overvejelser, hvor psykologiske og faglige faktorer spiller ind.

6. 3: Tolkenes neutralitet og etik

A. Gentile (1996: 56/57) forklarer nogle overvejelser om, hvordan man i alle erhvervsgræne skal forholde sig til kunderne: den professionelle yder en service mod en betaling, og modtageren forventer at få en modydelse for pengene; modtagerens velbefindende ved mange erhvervsgræne er tvivlsom, og der kræves derfor etisk opførsel, og det handler om modtagerens frihed, helbred, m.m. I nogle erhvervsgræne påvirkes modtagerens velfærd indirekte, fx et dårligt udført håndværksarbejde i køkkenet; i andre påvirkes den direkte, fx lægeundersøgelse, advokatvirksomhed, m.m. Tolkning er en af de erhvervsgræne, som har en direkte betydning for ATKs velfærd. Her erkender man, at der er generelle overvejelser, såsom tavshedspligt, neutralitet (upartiskhed) og inhabilitet (ibid.: 58). Ligesom der er andre overvejelser, når der fx er tale om interessekonflikter, hvor der opstår problemer med misbrug (nedvurdering, fordomme) af de etniske, sociale, politiske, kulturelle eller kønsmæssige forhold (ibid.: 60). Derfor opfattes tolken som en kulturmægler, der taler for den ene eller den andens interesse. Gentile erkender, at der "*in different institutional settings, relation with client may demand quite different approaches*" (ibid.: 62).

Den svenske officielle adfærdskodeks for tolke foreskriver, "*that the dialogue interpreter should only interpret, i.e. relay everything said, and relay what was said the way it was said.*" (Wadensjö 1993: 105). Wadensjö siger om tolkens arbejde ifølge den svenske officielle adfærdskodeks "*In other words, her work is defined by approximately the same professional rules as those applicable for court interpreting in*

many countries. It follows along with an official principle of interpreters' neutrality" (ibid.: 105).

I Danmark defineres tolkens rolle og etik i en adfærdskodeks, som falder i 3 punkter: Love og bestemmelser (Lovbekendtgørelse 1988-03-25 nr. 181 om translatører og tolke), tolkens pligter, og tolkens rolle (Baaring 1992: 59-66). Baaring tager udgangspunkt i, at der "ligesom det er tilfældet for læger, præster, advokater, dommere og revisorer m.fl. også for tolkeerhvervet gælder visse etiske regler, som skal overholdes."

I det ovennævnte gælder der en generalisering af de etiske krav, der stilles til tolken, og disse krav handler primært om tolkens pligter over for 'kunden', helt isoleret fra den socialinteraktionistiske sammenhæng. I en interaktion handler etik ikke kun om serviceyderens (tolkens) pligter over for modtageren (samtaleparterne). Den handler også om de indbyrdes relationer, der opstår under interaktionen, samtalen. Det vil sige, at etik handler om, hvordan tolken skal forholde sig til samtaleparterne, men den handler også om, hvordan han forholder sig til sin profession og til sig selv i forhold til, hvordan de andre forholder sig til ham.

Og her er der på den ene side tale om etik som et overordnet regelsæt, som står for sig selv og må gælde ensidigt uanset hvad. Ind under dette regelsæt falder fx tavshedspligten, neutraliteten, inhabiliteten og det at tolken udfører sit arbejde hæderligt og seriøst. Men på den anden side kan man tale om etik som de forholdsregler, der må gælde under interaktionen. Sidstnævnte kan være et kontroversielt spørgsmål af to grunde. For det første er etik, som det blev anført i afsnit (6.1.1) forbundet med definitionen af samtale og aftalen om de tre betingelser, der karakteriserer den professionelle samtale; og her kan der opstå uenighed omkring meningsfuldheden, tidsrammen og samtalereglerne, og dermed kan der også opstå etiske dilemmaer. For det andet er disse forholdsregler gensidige, dvs., hvordan tolken forholder sig til samtaleparterne afhænger af, hvordan samtaleparterne forholder sig til tolken.

Lad os først se på det overordnede plan. Tavshedspligten er et juridisk begreb, som er velbeskrevet i mange lovtekster. Hæderlighed og seriøsitet behøver heller ingen diskussion. Også inhabilitet er et veldefineret begreb, som gælder i tilfælde, hvor tolken og ATK fx kan have en fælles, eller modstridende, interesse

i samtalens udfald (det skal huskes, at tolken kan være lige så inhabil, hvis han og DSR har fælles eller modstridende interesser i samtalens udfald). Inhabilitet beskriver med andre ord den situation, hvor tolken på grund af holdninger, følelser og/eller sociale relationer til samtaleparterne ikke kan være neutral. Neutralitet betyder således i store træk, at tolken ingen interesse har i samtalens udfald og derfor ikke blander sig, fremmer eller skader den ene parts interesse, eller tager parti med eller mod en af parterne direkte eller indirekte fx via manipulation, udeladelse, tilføjelse, rådgivning eller advarsel. Om samtalen så kan føre til pinlige, ubehagelige eller tragiske konsekvenser ligger uden for tolkens ansvar. Tværtimod, hvis tolken fx i en stresset situation gennem nedtoning af parternes udsagn skulle forsøge at dæmpe konflikter, bryder han sin neutralitet, og bærer dermed ansvaret for samtales udfald.

Hvad er så tolkens problem i forbindelse med neutraliteten? Tolken har to hovedproblemer med dette begreb: For det første: de to andre parter har hver især illegitime loyalitets- og solidaritetsforventninger til ham, samtidig med at det kræves af ham at være neutral. Dette gælder især i konfliktsituationer, som ATK kan komme ud for. For det andet: tolken har også et problem med, hvad parterne til en samtale kan lægge i begrebet neutralitet. I de tilfælde DSR fx taler om tolkens neutralitet, forbinder hun irrelevante ting med begrebet. Under observationen har jeg registreret, at DSR opfatter tolkens neutralitet som en tilstand, der er forbundet med, at tolken er afskåret fra ATK-miljøet. Det vil sige, at tolken uden for samtalen ikke formodes at have en hvilken som helst relation til ATK, ellers er han ikke neutral, eller inhabil. Begrebet 'inhabilitet' går i hvert fald ikke ud på, at tolken ingen relation skal have til ATK. En anden irrelevant ting, som DSR fx lægger i begrebet neutralitet er, at DSR mener, at tolken i hele samtalens forløb og trods alt skal overlade alt til hende. Selv hvis ATK fx retter kritik mod tolken, som DSR ikke er i stand til at reagere rigtigt på, eller hvis ATK opfører sig frækt over for tolken, så skal tolken kun tolke det, som ATK siger. Han må ikke reagere, fordi han skal være neutral!, mener DSR. Det har i hvert fald ikke noget at gøre med det centrale i tolkens neutralitet.

Tolkens neutralitet på socialkontoret ender med at dreje sig om, at tolken ikke skal leve op til de illegitime forventninger samtaleparterne har til ham.

På det andet plan som hidrører de kontroversielle underordnede etiske forholdsregler, der må gælde under interaktionen, har jeg i observationsdelen af

det empiriske materiale registreret to sæt problemer: Et, som er forbundet med definitionen af samtale og samtalens tre betingelser, og et andet, som handler om de gensidige relationer under samtalen.

Tolkens dilemma ligger på den ene side i, at samtaleparterne hver især tror, at det udelukkende er dem, der bestemmer de tre betingelser (dagsorden, tidsramme og regler). Tolken synes derimod, at han af faglige og psykologiske grunde skal have indflydelse på disse tre elementer, fordi de har en væsentlig betydning for, hvorvidt han kan udføre sit arbejde professionelt. Hvis en samtale fx trækker i langdrag uden at parterne tager hensyn til tolkens koncentrationsevne, kan dette gå ud over tolkens engagement, eller udløse manipulationer med henblik på at få samtalen afsluttet, hvilket er et brud af tolkens neutralitet og etik.

På den anden side ligger dilemmaet i, at samtalen på trods af at have en administrativ ramme, er en social interaktion, hvor ethvert menneske har en adfærd (herunder sproglig adfærd) og person-, organisations- eller kulturbestemte grænser. ATK kan fx have den adfærd, som blev beskrevet i ATK-interviewene i kapitel 2). Han har også sin personlige og subkulturbestemte grænse. Han kan fx ikke tolerere, hvad han opfatter som trusler (jf. samtale 8, bilag 1), hvor en ATK er rasende over at DSR har sendt et standardbrev til ham, som indeholder trusler(!) om sanktioner hvis vedkommende ikke passer sin skole. DSR og tolken er ansatte i en organisation. I organisationen er den personlige grænse underordnet i forhold til de organisatoriske/kulturelle grænser. DSR kan mene, at ATK er fræk og grænseoverskridende, men af kulturelle og/eller organisatoriske overvejelser kan hun ignorere ATKs grænseoverskridelse, og køre samtalen videre (og behandle ATK som et barn); hun kan også vælge at sætte ATK på plads. Men hvad med tolken?

Tolken, som deler en kulturel baggrund med ATK, skal (efter deres kultur) heller ikke tolerere grænseoverskridelser og trusler. Men tolken er samtidig en del af en dansk organisation, og formodes at indordne sin personlige og kulturelle grænser under en dansk kulturbestemt grænse og den organisatoriske grænse. Hvordan skal tolken forholde sig til ATK i tilfælde af at ATK fx opfører sig frækt

over for tolken²³? Tolken kan ikke behandle ATK som et barn (eftersom han kun tolker og ikke har mulighed for at sige andet end det, som parterne siger til hinanden), medmindre han via kropssprog og manipulation eller drejning af DSRs udsagn viser sin vrede, hvilket igen er et brud på etikken. Der er et dilemma her. Hvis tolken handler over for en fræk ATK efter de regler, der gælder i deres fælles kultur, kan arbejdsstedet forvandles til en slagmark, hvilket hverken ligger i tolkens eller organisationens interesse. Hvis han kun nøjes med at tolke ATKs frækhed til DSR, mister han ansigt over for ATK inden for deres fælles kultur. Under de hidtil beskrevne forhold udsættes tolken for en psykisk belastning på grund af afmægtighed.

6. 3. 1: Forskellige syn på tolkeetikken

Som det skulle fremgå af diskussionen i det forrige afsnit er der forskellige synspunkter om tolkens etik, og der er to årsager til denne forskellighed. For det første ser man på tolkens etik ud fra nogle generaliseringer om etik ved alle professioner, og for det andet forveksler man tolkens rolle med andre roller, såsom kulturformidling.

6. 3. 1. 1: Etik og forskellige professioner

Hvis man tager udgangspunkt i de generaliseringer, der gælder i Gentile's, Wadensjö's og Baaring's definition af tolkeetikken kan man på det kontroversielle plan (forholdsregler) afgrænse tre kilder til forvirring over tolkens etik:

- 1) at lade etikken præges af kommercielle overvejelser. Man vil ikke blot være hæderlig over for servicemodtageren, men også gøre alt for at bibeholde ham som modtager, fx ved at tilfredsstille vedkommendes irrelevante ønsker og krav, eller også ved at se bort fra hans uetiske adfærd.
- 2) at sammenligne tolkens etik med etik i andre professioner
- 3) at generalisere etiske regler, som kun har gyldighed på et bestemt tolkningsområde og gøre dem til 'etikken'.

I det følgende vil jeg se mere detaljeret på disse tre punkter.

²³) Jeg tager 'frækhed' over for tolken som et eksempel, fordi dette er i stil med ATKs adfærd i forbindelse med smadring af computere og tilsvining af DSR.

Ad 1) På trods af, at tolkning (et serviceprodukt), som alle andre former for service, kan omfattes af markedets kommercielle vilkår, skal man huske, at tolkning ikke er en almindelig service; det er en service, der har en mental og psykisk karakter, som ikke kun har betydning for servicemodtageren, men også for serviceyderen. Moralen og etikken omkring den mentale vare bestemmes også af de begrænsninger, der er omkring det menneskelige sind og psyke.

En sælger af en hvilken som helst vare har også etiske regler for salget af denne vare med hensyn til kvalitet, pris og hygiejniske forhold. Hele salg/køb-transaktionen indgås ved en aftale, som sikrer begge parter (sælger/køber) rettigheder. Hovedreglen her er "take it or leave it". Og endnu vigtigere er, at der altid er én køber af samme produktenhed, og køberen har ingen forventninger til sælgeren, end at levere det aftalte produkt til den aftalte pris på det aftalte tidspunkt. Dette bør gælde tolken og hans produkt (tolkning). Aftale er et centralt ord i denne sammenhæng; her mener jeg den aftale som forud for samtalen indgås vedrørende samtaleens tre betingelser. Man bør også tænke på det faktum, at tolken sælger sit produkt (samme produktenhed) til to købere (DSR og ATK), som kan have modstridende interesser, som har forskellige standarder for kvalitet og som har solidaritetsforventninger til sælgeren (tolken).

Den opfattelse af tolkens etik, som er fremsat af de ovennævnte teoretikere finder faktisk sin manifestation i praksis. Under observationen på Center for Integration har jeg registreret, at både DSR og ATK går ud fra, at tolken har et produkt, der skal sælges; hver især forventer de at blive tilfredsstillet, som var de alene køberen af tolkens produkt. Tolkens etik opfattes på lige fod som den der gælder for eksempelvis flyselskaber, hvor man arbejder med princippet "The passenger is always right". Man siger indirekte at "ATK eller DSR altid har ret." Det er især tilfældet med freelancetolke, hvor 'salget' af tolkens service afhænger af, om ATK eller DSR er glade for sælgeren (tolken). Det er ikke tolkningens kvalitet, men tolkens karisma, der bestemmer om ATK vil bruge vedkommende, eller DSR vil bestille ham. Hvilke vurderingskriterier DSR og ATK kan have for deres glæde og tilfredshed ved en bestemt tolk, kan diskuteres. Men i lyset af beskrivelserne af DSRs og ATKs forventninger til tolken (jf. interviewene), kan man tydeligt se et dilemma ved, hvordan samme tolk kan tilfredsstille to modstridende interesser og forventninger.

Ad 2) Det synes at være misvisende at sammenligne tolkens etik på dette område med lægens eller advokatens etik. Ligheder og forskelle mellem disse professioner beskrives i følgende figur:

Læge eller advokat

- 1) En læge eller advokat arbejder primært med et fagligt problem (sygdom eller juridisk sag), og det er her hans etik gælder. Han indgår i en interaktion med patient eller klient. Det er det faglige, der bestemmer interaktionen.
- 2) I interaktionen er lægen og advokaten en af de to primære parter og han bestemmer selv samtaleens tre betingelser
- 3) Patient eller klient har legitime forventninger til fagpersonen
- 4) Patient og klient har normalt ikke forstand på det faglige, men har tillid til fagpersonen og følger hans orden

Tolk

- 1) Han arbejder med et fagligt problem (betydning), og indgår i en interaktion med ATK og DSR. Det er interaktionen, der bestemmer det faglige problem.
- 2) Han er ikke en af de primære parter og bestemmer ikke disse betingelser
- 3) ATK og DSR har illegitime og personlige forventninger til tolken
- 4) ATK og DSR har normalt ikke forstand på det faglige, men kan nemt have mistillid, og kræver, at tolken skal følge deres orden eller vilje.

Figur 6.2 - Sammenligning mellem forskellige professioner

En tolks service kan derfor ikke sammenlignes med lægens eller advokatens; det kan en oversætters måske. Det væsentligste af lægens service udføres uafhængigt af patientens person, og det er der, hvor lægens etik gælder. Lægen kan gøre patienten en ekstra service ved at tage hensyn til vedkommendes kultur og sproglig handicap. Også advokatens og oversætterens service udføres i forhold til lovttekster eller tekster generelt. Men tolkens service går ud på et socialt samspil, som direkte er knyttet til DSRs og ATKs person, kultur og forventninger, m.m. Denne service ydes under en samtale, der har tre betingelser, som tolken skal kæmpe for at have indflydelse på. Tolkens etik på socialkontoret hænger sammen med, hvorvidt han har indflydelse på de tre betingelser.

Ad 3) Der er mange forskere og tolkebrugere, der beundrer den tolkeetik, der gælder i retstolkning og synes, at den også gælder tolkning for DSR og ATK (jf. ovenpå Wadensjös henvisning til den svenske adfærdskodeks). Men tolkning i retten og tolkning på socialkontoret er to forskellige former eller genrer for

tolkning. De beskæftiger sig med forskellige problemstillinger. Der er derfor også en klar forskel mellem de etiske regler for retstolkning og de etiske regler for tolkning på socialkontoret.

I sammenligningen mellem disse to genrer kan man perspektivere selve begrebet *tavshedspligt*, som er blandt de overordnede etiske regler. Lad os se på noget af det, som Edwards (1995: 64) siger om tavshedspligten i retten²⁴:

"Each side wants to know what the other is doing, thinking, planning. You are privy to conversations, such as at grand jury, where you swear to keep what you have interpreted secret. When working with defendants, the same pledge of secrecy applies, although you take no oath at that time. In criminal cases, you may work for the prosecution at grand jury, as well as for the defense at the jail. You should tell neither side where you have been, and mention no details of what you have learned. Your knowledge is for your self, for your understanding of the case and the preparation of terminology. Lawyers ask questions and police ask questions, but there is no such thing as an innocent question from the attorney, a detective, or an investigator. Sometimes it is best not to be around people at certain stages of trial, so that when a police witness excluded from the courtroom asks: "How is it going?" you do not have to pretend you do not know what he means. Take your break elsewhere ."

Det er en beskrivelse af en tilstand af paranoia. I kommunen udspionerer ATK og DSR ikke hinanden; de kender begge to sagen. DSR og tolken har tavshedspligt, men indbyrdes kan de diskutere samtalen, kulturen, løsningsmodeller, m.m. ATK har også krav på 'kulturformidling' og har krav på at vide, hvilke oplysninger kommunen har om vedkommende (uden at ansøge om aktindsigt). Der er et åbent system, og tavshedspligten gælder på en helt anden måde end i retten. ATKs paranoia på socialkontoret drejer sig om DSRs holdning og magt, fordi hun (DSR) tager beslutninger vedrørende hans (ATKs) liv. I retten kan en dommer, som er den væsentligste aktør i retsmødet, ikke have solidaritetsforventninger til tolken. Det har DSR, som i virkeligheden afsiger dom hver gang hun samtaler med ATK.

Men hvorfor er tolkebrugere, fx DSR forvirrede over tolkens etik, og ubevidst begejstrede for den tolkeetik, der gælder i retten? Jeg har hidtil vist, at DSR har to bekymringer ved brugen af tolke. Hun er bekymret for, at tolken kan være

²⁴) Eksemplet er et ekstremt tilfælde, der kommer fra det amerikanske retssystem.

loyal over for ATK, og at en 'udenomssnak' fra tolkens side kan være et forsøg på at fratage hende magten i samtalen. DSR lægger derfor især vægt på, at 'alt skal tolkes'. Selvfølgelig skal alt tolkes, men det er vigtigt at begrunde, hvorfor alt skal tolkes. Hvorfor skal tolken ved en samtale mellem DSR og ATK tolke nøjagtigt på samme måde, som han tolker i retten? Svaret vil være: 'fordi tolken skal være neutral!' Men i retten skal man tolke alt, fordi alt kan have en betydning for retfærdigheden, som retten sigter på at gøre gældende. Jeg har i kapitel 5, især under afsnit (5.2) diskuteret, hvor mange udsagn i DSR-ATK samtalen kan være overflødige, irrelevante, eller usammenhængende. Desuden kan man ikke altid sætte et lighedstegn mellem på den ene side fx en dommers spørgsmål til en tiltalt og vedkommendes svar herpå, og på den anden side en DSRs og en ATKs replikker ved en samtale. Alt, hvad en dommer siger, er relevant og alt, hvad en tiltalt svarer med kan være relevant. Gælder det også, når en DSR ubegrundet kalder en ATK for en 'skurk', eller når en ATK kalder en DSR for 'alfons'? Vil det virkelig være uetisk at give samarbejdspartneren et vink om, at der er noget forkert i samtalen? Det handler også om, hvordan tolken forholder sig til sin profession og til sig selv. Den slags udtryk falder ind under grovheder eller uetisk ytringsmåde, og tolken kan ikke finde sig i at blive brugt til den slags. At tolke den type grovheder kan muligvis ikke stride mod tolkeetikken på en psykiatrisk lukket afdeling, men på socialkontoret forventer man positiv social interaktion.

Under observationen har jeg registreret, at DSR i virkeligheden oftest ikke fokuserer på, at "alt skal tolkes", men på at "alt, hvad ATK siger skal tolkes". DSR har friheden til at trække sine udsagn tilbage med bemærkninger såsom 'vrøvl', 'sludder', eller 'vent lige lidt', og det er et signal til tolken om at lade være med at tolke det. ATK vil ikke forlange at få tolket det, der ikke bliver tolket. Men ATKs udsagn skal altid tolkes, selv om han fortryder det og beder tolken om at lade være med at tolke det. Hvilken etisk regel gælder her? Kan tolken have et etisk regelsæt for DSR og et andet for ATK?

Som sagt kan noget der er etisk korrekt på et område, fx sundhedsvæsenet, være uetisk på socialkontoret. Hvor det på et hospital eller hos læge ingen personlig betydning har for en kvindelig tolk at nævne (tolke) mandlige kønsdele eller andre tabuudtryk, fordi det er nødvendigt at tale om disse i forbindelse med sygdom og behandling, gælder der noget andet i socialsystemet. Tabuudtryk i sociale sammenhænge er af en anden karakter; de er ikke nødvendige, og de er

krænkende, ikke kun for DSR, men også for tolken. En ATK, der tilsviner DSR ved at nævne hendes eller hendes pårørendes (fx mors) kønsdele, overskrider tolkens grænse, fordi tolken bliver nødsaget til, på ATKs vegne, at videregive ytringen til en kollega (eller i det mindste udtale disse ord i en nedsættende sammenhæng). En ting her er, at det er nødvendigt at ATKs ytringer bliver tolket for at orientere DSR om, hvad ATK udtaler sig om; en anden ting er at tolkens personlige og kulturelle grænse dermed bliver overskredet ved at lade sig være et middel til at viderebringe 'beskidte' budskaber. Det handler om at forholde sig til en uetisk adfærd under interaktionen.

På hospitalet tager man patientens blufærdighed i betragtning, således at der altid er et forhæng mellem tolken på den ene side og patienten og lægen på den anden i de tilfælde hvor lægen undersøger kønsdele, mave, ryg, o.l. På socialkontoret er det slet ikke relevant at vise kønsdele, mave eller ryg frem til DSR eller tolken. Men i virkeligheden sker det, at ATK opfører sig på en måde, der krænker både tolkens og DSRs blufærdighed. Under observationen har jeg registreret, at ATK pludselig rejser sig og begynder at blotte sig for at overbevise DSR, hvor slemt han har det her og der på kroppen. ATK overskrider derved i virkeligheden først og fremmest en almen høfligheds-grænse og opfører sig uetisk. ATK kan nogle gange krænke tolkens blufærdighed meget mere end DSRs; også i dette tilfælde forventes tolken at være neutral (!), altså vente på, at DSR tager affære, fordi det er DSR, der styrer samtalen.

Tolkens etik kan ofte dreje sig om at passe på med små bemærkninger eller en forkert signalering ved kropssproget. Som tidligere nævnt kan samtaleparterne have forskellige interesser. I en situation af interessekonflikt eller også andre situationer vil tolkens adfærd være uetisk, hvis han fx i sin øjenkontakt udtrykker venlighed over for den ene og ligegyldighed over for den anden. Det samme gælder hvis han reagerer på parternes udsagn med nogle lydssignaler (nåh! aha! ja ja, m.fl.), inden han tolker udsagnet, idet disse kan antyde enighed eller uenighed; hvis han udtrykker nervøsitet, glæde, vrede eller andre følelser; hvis han engagerer sig i emnet og begynder at reagere på udsagnene i stedet for, eller førend, at gengive dem; hvis han optræder stresset eller uvenlig fx på grund af, at han vurderer, at samtalen bliver meningsløs og han skal tolke det samme for tiende eller femtende gang (i stedet for eksplicit at give udtryk for, at han ikke kan mere).

6. 3. 1. 2: Tolkning og kulturformidling

Tolkens rolle på socialkontoret kombineres officielt med en hel anden funktion, som går ud på at formidle kultur, uden at man tager i betragtning, at dette har følge for tolkens neutralitet og etik. Denne funktion er yderst vanskelig. For det første har man ikke en klar definition af, hvad kulturformidling er for noget. Men det at uddelegere en kulturformidlings funktion til tolken er i sig selv en erkendelse af, at tolken har viden om og kendskab til parternes kultur, som de ikke har selv. Tolken forventes derfor fx at forklare eller fortolke samtaleparternes tæknings-, holdnings- og adfærdsrelevante kulturelle træk, og eventuelt rådgive om, hvordan modparten bør forholde sig til disse kulturtræk. For det andet har man et problem med spørgsmålet om, hvornår, hvordan og hvem tolken skal formidle kultur til. Kulturformidlingen tænkes oftest udført uden for tolkesituationen (Gentile 1996: 54). Og dette tænkes gjort åbent og direkte. Tolken kan fx sige til ATK: "Danskernes opfattelse eller definition af ærbarhed er anderledes end arabernes. Hvis du under en konflikt med en dansker siger noget om hans søsters eller kusines seksuelle forhold, ydmyger du ham ikke, men du gør dig selv til grin. Det er irrelevant." Tolken kan også holde et oplæg for alle DSR og forklare dem, hvordan ATK opdrager deres børn, eller fortælle dem om ATKs sproglige adfærdsmønstre. Men hverken organisationen eller DSR mener, at tolken skal formidle kultur til ATK. Tolken forventes kun at formidle kultur til DSR, ikke til ATK, og som sagt uden for samtalen.

Tolkens dilemma med kulturformidling ligger i, at han kan vurdere, at kulturformidling er mere relevant under samtalen, mens han i praksis kun kræves at tolke. Tolken formidler i virkeligheden kultur til begge parter, når han under hele tolkningsprocessen forholder sig til den kulturelle, sociolektmæssige eller idiolektmæssige betydning af samtaleparternes udsagn, og sørger for, at en tværkulturel kommunikation lykkes. Det vil sige, at han forholder sig til udsagnene med henblik på at genskabe betydningerne således, at modparten med den kulturelle baggrund han eller hun har, kan forstå dem, altså at lade betydningerne fremkomme tydeligst muligt. Her er der ikke tale om fortolkning, men om, at tolken vurderer ækvivalenter velvidende, at ansvaret for udsagnene altid ligger hos parterne selv. Men der kan opstå situationer, hvor betydningerne eller de tilsigtede betydninger umuligt kan fremgå via tolkning, og hvor tolkens viden og kendskab kan være relevant for tydeliggørelsen af disse betydninger for den anden part. Hvis kulturformidling er en manifestation af viden, vil det

være mere hensigtsmæssigt at udføre denne funktion under samtalen, hvor parterne har brug for forståelse af hinandens tanker og holdninger.

Tolkens dilemma ligger også i, at tolken erkender, at ATK i højere grad har brug for kulturformidling, og at det netop er tolken, der kan yde denne service eller hjælp, og dermed gøre kommunikationen nemmere. Men denne formidling, især hvis det handler om rådgivning, kan lynhurtigt udvikle sig til et direkte modsætningsforhold til hans neutralitet.

6. 4: Tolkens status

Inden for organisationen og mellem DSR og ATK kan tolken befinde sig på tre forskellige planer: det administrative, det faglige og det psykiske. På det administrative plan har tolken en problemfyldt status. På det faglige niveau er tolkens status meget svingende. Der er både tolke med en form for tolkeuddannelse og tolke uden uddannelse, altså folk, som bliver brugt som tolke, fordi en eller anden i systemet har vurderet, at vedkommende taler godt dansk! Der er også det fænomen, at mange tolke har andre uddannelser. Blandt tolkenetværket, jeg har haft at gøre med, er der nogle med fx lærer-, ingeniør-, advokat- eller endda en lægeuddannelse. Det er som ofte er folk, der ikke kan bruge deres uddannelse i Danmark, eller folk som benytter tolkearbejdet som en B-indkomst. Under alle omstændigheder styres tolkens arbejde af nogle faglige etiske regler.

På det psykiske plan befinder tolken sig i en kritisk position mellem DSR og ATK, som præges af følgende:

1. at han bevidst eller ubevidst forsøger at skabe sig samme status som DSR, en fagperson, der fungerer som alle andre i organisationen.
2. at han tager afstand fra ATK, især når ATK står i pinlige situationer, som tolken ikke kan være stolt over. Han vil undgå at blive opfattet som værende i samme båd med ATK.
3. at han samtidig kan have sympati med ATK.
4. at han kan mistænkeliggøres af både DSR og ATK.

I det følgende uddyber jeg disse punkter:

6. 4. 1: Tolken og ATK

Der er tre vigtige forhold vedrørende ATK-tolk-relationen. For det første er tolkning for ATK i sig selv psykisk belastende og stressende. Tolkene har som regel flygtninge- eller indvandrerbaggrund. Den psykiske belastning består i, at DSR-ATK samtaler normalt handler om et emne, der kan berøre tolken personligt, fx tidligere oplevelser med krig, tortur, sult, tab af familiemedlemmer, m.m. For det andet kan ATKs eventuelle uacceptable adfærd give tolken anledning til smertefulde følelser og grund til afstandstagen fra ATK. Tolken sidder jo ofte overfor en landsmand, der 'tigger!'. Det er ikke sjældent, at han også oplever, at landsmanden fortæller løgne, truer eller opfører sig pinligt. Dette foregår i forbindelse med sager, som for det meste drejer sig om penge eller ubehagelige elementer. For det tredje konstateres det, at der til forskel fra DSR-tolk-relationen, hvor disse to har mulighed for samarbejde - i hvert fald før og efter en samtale - ikke eksisterer nogen samarbejds mulighed mellem ATK og tolken. En tolk har kun noget med ATK at gøre under samtalen. En før- eller efter-samtale-diskussion med ATK er, set med organisationens øjne, irrelevant for tolkens arbejde, og kan (som interviewene med DSR i afsnit 2.6 viser) opfattes som et brud af tolkens neutralitet. ATK er en outsider i forhold til organisationen, og DSR forventer, at tolken kun skal være kulturformidler for DSR (og helst før eller efter samtalen), og ikke for ATK (DSR-interview 1: 54, 72; 2: 20, 40; 3: 42). En vigtig følge af disse forhold er, at tolken oftest svigter den i forvejen forventningsfulde ATK.

En typisk reaktion på dette svigt falder inden for den paranoia, ATK har over for systemet som helhed (jf. fremstilling af ATK-interview, afsnit 2.2.1.2). Tolken bliver opfattet som en fjende på lige fod med DSR. Men der er en betydningsfuld forskel mellem tolkens og DSRs fjendtlighed. Tolkens fjendtlighed opfattes ikke som en manifestation af organisationens eller samfundets fjendtlighed som det er tilfældet med DSR. For ATK kan tolkens fjendtlighed have udspring i to ting: enten det at tolken har relationer til det regime, ATK er flygtet fra, eller at tolken er blevet fordansket (en kulturforræder).

Denne opfattelse har følger for, hvordan ATK som reaktion på svigt (af solidaritetsforventninger) kan forholde sig til tolken: ATK kan nedvurdere tolken i forhold til DSR, fremstille ham som en marginal person i systemet, og pege på at han er en flygtning som ATK selv. For ATK er DSR under alle omstændigheder en repræsentant af organisationen, som har en officiel status

som embedsmand; tolken er derimod kun en (fordansket) landsmand. Mens ATK normalt ved, at hans problemer med DSR kan løses via systemet (fx at klage over hende og få hende skiftet), tror ATK, at hans problemer med tolken løses bedst i rammen af deres 'fælles' kultur.

6. 4. 2: Tolken og DSR

På baggrund af observationen og ud fra diskussioner med tolkenetværket konstateres det, at DSR-tolk-relationen indeholder fire problemområder: Det første problem handler om, hvorvidt DSR erkender, at tolken er en fagperson med et kompetenceområde. Sagt med andre ord, hvorvidt DSR opfatter tolken som en samarbejdspartner eller som hendes underordnede. I interviewene i (afsnit 2.6) værdsætter DSR tolkens rolle, viden og kompetence. De bekræfter, at de sigter på et samarbejde med tolkene. De ønsker dog, at tolken skal lade være med at blande sig, og at tolken skal lade DSR styre samtalen. DSR kan føle sin rolle bliver angrebet af tolken. Mine diskussioner med tolkenetværket peger i retningen af tilstedeværelse af samarbejdsvanskeligheder mellem DSR og tolke. Dette fænomen bunder måske delvis i, at de fleste tolke ikke har en decideret tolkeuddannelse. Manglende uddannelse betyder lavere status i forhold til en DSR med en mellemuddannelse; den kan også betyde, at tolken ikke er sin professionelle rolle bevidst. Men det bliver i hvert fald bekræftet af DSR, at "tolke ikke regnes for noget" (1: 210), eller at DSR i nogle situationer vil bruge tolken som blot et redskab (3: 32).

Det andet problem handler om de etniske forhold. Når tolken er af ATKs nationalitet, kommer DSR nemt i tvivl om, hvorvidt tolken er neutral eller om han fungerer som ATKs forsvarer eller talsmand. I tilfælde af at tolken er fastansat, vil DSR selvfølgelig håbe på, at tolken er loyal over for organisationen (indirekte over for hende), eller at han i hvert fald overholder organisationens regler, eller i det mindste at tolken ikke har en eller anden form for personligt loyalitetsforhold til ATK. Men i tilfælde af freelancetolke vil det være sværere for DSR at forvente at tolken er loyal over for organisationen. DSR kan aldrig være sikker på, hvilket forhold den pågældende tolk har til ATK uden for tolkesituationen. For hende gælder det derfor, at hendes magt og autoritet også skal gælde tolken, og at en god sagsbehandling drejer sig om at styre både ATK og tolken. Der gælder ofte et mistillidsforhold mellem DSR og tolken.

