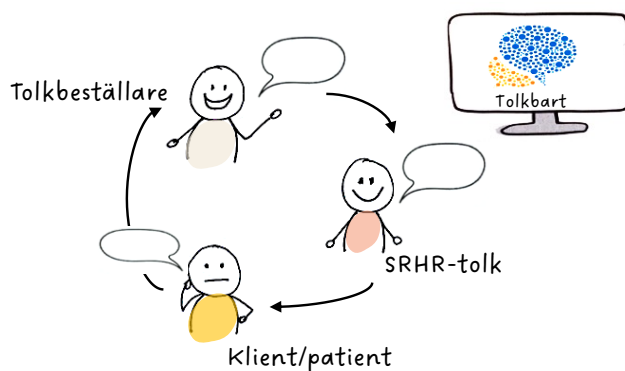


# *Rätten att kunna få vara sitt starkaste jag när man är som mest utsatt*

## Utvärdering av *Tolkbart* – en SRHR-utbildning för tolkar

Utvärderingen är genomförd av Splitvision Research på uppdrag av Kunskapscentrum för sexuell hälsa Västra Götalandsregionen och Kompetenscentrum våld i nära relationer Göteborgs Stad.

Mars 2024



# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattning</b> .....	<b>4</b>
<b>Kapitel 1 – Inledning</b> .....	<b>6</b>
1.1 Tack!.....	6
1.2 Förord .....	6
1.3 Om <i>Tolkbart</i> .....	7
Syfte och innehåll .....	7
Utbildningen <i>Tolkbarts</i> mål .....	7
Om utbildningen .....	8
1.4 Om utvärderingsuppdraget .....	9
Syfte med utvärderingen .....	9
1.5 Metod.....	10
Genomförande av djupintervjuer .....	10
Rekrytering .....	11
1.6 Det analytiska ramverket .....	12
1.6.1 Etnografisk metodik .....	12
1.6.2 Före, under och efter .....	12
1.6.3 Förändringsteori .....	13
1.6.4 Helhetsperspektiv.....	13
1.7 Läsanvisningar och begrepp .....	14
Begrepp .....	14
1.8 Disposition .....	15
<b>Kapitel 2 – Tolkarnas kontext</b> .....	<b>16</b>
2.1 Tolkyrket.....	16
2.2 Vägen till tolkyrket.....	17
2.3 Tolkarnas kompetensutveckling.....	18
2.4 Fyra kluster bland tolkbeställare .....	19
2.5 Tolketik och god tolksed .....	20
2.6 När tolkning inom SRHR inte faller ut väl.....	22
<b>Kapitel 3 – Om utbildningen <i>Tolkbart</i></b> .....	<b>23</b>
3.1 Varför tolkarna vill gå <i>Tolkbart</i> .....	23
Hur de fick information om utbildningen.....	23

3.2 Förväntningar på utbildningen .....	24
3.3 Om utbildningen och dess innehåll .....	26
Fått med sig från utbildningen .....	26
3.4 Tolkarna om utbildningens upplägg .....	28
Utbildning online .....	29
Om utbildningens delar.....	30
3.5 Vad i utbildningen skapar förflyttning? .....	35
3.6 Förbättringsförslag.....	37
3.7 Ersättningens betydelse .....	37
3.8 Kursintyg, certifiering, kvalitetssäkring? .....	38
<b>Kapitel 4 – Effekter .....</b>	<b>39</b>
4.1 Tryggare och kunskapsmässigt bättre rustad .....	39
4.2 Ett "nytt sätt" att se på tillvaron .....	41
En berättelse om hur ett perspektivskifte gör skillnad .....	44
4.3 Effektkedja.....	45
<b>Kapitel 5 – Processen att boka SRHR-tolk.....</b>	<b>46</b>
<b>Kapitel 6 Tolkbeställares bild av tolksamtal via SRHR-tolkar .....</b>	<b>48</b>
6.1 Tolkbeställarna om tolksamtal .....	48
Positiva erfarenheter av att använda SRHR-tolk.....	48
Försöker hålla klienten/patienten anonym .....	49
Osäkra på om det blir rätt tolkat .....	50
Om sammanhangsförankring .....	50
Tiden som faktor .....	51
Kunskap om att arbeta med tolk och kännedom om att SRHR-tolkar finns behöver öka .....	52
6.2 Ett bra SRHR-samtal via tolk .....	53
<b>7. Slutsatser och rekommendationer .....</b>	<b>57</b>
7.1 Slutsatser .....	57
7.2 Rekommendationer .....	59
Rekommendationer (nationellt).....	59
Rekommendationer till <i>Tolkbart</i> .....	60
Rekommendationer till tolkförmedlingar .....	62
Referenslista.....	63
Om Splitvision Research .....	64

# Sammanfattning

*Tolkbart* är en SRHR-utbildning som riktar sig till tolkar verksamma inom Tolkförmedling Väst. SRHR står för sexuell och reproduktiv hälsa och rättigheter. Utbildningen är ett samarrangemang mellan Kompetenscentrum våld i nära relationer Göteborgs Stad, Kunskapscentrum för sexuell hälsa Västra Götalandsregionen och Tolkförmedling Väst.

## Tryggare och kunskapsmässigt bättre rustade

Utvärderingen visar att utbildningen leder till ökade kunskaper och tolkningsfärdigheter i ämnesområdet sexuell och reproduktiv hälsa och rättigheter samt inom området våld och sexuell utsatthet. Utbildningen bidrar också till ökad trygghet i att tolka inom områdena.

Alla deltagare har gjort en förflyttning kompetens- och trygghetsmässigt, men startpunkten och slutpositionen varierar. Förflyttningen påverkas av tidigare kunskaper och trygghet i att tolka och prata om SRHR och våldets olika dimensioner. Den faktor som vi bedömer har störst inverkan generellt sett på vilka effekter utbildningen har (utöver innehållet i utbildningen), är deltagarnas förmåga att nyttja utbildningstillfället till att reflektera och diskutera samt deras öppenhet, nyfikenhet och mottaglighet.

## Ett "nytt sätt" att se på tillvaron

En tydlig skillnad som framgår i samtliga tolkars beskrivningar av utbildningens effekter är att de efter utbildningen har ett "nytt sätt" att se på klientens/patientens kontext och tolksituationen, ett nytt perspektiv. De läser därmed av situationen utifrån fler aspekter än tidigare (perception).

Detta gör att tolken upplever, tänker och förhåller sig annorlunda till klientens kontext. En ökad medvetenhet och uppmärksamhet ökar förutsättningarna för ett bättre samtalsklimat och en bättre tolkning. Det leder med stor sannolikhet till tryggare, stabilare tolkningar och samtal för patienter/klienter och tolkbeställare. Det i sin tur leder till en ökad grad av jämlik/t vård/stöd och patient-/klientsäkerhet.

## Tolkbeställarnas bild av tolksamtal

Vi har genomgående fått positiva beskrivningar från de intervjuade tolkbeställarna som använt SRHR-tolkar. De har varit väldigt nöjda.

Flera av de som idag använder sig av SRHR-tolkar lyfter att det i deras dagliga arbete är betydelsefullt att de har möjlighet att beställa SRHR-tolkar för att deras patienter/klienter ska kunna få en likvärdig, patientsäker, jämlik vård eller bemötande. Det är även betydelsefullt för att de ska kunna göra sitt arbete på ett bra sätt samt för att känslig information ska kunna tas upp under tolksamtalet utan att det blir pinsamt eller stopp i kommunikationen.

Det vi kan konstatera är att det finns betydligt fler tolksituationer, där beställarna med fördel skulle kunna använda SRHR-tolk. Vi kan också konstatera att kännedomen om att SRHR-tolkar finns behöver öka bland beställarna.

Några av beställarna har lyft att det emellanåt är svårt att få tag på SRHR-tolkar inom vissa språk. Vi ser därför att det behövs än fler utbildade SRHR-tolkar.

### Om utbildningen *Tolkbart*

I vår analys framkommer det att det tolkarna förväntar sig av utbildningen stämmer väl överens med det de beskriver att de tagit med sig från utbildningen. Det ligger också i linje med de lärandemål och de färdighetsmål som finns för utbildningen.

Tolkarna upplever att utbildningens alla delar är relevanta och har ett tolkperspektiv. Viktiga delar i utbildningens framgångskoncept är diskussioner, växlingar mellan liveseminarium, förinspelade utbildningsmoduler, quiz, självstudier, ordlistor, grupparbete samt diskussioner och kollegialt erfarenhetsutbyte. Kvaliteten på de förinspelade kunskapsblocken med föreläsare som arbetar i den kontext där tolkningarna äger rum bidrar starkt till en känsla av ökad relevans och kunskaphöjning.

En viktig framgångsfaktor i utbildningen, som flera av deltagarna lyfter, är utbildningens atmosfär som skapas genom utbildningsledarnas tydlighet, klara och raka struktur samt en respektfull, öppen och inkluderande attityd som skapar en trygg, tydlig och "säker" zon för kunskapsutbyte och diskussion.

Flera av de intervjuade tolkarna beskriver tolkyrket som ett ensamt yrke där de arbetar själva inom sin profession, utan kollegialt utbyte. Det är tydligt att diskussionerna under utbildningen och det kollegiala utbytet utgör ett viktigt och värdefullt moment för deltagarna (både med tolkar på det egna tolkspråket och tolkar med andra tolkspråk). Det är också något de beskriver att de önskade att de haft mer av på utbildningen.

### Om utvärderingen

Syftet med utvärderingen var att utvärdera vilka effekter som utbildningen *Tolkbart* har för tolkar och beställare samt vilka effekter tolkarna och tolkbeställarna ser att utbildningen leder till för klienterna/patienterna.

Utvärderingen har genomförts genom etnografiska djupintervjuer med 31 språktolkar som tagit del av SRHR-utbildningen samt med 21 tolkbeställare (verksamma både inom regionen och staden inom verksamheter som helt eller delvis berör SRHR-frågor samt våld och sexuell utsatthet).

Utvärderingen genomfördes under november 2023–februari 2024 av Splitvision Research på uppdrag av Kunskapscentrum för sexuell hälsa Västra Götalandsregionen och Kompetenscentrum våld i nära relationer Göteborgs Stad.

# Kapitel 1 – Inledning

## 1.1 Tack!

Tack alla ni som varit behjälpliga med att möjliggöra denna undersökning! Ni som ställt upp och blivit intervjuade både tolkar och tolkbeställare samt alla er som varit behjälpliga med att förmedla kontaktuppgifter till medarbetare inom Västra Götalandsregionen och Göteborgs Stad.

## 1.2 Förord

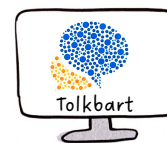
Rapportens titel "*Rätten att kunna få vara sitt starkaste jag när man är som mest utsatt*" sammanfattar tolkarnas och tolkbeställarnas beskrivningar av värdet av att som klient/patient få tillgång till en SRHR-tolk.

I utvärderingens resultat framgår tydligt de effekter som utbildningen *Tolkbart* har genom att den stärker tolkar med kunskaper och färdigheter inom SRHR-området (professionalisering).

Professionella SRHR-tolkar skapar möjligheter för klienter/patienter och tolkbeställare att kunna kommunicera utifrån sina egna förutsättningar och behov, att fritt kunna prata om känsliga frågor eller frågor av intim eller privat karaktär.

## 1.3 Om *Tolkbart*

*Tolkbart* är en utbildning för att bli SRHR-tolk som riktar sig till tolkar verksamma inom Tolkförmedling Väst. SRHR står för sexuell och reproduktiv hälsa och rättigheter och omnämns fortsättningsvis i rapporten som SRHR.



Utbildningen har genomförts online sedan december 2021. Under perioden 2012, då den första pilotutbildningen togs fram, fram till 2021 genomfördes utbildningen på plats.

Utbildningen är ett samarrangemang mellan Kompetenscentrum våld i nära relationer Göteborgs Stad, Kunskapscentrum för sexuell hälsa Västra Götalandsregionen och Tolkförmedling Väst.

### Syfte och innehåll

*Tolkbart* syftar till att ge grundläggande kunskaper och tolkningsfärdigheter i ämnesområdet SRHR.

Utbildningens teman är bland andra: sexualitet, normer, hbtqi, anatomi, våldsutsatthet och juridik. Inom samtliga teman är fokus på språk och på tolksituationer.

### Utbildningen *Tolkbarts* mål

*Tolkbart* har följande lärande- och färdighetsmål. Efter avslutad utbildning ska deltagaren:

#### Lärandemål:

- Ha grundläggande kunskaper om sexuell och reproduktiv hälsa och rättigheter (så som ämnesområden som hiv/STI, våld i nära relationer samt anatomi och ord på kroppen) i förhållande till tolksituationen.
- Känna till relevanta lagar och regler och juridiska ord kopplade till SRHR i förhållande till tolksituationen.
- Ha grundläggande kunskaper om begrepp och ord kopplade till normmedvetenhet och hbtqi i förhållande till tolksituationen.

#### Färdighetsmål (utifrån värderingsförmåga och förhållningssätt):

- Kunna tolka med ett normmedvetet och icke-diskriminerande förhållningssätt.
- Kunna tolka med ett professionellt förhållningssätt och känna trygghet i tolksituationer som berör ämnet sexuell och reproduktiv hälsa och rättigheter.

## Om utbildningen

Utbildningen *Tolkbart* omfattar totalt 18 timmar, fördelat på fyra utbildningstillfällen à 4,5 timmar. Efter genomförd kurs utgår en ersättning till deltagarna för det totala antalet studietimmar.

De fyra delarna är Introduktion till *Tolkbart* och SRHR; Normer, språk och SRHR; Lust, kropp och hälsa; samt Våld och sexuell utsatthet.

Den digitala utbildningen *Tolkbart* finns på Västra Götalandsregionens lärportal som är en plattform för regionens digitala utbildningar. Utbildningen *Tolkbart* består både av liveseminarium där utbildare och deltagare träffas på Teams för gemensam föreläsning med frågestund, diskussioner och övningar och av avsatt tid för självstudier där deltagarna kan gå igenom material som bland annat består av kunskapstexter, filmer och quiz som finns på lärportalen.



Illustrationen ovan är hämtat från *Tolkbarts* utbildningsmaterial och illustrerar respektive utbildningsdel.

Utbildningsanordnarna beskriver att följande komponenter finns med i utbildningens samtliga fyra delar:

- **Kunskap** om de olika ämnesområdena inom sexuell och reproduktiv hälsa och rättigheter
- **Självreflektion** (möjlighet att fundera kring egna erfarenheter och referenser i ämnet eller situationen)
- **Färdighetsträning** (handlar om att omsätta kunskap och det egna förhållningssättet till ett mer professionellt förhållningssätt i tolksituationer om SRHR)

Efter genomförd utbildning kan deltagarna via lärportalen hämta ut ett intyg på att de deltagit i utbildningens samtliga moment. Med intyget kan tolkarna via Tolkförmedling Väst registrera sig som SRHR-tolk och erhålla en namnbricka med sin titel från Tolkförmedling Väst.

## 1.4 Om utvärderingsuppdraget

Utvärderingen har genomförts genom etnografiska djupintervjuer (läs mer om etnografisk metodik i 1.6.1 *Etnografisk metodik*) med språktolkare som gått den digitala SRHR-utbildningen samt med tolkbeställare som är verksamma både inom regionen och staden inom verksamheter som helt eller delvis berör SRHR-frågor samt våld och sexuell utsatthet.

### Syfte med utvärderingen

Utvärderingsuppdraget har omfattat att utvärdera vilka effekter som utbildningen *Tolkbart* har för tolkar och beställare samt vilka effekter tolkarna och tolkbeställarna ser att utbildningen leder till för klienterna/patienterna.

Utvärderingen ska svara på följande frågeställningar:

- Förväntningar på utbildningen.
- Erhålla en större förståelse och insikt för hur ökade kunskaper i SRHR påverkar tolksituationen. (Följ upp före, under och efter.)
- Resultatet ska svara på vilka effekter som utbildningen *Tolkbart* har för tolkarna som gått utbildningen.
- Upplever tolkarna att det efter utbildningen blir skillnad i tolksituationen för dem och för dem de tolkar för?
- I resultatet kommer det också belysas vad i utbildningen, vilka moment, som tolkarna upplever leder till vilka effekter.
- Utvärderingen kommer också att fånga beställarnas upplevelse av tolksituationen.
- Upplever beställarna att tolksituationen blir annorlunda för dem och för deras klienter/patienter efter utbildningen?
- Upplever beställare och tolkar att det blir skillnad gällande jämlik och patientsäker vård med att patienter/klienter får tillgång till SRHR-tolkar? (I så fall hur och på vilket sätt?)

## 1.5 Metod

### Genomförande av djupintervjuer

Utvärderingen har genomförts genom semistrukturerade djupintervjuer med språktolkare som gått den digitala SRHR-utbildningen (december 2021–december 2023). Vi har också intervjuat tolkbeställare, både de som bokar SRHR-tolkare och de som bokar ”vanliga tolkar” och som arbetar inom områden/verksamheter som helt eller delvis berör SRHR-frågor samt våld och sexuell utsatthet. Se mer om intervjuer i 1.6 *Det analytiska ramverket*.

Samtliga tolkar och beställare har deltagit anonymt i utvärderingen. Av den anledningen har vi varken namngett personerna vi intervjuat eller beskrivit vilka professioner/verksamheter som omfattats av intervjuerna.

