



BRUK AV TOLK I BARNEVERN

Blerta Haziri

Masteroppgave i barnevern

OsloMet - Storbyuniversitetet

Fakultet for samfunnsvitenskap

14.mai 2021



Forord

Denne masteroppgaven markerer avslutningen på 2 lærerike år som masterstudent. Å skrive masteroppgave har vært en givende, lærerik og arbeidsom prosess. Denne oppgaven har krevd mange lange dager og kvelder med kontinuerlig arbeid fra prosjektstart til innleveringsfristen. Denne prosessen har bidratt til at jeg har tilegnet meg mye kunnskap om bruk av tolk, men også kunnskap om forskningsprosessen. I den anledning ønsker jeg å rette en stor takk til flere personer som har bidratt til at jeg har klart å komme i mål med denne oppgaven.

Først og fremst ønsker jeg å takke mine informanter som hadde mulighet til å stille som forskningsdeltakere og bidratt med gode data. Uten dere hadde jeg ikke klart å gjennomføre dette masterprosjektet.

En spesiell takk rettes til min veileder Marianne Rugkåsa for gjentatte gjennomlesninger og tilbakemeldinger på mine tekstutkast. Du har gitt meg mange gode og verdifulle innspill til prosjektet. Tusen takk for din tilgjengelighet under hele denne prosessen.

Oslo, mai 2021

Blerta Haziri

Sammendrag

Denne masteroppgaven handler om hvilke erfaringer barnevernansatte har med bruk av tolk. Antall barn med innvandrerbakgrunn som har barneverntiltak har økt de siste årene. Dette har ført til at behovet for bruk av tolk har også økt. Hensikten med denne studien har vært å finne ut hvordan kommunikasjonen via tolk påvirker samarbeidet mellom barnevernet og etniske minoritetsfamilier. Tidligere forskning viser blant annet at det er underforbruk av kvalifiserte tolker og manglende rutiner i bestilling av tolk. Jeg har benyttet meg av kvalitativ forskningsmetode, hvor jeg har brukt semistrukturerte- intervjuer. Jeg valgte å anvende tematisk analyse til å analysere intervjuene. I mitt empiriske materiale fant jeg at mine informanternes uttalelser i intervjuer skiller seg fra tidligere forskning på en positiv måte. Et eksempel kan være at mine informanter nå er mer opptatt av å bruke kvalifiserte tolker og har nøye rutiner på hvor de skal bestille tolk fra. Dette er noe som ikke kommer frem i tidligere forskning, som viste underforbruk av kvalifiserte tolker, samt manglende rutiner når det gjelder bestilling av tolk. Dette er forhold som påvirker samarbeidet mellom barnevernet og etniske minoritetsfamilier. For eksempel, ved bruk av familiemedlemmer eller barn som tolker, vil viktig informasjon holdes tilbake, samt at det vil påføre barnet en stor psykisk belastning. I tillegg vil kvaliteten på tolking være dårlig da de ikke oppfyller minstekravene for å tolke. På den andre siden er det også viktig å nevne at det er flere forhold som har et forbedringsbehov. Oppsummert kan det sies at mitt empiriske materiale viser til positive endringer, men at det fortsatt er noen forhold som påvirker kommunikasjonen via tolk og som har forbedringsbehov. For eksempel: ha bedre rutiner for bruk av tolk og ha for/etterarbeid med tolk i større grad.

Abstract

This master's thesis is about the experiences of child welfare workers with the use of an interpreter. The number of children with an immigrant background who have child welfare measures has increased in recent years. This has led to an increased need for the use of an interpreter. The purpose of this study has been to find out how communication via an interpreter affects the cooperation between the child welfare service and ethnic minority families. Previous research shows, among other things, that there is an under-consumption of qualified interpreters and a lack of routines in ordering an interpreter. I have used a qualitative research method, where I have used semi-structured interviews. I chose to use thematic analysis to analyze the interviews. In my empirical material, I found that my informants' statements in interviews differ from previous research in a positive way. An example could be that my informants are now more concerned with using qualified interpreters and have better routines on where to order an interpreter from. This is something that does not appear in previous research, which showed underconsumption of qualified interpreters, as well as lack of routines when it comes to ordering an interpreter. These are factors that affect the cooperation between the child welfare service and ethnic minority families. For example, when using family members or children as interpreters, important information will be withheld, and it will put a lot of mental strain on the child. In addition, the quality of interpreting will be poor as they do not meet the minimum requirements for interpreting. On the other hand, it is also important to mention that there are several conditions that need improvement. In summary, it can be said that my empirical material refers to positive changes, but that there are still some factors that affect communication via an interpreter and that need improvement. For example: have better routines for using an interpreter and have pre- / post-work with an interpreter to a greater extent.

Innholdsfortegnelse

1 Innledning.....	1
1.1 Bakgrunn for valg av tema	1
1.2 Problemstilling.....	1
1.3 Oppgavens oppbygning	1
2 Bakgrunnsinformasjon om tolking.....	2
2.1 Lovverk om bruk av tolk	2
2.2 Forbud mot bruk av barn som tolk	3
2.3 Retningslinjer for god tolkeskikk	4
2.4 Kvalifikasjonskategorier.....	5
2.5 En modell for bruk av tolk.....	5
3 Tidligere forskning	8
3.1 Tolking i offentlig sektor.....	8
3.2 Tidligere forskning om tolking i barnevernet.....	9
3.3 Underforbruk av kvalifiserte tolker	10
3.4 Frykten for barnevernet	10
4 Teoretiske perspektiver	13
4.1 Likeverdige tjenester og rettssikkerhet.....	13
4.2 Tolking i barnevernet.....	14
4.3 Å samtale med barn via tolk	15
4.4 Kommunikasjon ved hjelp av tolk i barnevernet.....	16
4.5 Kultursensitivitet	17
4.6 Tillit	18
5 Forskningsmetode	20
5.1 Valg av metode.....	20
5.2 Forforståelse	21
5.3 Fenomenologisk-hermeneutisk tilnærming	21
5.4 Utvalgskriterier.....	22
5.5 Utvalg og rekruttering av informanter.....	22
5.6 Utforming av intervjuguide	23
5.7 Gjennomføring av intervjuene.....	24
5.8 Transkribering	25
5.9 Analyse av data.....	26
5.10 Kriterier for å vurdere kvaliteten av kvalitativ forskning.....	28

5.10.1 Reliabilitet.....	28
5.10.2 Validitet.....	29
5.10.3 Overførbarhet.....	29
5.11 Etske vurderinger.....	29
5.11.1 Informert samtykke.....	30
5.11.2 Konfidensialitet og anonymitet.....	30
5.11.3 Konsekvenser av å delta i studien.....	31
6 Presentasjon av empirisk materiale.....	32
6.1 Prosedyrer ved bruk av tolk.....	32
6.1.1 Rutiner i bestilling av tolk.....	32
6.1.2 Barnevernansattes vurdering av behov for tolk.....	33
6.1.3 Planlegging av samtaler ved bruk av tolk.....	34
6.1.4 Bruk av samme tolk.....	36
6.1.5 Oppmøtetolk/Telefontolk/Videotolking.....	37
6.2 Kvalitetssikring ved bruk av tolk.....	39
6.2.1 Tolkens orientering om sin rolle og avklaring av inhabilitet.....	39
6.2.2 Når tolken ikke forholder seg til sin rolle.....	40
6.2.3 Avvikshåndtering.....	43
6.3 Bruk av ukvalifiserte tolker.....	44
6.3.1 Bruk av slektninger/venner som tolk.....	44
6.3.2 Bruk av barn som tolk.....	46
Oppsummering.....	47
7 Drøfting.....	48
7.1 Prosedyrer ved bruk av tolk.....	48
7.1.1 Rutiner i bestilling av tolk.....	48
7.1.2 Barnevernansattes vurdering av behov for tolk.....	49
7.1.3 Planlegging av samtaler med tolk.....	51
7.1.4 Bruk av samme tolk.....	53
7.1.5 Oppmøtetolk eller telefontolk.....	55
7.2 Kvalitetssikring ved bruk av tolk.....	56
7.2.1 Tolkens orientering om sin rolle og avklaring av inhabilitet.....	56
7.2.2 Når tolken ikke forholder seg til sin rolle.....	58
7.2.3 Avvikshåndtering.....	58

7.3 Bruk av ukvalifiserte tolker	59
7.3.1 Bruk av slektninger/venner som tolk	59
7.3.2 Bruk av barn som tolk.....	61
Oppsummering	62
8 Konklusjon	64
8.1 Forslag til videre arbeid.....	66
Litteraturstudie	68
Vedlegg 1: Informasjonsskriv og samtykkeerklæring	73
Vedlegg 2: Intervjuguide.....	76
Vedlegg 3: Tilbakemelding fra NSD	78

1 Innledning

Norge er et land som består av ikke bare etniske nordmenn, men også av mange mennesker med en annen etnisk bakgrunn. Statistikken viser at i 2021 er det 800 094 innvandrere i Norge, hvorav 197 848 personer er norskfødte med innvandrerforeldre (Statistisk sentralbyrå, 2021). Innvandrerne kommer fra ulike land hvor de snakker ulike språk, har forskjellig livssyn, kulturell bakgrunn og etnisk tilhørighet. Noen har kommet til Norge nylig, mens andre har bodd her lenge. Det er også viktig å nevne at de har ulik sosioøkonomisk status og varierende helsebehov. Når barnevernet er i møte med etniske minoritetsfamilier, kan slike forhold, som botid, ulik bakgrunn, sosioøkonomisk status, få betydning for hvordan både minoritet og majoritet forstår og fortolker ulike situasjoner. Under disse møtene kan språklige misforståelser oppstå, i tillegg til ulike syn på oppdragelsesstiler og samværsformer. For mange innvandrere er det norske barnevernet et ukjent system, og som det knytter seg både frykt og forestillinger som ikke nødvendigvis stemmer med hvordan virkeligheten er. Når innvandrere ikke behersker det norske språket, er bruk av tolk et viktig og nyttig middel i møte med barnevernet. Dersom det ikke brukes tolk, vil det oppstå misforståelser, som igjen kan få konsekvenser når de er i møte med ulike offentlige instanser – for eksempel barnevernet (Berg & Paulsen, 2021, s. 24-26). Når det er et høyt antall innvandrere i Norge, innebærer dette et ansvar for integrering og plikt til å tilby dem likeverdige tjenester, uavhengig av hvor lenge man har bodd i Norge. For at de skal kunne benytte seg av de rettighetene de har krav på, er det viktig at de kommuniserer på samme språk og har god kommunikasjon. Dermed er bruk av tolk i barnevernet et viktig tema og har en avgjørende betydning dersom de skal ha tilgang til likeverdige tjenester. På denne måten vil rettsikkerheten også ivaretas i møte mellom barnevernet og etniske minoritetsfamilier. I IMDI-rapporten «Bruk av tolk i barnevernet» (2008:5) kommer det frem at en av fire sosialarbeidere opplever at det brukes tolk sjeldnere enn det de egentlig har behov for. At det er underforbruk av tolk, er også noe som kommer frem i NOU – «Tolking i offentlig sektor» (2014:8). Videre i denne masteroppgaven skal jeg nå presentere bakgrunn for valg av tema, problemstilling og en beskrivelse av hvordan oppgaven er inndelt.

1.1 Bakgrunn for valg av tema

Kunnskap om etniske minoriteter har alltid vært noe jeg har hatt stor interesse for. Dette kan begrunnes med at jeg selv er har etnisk minoritetsbakgrunn og fordi jeg gjennom tidligere erfaringer har blitt opptatt av å ha gode relasjoner i arbeid med mennesker. Så hvordan skal man skape en god relasjon med mennesker som ikke behersker det norske språket og må dermed ha en tredje person som tolker for dem? Og hvordan vil dette påvirke samarbeidet og relasjonen deres? Etter å ha satt meg inn i tidligere forskning om tolking, ble jeg enda mer opptatt av dette, noe som førte til at jeg valgte å skrive om bruk av tolk i barnevernet. Bruk av tolk i barnevernet er et tema som ikke er blitt forsket mye på. Dermed blir det vesentlig å undersøke mer på dette feltet, og jeg har valgt å avgrense til bruk av tolk i barnevernet i arbeid med etniske minoritetsfamilier.