Det tredje problem handler om, at DSR oftest ikke har indsigt i tolkningens sproglige, tekniske og etiske aspekter. Det handler også om DSRs manglende evne til at vurdere tolkningens rigtighed. For eksempel vil hun ikke kunne vurdere om et usammenhængende svar skyldes ATK eller tolken, og dermed heller ikke kunne vurdere om en eventuel konflikt skyldes ATK eller tolken. Hun bliver fx nervøs for meldinger, der kommer uden om hvad hun har bedt tolken om at sige (DSR-interview 3: 100).

Min observation viser, at den slags meldinger fra ATK kan komme af forskellige grunde. Det behøver ikke at være fordi tolken snakker uden om eller tolker forkert. Det kan fx være fordi ATK ikke svarer direkte eller bare misforstår budskabet, eller vil forhandle med tolken. Men for DSR er det nødvendigvis tolken, der er årsagen til disse udenom-meldinger. Tolken skal sørge for, at de rigtige meldinger kommer frem fra ATK. I så fald bliver DSR endnu mere forvirret, fordi tolken dermed skal sige meget mere til ATK end det DSR har sagt for at få et direkte svar på et spørgsmål (se afsnit 5.2.2.1, punkt 2, tredje kategori, nr. 4).

Det fjerde problem handler om, at tolken efterhånden tilegner sig meget af den viden, som DSR sidder med. Ligesom han stifter kendskab til de relevante love, og iagttager, hvordan enhver DSR fortolker og anvender disse. Tolken bliver efterhånden på en måde i stand til at vurdere om DSR virkelig behandler ATK efter loven. Der kan her være en hårfin forskel mellem at tolken bruger den tilegnede viden til at formidle informationer til ATK eller til at modarbejde DSR og undergrave hendes position. Dette har to negative virkninger, en etisk og en teknisk. Den etiske går ud på, at tolken eksempelvis vælger at diskutere DSRs holdninger og beslutninger med DSR (efter samtalen!). DSR kan således få den irriterende følelse, at hun bliver observeret, og dette kan af DSR anses som indblanding. Eller tolken kan få dårlig samvittighed, når han bliver vidne til en urimelig behandling af ATK og alligevel må tie stille, fordi han skal være neutral. Eller tolken kan fristes til at give ATK vejledning uden for samtalen. Den tekniske virkning handler om at tolken bliver i stand til at forudse DSRs svar på spørgsmål under samtalen, så han kan sige ting, som DSR endnu ikke har sagt for at lade tolkningen glide. Uerfarne tolke kan løbe denne risiko. Selv om tolken ikke falder i denne grube, kan DSR, som i forvejen er bekymret for tolkens loyalitet over for ATK, være bekymret for at miste sin magt på grund af, at tolken tilegner sig den viden, hun besidder. Dette forklarer måske, hvorfor DSR

for det meste er interesseret i, at tolken kun skal være en tolkemaskine og ikke andet.

Statusspørgsmålet er her relateret til de organisatoriske forhold, altså både DSRs og tolkens placering i systemet. Det blev i afsnit (6.1.4) nævnt, at DSR opfattes som en hjørnesteen i organisationens struktur, og hun går altid ud fra den traditionelle opfattelse af sig selv som magthaveren. Denne magt har hun i princippet i forhold til ATK. Det har hun også i forhold til tolken, når hun fx forud for samtalen bestemmer samtalsens tre betingelser, i hvert fald dagsordenen og tidsrammen. Problemer for tolken opstår, når DSR ikke kan indse, at hendes magts grænse i forhold til tolken slutter her. Lige så snart de har indgået aftalen om betingelserne, har de hver især ansvar for sin del i samarbejdet, herunder for eventuelle problemer i gennemførelsen af denne del, og stillingtagen til eventuelle ændringer. Hvis DSR ikke kan indse dette, kan det uden videre ende med, at hun tror, at hendes magt i forhold til tolken er karakteriseret ved at tolken er hendes 'underordnede'.

Lad os se på følgende eksempel fra observationen: En DSR sammen med en tolk besøger en familie; DSR har følgende dagsorden 'at gennemgå en rapport fra daginstitutionen om familiens barns trivsel'. Der afsættes halvanden time til dette besøg. Men det sker, at tidspunktet for samtalen falder sammen med familiens frokosttid. Familien tilbyder DSR og tolken frokost. DSR synes, at det er i orden.

DSR vurderer, at den nye dagsorden er meningsfuld, idet spisning med ATK vil forstærke det sociale aspekt af hendes alt for administrative rolle. Hvad angår tidsrammen, er det for DSR kun problematisk, hvis tolken skal til en anden samtale efter den aftalte 1,5 time; hvis tolken ikke skal til en anden samtale, så er der (set med DSRs øjne) ikke noget i vejen for at bruge resten af arbejdsdagen på denne samtale eller dette besøg. Tolken skal alligevel arbejde til slutningen af arbejdsdagen. Hvad med regler? ATK og hans familie er søde mennesker; de inviterer DSR og tolken til frokost. Der skal helt sikkert gælde nogle høflighedsregler.

Set med tolkens øjne kan der være tale om mindst tre problemer med DSRs beslutning om at acceptere invitationen. Først og vigtigst, at der nu ikke er tale om en professionel samtale. Der er en personlig samtale i forlængelse af en

professionel en. Her er alt vendt om, dagsorden, tidsramme, regler, etik, magtforhold, osv. Desuden skal tolken nu sidde ved bordet og tolke mellem DSR og alle familiens medlemmer mens de spiser. Den nye dagsorden har mange punkter om mad, krydderier, forskelle mellem dansk mad og arabisk mad, opskrifter, kostvaner, indkøbsvanskeligheder, fordi familien ikke har bil; dette udvikler sig til en diskussion af færdselsregler og historier om dengang familien i Irak havde to biler, og reglerne for kørekort var enkle og overkommelige; herfra når diskussionen til bilpriser i Danmark og Tyskland, osv. Samtalen varer 3,5 timer. Det andet problem drejer sig om interkulturelle komplikationer. DSR tror, at hun forstærker det sociale aspekt af sin rolle ved at spise hos ATK. Det gør hun i virkeligheden ikke. Ved at acceptere invitationen har hun flyttet sit professionelle forhold til familien over til den personlige sfære (se afsnit 6.4.4; Hjemmebesøg). Det tredje problem er, at hun skaber et etisk dilemma for tolken i forhold til ATKs opfattelse af dette personlige sociale samvær. Hun sætter også tolken i et personligt forhold til ATK (se også afsnit 6.4.4; Hjemmebesøg). Alligevel er det DSR, der tager den endelige beslutning.

Et andet eksempel: I en hed samtale om aktivering hidser DSR sig op og fortæller ATK, at hun ikke længere accepterer hans argumenter, og at han skal tage sig sammen og begynde på et aktiveringsprogram. ATK svarer roligt men drillende: "Du forstår mig ikke rigtigt på grund af tolkningen." ATK giver dermed tolken skylden for, at der er opstået en konflikt, og han åbner op for en ny konflikt med tolken. Tolken bliver berørt personligt, men følger den gældende opfattelse på centret, nemlig den at DSR styrer samtalen. Han tolker udsagnet til DSR og forventer, at DSR vil stille spørgsmål om, hvad der er galt med tolkningen. DSR ignorerer denne sidekonflikt, og hun er åbenbart ikke i stand til at forudse yderligere ubehagelig opførsel fra ATK. ATK kan nemlig finde på hvad som helst, og han har undskyldningen klar "tolken tolker forkert, og det har han sagt". DSR fortsætter: "Sagen er, at du skal begynde, og jeg kan ikke fritage dig." Tolken gør DSR opmærksom på betydningen af ATKs bemærkning, men DSR svarer "Jeg vil ikke diskutere tolkningsproblemer." Tolken tolker udsagnet til ATK, og ATK ryster på hovedet og siger "Gid jeg kunne tale dansk."

Der opstår en konfliktsituation på to fronter: ATK-DSR, og ATK-tolk. Tolkens dilemma ligger i, at han af ATK bliver bragt i en situation, som kræver at han skal forsvare sin profession. Han kan i det mindste spørge ATK om, hvordan han ved, at tolken tolker forkert. Hvis ATK kan dansk, så er der ikke brug for

tolkning. Tolken kan roligt afslutte sin rolle. Men tolken forventer, at han efter de gældende opfattelser bliver forsvaret af DSR. Når DSR ignorerer tolkens problem, åbner hun i virkeligheden op for en konflikt på en tredje front: DSR-tolk.

Et tredje eksempel fra observationen: DSR henvender sig roligt til tolken og spørger om han har mulighed for at hjælpe hende med en akut telefonsamtale. Tolken forlader straks sit kontor og går sammen med DSR ind på hendes kontor. DSR fortæller tolken, at hun har X (en kvindelig ATK) i telefonen. DSR vil have, at tolken skal sige til X, at hendes barn snart vil blive tilbudt en plads i en vuggestue. DSR vil have, at X skal sige 'ja tak' til den plads. Tolken tager røret og siger: "God morgen X," og får et chok, da han hører en mand i telefonen, der straks går i gang med at svine tolken til.

DSR har åbenbart haft en konflikt med Xs mand over telefonen og har sagt til ham, at hun ikke vil snakke med ham men med hans kone, X. Hun har afsluttet samtalen med Xs mand her, og hun henter tolken for at give X en besked. Hun orienterer ikke tolken om den forudgående konflikt. Hun anser det ikke for nødvendigt. Denne holdning skaber igen et dilemma: Tolken skal spontant forholde sig til ATK (naturligt inden for rammen af den fælles kulturelle adfærdskodeks). Tolken kan, efter den fælles adfærdskodeks med ATK, ikke undgå at reagere på ATKs fornærmelse eller tilsvining; hvis ikke vil det blive betragtet som et personligt nederlag for tolken. Tolken kan heller ikke finde sig i, at DSR uden advarsel kaster ham ud i en ubehagelig situation.

Tolkens dilemma i de sidste to eksempler bliver større på anden vis. DSR kan efter samtalen sidde med sine kolleger og udtømme hjertet for al frustration og vrede; hun kan også sagtens føre en samtale med den samme ATK som hun har haft en konflikt med (medmindre ATK selv afviser hende og kan overtale centerlederen til at skifte hende). Men tolken kan efterfølgende ikke uden videre tolke for en ATK, som hele tiden brokker sig over hans tolkning, eller vil bruge tolkningen som undskyldning for manglende ansvar. Efter ATKs og tolkens fælles adfærdskodeks kan tolken heller ikke se en person i øjnene som før har svinet til. Tolken har desuden ikke længere en 'embedsmands' autoritet, som er nødvendig for at udføre et offentligt job. I alle tilfælde har tolkens dilemma udspring i en manglende definition af DSR's magt i forhold til tolken. Spørgsmålet er om de to er samarbejdspartnere eller DSR er tolkens

overordnede, der bestemmer alt også i de situationer, som berører tolkens person og profession.

6. 4. 3: Tolken og organisationen

For organisationen er tolken, i hvert fald på det ubevidste niveau, en outsider, på trods af, at tolken ansættes på lige fod med alle andre ansatte. Hans funktion går ud på at gøre DSR i stand til at udføre sit arbejde. Tolken forventes at være loyal over for organisationen i begrebets juridiske forstand; han skal altså udføre det arbejde, som organisationen uddelegerer til ham (tolkning, oversættelse og kulturformidling) både på centret og uden for centret. Dertil skal han overholde tavshedspligten. Dette er en generel administrativ ramme for en medarbejdes relation til en arbejdsgiver. I tolkens jobbeskrivelse nævnes ikke noget om, hvordan han placeres i forhold til DSR. Intet om detaljerne. Organisationens anser således implicit tolkens funktion som sekundær i forhold til DSRs (se afsnit 6.1.4). Men organisationen stiller dermed også tolken dårligere i forhold til ATK. Tolken får ikke organisationens opbakning på lige fod med DSR. For at forklare dette nærmere skal jeg give et eksempel: ATK oplever, at det fx er svært at afvise en DSR. For at få skiftet DSR, skal ATK igennem en administrativ procedure (jf. ATK-interview 1:200): Han skal skrive en anmodning til lederen, som umiddelbart kan give afslag og opfordre til, at ATK skal have en snak med den afviste DSR, eller kan indkalde ATK til en samtale. Lederens godkendelse er afgørende. Lederen vil aldrig kunne udlevere sin kollega, selv om hun er klar over, at DSR har handlet forkert og dårligt (jf. DSR-interview 1: 124). Derimod er det nemt for ATK at afvise en tolk. Det er nok at sige til DSR, at man ikke vil have en bestemt tolk, og DSR kan derefter tage en beslutning. På Center for Integration har jeg flere gange registreret, at ATK afviser tolken (fastansat eller freelance), og DSR tager beslutning om at køre samtalen uden den afviste tolk.

Her er der et organisatorisk dilemma for tolken. ATK har i princippet ret til at afvise en tolk i tilfælde af at han fx kan bevise, at tolken bryder tavshedspligten. Brud af tavshedspligten er som sagt tidligere strafbar, og bevisbyrden ligger hos ATK. Men ATK bør ikke med samme lethed kunne afvise en tolk på grund af en påstået inhabilitet eller manglende kompetence. Inhabilitet handler i bund og grund om tolkens etiske vurdering af sin relation til ATK, og ikke omvendt. Fra ATK-interviewene (kapitel 2) fremgår det klart hvilke illegitime forventninger ATK har til tolken. At tolken ikke lever op til disse forventninger kan for ATK betyde, at tolken er inhabil. Hvad angår tolkens kompetence må den

organisation, som har ansat tolken, være den ansvarshavende. ATK er den sidste, der er i stand til at vurdere denne kompetence.

Men set fra en fænomenologisk vinkel, har ATKs afvisning af en tolk ved en samtale baggrund i hans opfattelse af virkeligheden. Hvis ATK fx 'hader' tolken, så er tolken for ham en fjende, selv om tolken ikke har samme følelse over for ATK. Denne opfattelse har konsekvenser (at ATK afviser tolken). Her ligger dilemmaet. Organisationen vil normalt hverken rette sig efter ATKs opfattelse af virkeligheden, eller tvinge ATK på stedet at ændre sin opfattelse af virkeligheden. Dette er først og fremmest tolken som er i centrum af dilemmaet. Når det gælder ATKs afvisning af DSR kan organisationen ikke rette sig efter ATKs opfattelse af virkeligheden, men når det drejer sig om ATKs afvisning af tolken kan DSR ikke tvinge ATK på stedet til at ændre sin opfattelse af virkeligheden. Hun kører samtalen uden tolk eller med en anden tolk.

6. 4. 3. 1: Fastansatte og freelance tolke

I organisationen drejer forskellen mellem en fastansat tolk og en freelance tolk sig hovedsageligt om økonomi, altså om det kan betale sig at organisationen fastansætter det antal tolke, den har brug for, eller om den kun skal betale dem for de gange de rent faktisk bliver brugt. Den enkelte tolk kan også mene at det er mere fordelagtigt at arbejde freelance. Dybest set handler forskellen mellem fastansatte og freelance tolke om meget andet end økonomi. Det handler i højeste grad om, at de vilkår, som hver især arbejder under, sætter dem i forskellige situationer med hensyn til rolle, neutralitet og etik. I hovedtræk kan man sige, at en fastansat tolk bliver udsat for et større loyalitetskrav fra DSR og organisationen; derimod møder freelancetolken større loyalitetskrav fra ATK.

Den fastansatte tolk er formelt en del af en organisation, og han indgår i dens forskellige aktiviteter: gruppemøder, afdelingsmøder og kurser. Dette giver i virkeligheden en mulighed for koordinering og samarbejde før eller efter samtalen. Tolken kan fx have mulighed for at diskutere samtalens tre betingelser med DSR, og tolken får mulighed for at forberede sig. Det gælder vel også om at tage højde for nødvendigt forlængede samtaler, uden at det får konsekvenser for lønforholdene. Den fastansatte kan, på grund af, at han er fri for den økonomiske overvejelse (lønnen er sikret), lægge mere vægt på at opnå samtalens strategiske formål, nemlig en glidende kommunikation.

Denne organisatoriske relation bringer tolken i en følsom situation med hensyn til hans neutralitet og etik. Her er der en flygtig grænse mellem at være loyal over for kommunikationens sociale målsætning og mellem at tage parti med den ene af parterne. Når DSR og tolken holder en 'indledende samtale', informerer DSR tolken om dagsordenen. DSR kan ubevidst eller med vilje forsøge at overbevise tolken om, at hun fx vil stille rimelige krav til ATK, og at hun er træt af ATKs argumenter, osv. Dette kan psykologisk set have en indflydelse på tolken, som dermed kan mene, at samtalens resultater synes at være forudbestemte, og at ATKs argumenter ikke engang fortjener at blive tolket. Der kan således være tale om en bevidst eller ubevidst alliance mellem to kolleger mod en magtesløs ATK.

Det er et dilemma, hvor tolken hele tiden skal være på vagt og sortere tingene fra hinanden for at kunne forholde sig neutralt og etisk korrekt til parterne. Tolken kan mene, at et organisatorisk samarbejde ikke er ensbetydende med en alliance mod ATK. Han formoder, at hverken organisationen eller DSR er ATKs fjende. Både organisationen og DSR eksisterer for at betjene ATK, og der er derfor ikke grundlag for en ondskabsfuld alliance. Tolkens hensigt med en 'indledende samtale' er at sætte sig grundigt ind i samtalens dagsorden for at gøre kommunikationen under samtalen mere glidende, eller også få indflydelse på de tre betingelser. Men hvis DSR i den indledende samtale har en anden dagsorden eller målsætning - hvis hun fx antyder, at resultatet er forudbestemt og at det kun skal formidles til ATK - forventer hun sikkert, at tolken forstår det og retter sig efter denne tanke. Her ligger tolkens dilemma i, at han for at udvise en etisk korrekt opførsel over for ATK bliver nødsaget til at skuffe en kollega. Tolken er tolk - DSRs og ATKs tolk. Selv om tolken ved, at DSR er træt af ATKs argumenter, kan han (tolken) ikke på noget tidspunkt være sikker på, at de selv samme argumenter ikke vil påvirke DSR på et tidspunkt. Under observationen har jeg registreret, at ATK til tide (ved at argumentere eller bruge andre strategier) formår at ændre eller i hvert fald justere en DSRs beslutning, selv om tolken inden samtalen tror at DSRs beslutning ellers var endegyldig. Tolkens neutralitet går ud på, at han ikke berøver parterne deres mulighed for at argumentere. Et argument giver ATK trods alt en chance til at ændre en utilfredsstillende beslutning. Hæderlig tolkning er en del af chancen. Og det er bl.a. derigennem at tolken har ansvar for samtalens udfald.

Den fastansatte tolk er fri for ATKs afpresning. ATK ved godt, at han ikke vil kunne påvirke den fastansattes rolle, neutralitet eller etik ved økonomisk afpresning. Men en freelance tolk er i en helt anden situation. Han er ligesom ATK en outsider i forhold til organisationen. Således er freelancetolken i samme båd med ATK, og dermed er han fri for organisationens og DSRs loyalitetskrav; samtidig er han dog i et større modsætningsforhold til DSR. En freelance tolk har også større behov for at have indflydelse på de tre betingelser for den professionelle samtale. Især er tidsrammen yderst relevant for ham. Hvis han fx har en samtale et sted, og har en anden samtale 1,5 time senere, vil en rodet dagsorden og dermed manglende tidsramme resultere i, at han indirekte, fx via manipulation (hvilket er uetisk), griber ind for at styre eller influere tidsrammen. Dette sker især, hvis han ikke - som en ligeværdig samarbejdspartner - er i stand til direkte at gøre sit krav om overholdelse af tiden gældende.

Freelancetolkens dilemma med hensyn til rolle, neutralitet og etik ligger i vedkommendes afhængighed af ATK. Mange steder, fx hos lægen, advokaten, på hospitalet og andre steder - herunder Center for Integration - bruges freelance tolke, og det er oftest ATK, der udvælger tolken. Denne udvælgelse påvirkes uden tvivl af, hvorvidt tolken lever op til ATKs forventninger. Det rejser et spørgsmål om, hvordan en freelance tolk kan udvide og bevare sin kundekreds. I lyset af den beskrivelse, som jeg har givet af ATKs opfattelse af og forventninger til tolken, ligger det klart at freelancetolkens mulighed for at bevare kundekredsen i højere grad afhænger af, om ATK er tilfreds med ham og vil bruge ham. Rent praktisk betyder det, at en freelance tolk kommer under større pres fra ATK. Ofte føler freelancetolken, at ATK er hans virkelige arbejdsgiver, fordi ATK har muligheden for at vælge de tolke fra, der ikke lever op til hans forventninger. Men denne afhængighed bliver paradoksalt nok gensidig. Ved at yde ekstra hjælp til ATK, eller ved at være i alliance med ATK sikrer freelancetolken sig indflydelse på ATK. Freelancetolken kan styre ATK. Det vil sige, at mens ATK kan være nervøs for den fastansatte tolks formodede loyalitet over for DSR og organisationen, kan han være mere tryk ved en freelance tolk, og det modsatte gælder for DSR (hun er utryk).

6. 4. 4: Hjemmebesøg

Der besluttes ofte, at DSR, ledsaget af en tolk, skal besøge en ATK i hjemmet. Dette begrundes på mange måder og kan have forskellige formål. Det kan bl.a. være fordi ATK, på grund af sygdom eller andet, ikke er i stand til at møde op

hos DSR, eller at DSR vil se nærmere på familiens sociale liv (observere familien) hjemme. Ligesom at en boligmedarbejder, efter at en familie er blevet boligplaceret, vil give familien informationer om boligforholdene. I særlige tilfælde kan der være tale om et team bestående af en DSR, en psykolog, en sundhedsplejerske og eventuelt andre, der skal snakke med familien.

En samtale hjemme hos ATK har et væsentligt aspekt, der adskiller den fra den almindelige professionelle samtale, som foregår på DSRs og tolkens arbejdsplads. I forbindelse med de samtaler der foregår i ATKs hjem har DSR og tolken en dobbeltrolle som *myndighedspersoner* og *gæster*. DSR skelner mellem at være en myndighedsperson, en privatperson eller en gæst. Men for ATK eksisterer denne skelen ikke, når man er på besøg. Hjemme er DSR og tolken i ATKs private sfære; de er gæster, selv om der i realiteten er tale om en arbejdssammenhæng. De får en særbehandling som gæster. Til gengæld forventer ATK, at DSR og tolken behandler ham med den respekt man behandler sin vært. I afsnit (6.1.2.1) blev det diskuteret, at ATK - især i kommunikationssammenhænge - ændrer mange af deres kulturelle træk: Men netop dette træk, altså vært-gæst-relationen, laver ATK ikke om på, da han forventer, at denne relation kan føre til en personlig relation til gæsterne. En personlig relation er efter ATKs opfattelse en sikring for, at han bliver lyttet til.

Selv om tolken skelner mellem en myndighedsperson og en privat person, kan han føle sig under stærkere pres for at erkende, at det er ATKs opfattelse (altså ingen forskel mellem en myndighedsperson og en privat person), der gælder i den situation. Denne opfattelse gælder i hvert fald for tolken; han bliver efter den fælles kodeks med ATK (jf. afsnit 6.1.2.1, punkt 6) opfattet som gæst og forventes at opføre sig som sådan; og dette medfører forpligtelser over for værten. Lad os se på følgende:

1) ATK lægger ofte pres på gæsterne for at få dem til at spise. Han gør det normalt ud fra, at han som vært er forpligtet til at udvise gæstfrihed. Han serverer te, kaffe, søde sager, frugt eller byder på frokost. Dette sætter tolken i et dilemma. Det er på den ene side uhøfligt at afvise folks gæstfrihed, men at spise af folks mad forpligter en til at være sød og venlig over for folk. Det vil sige, at ATKs allerede eksisterende forventninger til tolken bliver mere legitime og kontante. Værten føler, at fordi tolken nu er gæst så har han et uformelt forhold

til ham, og derfor kan han satse på tolkens holdning som gæst. Han kan fx bedre henvende sig til tolken med kommentarer, som han ikke ønsker blive tolket.

2) Der kan komme meget sidesnak mellem ATK og de andre i familien. Især i konfliktsituationer vil DSR normalt have den snak tolket. Men det vil irritere ATK, at tolken tolker alt, hvad familien siger til hinanden. ATK kan overse, at det er DSR, der forlanger dette, og vil normalt rette sin vrede mod tolken.

3) Alle familiemedlemmerne, der befinder sig hjemme på det pågældende tidspunkt føler, at de har et ansvar for samtalens resultater. Det er ikke ualmindeligt at tre, fire eller fem personer samtidigt svarer på et spørgsmål, som er stillet til en ATK. Det er heller ikke ualmindeligt at tre besvarer spørgsmålet, mens en fjerde stiller et spørgsmål til tolken. De bliver fornærmet, hvis tolken ignorerer dem, men også hvis tolken forklarer, at han ikke kan tolke alt samtidigt. DSR kan gøre situationen værre ved at prøve at holde orden ved at råbe ad familien "Suhhhhhh" (jf. samtale 18, replik 14, bilag 1).

4) ATK kan stille 'kulturelle' krav til tolken, som han umuligt kan tillade sig på tolkens arbejdsplads; tolken er jo nu på ATKs private jord. Der har været adskillige beretninger fra kvindelige tolke fx, at ATK, ligeså snart DSR og tolken har sat sig i sofaen, henter et tørklæde til tolken, så hun kan dække sine ben til. Det krænker åbenbart ATKs blufærdighed at se netop tolkens ben. Det vil sige, at ATK blander sig i, hvad tolken er iført. ATK tør ikke gøre det samme med DSR under hjemmebesøget. Det kan han heller ikke gøre mod tolken på socialkontoret.

5) DSR kan være indstillet på, at hun som en myndighedsperson skal gennemføre en samtale: om det er på kontoret eller hos ATK gør ingen forskel. Hun vil stille de krav, der skal stilles; hun vil afvise, hvad der skal afvises; og hun kan true med sanktioner, hvis det bliver nødvendigt. Hvis ATK får denne behandling på DSRs kontor på Center for Integration, vil han kunne finde på at kalde DSR for racist. Men hvis ATK får denne behandling i sit eget hjem, vil det virke meget mere påfaldende end blot en racistisk behandling. Man skal vise ATK den respekt, som er forbundet med at være i en anden persons private hjem.

ATK kan af høflighed oftest ikke lade sig mærke med, at han er blevet krænket af DSRs behandling. DSR kan i ATKs øjne være 'uhøflig' eller 'arrogant'; han kan være af den overbevisning at hun (DSR) ikke respekterer hans gæsts/værts tradition. Men tolken forventes at kende og respektere ATKs tradition. ATK kan også efter en mislykket samtale, give udtryk for, at hverken DSR eller tolken er velkommen i hans hjem. Dette har ikke samme betydning for DSR som det har for tolken. DSR kan efterfølgende uden problemer holde samtaler med den pågældende ATK på sit kontor. Det sker sjældent, at en DSR meddeler sin overordnede, at hun ikke vil ekspedere en bestemt ATK, og aldrig på grund af, at denne ATK har afvist at få hende på hjemmebesøg. Men ATKs og tolkens relation bliver skadet i så høj grad, at tolken bliver inhabil i forhold til den pågældende ATK. At afvise tolken er ikke en afvisning af myndighedspersonen i en bestemt situation, men af den private person!

6. 4. 5: Sammenfatning

I dette afsnit blev tolkens etik, neutralitet og status diskuteret. Det blev fremhævet, at der i litteraturen gælder en generalisering af begreber og opfattelser om tolkens etik og neutralitet, der primært handler om tolkens pligter over for 'kunden', helt isoleret fra den socialinteraktionistiske sammenhæng. Jeg har argumenteret for, at etik i virkeligheden ikke kun handler om tolkens (serviceyderens) pligter over for samtaleparterne (modtagerne), men også om de indbyrdes relationer, der opstår under interaktionen eller samtalen.

Etik kan diskuteres på to forskellige planer: 1) som et overordnet regelsæt, som står for sig selv og må gælde ensidigt uanset hvad. Ind under dette regelsæt falder fx tavshedspligten, neutraliteten, inhabiliteten og det at tolken udfører sit arbejde hæderligt og seriøst; 2) som de forholdsregler, der må gælde under interaktionen (med modtagerne). Sidstnævnte er et kontroversielt spørgsmål, idet det er forbundet med definitionen af samtalen og aftalen om de tre betingelser, der karakteriserer den professionelle samtale; det er ligeledes forbundet med at disse forholdsregler er gensidige.

Tolken har et problem i forhold til hvad parterne i en samtale kan lægge i begrebet neutralitet. Hverken DSR eller ATK anerkender tolkens neutralitet. Dette gælder især i konfliktsituationer, hvor begge parter har solidaritets- eller loyalitetskrav til tolken.

Der er to kilder til forvirring over tolkens etik. For det første ser man på tolkens etik ud fra nogle generaliseringer om etik ved alle professioner, og for det andet forveksler man tolkens rolle med andre roller, såsom kulturformidling.

Etik hænger nøje sammen med tolkningsgenren. Hvad der kan være etisk korrekt på andre områder, fx sundhedsvæsenet kan være uetisk på socialkontoret. Tolkens etik kan også ofte dreje sig om at passe på med små bemærkninger eller en forkert signalering ved kropssproget. Som tidligere nævnt kan samtaleparterne have forskellige interesser. I en situation af interessekonflikt vil tolkens adfærd være uetisk, hvis han fx bruger et forkert kropssprog.

Tolkens rolle på socialkontoret kombineres officielt med en helt anden funktion, som går ud på at formidle kultur. Dette har følger for tolkens neutralitet og etik. Tolkens dilemma med kulturformidling ligger i, at han kan vurdere, at kulturformidling er mere relevant under samtalen, mens han i praksis forventes at fungere som maskine. Tolkens dilemma ligger også i, at tolken erkender, at ATK i højere grad har brug for kulturformidling, og at det netop er tolken, der kan yde denne service eller hjælp, og gøre dermed kommunikationen nemmere. Men denne formidling kan - især hvis den handler om rådgivning - lynhurtigt udvikle sig til et direkte modsætningsforhold til tolkens neutralitet.

På grund af de gældende organisatoriske forhold har tolken en svag status både i forhold til ATK og DSR. DSR og tolken har samarbejdsproblemer, som drejer sig om ansvarsgrænsen mellem de to fagpersoner, altså hvem der er ansvarlig for hvad og i hvilket omfang.

Forskellen mellem en fastansat tolk og en freelance tolk ligger hovedsageligt i de vilkår, som hver især arbejder under; disse vilkår sætter dem i forskellige situationer med hensyn til rolle, neutralitet og etik. I hovedtræk kan man sige, at en fastansat tolk bliver udsat for et større loyalitetskrav fra DSR og organisationen; derimod møder freelancetolken større loyalitetskrav fra ATK. Freelancetolkens dilemma med hensyn til rolle, neutralitet og etik ligger i vedkommendes afhængighed af ATK.

En samtale hjemme hos ATK har et væsentligt aspekt, der adskiller den fra den almindelige professionelle samtale, som foregår på DSRs og tolkens arbejdsplads. DSR og tolken besidder her en dobbeltrolle som både

myndighedspersoner og *gæster*. DSR skelner mellem at være en myndighedsperson og en privat person eller gæst. Men for ATK eksisterer denne skelen oftest ikke, i tilfælde af hjemmebesøg. Ved hjemmebesøg er gæsterne i ATKs private sfære, og dette gør en forskel. For at kunne føre samtaler hjemme hos ATK skal DSR og tolken være velkomne hos ATK.

Tolkens dilemma ved hjemmebesøgene består i, at ATK lægger mere kulturelt pres på tolken og øger sine forventninger til ham; tolken skal desuden tage mere hensyn til sproglige og sociale adfærd fra uvedkommende, fx ATKs familiemedlemmer eller gæster.

Kapitel VII

Anvendelse

Afhandlingen har beskrevet baggrunden for problemer og konflikter ved DSR-ATK samtaler på de danske socialkontorer. Der blev argumenteret for, at disse problemer og konflikter har udspring i en subkultur, som ATK danner indenfor det danske samfund. Derudover har afhandlingen beskrevet tre vigtige forhold, som en DSR-ATK samtale foregår under: de organisatoriske, de sproglige og de sociokulturelle. Den har vist, at en tolk der tager del i sådan en samtale lever i et dilemma med hensyn til rolle, neutralitet og etik. I dette afsluttende kapitel vil jeg komme med forslag til, hvordan man kan anvende beskrivelserne i afhandlingen som udgangspunkt for en tolkningsmodel på dette område. Der er mange forhold, som skal ændres eller i hvert fald korrigeres, hvis tolken skal komme ud af dilemmaet og bidrage med sin viden og kompetence til kommunikationen og derigennem sikre opnåelsen af formålet med kommunikationen.

7. 1: De organisatoriske forhold

På det organisatoriske plan handler tolkens dilemma om, at samtalen foregår under nogle fastlagte magtforhold, der stiller ATK i en svag position i forhold til den magtfulde DSR. Under disse forhold udvikler især ATK loyalitetsforventninger til tolken, således, at ATK ikke opfatter tolken som en neutral fagperson, men derimod som en landsmand i en privilegeret position. DSR har udover loyalitetsforventning til tolken også bekymringer for, at det etniske link mellem ATK og tolken stiller tolken i samme båd med ATK.