I syfte att fånga hela *Tolkbarts* kontext så har vi som utvärderare också deltagit i utbildningen (deltagande observationer) som genomfördes i december 2023 och på så sätt kunde vi ta del av deltagarnas dialog under utbildningen.

### Tolkare

Totalt har **31 tolkar intervjuats**. Av dessa tog 15 av dem del av någon av utbildningsomgångarna som genomfördes mellan december 2021 och september 2023 och 16 av dem tog del av utbildningen som genomfördes i december 2023. Hälften av de intervjuade tolkarna från decemberutbildningen har intervjuats minst två gånger (före, under och/eller efter).

Det är en relativt homogen beskrivning vi erhållit av tolkarna från de olika utbildningsomgångarna.

Bakgrundsfaktorer gällande de intervjuade tolkarna:

- 17 **kvinnor** och 14 **män**.
- 19 tolkar är **49 år eller yngre** och 12 tolkar är **50 år eller äldre**.

<b>Arabiska</b>	<b>Rumänska</b>
<b>Badini</b>	Singalesiska, tamilska
<b>Bengali</b>	<b>Somaliska</b>
<b>BKS</b>	<b>Spanska</b>
<b>Dari</b>	Swahili
<b>Gujarati, hindi, urdu</b>	<b>Tigrinja</b>
<b>Mandarin, kantonesiska, chanhou</b>	Turkiska
<b>Nederländska</b>	<b>Ukrainska</b>
<b>Persiska</b>	Uzbekiska
<b>Polska</b>	Vietnamesiska
<b>Portugisiska</b>	

Tabell 1:1 Tolkspråk de intervjuade tolkarna talar.  
**Fetmarkerad text** = flera personer har intervjuats.

Tiden de intervjuade tolkarna varit verksamma som tolkar varierar stort, allt från några månader till 30 år. Några av tolkarna beskriver att de har haft uppehåll i sin tolkning och börjat tolka igen på senare år.

Bland de intervjuade tolkarna är:

- 3 personer auktoriserade
- 17 personer har en grundutbildning till tolk via folkuniversitet och folkhögskola, studieförbund eller liknande
- 11 personer tolkar utan att ha en grundutbildning (flera av dem beskriver att de har gått introduktionskurser via någon tolkförmedling)

Några av tolkarna beskriver att de är på gång att auktorisera sig under våren 2024.

### Tolkbeställare

Totalt har **21 stycken tolkbeställare intervjuats**. Vi har fått en bra spridning av olika verksamheter (inom region och stad), där de intervjuade haft erfarenhet av att arbeta med SRHR-tolk respektive "vanlig tolk".

Samtliga intervjuade verkar inom områden med anknytning till SRHR, vars verksamheter huvudsakligen eller vid enstaka tillfällen har koppling till SRHR.

### Rekrytering

Rekryteringen av tolkar har genomförts utifrån deltagarlistor med tolkar som deltagit i de olika utbildningsomgångarna (december 2021–december 2023). Urvalet har gjorts utifrån att det ska vara en så bra spridning som möjligt gällande tolkspråk, ålder, tolkerfarenhet samt när de gick utbildningen *Tolkbart*.

Rekryteringen av tolkbeställare i Göteborgs Stad och Västra Götalandsregionen har genomförts utifrån tips från uppdragsgivaren samt utifrån egna kontakter. Även rekryteringen av tolkbeställare har genomförts utifrån att det ska vara representativt för de personer i olika befattningar där det är/kan vara aktuellt att nyttja SRHR-tolkar.

## 1.6 Det analytiska ramverket

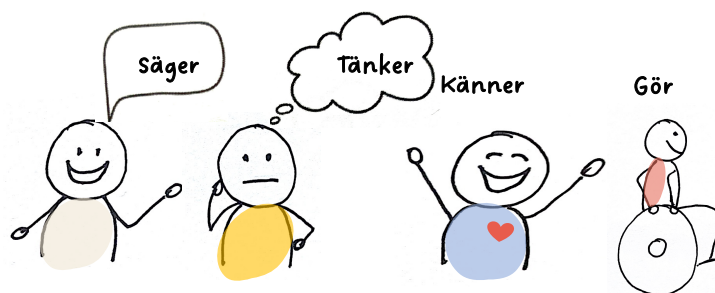
### 1.6.1 Etnografisk metodik

I vår analys har vi använt oss av **etnografisk metodik** både vid insamling av data och vid analysen för att komma åt hur deltagarna upplever sin situation och vad de fått med sig från utbildningen samt hur tolkbeställarna beskriver tolksituationen och hur de beskriver skillnaden i att arbeta med en "vanlig" tolk och SRHR-tolk.

Alla intervjuer har genomförts med en **semistrukturerad metodik**, vilket innebär att intervjuerna genomförts mer som ett samtal, där intervjun strukturerats utifrån ett antal områden vi önskar få svar inom. I intervjuerna styr den intervjuades berättelse en stor del av samtalet. I intervjuerna har vi arbetat med det som inom etnologin kallas **rörligt sökarljus**<sup>2</sup>. Det innebär att vi har ett öppet förhållningssätt och navigerar oss framåt i våra intervjuer och i vår analys utifrån de berättelser vi tar del av.

I analysen av intervjuer utgår vi från **Thomasteoremet**<sup>2</sup> som innebär att om människor uppfattar en situation som verklig, kommer de agera utifrån den uppfattningen, oavsett om den är objektivt sann eller inte.

I vår analys av intervjuerna har vi lyssnat till vad de intervjuade säger, tänker känner och gör och eventuella gap däremellan.



### 1.6.2 Före, under och efter

I vårt angreppssätt analyserar vi vad som blir skillnad med utgångspunkt från **före, under** och **efter** utbildningen. Vi har också fokus på vilka effekter utbildningen ger, vilket handlingsutrymme utbildningen skapar. Ett flertal av de vi intervjuat som tagit del av utbildningen i december 2023 har intervjuats vid flera tillfällen i någon kombination före, under och efter utbildningen.

<sup>1</sup> Ehn, Billy; Lövgren, Orvar (1996).

<sup>2</sup> "Om människor definierar situationer som verkliga blir de verkliga till sina konsekvenser." Thomas, William Isaac & Thomas, Dorothy Swaine (1928, s.571-572).

### 1.6.3 Förändringsteori

För att synliggöra sambanden runt insatsernas effekter har vi använt **förändringsteori**, även kallad effektmodell, eller Theory of Change<sup>3</sup>. Teorin/modellen bygger på ett antagande om att det finns ett kausalt samband (orsakssamband), där resurser, aktiviteter, prestationer, effekter och nytta länkas samman. I analysen ligger huvudfokus på sambanden mellan aktiviteter (utbildningens innehåll), prestationer (vad deltagarna får med sig i kunskaper och färdigheter från utbildningen) och vilka effekter det ger för tolkar, tolkbeställare och för klienter/patienter (enligt tolkarna och tolkbeställarna).

### 1.6.4 Helhetsperspektiv

Vi har också tagit hjälp av **systemteoretiskt perspektiv**, att se delar som en helhet i ett system, där delarna påverkar varandra exempelvis, människor, strukturer, beteenden, känslor, tankar, motivation, kultur, artefakter, miljö. Det innebär att komma åt vad insatserna skapar för värde både på mikro-, meso- och makronivå.

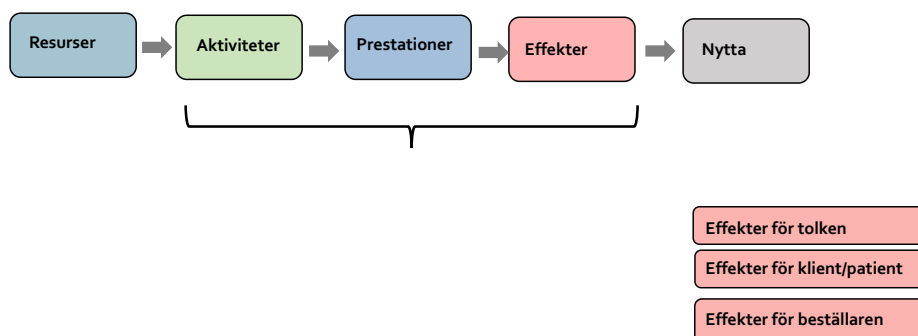


Illustration 1.1.

Illustration över kausalt samband (orsakssamband) i förändringsteori där resurser, aktiviteter, prestationer, effekter och nytta länkas samman.

<sup>3</sup> Vedung, Evert. (2009).

## 1.7 Läsanvisningar och begrepp

Vi rekommenderar läsaren att ta del av rapporten i sin helhet. Men för den otålige läsaren, rekommenderar vi att åtminstone ta del sammanfattningen samt det avslutande kapitlet *Slutsatser och rekommendationer*.

De citat som används i rapporten är representativa för vad flera av de intervjuade har uttryckt eller exemplifierar situationer som beskrivits av flera. I några av citaten har vi ändrat ordföljd eller lagt till stödord för att citaten ska kunna bli förståeliga. Det handlar enbart om justeringar av det språkliga innehållet. Det kan exempelvis handla om att vi tagit bort en upprepning som personen gjort när hen besvarat en fråga.



### Begrepp

Med **klient/patient** åsyftas den tolkbehövande, det vill säga den person som tolken tolkar till. Klienter återfinns främst i ärenden inom staden och patienter återfinns främst i ärenden inom regionen.

**SRHR** innebär sexuell och reproduktiv hälsa och rättigheter.

**Tolkbeställare** avser de som beställer ett tolksamtal. De intervjuade beställarna är verksamma både inom regionen och staden.

## 1.8 Disposition

Denna rapport är disponerad som följer.

### **Kapitel 1. Detta kapitel**

I detta kapitel beskrivs om utbildningen *Tolkbart* och om utvärderingsuppdraget.

### **Kapitel 2 – Tolkarnas kontext**

I detta kapitel presenteras tolkarnas beskrivningar av tolkyrket, god tolksed, när tolkning inom SRHR inte faller ut väl samt om att användandet av och vetskapen om att det finns SRHR-tolkar varierar bland de intervjuade tolkbeställarna.

### **Kapitel 3 – Om utbildningen *Tolkbart***

Här beskrivs tolkarnas beskrivningar av sina förväntningar inför utbildningen, vad de beskriver de fått med sig från utbildningen samt vad i utbildningens delar de beskriver leder till kunskaps- och trygghetsförflyttning.

### **Kapitel 4 – Effekter**

I detta kapitel presenteras vad utbildningen lett till för effekter. Framst för tolken, men även för tolkbeställaren och klienten/patienten.

### **Kapitel 5 – Processen att boka SRHR-tolk**

I kapitlet beskrivs boknings- och tolkprocessen, inklusive förbättringsförslag.

### **Kapitel 6 – Tolkbeställares bild av tolksamtal via SRHR-tolkar**

Här presenteras tolkbeställarnas bild av tolksamtal via SRHR-tolkar.

### **Kapitel 7 – Slutsatser och rekommendationer**

I detta avslutande kapitel sammanfattas utvärderingens slutsatser och de rekommendationer vi på Splitvision Research önskar lämna.

# Kapitel 2 – Tolkarnas kontext

## 2.1 Tolkyrket

Flera av de intervjuade tolkarna beskriver tolkyrket som ett ensamt yrke där de arbetar själva inom sin profession, utan kollegialt utbyte. Flertalet beskriver att de arbetar både som telefontolk, på plats-tolk och någon enstaka att de vid några tillfällen gör eller har gjort skärmtolkning. Både tolkar och tolkbeställare beskriver att sedan början av Covid-19-pandemin har efterfrågan på telefontolkning ökat markant.

Tolkarna beskriver att det finns både för- och nackdelar med alla former av tolkning. Vid tolkning med yngre barn betonar de att det kan vara utmanande att tolka per telefon, då barn ofta är mer fysiska i sin kommunikation än vuxna och att det även kan vara svårt att uppfatta vad ett barn säger. En annan utmaning vid telefontolkning är om det är flera personer i samtalet som tolken ska tolka för och att då fånga vem som säger vad.

Däremot lyfter både tolkar och tolkbeställare att telefontolkning upplevs som en fördel i de fall då patienten/klienten önskar vara anonym. De beskriver att patienterna/klienterna är mer anonyma eftersom tolken inte ser dem (även om de vet att tolkar har tystnadsplikt).

Både tolkar och tolkbeställare betonar vikten av att samtliga aktörer i samtalet har tillgång till bra teknik för att samtalen ska bli bra.

En majoritet av tolkarna beskriver att de arbetar åt fler tolkförmedlingar, men att de har sitt huvudsakliga tolkuppdrag från Tolkförmedling Väst.

Ett mönster vi kan utläsa är att respektive tolk ofta har den största delen av sina uppdrag inom ett specifikt område, exempelvis att 70 procent av uppdragen är relaterade till hälso- och sjukvård (vårdcentraler och sjukhus), medan 30 procent är för socialtjänsten. För andra kan skolan och socialtjänsten vara de huvudsakliga beställarna.

Många upplever svårigheter med att försörja sig enbart som tolk och behöver därför kombinera sitt yrke med andra arbetsuppgifter för att få en stabil ekonomi. En majoritet av de intervjuade tolkarna arbetar därav deltid som tolk.

Några av de intervjuade tolkarna arbetar enbart extra som tolk och har ett annat ordinarie yrke. De beskriver att de arbetar extra som tolk, då de vill göra skillnad i samhället eller för att hålla det egna språket levande.

De tolkar vi har intervjuat arbetar för Tolkförmedling Väst men, är bosatta i olika delar av Sverige. De tolkar som framför allt tolkar på plats bor oftast i eller i närheten av Västra Götalandsregionen. Vid telefontolkning kan det istället vara en styrka att tolken inte bor i närområdet, exempelvis vid känsliga ärenden där det är extra viktigt för klient/patient att det inte finns beröringspunkter mellan tolk och klient/patient.

Tolkarna beskriver att klienterna/patienterna ofta kopplar an till dem som en person med samma kulturella bakgrund som dem själva snarare än till deras profession. Däremot ser klienterna/patienterna tolkbeställaren tydligare i rollen som sin profession. Tolkarna beskriver att klienterna/patienterna förväntar sig att de som tolk visar mer respekt, förhåller sig inom den kulturella ramen i linje med det som förväntas av en person med samma kulturella bakgrund. Här kan det i vissa fall bli problematiskt för tolken. Av tolkarnas beskrivningar framgår det dock att de är professionella och hanterar det enligt *God tolksed*, se 2.5 *Tolketik och God tolksed*. En av de intervjuade tolkarna som både arbetar som tolk och ibland också är tolkbeställare beskriver skillnaden mellan de båda rollerna på följande vis:

” När jag är i min läkarroll, då är jag i en profession. Jag pratar om en sjukdom. Medan när jag är tolk är jag någon som är mellan. De ser inte tolken som ett professionellt yrke, utan de ser en hjälpande hand. Till exempel om vi inte finns där är det kanske hennes man, dotter, son eller kusin som kommer finnas där.

*När de från mitt tolkspråk pratar med en läkare, de har respekt för deras yrke. Om läkaren säger mens eller vagina de har respekt för dem. Men när de pratar med oss de är lite blyga. Vi har inte vit rock. Det är stor skillnad.”*

## 2.2 Vägen till tolkyrket

Vägen till tolkyrket varierar stort bland de intervjuade, vilket illustreras i de fem citaten nedan:

” I tolkyrket kunde jag på bästa sätt nyttja mina tidigare kunskaper och göra nytta i Sverige.”

” Jag ville fortsätta att arbeta med mänskliga rättigheter och språket och då var tolkyrket ett bra sätt för mig i Sverige.”

” Jag märkte att jag verkligen hjälper människor som behöver stöd och hjälp med språket. Jag gillar att träffa människor.”

” Jag tolkade ofta åt vänner och när jag behövde ett extrajobb så fick jag tips att jobba som tolk. Jag gjorde ett 30-timmarstest.”

” Jag ville inte förlora min språkliga kompetens när jag kom till ett nytt land. Jag ville bevara mitt språkliga intresse.”

## 2.3 Tolkarnas kompetensutveckling

Bland de tolkar vi intervjuat finns både de som är auktoriserade av Kammarkollegiet, de som förbereder sig för att bli auktoriserade, de som har gått en grundutbildning till tolk (via folkuniversitet, folkhögskola, studieförbund eller liknande) samt de som tolkar utan att ha en grundutbildning med sig i bagaget.

Många av de tolkar vi intervjuat beskriver sig, oavsett ovan bakgrund, som nyfikna och kunskapsökande. De beskriver att det är de själva som är ansvariga för sin kompetensutveckling. Flera beskriver också att de gått andra kurser utöver *Tolkbart*. De utbildningar som tolkarna refererat till har varat mellan en halvdag till en heldag, det vill säga kortare än *Tolkbarts* upplägg. Framförallt har tolkarna nämnt att de tagit del av andra kurser hos Tolkförmedling Väst, de har inte nämnt andra förmedlingar eller andra platser. (Vi vill dock betona att utbildningen som utvärderas är en utbildning de fått möjlighet att ta del av via Tolkförmedling Väst, vilket skulle kunna ha påverkat avsaknaden av omnämmandet av andra tolkförmedlingar. Därutöver har flera av tolkarna Tolkförmedling Väst som sin huvudsakliga uppdragsgivare.)

Några av de intervjuade har också refererat till att de studerar inför att göra auktorisationsprovet inom en snar framtid. Några av de intervjuade beskriver att de anmält sig till grundutbildningen till tolk, men att de väntar på att deras tolkspråk ska bli aktuellt (det vill säga att tillräckligt många deltagare med samma tolkspråksinriktning anmäler sig till utbildningen så att den kan genomföras).