1.2 Problemstilling

Gjennom innhenting av empiri, tidligere forskning om bruk av tolk og teoretiske perspektiver vil jeg diskutere min problemstilling. Jeg har formulert følgende problemstilling:

«Hvordan kan kommunikasjon via tolk påvirke samarbeidet mellom barnevernet og etniske minoritetsfamilier?»

1.3 Oppgavens oppbygning

Første kapittel handler om valg av tema, problemstilling og hva formålet med oppgaven er. I oppgavens andre kapittel vil jeg gjøre rede for bakgrunnsinformasjon om tolking, blant annet retningslinjer for god tolkeskikk. Videre i kapittel 3 skal jeg presentere tidligere forskning om bruk av tolk i offentlig sektor. Under dette kapittelet har jeg trukket ut det som er mest aktuelt for min problemstilling. Kapittel 4 består av teoretiske perspektiver som vil brukes til drøfting senere i oppgaven. Kultursensitivitet, tillit og kommunikasjon er noen av temaene jeg kommer til å presentere i dette kapittelet. Kapittel 5 handler om forskningsmetoden. Her vil intervjuprosessen, transkribering og analyse bli bearbeidet. Reliabilitet, validitet og overførbarhet og etiske vurderinger er også noe som vil bli gjort rede for. Kapittel 6 består av en beskrivelse av resultatene fra intervjuene. Disse utgjør oppgavens empiriske grunnlag som jeg vil ta utgangspunkt i til å drøfte min problemstilling. I kapittel 7 skal jeg drøfte problemstillingen i lys av bakgrunnsinformasjon om tolking, tidligere forskning, ulike teoretiske perspektiver og empirien min. Oppgaven avsluttes med en oppsummering hvor jeg beskriver hva jeg har kommet frem til, samt forslag til videre arbeid.

2 Bakgrunnsinformasjon om tolking

I dette kapitlet skal jeg gjøre rede for bakgrunnsinformasjon, som inneholder lovverk om bruk av tolk og forbud mot bruk av barn som tolk. Videre vil også retningslinjer og kvalifikasjonskategorier bli gjort rede for. Til slutt skal jeg presentere Jareg & Pettersen (2006) sin modell for bruk av tolk.

2.1 Lovverk om bruk av tolk

I Norge er bruk av tolk ikke regulert i egen lov, men vi finner fortsatt noen bestemmelser i særlovgivningen som implisitt kan medføre en rett eller plikt til bruk av tolk, blant annet i forvaltningsloven.

Forvaltningsloven

Plikten til å bruke tolk i barnevernet kan utledes av forvaltningsloven. Forvaltningsloven har en alminnelig veiledningsplikt innenfor sitt saksområde, jf. Forvaltningsloven §11 første ledd første punktum. Den lyder slik:

§ 11. (veiledningsplikt).

«Forvaltningsorganene har innenfor sitt saksområde en alminnelig veiledningsplikt. Formålet med veiledning skal være å gi parter og andre interesserte adgang til å vareta sitt tarv i bestemte saker på best mulig måte. Omfanget av veiledningen må likevel tilpasses det enkelte forvaltningsorgans situasjon og kapasitet til å påta seg slik virksomhet» (Forvaltningsloven, 1970, §11).

Forvaltningsorganenes utrednings- og informasjonsplikt følger av forvaltningsloven § 17. Jeg ønsker å påpeke at verken § 11 eller § 17 presiserer at forvaltningen har en plikt til å veilede, informere eller høre parten ved bruk av tolk eller oversettelse. Samtidig kan det sies at både utrednings- og informasjonsplikten kan innebære krav til at det tilrettelegges for kommunikasjon med parter og andre berørte, for eksempel ved bruk av tolk (Det kongelige kunnskapsdepartement, 2019, s.23). I 2003 kom det også en lov uttalelse fra Justisdepartementet til Kommunal- og regionaldepartementet at det er til at forvaltningen plikter til å for eksempel benytte tolk eller oversettelsestjenester i saker hvor det er viktig å ta hensyn til både rettssikkerhet og likebehandling. Dette på bakgrunn av at disse to skal stå helt sentralt (Ahlberg, 2006, s.10).

Barnevernloven

Det kan også utledes en plikt til å bruke tolk i barnevernloven § 1-4. Krav til forsvarlighet:

«Tjenester og tiltak etter denne loven skal være forsvarlige» (Lov om barneverntjenester, 1993, § 1-4).

Denne bestemmelsen innebærer barnevernets plikt til å yte forsvarlige tiltak og tjenester. Kravet om forsvarlighet oppfattes som en rettslig standard. Både det kommunale og det statlige barnevernet er omfattet av denne plikten. Til enhver tid må det tas barnevernfaglige vurderinger og normer om hva som er en god praksis (Det kongelige kunnskapsdepartement, 2019, s. 28). Det kan forstås slik at for at barnevernet skal yte forsvarlige tiltak, er det viktig at det for eksempel brukes tolk i saker hvor klientene ikke behersker det norske språket.

2.2 Forbud mot bruk av barn som tolk

Barn har i mange tilfeller blitt brukt som tolk i flere deler av offentlig sektor i mange år. I 2010 hadde Barneombudet et ekspertmøte med barn og unge som hadde blitt brukt som tolk. Det kom frem at de av og til måtte de ta fri fra skolen for å kunne tolke for sine foreldre eller andre. De hadde fungert som tolk i saker som hadde til dels sensitiv art, for eksempel: hos lege, på skolen, i barnevernet. Å bruke barn som tolk har flere juridiske, etiske og tolkefaglige aspekter ved seg. I FN's barnekonvensjon er barnets beste et grunnprinsipp. Barnets beste skal være et grunnleggende hensyn ved alle barn som berører barn. Artikkel 36 lyder også slik: *Partene skal beskytte barnet mot alle former for utnyttning som på noen måte kan være til skade for barnets ve og vel.* (NOU, 2014:8, s.21). På bakgrunn av dette har Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet utredet et forbud mot bruk av barn som tolk i forvaltningsloven. Den lyder følgende:

§ 11 e. (forbud mot bruk av barn som tolk)

«Forvaltningsorganer skal ikke bruke barn til tolking eller annen formidling av informasjon mellom forvaltningen og personer som ikke ha tilstrekkelige språkferdigheter til å kommunisere direkte med forvaltningen. Unntak kan gjøres når det er nødvendig for å unngå tap av liv eller alvorlig helseskade, eller det er nødvendig i andre nødsituasjoner. Unntak kan også gjøres i tilfeller der det ut ifra hensynet til barnet og omstendighetene ellers må anses som forsvarlig» (Forvaltningsloven, 1970, § 11 e).

2.3 Retningslinjer for god tolkeskikk

Det fins retningslinjer for god tolkeskikk som definerer hvilken rolle tolken har og hvordan tolken skal utøve sitt yrke. Det første punktet i retningslinjene er at tolken ikke skal påta seg oppdrag dersom tolken mangler de nødvendige kvalifikasjoner. Før tolken takker ja til et oppdrag, skal tolken undersøke mest mulig hva faglig innhold i oppdraget går ut på. På denne måten kan tolken vurdere om han/hun er kompetent eller ikke. Tolken skal ikke påta seg oppdrag hvor det viser seg at han/hun er inhabil. Det er tolkens ansvar å melde fra dersom han/hun er inhabil (IMDi, 2020). Dersom det er slektskap eller nære bånd mellom tolken og en av partene, vil det bli vanskelig for tolken å opptre upartisk. Slike situasjoner kan føre til at tolken, bevisst eller ubevisst kan «sile» viktig informasjon. Nære bånd mellom tolken og en av partene vil også forårsake inhabilitet, selv om tolken forholder seg til sin rolle. Familien vil kanskje ikke fortelle alt til sosialarbeideren, på grunn av tolken (Skaaden, 2013, s. 25).

Videre er det viktig å nevne at en tolk skal være upartisk og egne holdninger og meninger ikke skal påvirke arbeidet tolken utfører. Tolken skal dermed tolke kun det som blir sagt av samtalepartene, uten at tolken trenger å vurdere eller bedømme budskapets sannhet eller moral. Det som blir sagt av samtalepartene, skal oversettes nøyaktig og uten noen form for endring. Dette innebærer at tolken skal verken utelate eller føye til egne tillegg, men skal forsøke å foreta mest mulig like valg på samme måte som den som snakker (IMDi, 2020).

Tolken har taushetsplikt og skal ikke misbruke informasjon som han/hun har fått kjennskap til gjennom tolking. Det at tolken er i rommet skal ikke begrense muligheten til en fortrolig samtale mellom partene som møtes. I praksis innebærer dette at partene skal samtale med hverandre som om tolken ikke var til stede (Jareg & Pettersen, 2006, s. 35). Tolken skal ikke utføre andre oppgaver enn å tolke under tolkeoppdraget, for eksempel svare på spørsmål om noen av partenes forhold eller gjøre oppmerksom på forhold tolken mener bør utdypes av hensyn til sakens opplysning (IMDi, 2020). Tolken skal heller ikke ta på seg oppgaver på eget initiativ. Et eksempel på dette kan være å gjøre partene oppmerksomme på at de misforstår hverandre (Jareg & Pettersen, 2006, s. 36). Tolken har heller ikke noen funksjon som kulturinformant eller kulturformidler, og skal ikke komme med «ekspertuttalelser» om for eksempel forhold i et annet land. Det er tolkens ansvar å si ifra dersom tolking ikke kan skje på en forsvarlig måte (IMDi, 2020).

2.4 Kvalifikasjonskategorier

Nasjonalt tolkeregister ble opprettet i 2005. Dette er et landsdekkende innsynsregister over tolker som har ulike kvalifikasjoner. Formålet er å bidra til å øke tilgangen på kvalifiserte tolker i offentlig sektor, i tillegg til at tolkene skal stimuleres til å forbedre sine kvalifikasjoner. Tolkene i dette registret er oppført med nødvendige persondata, kontaktinformasjon og opplysninger om hvilke kvalifikasjoner de har. IMDi har i samarbeid med OsloMet og innspill fra andre aktører på feltet, utarbeidet nye kategorier i 2020 for tolker som er oppført i Nasjonalt tolkeregister. Nå er det slik at de er delt inn i 5 ulike kvalifikasjonskategorier. De tidligere kategoriene var fra 1-5, men i dag er de nye kategoriene fra A-E. De nye kategoriene skal bidra til at tolker blir motivert til å heve sin tolkefaglige kompetanse. På denne måten vil de også klare å klatre oppover i registret (IMDi, 2020)

- Kategori A: Statsautorisasjon og bachelorgrad
- Kategori B: Bachelorgrad eller statsautorisasjon og grunnenne (30 sp)
- Kategori C: Statsautorisasjon
- Kategori D: Grunnenne (30 sp)
- Kategori E: Tospråktesten og kurs (TAO) eller Translatør/fagoversetter og kurs (TAO) (IMDi, 2020).

2.5 En modell for bruk av tolk

Jareg & Pettersen, (2006) har utviklet en modell i tre deler etter mange års praktisk prøving og feiling i ulike situasjoner med tolking. Det er viktig å presisere at denne modellen må tilpasses den enkelte tolk og hvilke behov og kapasitet tolkebrukeren har, særlig med hensyn til tidsbruk. Denne modellen har også som et formål å hindre utbrenthet hos tolker. En viktig faktor til at tolker stresser er uklare forventninger til hvilke oppgaver tolken har og at de ofte får oppgaver som går utover tolkerollen. Denne modellen omfatter tre deler som har blitt kalt for forarbeidet, forsamtalen og ettersamtalen (Jareg & Pettersen, 2006, s. 69).