Tolkesituationen handler således, udover de uafbrudte konflikter DSR og ATK imellem, om en konfliktoverflade på den ene side mellem DSR og tolken, og på den anden side mellem ATK og tolken. Her handler det om en manglende forståelse af tolkens rolle, neutralitet og etik. Disse konflikter hænger nøje sammen med de organisatoriske forhold.

Det er særdeles vigtigt at sætte fokus på ændringer i de organisatoriske forhold i retningen af mere konstruktive og frugtbare kommunikationsmønstre. Der er behov for at korrigere de organisatoriske forhold i retningen af demokratiske DSR-ATK-relationer, der muliggør dialog.

Når organisationen er interesseret i frugtbar kommunikation med ATK, kræver dette, at organisationen ikke nøjes med at yde tolkebistand til ATK ved at stille tolken til DSRs rådighed, men også ser på, hvordan denne bistand ydes, altså hvordan tolkningen foregår. Det vil sige, at organisationen bør forholde sig til tolkningen både på et 'makroplan' - at man ansætter tolke - og på et 'mikroplan!' - hvordan en samtale med tolk gennemføres. Dette handler om at stille følgende spørgsmål: Når en samtale skal være et skridt på vejen til at integrere ATK, hvordan kan ATK betjenes bedst? Det er gennem denne overvejelse, at organisationen kan påvirke ATKs holdning til samtalen og tolken. Desuden vil organisationen også kunne ændre samtalens fokus fra bestræbelse efter fatalistiske lovbestemte resultater til dialog både angående proces og resultat. Samtalen kan således forløbe konstruktivt, og resultere i tilfredshed for begge parter eller ny overbevisning, dvs. at en af parterne på grund af modpartens argumenter opgiver et krav eller et ønske; helheden kan være en konstruktiv og frugtbar samtale.

Organisationen kan ikke gøre noget direkte ved, at ATK oplever hele verden så kaotisk som han gør, at han lider under kulturchok, forvirring og har den baggrund, han har. Organisationen kan kun have en indirekte indflydelse på hans tænkning, adfærd, sprogbrug og optræden gennem et integrationsforløb. Skriftligt materiale såsom foldere om samtaler og tolkning, som udleveres til ATK ved ankomsten, kan være nyttigt, men langt fra tilstrækkeligt. ATK har ingen tradition for at læse og rette sig efter skriftlig vejledning. Han forstår bedre tingene, når de bliver formidlet til ham mundtligt. Dette kræver, at ATK i starten bliver gjort bekendt med de regler der er for tolkning, anvendelse af tolkebistand og tolkens rolle. Dette er en opgave, som tolken kan klare bedre end DSR. ATK har i virkeligheden brug for intensiv kulturformidling på sit eget sprog. Integration via kulturformidling er en lang proces; imidlertid begynder ATKs samtaler med DSR allerede første dag ATK overgives til kommunen. Man kan ikke sende ATK på kursus for at lære at kommunikere og bruge tolk. Men de tre år, ATK skal være tilknyttet Center for Integration, kan i virkeligheden betragtes som et langvarigt kursus i både kommunikation og brug af tolk. Det afgørende her er de første få samtaler med ATK, herunder 1.gangs samtalen. De første samtaler fastsætter nemlig grundlaget for hele forløbet. I dette forløb er der ikke på nuværende tidspunkt plads til at lære, hvordan man bruger tolkebistand. DSR orienterer ikke ATK om andet end, at både DSR og tolken har

tavshedspligt. En god ide kan være at tolken holder disse første samtaler med ATK således, at samtalerne tager form af en 'kulturformidling'. Det vil sige, at den nødvendige kulturformidling starter inden ATK får kontakt til subkulturen i Danmark og udvikler et antagonistisk forhold til DSR og solidaritetsforventninger til tolken.

I princippet handler integrationsarbejdet om et dynamisk forhold mellem organisationen og ATK, hvor organisationen har en styrende og opdragende funktion i forhold til ATK. Organisationens opgave er nemlig at sørge for, at ATK tilpasser sig den nye virkelighed og de nye samfundsregler, normer, systemer og strukturer. Til udførelsen af denne opgave er organisationen rustet med ressourcer: loven, myndighedsmagten og den administrative stab. En integreret del af disse ressourcer er tolken, som er garanten for, at en kanal åbnes mellem organisationen og ATK. Organisationens opfattelse af tolken trænger til en radikal ændring. For at tolkningen skal føre til kommunikation er det en forudsætning, at opfattelsen af tolkens funktion ændres fra at være en tolkemaskine, som stilles til DSRs rådighed, til at være en samarbejdspartner inden for organisationen; dertil skal tolken have mulighed for at bidrage til samtalen mellem parterne som en fagperson, som på lige fod med DSR, har ansvar for samtalsforløbet og udfaldet. Det afgørende for at samtalen bliver konstruktiv er at organisationen ser på sagsbehandlingen af ATK som en fælles opgave for DSR og tolken. Således vil organisationen kunne ændre sit koncept: I stedet for at uddelegere integrationsopgaven til DSR alene, vil den kunne uddelegere den til to fagpersoner, som skal samarbejde i stedet for at konkurrere om magt. Det er en drabelig fejl at sætte DSR alene på denne integrationsopgave og lade den ressourcerige medarbejder, tolken, hænge et ukendt sted mellem DSR og ATK. I den forbindelse er det altafgørende, at DSR får intensive og kontinuerlige efteruddannelser - ikke i hvordan man bruger tolken, men i, hvordan man samarbejder med tolken. Tolken og DSR bør også komme på fælles kurser for at diskutere deres fælles opgave og lære fra hinanden.

Der kan ikke herske tvivl om, at enhver organisation, der ansætter tolke, vil være interesseret i, at tolken skal trives og hans kompetence bruges på den bedst mulige måde. Organisationens interesse er jo interesseret i, at samtalerne skal gennemføres på en måde, der både vil kunne gavne ATK og fremme organisationens interesse, altså at integrere ATK. Det handler tilsyneladende om at skabe en

overbevisning hos organisationen om, at tolken i denne sammenhæng på lige fod med DSR også er en hjørnesten.

Realiseringen af konstruktive samtaler afhænger ikke af ATKs vilje til at opføre sig pænt. Den afhænger heller ikke af den enkelte DSRs vilje og holdning til, hvordan man skal forholde sig til tolken. Den afhænger for den sags skyld heller ikke af, hvor godt og strengt tolken overholder de etiske regler, som tolkens adfærdskodeks beskriver. Den afhænger af, hvorvidt organisationen ændrer sin opfattelse af tolken og tolkningen, og hvorvidt organisationen betragter tolkning som en strategisk sag i integrationsarbejdet, og dermed foretager ændringer i de organisatoriske forhold omkring tolkningen og tolken.

7. 2: De sproglige forhold

Tolkens dilemma handler ikke om manglende ækvivalenter eller muligheden for at opfinde disse, men primært om samtaleparternes manglende forudsætning for at kunne forstå hinanden i lyset af, at de har forskellige relevansstrukturer. Her kan problemerne i stort omfang løses ved en positiv og konstruktiv brug af tolkens kompetence, ikke som en budbringer, en katalysator, men som en aktiv, ressourcerig aktør i samtalen, som besidder viden om begge parter relevansstruktur.

Hvor dilemmaet handler om dialekt-, sociolekt- og idiolektproblemer kræver tolkning, ud over tolkens sproglige kompetence, tre væsentlige ting: **For det første**, at parterne formulerer sig så godt som muligt, således at tolken kan få fat i betydningerne uden problemer. Han skal ikke fiske efter mulige betydninger eller føle sig fortabt mellem mulige fortolkninger. **For det andet**, at parterne giver hinanden den nødvendige tid til at formulere svar, og at de lytter til hinanden. At tale i munden på hinanden medfører, at tolken ikke når at tolke den enes udsagn, inden den anden har sagt noget nyt. **For det tredje**, at parterne udviser respekt for det arbejde tolken laver. Det vil sige, at de skal erkende, at han arbejder inden for en lovlige og faglig ramme, at han ikke kan være advokat for nogen og heller ikke et middel til at presse noget igennem.

Tolkningen skal være kommunikativ, altså tage parternes sociale baggrund, uddannelsesbaggrund og deres forudsætning for at sætte sig ind i hinandens relevansstruktur i betragtning. Den sociolingvistiske formel byder på en gylden regel, men tolkningen bør samtidig sigte på at berige den svage parts ordforråd

og sprogbrug ved alligevel at introducere nye udtryk og begreber til vedkommendes sprogverden.

Tolkningen kan selvfølgelig bruges til at klare her-og-nu opgaver, og til at formidle en besked uden interesse for baggrund og konsekvenser. Den form for tolkning kræver ikke en stor sproglig eller kulturel kompetence og kan klares af en hvilken som helst tosproget person. Men i en institution, der har til opgave at integrere flygtninge, skal tolkningen være kommunikativ og sigte på at skabe forståelse, belyse forskellige baggrunde og ændre virkeligheder. Tolkningen bør være med til at ændre ATKs opfattelser, holdninger og handlingsmønstre. Man tolker ikke for en ATK for kun at give besked om et eller andet, men for at fremme en integrationsproces.

Tolkningen skal være konstruktiv og kreativ. Tolken står i en ansvarsposition i forhold til kommunikationen; her bør tolken hjælpe med at sørge for at den mindre konstruktive part raffinerer sit sprogbrug. En slavisk tolkning kan ikke være kreativ. At stille krav om konstruktivt sprogbrug hører hjemme under den konstruktive samtale.

7. 2. 1: Krav til tolken

Tolken er en fagperson, der optræder mellem to personer, der ikke taler samme sprog, ikke kender hinanden eller hinandens baggrund, og ikke har samme regler for samtale. Tolken skal i virkeligheden være uddannet til at afhjælpe disse mangler ved den type kommunikation.

Det er en forudsætning for at være tolk, at man behersker begge sprog på et højt niveau. Men at beherske to sprog er langt fra at være nok til at kunne fungere som tolk ved DSR-ATK samtaler. Det er af stor betydning, at organisationen bruger uddannede tolke. Tolkeområdet skriger efter en decideret tolkeuddannelse, der mindst er på bachelorniveau. Tolkeuddannelsen skal have til formål at kvalificere tolke sprogligt i begge sprog (for det arabiske sprogs vedkommende i klassisk og dialekt), og give vedkommende en kompetence indenfor kultur og sociologi. Ligeledes bør uddannelsen tage højde for kravene fra de specifikke tolkningsområder. De institutioner, der arbejder med integration bør konsulteres ved tilrettelæggelsen af sådan en uddannelse.

7. 2. 2: Tolkens rolle

En tolk er ikke en maskine, der indtager et sprogligt input, som han skal bearbejde og producere som et output på det andet sprog. Tolkning for ATK omfatter flere funktioner end blot den sproglige formidling. De sproglige vilkår for tolkningen på socialkontoret, altså at der fx er tale om sociolekter og idiolekter, kræver at:

1) Tolken er sammenhængsskabende

I samtalerne forekommer der hyppigt situationer, hvor udveksling af replikker mellem DSR og ATK fører til, at sammenhængen efterhånden bliver svagere, eller endda helt forsvinder. Det forekommer også, når ATK udtrykker 3-4 sætninger, som hverken sprogligt eller logisk hænger sammen.

Det kan argumenteres at det ikke er tolkens ansvar, at ATK ikke kan udtrykke sig godt, og det er heller ikke tolkens opgave at forbedre eller højne ATKs sproglige niveau og argumenter. Tolken forventes ikke via tolkning at manipulere og give samtaleparterne det forkerte indtryk af hinanden; han skal heller ikke blande sig i, hvad de siger til hinanden eller gøre opmærksom på, at en ytring er 'forkert i denne sammenhæng!'. Parterne er voksne mennesker, der taler frit og ansvarligt til hinanden. Men klarhed og sammenhæng er nødvendige i parternes udsagn, når tolken skal omformulere dem på et andet sprog. For ellers kan han føle sig nødsaget til at gribe ind via bearbejdningen af de sproglige input. Dette kræver, at tolken indgår i en dialog med parterne for at få fat i, hvad de mener.

Det er ikke tolkens afgørelse, hvor relevant et udsagn eller en del af et udsagn må være. Det er samtaleparternes vurdering. Ligesom de har retten til at få tolket alt, hvad de siger, og alt hvad de hører, har de også ansvaret for, hvordan de ytrer sig, hvad de siger og hvad de burde have sagt men undlod at sige. Tolken har ret til at vurdere, hvad udsagnene svarer til i de respektive sprog og i de pågældende situationer, men han har ikke samme ret til at udelade noget. Intet sagt er meningsløst eller overflødigt. Hvad der kan være irrelevant for emnet er relevant for kommunikationen, fordi det siger noget om den part, der ytrer det. At tilføje eller udelade en del af udsagnet kan uundgåeligt føre til en mangelfuld eller deformt genskabt betydning. Denne holdning bygger på en opfattelse af tolken som en 'maskine', som indtager et bestemt 'input' og producerer et tilsvarende 'output'.

2) Tolken er opfinder af ækvivalent

Samtaleparterne har hver især en relevansstruktur. Bearbejdningen af modpartens sproglige input - således, at de bliver forståelige i den andens relevansstruktur - kræver mere end blot at finde ækvivalenter.

I tolkning kan man simultant, eller efter at have gjort sig nogle overvejelser, træffe beslutninger om at bruge en hvilken som helst af de ækvivalenstyper, som blev diskuteret under afsnit (4.1.1). Det er ikke en problemfri beslutning. Tolken er i et dilemma med de forskellige overvejelser, han kan gøre. Det er et gammelt dogme i oversættelseslitteraturen, at man altid taler om at finde ækvivalenter i det andet sprog. Som beskrivelsen af de sproglige problemer har vist, kræver situationen ofte at tolken ikke leder efter ækvivalenter, men at han opfinder en. 'At finde' virker ofte blokerende for tolkningen. At finde forudsætter, at en ækvivalent nødvendigvis må findes i det andet sprog, og man må lede efter den. Hvad så hvis den ikke findes? Så har tolken et problem. Tolkning for ATK handler oftest ikke kun om at ækvivalenter findes eller ikke findes. Det handler også om at skabe dem. Spørgsmålet er ikke længere kun, hvordan man finder ækvivalenter, men også hvordan man skaber dem!

Det betyder, at ansvaret for ækvivalens ikke kun hviler på selve sprogets muligheder men også på tolkens kreativitet. Det handler ikke længere om, hvorvidt alle sprog har adgang til samme tanker og betydninger, og om de alle sammen indeholder disse betydninger. Det handler om, at en betydning kan tages ind i et andet sprog, som ikke indeholder denne betydning.

Tolken har et problem med de danske udtryk og begreber, som ikke findes på arabisk: 'studieskolen', 'daghøjskolen', 'kostskole', 'efterskole', 'produktionsskole', 'varmemester', m.fl. Tolkningen af de fleste af disse begreber kræver at tolken opfinder en her-og-nu passende ækvivalent. Men tolken skal også være klar over, at dette ikke løser problemet, fordi det højt sandsynligt bliver en individuel løsning, idet andre tolke kan opfinde andre ækvivalenter for samme udtryk eller begreb. Dette kan forvirre ATK.

Når ATK hverken har den sproglige eller den sociale forudsætning til at forstå DSRs udsagn, svigter tolkningen endnu mere, hvis tolken også holder fast i, at et ord på dansk nødvendigvis skal tolkes til et ord på arabisk, eller i værste tilfælde to. Varme tolkes til et ord, el tolkes også til et ord, men 'a conto' kan ikke tolkes

til et, to eller tre ord. Det er jo et system, hvorved man betaler et fast beløb for varme eller el. hvert kvartal og hvor en opgørelse foretages en gang om året. Denne forklaring er et nyttigt alternativ til en eventuelt tvetydig kort sproglig konstruktion, som Dansk-Arabisk Ordbog (Wulff & Kanafani 1989) giver. ATK kender ikke dette system fra sit hjemland. Derfor har man ikke et ord for systemet, selv om man har ord for el, varme, regning, conto, kvartal, opgørelse, osv.

Det sammensatte ord 'varmemester' er fx et kulturspecifikt dansk begreb (dette har mistet sin oprindelige betydning) som på arabisk vil lyde meningsløst, hvis man tolker det til de arabiske ord for 'varme' og 'mester'. Det er ikke et kendt fænomen i de arabiske lande, at private boligforeninger ansætter en person i boligkvarteret, som er en slags kontaktperson mellem lejerne og foreningen og som tager sig af opgaver i forbindelse med vedligeholdelsen af boligerne, og slår græs og holder kvarteret rent og pænt. I mange arabiske boligkvarterer ansættes en vagt. Nogle steder ansættes i boligejendomme en person, der skal opholde sig ved porten og fungere som en hjælper til beboerne. I ingen af disse situationer har disse personer varmemesterens funktion.

I ATK kredsen er der en tendens til at tage danske ord eller udtryk i anvendelse i deres indbyrdes kommunikation, selv om der er tilsvarende ord og udtryk på arabisk. Eksempler på dette fænomen er: legeplads, områdekontor, dagpleje, amt, kommune, studieskole, praktik, madpakke, m.fl. De danske ord lyder åbenbart mere passende end de arabiske for ATK. Når man siger til ATK på arabisk, at vedkommendes barn skal i dagpleje (og man bruger det danske ord dagpleje), ved ATK med sikkerhed, at det er dagpleje, man mener. Hvis man derimod bruger det arabiske ord, kan det forveksles med fx børnepædagog, som kan være misvisende, idet der i vuggestuer eller børnehaver også findes børnepædagoger. Psykologisk tænkt, signalerer ATK ved anvendelse af danske ord i sit arabisk, at vedkommende har lært dansk. Men i alle tilfælde er det for tolkens vedkommende et problem, at der ikke findes autentiske ækvivalenter for danske ord eller begreber på arabisk og omvendt. I mange situationer vil tolken lade udtrykket indgå utolket i den arabiske sætning. Tolkningen vil lyde helt uprofessionel, når tolken bliver nødt til at anvende danske ord såsom 'varmemester' på arabisk.

Der er et stort behov for, at en fagkyndig komité nedsættes til at tage sig af oversættelsen af disse meget anvendte danske ord og ytringer til arabisk. Således kan tolke over hele landet bruge disse oversættelser, i stedet for at de hver især opfinder egne ækvivalenter, som oftest er ad hoc løsninger eller ordrette, hvilket virker meningsforstyrrende.

3) Tolken er en monitor

Tolken kan i langt højere grad end samtaleparterne fornemme om den ene part virkelig har forstået den andens budskab eller ej. Når DSR fx tilbyder ATK at ansøge om to forskellige fripladser, er det ATKs ansvar at spørge om forskellen mellem disse to fripladser. DSR kan i god tro undlade at oplyse om forskellen mellem en økonomisk og en socialpædagogisk friplads. Men tolken kan vurdere, at han også har et etisk ansvar her. ATK har nemlig på linie med den detaljerede orientering om konsekvenserne af at undlade at oplyse om kursusgodtgørelse, dagpenge og overskydende skat, (politianmeldelse), mfl., (jf. samtale 1, bilag 1) ret til at blive orienteret om beskaffenheden af de foranstaltninger, der bliver truffet på hans vegne (ansøgning om friplads). Tolken skal ikke nøjes med at tolke ordene, da han kan vurdere, at betydningen er mangelfuld. Han kan enten gøre DSR opmærksom på manglen, eller levere en 'forklaring', en overtolkning, i stedet for en slavisk 'tolkning'.

Med hensyn til mangelfulde formuleringer, skal tolken ikke forholde sig til selve formuleringerne men til ATK, enten for at opfordre ham til at levere en færdig formulering, eller for at forsøge på anden vis at eksplicite ATKs hensigt. I begge tilfælde skal han gå i dialog med ATK for at forstå ytringerne i deres sammenhæng. Og dette betyder, at han skal spille en rolle, som ligger udover blot det at være tolk.

Når tolken bringes i en situation, hvor han skal vælge mellem at få et svar på DSRs spørgsmål eller følge ATKs manøvre, kan han overveje:

- 1) at tolke hvad ATK siger, men samtidig gøre DSR opmærksom på, at han også er klar over at svaret ikke hænger sammen med spørgsmålet; eller
- 2) at forsøge at få et direkte svar på spørgsmålet.

At ATK kan lidt dansk, eller har en ledsager med, der kan lidt eller meget dansk betyder ekstra stress for tolken, hvis ATK eller ledsageren kritisk, aggressivt eller unødvendigt blander sig i tolkningen. Det er ubehageligt at føle sig udsat for test

af uvedkommende, når man udfører et professionelt arbejde. I dette tilfælde bør tolken selv korrigere situationen.

7. 3: De sociokulturelle forhold

DSR-ATK samtalerne er et forum for et møde mellem det danske integrations-system og en ATK med opfattelser, holdninger og handlingsmønstre, som har udspring i ATKs kulturramme og nuværende subkultur. Tolken kan ikke bare kastes ud i dette dilemma og skabe kommunikation. Det er lige så nødvendigt at den kulturformidling, som myndighederne serverer til ATK, lige fra begyndelsen skal sigte på at gøre det klart for ATK, at tolken på lige fod med alle andre offentligt ansatte i sit embede er en myndighedsperson. Det er vigtigt at lære ATK at skelne mellem en privatperson og en myndighedsperson. Mange steder vælger myndighederne at bruge tolke fra andre byer; der er også tolke, der foretrækker at tolke andre steder end hvor de bor. Det er en erkendelse af de problemer, som er forbundet med ATKs loyalitetsforventninger til tolken. Men denne metode kan i hvert fald ikke løse problemerne. Det, der kan løse problemerne, er at gribe dem an på en faglig og pædagogisk måde og inden for organisationen.

Det er i øvrigt nødvendigt at:

7. 3. 1: ATK skal respekteres

Man bør forstå, at ATK lever i kaos. I hans liv i eksil gælder en mærkelig tilstand af kulturchock, forvirring, misforståelse og misinformation. Det er disse ugunstige forhold, der stimulerer ham til at mobilisere alle de kræfter, som han har lært at bruge i bestemte sammenhænge i sin egen kultur, eksempelvis følelsesladet sprog, religiøse vendinger, gentagelser, m.m. Hvis han ikke føler, at han bliver respekteret, kan han heller ikke omstille sig til at føre en konstruktiv dialog. Indbyrdes respekt er en forudsætning for gennemførelsen af en dialog. Respekten kræver bl.a., at man taler personligt til hinanden. I stedet for at DSR skal gemme sin person bag 'loven', i stedet for at gøre samtalen til en kamp mellem 'loven' og en afmægtig ATK, bør DSR alliere sig med ATK og foreslå, at de sammen skal komme med et udspil med henblik på at opfylde lovens krav. Det vil sige, at også de sociale positioner og grundlaget for samtalen ændres fra at være baseret på magtforhold til at være baseret på tværkulturel kommunikation. Kernen i sådanne ændringer skal være det at betragte DSR-ATK interaktionen som en social proces og ikke en administrativ procedure. Det

kræver også, at DSRs funktioner korrigeres således, at hun kan sætte mere fokus på de sociale aspekter af sagerne i stedet for blot at udføre rent administrative procedurer. Det handler om at udvide den lovbestemte ramme af samtalen med en social dimension, der giver plads til, at DSR også optræder som en person, ikke kun som en pisker, der gennemtvinger lovens krav. Det ligger også helt klart, at den type ændringer ikke er en individuel beslutning, men en organisatorisk og politisk sag.

ATK kan nemt provokere DSR og vække en form for arrogance, eller endnu værre, en fornemmelse af, at man (DSR) sidder over for én med barnlig adfærd og barnlige argumenter. Selv om DSR aldrig i sine verbale udtalelser giver udtryk for, at hun behandler ATK som et stort barn, bør man huske, at en vigtig del af samtalen aldrig bliver tolket, men går direkte igennem interaktionen. Den ikke-verbale kommunikation, fx kropssproget, kan være baggrunden for meget irritation. En 'person-til-person' samtale, baseret på ligeværdsprincippet, vil altid være til gavn for parterne under samtalsituationen.

7. 3. 2: ATK skal opdrages

At respektere ATK betyder ikke, at DSR nødvendigvis skal acceptere ATKs handlinger. Når man går ud fra, at organisationen ønsker, at samtalerne skal være konstruktive og frugtbare, bør man bl.a. se på, hvordan ATK kan bidrage til konstruktivitet og frugtbarhed. Det blev vist i afhandlingen, at magtforholdene, som samtalen foregår under, gør at ATK altid er den svage part som har en lav status og position i samtalen. ATK vil kunne blive i stand til at føre en konstruktiv samtale, hvis disse forhold ændres til fordel for ham således, at han fx får en lige status med DSR. Når sådan en mirakuløs ændring ikke er mulig, bør man udtænke en anden strategi: ATK skal opdrages til at acceptere organisationens ramme og regler eller normer for samtalen.

DSR begynder fx normalt samtalen med at prøve at etablere et autoritetsforhold til ATK, og bruge lovens krav som en ramme for samtalen. Det lykkes oftest ATK at nedkæmpe denne autoritet. DSR ønsker (men forventer ikke altid), at de almindelige høflighedsregler og gensidig respekt skal gælde. Selv om autoritetsforholdet nedkæmpes og normerne ikke gælder, vil DSR køre samtalen videre, enten fordi DSR skifter strategi hen imod at behandle ATK som et barn (altså undgå at tage ham seriøst, give sig og opfylde ATKs krav) eller i værste fald fremprovokere en konflikt, der kan ende med politianmeldelse.

DSR kan selvfølgelig ikke lave om på ATKs tendenser under samtalen; hun kan ikke lære ATK at argumentere sagligt eller lade være med at bruge religionen, m.m.; men DSR, som fx oplever, at ATK anvender uacceptable eller nedsættende udtryk, bør advare vedkommende om, at samtalen stoppes, hvis han gentager det, og stoppe den, inden den udvikler sig til en konflikt. Når samtalen stoppes på denne måde, vil ATK opleve, at der er 'uoverstigelige' grænser. DSR bør aldrig behandle ATK som et uopdragent barn. Hun bør behandle ham som et voksent menneske, der har noget at lære. At stoppe samtalen er en form for opdragelse.

At integrere en ATK i det danske samfund går ikke kun ud på at bombardere ham med oplysninger og informationer om økonomiske forhold og skatteforhold, men i lige så høj grad også om at anvende effektive metoder, der vil kunne hjælpe ATK med at forstå og bruge informationerne.

Det er en del af integrationsarbejdet at opdrage ATK til fx at "aflære" sin gamle opfattelse af det offentlige og tro på, at det offentlige, staten eller kommunen ikke er "fjenden", men borgerens sikkerhedsnet. Han skal opdrages til at forstå, hvordan en gensidig respekt styrer stat/borger-relationen. Når en DSR fortæller ham, at han kan klage, hvis han er utilfreds med en afgørelse, bør det ikke kun kastes ud i luften som: "du kan klage!" DSR ved ikke, hvor provokerende dette udsagn kan være for en iraker, der aldrig har oplevet, at myndighederne viser én retfærdighed. Hans umiddelbare reaktion vil være en afvisning, og måske tilsvining af myndighederne. Det vil være fint hvis DSR fortæller ham et par ord om, hvem der sidder i ankenævnet, og hvor uafhængige de er af kommunen, og hvad der styrer deres vurdering. Hvis ATK ikke "aflærer" sin opfattelse af det offentlige som "fjenden", vil en mild reaktion på hans grænseoverskridelse eller misinformation fra andre ATK gøre, at han kommer til at "aflære" sin adfærd over for det offentlige; i stedet for at lade det offentlige tyrannisere ham, vil han selv tyrannisere det offentliges repræsentanter.

7. 3. 3: ATK skal styres

I princippet er det DSR, der fastsætter dagsordnen og samtalens ramme, men det ender ofte med, at ATK styrer samtalen. Lad os se på en af betingelserne til gennemførelsen af den officielle samtale, fx den tid, som samtalen tager. Normalt er det ATK, der bestemmer den. Når ATK møder op til samtalen, går han ud fra,

at han (ATK) har ubegrænset tid. Han har ingen forestilling om, at tolkning er en funktion, som har en grænse. Han kan være indstillet på at køre samtalen, indtil han får opfyldt sine ønsker og realiseret sin dagsorden. Han har ingen anelse om, hvor irriterende det kan være for tolken at tolke meningsløse gentagelser. Når han fx er blevet indkaldt i forbindelse med for stort fravær, handler det for ham om at sikre sig, at han ikke bliver sanktioneret, altså trukket i ydelserne. I håb om at kunne ramme bedre end de tidligere gange vil han gentage det samme udsagn utallige gange og på mange forskellige måder (for at bekræfte vigtigheden af udsagnet).

En samtale er også en brik i en struktur, et skridt på vej til at integrere ATK. ATK kan nemt lære at respektere regler, som organisationen respekterer. Hos lægen lærer ATK, at besøget normalt varer 10-15 minutter og skal begrænses til at omhandle ét problem eller én sygdom. Hvis der er flere problemer, skal patienten bestille en anden tid. Hos psykologen ved ATK, at samtalen varer 45 minutter, og uanset hvor vigtigt et punkt han er nået til i samtalen, slutter den, når de 45 minutter er gået. Det lærer ATK at acceptere. Men hos DSR sker det oftest, at tidsrammen har ringe betydning for omfanget af diskussionen af emnet, fordi den ikke er forudbestemt; det er emnet (ATKs dagsorden), der bestemmer tidsrammen. Formidlingen af en simpel regel såsom at kommunen yder hjælp til billigst mulige briller, kan udvikle sig til en lang diskussion og forhandling, og til at DSR til sidst skal undersøge om ATK under 1.gangs samtalen er blevet gjort bekendt med reglerne. Det ender i virkeligheden ofte med, at samtalens tid heller ikke afhænger af emnet, men af ATKs forhandlingsstrategi. Visse ATK kræver mere tid end andre, ikke fordi de er dumme, tværtimod.

Selvfølgelig er der forskel mellem en læge, der har til opgave at behandle en konkret sygdom og mellem en DSR, der har til opgave at hjælpe ATK videre i samfundet. Her er der tale om sociale problemer, uklare forhold, utryghed, mærkelige forestillinger om rettigheder og andre vanskelige forhold, og allervigtigst økonomiske problemer! At forholde sig til den slags problemer kræver mere tid, mere sympati og mere venlighed. Men man kommer ikke videre ved at gentage et udsagn 20 gange, man kommer videre ved at lære at kommunikere rigtigt.

En anden ting er, at selv om den nye virkelighed for ATK virker som et stort rod, virker den ikke på samme måde for DSR og tolken. DSR og tolken kender

rammen omkring forholdene, og kan og må afgrænse problemerne, definere dem og forholde sig til dem på samme måde lægen og psykologen gør. Det vigtigste at huske her er, at samtalen foregår via en tolk. Når en samtale varer en time, taler DSR halvdelen af tiden og ATK den anden halvdel. Tolkens taler hele tiden. Af denne grund bliver tolken dobbelt så træt som DSR. Dertil vil DSR holde en pause mens ATK taler – og omvendt - men tolken holder ingen pause. Hertil kommer, at både DSR og ATK taler deres eget sprog, men tolken skal i den time samtalen varer anstrenge sig og genskabe deres udsagn på deres respektive sprog. Tolkens kan under hver samtale føle sig i en eksamenssituation; hans kompetence bliver sat på prøve, og små fejl kan føre til, at han får en dumpekarakter. Derudover kan tolken i højere grad end DSR blive påvirket af de pinlige historier, som ATK kan finde på at fortælle. At styre ATK - fx med hensyn til samtaleens tid - kan bidrage til opnåelsen af en konstruktiv og frugtbar samtale.

7. 4: Tolkens neutralitet og etik

Tolkens neutralitet og etik hænger nøje sammen med at en samtale opfylder nogle professionelle krav om en meningsfuld dagsorden, tidsramme og gensidig respekt parterne imellem. Når tre personer bruger en del af deres tid og energi på at gennemføre en samtale, bør denne samtale have en positiv mening for alle parter. Den bør og kan være en berigende og værdifuld oplevelse, og en frugtbar og udbytterig investering. Det bliver til en dårlig investering, hvis den slutter med, at DSR synes, at ATK bare er dum; at ATK synes, at DSR er racist og tolken er en forræder; og tolken synes, at han bliver nedværdiget og misbrugt.

Tolken skal ikke være neutral. Dette er ikke ensbetydende med, at han skal tage parti med den ene eller den anden part i selve sagen. Han er en monitor hvad angår reglerne for samtalen. Hans dom må gælde i så høj grad, at han må nægte at tolke for den part, der overskrider de sociale grænser, fx høflighedsregler. Ligeledes må han have en rimelig indflydelse på tidsrammen af samtalen. Tolkens kan således ikke kun være en passiv observatør. Tolkens kan i virkeligheden være en slags 'dommer' under samtalen. Under en fodboldkamp (som en DSR-ATK samtale minder meget om) er det vigtigt at have en dommer, selv om alle spillerne fra begge hold er bekendt med reglerne. Man bør huske, at der under dette spil (samtalen) ofte er tale om to regelsæt, DSRs og ATKs, og at parterne ikke kender til hinandens regler; her er der virkelig behov for en dommer; denne dommer kan være tolken, da han er den der kender begge

parters spilleregler. Rigtigt nok kan tolken ikke fremvise gult eller rødt kort og heller ikke straffe; men for at gennemføre tolkningen er det nødvendigt at tolken observerer kommunikationen og samtaleparternes adfærd og retter op på skævheder. Når tolken er en væsentlig aktør i interaktionen, vil det være helt unaturligt at overlade bestemmelsen af meningsfuldheden af dagsordenen, tidsrammen og reglerne til de primære parter.