Några av tolkarna har lyft att de saknar att SRHR inte tas upp eller omnämns på grundutbildningen (där de beskriver att det kanske inte behöver vara i lika stor omfattning som på *Tolkbart*, men de ser att det vore bra att ämnet tas upp).

De intervjuade tolkarna har beskrivit att det finns olika förhållningssätt till auktorisation och kompetensutveckling bland de olika tolkförmedlingarna. Vissa tolkförmedlingar fokuserar på att konkurrera utifrån lägsta pris, vilket gör att det för dem inte finns utrymme att prioritera kompetensutveckling eller prioritera att nyttja auktoriserade tolkar. Flera av de intervjuade beskriver att de ser det som en styrka att Tolkförmedling Väst prioriterar välutbildade tolkar och att de kontinuerligt har olika utbildningar på gång som tolkarna har möjlighet att ta del av.

Vi kan se att för att det ska bli en bra spridning bland de tolkar som väljer att gå *Tolkbart* är det viktigt att tolkarna får ersättning för sin tid, speciellt mot bakgrund av att utbildningen sträcker sig över flera dagar vilket annars skulle utgöra ett stort inkomstbortfall för dem (se mer 3.7 *Ersättningens betydelse*). De andra utbildningarna tolkarna lyft att de har gått har varit kortare och innebär därför inte lika stort inkomstbortfall.

## 2.4 Fyra kluster bland tolkbeställare

Användandet av och vetskapen om att det finns SRHR-tolkar varierar bland de intervjuade tolkbeställarna. Utifrån intervjuerna kan vi se följande fyra kluster, se illustration 2.1.

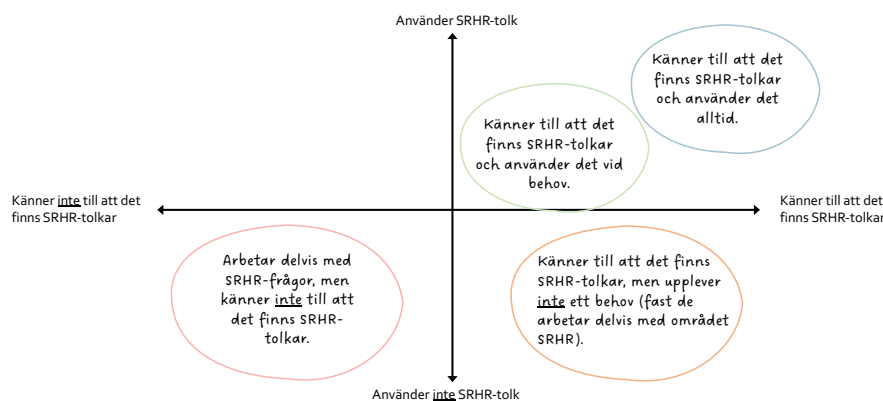


Illustration 2.1. Fyra kluster bland tolkbeställare.

Även bland dem som idag använder sig av SRHR-tolk är det flera som är osäkra om vilka kunskaper och färdigheter som en SRHR-tolk besitter eller ska besitta. En av de intervjuade beställarna beskriver det enligt följande:

” Jag antar att det är som att boka en vanlig tolk, bara att de har en extra utbildning kring just de här frågorna. [...] Det är ingen skillnad i övrigt, [...] de kan fortfarande tolka allt övrigt medicinskt och sådana saker.

Så på så sätt absolut, då hade vi nog kunnat använda dem mer än vad vi gör. Och kanske framförallt kring [...] dem där vi pratar om hiv, [...] sexuell läggning, könsidentitet och såna saker. Så [...] jag tror att vi skulle kunna använda dem mer än vad vi gör.

Men jag vet inte vad skillnaden är heller utifrån att en vanlig tolk tolkar, men jag har ju som sagt inte upplevt att det är några problem tidigare. Men det är klart att det är en fördel att det är någon som är utbildad inom det.”

I kapitel 6 beskrivs mer om tolkbeställarnas erfarenheter av att arbeta med tolk, och SRHR-tolk samt SRHR-tolkars betydelse för jämlik vård och patientsäkerhet.

## 2.5 Tolketik och god tolksed

*God tolksed* är en samling yrkesetiska regler som Kammarkollegiet föreskriver för auktoriserade tolkar och som hänvisar till den yrkeskodex som vuxit fram bland auktoriserade tolkar och skapats genom domstolspraxis.<sup>4</sup> Dessa regler omfattar bland annat bestämmelser kring jäv, tystnadsplikt och vittnesplikt.

Efter beskrivningen nedan följer i slutet av detta avsnitt exempel från intervjuerna på diskussioner samt situationer tolkarna beskriver uppkommit på temat tolketik och god tolksed.

Nedan följer ett urval av innehållet i *God tolksed: Kammarkollegiets råd till auktoriserade tolkar*:

17 § En auktoriserad tolk ska, innan denna åtar sig eller fullföljer ett uppdrag, noggrant överväga om denna är **lämplig att utföra uppdraget**. Tolken ska avsäga sig uppdraget om denna inte är kompetent att utföra det på ett tillfredsställande sätt eller om denna av annan anledning är olämplig för uppdraget.

18 § En auktoriserad tolk ska **uppträda yrkesmässigt** och affärsmässigt korrekt i alla sina yrkeskontakter.

19 § Under tolkningen ska en auktoriserad tolk **återge all information så exakt som möjligt**. Inom denna paragraf önskar vi också ta med några av de förtydliganden om vad paragraf 19 innebär.

- Tolkens uppgift är att möjliggöra kommunikation mellan personer som inte talar samma språk. Tolken ska återge all information på målspråket.
- I tolkens roll ingår inte att bedöma vad som är relevant i sammanhanget av det som parterna säger till varandra.
- Principen för informationsöverföringen kan sammanfattas med vittnesedens avsnitt att "intet förtiga, tillägga eller förändra".
- En fullgod tolkning kräver att budskapet med alla dess nyanser återges så korrekt som möjligt på målspråket. Det innebär att termer och uttryck så långt som möjligt återges på motsvarande sätt. Kraftuttryck och emotionella uttryck ska inte tonas ner.

20 § När en auktoriserad tolk utför ett tolkuppdrag får **denna inte ge uttryck för sina åsikter och värderingar eller på annat sätt låta dem påverka tolkningen**.

---

<sup>4</sup> Kammarkollegiet (2019).

21 § När en auktoriserad tolk utför ett tolkuppdrag **får denna inte företräda den ena parten inför den andra**. Denna får under tolkningen inte utföra någon annan uppgift än att tolka.

Under utbildningen *Tolkbart* diskuteras och reflekteras det återkommande kring vad tolketik och god tolksed innebär i förhållande till olika SRHR-relaterade tolsituationer.

Även om *God tolksed: Kammarkollegiets råd till auktoriserade tolkar* kan tyckas vara tydlig och specifik så har det, under passen när vi varit med och observerat, varit gråzoner där tolkarna förhållit sig olika till hur de ska förhålla sig till god tolksed och hur de ska tolka.

Både i diskussionerna under utbildningen och i våra intervjuer med tolkarna har de beskrivit situationer där de gjort medvetna "övertramp", där de valt att göra på ett sätt som inte fullt ut följer reglerna i syfte att möta patientens/klientens behov och beställarens behov. De har även beskrivit fall där de ställts inför större dilemman, där de vet att det finns en formell väg, men att de valt att hantera situationen på ett annat sätt då de såg det som mer medmänskligt och humant (exempelvis förhindra att barn inte far illa, förhindra brott och liknande). De bröt mot god tolksed, men de såg inte att de gjorde ett "övertramp" gentemot klienten/patienten eller gentemot tolkbeställaren.

En av de intervjuade beskriver exempelvis att hen i samband med en tolkning som berörde en utredning om våld mot barn gjorde ett avsteg och tog till orda i syfte att ta hänsyn till barnet samt för att få mötet att flyta på bättre (även om hen beskrev att hen vanligtvis enbart gör det som ligger inom tolkens roll).

” För ett par veckor sedan var det en utredning om våld mot barn. [Mötet hölls digitalt.] Men på skärmen så var det sex olika personer med på mötet och den lilla flickan ville naturligtvis inte säga någonting. Jag sa 'ursäkta att tolken lägger sig i. Tolken [jag] föreslår att vi stänger ner alla kamerorna utom flickans och den person som flickan har mest förtroende för så blir det en bättre situation. Än en gång ber tolken om ursäkt för att tolken la sig i.'

*Så får man inte säga, men då gjorde de det [flertalet medverkande stängde sina kameror] och då flöt mötet på mycket bättre."*

En annan tolk beskrev en situation där hen tolkade för en kvinna som var väldigt sjuk.

” – Jag tolkade för en kvinna som blev strålad och fick cellgifter och allt. Hon var helt utslagen. Så märker jag att hon vill prata med mig. Då bröt jag lite mot tolketiken. Jag stannade kvar på rummet medan läkare och sjuksköterskor gick ut för att hämta något. Då berättade hon för mig att den mannen som tagit hit henne... hon var rädd för att han skulle tvinga sig på sexuellt på hennes dotter som var kanske 6 år. Det var en svår situation.

– Hur hanterade du den?

– Jag bröt och fortsatte bryta mot tolketiken. Då förklarade jag för henne att det inte är mig du ska berätta det för utan du ska förklara det för läkaren och sjuksköterskan och jag går ut och hämtar dem nu. Jag hämtade dem och sa att patienten vill berätta någonting för er. Men om man skulle följt alla regler skulle jag kontaktat en åklagare och berättat att jag bryter mot tystnadsplikten. Men det hade tagit jättelång tid.

Jag får inte säga någonting själv som tolk, jag får bara säga det som sägs i rummet. Jag ska inte ha egna värderingar. Men jag hade nog gjort samma sak om det hade hänt igen – för kvinnans och dotterns skull.”

Sammanfattningsvis kan vi utifrån diskussionerna under utbildningen och från intervjuerna med tolkarna konstatera att *God tolksed* utgör ett bra stöd och goda riktlinjer för att tolkarna ska kunna göra ett professionellt arbete. Däremot kan vi i deras berättelser, som i de två citaten ovan, se att det i enstaka fall finns försvårande omständigheter där tolken ställs inför att till viss del avvika från *God tolksed* i syfte att vara en god medmänniska.

## 2.6 När tolkning inom SRHR inte faller ut väl

Baserat på tolkbeställarnas berättelser vid tolkning inom SRHR-området (utan SRHR-tolk) och tolkarnas berättelser, har vi identifierat följande orsaker till att tolkning inom SRHR-området inte faller ut väl, där tolken:

- Finner det obehagligt att använda vissa ord inom SRHR.
- Har språkliga brister i begrepp och termer inom SRHR.
- Har okunskap inom SRHR-området.
- Förmildrar det som sägs.
- Har okunskap om mänskliga rättigheter, jämställdhet.
- Upplever att hen behöver förklara för patienten/klienten.
- Brister i *God tolksed* (yrkeskodex).



Det som flera tolkar lyfter som utmanande vid SRHR-tolkning är när:

- det inte går inte att översätta ord för ord
- det saknas ord, begrepp
- budskapet behöver anpassas i stilnivå för att möta den de tolkar för
- budskapet behöver placeras i rätt kontext.



En av tolkarna beskriver i citatet nedan processen när tolkningen blir bra genom att de har en repertoar av ord, begrepp och termer att välja mellan för att förmedla en mer exakt innebörd i det sagda.

”

Att vi som tolk kan förmedla deras sagda med ett bra språk. Kan hitta rätt ord, rätt språk, rätt nivå. Att de känner att de kan prata på och att det kommer fram på rätt sätt.”

# Kapitel 3 – Om utbildningen *Tolkbart*

## 3.1 Varför tolkarna vill gå *Tolkbart*

Bakgrunden till att tolkarna vill gå *Tolkbart* är främst att det ska leda till att de får fler uppdrag. Utöver det omnämns (utan inbördes ordning):

- Är nyfiken, önskar lära sig fler nya saker och utvecklas.
- Intresserad av området SRHR (medicinskt, hbtqi och mänskliga rättigheter).
- Önskar bli mer professionell.
- Önskar lära sig/uppdatera sig om begrepp inom SRHR-området, då språket är levande och ständigt under förändring.
- Behov av att kunna välja rätt begrepp, term eller ord. Nyanser gör skillnad.
- Få möjlighet att diskutera val av ord, begrepp och svåra, känsliga och "kruksiga" tolksituationer med andra tolkar.

Exempel på "kruksiga" tolksituationer som tolkarna lyfter är exempelvis när de stilistiskt ska förhålla sig till hur de kulturellt bör uttrycka något som styrs av hierarki baserat på exempelvis ålder eller där okunskaper om människokroppen utgör en begränsning (se även avsnittet *Ordlistan* i 3.4).

## Hur de fick information om utbildningen

Majoriteten av tolkarna beskriver att de fått information från Tolkförmedling Väst om utbildningen *Tolkbart*. Några beskriver också att de har som rutin att skanna av Tolkförmedling Västs webbsida för att se vilka ytterligare utbildningar som finns.

Många av tolkarna beskriver i positiva ordalag att Tolkförmedling Väst prioriterar kompetensutvecklade tolkar och därför erbjuder kompetensutvecklande utbildningar.

## 3.2 Förväntningar på utbildningen

Tolkarnas beskrivningar av sina förväntningar på utbildningen kan sammanfattas enligt följande lista (utan inbördes ordning):

- Önskar få ökad kunskap inom anatomi, hbtqi-ämnen.
- Önskar få tillgång till fler begrepp, termer och ord.
- Önskar bli mer professionell.
- Möjligheten att få ta del av andras tolkerfarenheter av att tolka i ämnet.
- Önskar mer kunskap inom sexuell och reproduktiv hälsa och rättigheter (SRHR), särskilt då detta ämne inte diskuteras öppet i tolkens hemland.
- Önskar få ökad kunskap om att tolka vid våld i nära relationer.
- Önskar få mer information om tolkens rättigheter, särskilt vid tunga samtal.
- Möjligheten att diskutera och utbyta erfarenheter med andra tolkar.
- Önskar få ökad kunskap om tolkning i olika SRHR-situationer, inklusive hantering av problematiska situationer eller utmanande tolkningar.
- Önskar att genomförd utbildning leder till fler uppdrag.

Delar av punkterna i ovan lista exemplifieras av följande citat.

”

*Hoppas på att utbildningen gör mig mer professionell. Att jag får mer erfarenhet.”*

”

*Jag ser fram emot att jag ska få mer inblick i området SRHR. Det är efterfrågad kunskap i mitt tolkspråk.”*

”

*Jag behöver utöka mitt svenska ordförråd. Det hoppas jag lära mig på utbildningen.”*

”

*Bra om det på utbildningen går att diskutera termer och begrepp i relation till kulturen med en som tolkar till samma språk.”*

”

*Nyfikenhet. Vill gå kurser som hjälper mig att utvecklas som tolk.”*

” Jag ser fram emot utbildningen. [...] Jag vill ha mer erfarenhet och vara mer professionell när jag träffar kunder. Utbildning ger jättemycket. Jag har lärt mig här i Sverige att man kan plugga i vilken ålder som helst.

När jag har utbildning jag upplever jag utvecklar mig ännu mer. Jag är intresserad av hur ska det gå. Jag vill i kursen att alla ska vara med. Ibland vågar vissa deltagare inte ställa frågor. Så jag skulle önska att ha lite grupper med massa diskussion. Att höra andras åsikter och såklart man vill ha sin egen tid också att jobba på och sen diskutera med andra. Förväntningar från kursen är att öka kunskap, lära mig nya grejer. Som sagt jag har gått igenom kurser, men vi får se hur ska det gå.”

” Jag har inte tolkat [i uppdrag som berör SRHR]. Om jag kan lära mig [mer om det på] den här utbildningen, jag kan göra det i framtiden.”

” Jag har tolkat inom området SRHR tidigare och jag har kollat på vissa delar av terminologin. Men hoppas att jag får en fördjupning i området efter dessa utbildningsdagar. Hoppas det ska innehålla mer om sexuella läggningar/identiteter, om definitioner. Gärna vad vi som tolk ska ha i åtanke vid tolkningar i dessa situationer. Gärna med inriktning på kulturella effekter. Beroende på vilken kultur/språk vi tolkar till så är det inte alltid lika öppet som i Sverige. Hur vi som tolk ska förhålla oss till/tänka kring det. Exempelvis när en vi tolkar för inte är så öppen inför det. Att de inte sätter ord på sin läggning eller på sitt könsorgan.”

## 3.3 Om utbildningen och dess innehåll

Majoriteten av de intervjuade beskriver att utbildningen hade ett bra upplägg med liveseminarier, diskussioner, självstudier samt att det var bra att få arbeta med terminologin med andra tolkar som talar samma tolkspråk. Även gruppdiskussionerna där tolkar med andra tolkspråk delar med sig hur de uttrycker vissa begrepp beskrivs som givande. Blandningen av videos, texter, quiz beskriver några av tolkarna gjorde att det var lättare att kunna ta till sig kunskapen.

### Fått med sig från utbildningen

I vår analys framkommer det att det tolkarna förväntar sig av utbildningen **stämmer väl överens** med det de beskriver att de tagit med sig från utbildningen. Det ligger också i linje med de lärandemål och de färdighetsmål som finns för utbildningen, se 1.3 *Om Tolkbart*.