Forarbeid

Det er alltid nødvendig å gjøre et godt forarbeid før den faktiske tolkingen starter. De som kan legge til rette for dette, er både tolkebrukere, tolker og tolketjenester. Hensikten med forarbeidet er at tolken skal kunne vært forberedt til samtalene, både faglig og mentalt. Dersom det ikke er et godt forarbeid kan man risikere at man får en tolk som ikke er egnet til å tolke i en samtale. Forarbeid fører også til en økning av det tolkefaglige nivået. Det første sosialarbeideren må gjøre, er å sørge for at det blir bestilt en tolk som snakker riktig språk.

Noen språk, for eksempel arabisk og kurdisk, som har ulike dialekter og innbyggerne ifra ulike deler av landene forstår hverandre dårlig. Dermed er det viktig å finne ut om hele familien og tolken kan kommunisere på et språk som begge behersker. Før tolken får et tolkeoppdrag, er det vanlig at de får standardinformasjon: hvilken instans de skal tolke for, tidspunktet for tolkingen og adressen til instansen de skal tolke for. Jareg & Pettersen (2006, s. 70-71) skriver videre at tolken bør få vite kjønn og alder på klientene, og dersom det skal tolkes for barn, er det viktig å vite alderen til barna. På denne måten vil tolken klare å tilpasse språket til barnets aldersnivå. Tolkens habilitet er også viktig å avklare på forhånd, slik at det ikke kommer som en overraskelse at klienten og tolken kjenner hverandre, samt unngå at samtalen må avlyses. En måte å unngå dette på, er at tolkens navn oppgis til klienten. På denne måten vil klienten få muligheten til å meddele at den tolken ikke kan benyttes som følge av habilitetsgrunner. I tillegg bør tolken også få oppgitt antall personer på teamet og lengden på samtalen (Jareg & Pettersen, 2006, s. 71-72).

Forsamtalen

Hensikten med en forsamtale er å avklare hvilke forventinger partene har til hverandre og hvilke rammer de har for det samarbeidet. Forsamtalen foregår første gang tolken og sosialarbeidere treffer hverandre. I forsamtalen er det nyttig å forsikre seg om flere ting. Det første er at man forstår hva den andre sier, som følge av ulike dialekter og aksenter i Norge. Taushetsplikt drøftes også her og tolken kan i noen tilfeller bli bedt om å skrive under på en erklæring som gjelder for det aktuelle stedet. Det er også viktig å presisere at i sin rolle som tolk, har de taushetsplikt. Andre forhold som bør avklares under forsamtalen er: pauser, fysisk plassering i rommet, avtale om når neste konsultasjon skal finne sted og notater som tolken tar underveis i samtalen skal makuleres etter samtalen i klientenes påsyn. Det er også nyttig å avklare hva man skal gjøre dersom den barnevernansatte må forlate rommet under samtalen. Tolken bør bli med tolkebrukeren for å unngå at tolken blir alene med klientene. En grunn til dette er at tolker ofte blir spurt om råd og tjenester, eller får vite om andre forhold som holdes hemmelig for tolkebrukeren. Dette kan sette tolken i en moralsk vanskelig situasjon. Det kan også hende at tolken blir stilt personlige spørsmål, som tolken ikke skal svare på. Det er umulig å forberede seg på alle tenkelige situasjoner, men dersom både tolken og tolkebruker kjenner til tolkereglene, vil det bli lettere å håndtere uventede hendelser (Jareg & Pettersen, 2006, s. 72- 74).

Ettersamtalen

Formålet med ettersamtalen er å gjennomgå og forbedre samarbeidsformen. Dette bør være en fast ordning ved samtalerelasjoner som går over tid. Denne samtalen finner sted etter at klienten har forlatt rommet. Ettersamtalen kan dreie seg om at tolken ønsker at tolkebrukeren skal gjøre noe annerledes neste gang. Et eksempel kan være at tolken ønsker å ha pause på personalrom eller at tolkebrukeren bruker kortere setninger og mindre ordtak. På den andre siden kan tolkebrukeren minne tolken på at han/hun ikke trenger å ha en dialog med klienten, selv om dette kan være et forsøk på å hjelpe tolkebrukeren med å oppklare misforståelser som kan ha oppstått under samtalen. Ettersamtalen gir også tolken en mulighet til å ta opp påkjenninger han har hatt under tolkingen. Jeg ønsker å fremheve at fagpersonen ikke skal ha en behandlingsrelasjon i en ettersamtale, men kun lytte til hva tolken har å meddele, samt vise menneskelig støtte. Disse påkjenningene trenger ikke være kun grusomme eller dramatiske historier, men kan også handle om at tolken følte seg avvist av klienten og det kom frem på en tydelig måte, samt ikke vist noe tillit til tolken (Jareg & Pettersen, 2006, s. 75-76).

3 Tidligere forskning

De siste årene har det kommet flere rapporter og publikasjoner som handler om bruk av tolk i offentlig sektor. Dette kan begrunnes med at det har blitt et større behov for bruk av tolk med årene og dermed trenges det også mer kunnskap når det gjelder bruk av tolk i flere instanser. I dette kapittelet ønsker jeg å gjøre rede for hva tidligere forskning om tolk i barnevernet sier.

Jeg har funnet forskning, samt annen litteratur funnet ved å søke internettbaser og biblioteker gjennom OsloMet. Til å utføre søkene har jeg brukt nøkkelbegreper som kan knyttes til mitt tema: tolk, tolk i barnevernet, tolk i offentlig sektor, kommunikasjon via tolk, kultursensitivitet, bruk av ukvalifiserte tolker. Jeg ønsker også å påpeke at jeg har valgt å forholde meg til kun norsk forskning. Jeg har tatt utgangspunkt i offentlige rapporter og relevante forskningsartikler; Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi), Norges offentlige utredninger (NOU), Berg & Paulsen (2015), Fylkesnes et al. (2015) Kjelaas & Eide (2015).

3.1 Tolking i offentlig sektor

Kommunikasjon er et strategisk virkemiddel for at det offentlige skal nå de resultater som er ønsket. Det er viktig å nevne at folk har forskjellige behov og ulike forutsetninger for å motta informasjon. Språk, kultur, funksjonsevne, tilgang til digitale kanaler og kompetansenivå er noen faktorer som må tas hensyn til. Tolking og hvordan kvaliteten på tolkingen er, kan ha avgjørende betydning for at tjenesteapparatet skal yte likeverdige tjenester til alle. Dersom det foreligger en språkbarriere i ulike saker er det det offentlige som har et ansvar for å tilkalle tolk for å kunne ivareta den rettspålagte informasjons- og veiledningsplikten. Å bedømme kvaliteten på tolketjenester kan være vanskelig. Dermed er det viktig at tolker med dokumenterte kvalifikasjoner blir etterspurt av det offentlige. Det anbefales av IMDi at man så langt det lar seg gjøre, bruker tolker som har tolkeutdanning og statsautorisasjon (IMDi 2008: 05, s. 13). Det er den offentlige parten som har ansvar for å bestille tolk. Det er også tjenesteyterens ansvar at tolkingen skjer til og fra et språk som forstås av den minoritetsspråklige, samt sørge for at tolken som innkalles har nødvendige kvalifikasjoner for å utføre oppdraget. Tolken skal utføre sitt oppdrag i samsvar med Retningslinjer for god tolkeskikk, og alvorlige brudd på retningslinjene skal meldes skriftlig til Nasjonalt Tolkeregister (NOU 2014:08, s. 33).

3.2 Tidligere forskning om tolking i barnevernet

Barn og unge med innvandrerbakgrunn er overrepresentert i barnevernsstatistikken, når det gjelder hjelpetiltak, men også omsorgsovertakelser (Berg & Paulsen, 2015). Språk og kommunikasjonsproblemer er en barriere for å klare å skape en god relasjon mellom norske velferdstjenester og minoritetsspråklige brukere, også i barnevernet. Det oppleves utfordringer med bruk av tolk, samt mangel på kvalifiserte tolker (Buzungu, 2021, s. 126). Det er også viktig å nevne at dette kan handle om personers ulike referanserammer for en samtale.

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi, 2008:05) har utgitt en rapport som handler om bruk av tolk i barnevernet. Siden det har vært en økning av antall barn med innvandrerbakgrunn er det naturlig at en større andel av familiene har en språkbarriere som fører til større behov for bruk av tolk. De fleste respondentene i denne rapporten gir uttrykk for at de bestiller tolk i halvparten eller flere av de tilfellene det har vært behov for tolk. Samtidig er det en femtedel som har unnlatt å bestille tolk, selv om det har vært indikasjoner på at det er behov for tolk. Dette begrunnes med 3 faktorer: de barnevernansatte har overvurdert familiens norskkunnskaper, familiene selv ønsker ikke å bruke tolk, og at det er vanskelig å få tak i tolk når det er akuttsaker. Over halvparten av respondentene oppgir at de ikke trenger godkjenning fra andre for å bestille tolk og at det er de som selv foretar vurderinger av tolkebehovet. Det kom også frem at det er like viktig at både barn og foreldre forstår hva som blir sagt under disse samtale. Over halvparten har rutiner for bruk av tolk på arbeidsplassen. Det er mest vanlig å ha rutiner for bestilling av tolker, hvor tolkene bestilles fra og betaling for tolketjenester. Det er derimot liten grad rutiner når det gjelder å sjekke tolkens kvalifikasjoner (IMDi, 2008:5, s.4-5). Når det gjelder barnevernansattes vurdering av behov for tolk, kommer det fram at de oftest tar denne avgjørelsen sammen med familiene, ved at de spør dem om behov for tolk i forkant av en samtale. Denne avgjørelsen blir også tatt på bakgrunn av erfaringen de har med den gjeldende familien fra tidligere samtaler eller opplysninger fra en tredjepart (IMDi, 2008:5, s. 29).

For å få en samtale med tolk til å fungere, stilles det krav både til den barnevernansatte og tolken. Ansatte mener at det kan være lurt å informere tolken om hva samtalen skal handle om. Mange forventer også at tolken skal gå gjennom sine etiske linjer før samtalen starter. Nesten halvparten av respondentene opplever at det har vært vanskelig å gjennomføre en samtale med tolk på grunn av tolkens manglende ferdigheter. De har også erfaring med at tolken har gitt tilleggsinformasjon om familiens hjemland, tatt en trøstefunksjon overfor familien eller at tolken har blandet seg i saken. I rapporten kommer det også fram at de

barnevernansatte ønsker mer informasjon om viktigheten av å bruke tolk og i hvilke situasjoner det bør brukes tolk. I tillegg ønsket de også mer opplæring/kursing i bruk av tolk i det daglige, samt øke tolkingens kvalitet (IMDi, 2008:5, s.5-6). Dette er noe som også bekreftes i NOU (2014:8).

3.3 Underforbruk av kvalifiserte tolker

Flere undersøkelser viser at det er et betydelig underforbruk av profesjonelle tolker i barnevernet. Dette fører til at en kan stille spørsmål når det gjelder partenes rettssikkerhet. I en undersøkelse av Integrerings – og mangfoldsdirektoratet (IMDi, 2008:05) kommer det fram at det er manglende rutiner for å undersøke foreldrenes språkferdigheter. I stor grad er det den barnevernansatte som må foreta en skjønnsmessig vurdering om det skal benyttes tolk i samtaler eller ikke (Berg, Caspersen, Garvik, Paulsen & Svendsen, 2018, s. 6). Dessverre er det slik at tolketjenester relativt er lite utbredt i det kommunale apparatet. Dette til tross for at offentlige etater skal bruke kvalifiserte tolker i situasjoner der brukeren ikke forstår norsk og hvor dette blir et hinder for forsvarlig kommunikasjon. Det er også viktig å nevne at bruk av «ukvalifiserte tolker» er mer utbredt, i små kommuner, som gjør at barn, venner og arbeidskollegaer blir brukt som tolker (Berg, et al, 2018, s. 13)

De fleste barnevernansatte er klar over at dette kan føre til negative konsekvenser, blant annet ved at familiene ikke får den informasjonen de har krav på. Barnevernansatte uttrykker behov for mer opplæring og veiledning om bruk av tolk og kommunikasjon via tolk i ulike samtaler i det daglige arbeidet (Berg & Ask, 2016, s. 233). I IMDi- rapporten (2008:5) kommer det frem at det er også viktig å presisere at selv om det mangler rutiner for å sjekke tolkens kvalifikasjoner, oppgir de barnevernansatte at de har sterke rutiner for hvor det skal bestilles tolk fra. Manglende rutiner for tolkens kvalifikasjoner innebærer ikke at de barnevernansatte ikke anser kvalitet for å være viktig. Mange opplever også at det er vanskelig å foreta andre typer vurderinger av hvilke kvalifikasjoner en tolk har og hvordan kvaliteten på tolkingen, og derfor velger å stole på at dem de bestiller tolk fra tilbyr profesjonelle tolker (IMDi, 2008:5, s. 32).

