

Sykepleien

FAGUTVIKLING

Sykepleiere må beherske språket for å kommunisere trygt

En utenlandsk aksent betyr ikke at sykepleieren behersker norsk dårlig. Men mangelfulle språkferdigheter kan få konsekvenser for pasientsikkerheten.

Iryna Razumovych

Sykepleier og masterstudent

Konstali Helsenor AS og Nord universitet

Vivian Kruh

Førsteamanuensis

Fakultet for sykepleie og helsevitenskap, Nord universitet

Språk

Pasientsikkerhet

Kommunikasjon

Språkproblemer i helsetjenestene

Sykepleien 2026;113(109249):e-109249

DOI: [10.4220/Sykepleiens.2026.109249](https://doi.org/10.4220/Sykepleiens.2026.109249)

Hovedbudskap

God språkkompetanse er avgjørende for trygg og tillitsbyggende kommunikasjon mellom sykepleier og pasient. Utenlandsk aksent må ikke forveksles med utilstrekkelige språkferdigheter, men mangelfulle norskkunnskaper kan svekke både pasientsikkerheten og kvaliteten på den terapeutiske relasjonen. Både arbeidsgiver og den enkelte sykepleier har ansvar for at språkkompetansen er god nok til å håndtere komplekse kliniske situasjoner og kommunisere tydelig med pasienter i sårbare livsfaser.

En morgen på slutten av nattevakten kommer jeg inn til en pasient for å tilby tidlig frokost.

«Har du loff?» spør pasienten.

«Nei, dessverre, vi har kun grovt brød», svarer jeg. Aksenten min avslører at jeg ikke er født og oppvokst i Norge. Derfor stiller pasienten et tilleggsspørsmål som vipper meg av pinnen et øyeblikk:

«Vet du egentlig hva loff er?»

Spørsmålet illustrerer hvordan en utenlandsk aksent kan føre til antakelser om at man ikke behersker språket godt nok – og videre til tvil om sykepleierens faglige kompetanse. Samtidig er gode språkferdigheter avgjørende for at sykepleiere skal kunne kommunisere trygt og presist med pasienter.

I denne artikkelen ser jeg nærmere på forskjellen mellom aksent og språkkompetanse. Jeg drøfter også hvordan både faktiske språkferdigheter og andres oppfatning av dem kan påvirke pasientens tillit, pasientsikkerheten og den terapeutiske relasjonen.

Språkferdigheter påvirker kommunikasjonen

Norsk helsevesen har en høy andel internasjonalt rekrutterte ansatte. Ifølge OECD (1) er Norge mer avhengig av utenlandsk arbeidskraft enn mange andre europeiske land. Antallet sykepleiere med innvandrerbakgrunn har også økt betydelig de siste årene.

Internasjonaliseringen av helsevesenet bidrar til å sikre nødvendig kompetanse, men kan samtidig føre med seg utfordringer for både helsepersonell og pasienter.

«Pasienter befinner seg ofte i sårbare og usikre situasjoner. De må kunne stole på at sykepleieren forstår det som blir sagt.»

Internasjonal rekruttering betyr selvfølgelig ikke at språkkompetansen er lav. Denne artikkelen handler derfor bare om situasjoner der språkferdighetene faktisk ikke er gode nok til å sikre forsvarlig kommunikasjon.

Pasienter befinner seg ofte i sårbare og usikre situasjoner. De må kunne stole på at sykepleieren forstår det som blir sagt, og tolker informasjonen riktig.

Pasienter har sjelden grunnlag for å vurdere sykepleierens faglige kompetanse direkte (2, 3). Derfor vurderer de ofte kvaliteten på hjelpen ut fra andre ting, som hvordan sykepleieren kommuniserer og hvor trygg vedkommende fremstår i rollen (2, 4).

Negative erfaringer kan svekke tilliten

Den innledende fortellingen viser hvordan pasientens tillit til sykepleieren kan være påvirket av tidligere møter med helsepersonell. Pasientens spørsmål kan oppfattes som krenkende eller som en indirekte kritikk av sykepleierens kompetanse. Men det kan også handle om et behov for å få bekreftet at kommunikasjonen fungerer.