Det som tolkarna beskriver har gjort att de tagit till sig kunskaperna och färdigheterna ligger också i linje med de grundtankar som finns gällande hur utbildningen är upplagd, där kunskap, färdighetsträning och självreflektion (som åsyftar möjligheten att fundera kring egna erfarenheter och referenser i ämnet eller situationen) finns med i utbildningens olika moment.

I de sex citaten nedan (på denna och på följande två sidor) samt i följande avsnitt i 3.4 beskrivs både *hur* deltagarna tagit till sig samt *att* de tagit till sig lärandemålen och färdighetsmålen som exempelvis kunskap om SRHR och olika begrepp samt att kunna tolka med ett normmedvetet och icke-diskriminerande förhållningssätt.

Flera av tolkarna beskriver i linje med citaten nedan att de **fått med sig kunskap om ämnet SRHR och kunskap om olika begrepp**.

” Finns några grejer som stannade med mig. Om hur man hanterar könssjukdomar. Det var bra information för mig som jag uppskattade personligen. Också så har jag en liten större bild om jag hamnar i sådan tolksituation. Hela informationen var ganska praktisk och ny för mig.”

” I Sverige begreppet partner kan betyda manlig/kvinnlig partner. Men på vårt språk, om en man säger partner, jag tolkar 'fru'. Men om en kvinna säger partner jag tolkar 'man'. Just det var mycket lärorikt för mig. I framtiden jag måste ta hänsyn till definitionen av partner.”

”

*Specifika ord, mer kunskap inom området. Hälsa-området var nog den jag mest tog med mig från utbildningen. Funktioner och begrepp. Hur det ser ut på en man. Alla delar, vad de heter och var de finns. Det var intressant. Också olika preventivmedel, olika sorter.*

*Jag tolkade en gång på BVC och läkaren pratade om p-stav. Det var första gången jag hörde om det, jag visste inte vad det är. Jag tänkte vad pratar de om. Men om jag hade denna utbildning tidigare så hade jag vetat. Likaså när det var ett annat ämne om sexualitet, så hade jag aldrig hört om intersex. Nu har jag googlat allt. Det är bra att veta. Så många nyanser som finns i detta området. Queer, ickebinär. När jag gjorde ordlistan på mina tolkspråk, så läste jag lite mer. Så nu kan jag mer och vad de heter på de olika språken.*

*När jag nu tolkar kan jag se filmerna [från lärportalen] framför mig och vet vad det är de ska göra.”*

Flera av tolkarna beskriver även att utbildningen gett dem en insikt i att vissa tolkbeställare verkligen **menar att använda ett specifikt ord**, en insikt som de ser påverkat deras sätt att tolka efter utbildningen:

”

*Nu vet jag att vårdbiträde eller psykiatri [beställaren] – när de säger ett visst ord, de menar att använda det ordet. Jag skulle tänka tio gånger innan jag tolkar det ordet. Att jag skulle vara selektiv med ordval på arabiska. Det tillgodoser deras tolkning också. Det är den meningen som den här personen menar.*

*Inför det här... Det finns osynliga skillnader mellan de olika orden. När tänker man på vilken betydelse bär orden, man måste vara noggrann med att välja lämpligaste ordet som passar till situationen.*

*I början [när man är ny som tolk] tolkar man första ordet man kommer att tänka på. Men efter infon om de här detaljerna och vilka skillnader, man såg också de här filmerna där man såg de osynliga skillnaderna, vilken betydelse har de. Man har också erfarenhet inom det här. Jag har utvecklats mycket under kursen, även om den bara var 16 timmar. Men jag anser jag har fått mycket info.*

*I framtiden kommer jag använda informationen ordentligt.”*

Några av deltagarna har beskrivit att de med hjälp av liveseminarier och diskussionerna har kunnat **reflektera** kring och aktualisera tidigare kunskaper från tidigare utbildningar eller tidigare tolksamtal de genomfört.

Flera av de intervjuade tolkarna har beskrivit att de tar med sig det de lärt sig på utbildningen till sina andra yrken som de genomför på heltid eller deltid utöver tolkuppdraget, vilket gör att kunskaperna även på så sätt kommer staden, kommunen, regionen till gagn.

”

*Ja jag upplever att det är skillnad i hur jag är som tolk nu efter utbildningen. Lite grann. Nu har det inte varit så många tolksamtal än.*

*Jag önskar det skulle vara sådana samtal mer. Men jag får falla tillbaka och tänka på vad lärde jag mig, hur ska jag uttrycka mig. Det är mycket återreflektion. Fräscha upp minnet lite grann.”*

Flera av tolkarna beskriver det som positivt att de fick möjlighet att diskutera med andra tolkar och utbyta kunskaper och erfarenheter:

”

*I min kultur är det jättesvårt att prata om sexualitet. Men genom att vi var flera i gruppen från olika länder och olika bakgrund gjorde att vi kunde prata om det. Vi kunde bara prata ut lite. Att nämna saker såhär. Det har hjälpt mig mycket.*

*När jag själv har ett uppdrag kan jag [efter utbildningen] prata tydligare. Jag kan jag säga alla ord. Jag försöker tolka det på ett bra sätt, så att jag når dit. Jag kan använda rätt ord.”*

## 3.4 Tolkarna om utbildningens upplägg

*Tolkbart* har som lärandemål att tolkarna efter avslutad utbildning ska ha grundläggande kunskaper om SRHR och om begrepp och ord kopplade till normmedvetenhet och hbtqi i förhållande till tolksituationen. De ska också känna till relevanta lagar och regler och juridiska ord kopplade till SRHR i förhållande till tolksituationen.

Färdighetsmål de har är att de efter utbildningen ska kunna tolka med ett normmedvetet och icke-diskriminerande förhållningssätt. De ska också kunna tolka med ett professionellt förhållningssätt och känna trygghet i tolksituationer som berör ämnet sexuell och reproduktiv hälsa och rättigheter.

Av tolkarnas beskrivningar framgår det att de tar med sig mycket från utbildningens olika delar: live-seminarierna, självstudier, diskussioner med andra tolkar, arbetet med ordlistan, filmerna på lärportalen samt utbildningsmaterialet. De beskriver att de upplever att utbildningens alla delar är relevanta och har ett tolkperspektiv.

En viktig framgångsfaktor i utbildningen, som flera av deltagarna lyfter, är utbildningsledarnas tydlighet, klara och raka struktur, en respektfull, öppen och inkluderande attityd som skapar förutsättningar för tolkarna att kunna lära sig. En av de intervjuade tolkarna beskriver:

”

*Utbildningen var väldigt fin, den var också väldigt kompakt. Deras sätt att leda var också väldigt fint, tycker jag. De delade upp oss i grupper där vi kunde diskutera erfarenhet med varandra. Så vi hade olika rum [digitalt] där vi satt med några kollegor som hade olika språk. [...] Vi kunde diskutera, 'kan du ha det ordet i ditt språk?' Jag vet att många gånger, man har inte det i andra språk utan man måste gå runt och förklara det ordet. Plötsligt så tänker man 'åh så mycket gemensamt man har'. Det är jättebra på det sättet."*

## Utbildning online

Majoriteten beskriver att de föredrar att utbildningen är online. Fördelar som lyfts är bland annat att de slipper resa till och från utbildningen samt att det är möjligt att kombinera utbildningen med genomförandet av annan verksamhet samma dag. Några enstaka hade föredragit att utbildningen var fysiskt på plats, men har full förståelse för att den genomförs online så det på så sätt blir möjligt att nå alla som verkar som tolkar i Tolkförmedling Västs regi. Däremot upplever de att det som förloras med att utbildningen är online är de "mellanrumsdiskussioner" som annars hade ägt rum i samband med fika, paus och lunch om utbildningen hade genomförts fysiskt.

Som vi ser det fungerar utbildningen online bra som den är, men det kan vara bra att ha en medvetenhet om avsaknaden av mellanrumsdiskussioner samt fundera över om det eventuellt behöver kompenseras för detta bortfall. Mot bakgrund av att flera efterfrågar mer tid för diskussioner kan det vara bra att skapa mer utrymme och mer tid för diskussion. Uppskattningsvis handlar det om att förlänga utbildningen med 1-2 timmar.

## Om utbildningens delar

Nedan presenteras citat från tolkarna som är beskrivande för vad flera av dem sagt om respektive utbildningsdel.

### Liveseminarium

Vid respektive utbildningstillfälle träffas utbildare och deltagare på Teams för en gemensam föreläsning med frågestund och övningar (liveseminarium).

En viktig del, och som flera tolkar lyfter, är utbildningsledarnas förmåga att hålla ihop gruppen, skapa en trygg och tillåtande atmosfär, ett tryggt rum som gör att deltagarna har möjlighet att dela med sig och diskutera. Det gäller när de håller i genomförandet av liveseminarier, men också avstämningarna på morgnarna och introduktionen till utbildningen.

”

*Upplägget var välorganiserat. De som håller i föreläsningarna var kunniga inom området.”*

”

*De hade ett väldigt fint sätt att leda utbildningen på – med diskussioner.”*

### Självstudier

Flera av tolkarna lyfter att det är generöst att det finns tid avsatt för självstudier (egentid som de får ersättning för), vilket varit viktigt för dem för att de ska kunna prioritera att sätta sig in i materialet.

Majoriteten av de intervjuade tolkarna beskriver att tiden var fullt tillräcklig, några enstaka upplever att tiden inte räckte till för dem. Några föreslog att egentiden borde bytas ut till förmån för diskussionstid.

### Diskussioner med andra tolkar

Det är tydligt att diskussionerna med andra tolkar och det kollegiala utbytet utgör ett viktigt och värdefullt moment för deltagarna (både med tolkar på det egna tolkspråket och tolkar med andra tolkspråk). Det har utgjort en viktig del för deltagarna i att kunna bygga tryggheten i att kunna använda orden och kunna tillämpa språket.

Från intervjuerna framgår att föreläsarna/utbildningsledarna under utbildningen skapar en trygg atmosfär som möjliggör utrymme för deltagarna att diskutera, att kunna göra en kunskaps- och trygghetsförflyttning (se även 3.5 *Vad i utbildningen skapar förflyttning?*). Vi kan se att det utrymmet skapas. Vi kan också konstatera att det skiljer det sig hur denna förflyttning ser ut. Läs gärna mer i 4.1 om den faktor som vi bedömer har störst inverkan generellt sett på vilka effekter utbildningen har, vilket är deltagarnas förmåga att nyttja utbildningstillfället till att reflektera och diskutera samt deras öppenhet och mottaglighet.

Som vi beskrev i 2.1 *Tolkyrket* är tolkyrket ett ensamt yrke. Genom att tolkarna oftast arbetar ensamma och det är ett komplext område beskriver majoriteten av deltagarna att de gärna hade velat diskutera än mer under utbildningen. I de två citaten nedan synliggörs vikten av att få diskutera med tolkkollegorna på utbildningen och vikten av att tillräckligt med tid finns för diskussionerna.

”

*Det är jättebra att man får dela erfarenhet på utbildningen, för tolkyrket är ett yrke där man jobbar ensam. Man har ingen att dela erfarenheter med och annat också. [...]*

*Vi har också tystnadsplikt. Ibland så tänker man, man är i en sån situation så man vill fråga. Man tänker ska jag, ska jag inte? Man är ganska utelämnad, kan man säga. Så det är väldigt bra att vi kan ha den diskussionen. Även om det bara gäller språket just i det ämnet, men ändå. Man kan ändå dela med sig av erfarenheter.”*

”

*Det var givande att diskutera, men 5-6 minuter räcker inte. Om det blir en längre kurs med till exempel längre diskussioner, längre interaktiva moment, då har man tillräckligt med tid för att ställa frågor, utväxla erfarenheter och kunskaper.”*

När det gäller problematiska tolksituationer och dilemman efterfrågar många att ha någon med längre tolkerfarenhet med på utbildningen som kan bistå med resonemang kring vad som gäller som tolk.

## Ordlista

Under utbildningen får deltagarna en ordlista som är uppdelad efter utbildningens fyra olika delar (SRHR; normer språk och SRHR; lust, kropp och hälsa samt våld och sexuell utsatthet). Deltagarna fyller själva i vad de svenska orden på listan kan översättas till på deras tolkspråk och de får även möjlighet att diskutera den med eventuella språkkollegor (andra deltagare). Syftet är att reflektera över förändringar i laddning mellan de olika språken utifrån de olika orden och begreppen. Denna reflektion utgör, enligt utbildningsanordnarna, en viktig del av arbetet och är en anledning till att de valt att inte skicka ut en färdig ordlista med facit till deltagarna.

Flera av tolkarna beskriver att de haft ordlistorna med sig vid tolksamtalen de gör efter utbildningen. Ordlistorna i sig och diskussionerna på utbildningen, där de får ta orden i sin mun och även möjlighet att vända och vrida på ord och begrepp och fånga nyansskillnader, vilket leder till att de blir trygga i att våga använda orden. Genom diskussionerna och kollegialt utbyte får de kunskap och erfarenhet om hur de andra tolkarna använder orden.

”

*Bra grupp, alla vara med i diskussioner. Vi var två från mitt tolkspråk. Kunde lära oss nya ord. Många ord som inte finns på vårt språk, men vi kom fram till att man kan tolka så här eller så här... Vi gjorde ordlistor. Jag har använt dem [efter utbildningen] när jag tolkat.”*

Något som flera av tolkarna beskriver är att de önskade att de haft mer tid att kunna diskutera ord och begrepp med de andra deltagarna, se även föregående avsnitt *Diskussioner med andra tolkar*.

Flera tolkar beskriver att de med diskussionerna fått stöd gällande tolksituationer som berör patienter/klienter som kommer från kulturer som ligger längre från att vara SRHR-inkluderande eller ha ett öppet förhållningssätt. De beskriver exempelvis att det påverkar tolkningen i de fall där det finns ett tabu eller där tolkarna **stiltnivåmässigt** behöver möta den de tolkar för. Om personen de tolkar för exempelvis saknar basala kunskaper om graviditet, rättigheter och basal hälsa behöver de anpassa sig på ett sätt jämfört med om personen själv arbetar inom sjukvården. Alternativt om personen de tolkar för är illitterat behöver de anpassa sig på ett sätt jämfört med om personen har ett rikt och nyanserat språk. Inom vissa språk/kulturer behöver tolkarna, i linje med citatet nedan, förhålla sig till hur de tilltalar personer som är äldre respektive yngre än dem själva:

”

*I vårt tolkspråk har vi en hierarki. På svenska har vi 'du' och 'jag'. Det är väldigt lätt. Men på mitt tolkspråk får man inte säga du och jag bara. Utan om det är en man ska man använda ett ord. Om det är en kvinna använder man ett annat ord. Om det är en man som jag tror är äldre än jag så använder jag ett annat ord. På det sättet är det. Så man måste gissa sig fram om det är ett samtal per telefon, annars måste man fråga 'ursäkta, kan jag kalla dig för det?'."*

Tolkarna beskriver att de upplever att de har blivit stärkta och upplever sig mer trygga i kommande tolksituationer samt att det har varit bra att få diskutera med de andra tolkarna som också går utbildningen (samt föreläsarna). Att få ta del av tolkkollegornas berättelser är något de värdesätter och beskriver som "erfarenheter" de själva kan ta med sig i sina kommande tolksituationer. I citatet nedan beskriver en av de intervjuade tolkarna hur hen efter utbildningen mer anpassar sig för att möta personerna hen tolkar för:

”

*Efter utbildningen är jag mer iakttagande. Mer uppmärksamhet, iakttagande. Det tycker jag är ett stort steg. Det handlar om att när jag är på plats så använder jag tolkspråket på ett bättre sätt. Ibland kan jag säga... om du träffar en person som är mer akademisk, du kan inte använda ord som är så normal när det gäller tolkspråket. Då kan du vara mer iakttagande och prata på ett mer artigt sätt. Men när du träffar en kvinna som kommer från landsbygden och använder de orden, då är du dum i huvudet. Man ska försöka justera språket också. För på tolkspråket, eller det gäller alla språk, så använder en advokat ett annat språk än socialtjänsten. Det är inget fel i det, man är van vid det bara. Om man ska läsa en inlaga advokaten skrivit använder man ett annat ord som man inte använder i vardagen. Då måste man tänka också att när man förmedlar det till den andra som till exempel för en [klient] som kommer till Migrationsverket och en advokat skulle läsa det*

*till henne, då måste jag översätta det som han skrivit och så ska man försöka förklara så hon förstår vad han skriver. Så även om vi förmedlar, vi kan inte göra ordagrant. Vi kan inte säga ord för ord, utan vi måste förmedla på ett sätt som, det får inte vara fel, men hon måste kunna förstå.”*

I intervjuerna har vi även ställt följdfrågor om språk och exempelvis försökt fånga om det finns skillnader i tolkning och tankesätt bland dem som tolkar till språk som inte har pronomen att använda jämfört med andra tolkspråk. Vi kan däremot inte utläsa några specifika skillnader. De tolkar vi intervjuat som tolkar till språk som inte har pronomen att använda har också lyft att de inte ser att avsaknaden av pronomen utgör ett problem som inte går att hantera när de tolkar.

Under utbildningen nämner utbildningsledarna RFSUs webbsida med deras ordlistor på olika språk. Efter utbildningen erhåller deltagarna även en länk till RFSUs material om *Sex, kropp och hälsa på olika språk*. Uppskattningsvis är det ungefär hälften av deltagarna som uppmärksammat att de fått detta mejl, varav hälften av dem beskrivit att de varit inne på sidan. Flera av dem har, i linje med citatet nedan, nämnt att den är mycket bra och användbar. Någon enstaka har nämnt att det inte fanns någon översättning till just deras tolkspråk.