Etik kan diskuteres på to niveauer: et overordnet og et 'forholdsregel-niveau'. De overordnede etiske regler gør sig på en eller anden måde gældende for tolken på dette område. Men hvad angår forholdsregler er det nødvendigt, at de har en gensidig gennemslagskraft. De tre personer, der sidder i samtalen, er ligeværdige og selvstændige personer med både personlige, kulturelle og organisatoriske grænser, som skal respekteres. Der skal ikke gælde et afhængighedsforhold således, at den ene er underordnet i forhold til den anden.

Der ligger en fare i, at man gør tolkens service til en ren kommerciel vare, og at modtageren af denne service altid har ret. Etik handler om at gøre tingene rigtigt efter en bestemt standard. Denne standard i tolkning hænger nøje sammen med, hvorvidt en samtale opfylder betingelserne for en professionel samtale. Det er DSRs ansvar forud for samtalen at orientere om, hvad dagsordenen går ud på og hvor lang tid der er afsat til den pågældende samtale (som hun også kan aftale med ATK i starten af samtalen). Når DSR eller ATK (eller begge) fortsætter samtalen, uden hensyntagen til aftalen med tolken, bryder de definitionen af "samtale", og de gør snakken til en åben, måske uendelig diskussion frem og tilbage. De sætter dermed en stopper for den etik, som er forbundet med tolkens rolle i samtalen. De overtræder tolkens mentale og psykiske tærskel. Det er uetisk at tolken nu slavisk skal blive ved med at tolke flere gentagelser, forhandlinger eller afpresninger, når sindet og psyken ikke længere fungerer optimalt. Man bør altid huske, at det at tolke mellem DSR og ATK ikke er det samme som at tolke mellem to præsidenter. Fremgangsmåden og etikken i disse to situationer kan derfor heller ikke være de samme.

Det må anses for logisk, at en socialinteraktion tillader dynamiske justeringer af parternes, herunder tolkens, adfærd over for hinanden. Tolkens grænse må respekteres. Tolken skal ikke behandles som DSRs underordnede.

På socialkontoret skal organisationen benytte sig af tolkens kompetence og kendskab til både DSRs og ATKs kultur og baggrund. Når DSR og ATK har to forskellige relevansstrukturer, vil den rene 'tolkningsvirksomhed' ikke kunne skabe kommunikation mellem de to parter. ATK har brug for kulturformidling både før, under og efter samtalen. Tolken er den oplagte kulturformidler.

Organisationen bør satse på fastansatte tolke, dels for at befri tolken fra ATKs afpresning, og dels fordi anvendelsen af faste tolke kan gøre samarbejdet mellem DSR og tolken mere realistisk og mere praktisk.

Hjemmebesøg hos ATK kan måske ikke undgås, men det er vigtigt at organisationen bliver opmærksom på de ulemper, som er forbundet med dette fænomen. Det er især vigtigt at træne DSR i at gennemføre professionelle samtaler under de vilkår, der gælder ved hjemmebesøget.

Hvis tolkens dilemma ikke afklares og tolkningen ikke bliver sat på rette spor som et middel til kommunikation, går integrationsarbejdet glip af store ressourcer.

Litteraturliste

Abdel Gabar, Falah (1995), *al-dawlat, al-mugtama` al-madani wa al-tahawal fi al-Iraq*,. Cairo, Dar al-Amin.

Al-Husri, Sati' (1985), *Fi Al-adeb Wa Al-lughet Wa A'laqetihima Bi-al-qawmjat* - Markaz Dirasat Al-Wahdat Al-A'rabjat, Beirut.

Adolphsen, Jes & Lennart Nørreklit (1999), *Wittgenstein*, Oversættelse. København, Munksgård (2. udgave, 3. oplæg).

Al-Khayyat, Sana (1990), *Honour And Shame, Woman in Modern Iraq*. London, Saqi Books.

Amin, Samir (1996), *al-mugtama' wa al-dawlat fi al-watan al- arabi*. Cairo, Madbuli Boghandler.

Andersen, Svend Åge, "Del og subkulturforskning med udgangspunkt i arbejderklassekultur", i: Horstbøll, Henrik & Henrik Kaare Nielsen (red.) (1990), *Delkulturer*. Århus Universitetsforlag. SS. 58-80.

Anderson, R. Bruce, "Perspectives On The Role Of Interpreter" i: Brislin, Richard W. (ed.) (1976), *Translation, Applications and Research*. New York, Gardner press, Inc. SS. 208-228.

Arenas, Gulio G. et al. (1992), *Flygtninges Psykiske Kriser, Introduktion til eksilpsykologi*. København, Dansk Psykolog Forlag (3. oplæg).

Arnold, David O., "Subculture Marginality", i: Arnold, David O. (Editor), (1970), *The Sociologi of Subculture*. Berkeley: The Glendessary Press. SS. 81-89.

Arnold, David O., "Subculture Theory", i: Arnold, David O. (Editor), (1970), *The Sociologi of Subculture*. Berkeley: The Glendessary Press. SS. 91-95.

Arnold, David O., "A Process Model of Subcultures" i: Arnold, David O. (Editor), (1970), *The Sociologi of Subculture*. Berkeley: The Glendessary Press. SS. 112-118.

Awad, Muhsin (ed), (1996), *Huquq al-insan fi al-watan al-'arabi*, Al-Munnadhamma Al-Arabiya Li Huquq Al-Insan, Cairo.

Ayubi, Nazih N. (1995), *Over-stating the Arab State, Politics and Society in the Middle East*, London, New York, I.B. Tauris Publishers.

Baaring, Inge (1992), *Tolkning - hvor og hvordan?* Danmark, Frederiksberg, Samfundslitteratur.

Baker, Mona (1992), *In Other Words, A Coursebook On Translation*. London and New York: Routledge.

Barakat, Halim (1993), *The Arab World, Society, Culture, and State*. Berkeley and Los Angeles, California, University of California Press.

Barakat, Halim (1996), *al-mugtemeE al-Eerebj al-muEaasir, behth istiTlaaEj igtjmaaEj*. Libanon, merkez dirasat al-wuhdeh al-Eerebejjeh.

Bassnett, Susan (1992), *Translation Studies*. New York, Routledge & Kegan Paul (Revised Edition).

Berger, Peter & Hansfried Kellner (1982), *Nytolkning af Sociologien. Et essay om metode og engagement*. (på dansk ved Anne Diemer), Linhardt og Ringhof.

Berger, Peter & Thomas Luckmann (1996), *Den Samfundsskabte Virkelighed*. (på dansk ved Anne Diemer og Erik Lyng). Danmark, Lindhardt og Ringhof. (Oversat fra amerikansk efter "The social construction of reality, 1966").

Bogdan, Robert & Steven J. Taylor (1975), *Introduktion To Qualitative Research Methods: A Phenomenological Approach To The Social Sciences*. New York, London, Sydney, Toronto: A Wiley-Interscience Publication.

Bogdan, R. C. & S. K. Biklen (1982), *Qualitative Research for Education: An Introduction To Theory and Methods*. Boston: Allyn & Bacon.

Brislin, Richard W. (ed.) (1976), *Translation, Applications and Research*. New York: Gardner press, Inc. SS. 208-228.

Bryman, Alan (2001), *Social Research Methods*. Oxford University Press.

Catford, J. C. (1965), *A Linguistic Theory of Translation, An Essay in Applied Linguistics*. London, Oxford University Press.

Chaffey, Patrick Nigel - et al. (1988), *Translation Theory In Scandinavia, Proceedings from The Scandinavian Symposium on Translation Theory. (SSoTT) III - Oslo 11-13 August 1988*.

Cohen, Albert K. (1955), "A General Theory Of Subcultures", i: Gelder & Thornton (1997), *The Subcultures Reader*. London and New York: Routledge. SS. 44-54.

Cohen, Albert K (1973), *social afvigelse og social kontrol*. København, Hans Reitzel (Oversat af Jette Pio).

Cristoffanini, Pablo R. (1998), *Fænomenologi, hermeneutik og kulturforståelse*. Center for Sprog og Interkulturelle Studier - Ålborg University, Sprog og Kulturmøde 24.

Cullberg, J. (1993), *Krise og Udvikling*. København, Hans Reitzel.

Dahler-Larsen, Peter (2002), *At fremstille kvalitative data*. Odense Universitetsforlag.

Damgård, Irena & Helle Nørrelykke (2000), *Den personlige samtale, en introduktion*. København, Hans Hertzels Forlag.

Denzin, Norman K. (1978), *The research act: A theoretical introduction to sociological methods*. New York: McGraw-Hill, 2nd edition.

Denzin, K. Norman & Yvonna S. Lincoln (Ed.) (1994), *Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks, London, New delhi: Sage Publications.

Denzin, Norman K. & Y. S. Lincoln (1998), *Collecting and interpreting qualitative materials*. London, Sage.

Dhahir, Omar (1998), *Hjemme Igen - En indvandrersaga*. København, Gyldendal.

Draskau, Margret Jennifer Kewley (1986), *The Quest For Equivalence: On Translating Vilon*. København, Atheneum.

Edwards, Alicia B. (1995), *The Practice of Court Interpreting*. Amsterdam/Philadelphia - John Benjamins Publishing Company.

Elsas, Peter (1995), *Tortur overleveren, Psykoterapi af den Traumatiserede Flygtning*. København, Gyldendal.

Favrholdt, David (1999), *Filosofisk Codex, Om begrundelsen af den menneskelige erkendelse*, København, Gyldendal.

Fischer, Birgit (1985), *Dansk Stenografi (Worm's System) - I Grundskriften*. Risskov, Dansk Stenografisk Forening.

Fischer, Birgit (1985), *Dansk Stenografi (Worm's System) - II ILSKRIFTEN*. Risskov, Dansk Stenografisk Forening.

Fog, Jette (1999), *Med samtalen som udgangspunkt, Det kvalitative forskningsinterview*. København, Akademisk Forlag, (1. udgave, 5. oplag).

Geerts, Clifford (1993), *The Interpretation of Cultures, Selected Essays* - London, Fontana Press, Reprinted.

Gelder, Ken and Sarah Thornton (Ed.) (1997), *The Subculture Reader*. London and New York: Routledge.

Gentile, Adolfo et al. (1996), *Liaison Interpreting, A Handbook*. Australia, Melbourne University Press.

Gile Daniel (1995), *Basic Concepts and Models for Interpreters and Translator Training*. Amsterdam/ Philadelphia: Benjamins Translation Library, John Benjamins Publishing Company.

Gile, Daniel (1998), "Observational Studies and Experimental Studies in the Investigation of Conference Interpreting". *Target*, 10 (1), (69-98).

Gordon, Milton M. (1947), "The Concept of The Sub-Culture And Its Application", i: Gelder & Thornton (1997), *The Subcultures Reader*. London and New York: Routledge. SS. 40-43.

Gutt, Ernst-August (1991), *Translation And Relevance, Cognition And Context*. Oxford, Cambridge, Massachusettes: Basil Blackwell Ltd.

Hannerz, Ulf (1992), *Cultural Complexity: Studies in the Social Organization of Meaning*. New York: Columbia University Press.

Hary, Benjamin, (1996), "The Importance of The Language Continuum In Arabic Multiglossia", i: Elgibali, Alaa (ed), *Understanding Arabic, Essays in Contemporary Arabic Linguistics in Honor of El-Said Badawi*, (69-90).

Hatim, Basil & Ian Mason (1990), *Discourse and The Translator*. London and New York: Longman.

Hofstede, Geert (1984), *Culture's Consequences, International Differences in Work-Related Values*. Beverly Hills/London/New Delhi: Sage Publications.

Hofstede, Geert (1991), *Cultures and Organizations, International Cooperation and Its Importance For Survival*. London: Harper Collins Publishers.

Hofstede, Geert (2001), *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions, and Organizations Across Nations*. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage Publications (Second Edition).

Holliday , Adrian (2002), *Doing and writing qualitative research*. London: SAGE

Husted, Jørgen, (2000), *Wittgenstein*. Hasl, Nordisk Bog Center.

Hvidberg-Hansen, Finn O. (1997), *Verdensreligionernes Hovedværker, Koranen i udvalg*. København, Spektrum.

Irwin, John (1970), "Notes On The Status Of The Concept Subculture", i: Gelder, Ken and Sarah Thornton (Ed.) (1997), *The Subculture Reader*. London and New York: Routledge, SS. 66-70.

Jensen, Mogens Kjær (1991), *Kvalitative metoder i anvendt samfundsforskning*. København, Social Forsknings Institut.

Jorgensen, Danny L. (1989), *Participant Observation: A Methodology for Human Studies*. Newbury Park, London, New Delhi: Sage Publications.

Kedourie, Elie (1994), *Democracy And Arab Political Culture*. London, Frank Cass.

Zaner, R. M. (1973), "Solitude and Sociality: The Critical Foundations of the Social Sciences, i: G. E. Psathas (Ed.), *Phenomenological Sociology. Issues and Applications*. New York: John Wiley. SS 25-43.

Kirk, Jerome & Marc L. Miller (1986), *Reliability and Validity in Qualitative Research*. Beverly Hills, CA: Sage.

Knapp, Karlfried et al. (eds) (1987), *Analyzing Intercultural Communication*. Berlin, New York, Amsterdam: Mounon de Gruyter.

Kopczynski, Andrzej (1980), *Conference Interpreting, Some Linguistic and Communicative Problems*. Ponznan.

Kristiansen, Søren & Hanne Kathrine Krogstrup (1999), *Deltagende Observation: Introduktion til en samfundsvidenskabelig metode*. København, Hans Reitzel Forlag.

Kruuse, Emil (1989), *Kvalitative Forskningsmetoder i Psykologi og tilgrænsede fag*. Dansk Psykologisk Forlag.

Kruuse, Emil (1996), *Kvantitative Forskningsmetoder i Psykologi og tilgrænsede fag*. Dansk Psykologisk Forlag (2. rev. udgave).

Kvale, Steinar (Editor), (1989), *Issues of validity in Qualitative Research*. Printed in Sweden - Studentlitteratur, Lund.

Kvale, Steinar (1994), *InterView - En introduktion til det kvalitative forskningsinterview*. København, Hans Reitzels Forlag (Oversat af Bjørn Nake, 2002).

Lofland, John & Lyn H. Lofland (1984), *Analyzing Social Settings: A Guide to Qualitative Observation and Analysis*. Belmont, California: Wordsworth Publishing Company.

Lund. M. A. (1994), *Konsulentarbejde og supervision i skole-social- og sundhedssektoren*, København, Schønberg.

Madsen, A. S. (1967), *Koranen på dansk*. København, Det Hoffensbergske Establishment.

Marshall, Catherine & Gretchen B. Rossman 1995, *Designing Qualitative Research*. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage Publications (Second edition).

Miles, Matthew B. & A. Michael Huberman(1994), *Qualitative Data Analysis, An Expanded Sourcebook*. Thousand Okas, London, New Delhi: Sage Publications.

Mustaf, Jusri (1996), "al-mugtama' al-madani wa Ia'adat al-haikalah", i Amin, Samir (red), *al-mugtama' wa al-dawlat fi al-watan al- arabi*, Cairo, Madbuli Boghandler, (139-166).

Mølback, Flemming & Alan Garner (1987), *Samtaleteknik, Om at blive en bedre samtalepartner*. København, Teknisk Forlag A/S.

Newmark, Peter (1984), *Approaches to Translation*. Oxford, Pergamon Press.

Newmark, Peter (1988), *A Textbook of Translation*. New York, Prentice Hall.

Nida, Eugene A. (1964), *Toward a science of translation with special reference to principles and procedures involved in bible translating*. Leiden, E. J. Brill

Nida, Eugene A. & Charles R. Taber (1969), *The Theory And Practice of Translation*. Reprint, Leiden, E. J. Brill, 1974.

Nida, Eugene A. (1975), *Language Structure and Translation*, Selected Essays selected and introduced by Anwar S. Dil. Stradford, California: Stradford University Press.

Nida, Eugene A. "A Framework for the Analysis and Evaluation of Theories of Translation" i: Brislin, Richard W. (ed.) (1976), *Translation, Applications and Research*. New York: Gardner press, Inc. SS. 47-91.

Patton, Michael Quinn (1990), *Qualitative Evaluation And Research Methods*. Newbury, London, New york: Sage Publications (2nd edition).

Pedersen, Viggo Hjørnager (1987), *Oversættelsesteori*. Narayana Press Gylling (3. udgave).

Pedersen, Viggo Hjørnager (1988), *Essays on Translation*. København, Nyt Nordisk Forlag Arnold Busch.

Piamenta, M. (1979), *Islam in Everyday Arabic Speech*. Leiden: E. J. Brill.

Rasmussen, Erik S. & Per Østergård (2002), *Samfundsvidenskabelige metoder - en introduktion*. Odense Universitetsforlag.

Repstad, Pål (1987), *Mellom nærhet og distanse, Kvalitative metoder i samfunnsfag*. Oslo, Universitetsforlaget.

Riley, Matilda White & Edward E. Nelson (ed.) (1974), *Sociological Observation, A Strategy Ffor New Social Knowledge*. New York: Basic Books, Inc., Publishers.

Rollinson, Derek. et al (1998), *Organisational Behavior And Analysis: An integrated approach*. Harlow: Addison-Wesley.

Roy, Cynthia B. (2000), *Interpreting as a Discourse Process*. Oxford Studies in Sociolinguistics, Oxford, University Press.

Rydning, Antin Fougner (1988), "The Practical Implications Of The Theoretical Concepts of Semantic Correspondence and Communicative Equivalence In Translation", i: Chaffey, Patrick Nigel - et al. (1988), *Translation Theory In Scandinavia, Proceedings from The Scandinavian Symposium on Translation Theory*. (SSoTT) III - Oslo 11.-13. august 1988.

Schlossmann, Sonia (1998), "Den arabiske sprogsituation", i: *Samspil*. København, (Februar 1998).

Schutz, Alfred (1973), *Hverdagslivets Sociologi*. København, Hans Reitzels Forlag A/S.

Shahin, Mohammad (1998), *Nadheriat Al-Targamah Wa Tatbikatiha Al-Ammaliya Fi Ta'lim Al-Targama Min Al-Arabiya Ila Al-Ingliziya Wa Bi Al Aks*, Amman, Jordan, Al-Thaqaffa Publication House.

Silverman, David (1993), *Interpreting qualitative data : Methods for Analysing Talk, Text and Interaction*. London: Sage Publications.

Silverman, David (Editor) (1997), *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publications.

Skødt, I. & K. B. Andersen, "Krigsbørn i Danmark, En socialpædagogisk rapport om arbejdet med flygtninge fra Libanon", i: V. K. Larsen, (1989), *Børn som flygtninge*. København, Dansk Flygtningehjælp.

Sorvali, Irma (1996), *Translation Studies in a New Perspective*. Frankfurt am Main: Verlag Peter Lang.

Strauss, Anselm & Juliet Corbin (1990), *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*. Newbury Park, London, New Delhi: Sage Publications.

Sørensen, Torben Berg (1995), *Den Sociale Samtale - mellem klienter og sagsbehandlere*: Århus, Forlaget Gestus.

Taylor, J. & Robert Bogdan (1998), *Introduction to qualitative research methods : A guidebook and resource*. New York (3. edition).

Thabit, Ahmad (1996), "Hawla Al-Dawlah Fi Misr", i Amin, Samir (red). *al-Mugtama' wa al-dawlat fi al-watan al- arabi*. Cairo, Madbuli Boghandler (113-137).

Toury, Gideon (1980), *In Search of A Theory of Translation*. Tel Aviv: Porter Institute.

Umstot, Denis D. (1988), *Understanding Organisational Behavior*. St Paul, New York, Los Angeles, San Francisco: West Publishing Company.

Van deer van, Guus (1995), *Rådgivning og terapi med flygtninge: Psykologiske Problemer hos ofre for Krig, Tortur og Undertrykkelse; Med bidrag af Victor Valdár Rivero og Mia Groenenbrg. (Oversat af Bente Bjerre. København, Ritzel).*

Wadensjö, Cecilia (1992), *Interpreting as Interaction, On dialogue-interpreting in immigration hearings and medical encounters*. Linköping University.

Wadensjö, Cecilia (1993), "On dialogue-interpreting", i: Dollerup, Cay et al. (eds) (1993), *Perspectives, Studies in Translatology, 1993: 1*. Museum Tusculanum Press: University og Copenhagen.

Widdowson, H. G. (1979), *Explorations in Applied Linguistics*. Oxford Univesrity Press.

Wierzbick, Anna (1972), *Semantic Primitives*. Frankfurt a M: Athenaum Verlag. (Oversat af Anna Wierzbecka og John Besemeres).

Wulff, Ellen & N. Kanafani (1989), *Dansk-Arabisk Ordbog*. København, Special-pædagogisk forlag.

Zaituni, Latif (1994), *al-masail al-nadhariyat fi al-targamat*, Oversættelse af Georges Mounin (1963), *Les problèmes théoriques de la Traduction*. Lebanon: Dar al-muntakhaeb al- arabi.

Lov om Integration af Udlændinge i Danmark, indført 1. juli 1998 (trådte i kraft januar 1999)

Lov om Aktiv socialpolitik, indført 10. juni 1997 (trådte i kraft januar 1998).

Lovbekendtgørelse 1988-03-25 nr. 181 om translatører og tolke), tolkens pligter, og tolkens rolle.

BILAG Nr. 1

BILAG Nr. 2

Bilag nr. 2

Dette spørgeskema er udarbejdet af Omar Dhahir i forbindelse med et Ph.d.-forskningsprojekt om kommunikationsproblemer mellem danskere og arabere.

Personlige data:

Køn M () K ()

Hvor arbejder du ? må gerne sætte flere kryds

Fastansat - Socialvæsenet ()

Fastansat - Dansk Røde Kors ()

Freelance tolkning ()

-- mest for politiet ()

-- mest for sundhedsvæsenet ()

-- mest for socialvæsenet ()

-- mest for skolevæsenet ()

I hvor lang tid har du arbejdet som tolk?

Under 2 år () 2-5 år () Over 5 år ()

Hvor mange samtaler har du medvirket i?

ca. ()

1. del

I det følgende anføres nogle påstande om arabernes opførsel i kommunikationssituationer. Der ønskes svar ud fra dine erfaringer.

Punkt 1: Det påstås, at arabere taler til ens hjerte, ikke hjerne, ved at anvende et følelsesladet sprog.

Oplever du, at de arabere, du tolker for, lægger op til emotionelle udspil?

ja () nej ()

Hvis ja:

for arabiske kvinder gælder det:

i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

for arabiske mænd gælder det:

i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

Punkt 2:

Det påstås, at *religion har stor indflydelse på det arabiske sprog.*

I hvilken grad bruger arabere religiøse vendinger?

for arabiske kvinder gælder det:

i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

for arabiske mænd gælder det

i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

Punkt 3 :

Det påstås, at *arabere har en tendens til at frasige sig ansvar (f. eks. det er ikke min skyld.)*

Er du enig i denne påstand? ja () Nej ()

Hvis ja :

for arabiske kvinder gælder det

i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

for arabiske mænd gælder det

i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

Punkt 4:

Det påstås, at *arabere taler vidtløftigt.*

Er du enig i denne påstand? ja () Nej ()

Hvis ja:

for arabiske kvinder gælder det

i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

for arabiske mænd gælder det

i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

Punkt 5:

Det påstås, at *arabere sværger meget*.

Er du enig i denne påstand?

ja () Nej ()

Hvis ja :

for arabiske kvinder gælder det

i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

for arabiske mænd gælder det

i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

Punkt 6:

Det påstås, at *arabere har en tendens til at overdrive*.

Er du enig i denne påstand?

ja () Nej ()

Hvis ja :

for arabiske kvinder gælder det

i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

for arabiske mænd gælder det

i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

Punkt 7:

Det påstås, at *arabere nemt kan gå over til at fornærme, i stedet for at argumentere eller klage*.

(F.eks. sige grimme ting, kigge ned på en, hviske og bande)

Er du enig i denne påstand? ja () Nej ()

Hvis ja:

for arabiske kvinder gælder det
i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

for arabiske mænd gælder det
i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

Punkt 8:

Det påstås, at *mange arabere sigter på at tilfredsstille eller glæde modparten.*

Har du oplevet det med arabere? ja () Nej ()

Hvis ja :

for arabiske kvinder gælder det
i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

for arabiske mænd gælder det
i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

Punkt 9:

Det påstås, at *arabere er dårlige til at tale abstrakt. De drukner modparten i konkrete detaljer.*

Er du enig i denne påstand? ja () Nej ()

Hvis ja:

for arabiske kvinder gælder det
i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

for arabiske mænd gælder det
i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

Punkt 10:

Det påstås også, at *arabere anvender talemåder/ordsprog*

Er du enig i denne påstand? ja () Nej ()

Hvis ja :

for arabiske kvinder gælder det
i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

for arabiske mænd gælder det
i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

Punkt 11:

Det påstås, at *arabere har en tendens til at gentage deres udsagn.*

Er du enig i denne påstand? ja () Nej ()

Hvis ja :

for arabiske kvinder gælder det
i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

for arabiske mænd gælder det
i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

Punkt 12:

Det påstås, at *arabere fremfører usammenhængende argumenter.*

Er du enig i denne påstand? ja () Nej ()

Hvis ja:

for arabiske kvinder gælder det
i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

for arabiske mænd gælder det
i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

Punkt 13:

Det påstås, at *arabernes kropssprog er svært at tage med i tolkningen*

Hvordan oplever du det på de arabere, du tolker med?

Du må gerne sætte flere kryds.

For arabiske kvinder gælder det, at:

- de undgår øjenkontakt under samtalen ()
- de er meget stilfærdige ()
- deres krop ikke udtrykker deres reaktioner ()
- de ikke smiler ()
- de er provokerende ()

For arabiske mænd gælder det, at :

- de kommer tæt på en ()
- de virker truende ()
- de er frække ()
- de er aggressive ()
- de bruger deres hænder og pegefinger ()
- til at understrege deres udsagn

2. del

Punkt 1:

Det påstås, at *danskere taler et tørt sprog, uden følelser ?*

Er du enig? ja () nej ()

Hvis ja:

for danske kvinder gælder det:

i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

for danske mænd gælder det:

i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

Punkt 2:

Det påstås, at *danskere ikke bruger religionen i kommunikationssituationer.*

I hvilken grad bruger de danskere, du tolker for, religiøse vendinger?

for danske kvinder gælder det:

i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

for danske mænd gælder det:

i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

Punkt 3:

Det påstås, at *danskere hurtigt kan erkende, at de har begået fejl.*

Er du enig i denne påstand ? ja () Nej ()

Hvis ja:

for danske kvinder gælder det:

i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

for danske mænd gælder det:

i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

Punkt 4:

Det påstås, at *danskere udtrykker sig kort og klart.*

Er du enig i denne påstand? ja () Nej ()

Hvis ja:

for danske kvinder gælder det

i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

for danske mænd gælder det

i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

Punkt 5:

Det påstås, at *danskere bander meget.*

Er du enig i denne påstand? ja () Nej ()

Hvis ja :

for danske kvinder gælder det

i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

for danske mænd gælder det

i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

Punkt 6:

Det påstås, at *danskere har en tendens til at overdrive.*

Er du enig i denne påstand? ja () Nej ()

Hvis ja:

for danske kvinder gælder det

i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

for danske mænd gælder det

i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

Punkt 7:

Det påstås, at *danskere nemt kan gå over til at fornærme.*

(F.eks. svarer kort og formelt, ignorerer, siger uforståelige ting)

Er du enig i denne påstand? ja () Nej ()

Hvis ja:

for danske kvinder gælder det

i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

for danske mænd gælder det

i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

Punkt 8:

Det påstås, at *danskere ikke tænker på modpartens mulige reaktion, når de taler.*

Har du oplevet det med danskere? ja () Nej ()

Hvis ja:

for danske kvinder gælder det

i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

for danske mænd gælder det

i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

Punkt 9:

Det påstås, at *danskere formulerer sig meget abstrakt.*

Er du enig i denne påstand? ja () Nej ()

Hvis ja :

for danske kvinder gælder det

i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

for danske mænd gælder det

i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

Punkt 10:

Det påstås også, at *danskere anvender talemåder/ordsprog*

Er du enig i denne påstand? ja () Nej ()

Hvis ja:

for danske kvinder gælder det

i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

for danske mænd gælder det

i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

Punkt 11:

Det påstås, at *danskere har en tendens til at være økonomiske i deres tale (dvs. at de ikke gentager deres udsagn.)*

Er du enig i denne påstand? ja () Nej ()

Hvis ja:

for danske kvinder gælder det

i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

for danske mænd gælder det

i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

Punkt 12:

Det påstås, at *danskere er dygtige til at fremføre saglige sammenhængende argumenter.*

Er du enig i denne påstand? ja () Nej ()

Hvis ja:

for danske kvinder gælder det

i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

for danske mænd gælder det

i høj grad () i nogen grad () sjældent () aldrig ()

Punkt 13:

Det påstås, at *danskernes kropssprog er svært at tage med i tolkningen*

Hvordan oplever du det på de danskere, du tolker med?

Du må gerne sætte flere kryds.

For danske kvinder gælder det, at:

de holder øjenkontakt med klienten (krænker ens blufærdighed) ()

man ikke kan se på dem, om de er nervøse eller stressede ()

de sjældent bruger håndbevægelser til at understrege deres udsagn ()

de er arrogante, når de taler til arabiske kvinder ()

de er provokerende, når de taler til arabiske mænd ()

For danske mænd gælder det, at :

de er generte ()

de er tilbageholdende ()

de er frække ()

de er aggressive ()

de ikke bruger deres hænder og pegefinger til at understrege

deres udsagn ()

BILAG Nr. 3

Bilag nr. 3

DSR-Interviewguide

- 1) Hvad er en samtale ?
 - en administrativ ekspedition
 - en afhøring !!!
 - en dialog
 - noget andet

- 2) Hvordan kunne du tænke dig, at samtale skulle foregå ?
 - ATK må opføre sig som han er, uden at tolken formidle kultur til ham, selv om det kan ende med stridigheder
 - Tolken skal sikre, at ATK opfører sig fredeligt
 - en tredje form

- 3) Hvad skal tolkens rolle være
 - neutral
 - Sekundær i forhold til din
 - komplementær til din rolle (samarbejde)

- 4) Hvordan kan du og tolken samarbejde ?

- 5) Hvad har mest betydning for din måde at kommunikere med ATK på ?
 - din uddannelse
 - dine erfaringer
 - dine holdninger

- 6) Hvordan forholder du dig til gentagelser i samtalerne ?

- 7) Hvordan forholder du dig til usammenhængende argumenter?

- 8) Hvordan forholder du dig til det følelsesladede sprog, som nogle ATK bruger?

- 9) Hvad er en dårlig tolk ?

BILAG Nr. 4

Bilag nr. 4

DSR-interview nr. 2

- Omar (1)** (DSR2s navn), jeg har tænkt mig at holde dette interview med dig, som et led i min afhandling om tolkning. Jeg vil begynde med at sige mange tak, fordi du er villig. Grunden til at jeg valgt dig - du er en af tre personer - det er fordi du har erfaringer med tolkning og du har brugt tolke i så lang tid, så går jeg ud fra, at du kan bidrage med din viden til min afhandling.
- DSR2 (2) Ja.
- Omar (3)** Jeg vil gerne spørge dig, hvordan du definerer en samtale. Jeg har givet dig nogle muligheder her.
- DSR2 (4) Jeg tror ikke, det er et af de ord her. En samtale er sammensat af flere af de elementer, fordi man kan ikke komme uden om, at vi har noget rådgivning, noget vejledning, der skal formidles. Altså, det er mig, der sidder ind med en viden, der er socialrådgiveren der sidder med en viden, som selvfølgelig skal formidles til klienten. Men samtidig skulle vi da gerne have en dialog, fordi hvis vi ikke har en dialog så kan jeg heller ikke finde ud af om klient overhovedet har forstået det jeg har sagt. Så det er ikke bare et af elementerne. Jeg tror, det er flere af elementerne, der er inde i en samtale. Men en god samtale for mig er også dialog.
- Omar (5)** OK. Fint. Så du mener, at samtale skal tage formen af dialog..
- DSR2 (6) Ja.
- Omar (7)** ..men det er måske målsætningen eller formålet med samtalen, der styrer i hvilken retning den skal køre. Den skal være dialog, men du har noget du gerne vil formidle, eller noget du gerne vil høre fra klienten
- DSR2 (8) Ja, det kan være begge dele jo. Altså, dels selvfølgelig formidle. Det kan være lovstof, det kan være nogen normer, det kan være nogen regler, der kan være mange ting, som jeg skal formidle. Det kan også være nogen informationer om hvilke muligheder der er for at hjælpe klienten. Men samtidig skal man jo også vide noget om klienten. Så jeg skal også ikke afhøre, men spørge ind til nogen ting.