3.4 Frykten for barnevernet

Det debatteres i dag blant både fagpersoner, i forskning, gjennom nasjonale og internasjonale medier om hvorvidt den norske barneverntjenesten ivaretar etniske minoritetsbarns særskilte interesser og behov. Barnevernet kritiseres for både å ha for høye og for lave intervensjonsterskler (Fylkesnes, Iversen, Bjørknes, & Nygren, 2015, s. 81). Tidligere forskning viser også at barnevernet har blitt kritisert både for å gripe inn for tidlig og for gripe

inn for sent (Bredal, 2009). Dette fører til at barnevernet kan fremstå som et uforutsigbart velferdssystem og dermed skapes det skepsis og frykt for tjenesten. Denne frykten er større blant familier med innvandrerbakgrunn enn i etnisk norske familier. Flere barnevernsarbeidere fremhever at etnisk norske familier også er skeptiske til barnevernet, men innvandrere har større frykt og mer mistillit til barnevernet første gang de er i kontakt med dem (Berg, Paulsen, Midjo, Haugen, Garvik & Tøssebro, 2017, s. 67).

Fylkesnes et.al (2015) skriver i forskningsartikkelen «Frykten for barnevernet – en undersøkelse av etniske minoritetsforeldres oppfatninger» at selv om foreldrene har både positive og negative opplevelser, tillit og mistillit, var fortsatt frykt for barnevernet et sentralt tema. Dette er relevant for min problemstilling fordi ved å ha disse representasjonene av barnevernet, vil samarbeidet mellom barnevernet og etniske minoritetsfamilier påvirkes negativt. Fylkesnes et al (2015) finner at det er tre tema som er særlig fremtredende med hensyn til hvilke oppfatninger etniske minoritetsfamilier har:

- Barnevernet bare tar barn
- Barnevernet går ikke i dialog med foreldre
- Barnevernet diskriminerer

Det kommer frem i deres artikkel at etniske minoritetsfamilier har en oppfatning om at barnevernets primære oppgave er å ta barn fra foreldre, ikke å hjelpe familier. Foreldrene opplever dermed usikkerhet, sinne og ambivalens i møte med barnevernet. Et annet sentralt tema i relasjon til frykten for barnevernet er oppfatningen om at foreldrene ikke inkluderes i beslutningsprosesser som barnevernet foretar. Barnevernet går ikke i dialog med foreldre og på denne måten blir de usynliggjort. Møter med barnevernet blir dermed preget av opplevelser av avvising og kulde. Dersom det er fravær av varme og forståelse i personlige relasjoner, blir også individets selvtillit truet og møtene kan oppleves krenkende for mange foreldre. Diskriminering er også noe som blir nevnt, men dette gjelder ikke individuelle handlinger og/eller holdninger. Det stilles spørsmål til om det er mangel på kursing av nyankomne innvandrere og dermed blir foreldrenes forutsetninger for å imøtegå barnevernets forventninger svekket. Det er også mangel på fosterhjem med etnisk minoritetsbakgrunn, noe som gjør at barn må vokse opp i en annen kulturell kontekst (Fylkesnes, et.al. 2015, s. 87-91). At det er så mye frykt hos etniske minoritetsfamilier kan begrunnes med at de har for lite eller ingen kunnskap om barnevernet eller at de ikke har noe tilsvarende hjelpesystem i det landet de kommer fra (Paulsen & Mohammad Roe, 2021, s. 90). Dette kan bli forsterket dersom det

ikke gis nok informasjon om hvilken rolle barnevernet har i velferdssystemet. For mange er dette fremmed og dermed skaper frykt. Ensidige medieoppslag om enkeltsaker i barnevernet, samt generaliseringer rundt barnevernet som maktinstitusjon i innvandremiljøene kan også påvirke dette (Berg, et.al, 2017, s. 67-69).

Flere barnevernansatte har fortalt om situasjoner hvor de opplever at tolken er med på å skape frykt og skepsis for barnevernet. I ettertid kan barnevernansatte få vite at tolken har oversatt feil, går inn og påvirker samtalen eller gir anbefalinger til foreldrene. Det er også viktig å påpeke at disse ulike erfaringene kan handle om tolkens kvalifikasjoner, samt hvilke erfaringer barneverntjenestene har som tolkebrukere. Noen tolker har dessuten de samme holdningene til barnevernet som mange innvandremiljøer og dette kan overskygge de yrkesetiske retningslinjer som tolker må forholde seg til (Berg, et.al, 2017, s. 69-70). Flere av foreldrene som ble intervjuet i Berg et al (2017) undersøkelsen forteller at de har vært skeptiske til å bruke tolk. Dette kan begrunnes med at for familiene kan det handle om en frykt for å bli krenket som foreldre, i tillegg til at dette bringer skam over hele familien. Barnevernansatte forteller også om foreldre som ikke ønsker å bruke tolk fordi de er redde for at tolken ikke overholder sin taushetsplikt og at personer i miljøet får kunnskap om kontakten med barnevernet. Det at familiene kan tape ansikt overfor storfamilie og nettverk kan det føre til sosiale konsekvenser for både barn og foreldre (Berg, et.al, 2017, s.69-70).

4 Teoretiske perspektiver

I dette kapittelet skal jeg presentere teoretiske perspektiver som skal benyttes for å drøfte min problemstilling. For å komme nærmere inn på hvordan kommunikasjon via tolk påvirker samarbeidet mellom barnevernet og etniske minoritetsfamilier, har jeg valgt teori om kommunikasjon, kultursensitivitet og tillit.

4.1 Likeverdige tjenester og rettssikkerhet

Det offentlige tjenesteapparatet har ansvaret for at alle skal få et reelt likeverdig tilbud, uavhengig av hvilken bakgrunn tjenestebrukeren har (Berg & Ask, 2016, s. 18). Dette innebærer at alle skal ha lik tilgang til offentlige tjenester og institusjoner som er gode. I tillegg skal kvaliteten være like bra for alle og sluttresultatet skal også være like godt for alle (NOU, 2011:14, s.101). At tjenestene skal være like gode, innebærer at kvaliteten skal være den samme – uavhengig av hvem brukeren er. Dette krever dermed at den ansatte klarer å se og forstå hver enkelt brukers individuelle behov og gjør sitt beste for å møte dem på en best mulig måte. Det at alle skal ha lik tilgang til offentlige tjenester betyr at brukeren vet hva tjenesten går ut på og hva den tilbyr, hvor den er å finne og hvordan den brukes. I tillegg må brukeren vite hva som kreves for å kunne benytte seg av det. (Berg & Ask, 2016, s. 18-19). Det er også viktig å fremheve at likeverdige tjenester ikke er det samme som like tjenester. Dette på bakgrunn av at lik behandling av alle kan føre til noen brukere får et systematisk dårlige tjenestetilbud enn de har behov for (Djuve, Sandbæk & Lunde, 2011, s. 20).

Etnisk diskriminering kan være en konsekvens dersom noen får ulik behandling på grunn av sin religion, hudfarge, etnisitet eller livssyn. Slik behandling kan få negative følger for brukeren. Det er også viktig å nevne at diskriminering kan foregå indirekte, for eksempel ved at handlinger ikke utføres, eller ved at den ansatte ikke tar tilstrekkelig hensyn til brukerens ulike forutsetning for å forstå (Berg & Ask, 2016, s. 110). Dersom etniske minoritetsfamilier opplever diskriminering, kan dette være en barriere for å oppnå tilfredsstillende tjenester (NOU, 2014:14, s.102). Dersom intensjonen om likeverdige tjenester innebærer at det skal gis lik tilgang på informasjon og at alle skal ha samme mulighet til å uttrykke sine behov og ønsker, er det viktig at dette foregår på et felles språk. Offentlige tjenesteytere kan ikke gi en likeverdig tjeneste dersom de ikke har muligheten til å kommunisere med sine klienter (NOU, 2014:14, s.66-67). På denne måten vil bruk av tolk være et nyttig middel for å tilby likeverdige tjenester.

Rettssikkerhet innebærer at myndighetenes behandling av mennesker og avgjørelser som blir tatt i ulike saker, blir riktigst mulig (Meld. St. 32 (1976-77), s. 6). Dette skal gjøres uten å

krenke den personlige integritet eller andre menneskerettigheter. Dermed forutsetter rettssikkerhet visse normer for hva den enkelte avgjørelse skal gå ut på, men også fremgangsmåten for å nå fram til den avgjørelsen. Det må også kreves visse muligheter for kontroll med behandlingen eller avgjørelsen som tas. Det er vanskelig å si at rettssikkerhet kan anses oppfylt, dersom folk ikke får tillit til at behandlingen og avgjørelsene er så riktige som mulig (Meld. St. 32 (1976-77), s. 6). Vi kan også si at rettssikkerhet handler om at mennesker skal beskyttes mot vilkårlige inngrep fra samfunnets institusjoner og myndigheter (Skaaden, 2013, s.30). Det er meget viktig å sørge for at vi har god kommunikasjon med innvandrere som har svake norskkunnskaper. Dermed kan bruk av tolk være nødvendig i slike saker, både for at barnevernet skal kunne oppføre sine oppgaver og for å ivareta brukerens rettssikkerhet (Prop. 156 L (2020-2021), s. 5).

4.2 Tolking i barnevernet

Møter mellom minoritet og majoritet kan innebære ulike kommunikasjonssituasjoner. Møter kan enten være formelle eller uformelle, planlagte eller oppstå spontant, uvanlige eller hverdagslige (Berg & Ask, 2016, s.223). Disse samtalene kan dreie seg om barn, foreldreskap, barneoppdragelse og andre sensitive og tabubelagte temaer. De kan også snakke med foreldre som stresser med å utøve god nok omsorg, utsetter dem for straff, krenkende og nedverdiggende opplevelser, misbruker eller seksuelle overgrep. Dette innebærer at samtaler i barnevernet er krevende både for etniske minoritetsfamilier og tolker som skal tolke under slike samtaler (Buzungu, 2021, s. 118). Der klient og saksbehandler ikke har felles språk vil tolk være helt avgjørende. Jeg ønsker å fremheve at selv personer som har gode norskkunnskaper kan ha behov for språklig bistand. Dette på bakgrunn av at barnevernsamtaler er ofte språklig komplekse (Buzungu, 2021, s. 116). Det er den barnevernsansatte som har ansvaret for at kommunikasjonen mellom barnevernsansatte og etniske minoritetsklienter er tilfredsstillende. For at vi skal kunne sikre likeverdige tjenester og en ikke-diskriminerende praksis i arbeid med barneverntjenesten og etniske minoriteter er bruk av tolk i mange tilfeller helt nødvendig. Samtidig er det viktig å påpeke at vi finner en del utfordringer i forbindelse med samtaler gjennomført med tolk. For eksempel kan det for både klient og saksbehandler, å ha en tredje person til stede i samtaler være forstyrrende og fremmed. Dette kan være en grunn til at det er underforbruk av tolker (Berg & Ask, 2016, s. 233). Dersom familiene ikke behersker det norske språket bra, medvirker fravær av tolk til asymmetri i relasjonen og kommunikasjonen som foregår mellom dem. I barnevernet anvendes det mange barnevernfaglige begreper som det ikke kan forventes at alle skal forstå.

Dermed kan bruk av tolk bidra til å minske denne asymmetrien. På denne måten vil det være mulig å forstå hverandre, i tillegg til at rettssikkerheten ivaretas på tross av språkbarrieren (Aadnesen & Hærem, 2007, s. 74-75).