”

*Jag hade ingen kunskap alls inom detta område. När jag var inne på RFSUs hemsida, det var många saker där som jag inte kände till. Det var mycket givande. Jag förstår mycket mer nu.”*

## Filmer

På lärplattformen, i de respektive utbildningsdelarna, finns filmer. Exempelvis där en barnmorska beskriver sitt arbete och där hen går igenom processen och beskriver verktygen hen använder vid ett gynekologiskt cellprov.

Någon av tolkarna har i intervjuerna refererat till att de inför en tolkning har gått igenom och sett specifika filmer på nytt. Någon har beskrivit att hen spelar upp filmen i sitt inre och att hen med det känner sig säker och förstår processen.

”

*De här filmer vi fick titta på var givande, lärorika. Vi lärde oss mycket angående det här [SRHR]. De väcker frågor som vi inte tänkte på tidigare när det gäller tolkningsmoment. Hur ska vi agera.”*

## Materialet

Deltagarna beskriver att de upplever utbildningsmaterialet på lärplattformen som mycket bra och värdefullt. Flera av dem poängterar att de skulle uppskatta om de kunde få det i form av en pdf under utbildningen, då det är svårt att skriva ut texten från lärplattformen på ett bra sätt.

Få av tolkarna beskriver att de har gått igenom utbildningsmaterialet i efterhand. Några enstaka beskriver, i linje med citaten nedan, att de tittat på materialet inför ett specifikt tolksamtal.

”

*Jag skulle tolka för en hbtqi-man. Då var jag inne på utbildningens sida igen och förberedde mig.”*

”

*Jag kollade på materialet i utbildningen igår faktiskt. [...] Jag har en ordlista som jag vill fylla på för egen del att det ska bli en lathund för mig. Då jag kollade vissa länkar om igen för att förstå och sen beskriva vad betyder det. Så det är bra.”*

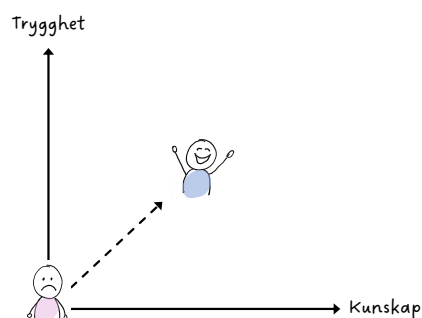
Några av tolkarna har också nämnt att de önskade att de hade tillgång till det digitala utbildningsmaterialet längre, vilket vi tolkar som en önskan att ha möjlighet att kunna gå in om och när de så behöver (som förberedelse inför ett specifikt tolksamtal). Det är dock tydligt att säga och göra inte är detsamma. Här skulle vi rekommendera att utbildningsledarna mejlar ut ett extra utskick, en extra puff för materialet efter genomförd utbildning. Dels för att öka hågkomsten, dels för att optimera minneskurvan.

## 3.5 Vad i utbildningen skapar förflyttning?

Samtliga deltagare har gjort en förflyttning, däremot skiljer det sig hur denna förflyttning ser ut.

Kunskap och trygghet går hand i hand. Med att deltagarna får mer kunskap känner de sig tryggare. Känner de sig tryggare är det lättare för dem att använda den kunskap de fått.

Både när det gäller trygghet och kunskap leder en kombination av aktiviteter till en förflyttning. Det handlar exempelvis om att deltagarna får möjlighet att diskutera och tillämpa ord och ta dem i sin mun eller höra andra prata om begreppen och vända och vrida på dem (vilket görs i både liveseminarieerna, filmerna och diskussionerna). Detta gör att tolkarna blir mer bekväma med att använda orden.



Nedan faktorer **bidrar till trygghetsförflyttning**:

- Atmosfären på utbildningen skapar grundläggande förutsättningar. Stämningen gör att deltagarna vågar diskutera/reflektera.
- Att använda och säga SRHR-begreppen.
- Att kunna nyansera språk och ordval.
- Arbetet med begrepps- och ordlistan.
- Diskussionerna på utbildningen.
- Att ta del av andras erfarenheter.

Framförallt är det en kombination av delarna i punktlistan ovan som skapar trygghetsförflyttningen, vilket även beskrivs i citatet nedan. Varje del är viktig i sig, men de ger än större effekt i kombination med de andra delarna.

”

– Det var en kort utbildning, men jag tycker att jag har fått massor från utbildningen. Jag känner mig mer trygg om jag ska få ett sånt ämne som uppdrag så jag kan prata. Jag känner att jag har blivit mer säkrare. Jag upplevde förr att jag är ensam i det, men massa tolkar här känner sig lite osäker.

– Vad i utbildningen gav dig säkerhet?

*– Det här föreläsningar, sen beskrivningen med länkar steg för steg. Förr man brukade be 'tolka' men samtidigt jag fattade inte själv ordentligt det biologiska speciellt, hur det ser ut, förstår du, när en kvinna går till gynundersökning. Steg för steg, jag visste inte vad betyder det. Jag tycker att... man glömmer bort vissa grejer. Jag tycker de där länkarna gav massor. Sen man kan gå in och kolla igenom anteckningar och sen ordlistan som man övade och jobbade på. De sakerna tyckte jag var givande.”*

Som vi redan nämnt är det tydligt att föreläsarna/utbildningsledarna skapar den atmosfär som gör att deltagarna känner sig trygga.

Rachel Botsman<sup>5</sup> som forskar om tillitssprång beskriver att tillit är kontextuellt och att vi får förtroende av det familjära. Det familjära kan utgöra en brygga som gör det okända mindre okänt och som gör att vi vågar ta språnget till det okända.

Tillit kan byggas upp av olika komponenter. Vi kan se två delar som skapar tillit för tolkarna och som gör att de vågar göra en förflyttning mot det okända: dels utbildningsledarna, dels de andra kursdeltagarna (det kollegiala utbytet).

Nedan faktorer **bidrar till kunskapsförflyttning**:

- Diskussioner som leder till reflektion.
- Inspelade föreläsningar och filmer.
- Besvara frågor (quiz).
- Liveseminarier.
- Aktualisering av egna tidigare kunskaper.
- Språkliga kunskaper som erhålls genom ordlistan.

Likt trygghetsförflyttningen är det en kombination av delarna i punktlistan ovan som skapar kunskapsförflyttningen, vilket även beskrivs i citatet nedan. Varje del är viktig i sig, men de ger än större effekt i kombination med de andra delarna.

”

*Att få diskutera med andra tolkar var bäst. Höra hur de gör, vad de tycker. Bra att se på olika förklarande videos. Med olika människor som riktar sig till tolkar.”*

---

<sup>5</sup> Botsman, Rachel. (2016).

## 3.6 Förbättringsförslag

**Förbättringsförslag** utifrån tolkarnas beskrivningar kring vad som skulle öka effekten av utbildningen gällande både (trygghet och kunskap) skulle vara:

- Fler och längre diskussioner under utbildningen.
- Om ledarna/föreläsarna kan medverka vid en del av diskussionstillfällena och vara med och diskutera, pop in i i brakeoutrummen (bygger på att diskussionerna är längre än vad de är nu).
- Att en tolk med erfarenhet är med i undervisningen (*Tolkbart*-teamet) som deltagarna kan ställa "problem-frågor" till som exempelvis berör tolkning i förhållande till God tolksed och liknande. Frågor som deltagarna visserligen diskuterar med varandra på utbildningen idag, men som flera beskriver att de upplever blir lite hängande i luften, då ingen har något slutgiltigt svar.
- Att deltagarna med utgångspunkt från verkliga situationer som case får iscensätta ett antal tolksituationer för att pröva hur scenariot förlöper beroende på val av tolkförfarande (en form av forumteater). Tre deltagare rollbesätter och tar rollen som tolkbeställare, klient/patient samt tolk och övriga deltagare utgör åskådare. Efter genomfört scenario diskuterar gruppen gemensamt runt scenariot. Om det finns möjlighet får deltagarna även byta roller och testa nya scenarion.
- Tillgång till facit på ordlistan efter det att tolkarna själva arbetat med listan på sitt tolkspråk (tolkarna tillägger dock att de förstår att det kan vara svårt att ordna praktiskt med så många olika tolkspråk som berörs).
- Fördjupningskurs (#2), med möjlighet att gå än djupare och få än mer kunskap om SRHR.

## 3.7 Ersättningens betydelse

I vår analys kan vi se att för att det ska bli en bra spridning bland de tolkar som väljer att gå *Tolkbart* är det viktigt att tolkarna får ersättning för sin tid, speciellt mot bakgrund av att utbildningen sträcker sig över flera dagar vilket annars skulle utgöra ett stort inkomstbortfall för dem.

Flera av de intervjuade deltagarna beskriver att de är tacksamma för att de får ersättning för att gå utbildningen. De beskriver att de lever med små marginaler och att det är svårt att sätta av tid för utbildning där de skulle kunna få tolkuppsdrag eller arbeta extra. För vissa blir ersättningen således avgörande.

Men deltagarna betonar också att de behöver utmärka sig, stärka sin position för att få fler uppsdrag. Hård konkurrens om uppsdragen.

”

*Jag hade nog gått [utbildningen även om jag inte fått ersättning], men kanske inte när som helst. I så fall kanske man hade tagit den när man haft mer tid. Hade kanske inte tackat nej till uppdrag, utan tagit utbildningen när jag haft ledig tid över.”*

Enligt den nationella SRHR-handlingsplanen<sup>6</sup> har regioner och kommuner skyldighetsuppdrag att säkerställa att det finns tillgång till tolkar med kunskap om SRHR. För att kunna garantera kunskaper och färdigheter hos tolkarna är möjligheten att ge ersättning vid utbildning väsentlig. Som vi ser det behövs ersättningen för att kunna nå ut till den stora bredden tolkar som med det har möjlighet att prioritera utbildningen.

### 3.8 Kursintyg, certifiering, kvalitetssäkring?

I dagens utbildningsupplägg kan deltagarna inhämta ett kursintyg efter det att de deltagit i utbildningen och tagit del av samtliga utbildningsdelar. Det görs inget test av deltagarnas kunskaper (den enda formen av test utgörs av enklare quiz-frågor som deltagarna får besvara efter respektive utbildningsdel). Det krävs inte heller någon motprestation för att deltagarna ska få intyget, förutom att deltagaren ska ha tagit del av samtliga utbildningsmoment.

Intyget kan tolken sedan skicka till Tolkförmedling Väst för att därefter få det registrerat och inskrivet på sin tolkbricka att de verkar som SRHR-tolk.

Vår slutsats är att det upplägg de har idag med kursintyg är bra, med en tolerant inställning som möjliggör en allmän höjning av SRHR-kompetensnivån, som gör att en större bredd av tolkar har möjlighet göra bättre tolkningar inom SRHR-området.

Vi rekommenderar att dagens utbildning kompletteras med en form av checklista som tolkarna själva får fylla i efter genomförd utbildning, där de själva får skatta/säkerställa att de har de kunskaper och färdigheter som krävs för att kunna verka som SRHR-tolk.

De tolkar som vid självskattningen upplever att de inte har det, kan då rekommenderas att gå igenom självstudiematerialet på nytt.

Genom att utbildningen har en så hög kvalitet och gör en så gedigen genomgång av materialet upplever vi baserat på de tolkar vi intervjuat att lägsta nivån efter genomförd utbildning är tillräcklig.

En stor del av tolkarna har efterfrågat möjligheten att få gå en fördjupningskurs i SRHR för att än mer kunna fördjupa sig och specialisera sig i tolkning inom området.

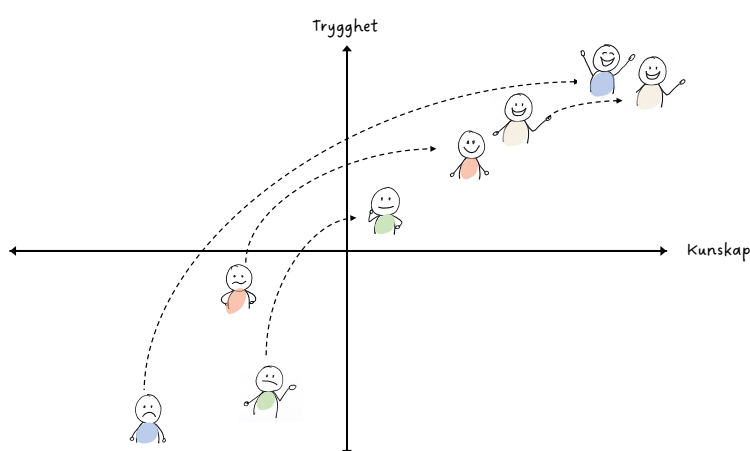
---

<sup>6</sup> Folkhälsomyndigheten (2023).

# Kapitel 4 – Effekter

## 4.1 Tryggare och kunskapsmässigt bättre rustad

Utvärderingen visar att utbildningen leder till ökade **kunskaper** och tolkningsfärdigheter i ämnesområdet sexuell och reproduktiv hälsa och rättigheter (SRHR) samt inom området våld och sexuell utsatthet. Utbildningen bidrar också till ökad **trygghet** i att tolka inom områdena.



Alla deltagare har gjort en förflyttning, men startpunkten och slutpositionen varierar. Förflyttningen påverkas av tidigare **kunskaper** och **trygghet** i att tolka och prata om SRHR och våldets olika dimensioner. Den faktor som vi bedömer har störst inverkan generellt sett på vilka effekter utbildningen har (utöver innehållet i utbildningen, se föregående kapitel i avsnitt 3.5), är deltagarnas förmåga att nyttja utbildningstillfället till att reflektera och diskutera samt deras öppenhet, nyfikenhet och mottaglighet.

I citatet nedan illustreras öppenheten och mottagligheten i form av att nyttja utbildningstillfället till att kunna reflektera över både tidigare erfarenheter och nyvunna kunskaper i ämnet:

”

*Jag har mycket kunskap om ämnet sedan innan, men jag tycker så här [...] att det är en bra chans för att återkalla information man fått tidigare.*

*Till exempel jag gick en studiecirkel för fyra år sen. Nu det är bara att få 'refresh' till den informationen man fått tidigare. Särskilt inom våld och sexuell utsatthet och när man talar om Sverige som är ett land som har det största engagemang inom det här området. [...]*

*[De utbildningsledare och föreläsare] som gjorde kursen är kunniga, de är proffs inom det här området. [...]*

*Man har fått chans att träna, träffa andra tolkkollegor med olika kulturella bakgrund. Det är väldigt, väldigt viktigt inom såna moment, att få träffa andra tolkar och få diskutera. Ibland de kommer från kulturella bakgrunder som behärskar, som till exempel kan göra det som det ska vara och som har stor erfarenhet bakom sig för att de har lärt sig mycket och det gör skillnad. Det var bra att få diskutera med dem.”*

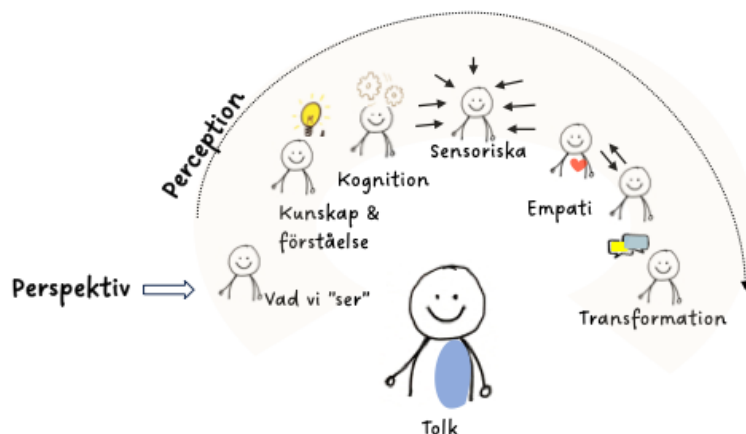
Vi kan inte se att tolkarnas tidigare utbildningsgrad i tolkyrket eller tiden som de arbetat som tolk påverkar graden av förflyttning eller den effekt som utbildningen har för tolkarna.

## 4.2 Ett "nytt sätt" att se på tillvaron

En tydlig skillnad som framgår i samtliga tolkars beskrivningar av utbildningens effekter är att de efter utbildningen har ett "nytt sätt" att se på klientens/patientens kontext och tolksituationen, ett nytt **perspektiv**. De läser därmed av situationen utifrån fler aspekter än tidigare (**perception**).

Med "nytt perspektiv" syftar vi på den synvinkel från vilken tolkarna läser av och förstår tolksituationen och klientens/patientens kontext. Med "perception" avser vi hur tolken, utifrån perspektiv, tar in och förnimmer tolksituationen och klientens kontext genom sina sinnen (genom sensorisk information för att skapa en förståelse av världen omkring sig).

De beskriver att de från kursen fått med sig aspekter så som begreppet partner, hbtqi, våldets olika dimensioner, anatomi (yttre och inre könsorgan), vikten av att använda rätt begrepp och termer samt att tolkbeställaren har en intention med vilka begrepp och termer de använder.



I de tre citaten nedan illustreras hur tolkarna uttrycker att utbildningen leder till en ökad medvetenhet och uppmärksamhet, att de har med sig nytt perspektiv att ta in klientens/patientens och tolkbeställarens kontext utifrån.

” Man ändrar sig lite i hur man ser på saker och personer. Att man är mer medveten och uppmärksam.”