- Omar (9) OK. Fint. Fint. men i dette tilfælde så vil jeg spørge dig videre om, hvordan du kunne tænke dig at en samtale skulle foregå.
- DSR2 (10) Der er ikke nogen der ved, hvordan en samtale udvikler sig på en måde så, hverken klient eller undertegnede bruger et sprog, som vi i virkeligheden ikke bryder sig om, fordi så når vi ikke hinanden så er det ikke dialog. Hvis vi bare sidder på begge side af bordet og fyrer skytssag, så er det ikke dialog. Så er det jo envejskommunikation, og det kan være synes jeg både fra rådgiver men også fra klient. Jeg synes der er nogen klienter, der fører en envejskommunikation, altså forstået på den måde at de nok måske kommer her og på forhånd har bestemt så hvad de vil opnå. Og det kan man ikke rokke ret meget ved. Altså, uanset hvilke argumenter man så kommer med også selv om de måske man synes selv de er gode argumenter, så trænger de ikke ind, fordi det er lidt ligesom at sidde over for et lille barn, og barnet har bestemt sig for at det ikke vil lytte. De lytter ikke, vel. Så bliver det ikke dialog. Jeg mener at begge parter er ansvarlige for at en samtale går godt. Det er vigtigt, synes jeg.
- Omar (11) Men der er en vigtig ting, som vi ikke kan gøre for, at klienten har baggrund i en kultur, og i den kultur har man en bestemt sprogbrug forbundet med den sociale baggrund man har, ikke kun kultur..
- DSR2 (12) Men også det at det er en forhandlingskultur. Det er jeg meget bevist om, at mange af vores klienter selvfølgelig kommer fra en kultur, hvor det er forhandlingskultur. Men da mener jeg, at det ikke er noget man kan lægge fra bare ved at komme her. Det er noget, der kræver meget. Men jeg tror stadigvæk kun på dialog i forhold til det. Altså, jeg tror ikke på, at man kommer ret mange steder, hvis man samtidig ikke lytter.
- Omar (13) For dig at se er problemet at klienten ikke lytter, og klienten har en bestemt sprogbrug. Du har erfaringer med at tale til klienter, men der er mange andre socialrådgivere, sagsbehandler, der ikke har den store erfaring med at tale til den type klienter. Så hun har også sin egen sprogbrug og hun har sin egen kulturelle baggrund og sociale baggrund. De to mennesker taler til hinanden, men ofte kommer til at tale forbi hinanden..

- DSR2 (14) Det er jo den sociale forskel. Det har for mig at se ikke ret meget med kultur at gøre, fordi du kan sagtens også være en socialrådgiver ud i det såkaldte det normale system. Der har man faktisk mange flere episoder, end vi har her. Der er meget mere konflikter sagsbehandler-klient imellem selv om der er to danskere der sidder over for hinanden. Det er stadigvæk det at man kommer fra forskellige sociale grupper, og har forskellige 'kulturer' inden for det danske samfund. Ikke også!
- Omar (15) Og forskellige sprogbrug.
- DSR2 (16) Og forskellige sprogbrug. Ens sprog hænger meget sammen med ens sociale baggrund, ikke også. Det kan du ikke gøre så meget ved, fordi, jeg mener selvfølgelig som sagsbehandler man skal forsøge at forklare tingene så godt som overhovedet muligt hvad enten det er en dansk klient, der sidder overfor en eller det er en ATK, der sidder over for en, men man skal ikke sænke sig ned på det niveau, hvis du forstår du hvad jeg mener. Det skal man heller ikke som socialrådgiver hvis man sidder med en dansk klient så skal man ikke hoppe med på den sprogbrug, som den danske klient måske har, vel, men man skal tale et dansk som klienten kan forstå.
- Omar (17) Der er alligevel den forskel mellem at en sagsbehandler taler til en klient, der taler dansk og en klient, der ikke taler dansk. Forskellen er, at sagsbehandleren ikke kender noget til sprogbrugen, og ikke kender noget til den kultur, der ligger bag den måde klienten taler på, som du betegner som forhandlingskultur. I denne situation er der tolk. Hvad er din forventning eller din forestilling om tolkens rolle? Skal tolken være neutral eller har en funktion, som er sekundær i forhold til din, eller synes du, at tolkens funktion er komplementær og supplerer din funktion?
- DSR2 (18) I høj grad det sidste. Tolken kan ikke være neutral. Jeg tror ikke på det der en neutral tolk. Og jeg er heller ikke tilhænger af også nogle af mine kollegaer her, der siger de skal bare tolke det der bliver sagt. Det er ikke sådan jeg opfatter en god tolk. For mig er en god tolk ikke en der bare oversætter ord for ord for ord. For mig er en god tolk også en der formidler netop de kulturelle sociale, fordi jeg ikke kan vide, hvis tolken - fordi tolke er som oftest er i hvert fald - veluddannede mennesker, som taler et ordentligt sprog, som kan

ordentligt dansk, jeg kan ikke vide hvis jeg for det mig pænt sprog, så kan jeg ikke vide om det i virkeligheden er sådan at jeg sidder over for en klient, som har en social anderledes baggrund. Jeg siger ikke, at tolken så skal sidde med det reducerede sprog i selve situationen, men jeg vil meget gerne skulle bruge tolken efterfølgende som sparringspartner i forhold til at tage en snak om hvad er det her for et menneske. Og måske også.. ehh, og det er her, at de gode ved hvis fastansatte tolke kommer ind, måske også på forhånd har lagt en strategi sammen med tolken, hvis jeg skal have en eller anden samtale, fordi tolken jo nogen gange, Gudskelov, kender klienterne godt, fordi de har tolket i flere sammenhænge måske. De kender næsten mere end jeg gør, ikke også! og kan så bibringe med nogen ting, fordi det kan ikke nytte, hvis vi har fx nogen bestemte grupper. Hvis jeg ikke kender klient så kan jeg godt have lagt en eller anden strategi. Det kan være fuldstændig forkert, fordi jeg ved ikke hvilken sociale baggrund de her mennesker har. Det ved tolken. Måske.

Omar (19) Ja, måske. Men det jeg hører på dig er at du fokuserer på to faser i tolkning, det er inden samtalen, der tænker du på at have lagt strategi sammen med tolken, og så efter samtalen, hvor du siger sparringspartner, som kan give dig noget feedback om den person, du har snakket med. Hvad med under samtalen? Synes du, at tolken hele tiden skal sige kun, hvad du siger? Hvis jeg nu fx skal være tolk for dig, og du siger en sætning, eller du siger noget til klienten, ok. og jeg vurderer, at det, du siger - jeg som tolk - vurderer at det du siger mangler et element, og så hvis jeg tilføjer det, ok, og siger til dig 'jeg har gjort det'. Hvordan vil du forholde dig til det?

DSR2 (20) Jeg har ikke noget imod at der bliver tilføjet noget under samtalen, hvis det er noget, der er relevant for samtalen, eller fagligt relevant. Det skal ikke være noget med at.. ah hvis jeg nu tænker på nogle situationer, fordi.. Nogen tolke de blander sig på utidig måde, på en måde som man ikke rigtig kan bruge til noget. Men måske bare fordi at de synes at det er pinligt det man siger at de skal oversætte det, eller de synes, det klienten siger er pinligt og de ikke så gerne oversætter det til mig, vel. Det er utidig indblanding. Det er ikke god indblanding. Men der kan også være tale om god indblanding,

hvis man kommer med et eller andet til sidebemærkning. Jeg kan lige give dig et eksempel, men. Der kan være eksempler hvor arabere får kommentarer fra tolken under samtalen..

- Omar (21) Som supplerer..
- DSR2 (22) Jes..
- Omar (23) ..det du har sagt.
- DSR2 (24) Ja, men der kan også være tale om utidig indblanding, hvis du forstår det, at der kan være forskel..
- Omar (25) Jeg tolkede for en sagsbehandler i fredags, og under samtalen da mærkede jeg, at hun behandler netop den klient på en mærkelig måde i forhold den lov, som hun sidder med og som jeg har tolket for hende mange gange, hvor hun insisterer at klienten skal i gang og klientens kone også skal i gang, og hun bliver ved med at tale om loven og hvad loven siger og loven kræver. Men til den klient da sagde hun så nemt at hun kunne fritage ham for danskundervisning i syv måneder, og begrundelsen er, at de ikke kan finde en plads til familiens barn i en vuggestue i nærheden af hvor de bor. Det har jeg tolket mange gange i, det accepterer sagsbehandlerne ikke som en undskyldning eller et grundlag til fritagelse. Jeg blandede mig ikke. Jeg sagde ikke til sagsbehandleren, 'hvorfor gør du det?' eller du har ikke gjort det med andre'. Synes du, det er ok, at jeg ikke blandede mig?
- DSR2 (26) Ja.
- Omar (27) Men da hun sagde noget til klienten, noget i retningen af, at det var på grund af de ting at hun fritager ham for dansk-undervisning, og der syntes jeg at der manglede, fordi min vurdering var, at den klient han ville med det samme gå ud og fortælle andre klienter at han har fået den særbehandling, og jeg er stensikker på at den klient når han har spredt det rygte, så dagen efter kommer flere klienter og refererer til den behandling.
- DSR2 (28) Ja, ja.
- Omar (29) Og der ville jeg sige noget til klienten i retning af, at det var en meget meget meget særtilfælde.. OK. Hvad synes du så..?
- DSR2 (30) Hvis du sagde det uden at hun har sagt det..
- Omar (31) Ja.
- DSR2 (32) Det synes jeg ikke var rigtig.
- Omar (33) Det var ikke rigtigt.

- DSR2 (34) Nej. Det var det ikke.
- Omar (35) Altså, jeg skulle have sagt til klienten, det var..
- DSR2 (36) Nej, du skal ikke sige noget.
- Omar (37) Jeg skal ikke sige noget, altså det, som hun siger..
- DSR2 (38) Ja.
- Omar (39) OK. Hvad med min vurdering, at det er for dårligt, fordi dagen efter får vi mange, der henvender sig og forlanger at deres koner bliver fritaget, fordi de ikke kan finde en plads i en børnehave eller en vuggestue. Hvordan skal man forholde sig til det?
- DSR2 (40) Jeg synes du skal prøve at snakke med sagsbehandleren bagefter, ikke også, og gøre sagsbehandleren opmærksom på, at man skal være opmærksom på, at det her giver dumme problemer fremover, når man gør det her. Jeg synes ikke man skal blande sig under den her samtale. Nej, det er dumt.
- Omar (41) Så du synes at der under samtalen, der skal tolken kun tolke?
- DSR2 (42) Nej jeg kan ikke sige generelt, at det er sådan Omar. Jeg har bare svært ved at finde et eksempel, hvor det var rart at tolken lige kom på banen her og hjælp mig, faktisk, ikke også. Jeg har lidt svært..
- Omar (43) Jeg forstår, jeg forstår, jeg forstår det godt. Jeg har også mange eksempler, men jeg kan bare ikke komme i tanke om et.
- DSR2 (44) Jeg kan huske en, som (navnet på den kvindelige fastansatte tolk) har fortalt mig. Det handlede om en unge pige, som er kommet som familiesammenføring til en fyr som åbenbart er psykisk dårlig. Der går ikke ret lang tid før hun ender på et krisecenter og vælger så frivilligt at tage hjem til ham igen, og så derfor indkaldt til en samtale hos (navnet på lederen) og sagsbehandleren og (tolken), hvor (lederen) sidder og for hende er det vigtigt at komme på banen omkring prævention og fortælle den unge pige, at det er vigtigt at bruge prævention, fordi det vil være et ulykke, hvis hun blev gravid med en som man formoder er psykopat, ikke også. Og hvor (tolken) får det stoppet, fordi at den her unge pige har på forhånd alene fortalt (tolken), at hun faktisk er ked af, at den her man faktisk bruger prævention..
- Omar (45) Nåh.
- DSR2 (46) ..hvilket ikke er almindeligt, vel, og fordi man også skal vide, at en ung arabisk kvinde, som er kommet til Danmark og er i starten af 20'erne, at hendes højeste ønske det vil være at være mor, en mor,

ikke også. Og det synes jeg er en vigtig ting at få med for (lederen), at det var ikke noget hun skal begynde at snakke om, fordi..

- Omar (47) Ja, OK.
- DSR2 (48) Jeg kan ikke sådan komme andre.. jeg kan bare huske, at jeg nogen gange har tænkt, ja fint nok at du.. selv kommer med de forslag at man kan stille de her spørgsmål eller bibringe det her, og hvor jeg andre gange har tænkt 'du skal overhovedet blande dig i, vel', altså, omkring tolkning.
- Omar (49) Det har noget at gøre med den strategi, du talte om.
- DSR2 (50) Ja.
- Omar (51) Altså, strategi for, hvordan tolken skal takle bestemte, måske uforudsigelige situationer under samtalen.
- DSR2 (52) Ja, ja.
- Omar (53) Det har noget med strategien at gøre.
- DSR2 (54) Ja.
- Omar (55) Du synes helt sikkert at jo bedre samarbejde jo bedre samtale.
- DSR2 (56) Det er derfor jeg kun kan være tilhænger af, at vi får flere fastansatte, fordi det her er enormt svært at køre med en tilkaldt..

Her slutter første side af kassettebånd nr. 1.

- Omar (57) Vi kommer til det næste spørgsmål. Det er, altså den måde du kommunikerer på med klienterne, om hvad det er der har mest betydning for den måde: er det din uddannelse, dine erfaringer eller dine holdninger?
- DSR2 (58) Jeg ved ikke om man kan sige, hvad der har mest betydning. Jeg synes de har lige stor betydning. Altså, erfaringer er også en vigtig ting i det her, fordi man har både de gode og de dårlige erfaringer med kommunikationen, ikke også, og med tolkning, fordi det handler det jo i stor grad om også, ikke også. Men det handler også om holdninger. Klart gør det det handler om og.. det er fordi de her mennesker vi har med at gøre som ressourcepersoner, derfor vi altid reducerer dem til ingen ting. Altså, dybest set så burde de ikke være den del af det sociale system. Det er et eller andet..
- Omar (59) Ja.
- DSR2 (60) Uddannelse? Jeg har ikke en specifik uddannelse inden for det her. Det ved jeg heller ikke om man kan tage en uddannelse direkte og

- så bare være god. Det kan man jo ikke inden for nogen område. Man.. erfaringer. Og så selvfølgelig har man basis, det er klart.
- Omar (61) Men, altså, en social rådgiver..
- DSR2 (62) Ja.
- Omar (63) ..der tager en uddannelse, 3-4 års uddannelse. Der skal hun læse en hel masse om.., loven i Danmark. Og så skal hun læse om sociale forhold. Der er.. hvilke typer mennesker, hun kommer til at snakke med, hvilke sociale baggrund de har..
- DSR2 (64) Ja.
- Omar (65) Altså, når hun bliver ansat som socialrådgiver i kommunen eller andet sted, så har hun den baggrund, hun kender loven, og hun bør kende klienten. Det har en betydning..
- DSR2 (66) Ja.
- Omar (67) OK. Hun kan blive bedre, når hun har fået erfaringer..
- DSR2 (68) Men det tror jeg da også. Det tror jeg da helt sikkert. Erfaringer er en vigtig del.
- Omar (69) Erfaringer. Du siger, det er en vigtig del af helheden!
- DSR2 (70) Ja. Det er lige måske bare før den allervigtigste del, det tror jeg. Erfaringer og selvfølgelig, erfaringer også holdninger, fordi holdninger, de kommer til at skinne igennem, der hvor man forsøger at lære om de mennesker man beskæftiger sig med. Og det synes jeg da også er en vigtig del. Man kan være her i ti år, og hvis man bare rabler lovgivningen af i de ti år og ikke har forsøgt at sætte sig ind i, hvad er det for nogen mennesker jeg arbejder med..
- Omar (71) Ja.
- DSR2 (72) ..så hvad er erfaringerne så? Så holdninger og erfaringer, altså nogle holdninger til, at jeg vil gerne blive så dygtig til det som overhovedet muligt, og derfor så må jeg spørge en masse. Jeg har altid, den måde jeg kom frem til mine erfaringer, det var via at spørge og spørge og spørge både tolke og klienter. Du bliver ikke klogere, hvis du ikke spørger.
- Omar (73) Når jeg sammenligner tolken, klienten og sagsbehandleren, altså i det tilfælde hvor sagsbehandleren er socialrådgiver, med hensyn til uddannelse. Jeg siger, at klienten, den som vi kender fra center for integration, klienten det er for det meste, oftest af ingen baggrund, ingen uddannelse, eller lav uddannelse. Der er også nogle, som har

- gode uddannelser, men i gennemsnittet vi taler om de fleste, som vi har på dette tidspunkt..
- DSR2 (74) Jah, jah.
- Omar (75) de er nogle, som ikke har den særlige gode uddannelses-baggrund. Men på den anden side har vi en sagsbehandler, som har en uddannelse..
- DSR2 (76) Ja.
- Omar (77) OK. Det gør det lidt nemmere og lidt sværere at tale sammen, når den ene har en uddannelsesbaggrund og den anden ikke har. Så de har to forskellige sociale baggrund. Det kan være en fordel at socialrådgiveren har den uddannelsesbaggrund, fordi hun så bør være i stand til at kunne takle de problemer der er forbundet med at klienten har den dårlige sociale baggrund..
- DSR2 (78) Ja.
- Omar (79) ..og at han ikke har en god uddannelsesbaggrund..
- DSR2 (80) Ja.
- Omar (81) ..men det kan også være problematisk, fordi forskellene mellem deres sprogbrug..
- DSR2 (82) Ja, ja.
- Omar (83) ..bliver endnu større, når han ingen uddannelsesbaggrund har.
- DSR2 (84) Men for mig at se, Omar, det er den jo ikke anderledes, hvis du sidder med en dansk klient. Det er nøjagtig det samme. De klienter, der er.., fordi om mulig endnu dårligere. Der hører man jo at der er rent faktisk flere konflikter ud omkring med danske klienter end der er med udenlandske klienter, ikke også, fordi det er en anden gruppe, og det gruppe skal man være uddannet til at takle som socialrådgiver.
- Omar (85) Ja, men her tænker jeg på tolkens rolle.
- DSR2 (86) Emm.
- Omar (87) Tolken hører sagsbehandleren taler på et bestemt niveau. Og han skal sørge for, at det, som sagsbehandleren siger skal forstås på et lavere niveau og på et andet sprog..
- DSR2 (88) Ja.
- Omar (89) Og når klienten udtaler sig, eller kommer med nogle udsagn, så skal han (tolken) sørge for, at det, som klienten siger, skal blive forstået på et højere niveau på et andet sprog..
- DSR2 (90) Ja..

- Omar (91) Det gør lidt spændings!! Tolkning er ikke nem..
- DSR2 (92) Nej, det er det ikke.
- Omar (93) Og det gør, at jeg kommer igen til samarbejdet mellem tolken og sagsbehandleren..
- DSR2 (94) Ja.. men det er det, at en god tolk er en, der formidler hvad for en klient man sidder med..
- Omar (95) Ja.
- DSR2 (96) Det synes jeg da er et ansvar, der påhviler tolken også.
- Omar (97) Ja. Men jeg vil komme med en påstand.
- DSR2 (98) Mm.
- Omar (99) Det er. Det arbejde, som sagsbehandleren udfører her.. det.. altså hvor godt bliver det arbejde afhænger af, hvor store erfaringer de har, hvilke holdninger de har..
- DSR2 (100) Ja, de er..
- Omar (101) Det er du enig i?
- DSR2 (102) Ja.. ja.
- Omar (103) Det kommer meget lidt an på hvilken uddannelse de har.
- DSR2 (104) (Hun ler) Ja. Det kan godt være.
- Omar (105) Det er altså..
- DSR2 (106) Det kan godt være.
- Omar (107) Det afgørende er erfaringer..
- DSR2 (108) Ja.
- Omar (109) ..og holdninger.
- DSR2 (110) Ja. OK.
- Omar (111) Er du enig?
- DSR2 (112) Ja, holdninger synes jeg da meget. du har fx med alle de klienter, som ikke vil i gang og som skal i gang, ikke også. Jamen, du kan have den holdning, at det er deres eget ansvar, om de kommer i gang. Hvis de skaffer en lægeerklæring har du lovhjemmel til at friholde dem, ikke også. Men du kan også have den holdning, at det egentlig er manglende respekt. Jeg synes det er lidt manglende respekt for folk, at vi bare lader dem gå, og at vi ikke støtter dem i at komme i gang igen, noget mere aggressivt faktisk, end vi gør, end mange måske gør.. Jeg synes vi skal være meget mere aggressive i den der med at få folk i gang igen, aggressiv på en ordentlig måde. Vi svigter sgu folk hvis vi bare siger: jamen du er også dårlig, du skal være hjemme.

- Omar (113) Ja. Men altså, du skal bare komme med en lægeerklæring..
- DSR2 (114) Ja.. så er du friholdt, så er du fri for arbejde med det, men jeg mener det egentlig dybest set det er manglende respekt for de mennesker vi sidder og arbejder med. Jeg mener vi skal være meget mere aggressive.. vi skal være meget mere udfarende i forhold til at få folk i gang igen. (Hun ler)
- Omar (115) OK. Men hvad skal tolkens rolle være her?
- DSR2 (116) Hvad skal tolkens rolle være? (hun holder lang pause og tænker). Tolkens rolle skal være tolkning, men derigennem også at være med til at vurdere om, hvad det er for mennesker... det synes jeg.. det har jeg også prøvet, at tolken skal være med til at vurdere er det her spil for galleriet eller er det.. ? Har vedkommende virkelig dårligt eller..?
- Omar (117) Altså tolken kan spille en rolle i det her..?
- DSR2 (118) Ja, det synes jeg.
- Omar (119) ..i at støtte den aggressivitet, positiv aggressivitet, som du taler om, positiv aggressivitet?
- DSR2 (120) Ja, når jeg siger aggressiv så er det ikke noget med man skal ud på nogen dårlig måde.
- Omar (121) Nej, nej, det er positiv..
- DSR2 (122) Det er.. jeg mener, ja, ja.
- Omar (123) Du vil have gang i det her.
- DSR2 (124) Ja.. ja.
- Omar (125) Og folk kan måske blive glade, hvis de får en lægeerklæring..
- DSR2 (126) Ja.. ja.
- Omar (127) Men det er ikke mening med det.
- DSR2 (128) Nej.
- Omar (129) Det er, fordi det er ikke godt for dem..
- DSR2 (130) Ja.
- Omar (131) Men altså du og tolken kan vurdere, hvad der er godt for klienten? Eller det er klienten, der vurderer, fx en mor, som er 20 år, hun er mor til 2 børn og hun synes, at det vil være rigtig godt for hende at blive hjemme og passe sine 2 børn og lave mad til dem.
- DSR2 (132) Ja.
- Omar (133) Men du og tolken synes, at det er godt for hende at komme ud og lære dansk og det er godt for børnene at komme i daginstitutioner og være sammen med andre børn..

- DSR2 (134) Ja,
- Omar (135) Det er to forskellige vurderinger. Altså, hvordan kan vi bedømme, hvem der har ret? Hvad er det, der afgør, hvem der har ret? Hvorfor, når hun synes, det er godt for hende at blive hjemme og hun får en lægeerklæring, hvis hun kan få den.
- DSR2 (136) Jamen, det kunne også være godt nok. Hvis hun taler dansk og hendes børn taler dansk så er det ikke noget problem, så må de for min skyld godt være hjemme. Men i og med at hun holder nogen børn hjemme, som skal have en chance i det her samfund, og den største chance for at komme i gang i dette samfund, det er desværre uddannelse, eller det er en uddannelse. Uden uddannelse der er du ikke ret meget i det danske samfund. Derfor skal vi understøtte familien i, at moderen komme i gang, fordi børnene også skal i gang. Børnene skal ud, og ikke. Hvis vi ser 5 år tilbage, 10 år tilbage i Danmark, så var der masse af børn, der startede i skole og på lavere sprogligt niveau..
- Omar (137) Ja.
- DSR2 (138) Mm og det er for mig at sige rigtig rigtig skidt. Jeg tror, jeg har ret i det her. Det må man jo nogen gang også synes, at det er mine vurderinger, der er rigtige.
- Omar (139) Jamen det udelukkes ikke..
- DSR2 (140) Nej.
- Omar (141) ..det at hensigten med, at man har det system som center for integration arbejder med, det er at få folk i gang..
- DSR2 (142) Ja.
- Omar (143) ..at integrere folk, og vejen til integration den er velbeskrevet. Der er problemer med definition af integration..
- DSR2 (144) Ja, ja.
- Omar (145) Men vejen til integration..
- DSR2 (146) Ja, ja.
- Omar (147) ..det kan man ikke uden at..
- DSR2 (148) Nej.
- Omar (149) tænke på at folk skal kunne sproget..
- DSR2 (150) Ja.
- Omar (151) Folk skal kunne forstå, hvad der foregår, hvordan tingene forholder sig, hvordan alt hænger sammen i dette samfund..

- DSR2 (152) Jo men også fordi det danske samfund stadigvæk og Gudskelov er et demokratisk samfund. Det vil jeg slet ikke stille spørgsmålstejn ved, det er rigtigt eller forkert, fordi de er for mig kun rigtig..
- Omar (153) Ja.
- DSR2 (154) Og hvis man skal have nogen chance i et demokratisk samfund så skal man også mestre sproget.
- Omar (155) Ja.
- DSR2 (156) Du kan ikke deltage i de demokratiske principper eller metoder, hvis du ikke kan sproget. Så er du udelukket fra en demokratisk proces.
- Omar (157) Ja. Du synes, der skal være en social indsats ved siden af det administrative arbejde?
- DSR2 (158) Ja, ja, ja.
- Omar (159) Det er rigtigt der er en lov, der siger, de skal i gang.
- DSR2 (160) Ja, det synes jeg er ligegyldig at blande med, altså. Jeg synes ikke det er det man står folk over i hovedet med. Jeg synes man skal dukke dem over i hovedet med.. med alle de goder, der er, hvis man får børnene i gang, og hvis man får forældrene i gang. Det er også vigtigt at have nogen.. det er vigtigt at kunne sige inde i skolen, at min mor laver det, eller min far laver det i stedet for at sidde hjemme på sofaen og laver ingen ting.. det er også en del af integrationen.
- Omar (161) Ja, ok.
- DSR2 (162) Ja, holdninger.
- Omar (163) Ja, holdninger.
- DSR2 (164) Det er også vigtigt, og man skal have gjort sine holdninger virkelig klarere også, ikke også, fordi vi hele tiden bliver udsat for er det nu rigtigt eller er det nu forkert, ikke også? Nu siger du til mig, hvorfor synes du egentlig det, hvis den her kone vil være lige så lykkelig ved at være gående hjemme og passe sit barn? Er det så absolut dig, der har ret, eller er det hende der har ret? Derfor skal man have diskuteret holdninger meget klart. Det synes jeg at vi forsømmer alt for meget i dette afsnit. Vi diskuterer ikke ret meget vores holdninger til det her arbejde. Så derfor kan vi egentlig rende rundt.. det har vist sig nogen gange, fx har en polemik omkring om det var rigtigt eller forkert, at man fik fri til at tage til Mekka. Nogen synes, det er da forkert. Det var der..! om de ikke fik lov til

- at tage af sted, vel, eller får fri til det. Så det er vigtigt hele tiden at have diskuteret holdninger, ja.. også til sygdomme, mange ting.
- Omar (165) OK. Jeg har en påstand, som går ud på, at tolken er fællessproget, forstået på den måde, at når to mennesker sidder og snakker sammen, og de begge to taler samme sprog, så kan de forstå hinanden på trods af, at der er sociale forskelle, der er uddannelses forskelle, at der er det ene eller det andet, men et eller andet sted er der noget overordnet, sprog, som de begge to kan bruge..
- DSR2 (166) Ja.
- Omar (167) ..og kan forstå hinanden..
- DSR2 (168) Ja.
- Omar (169) Når to mennesker ikke taler same sprog og skal tale igennem en tolk, så betyder det rent faktisk, at tolken, han eller hun skal erstatte det fælles sprog, som de mangler. Og det har nogle implikationer, når jeg beskriver tolken som fællessproget, at han skal fungere som fælles sproget skal fungere. Og i fællessproget er der ikke kun ord og sætninger, men der er en hel masse andre ting..
- DSR2 (170) Ja.
- Omar (171) Der er kultur, og der er historie, og der er mange mange andre ting..
- DSR2 (172) Ja.
- Omar (173) Og tolken for at være fællessproget, han skal i sig samle både den danske og den arabiske..! og så producere et fællessprog. Hvad synes du om sådan en påstand?
- DSR2 (174) Ja.
- Omar (175) Jeg tænker for det meste om implikationer. Jeg har hørt på dig, at du siger, at tolken ikke skal være som en papegøje, der kun oversætter ord frem og tilbage, men skal også have en anden rolle. Jeg siger, at tolkens rolle skal være så stor som fællessproget. Og fælles sproget har jeg sagt indeholder en hel masse ting.
- DSR2 (176) Ja. Jeg er da meget enig i din påstand. Og den viser også noget om, hvor afsændigt svært det er at være tolk. Og det bliver, nu er vi på vej til det, men hun (hun mener måske enhedslederen) gør meget ud af det, fordi det er så vigtigt; det er så vigtigt et område i det her arbejde, at det er lige før at det er det vigtigste. Hvis vi ikke har nogen gode tolke, det har jeg sagt mange gange, så kan de andre godt pakke sammen.

- Omar (177) Nåh.
- DSR2 (178) Altså, det kan man faktisk, Omar, de kan godt pakke sammen, fordi hvis ikke vi har nogen gode tolke, som kan formidle begge veje, det der bliver sagt, og måske det der ikke bliver sagt. (Hun ler).
- Omar (179) At de er fællessproget.
- DSR2 (180) Ja.
- Omar (181) I har et fællessprog, der hedder tolke.
- DSR2 (182) Ja. Det er derfor tolken ikke kun er en formidler af ordene. Det er ikke en papegøjetolk, vi har brug for. En, der også kan formidle alt til alle.!
- Omar (183) Jeg kommer tilbage til denne påstand for at ligesom udvide..
- DSR2 (184) Ja.
- Omar (185) Jeg vil stille et par spørgsmål om hvad der foregår under samtalen, når du kommunikerer med en klient, en arabisk klient. Jeg påstår, at arabiske klienter har en tendens til at gentage deres udsagn under samtalen. Der er forskellige grunde til det; de følger forskellige strategier under samme samtale..
- DSR2 (186) Ja, ja.
- Omar (187) En af strategierne er at gentage. Hvordan forholder du dig til mange mange gentagelser under samtalen, at det nærmer sig at være meningsløst.
- DSR2 (188) Jamen, jeg forholder mig på den måde, at jeg så giver udtryk for, at nu er det lukket, men det må jeg sige, at der har jeg inden for den sidste tid haft et par elendige oplevelser i forhold til det, fordi det har så gjort at, de to tilfælde, der har jeg nogle klienter, som absolut ikke vil have noget med mig at gøre. Og så kan man så sige, jamen er det en god udvikling i en sag? Skal jeg være ligeglad med det eller skal alligevel efterrationalisere og tænke: kunne du have gjort det anderledes, fordi der skete det at den ene gik fuldstændig..!
- Omar (189) Ja, lukke af?
- DSR2 (190) Ja, så er jeg også bare en, der ikke vil hjælpe dem, og de gider ikke snakke med mig, og ja. Det er så det. Så jeg ved ikke om den strategi er rigtig. Det har jeg tænkt meget på.
- Omar (191) Altså strategien det at afvise gentagelser..
- DSR2 (192) Ja.
- Omar (193) ..at sætte en stopper for..

- DSR2 (194) Ja, ja, nu har vi snakket så mange gange om det her, det kan ikke lade sig gøre, færdig. Den er lukket. Men så lukker man den og så tænker jeg så alligevel, fordi de er så stået af, ikke også. Jamen, hvad det så det rigtige at gøre?
- Omar (195) Jamen, hvad skulle alternativet være? Hvis du havde fortsat..
- DSR2 (196) Ja..
- Omar (197) ..og lyttet til gentagelserne..
- DSR2 (198) Ja.. ja.
- Omar (199) 5 gange mere..?
- DSR2 (200) Ja.
- Omar (201) .fordi formålet med gentagelser..
- DSR2 (292) Ja..
- Omar (203) Det er at holde fast i det, man siger, og håbe på, at et ønske bliver opfyldt..
- DSR2 (204) Ja.
- Omar (205) ..eller et formål bliver realiseret.
- DSR2 (206) Ja.
- Omar (207) Og når du bliver ved med at lytte, så det bliver signaleret, at muligheden er der stadigvæk.
- DSR2 (208) Ja.
- Omar (209) Og grunden til at klienten bliver sur, det er at du sætter en stopper og siger, at det ikke kan blive realiseret.
- DSR2 (210) Ja.
- Omar (211) Alternativet kan ikke være andet end at fortsætte, og give det falske håb, at det kunne realiseres..

Slutningen af side 2 af kassettebånd 1

- ..ja, men alternativet det er at fortsætte og lytte til flere gentagelser.
- DSR2 (212) Jo, jo, så kan man selvfølgelig sige nåh ja, men hvis de nu kommer ud i noget, som de alligevel ikke selv kunne takle, så er det eget ansvar, fordi de har fravalgt sig hjælp. Og det så er det. Jeg ved det ikke, men jeg ved det ikke. Jeg er stadigvæk usikker på om det er den rigtige vej..
- Omar (213) Ved du, hvad gentagelser betyder for tolken? Så det er en anden side af problemet. En side er, hvad du oplever..
- DSR2 (214) Ja.
- Omar (215) ..den anden side er, hvad tolken oplever af gentagelser.