Når man ikke har felles språk, trenger vi tolk. Dette innebærer at i de aller fleste tilfellene er det vanskelig for partene i en barnevernssamtale å vurdere kvaliteten på tolkingen, at tolken gjengir presist det som sies på det andre språket. Dermed anbefales at det brukes tolker som er statsautoriserte og/eller har utdanning. Når man tolker i barnevernet, er det nødvendig med svært gode språkkunnskaper i begge språk. Sosialarbeiderne bør alltid stoppe opp og vurdere, dersom det oppleves at tolken har svake språkferdigheter. Det bør også ses om tolken gir en orientering i starten av samtalen. Ved en slik orientering forklarer tolken at han/hun ønsker å tolke så presist som mulig. Dette er noen eksempler som en sosialarbeider kan være oppmerksom på når kvaliteten på en tolket samtale skal vurderes (Buzungu, 2021, s. 129). Dersom det er høy kvalitet på tolkingen, vil dette bidra til å redusere misforståelser og frustrasjoner. I tillegg vil sannsynligheten for at viktig informasjon går tapt, reduseres. Ved høy kvalitet vil også rettssikkerhet og likeverd sikres (Kjelaas & Eide, 2015).

4.3 Å samtale med barn via tolk

Kjelaas & Eide (2015) har skrevet en forskningsartikkel som omhandler asylsøkende barn på omsorgssenter. Det blir fremhevet at denne gruppen er meget sårbare når det gjelder å kunne forstå og å bli forstått i profesjonelle samtaler. Dermed har tolkens rolle og måten det tolkes på en avgjørende betydning for samtals utvikling. Det kommer også frem flere eksempler på hvordan tolkens utelatelser og større endringer i setningene gjør kommunikasjonen enda vanskeligere.

Tolken skal sørge for at det er gjensidig forståelse i samtale, slik at de grunnleggende behov og rettigheter til brukerne imøtekommes. Samtidig kan tolken være et kompliserende element i en samtale. Dette på bakgrunn av at når alt må gå via en tredjepart, kan samtalen miste flyt og sammenheng mellom partene. I samtaler i barnevernet tas det ofte opp sensitive temaer og tilstedeværelsen av en tredje person kan være et hinder for å skape en trygg og tillitsfull relasjon. Dette er særlig viktig når det gjelder samtaler med barn. Når tolken kommer i tillegg kan asymmetrien i samtalen forsterkes og ha stor påvirkning på hva barnet får formidlet (Kjelaas & Eide, 2015). Samtaler med barn og tolk blir annerledes enn andre samtaler, men det er viktig at den gjøres så lik som mulig andre samtaler. Det kan være en fare for at tolken kommer i veien for den ansattes arbeid. Et eksempel kan være; «en fagperson kan for eksempel bevisst stille åpne spørsmål, men hvis tolken ikke skjønner at dette har en helt

bestemt hensikt og kanskje er avgjørende for fagpersonens opplegg, kan tolken komme i skade for å ødelegge mye ved å gjøre små endringer i spørsmålsstillingen» (Kanstad & Gran, 2016, s.27). Som jeg nevnte tidligere, har tolkens rolle og måten tolken tolker på stor betydning for hvordan samtaler med barn utvikler seg. Dersom tolkens utelatelser og større endringer i samtaler, vil dette føre til å vanskeliggjøre av kommunikasjonen.

4.4 Kommunikasjon ved hjelp av tolk i barnevernet

Røkenes & Hanssen (2012, s. 241) skriver at god kommunikasjon avhenger av hvilken hensikt eller målsetting samhandlingen har. Det kan sies at god kommunikasjon er når det er samsvar mellom det budskapet som sendes og det budskapet som oppfattes. Dermed blir god kommunikasjon sett på som effektiv informasjonsformidling og meningsformidling. Begge partene forstår hverandre og/eller vet hva den andre mener. Vi har noen bestemte verdier som vi ønsker å fremme i samhandling med andre. Noen eksempler på slike verdier kan være: trygghet, tillit, åpenhet, ettertanke, velvære eller en følelse av kontakt. Dermed kan vi også si at vi har god kommunikasjon når disse verdiene blir ivaretatt under samhandling med andre (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 241). Når man ikke har felles språk, kan det oppstå ulike utfordringer i arbeid med etniske minoriteter. Av og til kan vi for raskt tro at vi ikke forstår noe som følge av for store forskjeller i bakgrunn og dermed også gi opp. Både barnevernansatte og klienter kan føle at de sitter i hver sin verden og ikke klarer å nå til hverandre. Kommunikasjonen kan også bryte sammen fordi verken barnevernansatte eller klientene klarer å bryte hverandres koder. De klarer ikke å lese signalene som sendes «mellom linjene» heller. Dermed er det viktig å sjekke nøye om klienten har forstått vårt budskap, og hva den andre har forstått (Skare, 1996, s. 136-137). Dette er noe som kan gjøres via en tolk dersom sosialarbeideren og klienten ikke har felles språk.

Det fins flere ulike definisjoner på hva en tolk gjør. Skaaden, H (2013, s. 18) beskriver det slik: «En tolk gjengir muntlig, og på et annet språk, en persons tale for andre lyttere på det tidspunktet ytringen blir gjort». Det fins to hovedformer for tolking: konsekutiv tolking og simultantolking. Konsekutiv foregår ved at tolken gjengir innholdet i en ytring etter at den er uttalt, mens simultantolking foregår ved at tolken gjengir en ytring samtidig med at taleren snakker (Jareg & Pettersen, 2006, s. 25). Innenfor barnevernet er det konsekutiv tolking som er det vanlige. Det kan synes som en enkel oppgave å gjengi det en annen person sier. Det er dermed viktig å nevne at å tolke kan være krevende og forutsetter en rekke ferdigheter hos tolken. Tolken må først og fremst ha meget gode ferdigheter i to språk. I tillegg er det viktig at tolken har også andre tilleggsegenskaper utover tospråklige ferdigheter, for eksempel

fagspesifikk kunnskap og begreper. Konsentrasjonsevne, stresstoleranse og utholdenhet må også være god for å kunne mestre tolkens oppgave (Skaaden, 2013, s. 19). Dersom tolken mangler faglige kvalifikasjoner, settes rettssikkerheten for tolkebrukerne i fare (Aadnesen & Hærem, 2017, s. 75). Videre ønsker jeg å nevne kort hvilke ulike former for tolk vi har.

Vi har ulike former for å tolke, fremmøtetolk, telefontolk og skjermtolk. Fremmøtetolk er når tolken sitter sammen med partene, enten i samme rom eller ved samme bord. Fremmøtetolk er karakterisert ved at det blir tolket frem og tilbake mellom to forskjellige språk og som regel at noen setninger blir tolket av gangen. Denne type tolking er den som blir mest praktisert i offentlig tjenesteyting (Skaaden, 2013; Jareg & Pettersen, 2006). Skjermtolking foregår når tolken befinner seg et annet sted enn samtalepartene, lyd og bilder overføres enten via pc, videoskjerm eller telefon (Skaaden, 2013; Jareg & Pettersen, 2006). Telefontolking foregår på lignende måter, uten at samtalepartene kan se hverandre. Vi kan si at telefontolking er når tolken og en eller flere av samtalepartene er geografisk adskilt, men de kontakter hverandre via telefon, men er uten visuell kontakt med hverandre. Dette fører til at visuelle signaler (f.eks kroppsspråk og ansiktsuttrykk) ikke vil kunne bli formidlet mellom partene (Langedal & Bjørknes, 2020). Telefontolking er vanlig både i Norge og internasjonalt og blir sett på som et nyttig hjelpemiddel, dersom reiseavstandene er for lange når man ønsker å få tak i kvalifiserte tolker (Jareg & Pettersen, 2006, s. 26).

4.5 Kultursensitivitet

I både eldre og nyere studier om samarbeidet mellom barnevernet og etniske minoriteter i Norge kommer det frem at barnevernsarbeidere opplever det krevende å arbeide med familier som har minoritetsetnisk bakgrunn (Thomsen og Larsen, 1994; Rasmussen, 2004; Holm-Hansen mfl., 2007; Thorshaug mfl., 2010; Bø, 2015; Paulsen mfl., 2014; Skivenes, 2015, sitert i Rugkåsa & Ylvisaker, 2018, s. 201). Flere hevder at i arbeid med disse familiene trenger de en annen kompetanse enn den de har fått gjennom utdanning og erfaring og at kunnskap om grupperes kulturelle normer og praksis vil føre til økt kompetanse hos barnevernsarbeiderne. Dette omtales som «kultursensitivitet». Kultursensitivitet handler blant annet om å ha forståelse av språk og kommunikasjon, hensyn til kulturell bakgrunn og om nødvendigheten av å gi informasjon om barnevernet til etniske minoritetsfamilier (Rugkåsa & Ylvisaker, 2018, s.202). Å utøve kultursensitivitet innebærer å vise forståelse og respekt for andres verdier og ivareta disse. Det kreves å anerkjenne den andre som likeverdig. Kultursensitivitet innebærer også å bli bevisst sin egen livshistorie, egne normer, holdninger

kunnskap om bakgrunnen til de vi møter og om hvordan kulturell bakgrunn påvirker i samhandling mellom barnevernet og minoritetsfamilier (Qureshi, 2009, s.109). En vektlegging av hvordan kulturelle forskjeller påvirker vil bidra til en bedre praksis, dersom man undersøker når og hvordan kulturelle normer, verder og tradisjoner har betydning. På den andre siden kan en ensidig vektlegging av kulturelle forskjeller føre til at en ikke ser hva sosiale problemer består i og at forhold som institusjonelle og strukturelle usynliggjøres. Dette kan i verste fall lede til diskriminering (Rugkåsa & Ylvisaker, 2018, s. 201).

4.6 Tillit

For at det skal være et godt samarbeid mellom bruker og saksbehandler er det viktig at det gis tydelig informasjon, gode relasjoner blir skapt, anerkjennelse og gjensidig respekt. Det den barnevernansatte sier og gjør, blir fortolket ut fra hvilken relasjon klientene har til den barnevernansatte. Dersom det er en trygg relasjon mellom disse to partene, kan fagpersonens kritiske kommentarer til klientenes atferd bli tatt imot og dermed vurdert som hjelp og omtanke. Dersom relasjonen mellom dem ikke er så god, kan de samme tilbakemeldingene bli oppfattet som avvisning (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 178). For å ha en god relasjon, er det også viktig at tillit blir etablert.

Berg & Paulsen (2015) skriver i sin forskningsartikkel om hva som hemmer/fremmer et godt samarbeid mellom barnevernet og etniske minoritetsfamilier. I artikkelen kommer det frem at utfordringer knyttet til språkforskjeller, utfordringer med tolkebruk og mangel på kvalifiserte tolker er noen eksempler på hva som kan hindre et godt samarbeid mellom barnevernet og minoritetsspråklige brukere. Videre kommer det frem at det som fremmer et godt samarbeid er god kommunikasjon. Kommunikasjon blir sett på som et kjerneanliggende innen det flerkulturelle barnevernet (Berg & Paulsen, 2021). Når det er god kommunikasjon og samhandling mellom disse to partene, er det større sannsynlighet for å skape forståelse og muligheter for medvirkning (Berg, et.al, 2018, s.4). Hvordan kommunikasjonen mellom foreldrene og en saksbehandler er, er helt avgjørende for hvorvidt foreldrene er fornøyde og om de har tillit til barnevernet eller ikke. Tillit er dermed noe helt sentralt i alle barnevernssaker. Samtidig må vi påpeke at tillit kan være vanskeligere å etablere i saker hvor familien har andre oppdragelsestradisjoner enn det som er vanlig i Norge (Berg & Paulsen, 2015).