” Våld i nära relationer. Vi måste vara professionella. Vi känner känslomässigt, men jag som man som träffar kvinnor måste agera rätt och arbeta professionellt. Innan denna utbildning så tänker jag inte på detta. Det som är skillnaden efter utbildningen är att jag tänker på det. Nu jag tänker på att den jag tolkar för kan vara en hbtqi-person eller en person som blivit utsatt för våld. Det handlar om min attityd. Det hjälper mig och bidrar i min tolkning.”

”Innan tänkte jag att samtalet, det jag tolkar beror på om personen är blyg eller öppen. Att jag inte skulle pressa på. Vi som tolkar ska förmedla att det är okej att prata om allt. Könsidentitet, sexuell läggning. I vår kultur är det tabu att prata om detta.”

Utöver en bättre förmåga att läsa av situationen beskriver flera av tolkarna att utbildningen gett dem en ökad kunskap och trygghet i att prata om SRHR-områden, att de fått med sig begrepp, termer och ord, vilket ger dem bättre möjligheter att tolka mer nyanserat. De beskriver också att de är mer medvetna om nyanserna i tolkbeställarens val av ord (exempelvis att det kan finnas en anledning till att uttrycka något i en viss ordning). Flera beskriver också att de tolkar mer ”rakt av” vad som sägs utan att förmildra budskapet.

Det som flera tolkar lyfter som utmanande vid tolkning är när:

- det inte går inte att översätta ord för ord
- det saknas ord, begrepp
- budskapet behöver anpassas i stilnivå för att möta den de tolkar för (se 3.4 i avsnittet *Ordlista* för mer resonemang runt stilnivå)
- budskapet behöver placeras i rätt kontext.

I de fyra citaten nedan illustreras den trygghet som tolkarna upplever att utbildningen leder till.

”Jag känner mig lättad nu efter utbildningen. Jag var öppen innan. Men diskussionerna gjorde det än mer lättsamt att prata om ämnet.”

”Att kunna leverera det budskapet, den informationen mellan tolkanvändaren och klienten. Vi tolkar måste bygga den bron genom riktig och rätt information.

Så den kursen var jättebra. Den hjälpte oss lära oss olika begrepp och beskrivningar. Hjälpa oss att förstå skillnader så vi kommer åtgärda problemet med klienterna som har olika kulturbakgrunder. Så det var en viktig och givande kurs, för att kunna använda den kunskapen, pedagogiskt kunna beskriva.”

”Jag känner mig trygg! Jag vet hur jag kan hamna i situationen. Hur jag kan hantera detta. Det gör att jag känner mig tryggare. Mer kunskap ger mig mer självförtroende. Jag känner till fler ord, vet hur jag ska uttrycka mig.”

”Effekten för klienten är att de blir tryggare av att vi är trygga. De kan våga berätta allt, utan att känna oro.”

På motsvarande sätt skapar kunniga tolkar en trygghet för tolkbeställarna genom att de kan samtala med klienten eller patienten så som om språket inte var en begränsning, att samtalet dem emellan "flyter på".

I de två citaten nedan beskriver tolkbeställare situationen.

”

*När det är en bra SRHR-tolk, då märker inte jag att det saknas uttryck. Det bara flyter på. De behöver inte tänka på hur de ska formulera sig där och då, vilket ger en bättre kommunikation.*

*De tolkar som väljer att utbilda sig till SRHR-tolk kanske också har ett intresse i frågorna. Känner en större öppenhet att prata om ämnet. Alla känner sig inte bekväma att prata om sex, sexualitet, könsorgan. Det blir mer tillåtande och självklart. Vi kan bara prata på. Jag pratar, tolken fyller på. Det blir mer ett samtal. Vid icke-utbildade SRHR-tolkar så behöver jag förklara mer. Det blir ett stopp i vägen till ungdomarna.”*

”

*– Vi har aldrig varit missnöjda när vi bokat SRHR-tolkar. Men det händer ju att vi inte alltid är nöjda när vi bokat en tolk som inte är SRHR-tolk. För vi tycker att det inte flyter på och att det stakar sig [...]. Det känns som att det är bättre fokus när vi har bokat SRHR-tolk.*

**– Vad blir effekten av när det flyter på så i samtalet? Vad händer mellan er och klienten i de sammanhangen?**

*– Vi kommer ju lite närmare det samtalet som man önskar ha om man inte hade tolk. Vi vill ju kunna känna att vi har ett samtal med klienten och att tolken är vår hjälp att ha det och att det flyter på så smidigt som möjligt och att vi ska kunna känna att det inte blir onaturligt. Att vi inte är ett tre-samtal utan att vi faktiskt är ett samtal jag och klienten. Det tror jag att man kan känna, att vi kommer närmare när samtalet flyter på väldigt väl och det känns bekvämt. Få till ett bra samtal helt enkelt och att det skapar en god relation.”*

## En berättelse om hur ett perspektivskifte gör skillnad

Nedan följer en berättelse från en av tolkarna som beskriver hur utbildningen påverkat hans perspektiv och lyhördhet i tolksituationen. Genom att tolken efter utbildningen förhöll sig mer ”öppen” och medvetet använde ett mer inkluderande språk kunde det stärka klienten och skapa en tryggare situation.

”

*Jag hade väldigt svårt att veta om klienten var en pojke eller flicka. Jag filterade det inte helt rätt där. [...] Detta var efter Tolkbart. Jag upplevde att jag [som tolk] var mer uppmärksam. Men under samtalet frågade jag inte barnet efter pronomen. [...]*

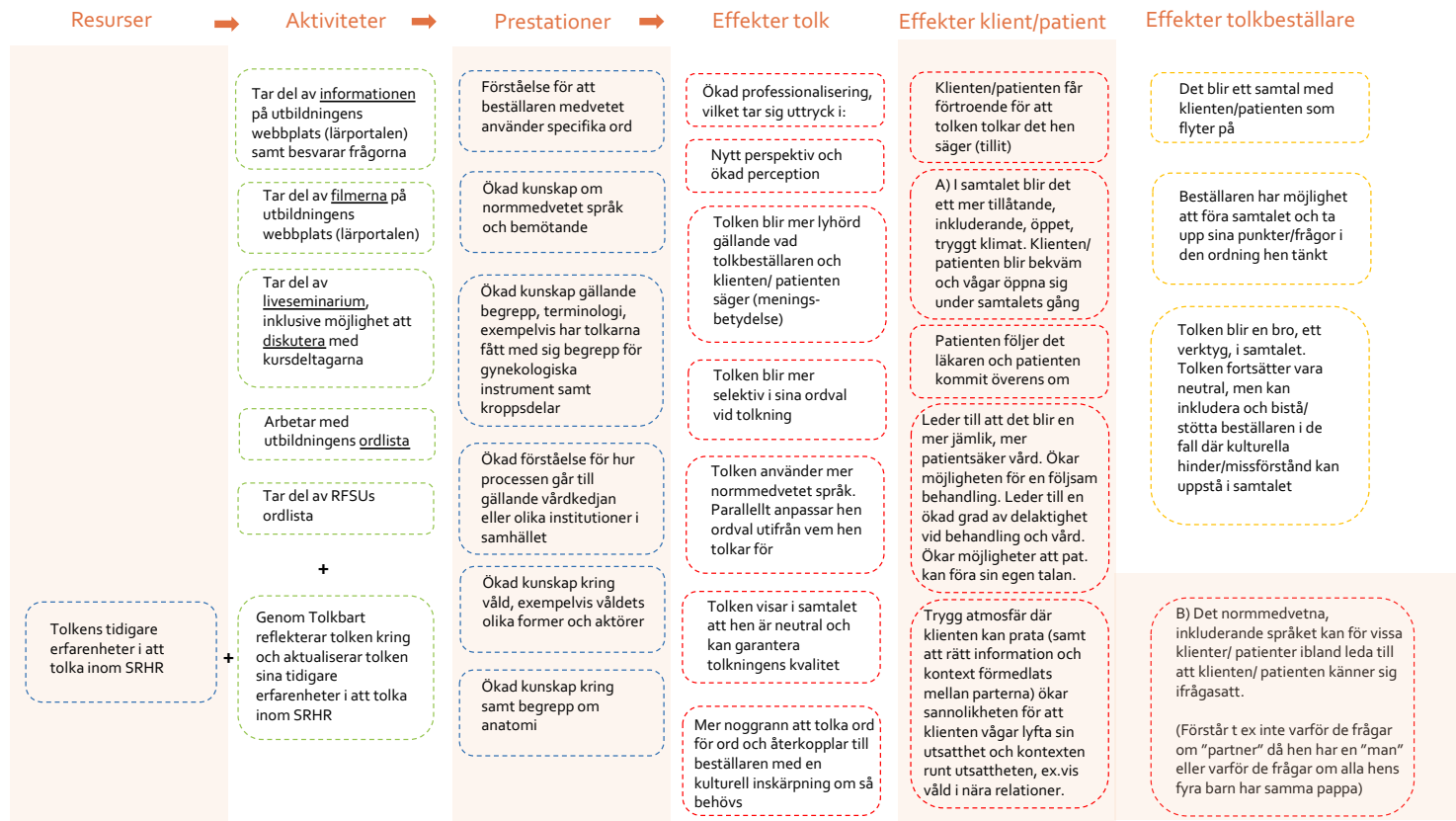
*[Det händer inte ofta, men efteråt diskuterade tolkbeställaren och jag] kring hur vi hade kunnat göra det bättre och hur vi skulle göra nästa gång. Det enda vi hade att gå på var att [barnet] hade kort hår. Och att ställa frågan hade kunnat vara kränkande (kanske ett för starkt ord) men ... men att känna sig obekvämt. Men att inte ställa frågan är inte bra, så jag hade nog ställt frågan [i början av tolkningen] nästa gång.*

*Jag har träffat barnet en gång efter detta och då var det lättare. [Barnet vågade under detta möte att säga att han ville bli kallad för han. Fast det på pappret stod ett annat namn.] Den gången var det mer naturligt och det var lättare att prata. Då var det mer bekvämt. [...]*

*Det är det som är grejen, alla känner att det är något. Det ligger i luften. Speciellt vid barn och nyanlända barn så är det redan så mycket som händer. Som ändras i deras liv. Man vill verkligen att det ska vara så smärtfritt som möjligt för dem att komma, att anlända. [Jag upplevde att barnet blev starkare under dessa möten.] I dessa situationer, när det är ett barn i en så sårbar situation. Det var modigt av barnet att våga säga det. Så det är bra. Det är viktigt att de blir bemötta bra. Att de fortsätter känna att det är bra att vara den man är.”*

## 4.3 Effektkedja

Baserat på utvärderingens resultat har vi identifierat och skapat följande effektkedja. Effektkedjan visar de effekter vi kunnat identifiera att utbildningen leder till för tolkar och beställare och med stor sannolikhet för klienter/patienter.



# Kapitel 5 – Processen att boka SRHR-tolk

Baserat på tolkars och tolkbeställares beskrivning av att boka tolk /SRHR-tolk har vi illustrerat nedan process. Processen gäller både för om det är en tolkning på plats, via telefon eller skärmtolkning. Vanligast är telefontolkning.

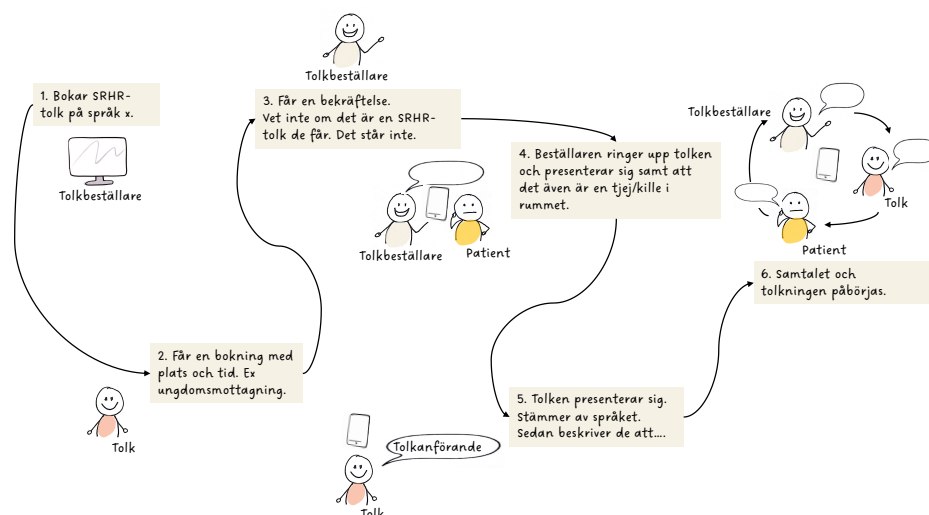


Illustration 5.1 Boknings- och tolkprocessen.

## 1. Bokning av tolk

Majoriteten av beställarna beskriver att de bokar tolk via nätet. Kriterier som beskrivs som viktiga vid bokningen är tolkspråk, tillgänglighet samt behov av kvinnlig eller manlig tolk. Majoriteten av dem vi intervjuat bokar oftast en kvinnlig SRHR-tolk, oberoende av om patienten/klienten är en kvinna eller man. Vid känsliga tillfällen efterfrågas telefontolk som bor på annan ort (plats i Sverige) för att minska risken för att tolkens och klientens/patientens bekantskapskretsar ska överlappa.

## 2. Tolken får en bokning

Tolken får en bokning där det anges när och var tolkningen ska ske och i vilken form. Flera av de manliga tolkarna uppger att om det är ifyllt att beställaren i första hand önskar en kvinnlig tolk (och att de fått uppdraget på grund av att kvinnlig tolk saknas) så brukar de direkt tacka nej till uppdraget, då det oftast ändå blir avbokning vid mötesstart.

### 3. Tolkbeställaren får en bekräftelse av bokningen

Beställaren får en återkoppling via mejl om kriterier som angetts vid beställningen inte kan uppfyllas. Dock upplever de flesta att de inte fått en återkoppling på om de fått en SRHR-tolk eller ej. En stor del av bokningarna görs av administrativ personal, inte av dem som har "beställt" tolken. Några låter bli att ange specifika krav då de upplever att det innebär att de behöver bevaka återkoppling och ha en dialog runt bokningen. Några enstaka beskriver också att det är därför de inte väljer att önska en SRHR-tolk.

### 4. Tolktillfälle påbörjas

Vid telefontolkning påbörjas samtalet oftast med att tolkbeställaren ringer upp tolken och beskriver vem de är, vilka som är i rummet och presenterar klienten/patienten utan att nämna dem vid namn. Ibland ger beställaren en förenklad sammanhangsförankring, exempelvis att det är tredje gången kuratorn och den 15-åriga tjejen träffas.

### 5. Tolken presenterar sig - Tolkanförande

Tolken presenterar sig och gör sitt tolkanförande (att de har tystnadsplikt med mera). Därefter stämmer de av tolkspråk och säkerställer att de inte känner varandra.

### 6. Tolkingen påbörjas

### 7. Tolkingen avslutas

Efter samtalet makulerar eller raderar tolken alla anteckningar.

I samtalen runt processen har det framkommit några förbättringsförslag. I steg 3 önskas en bekräftelse på om det är en SRHR-tolk eller ej som kommer att genomföra tolkingen. Flera av tolkarna uppger att de gärna hade fått mer information om tolkingens kontext i steg 4 (sammanhangsförankring), så att de bättre kan förbereda sig med termer och begrepp. Nedan illustreras dessa förbättringsförslag i processen.

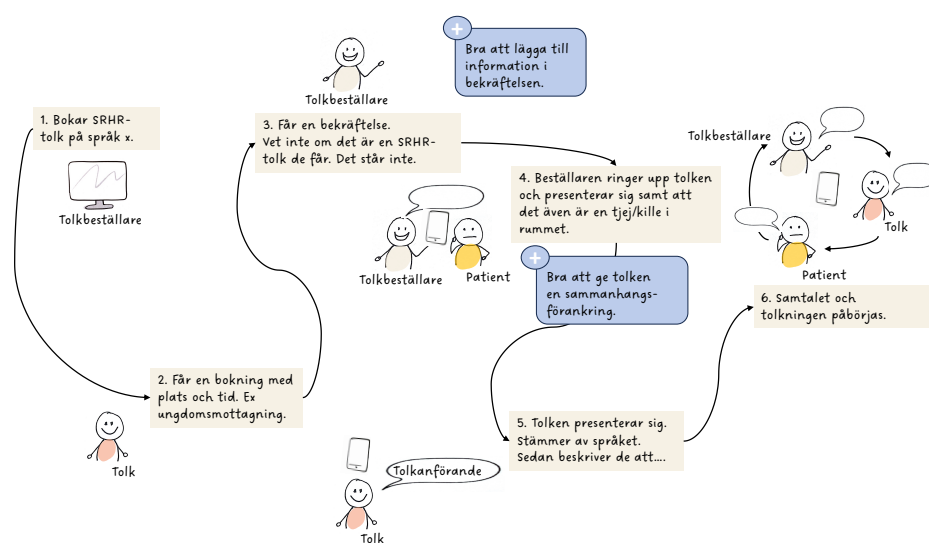


Illustration 5.2 Förbättringsförslag gällande boknings- och tolkprocessen.

# Kapitel 6 Tolkbeställares bild av tolksamtal via SRHR-tolkar

Detta kapitel baseras på beskrivningar från de beställare vi intervjuat, som är verksamma både i Göteborgs Stad och i Västra Götalandsregionen.

## 6.1 Tolkbeställarna om tolksamtal

Som vi beskrev i kapitel 2 *Tolkarnas kontext* så är det en stor spridning bland beställarna mellan kännedomen och användandet av SRHR-tolk.