- DSR2 (216) Ja, ja.
- Omar (217) Så når jeg sidder og tolker for dig, og klienten sidder..?? og jeg har så på forhånd en forestilling om, hvad det kan resultere i..
- DSR2 (218) Ja.
- Omar (219) ..fordi jeg kender dig, kender reglen og kender loven, som du kender, og..?? og det, som han gentager, det er meningsløs. Hvad synes du så, hvordan det påvirker mig?
- DSR2 (220) Det tror jeg er svært også at gentage samme ..?? igen og igen og igen.
- Omar (221) Hvad synes du, at jeg som tolk skal jeg gøre i dette tilfælde? Hvad er det rigtige?
- DSR2 (222) Hvis han gentager så længe. Sig til sagsbehandleren, det er gentagelse..
- Omar (223) Ja. kan det være en løsning at undgå gentagelser at opdrage klienten til at være præcis, og til at lade være med at gentage? Kan det være en løsning, at sagsbehandler og tolken fastsætter en tidsramme for samtalen?..
- DSR2 (224) Emm.
- Omar (225) ..fortælle klienten, at vi har en halv time eller tre kvarterer, og når de tre kvarterer er gået så stopper vi, uanset hvor langt vi er nået. Det kan så motivere klienten til at tænke sig om: nu skal jeg lade være med at gentage og så komme videre, fordi når tre kvarterer er gået så er det ikke tolkens skyld, heller ikke sagsbehandlerens..
- DSR2 (226) Nej.
- Omar (227) ..fordi tiden er udløbet.
- DSR2 (228) Ja, det kan det godt. Det kan det godt, samtidig er alle, som bliver ked af det der.. Altså, det er heller ikke ret tit mig, der kommer ud på et hjembesøg, og så siger, at vi har bestilt en taxa til at vi skal hjem på det og det tidspunkt. Det bryder jeg mig faktisk ikke særligt om. Jeg vil gerne have at jeg bruger den tid, der er nødvendig.. ?? tolken at man har tid. Men det er rigtig nok nogen gange kan det være en fordel, fordi det ved vi fra møder og sådan noget, vores egne møder, at der er en tidshorisont, der kan være mere konstruktivt.. nogen gange. Jo, det kan godt være det er en god ide, nogen gange.
- Omar (229) Jeg kender det fra samtaler hos psykologer fx. De taler om.. jeg ved ikke hvor alvorligt klienten tager den samtale..

- DSR2 (239) Nej.
- Omar (231) Men, det, som jeg hører og jeg tolker i, de er nogle alvorlige sager, problematiske sager, men psykologen gør lige fra starten af opmærksom på, at de har 45 minutter til rådighed..
- DSR2 (232) Ja.
- Omar (233) Og når de 45 minutter er gået, så stopper, uanset hvad. Det kan godt være at klienten eller patienten er kommet i en fase, hvor han virkelig begynder at udfolde sig og komme med nogle vigtige ting.
- DSR2 (234) Ja.
- Omar (235) Men psykologen, han stopper..
- DSR2 (236) Ja.
- Omar (237) .. OK, og klienten kan finde sig i det.
- DSR2 (238) Ja.
- Omar (239) Det er fordi han er blevet informeret på forhånd, at det er 45 minutter. Når de er gået så er det gået.. Så stopper de og så skal han vente en uge eller to uger, inden han kommer igen og fortsætter. Kunne det ikke være en ide, at man har en fast ramme så klienten kan også lære at ytre sig meget præcist og alvorligt, og så ved han at hvis han skal komme videre, så skal han også lade være med at gentage.
- DSR2 (240) Jo. Jo.
- Omar (241) OK. Hvordan forholder du dig, igen under samtalen, til usammenhængende argumenter.. Jeg giver dig et eksempel. Jeg har tolket for dig i en sammenhæng, hvor klienten ikke vil tage imod et boligtilbud på grund af, at lejligheden ligger på 3. eller 4. sal. Og han har en kone, som ikke kan gå op og ned af trappe. Og der var en lang diskussion. Men dagen efter eller senere, der kommer han med et andet argument, og det var at han havde problemer..
- DSR2 (242) Hm.
- Omar (243) Han argumenterer imod dit tilbud, men det hænger ikke sammen. Det er et tilfælde, men andre tilfælde, der tænker jeg også på under samme samtale..
- DSR2 (244) Ja.
- Omar (245) så kan han sige noget og to minutter efter, da siger han noget andet.
- DSR2 (246) Ja.

- Omar (247) Der var en gang at jeg tolkede for en klient, som argumenterede mod at gå i skole. Og der sagde han at han har ondt i ryggen. Og når han er i klassen kan han ikke sætte sig på stolen. Han bliver ved med at stå, fordi han har ondt i ryggen. Han står hele tiden.
- DSR2 (248) Ja. Ja.
- Omar (249) OK, det var et argument, men 5 minutter senere, der nævnte han noget andet, med at han havde svært ved at falde i søvn om natten, og så fik han ikke noget ud af at komme til undervisning, fordi han hele tiden sov i klassen..
- DSR2 (250) Stående! (griner). Det er en stor opgave at sove stående.
- Omar (251) Nu siger han, at han står hele tiden, og så siger han 5 minutter senere at han sover i klassen..
- DSR2 (252) Ja.
- Omar (253) Hvordan vil du forholde dig?
- DSR2 (254) Jamen, jeg tror, jeg vil spørge ind til, hvad for et af argumenterne, han synes vi skal bruge. Altså, jeg tror, det foregår sådan at være lidt ironisk, end lidt ironisk det samme. Om det var den ene eller.. han skal lige bestemme sig for om det var af den ene eller den anden grund han nu gerne vil friholdes.
- Omar (255) Hvordan opfatter du den klient?
- DSR2 (256) Utroværdig.
- Omar (257) Utroværdig?
- DSR2 (258) Ja, det må jeg nok sige. Nej, så vil jeg på.. jeg tror jeg vil på andre måder spørge ind til, hvad det var svært ved at komme i skole, ikke også. Vi skal ikke være bleg for, at der er nogen.. de gider bare ikke, eller også har de et eller andet fusk arbejde, der gør at de ikke kan gå i skole. Sådan er det for nogen. For andre er det da også en tærskel man skal ud over. Det er svært for nogen af de kvinder, vi har med at gøre, fordi de skulle aldrig have været vant til at de skulle aflevere deres små bitte børn for at gå et eller andet sted hen at være i 30 timer om ugen, vel. Jeg kan godt forstå, hvad det er for nogen følelser, ikke også. og den synes jeg er vigtig at få fat i og få snakket om, hvad er det, der gør at de synes at det er svært at skulle i gang. Er det ligesom når vi andre skal i gang efter en barselsorlov, når vi tænker 'nej, hvad nu hvornår skal jeg nu vaske og hvordan skal det dog gå, når vi skal tidligt op om morgenen, alle de der 100 ting, som vi andre også tænker over, men som vi

- mere eller mindre er tvunget til hurtigt at komme ud over, fordi hvis vi ikke møder op første dag, så er det.. Vi får ikke arbejde, vel. Så jeg kan godt forstå dem. Det kan jeg.
- Omar (259) OK. Altså, i sådan en situation er det tolken, der hører det usammenhængende argument. Det er mig, der hører det først..
- DSR2 (260) Ja.
- Omar (261) ..og det er mig, der måske kan reagere på det først, før du hører det. Jeg tolkede for 5 minutter siden at han stod på benene, og når jeg 5 minutter senere hører, at han sover i klassen..
- DSR2 (262) Ja.
- Omar (273) Og det er mig, der først hører det. Hvis jeg reagerer med at grine.. synes du, det er OK?
- DSR2 (274) Nej, det synes vi ikke OK at grine af det. Det vil jeg ikke synes. Jeg tror man kunne godt sige som for at understrege det der med at nu pludselig en anden boldgade, vi er over i, det kan man sige. Så nu siger han at han ikke sover om natten. Jeg mener ikke det er op til tolken at lave den kobling.
- Omar (275) Jeg tænker på reaktionen, tolken som menneske.. at blive sur eller blive glad, og reagere ved kropssprog.
- DSR2 (276) Det tror jeg man skal passe meget på, for det er nogen af de dårlige tolke vi har, det er nogen af dem, som hidser sig op sammen med klienten. Du må gerne reagere, men hvis du skal reagere så skal du næsten tvært om reagere som ?? formidler. Altså, det er ikke en god tolk, der hidser sig op med klienten. Det har vi tit problemer med, ikke også da.
- Omar (277) Ja, når det er at hidse sig op, det er en ting, men når det er noget komisk. Hvis du selv havde hørt først, så kunne du måske reagere..
- DSR2 (278) Hm. Hm.
- Omar (279) .. ved at smile eller.. det synes du ikke er OK?
- DSR2 (280) Nej, nej.
- Omar (281) Tolken skal så skjule sit kropssprog og måske også ansigtsudtryk, selv om han hører noget tragisk eller noget komisk! eller noget..
- DSR2 (282) Nej, tolken må da gerne, hvis klienten fortæller et eller andet morsomt, så er det nogen gange så griner tolken før jeg kommer til at grine, fordi jeg ikke har hørt det endnu. Jeg synes det er OK. Men man må ikke grine ad klienten. Der er forskel på at grine med klient og ad klienten.

- Omar (283) OK. Det er fint, med og ad. Næste spørgsmål er, hvordan du forholder dig til et følelsesladet sprog, når klienten bruger så mange følelser, eller lægger meget følelser..
- DSR2 (284) Det har jeg ikke svært ved, men det hænger med erfaringer, ikke også, fordi jeg bliver ikke bange for en araber, der begynder at råbe højt. Det gør jeg ikke. Jeg kender det. Jeg er ikke bange for at det næste er at der ryger et askebæger gennem luften. Det er jeg ikke. Jeg ved godt, at de har en tendens, de taler lidt højere. Og det..
- Omar (285) Det er en side af følelser, det at hidse sig op..
- DSR2 (286) Ja. Jeg ved ikke en gang, om det hedder 'hidse sig op', men et spørgsmål om at tale højere.
- Omar (287) Taler højere?
- DSR2 (288) Ja.
- Omar (289) Men den anden side er at bruge følelser til at appellere og bønfalde og..
- DSR2 (290) Jamen, det er ikke så meget anderledes end andre mennesker.
- Omar (291) Det er ikke noget, der kan få dig, fx i første tilfælde, hvis man taler højere, at du så bliver fornærmet..
- DSR2 (292) Nej.
- Omar (293) ..eller i det andet tilfælde, når man appellerer og bønfalder dig, at du måske vil kigge lidt mildere på..
- DSR2 (294) Nej, rent faktisk synes jeg det er mæg irriterende, når de??, altså, jeg foretrækker ærlighed med alle mennesker. Jeg bryder mig ikke om det der, fordi jeg oplever nogen klienter, som nærmest snakker en efter munden. De siger det, de måske tror man gerne vil høre, ikke også. Det bryder jeg mig heller ikke specielt om. Det gør jeg ikke altså. Jamen ægte følelser, ja, det er ok, men ikke følelsesladet, hvis man bruger det bevidst. Det synes jeg da heller ikke, det bryder jeg mig ikke om. Der er ikke noget værd ved kvinderne, som hihhi (hun efterligner kvinderne), jamen kender du ikke de kvindetyper, der sådan ved deres væren.. så.. hvad hedder sådan noget? uhjælpsom. Der er nogen kvinder, der kører på følelser ved at være uhjælpsomme og små i forhold til mænd, så har du den store stærke mand, som de klarer ved?? Det er det spil jeg ikke bryder mig om. Jeg bryder mig ikke om spil, men uanset om det er mellem klienter eller mellem os to. Det skal være ægte.
- Omar (295) Det skal være ægte.

- DSR2 (296) Ja.
- Omar (297) Hvad er en dårlig tolk?
- DSR1 (298) En dårlig tolk? Huh. Jamen, en dårlig tolk, det er jo for det første.. Vi kan ikke diskutere at det sproglige skal være i orden, men det sproglige skal være rimeligt i orden. Jeg vil så sige at man kan sagtens være sprogligt superb uden endelig at være en god tolk, fordi det for tolkens vedkommende også handler om tolkens erfaringer, at man som tolk også har en holdning til man gerne vil have det her arbejde .. . eller (måske brokker sig).. oh, nu siger hun det for femte gang eller ... det er dårlig tolk.. eller blande sig.. blande sig utidigt. Nogen ting vil man ikke oversætte. Man kan tydeligt mærke, at det blev ikke sagt det hele, vel. Så bliver man usikker. En dårlig tolk er en tolk, der gør en usikker.
- Omar (299) Har det noget at gøre med tolkens neutralitet?
- DSR2 (300) Jeg har ikke sagt, at tolken skal være neutral.
- Omar (301) Men du siger tolken ikke må blande sig ..
- DSR2 (302) Jo, han må gerne blande sig, hvis det er understøttende i forhold til samtalen, men jeg synes ikke, at han må blande sig hvis det handler om, at tolken ...?? Du skal sige sådan... eller "det ikke er rigtigt det du siger" eller.. "det er rigtigt nok hvad han siger sådan er det andre steder." sådan nogen ting der, som ikke hører hjemme.
- Omar (303) Det er ikke tolkens..
- DSR2 (304) Nej, nej.
- Omar (305) Jeg har hørt dig sige før, du behandler den sag..
- DSR2 (306) Ja..
- Omar (307) Og det er en sag, der ligner en anden sag..
- Omar (308) Ja, ja. Det er utidig indblanding, men for min skyld må man gerne hvis det er understøttende i forhold til den samtale vi har, så må tolken gerne??
- Omar (309) Jeg kommer tilbage til den påstand om fællessprog, at tolken er fællessproget. Der vil jeg argumentere for en model for tolkning, der bygger på tre dimensioner. De er, altså vi har.. på den ene side har vi sprog. Det er så den sproglige side..
- DSR2 (310) Mm.
- Omar (311) .. eller den sproglige dimension af tolkning. Og på den anden side der har jeg noget, der hedder den sociale, og det er at tolken tager

hensyn til klienternes sociale baggrund. Men ved man kategoriserer dem, altså..

DSR2 (312) Ja..

Omar (313) ..hvilken kategori et menneske?? med hensyn til den sociale, uddannelse, sprog og religion og sådan noget. Der er noget karakteristisk for bestemte grupper, som gælder i den gruppe, men ikke gælder i andre grupper.

DSR2 (314) Mm.

Omar (315) Og den anden eller den tredje, det er.. den tredje dimension er institutionen.

DSR2 (316) Ja.

Omar (317) Og det er.. du sagde for to minutter siden, at den sproglige del, den diskuterer vi ikke..

DSR2 (318) Mm.

Omar (319) Den skal være rimelig..

DSR2 (320) Ja.

Omar (321) Det sproglige niveau skal være rimelig godt.

DSR2 (322) Ja.

Omar (323) OK, og så er der selvfølgelig inden for sprog..

DSR2 (324) Mm.

Omar (325) ..mange ting, der kan diskuteres. Og det sociale kan man måske heller ikke diskutere, fordi sådan er det..

DSR2 (326) Mm.

Omar (327) .. det er virkeligheden.

DSR2 (328) Ja.

Omar (329) Folk, der er kommet til Danmark som flygtninge kommer med en bestemt social baggrund. Der kommer fra et bestemt samfund og de kender ikke noget til de systemer, der findes i Danmark. Det kender ikke samfundet, noget som helst i samfundet.

DSR2 (330) Nej.

Omar (331) De kommer herop som, hvis jeg nu sammenligner med et barn, der lige er blevet født..

DSR2 (332) Ja.

Omar (333) ..der ikke ved, hvad der sker omkring sig. Men den tredje dimension, det er institutionen. Jeg vil her argumentere for, at tolkning, god tolkning, afhænger meget meget meget af nogle elementer så som samarbejde mellem tolk og sagsbehandler.

Institutionen skal have en struktur omkring tolkearbejdet. Det betyder bl.a. at der ansættes fastansatte tolke (telefonen ringer)..

Her slutter side 1 af kassettebånd 2

- DSR2 (334) Det kan være?? ..endelig at vide 'gør jeg det godt eller gør jeg det skidt eller kunne jeg gøre det anderledes'. Det kan man meget bruge tolken som sparringspartner. Det kan han gribe det anderledes an. Det spørger jeg tit 'var jeg lidt for hård, og kunne jeg have gjort noget andet'.
- Omar (335) Så det er en fælles opgave.
- DSR2 (336) Ja, det synes jeg. ??
- Omar (337) De to beriger hinandens erfaringer, og støtter hinanden, og tolkens funktion det er, som du siger, det er ikke sekundær, men komplementær. Det supplerer sagsbehandlers arbejde. Så har vi en fælles holdning, i det tilfælde at tolken ikke er neutral, men det er ikke negativt, fordi altså han er med til at fremme institutionens arbejde. Institutionens arbejde går ud på at integrere klienten..
- DSR2 (338) Ja, ja. Man skal heller ikke være blind for, at tolken sidder jo i den ene samtale efter den anden og kan da ikke undgå at blive påvirket af det, kan da ikke undgå at få nogle erfaringer og nogle holdninger..
- Omar (339) Ja.
- DSR2 (340) Så hvorfor ikke bruger den sparringspartner? Det vil være spil at ressourcer ikke at gøre det.
- Omar (341) Ja. OK.
- DSR2 (342) Så det handler ikke en gang bare om det kulturelle, vel, at man selvfølgelig også bruge en tolk, eller for mig er det selvfølgelig også at bruge en tolk omkring nogen af de kulturelle problemstillinger, som jeg kan have svært ved at gennemskue..
- Omar (343) Ja.
- DSR2 (344) ..men det er ligeså meget fordi at tolken er jo på mange måder kan være en ligeværdig sparringspartner, fordi vedkommende jo har tolket i den her situation eller de her situationer 100 gange. Altså i virkeligheden så ved tolken meget mere end mange andre der her på gangen gør, fordi I prøver at gå og tolke for den ene sagsbehandler og den anden sagsbehandler og den tredje, som

måske gør tingene hver på sin måde, og kald mig Mads, hvis I ikke har jeres egen mening om hvad der egentlig er godt og skidt.

- Omar (345) Dvs. at du synes at tolken udgør en ressource.
- DSR2 (346) En?? grad, også?? grad.
- Omar (347) Tolken, altså nå vi tager tolken og sagsbehandleren. En tolk og en sagsbehandler, der har arbejdet sammen i tre år..
- DSR2 (346) Mm.
- Omar (347) ..det ender med at tolken får noget af sagsbehandlerens kompetence.?? Han ved i øvrigt hvad der, han kan altså for det meste forudse, hvad sagsbehandleren kan sige..
- DSR2 (348) Ja, ja.
- Omar (349) ..når han har så meget erfaringer..
- DSR2 (350) Ja.
- Omar (351) Men det er selvfølgelig ikke ensbetydende, at han skal overtage hendes arbejde under samtalen..
- DSR2 (352) Nej, nej.
- Omar (353) ..fordi det ikke er kun funktionen, men også ansvaret. Hun har ansvaret for den funktion..
- DSR2 (354) Ja, ja. Det var det.
- Omar (355) Men han fungerer som tolk, men efterhånden kan noget af sagsbehandlerens kompetence. Og det gør ham endnu mere værdifuld, at han kan de ting og kan bruges..
- DSR2 (356) Ja.
- Omar (357) Det er du enig i?
- DSR2 (358) Ja.
- Omar (359) Jeg siger mange tak, tusind tak. OK.
- DSR2(360) Hehehe (hun ler).

Slutningen af interviewet.

BILAG Nr. 5

Bilag nr. 5

ATK-Interviewguide

Indledning: Jeg, Omar Dhahir, laver en ph.d.-afhandling om kommunikationsproblemer mellem danskere og arabere. Dette interview bruges udelukkende til dette formål, og du optræder som interviewperson fuldstændig anonymt.

- 01) Hvor kommer du fra og hvad lavede du inden du kom til Danmark? Hvor mange år har du gået i skole?
- 02) Hvad var dine problemer og forventninger, da du forlod dit land?
- 03) Hvor meget vidste du om Danmark, inden du kom herop?
- 04) hvordan blev du modtaget af landet og samfundet?
- 05) Hvilke hovedproblemer synes du, at du har her i dette land?
- 06) Er der nogen, der hjælper dig med at løse dine problemer?
- 07) Hvad med din sagsbehandler i kommunen? Hvor ofte taler du med hende/ham? Og om hvilke problemer eller sager?
- 08) Er der situationer hvor sagsbehandleren ikke kan hjælpe dig?
(Er der fx en lovgivning, der begrænser hendes/hans muligheder? Eller synes hun/han, at du kan løse dit problem selv?)
- 09) Bruger du tolk?
- 10) Hvordan hjælper tolken dig?
- 11) Synes du, at sagsbehandleren altid forstår, hvad du siger til hende/ham?
- 12) Hvilke problemer er der med at bruge tolke?
- 13) Hvordan vil du kunne løse problemerne med tolkene?
- 14) Hvordan synes du, man/du kan få sagsbehandleren til at forstå dig bedre og løse dine problemer? Du må gerne give eksempler.
- 15) Har du nogensinde oplevet alvorlige problemer med en sagsbehandler?
(Hvordan løste du det/dem? Har du prøvet at skifte hende/ham ud med en anden sagsbehandler?)
- 16) Hvordan tror du, at tolken kan påvirke situationen?
- 17) Har du nogensinde overvejet en strategi/plan for, hvordan du skal tale med din sagsbehandler for at få hendes(hans hjælp)?
- 18) Ved du, hvordan andre personer taler med deres sagsbehandlere?
- 19) Får du råd hos nogen til, hvordan du kan tale med din sagsbehandler?
- 20) Efter en mislykket samtale med sagsbehandleren, hvordan kommer du af med din vrede eller frustration?

BILAG Nr. 6

Bilag nr. 6

ATK-interview nr. 4

- Omar Indledningsvis vil jeg takke dig for din medvirken i dette interview. Jeg skal også bekræfte, at du i dette interview skal optræde anonymt, dvs. dit navn, adresse eller hvilken som helst personlig oplysning ikke bliver nævnt. Informationerne fra dette interview skal bruges i forbindelse med min ph.d. afhandling ved Odense Universitet, som handler om kommunikationsproblemer mellem danskere og arabere. (1)
- ATK Selvfølgelig vil jeg også takke dig for denne chance, du har givet mig for at fortælle om de ting, der gør mig træt og gør ondt på mig. Tak for interviewet. (2)
- Omar I starten vil jeg høre lidt om dig, hvor du kommer fra, hvad du lavede i dit hjemland, hvor mange år du have gået i skole. (3)
- ATK Selvfølgelig er jeg fra Irak. I Irak var jeg en medarbejder i en bank i 14 år. Jeg var regnskabsassistent. Jeg har 12 års skolegang, 6 år grundskole, 3 år mellemskole og 3 år gymnasium. Jeg kunne ikke studere videre på grund af vanskelige forhold. Jeg valgte at blive ansat i en bank. (4)
- Omar Det vil sige, at du havde et normalt liv i Irak? (5)
- ATK Nej, selvfølgelig ikke, men med hensyn til økonomien, ja det var et normalt liv. Vi havde ikke økonomiske eller sociale problemer, men generelt talt var livet ikke normalt. Vi havde problemer. (6)
- Omar Problemer.. (7)
- ATK Det vil sige politiske problemer, kan man godt sige. (8)
- Omar Det var måske de politiske problemer der, der gjorde, at du forlod Irak? (9)
- ATK Selvfølgelig. Det var næsten hovedårsagen, fordi vi hverken havde økonomiske eller andre problemer. Det var kun det politiske problem, vil det sige. Vi levede ikke i sikkerhed i Irak. Vi levede i konstant frygt. Vi ville have en slutning for den, dvs. at komme et sted, hvor der er tryghed, så jeg og min datter kunne leve trygt, vil det sige. (10)

- Omar Vil det sige, at du, da du tænkte på at forlade Irak, netop tænkte på Danmark? (11)
- ATK Ja, selvfølgelig. Lige fra Irak havde jeg besluttet mig at tage til Danmark. (12)
- Omar Det vil sige, at du ikke havde andre lande i tankerne.. (13)
- ATK Nej. (14)
- Omar Netop Danmark. (15)
- ATK Netop Danmark. (16)
- Omar Hvor meget vidste du om Danmark, da du var i Irak? (17)
- ATK Wellaah, Jeg vidste nogle ting, men ikke meget, fordi jeg ikke havde set landet og heller ikke havde været her, men det var, jeh, lige som en drøm at nå til Danmark, fordi jeg, jeh, vidste om Danmark og ville vide mere, fordi jeg havde tænkt mig at tage dertil. Jeg fulgte meget med i fjernsynet eller via læsning, det vil sige, af bøger og tidsskrifter om Danmark. Jeg hørte også fra andre mennesker. Desuden har jeg brødre, der har boet længe i Danmark. Det var også via dem, at jeg vidste noget. (18)
- Omar Hvad var så Danmarks billede i dit hoved? (19)
- ATK Det var virkelig tryghedens land, som jeg drømte om. (20)
- Omar Tryghedens land, som du savnede i Irak? (21)
- ATK I mit land, ja. (22)
- Omar Så du forventede at leve i tryghed, når du kommer til Danmark? (23)
- ATK Ja selvfølgelig, så jeg ikke længere har problemer (!!!) eller frygt.. der er ikke noget bag os, som vi skal være bange for. Man er fri og har ikke længere problemer med regeringen eller med myndighederne eller politiske problemer. (24)
- Omar Godt, og en skønne dag blev drømmen en realitet. Du forlod Irak, blev fri for frygten og nåede til Danmark. Hvordan så du virkeligheden? Hvor meget af drømmen blev virkeliggjort? (25)
- ATK Ja selvfølgelig, var det en meget svær drøm.. det vil sige fordi.. det vil sige vejen fra Irak til Danmark var meget svær. Vi blev meget trætte, og kom ud for katastrofer og problemer, indtil vi nåede hertil. Jeh, det var ikke nemt. Det vil sige en virkelig svær drøm, jeh umuligt at realisere, men endelig nåede vi, vil det sige. (26)
- Omar Hvad var så dit indtryk, lad os sige de første dage eller uger i Danmark? (27)

- ATK Wellaah, i starten var jeg meget glad, fordi vi var nået til Danmark, fordi vi var kommet til tryghedens land, det vil sige jeg og min datter. Jeg var glad, men glæden forsvandt lidt for lidt, efter at jeg begyndte at opdage nogle ting. Det vil sige, at det ikke var det land, hvis billede jeg havde i mit hoved. (28)
- Omar Begyndte billedet at ændre sig? (29)
- ATK Ja, det gjorde. Der er ting.. ja. (30)
- Omar Hvornår cirka? Vil det sige fx efter uger eller måneder? (31)
- ATK Mmm, jeh, måneder, ja, efter min ankomst til Danmark. (32)
- Omar Billedet af tryghedens land begyndte.. (33)
- ATK Ja, at ændre sig, vil det sige. Her er der også alt for mange vanskeligheder. Vi kom ud for mange problemer. (34)
- Omar Hvordan mener du fx? Kunne du give mig eksempler på de problemer, I kom ud for i starten? (35)
- ATK I starten af vores indrejse i Danmark var der en meget vigtig sag. Min søsters mand døde netop, da vi rejste ind i Danmark. Årsagen var, at behandlingen af min søsters sag var blevet forsinket ca. 6 måneder. Hans helbredsmæssige tilstand var ikke særlig god, heller ikke hans psykiske tilstand. Han havde haft depression. På grund af, at min søsters sag blev forsinket og forsømt og ikke blev behandlet rigtigt døde han, mener jeg. (36)
- Omar På vej til Danmark? (37)
- ATK Ja, og den anden ting, som vi kom ud for, var, at vi blev trætte i Dansk Røde Kors, fordi vi blev der i to år. (3)
- Omar To år i Dansk Røde Kors? (39)
- ATK Ja, vi blev i Dansk Røde Kors i to år, selv om vores sag var meget klar og vi havde dokumenter med. Jeg mener, at vi opfyldte betingelserne for at få asyl. Det vil sige, at de burde have accepteret os meget nemt, fordi vi havde dokumenter, der viste, at vi var truet i Irak, vi levede ikke i sikkerhed og vores liv var udsat for fare. Jeg mener, at der var en god grund til at studere vores sag og træffe en hurtig afgørelse. Men de forsømte vores sag og forsinkede den, de forsøgte at se bort fra den, de ignorerede den simpelthen. (40)
- Omar I to år? (41)
- ATK I to år. (42)
- Omar Hvordan var forholdene i Dansk Røde Kors, jeg mener hvilke problemer havde I i Dansk Røde Kors? (43)

ATK Wellaah, der var mange svære ting for os. Jeg havde aldrig forventet, at jeg skulle leve under sådanne vilkår, heller ikke i fantasien. Da jeg ankom til Danmark troede jeg, at jeg umiddelbart ville møde tryghed, finde et sted, der kan huse mig. Jeg havde en to-år gammel datter med. Vi måtte dele et lille værelse med en familie i to år. Sundhedsmæssigt var det et dårligt værelse. Det påvirkede min psyke at bo der, og min datter blev syg. (44)

Omar Du og din datter delte et værelse med en anden familie? (45)

ATK Med en anden familie. (46)

Omar I to år? (47)

ATK Ja, i to år. (48)

Omar Det vil sige et boligproblem? (49)

ATK Ja. (50)

Omar Andre problemer i Dansk Røde Kors? (51)

ATK Ja, forsømmelsen, fordi der kun var.. jeg mener som om vi ikke var mennesker, som har sanser og følelser så de kunne kigge på vores sag. De bragte os og placerede os i nogle værelser og det var slut. Ved spisetiderne giver de os mad og om natten måtte vi sove. Ingen tog sig af os eller tænkte på vores lidelser og følelser. (52)

Omar Lavede I mad selv? (53)

ATK Nej, de gav os mad, men vi lavede også nogle slags mad, fordi vores børn ikke spiste den mad. Vi købte nogle ting. (54)

Omar Det vil sige livets grundlæggende behov, maden var der, boligen var utilfredsstillende, et værelse med en familie.. (55)

ATK ja. (56)

Omar Og Saddam Husain var der ikke. Det betød måske, at grundlæggende ting eksisterede. (57)

ATK Nej, det ved jeg ikke. Der er forskel. Jeg mener ikke vi kan sige, at en ændring er sket. Der er tryghed, jeg mener, at man ved, at døden ikke hænger over hovedet, der er ikke politi. Det er en vigtig ting. Jeg mener.. det er for os.. ja. (58)

Omar Ja. (59)

ATK Ligesom man siger, at vi nu er fri for frygten, men vi begyndte at få andre problemer. (60)

Omar Ja. Og disse problemer varede to år.. (61)

ATK Ja, to år. (62)

- Omar Det vil sige problemerne, som du nævnte, boligen og at du havde et lille barn.. (63)
- ATK Ja. (64)
- Omar Og det at vente, at.. (65)
- ATK At vente, det var den vigtigste ting. Det var det, som chokerede os om virkeligheden i Danmark, helt ærligt. Vi troede, at vores sag var meget tydelig og at vi havde en krystalklar case. Vi havde gode grunde. Vi mente, at de burde se på de grunde, at vi fortjente asyl. Vi mente, at vi havde fortrinsret, mens der var andre mennesker med os, som ingen sag havde. De havde ingen case. De opfandt historier fra deres fantasi, men de fik asyl i løbet af 3 eller 6 måneder og forlod stedet. Vi blev der. Vi følte, at det bare var manglende rimelighed og manglende retfærdighed. Her er der heller ikke retfærdighed, ikke kun i vores land. (66)
- Omar Vil det sige, at der også i Danmark man kan udsættes for urimelighed? (67)
- ATK Ja. (68)
- Omar Det er meningen? (69)
- ATK Ja, vi blev ikke behandlet med rimelighed i denne sag. (70)
- Omar Det vil sige, at I følte, at I havde en god sag og at I havde beviser, men alligevel.. (71)
- ATK De ignorerede sagen. (72)
- Omar De ignorerede den, men der var andre, som ikke havde en god sag. Men hvordan kunne I vurdere, at de andres sag ikke var vigtigere eller mere alvorlige end jeres? (73)
- ATK På asylcentret var der mulighed. Vi havde jo meget tid og vi havde ikke noget at lave, bortset fra at folk en gang imellem samledes og tilbragte tiden sammen. Der var vilkår, der gjorde at man skulle sidde med de andre, og folk fortalte deres historie til hinanden. Det var via den vej, at man kunne få oplysninger. (74)
- Omar At vide noget om dem? (75)
- ATK Ja. (76)
- Omar Efter to år fik I opholdstilladelse. Følte du, at du vendte tilbage til de første dage af din ankomst til Danmark? Blev du glad og mærkede sikkerheden og trygheden, fordi du nu bliver i Danmark? (77)

ATK Selvfølgelig, men det føltes ikke som det var i starten. Det vil sige, at hvis de havde behandlet os med rimelighed ville det være anderledes. Men den kom efter en lang tortur og lange lidelser og store problemer. Men alligevel, jeg nægter ikke, at jeg blev glad. Det var meget vigtigt, at jeg sikrede stabilitet for mig selv og min datter, det vil sige tryghed, Der var ikke mere tale om, at jeg blev sendt ud, afvist eller udvist. (78)

Omar Ja. (79)

ATK Det var en meget vigtig ting for mig. Det var en stor ændring, en stor omvæltning i mit liv. (80)

Omar Ja. Men følte du, at der samtidig med at du fik opholdstilladelse, at problemer måske af en anden art begyndte? (81)

ATK Ja, selvfølgelig. Der opstod nogle ting, som jeg slet ikke havde tænkt over. Da vi forlod asylcentret burde de have skaffet os et sted at bo. (82)

Omar Vil det sige, at I overgik til en kommune? (83)

ATK Ja. (84)

Omar Og i kommunen kom I selvfølgelig i kontakt med en socialrådgiver. (85)

ATK Ja. (86)

Omar Var det en mand eller en kvinde? (87)

ATK Nej, det var en kvinde. (88)

Omar En kvinde. Det vil sige, at I nu havde en dansker til at tage sig af jer og prøve at hjælpe jer. (89)

ATK (Tavs) (90)

Omar Hvor store forventninger havde du til den kvinde? At hjælpe dig med hvad? (91)