Kanskje har pasienten tidligere møtt helsepersonell som ikke behersket norsk godt nok til å føre en enkel samtale, eller opplevd misforståelser som har skapt usikkerhet. Et tilsynelatende trivielt spørsmål kan være en måte å forsikre seg om at han blir forstått, og at situasjonen er under kontroll.

Negativitetsbias er et godt dokumentert fenomen i psykologisk forskning. Det beskriver hvordan negative erfaringer ofte får større betydning enn positive når vi tolker nye situasjoner og danner oss forventninger (5). Negative erfaringer fester seg gjerne sterkere i minnet og dukker lettere opp igjen i liknende situasjoner (5).

Noen få møter med sykepleiere som snakker begrenset norsk, kan derfor få stor betydning for pasientens følelse av trygghet. I verste fall kan slike erfaringer føre til en varig skepsis som også påvirker hvordan pasienten møter andre sykepleiere med innvandrerbakgrunn.

God kommunikasjon styrker relasjonen

Sancar og Aktas (6) påpeker at pasientens tillit til sykepleieren henger sammen med kvaliteten på relasjonen. Tillit bygges gjennom dialog og har både en emosjonell og en rasjonell side (6). Det krever åpenhet, interesse og engasjement, noe som kan være vanskelig å formidle hvis man ikke behersker språket godt nok.

Tillit handler selvfølgelig om mer enn det som blir sagt. Omsorg og menneskelig kontakt er også viktig. Likevel mener jeg at det er vanskelig å bygge tillit uten gode språkferdigheter. Hvis pasienten ikke kan stole på å bli forstått, eller selv har problemer med å forstå sykepleieren, kan relasjonen bli svekket.

«Hvis pasienten ikke kan stole på å bli forstått, eller selv har problemer med å forstå sykepleieren, kan relasjonen bli svekket.»

God kommunikasjon er også viktig for de fleste kliniske oppgaver. Ved prosedyrer og administrering av medikamenter må sykepleieren kunne informere pasienten og svare på spørsmål. Kartlegging, blant annet av smerter, krever at sykepleieren klarer å få frem hva pasienten opplever, og forstå det pasienten forteller.

Forskning viser at mange tilfeller av mangelfull omsorg handler om dårlig kommunikasjon og manglende emosjonell og åndelig støtte (6). For å gi slik omsorg må sykepleieren kunne fange opp nyanser i det pasienten sier, stille spørsmål og lytte aktivt på en måte som føles naturlig for pasienten (6, 7).

Wu (7) understreker at empati, som er en kjerneverdi i sykepleien, utvikles gjennom samtale og samhandling med pasienten. Når språkferdighetene er begrensede, kan kommunikasjonen bli for oppgaveorientert, og pasienten kan sitte igjen med en følelse av ikke å bli sett og verdsatt som person.

Aksent betyr ikke dårlige språkferdigheter

Kommunikasjon er avgjørende for å etablere en trygg relasjon mellom sykepleier og pasient (2, 6). Når manglende språkferdigheter gjør kommunikasjonen vanskelig, kan pasientens tillit svekkes både til sykepleieren og til helsevesenet som helhet.

Samtidig er det viktig å skille mellom faktiske kommunikasjonsproblemer og forventninger om at slike problemer vil oppstå. Her er det relevant å gå tilbake til den innledende fortellingen: Pasienten ser ut til å anta at en utenlandsk aksent automatisk innebærer risiko for misforståelser.

Man kan snakke et språk flytende selv om man har en tydelig aksent (8). Aksent handler først og fremst om uttale og sier lite om evnen til å forstå eller formidle komplisert innhold (8).

Likevel er ikke dette skillet alltid like tydelig i praksis. Når noen som snakker med aksent, også har begrensede språkferdigheter, kan aksenten i seg selv bli tolket som et tegn på dårlige språkkunnskaper. Det kan føre til at enkelte pasienter har mindre tillit til alle sykepleiere med aksent.

Aksent kan skape tvil om kompetansen

Lippi-Green (9) påpeker at språk og uttale ofte får større betydning enn det er grunnlag for. Språk kan fungere som et sosialt signal som påvirker vurderinger av kompetanse, profesjonalitet og troverdighet (4).