Det vi kan konstatera är att det finns betydligt fler tolksituationer, där beställarna med fördel skulle kunna använda SRHR-tolk än vad som görs idag. Vi kan också konstatera att kännedomen om att SRHR-tolkar finns behöver öka bland beställarna. Beställarna skulle även kunna dra nytta av att tänka in att de i fler situationer skulle kunna vara stärkta av att nyttja en SRHR-tolk även om situationen inte direkt berör SRHR.

### Positiva erfarenheter av att använda SRHR-tolk

Vi har genomgående fått positiva beskrivningar från de intervjuade tolkbeställarna som använt SRHR-tolkar. De har varit väldigt nöjda.

Flera av de som idag använder sig av SRHR-tolkar lyfter vikten av SRHR-tolkar. De upplever att det i deras dagliga arbete är betydelsefullt att de har möjlighet att beställa SRHR-tolkar för att deras patienter/klienter ska kunna få en likvärdig, patientsäker, jämlik vård eller bemötande. Det är även betydelsefullt för att de ska kunna göra sitt arbete på ett bra sätt samt för att känslig information ska kunna tas upp under tolksamtalet utan att det blir pinsamt eller stopp i kommunikationen.

I citaten nedan exemplifieras tolkbeställarnas beskrivningar av varför de ser att det är viktigt att använda SRHR-tolkar och vad skillnaden blir jämfört med andra tolkar (i slutet av avsnitt 6.2 följer beskrivningar runt vikten av SRHR-tolk för patientsäker och jämlik vård/bemötande):

” Jag tycker att det oftast blir väldigt, väldigt bra med SRHR-tolkar. [...] Det blir en trygghet att ha med dem när vi inte riktigt vet vart samtalet leder, när vi inte riktigt vet vad de kommer att komma in på. Det känns tryggt om man kommer in på saker som kan skapa en otrygghet och nervositet för klienten.”

”

*SRHR-tolkarna vet inom vilka ramar de ska arbeta, det är inte är 'fri tolkning' utan de har ord för saker som jag också kan tänka mig att många delar av världen kanske inte sätter ord på eller har ett riktigt ord för så man har med sig det och man har lärt sig att använda ett ord som är så nära som möjligt i tolkningen. SRHR-tolkarna formulerar sig mycket kortare och mer korrekt. Ja det är strukturerat på ett annat sätt, kan jag känna.”*

En kommentar som framkommit bland tolkbeställarna är att det vore bra att veta vad det innebär att någon är SRHR-tolk. Vad kan de förvänta sig av tolken i kunskap och förhållningssätt?

Några av beställarna har lyft att det emellanåt är svårt att få tag på SRHR-tolkar inom vissa språk. Vi ser därför att det behövs än fler utbildade SRHR-tolkar för att på så sätt kunna täcka fler språk.

### Försöker hålla klienten/patienten anonym

Flera av beställarna beskriver att de generellt, oberoende av om det är en SRHR-tolk eller "vanlig tolk", försöker hålla klienten/patienten anonym och att telefontolkning därför är att föredra. En av tolkbeställarna uttrycker det på följande vis:

”

*Jag tror att jag tycker att telefontolk är lättare. Det blir ju alltid svårare med tolk [...] redan som det är. Det blir en till person emellan oss två [...]. Det påverkar kommunikationen, det förlänger processen med tillit [...]. Och att då ha en vuxen i rummet och kanske prata om känsliga delar av kroppen eller göra en undersökning gör att många har ett motstånd eller är tysta. De delar inte med sig. De är redan rädda för att bli dömda. De känner redan mycket skuld och skam och mycket annat. Då får jag inte ta del av det på samma sätt.”*

De beskriver också att de, oberoende av om samtalet genomförs per telefon eller på plats, innan samtalet lyfter för klienten/patienten att hen inte behöver berätta vad hen heter eller andra signifikativa uppgifter. De brukar också säkerställa att klienten/patienten och tolken inte känner varandra eller att en jävsituation föreligger (främst vid tolkningar på plats).

Några tolkbeställare beskriver också att de själva (via Google translate eller liknande) brukar söka fram hur de (före det att tolken kommer in i samtalet) kan förklara för klienten/patienten att hen kan ge något tecken ifall det under samtalet är någonting som inte känns bra med tolken, så avbryter tolkbeställaren i så fall mötet i förtid.

## Osäkra på om det blir rätt tolkat

Generellt, oberoende av om det är en SRHR-tolk eller en "vanlig tolk", beskriver flera beställare att de inte vet om det blir rätt tolkat, då de inte kan språket det tolkas till. De beskriver att de utgår från att det blir rätt. Det enda de upplever att de har att gå på är om det blir konstiga eller ologiska avbrott eller frågor, konstig stämning eller att det som sker under samtalet inte stämmer med hur folk brukar agera eller reagera. Alternativt att klienten eller patienten har någon anhörig med sig som kan båda språken och som i efterhand kommenterat att tolken tolkade bra eller att hen inte tolkade korrekt.

I de fall när klienten/patienten önskar att en anhörig eller medföljande person ska tolka åt dem, beskriver beställarna att de, i den mån det går, först försöker ha ett samtal med klienten/patienten själva på lättare svenska för att säkerställa att allt är okej. Några tolkbeställare, exempelvis från ungdomsmottagningen, har också beskrivit att om ungdomen kommer med en vårdnadshavare tar beställaren initialt med båda i mötet för att ge trygghet och därefter ber hen att få prata enskilt med ungdomen. Alternativt, om det är extra känsligt, tar hen med ungdomen för provtagning eller liknande och passar då även på att ställa frågor till ungdomen om allt är okej utan att vårdnadshavaren är med.

Tolkbeställarna beskriver även att om de får en indikation på att det skulle föreligga hot, våld eller press eller att klienten/patienten helst skulle föra samtalet själv så beskriver beställarna att de bokar in ett nytt mötestillfälle med tolk.

Några enstaka av tolkbeställarna har beskrivit att de själva förstår några av de språken de ofta använder tolk till. De kan inte språket tillräckligt bra för att välja att ta samtalen utan tolk, däremot beskriver de att de kan bedöma kvaliteten i tolkningarna. De beskriver att de när det gäller SRHR-tolkar upplever att det genomgående varit bra tolkningar som genomförts på ett bra sätt. När det gäller "vanliga tolkar", det vill säga tolkar som inte är SRHR-utbildade, upplever de däremot att kvaliteten gällande att tolka i SRHR-frågor har varierat.

## Om sammanhangsförankring

Som vi beskrev i föregående kapitel om processen att boka en SRHR-tolk har tolkarna i många fall begränsad information om vad uppdraget kommer handla om. Ytterst få av de beställare vi intervjuat beskriver att de gör en sammanhangsförankring för tolken. Av de 21 tolkbeställare vi intervjuat är det endast en som beskriver att hen sedan något år tillbaka som standard ger en sammanhangsförankring till tolken innan hen kopplar in patienten. Ytterligare några beskriver att de gör sammanhangsförankringar när de ser att så behövs. Däremot är det flera av de intervjuade beställarna som under intervjun reflekterat kring att samtalet kanske hade blivit än bättre om tolken hade fått mer sammanhang förklarar för sig inledningsvis.

## Tiden som faktor

Flera av beställarna **resonerar runt tidsaspekten** från olika håll.

Dels utifrån att det **tar längre tid att samtala utan tolk** med en klient/patient som inte pratar så bra svenska och samtalet blir innehållsmässigt reducerat. I de fall beställarna för ett samtal på lättare svenska utan tolk blir det ett innehållsmässigt reducerat samtal där nyanser riskerar missas, klienterna/patienterna får reducerad information/kontext. Samtalet tar längre tid och klienten/patienten får inte samma kvalitet och patientsäkerhet som hade blivit om samtalet genomfördes med en person som talar flytande svenska eller om samtalet genomförts med tolk.

Dels utifrån att ett **tolksamtal oftast tar längre tid** jämfört med ett "vanligt samtal" utan tolk, vilket gör att beställaren antingen behöver sätta av mer tid eller minska mängden innehåll som tas upp under samtalet.

Flera av beställarna reflekterar kring att om samtalet genomförs utan tolk för att klienten/patienten inte vill ha det men att beställaren under samtalet märker att det skulle behövas för patientsäkerhet/jämlig vård, så bokar de in ett nytt besök med tolk vid ett senare tillfälle. Några beställare lyfter också att tolken utgör ett viktigt verktyg i deras arbete för att de ska kunna erhålla rätt information från klienten/patienten samt kunna vara säkra på att rätt information når fram till klienten/patienten.

Ytterligare en tidsaspekt berör att om **tolkens tolkning tar längre tid**/är mer omfattande än vad beställaren uttryckte blir beställaren osäker på det som tolkas (se avsnittet ovan *Osäkra på om det blir rätt tolkat*).

I vissa fall utgör även **kostnad för att använda tolk** en faktor som kan spela in. Genomgående i intervjuerna lyfts att det finns en medvetenhet att det genererar kostnader med tolkar och att de får förhålla sig till det. Det är dock inte någon som beskriver att de begränsas att använda tolk för att det blir en kostnad. Däremot beskriver de att de är medvetna om att inte boka en akuttolk i onödan, det vill säga att de bokar in tolkbesök i förväg där så är möjligt och att akuttolk (som är dyrare) enbart bokas där så behövs.

Med utgångspunkt från verksamheternas kostnadsmedvetenhet överlag, är vår slutsats att det även framöver är av vikt att det inte kostar mer att boka en SRHR-tolk jämfört med "en vanlig tolk".

De beställare vi intervjuat från skola och fritidsverksamheter, beskriver att det i deras verksamheter finns en förväntan av att de i första hand använder sig av de språkstödjare som finns på skolan. De betonar dock att kostnaden för tolk inte är avgörande för valet utan att det är situation och ärende som avgör om de beslutar sig för att använda tolk eller inte. Här beskriver de att barnens eller vårdnadshavarnas rätt att kunna få uttrycka sig och vara anonyma gentemot skolan väger tyngst.

## Kunskap om att arbeta med tolk och kännedom om att SRHR-tolkar finns behöver öka

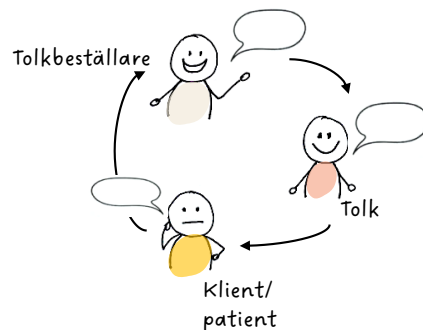
Som vi har förstått det finns det hos Tolkförmedling Väst en utbildning för tolkbeställare runt att boka och använda tolk. Den innehåller dock inte kunskap om vad det innebär att använda SRHR-tolk. Som vi ser det behöver kunskapen om att det finns SRHR-tolkar öka bland beställarna och även kunskapen om fördelarna med att använda SRHR-tolkar behöver stärkas.

Flera av de intervjuade verksamheterna beskriver att de är hårt pressade tidsmässigt och att de är väldigt begränsade/inte får sätta av tid för utbildning. När det gäller utbildningar riktade till tolkbeställare skulle det underlätta om det förankras så att ledningen prioriterar att avsätta tid så de har möjlighet att gå en sådan utbildning. Kunskap om hur man kan arbeta med tolk sparar tid i det dagliga arbetet och ökar kvaliteten vid tolksamtalen.

## 6.2 Ett bra SRHR-samtal via tolk

Följande punkter sammanfattar det tolkbeställarna beskriver som en bra SRHR-tolkning (utan inbördes rangordning):

- Att tolkarna tolkar det som sägs och inget annat. Att de inte lägger in egna tyckanden och värderingar. Däremot kan tolken, beroende på språk, ibland behöva använda fler ord för att säga samma sak, särskilt i SRHR-situationer där många språk har färre ord och nyanser att använda för att säga det som sägs och inget annat. Det är dock viktigt att tolkbeställaren blir inkluderad, se punkten nedan.
- Att tolkbeställaren blir inkluderad i samtalet av tolken (exempelvis om begrepp som saknas behöver förklaras och tolken innan dess frågar eller förklarar för tolkbeställaren vad som skulle behöva göras och varför).
- Att alla tre parter (tolkbeställaren, tolken och klienten/patienten) har förtroende för varandra.
- Att tolkarna inte förmildrar det som sägs.
- Att tolkarna är trygga i att tolka om SRHR samt våld och sexuell utsatthet.
- Att samtalet flyter på, det blir inte avbrott i samtalet.
- Att tolkbeställaren inte behöver förklara saker för tolken, utan att tiden i samtalet går till klienten/patienten och inte åt att förklara för tolken.
- Tolken utgör "en brygga" mellan beställaren och klienten/patienten och anpassar tolkningen i stilnivå utifrån personen den tolkar för.
- Att tolken inte håller på med något annat under tolksamtalet och till exempel diskar, förflyttar sig utomhus, kör bil. (Följer *God tolksed.*)



Nedan illustreras olika delar i den sammanfattande listan ovan med hjälp av följande citat från tolkbeställarna.

En av punkterna i listan ovan handlar om att **inte förmildra budskapet**, vilket illustreras med citatet nedan. När budskap förmildras och när tolkar inte förmedlar det som sägs rakt av är också något som flera beställare beskrivit som problematiskt och något som de ser försvårat för dem att kunna bemöta det som klienten/patienten säger.

” Jag tänker att om man kan sätta ord på våldet och vara medveten om att man inte kan försköna [...] begrepp [...] för att skydda sig själv eller för att skydda [...] klienterna man tolkar för. [...] Just kring kön och [...] identifikation [...] kan det skilja sig mycket åt från olika länder att man liksom har den kunskapen, men jag har aldrig upplevt att det har varit ett problem.”

När det gäller vikten av att **tolka det som sägs** beskriver tolkbeställare här nedan situationer där samtalen gått fel.

” Det kan vara [...] situationer där tolkningen [...] kanske inte riktigt alltid översatts ordagrant, att tolken lägger in lite egna meningar. [...] Det kan exempelvis vara att patienten frågar mig en fråga och så vet jag att jag kommer komma till svaret på den frågan. Men att jag fortsätter att svara på ett annat sätt. Exempelvis att patienten frågar mig om hen ska få behandling för det här och mitt svar blir 'ja, men så här fungerar den här sjukdomen.' Då kan tolken avbryta mig med att säga att det var inte det patienten undrade, den undrade om den ska få behandling för det här. Då kan jag säga att ja, men du får gärna bara översätta det som jag säger, så kommer jag att komma till den saken.

Eller att de tolkar i lite friare former och inte alltid i jag-form. Gör en friare sammanfattning eller lägger in en egen sammanfattning av det som sägs. Det tycker jag kan vara jättesvårt. Man blir då genast lite misstänksam över att vi förlorar saker [...] i översättningen. [...]

När det tolkas hbtqi-frågor har jag dock aldrig upplevt det som ett problem vid tolkningen. Inte heller ur ett normmedvetenhetsperspektiv upplever jag det som ett problem.”

” Jag har varit med om [...] att vi hade något ärende där tolken inte... där det var klienter som var väldigt arga och upprörda och svor en hel del och också kanske var lite arga på mig eller i alla fall, lät det så. Där tolken dels inte ville tolka svordomar eller [...] svåra saker och också ursäktade. 'Det här är nog riktat till polisen, det är nog inte riktat till dig.' Och det blir ju inte så bra för att då kan inte jag svara på det på ett klokt sätt liksom. Så det är liksom angeläget att de faktiskt kan prata om det som man behöver prata om.”

Några av tolkbeställarna resonerade kring i vilka sammanhang de använder SRHR-tolkar. Några beskrev att de alltid bokade SRHR-tolkar. Några beskrev, i linje med citatet nedan, att deras verksamhet bestämt i vilka sammanhang de ska boka SRHR-tolkar:

”

*Vi fick 2023 reda på av Tolkförmedling Väst att man kan boka SRHR-tolkar. [...] Vi har börjat diskutera i vilka sammanhang vi ska använda oss av SRHR-tolk. Vi har framförallt resonerat kring att det egentligen inte finns något tillfälle när man tänker att man inte kan boka en SRHR-tolk. Jag tänker väl egentligen att vi kan boka det alltid, men det har vi inte valt att göra.*

*Som det ser ut nu har vi valt att boka det när vi ställer våld i nära-frågor, för det har vi en del när vi diskuterar hälsa. Då har vi bestämt på enheten att vi ska ha SRHR-tolk när vi gör det. Sen tar vi emot en del kvotflyktingar som reser in direkt från ursprungsland till Sverige. De kan ibland ha kommit av skäl som grundar sig i hbtqi, transpersoner, där vi redan innan vet att det ligger till grund någonstans för att de har fått komma hit. Då bokar vi det direkt. Sen även i de fall där vi får information om att man blivit utsatt för olika former av övergrepp under flykten till Sverige. Där kan det också vara viktigt att boka. Även i de fall där vi också är osäkra på hur det står till med personens hälsa och man vill mer komma in på det och prata kanske lite närmare om personens känsloliv då kan jag tycka att det är bra att ha en tolk som man vet känner sig bekväm med det och som hittar lätt till de orden så samtalet flyter på. Så där tänker jag också att det är bra.”*

En av de intervjuade tolkbeställarna lyfte vikten av att tolkarna **utbildar sig inom SRHR-frågor** om de ska tolka inom specifika områden samt vikten av att tolkarna reflekterar över hur de själva förhåller sig till vissa frågor för att på så sätt kunna göra en bättre tolkning.