ATK Wellaaah, jeg skal fortælle dig ærligt. Da jeg kom til Danmark, og selv om dette problem fandt sted på asylcentret.. helt ærligt, gav vi skylden i det kun til politiet. Vi sagde, at det kun var politiet. Men da vi kom ud af asylcentret, blev vores syn på de andre også ændret. For eksempel havde jeg et håb i socialrådgiveren, at hun ville hjælpe mig, fordi så vidt jeg ved hjælper de. I starten ja, den socialrådgiver, som jeg mødte var en sød dame, og hun forsøgte at hjælpe mig. Det vigtigste problem, hun løste for mig var boligproblemet, fordi de i starten også tog os til steder, hvor folk

- boede kollektivt, med andre mennesker. Hun forsøgte at hjælpe mig og løse dette problem, boligproblemet. (92)
- Omar Ja. (93)
- ATK Derudover var der selvfølgelig fx de økonomiske problemer. (94)
- Omar Ja. Elins mor, jeg vil tilbage til socialrådgiveren. I starten, første gang du mødte hende, hvad snakkede I om? (95)
- ATK Wellaah, jeg husker ikke præcist hvad vi snakkede om i starten. I starten var de vigtigste, mener jeg, boligproblemet og den økonomiske situation. Hun lovede mig at hjælpe mig, at løse problemet for mig. (96)
- Omar Ja. (97)
- ATK Og hun snakkede med mig, jeh, at hun kunne mærke, at jeg var bange og at jeg og min datter havde brug for stabilitet. Hun sagde "Vær ikke bange, her i Danmark er der ikke.. det vil sige, at vi ikke forlader dig før vi har sikret dig disse ting, bolig, og de vil give dig penge nok til dig selv og din datter". Hovedproblemet, som vi snakkede om, var min mands problem, som var i Bulgarien. Hun hjalp mig med at udfylde skemaer og indgive en ansøgning om familie-sammenføring. En anden ting, som vi snakkede om, var selvfølgelig skolen, at det var nødvendigt for mig at lære sproget og studere. Hun spurgte mig om hvad jeg havde tænkt mig at lave i fremtiden. Jeg ønskede selvfølgelig at kunne lære sproget hurtigst muligt og for eksempel finde arbejde, fordi jeg er vant til at arbejde. Jeg kunne ikke lide, at nogen skulle give mig penge. Jeg er vant til at arbejde og være økonomisk selvstændig. Hun viste, at hun ville hjælpe, og hun hjalp mig i starten. (98)
- Omar Fortalte hun dig om dine rettigheder og forpligtelser i Danmark? Fortalte hun om lovgivningen i Danmark, fx. skatteloven? (99)
- ATK Ja, hun fortalte mig om nogle ting. Vi snakkede om, at man i Danmark, når man er i Danmark er det vigtigste at lære sproget. Det er ligesom en lov, at man skal lære dansk. Bagefter har man ret til at studere videre, hvis man kan. Og hvis man vil læse eller arbejde så er der også mulighed for det her. Jeh, hun snakkede også om at arbejds-mulighederne er ringe for mig inden for mit fag, fordi jeg har arbejdet i en bank. "Det er svært, men det vil ikke forhindre dig i at læse, og du kan læse andre ting." Og hun fortalte

- også om skat, så meget får du i løn, og der er ingen, det vil sige, at hvis man arbejder så skal man betale skat. (100)
- Omar Godt, Elins mor, på det møde, var der tolk eller snakkede du via et tredje sprog, fx engelsk? (101)
- ATK Nej, der var selvfølgelig tolk, fordi jeg ikke er særlig god til engelsk. Der var tolk. (102)
- Omar Ja. (103)
- ATK En kurdisk tolk, men han talte arabisk. Han tolkede normalt. (104)
- Omar Hvordan følte du? Følte du, at det, du sagde, blev tolket til socialrådgiveren korrekt, og det, som tolken tolkede for dig var det, som socialrådgiveren sagde? (105)
- ATK Der var selvfølgelig et problem, fordi manden var kurder. Der var en sandsynlighed, fordi han ikke var særlig god til arabisk. Der var et problem her, men han mente ikke at sige noget forkert til mig eller sige noget forkert til socialrådgiveren, men sproget svigtede ham. (106)
- Omar Tolken var kurder og han var ikke god til arabisk.. (107)
- ATK Præcist. (108)
- Omar Og han tolkede for en arabisk klient.. (109)
- ATK Han var god til arabisk, men ikke helt rigtigt, fordi der var nogle ting fx, som han spurgte om "hvad betyder det?" (110)
- Omar Ja. (111)
- ATK Det vil sige, at man kunne mærke, at han havde lidt problem. (112)
- Omar Kunne du mærke, at det, at han ikke beherskede sproget påvirkede diskussionen mellem dig og socialrådgiveren? (113)
- ATK Nej, det var ikke en vigtig ting. Han formidlede de vigtige ting, men på sin egen måde. Der var nogle ting han havde problemer med. (114)
- Omar Hvad med socialrådgiveren? Du sagde, at hun var sød. (115)
- ATK Ja, hun var meget sød. (116)
- Omar Det vil sige, dine forventninger blev virkeliggjort. Du forventede hjælp og hun hjalp dig. (117)
- ATK Ja. Jeg ville have, at hun skulle løse problemer og det gjorde hun virkelig meget, jeh, næsten. Hun ordnede det vigtigste problem, det vil sige boligen. Det var det vigtigste. (118)
- Omar Ja. Hun hjalp dig med boligen. (119)
- ATK Ja, hun hjalp mig. (120)

- Omar Det vil sige, at hun med det samme skaffede dig en bolig. (121)
- ATK Ja, det tog lidt tid, ca. en uge. (132)
- Omar En uge? Og hun gav dig en bolig? (123)
- ATK Det var ikke hende, der skaffede boligen, det gjorde jeg, men hun hjalp mig med at ordne papirerne. Hun satte sig ikke imod at jeg fik den bolig. (124)
- Omar Ja. (125)
- ATK Fordi vi blev placeret i Roskilde, og jeg kom hertil til København, fordi jeg sagde, at jeg ikke kendte nogen derovre, kun mig og min datter. Hun hjalp mig med det. (126)
- Omar Godt. Var der tilfælde, hvor du havde forventet hjælp men ikke fik den? (127)
- ATK I begyndelsen, nej. Men bagefter kom der mange ting. I begyndelsen var jeg tilfreds med hendes hjælp, men bagefter nej. Der opstod mange problemer. (128)
- Omar Det vil sige senere. (129)
- ATK Senere, da jeg kom til København. (130)
- Omar Ja. Men hvorfor problemer. Var det på grund af, at du fik en ny socialrådgiver? (131)
- ATK Ja, fordi der kom en anden socialrådgiver. Det ved jeg ikke. Det kan godt være, at området har en betydning. Fordi ifølge hvad de siger, der er fattige områder, fattige kommuner og der er rige kommuner (!!). (132)
- Omar Hvordan kunne du mærke, at situationen blev ændret? Hvordan kan man se en forskel? Forventer man hjælp og får den ikke, eller hvordan måler man ændringen? (133)
- ATK For det første mener jeg, at det, der blev anderledes og ændrede sig var, at jeg var glad for den socialrådgiver, som jeg mødte første gang, fordi hun var meget sød over for mig. Hun forstod min situation og mine problemer og hun hjalp mig virkelig. Men da jeg flyttede til København var socialrådgiveren anderledes. Hun var streng, hun hjalp ikke. Det vil sige, at hun ikke tog sig af mig som den tidligere gjorde. (134)
- Omar Hvorfor mener du ikke, at hun tog sig af dig? (135)
- ATK Wellaah, det ved ikke. Jeg ved det ikke. (136)
- Omar Var det fx på grund af misforståelse, når I snakkede sammen? (137)

ATK Nej, men i starten var der tolk. I starten, da jeg fik min opholdstilladelse.. (138)

Omar Ja. (139)

ATK .. kom der en dansk tolk. (140)

Omar Hvor ofte kom tolken? (141)

ATK Indtil jeg lærte sproget. Jeg læste og lærte sproget, så havde jeg ikke brug for tolk. Jeg ville ikke have tolk. (142)

Omar Det vil sige, at du nåede op på et niveau, hvor du ikke længere havde brug for tolk? (143)

ATK Ja, jeg vil ikke have tolk. (144)

Omar Du kunne klare dig? (145)

ATK Ja, nogenlunde. Jeg havde ikke problemer, jeg kunne klare det. (146)

Omar Du havde ikke problemer med kommunikationen? (147)

ATK Selv om jeg ikke er særlig god til sproget, har jeg ikke problemer. Jeg kan forstå dem og kommunikere med dem. De forstår, hvad jeg siger. Jeg har ikke problemer. (148)

Omar Ja. Du har fx nævnt, at du havde boligproblemet. Det var et vigtigt problem, og du mødte ikke problemer ved at løse dette problem. (149)

ATK Nej, i starten, det vil sige, at da jeg kom til København, boede jeg i starten med en dansk pige i ca. 4 måneder, og jeg søgte om et kollegium. (150)

Omar Ja. (151)

ATK Jeg fik med det samme.. efter to måneder gav de mig en bolig, to værelser, fordi jeg og min datter er to, så vi fik, det vil sige, at det ikke blev forsinket og vi blev heller ikke tortureret. (152)

Omar Ja. Andre problemer fx., andre ting, som du føler, blev gjort til et problem og ikke blev løst? (153)

ATK Mener du den gang? Den gang havde jeg ikke så mange problemer med dem, fordi jeg normalt gik i skole og de betalte for skolen, men det var et lidt svært problem, som gjorde ondt på mig, meget, præcis samme som de lavede mod os, da vi var i asylcentret, lavede de med min mand. Det var først to år efter, at jeg fik opholdstilladelse, at de gav ham asyl. Han blev således i Bulgarien i 4 år. Jeg føler derfor, at de også i min mands sag havde de en holdning til os. De modsagde os. (154)

Omar Hvorfor? (155)

ATK Jeg ved det ikke. (156)

Omar Hvorfor netop jer? Du siger jo, at I havde bevis på, at I havde været undertrykt i Irak? (157)

ATK Ja, fordi de troede, det vil sige, at de ville have, at vi skulle fortælle om en bestemt person og sige, at det var ham, der bragte os til Danmark. Vi nægtede det og sagde, at det var en menneskesmugler, der anbragte os. (158)

Omar Ja. (159)

ATK Men de ville ikke have, at vi skulle sige sådan. Det var noget andet. Vi kunne ikke sige sådan. Det var ikke sandheden, den sandhed.. (160)

Omar Elins mor, hvordan er situationen nu, når du taler med socialrådgiveren? Hvilke forventninger fx har du til hende? (161)

ATK Wellaah, min relation til socialrådgiveren nu er næsten afbrudt. Jeg har ikke snakket med hende de sidste to år. Jeg henvender ikke mig til hende. Kun når der er vigtige ting tager jeg dem til hende, jeg giver dem til sekretæren eller smider dem i kommunens postkasse og kommer tilbage. (162)

Omar Snakker du ikke med socialrådgiveren? (163)

ATK Aldrig de sidste to år. (164)

Omar Boykot? (165)

ATK Ja, boykot. (166)

Omar Hvad med hende? Vil hun heller ikke se dig? (167)

ATK Hun vil heller ikke se mig. (168)

Omar Hvad er årsagen? Hvorfor har du boykottet hende? (169)

ATK Wellaah, jeg har en grund til boykotten, men jeg ved ikke om hun har en grund. Men helt ærligt jeg har det fint med, at hun har boykottet mig, fordi jeg ikke kan lide at gå i kommunen. (170)

Omar Hvorfor det? (171)

ATK Det er ligesom en psykisk reaktion mod hende. Jeg kan ikke lide at mødes med hende. Jeg kan heller ikke lide at sidde sammen med hende. Jeg er træt af denne sag. Desuden er der sket grimme problemer. Når jeg henvender mig til kommunen, føler jeg, at de behandler mig på en grim måde, som om jeg kun kommer der for at få penge, det vil sige økonomiske sager. Det vil sige, at de ikke hjælper dem, der virkelig har problemer. (172)

- Omar Hvad vil det sige? Hvordan behandler de dig? (173)
- ATK Det ved jeg ikke. Det kan godt være.. deres måde er uhøflig, som om jeg fx kun kommer der for at forlange mere penge. Deres måde at behandle mig på mangler respekt. (174)
- Omar Hvordan føler du, at den mangler respekt? (175)
- ATK Fordi de bruger grimme metoder, og grimme ord endda. (176)
- Omar Bruger de bestemte udtryk eller bestemte ord, når de taler? (177)
- ATK Det vil sige, at når jeg fx kommer og har et problem.. ligeså snart jeg siger noget svarer hun uden videre "Sådan er loven og vi kan ikke hjælpe dig. Desuden har vi ikke noget andet". Hvis jeg prøver at forklare mit problem og mine forhold, siger hun "det er slut, jeg har ikke mulighed, jeg har ikke tid, og der er andre mennesker, der venter, det vil sige, du skal gå". Præcist, betyder det "gå med dig". (178)
- Omar Sig mig, hvordan opfatter du ordet "gå"? (179)
- ATK "At jeg ikke kan høre på dig mere, det er nok". (180)
- Omar Føler du ikke, at du er i en dialog med hende? (181)
- ATK Nej, på nuværende tidspunkt er dialogerne næsten forsvundet. (182)
- Omar Det vil sige, at der ikke er en verbal kommunikation, at du fx siger noget og hun lytter til dig, og så siger hun noget og du lytter, indtil en af jer kan overbevise den anden om det kan eller ikke kan lade sig gøre. (183)
- ATK Det er korrekt. Det afhænger af socialrådgiveren. Der er nogle socialrådgivere, som nogenlunde.. at selv om hun ikke vil hjælpe men hun taler med vedkommende, det vil sige, at hun taler på en høflig måde, og man accepterer derfor, hvad hun siger. Jeg spørger hende og forsøger at føre dialog med hende, og i den sidste ende hjælper hun mig ikke. Hun siger "loven er sådan og sådan". Jeg accepterer det og det er slut. Men nogle af dem følger en grim metode. Nogle gange bliver jeg sur fx "hvorfør taler du sådan til mig?" (184)
- Omar Ja. Er der opstået en bestemt situation, hvor du er blevet sur, såsom "hvorfør du taler til mig på denne måde?" (185)
- ATK Jeg snakkede ikke med socialrådgiveren, men med en anden som også var socialrådgiver.. sidder på skift på sekretariatet. En gang blev jeg meget vred. Jeg sagde til hende "Du skal tale høfligt til

- mig". Ja, at jeg sagde til hende "Jeg er høflig over for dig. Du skal også være høflig over for mig". (186)
- Omar Hvad var hendes svar? (187)
- ATK Hun siger til mig "Gå med dig, jeg vil ikke høre på dig". (188)
- Omar "Gå med dig"? På denne måde? (189)
- ATK Ja, ja præcist "gå, jeg vil ikke høre på dig". (190)
- Omar Det vil sige, at der ikke var "farvel"? (191)
- ATK Nej, nej, nej slet ikke. (192)
- Omar Og hvordan.. (193)
- ATK Selv om jeg kun ville stille hende et spørgsmål. Jeg ville bare have en løsning, at hun gav mig en løsning, et resultat. Jeg havde henvendt mig til hende 4 eller 5 gange for samme sags skyld. Og hver gang sagde hun fx "Du kan bare gå, og vi skal nok sende et brev til dig eller ringe til dig". Det her var sidste gang jeg kom til hende, og hun sagde "det kan ikke lade sig gøre, sådan er loven". Jeg ville sige noget til hende og hun sagde "Det er nok. Gå. Jeg har ikke tid. Der står andre mennesker i kø bag dig". Jeg vendte mig mod hende og sagde "Du skal være høflig over for mig, fordi jeg er høflig over for dig, men du er uhøflig". Hun begyndte at råbe og skribe som om hun sad ude på gaden, ikke på et kontor. Helt ærlig undrede jeg mig over det. I vores land kan sådan noget ikke ske. I vores land sidder en medarbejder på et kontor på sin plads og respekterer sig selv. Hun skal være høflig og sød over for de andre. (194)
- Omar Ja. (195)
- ATK Jeg synes, at det her er meget mærkeligt her. De bruger også ytringer som en fra gaden bruger. (196)
- Omar Kan du huske et eksempel på sådanne ytringer? (197)
- ATK Jeg har hørt det fra dem, ikke mod mig. For eksempel siger de til en klient "Hold kæft". (198)
- Omar Ja. (199)
- ATK For os er dette ord meget grimt. (200)
- Omar Ja. (201)
- ATK Man må ikke bruge det. Det er forbudt på kontorerne i vort land. Hvis en medarbejder bruger det, bliver hun fyret. Men her er det ikke sådan. (202)

- Omar Er det derfor, at du har besluttet boykot? Du går ikke mere i kommunen? På denne måde har løst problemet? (203)
- ATK Ja, præcist. Jeg blev træt, og følte, jeg blev behandlet urimeligt, og jeg følte, at jeg har ydmyget mig selv. Det vil jeg ikke have, og har derfor holdt mig væk. I to år har jeg ikke været der. (204)
- Omar Og de har også.. (205)
- ATK Jeg beder ikke om møde med hende på trods af.. fx. Selv om jeg havde problemer, går jeg ikke. (206)
- Omar Selv om du havde problemer ville du ikke gå. (207)
- ATK Jeg går ikke. (208)
- Omar Hvad så hvis der opstår et problem, som nødvendiggør, jeg mener hvis du finder, at du bliver nødt til at gå til socialrådgiveren? Socialrådgiveren er jo forbindelsen mellem dig og mellem systemet og de andre institutioner, hvad gør du så? (209)
- ATK Fordi jeg har en anden socialrådgiver for min datter, min datters socialrådgiver, fordi min datter har helbredsmæssige problemer, så hun har en speciel socialrådgiver, som skal se på hendes problemer og hendes behov. Denne socialrådgiver er meget sød, og hun prøver altid at hjælpe mig med de ting, hun kan hjælpe, og jeg prøver og det er det. Det vil sige, at jeg har været der fx mange gange for at søge om hjælp til nogle ting. For eksempel har jeg mange problemer med mine tænder. 25.000 kroner har jeg selv betalt og jeg søgte om hjælp, fordi jeg ikke har råd. De ville ikke hjælpe mig, ikke en krone. Jeg insisterede ikke, og heller ikke.. (210)
- Omar Hvad var begrundelsen, altså hvorfor ville de ikke hjælpe? (211)
- ATK De siger "det er dit eget problem, sådan siger loven, vi giver ikke noget for tænder.." (212)
- Omar Vil det sige.. (213)
- ATK Men jeg ved, at de bevilger til mange andre mennesker, især til dem, der bliver opereret fx, eller fx til dem, der har dårlige tænder, det vil sige når man er nødt til at have en tandbehandling. Man har ikke et alternativ. Jeg mener, at de burde have hjulpet mig, men de hjalp ikke. (214)
- Omar De hjalp dig ikke? (215)
- ATK Nej. (216)
- Omar Det kan godt være, at begrundelsen er rigtig, at loven fx ikke tillader hjælp til tandbehandling.. (217)

- ATK Det er umuligt. Loven er ikke stiv. Det er hvad jeg ved og hører, fordi jeg spørger andre mennesker, osv. De siger til mig, at det er social-rådgiveren, der bestemmer. Det vil sige, at de har givet hende beføjelser, at hun selv skal vurdere menneskets behov, hvis hun er overbevist om ens behov. (218)
- Omar Ja. (219)
- ATK Men de hjalp mig ikke, hun hjalp mig ikke. Sig mig kan hun selv betale 25.000 kroner kun til tandbehandling, selv om hun arbejder og har en god løn? Og jeg er på bistandshjælp. Hvordan tænkte hun så, at jeg kunne betale 25.000 kroner, når jeg også har et barn? Det kommer til at påvirke min datter og mig selv. Jeg skal stramme økonomien for at kunne betale disse penge. (220)
- Omar Sikkert. Men synes du ikke, at hvis man fx følger en metode, fører en dialog med socialrådgiveren, det vil sige, at man forklarer problemet, baggrunden for problemet og dets dimensioner, at jeg fx har denne udgift og har begrænset indtægt, og jeg har det og det, altså forklare helesagen.. synes du ikke, at socialrådgiveren muligvis ville kunne forstå det? (221)
- ATK Wellaah, jeg har prøvet med alt hvad jeg har af dialog og med at være rolig og høflig. Især om penge kan jeg ikke lide at blive uenig, måske om andre ting ja, men ikke om penge. Jeg har prøvet at få hende til at forstå min situation, men hun svarede med "loven, det er umuligt.. loven siger, at jeg ikke skal bevilge dig." (222)
- Omar Loven siger, at hun ikke kan bevilge? (223)
- ATK Ja, det kan hun ikke. (224)
- Omar Og loven skal respekteres. (225)
- ATK Ja. (226)
- Omar Men der er tilbage sagen om overbevisningen, det vil sige, at når den ene siger, at loven ikke tillader, om den anden bliver overbevist. (227)
- ATK Wellaah, for mig overbeviser det ikke mig, fordi der er muligheder i loven, og hun har beføjelser til at bestemme og hjælpe. Men det afhænger også af hendes humør. Det kan godt være, at hun ikke er i humør til at hjælpe mig. (228)
- Omar Humør? (229)

- ATK Fordi der er andre hvis situation er mindre dårlig end min. Jjeg kender dem, jeg ser, at de hjælper dem mere end de hjælper mig. (230)
- Omar Samme socialrådgiver? (231)
- ATK Jeg ved ikke om det den er samme socialrådgiver eller ej. Det kan godt være det er den samme. Det ved jeg ikke. (232)
- Omar Men i dette tilfælde, jeg mener, at når du har boykottet socialrådgiveren så skal du selv betale når du har en regning på 25.000 kroner, og hvis du får en anden regning skal du også betale den, og hvis du får et andet problem skal du selv finde en løsning uden at søge socialrådgiverens hjælp. (233)
- ATK Fordi jeg i forvejen ved, at hvis jeg henvender mig til hende, vil hun uden videre sige "nej", uden at kigge i papirerne og uden at høre hvad jeg siger. Hun vil sige "loven siger, at vi ikke må betale". Jeg gør vejen kortere for mig selv. Jeg prøver.. jeg har fx. lavet en afdragsordning på de 25.000 kroner, jeg skal tilbagebetale dem på 3 år, 500 kroner hver måned, og nogle måneder 1000 kroner. Selvfølgelig påvirker det min økonomi. (234)
- Omar Har der været problemer, der ikke har drejet sig om penge? Jeg mener andre problemer såsom barnet i skolen, eller fx. et socialt problem, hvor man har brug for socialrådgiverens hjælp? Hvordan forholder du dig til den slags? (235)
- ATK Wellaah, jeg har også den slags problemer, problemer, som jeg prøver at takle.. fx havde jeg sidste år et problem med hende vedrørende min datter. Hun var lille, og de sagde, at jeg måtte sende hende i vuggestue, selv om hun har et helbredsmæssigt problem. Til sidst blev jeg nødt til at høre efter, hvad de sagde, fordi de sagde "det er en lov, hun skal i vuggestue". (236)
- Omar At hun skal i vuggestue. (237)
- ATK Ja, i vuggestue. (238)
- Omar Ja. (239)
- ATK Selv om hun har et helbredsmæssigt problem, fordi de truede mig med at stoppe min bistandshjælp, hvis jeg nægtede det. (240)
- Omar Hvad truede de dig med, hvis du ikke sendte din datter i vuggestue? (241)
- ATK Fordi jeg sagde til dem, at min datter har et problem i brystet, hun har allergi. Jeg bad om lov til at lade hende vokse lidt mere, inden

jeg sender hende i vuggestue. Normalt er der mange børn i vuggestuen, det vil sige, at de ikke kan tage sig af hende så meget som jeg gør hjemme hos mig. Selvfølgelig afviste de det og sagde "Hvis du nægter, har du her et skema foran dig, hvis du sætter kryds foran /nej/ stopper de dine ydelser" (242)

- Omar Og hvad gjorde du? (243)
- ATK Jeg blev nødt til at acceptere tilbuddet, som de gav mig. (244)
- Omar Og du sendte din datter i vuggestuen? (245)
- ATK Ja, det gjorde jeg, selvfølgelig. (246)
- Omar Det vil sige, at du sendte hende fordi de truede dig. (247)
- ATK Selvfølgelig ja. (248)
- Omar Det vil sige, at hvis de ikke havde truet dig.. (249)
- ATK Jeg ville ikke sende hende, umuligt, fordi min datter er syg og har et problem. Faktisk blev min psykiske tilstand meget dårlig i flere måneder. Jeg blev syg. Jeg tog min datter i vuggestuen og kom hjem og græd, fordi min datter var syg og træt. Jeg græd så længe hun var der i vuggestuen, i længere perioder. (250)
- Omar Hvad skete så bagefter? Gik det? Hvordan gik det bagefter? (251)
- ATK Bagefter vænnede jeg mig lidt for lidt til det. I to eller tre uger led vi under dette problem, både jeg og min datter. Så vænnede hun sig lidt for lidt til dem. Når hun bliver syg får hun fri, jeg sender ikke hende i vuggestuen. Jeg sender hende kun i kortere perioder, hun bliver ikke længe derovre. Det vil sige 4 timer om dagen, højst 5 timer. (252)
- Omar Det vil sige, at det er en af de ting, hvor de ikke har ladet dig være i fred. (253)
- ATK Nej, nej, og jeg føler, at de har skadet mig med det, jeg blev skadet meget. (254)
- Omar Og hvad gjorde du? Skrev du bare under på papiret og det var det? (255)
- ATK Jeg skrev under, men samtidig blev jeg skadet, mener jeg, fordi de ikke behandlede mig menneskeligt, det vil sige, at jeg har et vigtigt punkt mod dem, det er en ukorrekt og umenneskelig opførsel. Det er uacceptabelt, jeg mener at der her i Danmark så vidt jeg ved er det et demokratisk land. Der er ikke noget, de kan påtvinge mennesket, og jeg er sikker på, at de ikke gør det med danskerne, umuligt, selv om de var bistandsmodtagere, det er umuligt at sige

til dem "I skal sende jeres barn i vuggestue eller noget andet, selv om I ikke vil". Jeg er sikker på, at de kun gør det mod os, det vil sige, at jeg ikke tror, at de følger samme metoder med danskerne, umuligt at sige ti dem "du skal sende dit barn ellers stopper vi dine ydelser", selv om de er ligesom os bistanmodtagere. Jeg ser fx danskere, der har børn, der er to år eller mere, og de sender dem ikke i vuggestue. Hvorfor siger de til mig, at jeg skal, selv om min datter kun er et år gammel, og selv om jeg har givet dem gode argumenter, at min datter har et helbredsmæssigt problem, hun er syg. Hun bør blive hjemme lidt længere så jeg kan tage mig af hende. (256)

Omar Har du ikke været oppe at klage hos de ansvarlige, at det her ikke er en rimelig beslutning? (257)

ATK Nej, mit problem er, at når mit problem kræver, at jeg skal andre steder, er det lidt svært for mig. (258)

Omar At henvende dig andre steder? (259)

ATK Ja, ja. (260)

Omar Du mener andre ansvarlige? (261)

ATK At klage fx mener jeg er lidt svært for mig. (262)

Omar I så fald mister du en chance for at opnå retfærdighed. Jeg mener hvis du har en chance for at klage til nogle andre myndigheder, som muligvis vil give dig ret, så hører du ikke fra disse myndigheder, når du ikke klager. (263)

ATK Men det er sådan at jeg har talt med min socialrådgiver og har også talt med en anden, og også med min datters socialrådgiver. Jeg har prøvet at klage hos hende, at sige det til hende, men den anden socialrådgiver sagde også, hun sagde "det her kan jeg ikke blande mig i, at det her er en lov, som de har". (264)

Omar Der er en anden mulighed fx at klage over socialrådgiveren, skifte hende ud, det er en anden måde." (265)

ATK Sådan noget fandtes tidligere, men ikke nu, det er svært, fordi jeg ved, selv om jeg ikke forlanger det, men jeg har set og hørt meget, at hvis socialrådgiveren ikke er rimelig over for en, så har man ret til at sige, at man ikke vil have den socialrådgiver, vil skifte hende ud med en anden. Men i dag eksisterer det ikke mere, det vil sige, at selv om man sagde, at man ikke ville have en socialrådgiver så vil de sige til en "vi har ikke anden socialrådgiver". Det vil sige, at

ingen lytter til dig. Desuden har jeg ikke en fast socialrådgiver. I den seneste tid har der været en ny en hver måned, når jeg kommer. Jeg spørger dem "hvorfors"? Og jeg siger til dem, at jeg ikke kan klare, at jeg skal fortælle min historie forfra hver gang der er en ny socialrådgiver. Når man vænner sig til en bestemt socialrådgiver, bliver det nemmere at forstå hinanden og ens problemer. Men altså hver måned er der en ny en, det er altså.. (266)

Omar Du skal fortælle din historie forfra. (267)

ATK Ja, og det bliver man træt af. (268)

Omar Man bliver træt. (269)

ATK Vores forhold er særligt svære, svære på grund af alt det, vi har snakket om siden vi kom her til. (270)

Omar Det vil sige, at din beslutning eller din løsning for dette problem, problemet med dårlig kommunikation og dårlig behandling, løsningen er at boykotte. Du går ikke mere i kommunen. (271)

ATK Fordi der ikke er et alternativ. (272)

Omar Og de er også tilfredse med det og har ladet dig være i fred. (273)

ATK Jeg ved ikke hvad årsagen er, at de heller ikke spørger efter mig. Det kan godt være på grund af min datters socialrådgiver. Det kan være at hun.. (274)

Omar Påvirker dem? (275)

ATK Muligvis. Det tror jeg. (276)

Omar Elins mor, du er et af de mennesker, der taler med socialrådgivere, og du omgås andre mennesker, fx irakere og palæstinensere på sprogskolen og i boligkvarteret, hvor du bor, det vil sige, at du kender mennesker, som er i samme situation som din, og de snakker med socialrådgivere, når de har brug for hjælp, når de har et problem henvender de sig til socialrådgiveren og søger om hjælp. Har du en ide om hvordan andre mennesker taler med deres socialrådgivere? (277)

ATK Wellaah, jeg ser mennesker og hører også, at der er mennesker, som de selv er slemme mennesker, og de snakker på en grim måde med socialrådgiverne. Men de snakker ikke med andre mennesker på samme måde. Der er nogle mennesker, som kun snakker på en grim måde med socialrådgiverne, og jeg ved ikke hvorfor. Det kan godt være, at det er på grund af socialrådgiverens behandling af dem, måske.. (278)

- Omar Hvordan en grim måde? (279)
- ATK For eksempel råber de. Jeg ser mennesker i kommunen.. der er fx folk, der råber og slår med tingene fx, og der er en, der smadrer ting, men jeg ved ikke, hvad årsagen er, måske fordi de har presset ham meget. Faktisk findes der mennesker, som socialrådgiverne presser dem meget, ignorerer dem og behandler dem på en grim måde, og disse mennesker når et kritisk punkt, hvor man bliver hysterisk og gør ting, som man ellers ikke gør. Men alligevel skal de ikke generalisere dette problem. Socialrådgiverne begynder at behandle alle mennesker på denne måde, det vil sige, at de tror, at alle mennesker ikke respekterer dem og er uhøflige og de vil slå og råbe. Men de mennesker, der råber og slår, kan sikre deres rettigheder mere end de mennesker, der ikke siger noget, fordi socialrådgiverne er bange for dem, der råber og slår og giver dem derfor hjælp. (280)
- Omar De giver dem hjælp, fordi de er bange for dem. (281)
- ATK Ja, muligvis. (282)
- Omar Kender du et tilfælde, hvor en person f. eks. har været oppe og søgt om hjælp, som han er berettiget til og ikke har fået den, men har alligevel fået den senere ved at skribe og råbe eller følge grimme metoder? (283)
- ATK Ja, mange. (284)
- Omar Mange? (285)
- ATK Ja. (286)
- Omar Er der et bestemt tilfælde, du har kendskab til? (287)
- ATK Ja, men jeg kan give navne. (288)
- Omar Nej, nej, nej, aldrig. Du skal ikke give navne, men bare hvad problemet var og hvordan den person fik sin vilje. (289)
- ATK Jeg kender en del mennesker, det vil sige, at jeg fx i kraft af, at jeg blev på asylcentret i to år.. der er mennesker, som slet ikke har ret som jeg har, sådan, det vil sige, at de bare er ligeglade med loven, og de råber og slår, men de får tingene. Det vil sige, socialrådgiverne er bange for dem og skaffer dem derfor hvad de vil. Og omvendt er der mennesker, som socialrådgiverne selv bringer dem i sådan en situation, at de slår og råber, men de får alligevel ikke deres vilje. Og der er folk som os selv, vi går og snakker med dem meget høfligt og selv om de kan se, at vi virkelig

har brug for hjælp.. jeg mener ikke økonomisk hjælp, men hvilken som helst hjælp.. de behandler os på samme måde de behandler den person. (290)

Omar Kender du fx et tilfælde, der ligner det, som du har været igennem, 25.000 kroner til tandbehandling, de bevilgede dem ikke til dig, du blev nødt til at afdrage dem med 500 eller 1000 kroner, kender du et tilfælde, hvor en person havde brug for tandbehandling og fik den bevilget ved at råbe og skribe? (291)

ATK Ja, ja det gør jeg. (292)

Omar Det vil sige et tilfælde.. (293)

ATK Ja, ja. ((294)

Omar Et konkret tilfælde.. (295)

ATK Ja, der findes. (296)

Omar Et ægte tilfælde vil det sige? (297)