Mange minoritetsforeldre frykter barnevernet mer enn resten av befolkningen i det norske samfunnet (Fylkesnes et al, 2015). Dette er også funn som stemmer overens med tidligere forskning på feltet (Paulsen, Michelsen & Brochmann, 2015; Haugen, Paulsen & Caspersen

2017, sitert i Berg, et al, 2017, s. 68). Dermed har barnevernet store utfordringer når det gjelder å skape tillit til dem. Tillit er meget viktig i alle barnevernssaker, men kan være enda vanskeligere å etablere dersom man ikke har felles språk. Fylkesnes et.al (2015) skriver også at for at barnevernet skal realisere sine målsettinger, er de helt avhengig av tillit i befolkningen.

Paulsen & Mohammad Roe (2021, s. 89) skriver at mangel på tillit kan hindre forebyggende tiltak og årsakene til mistilliten kan være ulike. Noen eksempler kan være feiloppfatninger om barnevernets arbeid, familier har ikke følt at barnevernet har lyttet til dem som individer, eller at familien har manglende kunnskap om hva barnevernet er og hvordan de jobber. Innvandrersfamilier er også redde for at barnevernet skal gripe inn og dermed har heller ikke noe tillit til at barnevernet kan hjelpe dem ved behov (Berg et.al, 2017, s. 11-12).

Til nå har jeg presentert min problemstilling, bakgrunnsinformasjon om tolking, tidligere forskning om bruk av tolk og noen teoretiske perspektiver jeg har valgt ut som relevante og viktige for å belyse min problemstilling. Hvilken forskningsmetode jeg har valgt som velegnet til min oppgave, er noe som kommer i følgende avsnitt.

5 Forskningsmetode

Dette kapittelet handler om de metodiske valgene jeg har tatt for å besvare min problemstilling. Kapitlet består av redegjøring for hvordan jeg anvendte forskningsmetode for å undersøke problemstillingen. Jeg vil presentere de valgene jeg har tatt gjennom hele prosessen fra før jeg intervjuet informantene og frem til jeg var ferdig med å analysere intervjumaterialet. Jeg skal gi et teoretisk innblikk i kvalitativ metode, beskrive mine innsamlingsstrategier og gjennomføring av intervjuene. Utvalget, rekrutteringsprosessen, utforming av intervjuguiden er også noe som vil bli gjennomgått. Til slutt vil etiske vurderinger og analyseprosessen bli beskrevet.

5.1 Valg av metode

Vi må ta stilling til hvilke metodiske tilnærminger vi skal velge, som en del av planen for undersøkelsen. Det er viktig å nevne at planlegging av problemstillingen og undersøkelsesopplegget innebærer at forskeren tenker godt gjennom hva undersøkelsen kommer til å omfatte, samtidig hvilke metoder som kan gi mest mulig relevant informasjon. Ved å ha en slik planlegging vil det gi oss flere muligheter for fleksibilitet, slik at vi på denne måten kan endre opplegget underveis i forhold til den informasjonen vi får under datainnsamlingen (Thagaard, 2013, s. 60). Kvalitative forskningsmetoder blir forbundet med forskning som innebærer nær kontakt mellom forsker og de som studeres. Dette er noe jeg har gjort i mitt prosjekt ved å intervju informanter som har relevant erfaring om bruk av tolk. Dette gjelder for både intervju og deltakende observasjon (Thagaard, 2013, s. 11). Kvalitative metoder innebærer også at man fanger opp mening og opplevelser som ikke er mulig å tallfeste eller måle (Dalland, 2020, s.54). Bakgrunn for valg av kvalitativ forskningsmetode er fordi denne metoden blir ansett som mest velegnet til å besvare min problemstilling fordi jeg er interessert i å få informasjon om hvordan informanter erfarer at bruk av tolk i barneverntjenesten påvirker samarbeidet mellom barnevernansatte og etniske minoritetsfamilier. Dette er dermed noe som ikke er mulig å måle eller tallfeste. Slike studier hvor det er nær kontakt mellom forskeren og de personer forskeren studerer, som ved intervju, gir denne type metoden oss grunnlag for å oppnå en forståelse av de sosiale fenomener på bakgrunn av data vi får om ulike personer og situasjoner (Thagaard, 2013, s. 11-12). Denne undersøkelsen er basert på kvalitativ forskningsmetode gjennom kvalitativt intervju. Intervju er en metode som er best egnet til å gi informasjon om hvordan intervjupersonene opplever og forstår seg selv og sine omgivelser (Thagaard, 2013, s. 58). Jeg valgte intervjusamtaler fordi de er best egnet for å belyse min problemstilling. Min problemstilling belyses ved å få en

innsikt av hvordan barnevernspedagoger erfarer og reflekterer over ulike tolkesituasjoner i det daglige arbeidet deres.

5.2 Forforståelse

Forforståelse er den ryggsekken vi bringer med oss inn i forskningsprosjektet, før prosjektet starter. Denne ryggsekken inneholder erfaringer, hypoteser, faglig perspektiv og teoretiske referanserammer. Dermed påvirker dette innholdet hele veien måten vi samler og leser våre data på. Forforståelsen er viktig når det gjelder forskerens motivasjon for å sette i gang med forskning om et bestemt tema (Malterud, 2011, s.40). Jeg har ikke noe erfaring med bruk av tolk, men jeg har kunnskap om at barnevernet har mange saker med familier som har minoritetsbakgrunn. Dermed har jeg fått en forforståelse om at det kan være særlig behov for tolk i barnevernet, i samtaler med familier som mangler norskkunnskaper. Jeg hadde lest en rapport fra kommunerevisjonen (Kommunerevisjonen, 2020:8) om barneverntjenestens bruk av tolketjenester før jeg hadde bestemt meg for å skrive om bruk av tolk. I rapporten er det lagt frem om både svakheter og mangler ved bruk av tolketjenester i barnevernet. Dette førte til at jeg ble nysgjerrig på å høre om opplevelse og vurderingene de barnevernansatte foretar med egne ører. Jeg ønsker også å påpeke at jeg under gjennomføring av disse intervjuene ikke har latt min forforståelse påvirke min rolle som intervjuer. Å være bevisst min forforståelse kunne gjøre at jeg i mindre grad ubevisst lot meg føre av den. Dette ga meg motivasjon til å være mer åpen til dette temaet og heller sette søkelys på de beskrivelsene som mine informanter erfarer. Jeg ønsket å høre meningene og erfaringene som fører til disse vurderingene. Denne motivasjonen tok jeg med meg inn i intervjuene og har hjulpet meg med å oppdage nye sider rundt bruk av tolk i barnevernet.

5.3 Fenomenologisk-hermeneutisk tilnærming

Fenomenologi handler om den subjektive opplevelsen og forsøker å oppnå en forståelse av meningen i enkeltpersoners erfaringer. Refleksjonene til forskerne over egne erfaringer kan dermed danne et utgangspunkt for forskningen. Det mest sentrale innenfor fenomenologien handler om å forstå fenomener basert på perspektivene til de personer vi studerer, og å beskrive omverdenen slik de erfarer den (Thagaard, 2013, s. 40). Slik som fenomenologien handler om, har jeg forsøkt å oppnå hvilke erfaringer mine informanter har når det gjelder bruk av tolk i arbeidet deres. Dette innebærer at mine funn vil ta utgangspunkt i deres perspektiver. Hermeneutikk handler om å fremheve betydningen av å fortolkes folks handlinger ved å utforske et dypere meningsinnhold enn det som blir umiddelbart innlysende (Thagaard, 2013, s. 41). Å oppnå gyldig og allmenn forståelse av hva en tekst betyr, er

formålet med hermeneutikk. Begreper som samtale og tekst spiller en viktig rolle i hermeneutikken (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 73-74). Samtale og tekst er sentralt i min oppgave, da jeg har intervjuet mine informanter muntlig og videre har disse intervjuene blitt transkribert til tekst. Ved å transkribere intervjuene til tekst har det ført til at jeg lettere kan fremheve betydningen av å fortolke informanters erfaringer om bruk av tolk.

5.4 Utvalgsriterier

Utvalgsriterier handler om hvem som skulle inkluderes i undersøkelsen og hvilke kvalifikasjoner de har for å kunne belyse denne tematikken. Kriterier for utvalget av informantene i dette masterprosjektet er at informantene har erfaring fra barnevernfaglig arbeid med etniske minoritetsfamilier og bruk av tolk i møte med disse familiene. Jeg har valgt å ikke ta hensyn til informantenes kjønn, alder, religion eller andre kategorier. Jeg resulterte i å sitte igjen med kun kvinnelige barnevernansatte da kvinner er overrepresentert i barnevernet. Jeg ønsker også å presisere at jeg kun var interessert i å undersøke hvilke erfaringer barnevernansatte har med bruk av tolk i barneverntjenesten, uavhengig av disse ulike kategoriene. Ved startfasen i dette masterprosjektet hadde jeg et ønske om å intervju 5-8 informanter. Jeg endte opp med å intervju 7 informanter og dette antallet var innenfor målet mitt, noe jeg ble fornøyd med. Dette førte til at det var tilstrekkelig for å få nok god informasjon til å svare på min problemstilling. Denne prosessen er ressurskrevende og tidkrevende, noe som fører til at både tid og ressurser setter begrensinger for størrelsen av utvalget. Samtidig er det viktig å påpeke at utvalgets størrelse ikke bør være for stor da dette kan være til hinder for å gjennomføre omfattende analyse av tematikken som skal undersøkes (Thagaard, 2013, s. 65).

5.5 Utvalg og rekruttering av informanter

Hvem forskeren skal få informasjon fra, innebærer at det utvalget undersøkelsen baserer seg på må bli definert (Thagaard, 2013, s. 60). For at jeg skal kunne besvare min problemstilling på best mulig måte, har jeg valgt å ha strategisk utvalg. Strategisk utvalg innebærer at man velger de personene man tror har noe å fortelle om akkurat den problemstillingen vi er interessert i å vite mer om (Dalland, 2020, s. 60). Jeg valgte derfor ut barnevernspedagoger som informanter, nettopp fordi de kan ha relevante erfaringer rundt den problemstillingen jeg vil undersøke.

Jeg rekrutterte syv barnevernansatte som har kvalifikasjoner og erfaring innenfor arbeid med etniske minoritetsfamilier som kunne belyse min problemstilling. Jeg har utført individuelle intervju, en til en, med barnevernsarbeidere som er ansatt i både kommunale og private

barneverntjenester. Alle informantene jeg intervjuet, hadde flere års erfaring fra arbeid med etniske minoritetsfamilier i barneverntjenesten, hvor de brukte mye tolk i arbeidshverdagen sin. Å ha mye kunnskap om dette fagområdet, i tillegg til subjektive opplevelser og arbeidserfaringer bidrar til å kunne belyse tematikken rundt det å bruke tolk i barneverntjenesten. På denne måten vil problemstillingen belyses empirisk og dermed blir dette sett på som en styrke i denne undersøkelsen.

Min rekrutteringsprosess startet med å sende e-post til flere ulike barneverntjenester i Østlandet. Av alle e-postene jeg sendte, var det kun en barneverntjeneste som svarte med at de ikke hadde kapasitet til dette som følge av Covid-19. Jeg ventet i flere dager på svar fra flere barneverntjenester, uten hell. Deretter valgte jeg å ringe dem for å spørre om de hadde fått min e-post. Flere ganger ble jeg videresendt til bestemte personer som hadde erfaring med bruk av tolk, men uten å få svar. Jeg fikk også telefonnumrene deres slik at jeg kunne kontakte dem direkte. På denne måten fikk jeg tak i tre informanter fra tre ulike barneverntjenester. Etter at jeg hadde forsøkt å få tak i flere informanter fra Østlandet uten suksess, bestemte jeg meg for å legge ut et innlegg på en Facebook gruppe for barnevernspedagoger fra hele Norge. På innlegget skrev jeg kort informasjon om masterprosjektet, anonymitet og at intervjuene vil foregå digitalt. Responsen jeg fikk var enorm og det var flere som ønsket å stille opp. Innen noen få dager hadde jeg fått tak i fire informanter og avtalt tidspunkt for intervju. Det var informantene som selv valgte dato og tidspunkt for å bli intervjuet. Ulempen med dette var at intervjuprosessen tok lengre tid enn jeg hadde planlagt. Dette førte også til at jeg til slutt måtte takke nei til tre andre informanter på grunn av lite tilgjengelig tid og jeg fikk totalt gjennomført syv intervjuer.