Aksenten blir dermed mer enn en måte å uttale ord på. Den kan, med eller uten grunn, bli knyttet til sykepleierens faglige kompetanse og pålitelighet.

Dette er viktig å huske i møte med pasienter som tilsynelatende mangler tillit til sykepleieren. Usikkerheten kan skyldes stereotypier og forventninger, men den kan også skyldes reelle språkproblemer.

Sykepleiere trenger målrettet språkopplæring

Flere studier viser at sykepleiere som har norsk som andrespråk, ofte trenger målrettet språkopplæring og støtte (4, 10). Faglig kommunikasjon krever mer enn generell språkbeherskelse.

Forskere fremhever derfor betydningen av broprogrammer og yrkesrettet opplæring med vekt på fagterminologi og forventninger i klinisk praksis (10). Språkkravene i helsevesenet er høye, samtidig som støtten til utenlandske helsearbeidere beskrives som utilstrekkelig (10).

«Faglig kommunikasjon krever mer enn generell språkbeherskelse.»

Det er selvsagt nødvendig at helsevesenet legger til rette for at helsepersonell med innvandrerbakgrunn kan utvikle språkferdighetene sine og bli godt integrert i arbeidslivet. Samtidig har den enkelte sykepleieren ansvar for sin egen profesjonelle utvikling.

I yrkesetiske retningslinjer for sykepleiere står det at «sykepleiere har ansvar for at egen praksis er faglig, etisk og juridisk forsvarlig» (11, 2.4). Språkkompetanse er en grunnleggende del av dette forsvarlighetskravet (12).

Selv om arbeidsgiveren har ansvar for å sikre at ansatte har nødvendig språkkompetanse (12), mener jeg at den enkelte sykepleier også har et profesjonelt ansvar for å utvikle språket slik at kommunikasjonen med pasienter og kolleger er trygg og forsvarlig.

Sykepleiere må kunne kommunisere trygt med pasientene

Jeg vil gå ett skritt videre og argumentere for at sykepleiere med norsk som andrespråk bør ha tilstrekkelige språkferdigheter før de begynner å jobbe klinisk, slik at språkferdighetene er gode nok til å kommunisere trygt med syke og sårbare pasienter. Sykepleiere bør selv ta initiativ til å utvikle språket og ikke vente på at arbeidsgiver eller andre skal organisere undervisning.

Forskning viser at det er fullt mulig å lære et nytt språk på egen hånd (13, 14). Klasseromsundervisning er ikke nødvendigvis en forutsetning for å lykkes. Selvstendig læring og systematisk egenøving kan være mer effektivt enn tradisjonelle kurs (13, 14).

Selvstyrt språklæring forutsetter imidlertid at man klarer å vurdere sine egne ferdigheter og tar ansvar for å utvikle dem. Hvis en sykepleier overvurderer egne språkferdigheter, kan det føre til misforståelser i kommunikasjonen med både pasienter og kolleger. I alvorlige tilfeller kan slike misforståelser få betydning for pasientsikkerheten.

Språkkompetanse påvirker pasientens tillit

I et helsevesen med stadig større kulturelt og språklig mangfold handler sykepleierens språkkompetanse om mer enn å kunne gjøre seg forstått. Språket er viktig for pasientens tillit til den enkelte sykepleieren. Negative erfaringer med kommunikasjon kan også påvirke hvilke forventninger pasienten tar med seg inn i senere møter med helsepersonell.

«Negative erfaringer med kommunikasjon kan også påvirke hvilke forventninger pasienten tar med seg inn i senere møter med helsepersonell.»

Tillit er en av sykepleierens sentrale ressurser i møtet med pasienten, men den kan være skjør og sårbar. Én misforståelse kan få konsekvenser som strekker seg langt utover den konkrete situasjonen, og påvirke hvor trygg pasienten føler seg i senere møter med helsepersonell.

Språkkompetanse handler derfor ikke bare om den enkelte sykepleierens ferdigheter. Det handler også om kvalitet, likeverd og profesjonell integritet i et helsevesen som stadig blir mer mangfoldig.

Forfatterne oppgir ingen interessekonflikter.