ATK Ja, der er mere end dette beløb, og mindre end dette beløb, men ikke kun dette. Der er mange ting. I sin tid var min situationen og mine forhold fx meget vanskelige, da jeg fødte min datter. Jeg ville fx bare få hjælp til fx en barnevogn eller noget andet. Jeg har selv kontaktet en socialrådgiver i kommunen og snakket på vegne af en veninde, at hendes økonomiske situation var dårlig og at hun havde fået et barn og at hun manglede en barnevogn. Socialrådgiveren fortalte mig i telefonen, han sagde "jeg har overført så mange penge på hendes konto, og jeg vil overføre et andet beløb så hun kan købe en barnevogn og andre ting". Det er noget, som man bliver ked af. Hvorfor hjalp de ikke mig, da jeg samtidigt søgte om hjælp, og min situation var dårligere, virkelig dårligere end den piges.. (298)

Omar Men den pige råbte og skreg ikke. (299)

ATK Nej, hun kan slet ikke tale dansk. Jeg talte på hendes vegne, og de hjalp hende for meget. Jeg føler, at de hjalp hende. (300)

Omar Hvorfor? Er det fordi.. (301)

ATK Der er to grunde. Enten fordi socialrådgiveren er et godt menneske.. jeg siger ofte, at det her ikke handler om lov. De opfinder loven, deres humør, hvis socialrådgiveren fx er i godt humør, vil hun/han hjælpe en. Hvis hun/han ikke vil hjælpe er det ikke på grund af loven, fordi de har beføjelse til at hjælpe. Hvis de er overbevist om, at man er træt, må de hjælpe en. (302)

Omar Vil det sige, at det.. skal vi sige, at det handler om humør? (303)

ATK Der er.. (304)

Omar Det er forskellig fra person til person. (305)

ATK Ja. (306)

Omar Og måske, fx det andet tilfælde, at folk får nogle ting ved at skribe og råbe eller ved en opførelse, som vi kan sige, er forkert eller upassende. (307)

ATK Ja, det findes, alt det her findes. Desuden er der noget, som er helt nyt. Det vil sige, at situationen var meget bedre før denne regering kom til magten, for to, tre år siden. Forholdene er blevet meget dårligere, især for flygtninge. (308)

Omar Det er blevet dårligt nu. (309)

ATK Ja. (310)

Omar Dårligere. (311)

ATK Meget dårligt. Før var der, kan du godt sige, dialog mellem socialrådgiveren og.. (312)

Omar Og klienten. (313)

ATK Og hendes klienter. Nu mærker man som om fx der er en meget lille del til hjælp og problemløsning, hvis man har problemer. Jeg siger, at det her skyldes regeringen, fordi regeringen er imod flygtninge. Det viser sig at folk.. det vil sige, at det påvirkede folk, og et hvert menneske er begyndt at opføre sig efter sit eget humør. (314)

Omar Ja. Det vil sige, at hvis en socialrådgiver fx opfører sig forkert, betyder det, at det er regeringen, der opfordrer hende. (315)

ATK Ja, fordi der er forholdsregler, fordi de før i tiden behandlede de ikke folk på denne måde. Der var grænser, der var nogle ting, som de overholdt, der var lov. Det vil sige, at hvis en socialrådgiver behandlede en klient uretfærdigt, var der en lov og hun kunne stå til regnskab. Nu findes der ikke sådan noget. Socialrådgiveren er frit stillet. Det vil sige, at det er socialrådgiveren, der bestemmer disse ting, fordi han ved meget godt, at loven i baggrunden er uretfærdig over for flygtninge, og den er imod flygtninge. (316)

Omar Vil det sige, at loven beskytter hende/ham? (317)

ATK Loven beskytter socialrådgiverne, ellers er der ingen forklaring på, hvorfor de før i tiden kommunikerede med klienterne og der var

dialog mellem dem og klienterne. Hvorfor er der ikke noget af det nu? (318)

Omar Elins mor, hvis nu kommunen sender et brev til dig og indkalder dig til at snakke med din socialrådgiver, og når du kommer finder du, at socialrådgiveren har et fremmed navn, dvs., at hun ikke er dansker, hun er måske araber, pakistaner eller iraner, hvordan vil du føle? Hvad vil du forvente? Vil du fx forvente, at hun vil behandle dig anderledes? (319)

ATK Hun vil uden tvivl behandle mig anderledes. Jeg ved ikke om det mig, der føler sådan eller om hun bør være sådan. Jeg har faktisk prøvet det, at en udlænding kan mærke min situation bedre, nu under disse vilkår. (320)

Omar Det er bedre med en udlænding? (321)

ATK Hun vil måske prøve at forstå mine forhold, som hun måske også har været igennem, fordi der er nogle ting, som danskerne ikke forstår ved vores forhold. Der er fx en del, der tror, at vi er kommet til Danmark for at spise og drikke her, fordi vi i vores land ikke har haft noget at spise. Men det er meget forkert. Vi var i vores land, dvs., at vi ikke er kommet her på grund af sanktionerne. Vi kom før sanktionerne blev pålagt landet. Vi kom af politiske, ikke økonomiske, grunde. (322)

Omar Elins mor, andre problemer, som du ikke synes, at de har forstand på? De tror, at folk kommer herop for at spise og tage penge. Hvilke andre problemer opstår der, når man taler med en socialrådgiver? Tror du ikke, at socialrådgiveren også har ret, fordi hun fx ikke forstår den måde, som klienten taler på? Klienten bliver fx ved, respekterer ikke loven, eller at klienten altid har problemer, som han selv bør løse i stedet for at komme og forvente, at socialrådgiveren skal løse for ham? (323)

ATK Jo, de har også ret til fx at beskytte deres land mod folk, der lyver, plyndrer eller roder. Men de skal lige fra starten forstå, at folk lever under forskellige vilkår, dvs., at folk, der kommer fra Somalia ikke ligner folk, der kommer fra Irak eller fra Palæstina. En palæstinenser er forskellig fra en iraker eller en iraner. De bør derfor respektere folk efter de omstændigheder, der har gjort, at de er kommet her op. De bør ikke behandle alle på samme måde. Det vil sige, at når jeg henvender mig til hende og beder om hjælp, så

skal hun ikke behandle mig som om jeg er her, fordi jeg i mit eget land havde været sulten og nu giver de mig mad. Nej, jeg kom her kun for at søge beskyttelse og tryghed. Jeg var ikke i nød for at komme og spise her. De bør kunne skelne og sortere folk fra, dvs. efter deres niveau, jeg mener selvfølgelig deres intellektuelle, beskæftigelses- og uddannelses niveau. Det er meget vigtigt. De skal ikke behandle mig på samme måde de behandler en fra en flygtningelejr. Jeg mener ikke, at jeg vil nedvurdere den, der kommer fra en flygtningelejr, en palæstinenser fx, som hele sit liv har boet i en flygtningelejr. Nej, men de skal erkende, at jeg har studeret og læst, ikke kun lærebøger men også bøger om livet, videnskabelige, kulturelle og romaner. De skal vurdere disse ting. Jeg kommer ikke her for at tage penge og lommepenge. (324)

Omar Elins mor, jeg resumerer din historie og deler den op i faser: En fase, hvor du var i Irak og arbejdede i 14 år i en bank. Derefter kom du til Danmark for at søge tryghed i Danmark, to år i Dansk Røde Kors. Du kom i en ny situation, hvor du delte et værelse med en familie. Mange ting blev ændret, også spisevanerne, at du muligvis måtte stå i kø for at få.. (325)

ATK Præcist. (326)

Omar .. en portion mad. Efter to år begyndte en ny fase. Du havde ambitioner, håb og forventninger til et trygt liv og til at genetablere din gamle status fra Irak. Har du nu efter alle de år opnået fx en tilbagevenden til din normale situation, den du var i i Irak, med hensyn til arbejde og uddannelse? (327)

ATK Da jeg først kom til Danmark, helt ærligt var der noget, som jeg ikke nævnte, det var nødvendigt at have nævnt det, at jeg havde store ambitioner om at læse og tage en uddannelse, det som jeg ikke gjorde i mit land. Jeg forventede at kunne gøre det, og jeg gik faktisk i starten i en skole, en meget svær skole. Jeg læste i ca. 6 måneder intensivt. Jeg stressede mig selv og min datter. Jeg færdiggjorde den skole og fik et bevis, og gik i en anden skole. Men jeg føler efterhånden, at der bliver lagt et stort pres på mig, således at denne ambition efterhånden er blevet svækket, indtil jeg nu er nået nulpunktet. Jeg er et træt menneske, der ikke har evne til at læse, ikke en eneste linie i sprog eller videnskab, jeg mener på dansk., og jeg har heller ikke evne til at arbejde. De vilkår jeg har

levet under her i Danmark er årsagen til, at jeg er havnet i denne situation. I Irak arbejdede jeg i 14 år meget aktivt og det gjorde jeg frivilligt. Nu er jeg i en tilstand, som jeg aldrig nogensinde kunne have fantaseret, at jeg bliver sådan, sidder hjemme, bare sidder hjemme. Da jeg kom her, sagde jeg, at jeg ville arbejde og læse videre, arbejde inden for mit speciale om muligt. (328)

Omar Bankbranchen? (329)

ATK Lige præcis, men de lukkede alle dørene for mig, og alle, som jeg møder siger "det er meget svært". (330)

Omar Danskere, mener du? (331)

ATK Ja, danskere. (332)

Omar De siger, at det er svært at.. (333)

ATK Ja, de siger, at det er svært.. at du aldrig får sådan et arbejde. Og helt ærligt et hvert menneske bør arbejde, det som vedkommende har arbejdet og læst. Hvem kan arbejde med noget andet? (334)

Omar At starte fra nul. (335)

ATK Når de lover mig arbejde, lover de ikke andet end rengøring og den slags, men helt ærligt, helt ærligt, det her passer hverken min uddannelsesniveau eller min alder, og heller ikke mit helbred, fordi jeg nu i den alder, at sådan arbejde ikke passer mig. Samtidig passer det ikke mit niveau at arbejde i rengøring, det passer heller ikke min sociale status. Jeg mener, at det her er noget svært for mig. (336)

Omar Hvor stor del af dette resultat skyldes socialrådgiveren? Jeg mener hvor stor rolle har hun spillet i, at du er nået hertil? (337)

ATK Wellaah, i hele den sidste periode næsten.. jeg vil ikke overdrive og være urimelig, når jeg siger, at hun er årsagen. De er den første og den sidste årsag. Men O.K. jeg siger 3/4, jeg siger ikke, at har 100 %, men 75 % af skylden. Det er dem, der bragte mig i denne situation. Nu er jeg i den situation, hvor jeg ikke er i stand til at lave noget. (328)

Omar Elins mor, jeg har gjort dig træt, især med de tekniske problemer med båndoptagelsen, at vi blev nødt til at gentage en hel del. Jeg takker dig meget. Jeg ønsker, at du kunne tage dig sammen igen og gøre et nyt seriøst forsøg. Det kan du sagtens. Jeg er sikker på, at du kan begynde igen. (339)

ATK Tak. Jeg ved ikke, hvad jeg skal sige, men det at begynde igen! Man kan ikke få den tilbage, som er gået. Jeg mener årene og helbredet. (340)

Omar Prøv. (341)

ATK Gud er gavmild. Om Gud vil. (342)

Omar Mange tak. (343)

ATK Mange tak. (344)

SLUT

BILAG Nr. 7

Bilag nr. 7

Transskriptionssystem

e	َ	E	ع
u	ُ	f	ف
i	ِ	q	ق
aa	آ	r	ر
a	أ	<u>r</u>	رغ
<u>a</u>	إ	<u>sh</u>	ش
<u>au</u>	أ	t	ت
c	ء	<u>t</u>	ة
j	ي	<u>th</u>	ث
j	ئ	T	ط
<u>w</u>	ؤ	<u>I</u>	ظ
b	ب		
g	ج		
d	د		
<u>d</u>	ذ		
h	ها		
<u>h</u>	ح		
w	و		
z	ز		
<u>z</u>	ظ		
k	ك		
<u>k</u>	خ		
l	ل		
m	م		
n	ن		
s	س		
<u>s</u>	ص		

Dansk Resumé

Tolkens dilemma

Afhandlingen beskæftiger sig med tolkens dilemma ved samtaler mellem arabisktalende klienter (ATK) og danske socialrådgivere (DSR) på socialkontoerne i Danmark. Den sigter på at besvare spørgsmålet om tolkesituationens konsekvenser for tolkens rolle, neutralitet og etiske grænser. På baggrund af det empiriske materiale formodes det, at der i en *samtale med tolk* på socialkontoret er en sammenhæng mellem tre forhold, som tilsammen bestemmer tolkens rolle, neutralitet og etiske grænser: organisatoriske, sproglige og sociokulturelle forhold.

Afhandlingen placerer sig inden for den såkaldte anvendte forskning (M. K. Jensen 1991; D. L. Jorgensen 1989). Afhandlingens mening er at danne et helhedsbillede af situationen og at give en forståelse af samtaleparternes holdninger og handlinger med udgangspunkt i deres egne subjektive perspektiver (Malinowski 1922; Bogdan & Taylor 1975, 1998; Bogdan & Biklen 1982; Denzin 1978, 1994; A. Bryman, 1988; Jensen M. K. 1991; Silverman 1997; Cristoffanini 1998; Zaner 1973; Dahler-Larsen 2002). Således placerer afhandlingen sig også inden for den fænomenologiske retning i samfundsforskning, og anvender derfor de dertil hørende metodiske og teoretiske traditioner (Alfred Schutz 1973; Berger & Kellner 1982; Clifford Geertz 1993 og Berger & Luckmann 1996).

Afhandlingen ligger i 7 kapitler. Kapitel 1 handler om metodespørgsmålene og det empiriske materiale. Kapitel 2 beskriver dannelsen af en ATK-subkultur i det danske samfund. I kapitel 3 beskrives de organisatoriske forhold, som tolkning for ATK foregår under. I kapitel 4 fremlægges der nogle forskellige relevante teoretiske problemstillinger vedrørende tolkning og oversættelse. Kapitel 5 er afsat til de konkrete problemstillinger ved tolkningen for ATK. Kapitel 6 redegør for de sociokulturelle problemstillinger. Og endelig indeholder kapitel 7 konklusioner og forslag til, hvordan man tolken kan komme ud af dilemmaet.

1) Metode & data

Afhandlingen bygger på en række empiriske data. Ud over erfaringsbaseret viden om tolkning for DSR og ATK, blev data indsamlet ved forskellige metoder, fx observation og nedskrivning af samtaler, og en spørgeskema-

undersøgelse for 42 tolke, hvoraf 31 har givet respons. Jeg har ligeledes anvendt kvalitative metoder; der er blevet gennemført i alt 12 interviews: 3 af ca. 1 times varighed (med 3 kvindelige DSR i en større kommune), og 9 af ca. 1,5 timers varighed (med 9 ATK, 4 kvinder og 5 mænd).

De metodiske spørgsmål diskuteres udførligt med hensyn til, hvorvidt kriterier for validitet og reliabilitet er opfyldt (Bogdan og Taylor 1975; Kristian & Krogstrup 1999; Silverman 1997; Marshall & Rossman 1995; Lofland & Lofland 1984; Kvale 1994). Spørgsmål om etik i en kvalitativ undersøgelse bliver ligeledes diskuteret (Patton, 1990; Jensen M. K., 1991; Kvale, 1994; Denzin & Lincoln, 1998; Marshall & Rossman, 1995; Dahler-Larsen, 2002). Desuden bliver de tekniske aspekter diskuteret (Kirk & Miller 1986; Marshall & Rossman 1995; Jette Fog 1999; Silverman 1993; Denzin & Lincoln 1998; Dahler-Larsen 2002; Holliday 2002).

2) ATK-subkultur

ATK-interviewene viser, at ATK har antagonistiske forhold til DSR, som manifesterer sig i en række anklager, fx at DSR er uvidende om ATKs baggrund og nuværende situation; at DSR ydmyger, provokerer og presser ATK og behandler dem urimeligt; at DSR bruger loven til at undertrykke ATK og at de bruger loven efter humør; at DSR er løgnhalse og bedragere, m.m.. Der dukker derfor en udbredt fælles opfattelse hos ATK frem, at en vellykket samtale med en DSR kræver, at man skal være grov, truende og selv sætte dagsordenen for samtalen.

Afhandlingen viser, at baggrunden for problemerne og konflikterne ved DSR-ATK samtaler på de danske socialkontorer har udspring i en subkultur, som ATK danner indenfor det danske samfund. På baggrund af interviewene og diskussionen af den teoretiske ramme af subkultur med udgangspunkt i 'The Chicago School', som blev dannet i 1892, og (Arnold, 1970; Albert K. Cohen 1973; S. Andersen, 1990; Ulf Hannerz (1992; Gelder & Thornton, 1997) konkluderes der, at ATK-subkulturen i det danske samfund har både en strukturel og en interaktionistisk dimension. Det strukturelle omhandler ATKs placering i samfundet, hvor ATK lider under forskelligartede sociale og økonomiske problemer. Den interaktionistiske dimension handler om ATKs sproglige isolation fra det omgivende samfund, hvilket resulterer i, at ATK berøves af informationer og viden om samfundet. ATKs eneste kanal til

information bliver dermed en omgangskreds af landsmænd, som befinder sig i den samme ugunstige sociale position.

3) Tolkens placering

I ATK miljøet opfattes tolken ikke altid som en professionel person. ATK lægger oftest mere vægt på, at tolken er en landsmand, der sidder i en magtgivende position i systemet. ATK har dermed solidaritetsforventninger til tolken. DSR har også problemer med opfattelsen af tolkens rolle. Problemerne her ligger primært i, at DSR har en urealistisk opfattelse af beskaffenheden af tolkningen. Ligeledes har hun loyalitetskrav til tolken i så høj grad, at hun i nogle situationer forestiller sig, at tolken skal fungere som hendes forlængede arm i behandlingen af ATK. Desuden rejser der sig mistillidsproblemer fordi tolken deler sproglig og kulturel baggrund med ATK. DSRs opfattelse af og holdning til tolken er på et overordnet plan et organisatorisk problem.

3) De organisatoriske forhold

DSR-ATK samtaler foregår under organisatoriske forhold: et administrativt miljø med et lovgrundlag, struktur og processer, magtforhold, osv. Disse forhold bestemmer samtaleparternes position og de sociale betingelser for samtalen. Disse forhold er til fordel for DSR, som betragtes som en hjørnesten i organisationens struktur. Selv om ATK står i centrum i organisationens arbejde - organisationen eksisterer for at tage sig af ATKs integration - er ATK en outsider i forhold til organisationen. De organisatoriske forhold stiller også tolken dårligere i forhold til DSR.

4) De sproglige forhold

Det er relevant at få afklaret, hvorvidt forståelsen af den sproglige aktivitet ved tolkning kan trække på de eksisterende oversættelsesteorier. Ligheder og forskelle mellem tolkning og oversættelse diskuteres i lyset af forskellige synspunkter inden for disse teorier. Det fastslås, at den overordnede lighed er, at ækvivalens er hovedbegrebet i både tolkning og oversættelse, mens den primære forskel ligger i tolkningens interaktionistiske beskaffenhed. Tolkningens generelle problemer med hensyn til begrebet ækvivalens diskuteres med henvisning til tre relevante sprogsyn (Wittgenstein, Favrholt og Berger), som relateres til eksempler fra observationen. De specifikke sproglige problemstillinger ved tolkningen for ATK diskuteres også med henvisning til det empiriske materiale.

5) De sociokulturelle forhold

Afhandlingen diskuterer tolkens rolle, neutralitet og etik med udgangspunkt i samtalen som en social interaktion (Cecilia Wadensjö 1992; Sørensen, 1995). Der ses på samtalen i praksis, dvs., hvordan den planlægges og gennemføres. Afhandlingen fastslår, at tolken i virkeligheden ikke bruges som mellemmand eller mægler, og at han heller ikke kan være det. Der er et paradoks ved kravet til tolkens neutralitet ved samtaler på socialkontoret, idet samtaleparterne samtidig hver især har solidaritets- eller loyalitetsforventninger til tolken. Den professionelle samtale har tre karakteristika: en meningsfuld dagsorden, en tidsramme og regler. Etik diskuteres på to niveauer: De overordnede etiske regler - neutralitet, tavshedspligt, hæderlighed, m.m. (Båring 1992; Wadensjö 1992; Gentile 1996; Edwards 1995); og etik som forholdsregler for gensidige relationer under interaktionen. De sidstnævnte omfatter ligeværdighed, personlige, kulturelle, faglige og organisatoriske grænser, og diskuteres i forhold til de ovennævnte tre karakteristika. De etiske regler ved tolkning på socialkontoret adskiller sig både fra etik ved andre professioner og ved andre former for tolkning.

6) Anbefalinger

Eftersom tolkning på socialkontoret foregår under forhold, der sætter tolken i dilemmaer, stilles der spørgsmål ved, hvorvidt denne tolkning fører til kommunikation. Det er vigtigt at ændringer foretages i de organisatoriske forhold i retningen af mere konstruktive og frugtbare kommunikationsmønstre. Kernen i sådanne ændringer skal være det at betragte DSR-ATK interaktionen som en social proces og ikke blot en administrativ procedure, dvs., at DSR så vidt muligt bør føre dialog med ATK.

Indbyrdes respekt er en forudsætning for gennemførelsen af en dialog. Hvis ATK ikke føler, at han bliver respekteret, kan han ikke omstille sig til at føre en konstruktiv samtale. Men at respektere ATK betyder ikke nødvendigvis at acceptere ATKs holdninger og handlinger. Hvis organisationen ønsker, at samtalerne skal være konstruktive og frugtbare, bør den bl.a. se på, hvordan ATK kan bidrage til konstruktiviteten og frugtbarheden. Eftersom magtforholdene, som samtalen foregår under, ikke kan ændres således, at ATK fx får en lige status med DSR, bør man udtænke en anden strategi: ATK skal 'opdrages' til at acceptere organisationens ramme og regler eller normer for samtalen. Det er også nødvendigt for især de tre betingelser af den

professionelle samtale, at ATK styres under den enkelte samtale, således at den ikke udvikler sig til en uendelig forhandlingsproces.

Det er også særdeles vigtigt at ændre både ATKs og organisationens (DSRs) opfattelse af tolken. ATKs opfattelse af og holdning til tolken kan påvirkes ved at producere skriftligt materiale såsom foldere om samtaler og tolkning, som udleveres til ATK ved ankomsten. Det vil være mere nyttigt at informationer herom bliver formidlet til ATK mundtligt, helst allerede i starten. Det er nemlig de første samtaler, der fastsætter grundlaget for hele forløbet. ATK har i virkeligheden brug for intensiv kulturformidling på sit eget sprog. En god idé kan være at tolken holder disse første samtaler med ATK således, at samtalerne tager form af en 'kulturformidling'.

Konstruktivitet kræver også at man skal se på sagsbehandlingen af ATK som en fælles opgave for DSR og tolken. I den forbindelse er det altafgørende, at DSR får intensive og kontinuerlige efteruddannelser - ikke i hvordan man bruger tolke - men i, hvordan man samarbejder med tolke. Tolke og DSR bør også komme på fælles kurser for at diskutere deres fælles opgave og lære fra hinanden.

Krav til tolke

Eftersom tolken står i centrum af en sproglig aktivitet, er det en forudsætning for at være tolk, at man behersker begge sprog på et højt niveau. Men at beherske to sprog er langt fra at være nok til at kunne fungere som tolk. Tolke skal have en decideret tolkeuddannelse, mindst på bachelorniveau.

Tolkningen skal være kommunikativ, altså tage parternes sociale baggrund, uddannelsesbaggrund og deres forudsætning for at sætte sig ind i hinandens relevansstruktur i betragtning. Tolkningen skal også være konstruktiv. Tolken står i en ansvarsposition i forhold til kommunikationen; her bør tolken sørge for at den mindre konstruktive part raffinerer sit sprogbrug. Tolken kan ikke være en tolkemaskine. At stille krav om konstruktivt sprogbrug hører hjemme under den konstruktive tolkning. Tolkning skal desuden ændre en virkelighed. Når tolkning bruges i forbindelse med integrationsarbejdet, bør den være med til at udvide ATKs viden om samfundet således, at problemer forbundet med forskellig relevansstruktur reduceres. Tolkning på socialkontoret kræver

dermed, at tolken bliver sammenhængsskabende, opfinder af ækvivalent og monitor.

English Summary

The Interpreter's Dilemma

This thesis deals with the interpreter's dilemma in confrontations between Arabic Speaking Clients (ASC) and Danish Social Workers (DSW) at the Public Assistance Offices (PAO). It aims at ascertaining the consequences of the confrontation situation for the interpreter's role, neutrality and ethical considerations. On the background of the empirical data it is supposed that there is a correlation of three conditions during the confrontation; these are the organizational, linguistic and sociocultural conditions.

Thus the thesis is placed within the so-called applied research (M. K. Jensen 1991; D. L. Jorgensen 1989). The aim is to establish an all-sided view of the situation and understand the confronting parties' attitudes and behaviour based on their own subjective perspectives (Malinowski 1922; Bogdan & Taylor 1975, 1998; Bogdan & Biklen 1982; Denzin 1978, 1994; A. Bryman, 1988; Jensen M. K. 1991; Silverman 1997; Cristoffanini 1998; Zaner 1973; Dahler-Larsen 2002). Thus, the thesis is also placed within the phenomenological school in social research and uses the methodological and theoretical traditions of that school (Alfred Schutz 1973; Berger & Kellner 1982; Clifford Geertz 1993; and Peter Berger 1996).

The thesis falls into 7 chapters. Chapter 1 deals with the question of methodology and the empirical data. Chapter 2 describes the formation of an ASC-subculture. Chapter 3 describes the organizational conditions under which the confrontations take place. Chapter 4 presents various relevant theoretical problems concerning interpretation and translation. Chapter 5 is devoted to the specific linguistic problems in the confrontations. Chapter 6 discusses the sociocultural problems. Finally, chapter 7 comprises conclusions and suggestions as to how interpreters can cope with the dilemma.

1) Methods & Data

The thesis is based on a complex of empirical data. In addition to practical knowledge about interpreting confrontations between DSW and ASC, data have been generated by different methods, e.g. observation and writing down of confrontations, and a questionnaire survey of 42 interpreters, whereof 31 have responded. Also qualitative methods have been applied. 12 interviews have been made: 3 of approx. 1 hour's length each (with 3 female DSW) and 9 of

approx. 1½ hour's length each (with 9 ASC - 4 females and 5 males) in two major municipalities).

The question of methodology has been discussed thoroughly as to the extent to which the criteria of validity and reliability have been fulfilled (Bogdan and Taylor 1975; Kristian & Krogstrup 1999; Silverman 1997; Marshall & Rossman 1995; Lofland & Lofland 1984; Kvale 1994). The issue of ethics in qualitative research has also been discussed (Patton, 1990; Jensen M. K., 1991; Kvale, 1994; Denzin & Lincoln, 1998; Marshall & Rossman, 1995; Dahler-Larsen, 2002). The technical aspects of the research have been discussed, too (Kirk & Miller 1986; Marshall & Rossman 1995; Jette Fog 1999; Silverman 1993; Denzin & Lincoln 1998; Dahler-Larsen 2002; Holliday 2002).

2) ASC-Subculture

The ASC-interviews reveal that the ASC has an antagonistic relation to the DSW, which proves itself in a number of accusations, e.g. that the DSW is ignorant about the ASC's background and present situation; that the DSW humiliates, provokes and oppresses the ASC, and treats him/her unfairly; that the DSW uses the law to suppress the ASC and that the law is used according to the present mood; that the DSW is a liar and an impostor, etc. Therefore, a very common attitude appears among the ASCs that a successful confrontation with a DSW demands that one must be rough, threatening and decide the agenda of the confrontation himself.

The background of the problems and conflicts in DSW-ASC confrontations at the PAO is a subculture, which the ASC has created within the Danish society. On the background of the interviews and the discussion of the theoretical framework of subculture starting with 'The Chicago School', which was established in 1892, and (Arnold, 1970; Albert K. Cohen 1973; S. Andersen, 1990; Ulf Hannerz (1992; Gelder & Thornton, 1997) it has been concluded that the ASC-subculture in Denmark has a structural as well as an interactionistic dimension. The structural dimension concerns the position of the ASC in the society, where he suffers from various social and financial problems. The interactionistic dimension concerns the ASC's linguistic isolation from the surrounding society, which results in the ASC being deprived of information and knowledge about the society. The ASC's only access to information then

becomes a circle of countrymen, who in turn find themselves in the same unprivileged social situation.

3) The Interpreter's Position

The ASC never sees the interpreter as a professional person. To the ASC the interpreter is a countryman who is in a powerful position in the social system. Therefore, the ASC develops some expectations of solidarity to the interpreter. Also the DSW has problems with the interpreter's role. In this connection the problems are primarily that the DSW has an unrealistic perception of the nature of interpreting. The DSW, too, has expectations to the interpreter's loyalty to such an extent that in some situations the interpreter is expected to function as an extension of the power of the system in dealing with the ASC. In addition to that, there are the problems of mistrust because of the fact that usually interpreters have a common culture and language with the ASC. The DSW's view of and attitude to interpreters are in fact of a general organizational character.

3) The Organizational Setting

DSW-ASC confrontations take place in an organizational setting: an administrative environment with a law platform, structure and processes, balance of power, etc. This setting determines each party's position and the social conditions of the confrontation. The DSW is the powerful party in this setting; she is considered as a cornerstone in the structure of the organization. But the ASC is an outsider to the organization, in spite of the fact that he is in the very heart of the work of the organization and the organization actually exists to take care of his integration. The organization also places the interpreter in an inferior position in relation to the DSW.

4) The Linguistic Conditions

It is relevant to clarify to what extent the understanding of the linguistic activity in interpreting can take advantage of existing translation theories. Similarities and differences between interpretation and translation have been discussed in the light of different view points within the so-called 'translation theory'. It has been stated that the general similarity is that *equivalence* is the main concept in interpretation and translation, whereas the primary difference is the interactionistic nature of interpretation. The general problems of interpretation with respect to equivalence has been discussed with reference to three relevant

linguistic view points (Wittgenstein, Favrholt og Berger) supported by examples from the observation. The specific linguistic problems of interpreting for DSW and ASC have also been discussed with reference to the empirical data.

5) The Sociocultural Conditions

The thesis discusses the interpreter's role, neutrality and ethics in the light of the confrontation being a social interaction (Cecilia Wadensjö 1992; Sørensen, 1995). But the confrontation in practice has also been considered, i.e. how it is planned and performed. The thesis maintains that in reality the interpreter is not used as a middle man or a mediator; and he cannot be that either. There is a paradox in demanding the interpreter to be neutral in the confrontations at the PAO: while demanding neutrality each of the parties has expectations of solidarity or loyalty to the interpreter. The professional confrontation has three characteristics: a meaningful agenda, a time limit and rules. Ethics are discussed on two levels: The general ethical rules - neutrality, professional secrecy, honesty, etc. (Båring 1992; Wadensjö 1992; Gentile 1996; Edwards 1995); and ethics as precautions for the bilateral relations in the confrontation. The latter comprises equality as well as personal, cultural and organizational limits which must be respected.

6) Recommendations

As interpretation at PAO takes place under conditions that places the interpreter in dilemmas, the question arises as to the extent to which the interpretation can lead to communication. It is necessary to undertake changes in the organizational conditions as far as more constructive and fruitful communication patterns are concerned. The core of such changes must be that of considering the DSW-ASC interaction as a social process and not only an administrative procedure, i.e. the DSW ought to get into a dialogue with the ASC as much as at all possible.

Mutual respect is the condition of a dialogue. If the ASC doesn't feel that he is being respected, he will not be able to entering into a constructive dialogue. But to respect the ASC does not necessarily mean accepting his attitudes and behaviour. If the organization wants to make the confrontations constructive and fruitful it must - among other things - see to how the ASC can contribute to this constructivism and fruitfulness. As long as the balance of power cannot be changed in a such way that the ASC obtains an equal status with the DSW the

organization must consider another strategy: The ASC must be trained to accept the rules or standards of the organization for a confrontation. It is also necessary, especially in view of the three conditions of a professional confrontation, that the ASC must be controlled in the confrontation so that the confrontation does not develop into an endless process of negotiation.

It is also most important to change both ASC's and the organisation's (DSW's) perception of the interpreter. ASC's perception of and attitude to the interpreter can be affected by written information (e.g. leaflets) on the subject of confrontations and the use of interpreters, which can be given to the ASC on his arrival to the municipality. However, it would be more advantageous to give this information to the ASC verbally at a very early stage, as the first confrontations will be the basis of the whole course of communication between the DSW and the ASC. Actually, the ASC needs intensive cultural mediation in his own language. A good idea would be that the interpreter should undertake the first confrontations with the ASC so that the confrontations will be a kind of cultural mediation.

Constructivism demands also looking at the treatment of the ASC as a co-operation between the DSW and the interpreter. In this respect it is essential that the DSW gets intensive and continuous training – not in how to use the interpreter – but in how to co-operate with the interpreter. The interpreter and the DSW should attend the same courses to discuss their common job and to learn from each other.

Demands to Interpreters

As the interpreter is in the heart of a linguistic activity, it is a condition for being an interpreter that both languages are mastered on a very high level. But to master a language is far from being enough. Interpreters have to have a regular interpreter education, at least on a bachelor level.

Interpretation must be communicative, i.e., taking into consideration the confrontation parties' social and educational background and their possibility to place themselves in each other's relevance structure. Interpretation must also be constructive. The interpreter has a responsibility for the communication; in this respect the interpreter must help the less constructive party to refine his language use. The interpreter must not behave like a machine. To set demands

to constructive language use belongs to a constructive interpretation. Interpretation must change reality. When interpretation is used in connection with integration work, it ought to help to expand the ASC's knowledge of the society so that the gap between the different relevance structures can be bridged. Interpreting for DSW and ASC demands that the interpreter must function as a creator of coherence, explorer of equivalents and a monitor.