”

*Jag tycker att det är viktigt att man utbildar sig inom SRHR-frågor om man ska tolka inom vissa områden. [...] Det borde vara självklart att man är utbildad. Det är en annan känsla, det är tydliga ramar. Man vet vilka gränser och huret är på ett annat sätt. Start, mitten och stopp är på ett annat sätt. Den får en tydlig roll. Man får en känsla av att den har gått igenom allt det där man behöver gå igenom.*

*Så jag tänker i utbildningen behöver man också gå igenom mycket med sig själv, såsom jag behöver inom vården. Vad är mina värderingar och normer? Händer det någonting med mig här nu när jag pratar om de här ämnena? Det är sådant man behöver reflektera över för att kunna jobba med människor och de här frågorna. Jag tänker också att de behöver göra det när de tolkar.”*

Några av tolkbeställarna resonerar kring vikten av **förberedelse och sammanhangsförankring** på följande vis:

” *Egentligen borde man ju ha mer förberedelse tillsammans med tolken inför vilken typ av samtal man ska ha. [...] Och det ligger ju även hos oss. [...] Förberedelsen inför, att man lägger ner mer tid på det. [...] För det är de gånger det har blivit bra.*

*Sen tycker jag att det har blivit bra de gånger när man har haft en återkommande tolk. [...] Ibland så finns det de som säger 'jag känner mig trygg med den här personen'. [...] Det märks att det spelar roll. Det blir ju någon form av känsla i att det är samma. Och sen är det egentligen så att det är oftast bäst med en tolk i rummet om det känns tryggast med det och om möjligheten finns. Men ibland så tar vi av säkerhetsskäl en tolk som inte är i rummet eller att det inte går för att det är akut.”*

Några av tolkbeställarna (även tolkarna) beskriver att det blir en mer **patientsäker och jämlik vård** vid användandet av en SRHR-tolk, då patienten/klienten kan uppleva en trygghet och bekräftelse på att de saker de säger både förmedlas och tas emot respektfullt samt att informationen de får från tolkbeställaren är korrekt. Detta då tolken känner sig trygg och bekväm med att tolka i ämnet, har ett korrekt språk och på ett korrekt sätt kan förmedla det sagda budskapet (se även 4.2 *Ett "nytt sätt" att se på tillvaron*).

En av beställarna resonerar generellt i citatet nedan runt vikten av att ha möjlighet att använda sig av tolk för patientsäkerhetens skull. Dels för att kunna nå fram till patienten, dels för att de i sitt arbete själva ska förstå patienten.

” *Ja alltså, det är en jättestor risk för missförstånd och att man missar information. Men jag tycker ofta det brukar gå bra att man säger att vi vill gärna ha tolk för vår skull och att det kan vara ord som du inte är van vid. Ofta brukar vi kunna landa i att vi har tolk då, men vissa kan ju nästan bli lite kränkta att man ifrågasätter deras svenskunskap och så, men det är sällan. Ofta tycker jag det brukar gå bra att 'jag har redan bokat en tolk så att det är bra att vi använder den'. Det är samma att vi inte ska ha anhöriga [...] som tolk. Man får stå på sig ibland, att vi vill använda en opartisk tolkning. [...]*

Tolkbeställaren fortsätter resonera kring hur avsaknaden av tolk påverkar hens arbete i situationer där hen missar information eller inte får ihop helheten i det patienten beskriver.

*[...] Man kan känna att jag inte riktigt får ihop informationen och att jag får sitta och journalskriva sen och får skriva att 'jag tolkar det som att den här smärtan pågick under en period men gick över. Men vi har svårt att förstå varandra.' Men det har säkert hänt också att det kommer fram sedan i ett annat samtal att det var inte riktigt så de menade.”*

# 7. Slutsatser och rekommendationer

I detta avslutande kapitel sammanfattas utvärderingens slutsatser och de rekommendationer vi på Splitvision Research önskar lämna.

## 7.1 Slutsatser

Vi kan sammanfattningsvis konstatera att:

- Utbildningen *Tolkbart* på ett enkelt och pedagogiskt sätt ger tolkarna grundläggande kunskaper och tolkningsfärdigheter i ämnesområdet SRHR.
- Utbildningen stärker och ger trygghet till tolkarna, utökar deras vokabulär gällande termer och begrepp samt ökar deras kunskaper inom området SRHR och våld i nära relationer.
- Utvärderingen visar tydligt på att *Tolkbart* är väl målgruppsanpassad, sett till både tiden utbildningen tar samt innehåll och pedagogik. Utbildningen har ett tydligt tolksituationsperspektiv.
- Utvärderingen visar på att innehållet har en bra balans mellan de två utbildningsanordnarnas respektive områden (Kunskapscentrum för sexuell hälsa och Kompetenscentrum våld i nära relationer).
- Hos de som genomfört utbildningen upplevs utbildningen som en väl investerad insats för den effekt den ger. Den stärker deltagarna i deras yrkesroll och leder till bättre tolkningar.
- Tolkarna får ett nytt eller förstärkt SRHR-perspektiv som ger dem en ökad perception att kunna läsa in situationer.
- Utbildningen leder till en kunskaps- och trygghetsförflyttning. Deltagarnas tidigare kunskaper och trygghet i ämnet samt deras öppenhet att ta till sig innehållet påverkar graden av förflyttning.
- En genomgående skillnad efter utbildningen är att tolkarna fått med sig ett "nytt" sätt att se på tillvaron. Detta gör att tolken upplever, tänker och förhåller sig annorlunda till klientens kontext. En ökad medvetenhet och uppmärksamhet ökar förutsättningarna för ett bättre samtalsklimat och en bättre tolkning. Det leder med stor sannolikhet till tryggare, stabilare tolkningar och samtal för patienter/klienter och tolkbeställare. Det i sin tur leder till en ökad grad av jämlik/t vård/stöd och patient-/klientsäkerhet.

- Utbildningens atmosfär som skapas genom ledarnas tydlighet, öppenhet, pedagogik och struktur som skapar en trygg, tydlig och "säker" zon för kunskapsutbyte och diskussion.
- Viktiga delar i utbildningens framgångskoncept är diskussioner, växlingar mellan liveseminarium, förinspelade utbildningsmoduler, quiz, självstudier, ordlistor, grupparbete samt diskussioner och kollegialt erfarenhetsutbyte. Kvaliteten på de förinspelade kunskapsblocken med föreläsare som arbetar i den kontext där tolkningarna äger rum bidrar starkt till en känsla av ökad relevans och kunskapshöjning.
- Det är ett framgångskoncept att utbildningen är online, men inte en webbutbildning (självstudier). Diskussioner, liveseminarium och kollegialt utbyte är viktiga komponenter för självreflektion, förstärkning av tolkarnas ämneskunskaper och färdigheter i att tolka inom området SRHR samt våld och sexuell utsatthet.
- Utbildningen ger en hög utväxling av nedlagd tid för tolkarna. De får både aktualisera befintlig kunskap, ta till sig ny kunskap samt möjlighet att stanna upp och reflektera.
- Möjligheten att en större bredd av tolkar prioriterar utbildningen ökar om tolkarna erhåller ersättning för att gå utbildningen.

## 7.2 Rekommendationer

Nedan presenteras de rekommendationer vi önskar ge. Rekommendationerna presenteras per de mottagare som rekommendationerna riktas till.

### Rekommendationer (nationellt)

Majoriteten av tolkarna som är registrerade hos Tolkförmedling Väst genomför eller skulle kunna genomföra tolkuppdrag för hela Sverige (flera av tolkarna arbetar också för andra tolkförmedlingar). En stor del av den kontext som tolkarna tolkar i är inom verksamheter som styrs av nationella lagar och riktlinjer, där jämlikhet och likvärdighet ska råda. Mot bakgrund av ovan har vi följande rekommendationer:

- **Samordna SRHR-utbildningar nationellt** samt ta fram en **nationell standard för SRHR-tolkar** (flera av tolkarna arbetar också för andra tolkförmedlingar).
  - En nationell samordning av SRHR-utbildning kan bidra till en ökad tillgång av SRHR-tolkar nationellt och en ökad professionalisering av tolkyrket.
  - En nationell samordning av SRHR-utbildning kan underlätta koordinering av utbildningen så att deltagare som tolkar på ovanliga språk kan ha en dialog med andra som har samma tolkspråk.
  - En samordning av utbildningar kan också vara mer resurseffektivt, då respektive region eller kommun inte behöver utveckla och genomföra utbildningar.
- Verka för att grundläggande SRHR-kunskaper inkluderas i alla grundutbildningar till tolk, oberoende av huvudman.
- Verka för kunskapsspridning bland beställare om att SRHR-tolkar finns och vilka kunskaper dessa besitter. Tydliggör att SRHR-tolk är en styrka att använda i alla tolsituationer, där ämnen inom SRHR kan tänkas komma upp. Ge alla möjligheten, rätten att kunna få vara sitt starkaste jag när de är som mest utsatta.

- Se över möjligheten att ta fram en utbildning riktad till tolkbeställare med syfte att stärka kompetensen hos beställare gällande att arbeta med tolk. Det kan exempelvis vara hur de kan skapa ett bra samtalsklimat, hur tolken på bästa sätt kan bli ett verktyg i mötet med klient/patient, vad som kan vara viktigt att ge i sammanhangsförankring för att tolken ska ha möjlighet att förbereda sig och göra en så bra tolkning som möjligt, vad som kan vara bra att tänka på vid olika former av tolkning (på plats, telefon, skärm) samt vad som är viktigt att tänka på vid tolksituationer med barn.
- Utbildningsblocket om våld och sexuell utsatthet är uppskattat innehåll av tolkarna. I resultatet kan vi också konstatera att det är en viktig del för att utbildningen ska nå de effekter som den gör. Baserat på denna och andra samhällsundersökningar vi genomfört kan vi konstatera att det i alla samhällsfunktioner (så även bland tolkar) behövs en kunskapshöjning inom områdena heder, kontroll och förtryck. Vi rekommenderar därför att erbjuda separata kompetenshöjande insatser om att tolka vid ärenden som berör våld och kontroll i relation till hedersproblematik. Utbildningar runt heder och hedersproblematik behöver förstärkas både för tolkar och tolkbeställare. Dock ser vi inte att det är ett område som behöver förändras i utbildningen *Tolkbart*, utan det bör kompletteras med ett eget utbildningstillfälle och utbildningspaket.

## Rekommendationer till *Tolkbart*

- Utöka tid för diskussion och kollegialt erfarenhetsutbyte inom ramen för utbildningen, både vid helgrupp och diskussioner i mindre grupper.
- Komplettera utbildningen med ytterligare några verkliga tolksituationer, SRHR-relaterade scenarier att diskutera utifrån.
- Se över möjligheten att ha med någon med lång tolkerfarenhet som kan möta upp och besvara frågeställningar om *hur* tolken kan agera i olika situationer.
- Se över möjligheten att i utbildningen komplettera med ett kortare moment om tolkning för patient/klient som lever med psykisk ohälsa, exempelvis med koppling till svårigheter att förhålla sig till tid, tidskronologi efter trauma (önskemål från några av beställarna).
- Inhämta information inför kursstart kring om tolkarna har fler tolkspråk än dem de anmält till Tolkförmedling Väst. Detta för att bättre kunna dela in tolkarna i relevanta språkgrupper.
- Om möjligt, samordna olika utbildningsomgångar som riktar sig till specifika tolkspråk för att fler ska ha möjlighet att diskutera begrepp, ord och termer på sitt tolkspråk.
- Erbjud hela utbildningsmaterialet (de texter som finns på lärportalen) i pdf-format.

- Öka hågkomsten av kunskaper och färdigheter från utbildningen genom att:
  - Påminna kursdeltagarna någon månad efter avslutad utbildning (via mejl eller sms) om att de har fortsatt tillgång till plattformen (i ytterligare xx dagar).
  - Skicka ut en påminnelse om/ länk till RFSUs ordlista.
  - Erbjud en förinspelad föreläsning på temat SRHR som ytterligare ett sätt att efter genomförd utbildning upprätthålla aktualiteten i kunskap och perspektiv.
  - Eventuellt erbjuda ett uppföljningstillfälle 2-3 månader efter genomförd utbildning, där en allmän diskussion (cirka 2 timmar) kan hållas runt olika utmaningar vid tolkning inom SRHR och våld och sexuell utsatthet.
- Ha en fortsatt öppen och tolerant inställning till vad som krävs för att få verka som SRHR-tolk. Ett förslag är att komplettera utbildningen med en självskattning som görs efter genomförd utbildning. Deltagarna får där själva göra en bedömning av om de upplever att de fått med sig de kunskaper och färdigheter som förväntas för att verka som SRHR-tolk. Om de upplever att det är något moment där de är osäkra kan de uppmanas att gå igenom momentet i självstudiedelarna på nytt.
- Se över möjligheten att ta fram en fördjupningsutbildning (efterfrågas av flera deltagare). Med att ha en fördjupningsdel kan de tolkar som önskar bidra med än mer expertkunskap, exempelvis vid extra känsliga ärenden.

## Rekommendationer till tolkförmedlingar

- Prioritera SRHR-tolkuppdrag till de tolkar som nyligen genomfört utbildningen *Tolkbart*, så att de får tillfälle att praktisera nyvunna färdigheter och kunskaper samt upplever nyttan med utbildningen.
- Säkerställ att beställaren får en tydlig bekräftelse på om beställaren erhåller SRHR-tolk eller ej.
- Öka kunskapsspridningen bland beställare om att SRHR-tolkar finns och vilka kunskaper dessa besitter. Tydliggör att SRHR-tolk är en styrka att använda i alla tolsituationer där ämnen inom SRHR kan tänkas komma upp.
- Erbjud även fortsättningsvis tolkarna ersättning för att gå utbildningen *Tolkbart*. Detta möjliggör för fler tolkar att kunna prioritera att gå utbildningen, även de som annars inte har tid, råd eller där SRHR-området inte ligger "högst på deras prioriteringslista".
- Erbjud ytterligare kompetenshöjande insatser/utbildning till tolkar och tolkbeställare om att tolka vid ärenden som berör våld, kontroll, hedersproblematik och andra former av utsatthet.

## Referenslista

**Botsman, Rachel.** (2017). *Who Can You Trust? How Technology Brought Us Together and Why It Might Drive Us Apart*. Public Affairs.

**Ehn, Billy; Lövgren, Orvar.** (1996). *Vardagslivets etnologi: Reflektioner kring en kulturvetenskap*. Natur & Kultur.

**Folkhälsomyndigheten** (2023). *Nationell handlingsplan för sexuell och reproduktiv hälsa och rättigheter (SRHR) i Sverige. Genomförandet av den nationella SRHR-strategin 2023–2033*. Hämtad 240403.

<https://www.folkhalsomyndigheten.se/contentassets/16547c34486946a5be85ec8caff2b3eb/nationell-handlingsplan-sexuell-reproduktiv-halsa-rattigheter-srhr-2023-2033.pdf>

**Kammarkollegiet** (2019). *God tolksed: Kammarkollegiets råd till auktoriserade tolkar*. Hämtad 240403.

[https://www.kammarkollegiet.se/download/18.27f1fe4c168c1d817515205f/1551777027993/God\\_tolksed\\_mars2019.pdf](https://www.kammarkollegiet.se/download/18.27f1fe4c168c1d817515205f/1551777027993/God_tolksed_mars2019.pdf)

**Thomas, William Isaac & Thomas, Dorothy Swaine.** (1928). *The child in America: Behavior problems and programs*.

**Vedung, Evert.** (2009). *Utvärdering i politik och förvaltning*. Studentlitteratur.

## Om Splitvision Research

Splitvision Research är ett etnografiskt undersöknings- och utvärderingsföretag och vi som arbetar i företaget är utbildade socialantropologer/etnologer och följeforskare.

Vi genomför undersökningar och utvärderingar där våra uppdragsgivare vill nå en djupare och bredare kunskap om företags och kunder. Grunden i vårt arbete är det etnografiska hantverket. Med hjälp av det kan vi förstå människors beteenden på djupet och sätta dem i relation till den kulturkontext som de ingår i.

Vi har kunskap och metoder för att kunna analysera och förstå komplexa och känsliga sammanhang.

Vi är ett oberoende konsultföretag. Företaget startade 2001 och vi är det företag i Sverige som har arbetat längst med etnografiska undersökningar och utvärderingar.

I egenskap av socialantropologer och etnologer kan vi skapa förståelse för hur tillvaron upplevs ur användarnas perspektiv. Som vi ser det är det en viktig grund vid alla former av utvärderingar och undersökningar.

För mer information besök gärna vår webbsida:  
[www.splitvisionresearch.se](http://www.splitvisionresearch.se)

Ni är även varmt välkomna att kontakta oss:  
Nancy Aponno: 0730-39 78 33, [nancy@splitvisionresearch.se](mailto:nancy@splitvisionresearch.se)  
Jonas Modin: 0702-24 24 70, [jonas@splitvisionresearch.se](mailto:jonas@splitvisionresearch.se)

När jag kan visa att jag är säker på tolkspråket att tala om ämnet så blir det en helt annan situation. Tilliten finns/skapas.

Att vi som tolk kan förmedla deras sagda med ett bra språk. Kan hitta rätt ord, rätt språk, rätt nivå. Att de känner att de kan prata på och att det kommer fram på rätt sätt.

Jag sitter väldigt stolt. För jag vet att jag kan.

Utbildningen har haft en indirekt påverkan på hur jag tolkar genom att jag började tänka i dessa termer. Men ett ordval som inte finns på mitt tolkspråk.

För tolkanvändaren så känner de att de kan öppna sig lite och få rätt vård/hjälp/dialog.