5.6 Utforming av intervjuguide

Formålet med kvalitativt forskningsintervju er å innhente beskrivelser av livsverden til den som blir intervjuet, samtidig som vi kan fortolke hvilken betydning den har for den som blir intervjuet. Det kvalitative forskningsintervjuet handler om å forstå verden sett fra siden til intervjupersonen. Dette skjer i samtale mellom to personer om et tema som begge to er opptatt av. Målet med slike samtaler er ikke å bare utveksle synspunkter om ulike temaer, men det handler også om å skape forståelse og mening som igjen kan føre til kunnskap (Dalland, 2020, s. 67-68). Å skape kunnskap gjennom intervjuprosessen er det som kjennetegner et kvalitativt intervju. Intervjuguiden hjelper oss til å huske hvilke temaer som skal tas opp under gjennomføring av intervjuene. Det er viktig å nevne at jo åpnere intervjusituasjonen er, jo større sannsynlighet er det at vi skal få spontane, uventende og levende svar. Dermed blir det

også viktig at intervjuene er strukturert slik at det blir lettere å analysere dem senere (Dalland, 2020, s. 83). Jeg har valgt å bruke semistrukturert intervjuguide. Semistrukturert intervjuguide innebærer at informantene får spillerom slik at de kan snakke relativt fritt, samtidig som de holder seg til fenomenet som forskeren vil undersøke (Henriksen & Tøndel, 2017). Min intervjuguide består av 3 ulike hovedtemaer (Vedlegg 2): samarbeidet med tolketjenesten, erfaringer fra og prosedyrer med tolk i barneverntjenesten og bruk av ukvalifiserte tolker. Jeg har laget flere spørsmål under hvert tema i intervjuguiden. Dette bidrar til at jeg får en retningslinje i hva jeg ønsker å fokusere mest på ved gjennomføring av intervjuene. Under intervjuene har jeg latt mine informanter snakke fritt og fulgt informantens flyt i samtalen og det de forteller meg. Samtidig var det viktig for meg at jeg forholdt meg til intervjuguiden slik at vi kom gjennom alle temaene jeg ønsket å gå gjennom. Mot slutten av intervjuet har alle informantene fått muligheten til å tilføye noe som jeg ikke har spurt dem om, men som kan være viktig å få med meg. På denne måten viser jeg at jeg ønsker å få frem deres erfaringer og tanker som de selv synes er viktige for denne tematikken, samtidig som mitt perspektiv som forsker blir utvidet.

5.7 Gjennomføring av intervjuene

Før jeg startet med å gjennomføre intervjuet var det viktig for meg å forberede meg godt nok da dette var første gang jeg skulle lede et intervju. Gjennom arbeidet med litteratur og tidligere forskning hadde jeg fått kunnskap om tema. Det var også viktig å huske relevant dokumentasjons- og intervjuverktøy; intervjuguiden, informasjonsskrivet, samtykkeerklæring og lydopptaker. Under gjennomføring av intervjuene brukte jeg lydopptaker, som jeg testet på forhånd, før intervjuene. Å være godt forberedt bidrar til at jeg blir oppfattet som en profesjonell intervjuer, samtidig som jeg ønsker å kvalitetssikre intervjuene jeg gjennomfører.

Fra starten av hadde jeg et ønske om å gjennomføre personlig intervju. På grunn av Covid-19s begrensinger ble det ikke mulig å gjennomføre dette fysisk og jeg måtte gjennomføre intervjuene via telefon og Teams/Zoom. Jeg gjennomførte tre telefonintervju og fire intervju via Teams/Zoom med en tidsramme på inntil 1 time. Dersom jeg kunne gjennomført intervjuer med personlig oppmøte, hadde det vært lettere for meg å se kroppsspråket til informantene. På den andre siden var det en fordel å gjennomføre intervjuene digitalt og via telefon, fordi jeg ikke lenger trengte å avgrense den geografiske avstanden. Dette førte til at jeg hadde muligheten til å intervju barnevernansatte fra ulike deler i Norge. Jeg møtte noen tekniske problemer under gjennomføring av noen av intervjuene og som jeg ble nødt til å fullføre via telefonen. Et annet eksempel var at et av intervjuene måtte avbrytes og fortsette

med det dagen etter. Dette som følge av tekniske problemer og informanten hadde ikke tid til å fullføre det via telefonen. Dette førte til at noen av informantene var på deres arbeidsplasser og noen av dem var hjemme. Trygghet kan være en stor faktor for informantenes vilje til å dele sine erfaringer med meg. På den andre siden er det viktig å nevne at jeg ikke hadde mulighet til å påvirke intervjustedet. Selv om dette skapte en trygghet for informantene, hadde dette også noen negative forhold for selve intervjusituasjonene. Et godt eksempel på dette er at et av intervjuene ble avbrutt av en tredjeperson som kom inn i rommet. Dette førte til at informantene ikke klarte å avslutte sitt resonnement. Dermed kan jeg si at ved å la informantene bestemme intervjustedet hadde både positive og negative sider.

Intervjuene startet med at jeg fortalte kort om meg selv og formålet med prosjektet. Jeg orienterte også om anonymitet, taushetsplikt, frivillig deltakelse, samtidig som jeg informerte dem om at de ikke trenger å svare på spørsmål de ikke ønsket å svare på (Vedlegg 2). Dalland (2020, s. 85) fremhever at man bør bruke litt tid for å sikre oss at den informasjonen informantene har fått på forhånd, er forstått slik den var ment, noe jeg gjorde. Etter at informantene hadde fått nødvendig informasjon startet jeg med selve intervjuene. Under intervjuene opplevde jeg at noen av informantene svarte på spørsmål som skulle bli stilt senere i intervjuet. Da valgte jeg å følge deres fortelling og stilte heller oppfølgingsspørsmål for å skape god flyt i samtalen. Repstad (2007, s. 79) skriver at dersom man begynner å avbryte for å få ting i «riktig» rekkefølge, kan det medføre til at informantene blir usikre eller sure – dermed taus. Samtidig var det viktig å forholde meg til intervjuguiden slik at jeg fikk med meg spørsmålene jeg ville stille. Avslutningsvis spurte jeg om det var mulig å kontakte informantene i etterkant dersom det var noe jeg lurte på. Flere av informantene sa seg villig til å bli kontaktet hvis jeg lurte på flere ting.

5.8 Transkribering

Transkribering handler om å skrive ned ord for ord det som blir sagt. Når vi transkriberer et intervju, er det viktig at vi prøver å gjengi mest mulig av det som opprinnelig skjedde og ble sagt. Derfor er notatene fra intervjuene viktige hjelpemidler når intervjuene skal analyseres. Etter hvert utført intervju, transkriberte jeg lydopptaket ordrett ved bruk av Microsoft Word. Hvert intervju tok fra 2-5 timer avhengig av lengden på intervjuet. Ulemper med transkribering er at når spørsmål og svar blir til tekster, mister vi de nyansene i en stemme, ansiktets mimikk og kroppens språk (Dalland, 2021, s. 95). På den andre siden opplevde jeg som positivt at pause, tonefall og ordbruk blir lagret på lydopptakeren, slik at jeg hadde mulighet for å gå tilbake til det og høre flere ganger om det trengtes. I tillegg ønsker jeg å

nevne at det var en stor fordel å transkribere intervjuene selv, samtidig som jeg husket «stemningen» og hvordan intervjusituasjonen var, særlig fordi intervjuene ble transkribert kort tid etter.

5.9 Analyse av data

For å bearbeide mine data har jeg valgt tematisk analyse. Tematisk analyse er en metode som brukes til å identifisere, analysere og rapportere ulike temaer innenfor datamaterialet. Den organiserer og beskriver datasettet i de minste detaljene, men ofte går den lenger enn dette og tolker ulike aspekter ved det forskningstemaet man er interessert i (Braun & Clarke, 2006, s. 6). Tematisk analyse har seks faser, men jeg har valgt å forholde meg kun til de fasene som er mest relevante for min oppgave.

1. Bli kjent med data
2. Danne innledende koder
3. Søke etter temaer
4. Evaluere temaer
5. Definere og gi navn på de ulike temaene

Fase 1- gjøre seg godt kjent med datamaterialet

Denne fasen handler om å gjøre seg godt kjent med datamaterialet. Denne fasen starter allerede i transkriberingsprosessen. Mens jeg transkriberte intervjuene, begynte jeg allerede å bemerke meg noen mulige temaer. Etter at jeg hadde transkribert alle intervjuene, leste jeg intervjuene opptil flere ganger for å gjøre meg godt kjent med dem og prøve å finne hva de hadde til felles og ble mest vektlagt i hvert intervju. Jeg skrev disse ned etter hvert intervju og fordelten med dette var at jeg fikk bedre oversikt over hvert intervju. På denne måten ble det lettere å sammenligne og se mønstre i dem og dermed, samt trekke frem viktige momenter fra intervjuene. Etter at jeg hadde dannet meg en viss oversikt, gikk jeg videre på fase to.

Fase 2 – Danne innledende koder

Etter at jeg hadde gjort meg kjent med intervjumaterialet, startet jeg med å utarbeide koder. Kodingsprosessen er en del av analysen som organiserer datamaterialet i meningsfulle grupper. Det er også viktig å nevne at det er forskjell på koder og temaer, koder er mer spesifikke, mens temaer er ofte bredere (Braun & Clarke, 2006, s. 18). Kodingsprosessen ble gjennomført ved å trekke ut fraser som var mest relevante og interessante for min problemstilling. Dette er noe jeg startet med allerede i første fase, hvor jeg noterte ulike avsnitt under hvert intervju og navnga dem. Et eksempel på dette var «planlegging av

samtaler ved bruk av tolk». Til slutt endte jeg opp med en lang liste med ulike koder som jeg hadde identifisert i intervjuuttalelsene.

Fase 3 – Søke etter temaer

Fase 3 begynner etter at all data har blitt kodet og sortert og man har fått til en lang liste med ulike koder som har blitt identifisert på tvers av datasettet. Dette innebærer at man skal sortere de ulike kodene i mulige temaer. Braun og Clarke (2016, s. 18-19) anbefaler å bruke tabeller, tankekart eller skrive navnet på hver kode og en kort beskrivelse. Jeg skrev alt dette på Word for å hjelpe meg med å holde oversikt over de ulike temaene. Først startet jeg med å se etter brede temaer, og under hvert tema ble det mange koder. På denne måten ble det naturlig å utarbeide undertemaer til hvert hovedtema og slik blir de store hovedtemaene enklere å strukturere. Et eksempel på dette er: «bruk av barn som tolk» og «bruk av slektninger/venner som tolk». Disse to undertemaene førte til at jeg endte opp med et hovedtema kalt «bruk av ukvalifiserte tolker». Under denne prosessen hadde jeg også noen koder som ikke passet inn under noen av hovedtemaene, noe som er naturlig i denne fasen (Braun & Clarke, 2006, s. 18-19). Jeg valgte å ta vare på disse kodene i tilfelle de skulle være nyttige senere. I denne fasen endte jeg opp med 3 hovedtemaer: (1) Prosedyrer ved bruk av tolk, (2) Kvalitetssikring ved bruk av tolk (3) Bruk av ukvalifiserte tolker. De ulike undertemaene ble deretter delt inn i hovedtemaer. «Prosedyrer ved bruk av tolk» er et hovedtema som hadde «rutiner i bestilling av tolk» og «planlegging av samtaler ved bruk av tolk» som undertemaer. Dette er noe jeg kommer til å presentere mer i resultatkapitlet.