MÅ FORSTÅ: Sykepleiere må kunne forklare prosedyrer og medisiner, svare på spørsmål og forstå det pasienten forteller. Det er særlig viktig når de skal kartlegge smerter, informere om behandling eller snakke med pasienter i sårbare situasjoner. *Illustrasjonsfoto: Maskot/NTB*

1. Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). Health at a glance 2025: OECD indicators [internett]. Paris: OECD; 2025. DOI: [10.1787/8f9e3f98-en](https://doi.org/10.1787/8f9e3f98-en)
2. Greene J, Ramos C. A mixed methods examination of health care provider behaviors that build patients' trust. Patient Educ Couns. 2021;104(5):1222–8. DOI: [10.1016/j.pec.2020.09.003](https://doi.org/10.1016/j.pec.2020.09.003)
3. Weber LR. Measuring trust in one's physician: a scoping review. PLoS One. 2024;19(5):e0303840. DOI: [10.1371/journal.pone.0303840](https://doi.org/10.1371/journal.pone.0303840)
4. Skjeggstad E, Gerwing J, Gulbrandsen P. Language barriers and professional identity: a qualitative interview study of newly employed international medical doctors and Norwegian colleagues. Patient Educ Couns. 2017;100(8):1466–72. DOI: [10.1016/j.pec.2017.03.007](https://doi.org/10.1016/j.pec.2017.03.007)
5. Rozin P, Royzman EB. Negativity bias, negativity dominance, and contagion. Pers Soc Psychol Rev. 2001;5(4):296–320. DOI: [10.1207/S15327957PSPR0504_2](https://doi.org/10.1207/S15327957PSPR0504_2)
6. Sancar B, Dogan Aktas AB. The effect of missed care on the nursing image perceived by patients and their trust relationships with nurses. Int Nurs Rev. 2025;72(3):e13053. DOI: [10.1111/inr.13053](https://doi.org/10.1111/inr.13053)
7. Wu Y. Empathy in nurse-patient interaction: a conversation analysis. BMC Nurs. 2021;20(1):18. DOI: [10.1186/s12912-021-00535-0](https://doi.org/10.1186/s12912-021-00535-0)

8. Chau T, Huensch A. The relationships among L2 fluency, intelligibility, comprehensibility, and accentedness: a meta-analysis. *Stud Second Lang Acquis.* 2025;47(1):282–307. DOI: [10.1017/S0272263125000014](https://doi.org/10.1017/S0272263125000014)
9. Lippi-Green R. English with an accent: language, ideology and discrimination in the United States. 2. utg. London: Routledge; 2012.
10. Lillekroken D, Nortvedt L. Hope, passion and perseverance: experiences of internationally educated nurses pursuing nursing authorisation in Norway – a qualitative study. *BMC Nurs.* 2024;23(1):637. DOI: [10.1186/s12912-024-02297-x](https://doi.org/10.1186/s12912-024-02297-x)
11. Norsk Sykepleierforbund (NSF). Yrkesetiske retningslinjer for sykepleiere [internett]. Oslo: NSF; 2019 [oppdatert 28. mai 2025; hentet 22. august 2026]. Tilgjengelig fra: <https://www.nsf.no/etikk-0/yrkesetiske-retningslinjer-sykepleiere>
12. Helsedirektoratet. Ansettelse av helsepersonell [internett]. Oslo: Helsedirektoratet; 2015 [oppdatert 27. november 2024; hentet 22. august 2026]. Tilgjengelig fra: <https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/ansettelse-av-helsepersonell>
13. Jonsmoen KM, Greek M. Studenter med norsk som andrespråk mangler nødvendige språkferdigheter. *Sykepleien.* 2018;106(72471):e-72471. DOI: [10.4220/Sykepleiens.2018.72471](https://doi.org/10.4220/Sykepleiens.2018.72471)
14. Lai Y, Saab N, Admiraal W. Learning strategies in self-directed language learning using mobile technology in higher education: a systematic scoping review. *Educ Inf Technol.* 2022;27(6):7749–80. DOI: [10.1007/s10639-022-10945-5](https://doi.org/10.1007/s10639-022-10945-5)