Fase 4- Evaluere temaer og gjennomgå de ulike temaene

Denne fasen innebærer forbedring av de temaene man har kommet frem til. I løpet av denne fasen vil det også bli tydelig at noen temaer ikke egentlig er temaer, på bakgrunn av at det ikke er nok data til å støtte dem eller dataene er for forskjellige, eller at to separate temaer kan danne et tema siden de hadde mange likheter (Braun & Clarke, 2006, s. 20). Jeg opplevde at to separate temaer kunne danne et tema da de hadde mange likheter. Et eksempel på dette var å slå sammen «tolkens fordommer mot barnevernet» og «tolkens upartiske rolle». For meg ble det naturlig å slå disse to sammen da de henger sammen ved at tolken opptrer utenfor sin rolle ved å både vise fordommer mot barnevernet og opptre upartisk i samtalene. Jeg endte dermed opp med et tema som ble kalt «Når tolken ikke forholder seg til sin rolle».

Fase 5 – Definere tema

Denne fasen handler om å definere temaene som jeg skal analysere. Her er det viktig å definere hva de ulike temaene handler om og hvilke aspekter av datasettet de ulike temaene tar utgangspunkt i (Braun & Clarke, 2006, s.21). Denne fasen ble gjennomført ved at jeg skrev ned kort og presist hva hvert tema handlet om og hvordan disse temaene kunne knyttes til problemstillingen. For eksempel begrunnet jeg hovedtemaet «bruk av ukvalifiserte tolker», slik:

Temaet forteller generelt om hvordan barnevernansatte forholder seg til det å bruke barn, slektninger eller venner som tolk og hvordan klientene stiller seg til dette. Det gir innsikt i hvordan og i hvor stor grad klientene ønsker å bruke familiemedlemmer som tolk, i stedet for å bruke en profesjonell tolk.

5.10 Kriterier for å vurdere kvaliteten av kvalitativ forskning

Å vurdere kritisk kvaliteten på den forskningen man har utført er en viktig del av forskningsprosessen. Dette bør skje under hele forskningsprosessen, men ofte vil det også være aktuelt å gjøre en systematisk vurdering av hvordan kvaliteten på dette prosjektet har vært (Repstad, 2007, s. 134). Reliabilitet, validitet og overførbarhet er begreper som sier noe om kvaliteten og som jeg vil gå nærmere inn på.

5.10.1 Reliabilitet

Reliabilitet handler om hvor pålitelig og presis informasjon vi har fått og om vi har klart å fullføre analysen uten feil og mangler (Repstad, 2007, s. 134). Det må argumenteres for reliabilitet ved å gjøre rede for hvordan dataene har blitt utviklet i løpet av forskningsprosessen (Dalland, 2020, s. 202). For å styrke reliabiliteten i denne oppgaven har jeg gjort rede for fremgangsmåten i prosjektet i metodekapittelet. I tillegg har jeg lagt ved intervjuguiden for å vise til spørsmålene jeg har stilt under gjennomføring av intervjuene. Jeg brukte også båndopptaker slik at jeg kan vise til hva informantene har sagt på en så nøyaktig måte som mulig. Jeg har hørt på intervjuene flere ganger og transkribert dem selv, slik at jeg kunne gjøre meg godt kjent med forskningsresultatene. En mulig svakhet når det gjelder reliabilitet er at intervjuene har blitt gjennomført og materialet har blitt analysert av kun meg. Dersom det hadde vært flere forskere, kunne dette vært med å styrke reliabiliteten (Thagaard, 2013, s. 203).

5.10.2 Validitet

Validitet oversettes ofte med gyldighet. Validitet blir ofte forklart med om vi faktisk har målt det vi ønsker å måle. Eller litt mer generelt: Er det samsvar mellom vår problemstilling og den informasjonen vi bruker når vi skal trekke våre konklusjoner? Setter våre empiriske undersøkelser lys over den problemstillingen vi har valgt å belyse? (Thagaard, 2013, s. 134). Det er et helt grunnleggende krav at dataene vi har funnet, er relevante for den problemstillingen vi har valgt, når vi skal søke kunnskap i litteraturen. Samtidig er det viktig å nevne at det er ikke nok at kildene er relevante. Det hjelper lite å ha godt valgte intervjupersoner når spørsmålene vi stiller ikke bidrar til å belyse problemstillingen. Dermed må spørsmålene hele tiden ses på bakgrunn av problemstillingen (Dalland, 2020, s. 63). Jeg ønsket å undersøke hvordan barnevernansatte erfarer å samtale med etniske minoritetsfamilier ved bruk av tolk og hvordan dette påvirker samarbeidet mellom dem. Det innebærer at funnene viser deres virkelighet om studiens tematikk og problemstilling. Jeg har også tatt utgangspunkt i tidligere forskning om bruk av tolk og funnet relevant teori som kan bidra til å belyse min problemstilling. I tillegg har jeg også forsøkt å oppnå troverdigheten i min studie ved å sammenligne funnene med tidligere forskning slik at jeg kan se om det er noen likheter og/eller ulikheter mellom dem.

5.10.3 Overførbarhet

Med overførbarhet menes den forståelsen forskeren utvikler innenfor et prosjekt, også kan være relevant i andre settinger. En viktig målsetting med dette er at det vi finner skal være relevant utover det enkelte prosjekt (Thagaard, 2013, s. 194). Mine funn er basert på barnevernansattes erfaringer med bruk av tolk. Rutinene fra kontor til kontor kan være ulike, men settingene rundt bruk av tolk er ganske like. I Norge har bruk av tolk blitt et økende behov og dette kan føre til at barnevernansattes erfaringer med bruk av tolk kan overføres til alle helse- og omsorgsarbeidere. Dermed kan studiens funn være relevante for andre offentlige instanser enn barneverntjenesten.

5.11 Etiske vurderinger

Etiske vurderinger inkluderer alle sider ved forsknings, alt fra man starter å planlegge, hvilken problemstilling, hvilken metode som skal brukes, i tillegg til hvordan resultatene kan brukes videre og rapporteres. Det er også viktig å presisere at forskningsetikken innebærer at vi skal ivareta personvernet, sikre at informantene som skal delta i forskning, ikke blir påført unødvendige belastninger eller skader. Målet om å vinne ny kunnskap skal ikke gå på bekostning av enkeltpersoners integritet og velferd (Dalland, 2020, s. 168). Under

forskningsprosjekter møter man på spesielle etiske utfordringer når data som skal innhentes, innebærer personopplysninger (Thagaard, 2013, s. 26).

Jeg som intervjuer, bør tenke gjennom hvilke konsekvenser denne undersøkelsen kan ha for mine informanter. Etter en vurdering av min studie, har jeg kommet fram til at den ikke tar for seg personsensitiv informasjon som kunne forårsake noe emosjonelt hos informantene. For meg var det viktig å vise respekt og ta hensyn til deres vurderinger under hvert intervju. En negativ konsekvens som jeg har blitt oppmerksom på, er at arbeidsgiverne til mine informanter kan føle seg utlevert som følge av at informantene viser til negative erfaringer som knyttes til rutinene de har i sammenheng med bruk av tolk i barneverntjenesten.

5.11.1 Informert samtykke

Hvert forskningsprosjekt har et prinsipp om at forskeren må ha informantens informerte samtykke, hvor alle informantene har rett til å avbryte sin deltakelse, uten at dette får negative konsekvenser for dem (Thagaard, 2013, s. 26). Informert frivillig samtykke innebærer at informasjon som har blitt gitt til deltakerne, har blitt oppfattet og forstått. I tillegg er det viktig at deltakerne forstår betydningen av frivillighet. Dermed må vi bruke god tid på å forklare informantene hva det innebærer for dem å delta i et slikt prosjekt (Dalland, 2020, s. 173). For at jeg best mulig skal bevare prinsippet om informert frivillig samtykke, har jeg informert mine informanter om hva formålet med dette studiet er og hvordan data vil brukes etter hvert. Jeg har utarbeidet et informasjonsskriv om hva som er formålet med denne masteroppgaven, hva det innebærer for dem å delta, personvern; hvordan jeg oppbevarer og bruker deres opplysninger, frivillig deltakelse, hva som vil skje med opplysningene når forskningsprosjektet er avsluttet og at de kan trekke seg uten at dette medfører noen konsekvenser for dem (Vedlegg 1). I tillegg til dette informasjonsskrivet har jeg også mine informanter undertegnet en samtykkeerklæring før intervjuet (Vedlegg 1).

5.11.2 Konfidensialitet og anonymitet

Når forskeren skal behandle innsamlet informasjon om personlige forhold er det meget viktig at disse blir behandlet konfidensielt. Jeg ønsker å nevne at jeg ikke har samlet inn personidentifiserbare opplysninger. Personopplysninger skal være aidentifiserte og publisering av forskningsmaterialet skal også vært anonymisert. Når den informasjon vi får av informantene skal behandles konfidensielt, innebærer dette at informasjonen ikke skal videreformidles på måter som kan gjenkjenne informantene (NESH, 2016, s. 16). Jeg meldte min studie til Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD), og fikk godkjenning før datainnsamlingen. NSD konkluderte at jeg ikke var meldepliktig (Vedlegg 3). For at jeg skal

bevare prinsippet om konfidensialitet, har jeg kodet alle intervjuene. Dette ble gjort ved at jeg unnløt å bruke informantenes navn for å merke hvert intervju. Jeg har valgt å kode informantene med tall fra 1-7. Når det gjelder arbeidssted, har jeg også bevart prinsippet om konfidensialitet ved å unnløte å skrive kommunenavn, kontorene og andre gjenkjennelige steds- og personnavn i oppgaven. I selve oppgavene har jeg også tatt bort alle navn slik at det ikke blir mulig å gjenkjenne informantene. Lydopptaker har også blitt oppbevart utilgjengelig for andre og de skal slettes etter at masterprosjektet er bestått. Alle intervjuene jeg hadde transkribert, krever et passord for å få tilgang på den, dette er noe kun jeg har tilgang til.

5.11.3 Konsekvenser av å delta i studien

Det er forskerens ansvar å unngå at deltakerne ikke blir utsatt for skade eller andre alvorlig belastninger som følge av forskningen. Som oftest er det liten risiko for at deltakerne skal bli utsatt for alvorlig fysisk skade. Samtidig blir det viktig å påpeke at muligheten for alvorlige psykiske belastninger kan være der, selv om disse er vanskelig å definere og vurdere eventuelle langsiktige virkninger (NESH, 2016, s.19). En negativ konsekvens som mine informanter har blitt utsatt for, er at flere av dem har brukt deres arbeidstid og fritid for å stille opp til å bli intervjuet. Samtidig kan en positiv konsekvens være at deres informasjon vil bidra til kunnskap og belyse en problemstilling som ikke fins så mye forskning om. Jeg ønsker også å nevne at jeg har intervjuet offentlige ansatte om deres arbeid, ikke om personlig informasjon eller annen informasjon som kan gjenkjenne klienter.

6 Presentasjon av empirisk materiale

I dette kapittelet skal jeg presentere mitt empiriske materiale. Jeg har, som redegjort for i forrige kapittel, intervjuet syv informanter fra syv barneverntjenester. Gjennom bearbeiding og analyse av materialet som jeg vil nå presentere, har jeg kommet frem til disse temaene: (1) prosedyrer ved bruk av tolk, (2) kvalitetssikring ved bruk av tolk og (3) Bruk av ukvalifiserte tolker. Ved å få oversikt over hvilke prosedyrer barneverntjenestene har, hvordan de sikrer kvaliteten på samtaler med bruk av tolk og i hvilken grad de bruker ukvalifiserte tolker, vil dette hjelpe meg med å belyse min problemstilling. Jeg har vurdert disse temaene som viktige og relevante for å belyse min problemstilling fordi dette er faktorer som må tas hensyn til når jeg skal drøfte hvordan samarbeidet mellom barnevernet og etniske minoritetsfamilier blir påvirket ved bruk av tolk. Et eksempel på dette er: dersom det benyttes ukvalifiserte tolker, vil kvaliteten på tolkingen være dårlig og dette vil ha en innvirkning på samarbeidet mellom barnevernet og klientene. Jeg skal presentere informanters erfaringer med bruk av tolk i barneverntjenesten ved å utdype disse med noen sitater fra intervjuene.

6.1 Prosedyrer ved bruk av tolk

Når det gjelder prosedyrer ved bruk av tolk i barneverntjenestene, ønsker jeg å se på hvilke rutiner de har når det gjelder bestilling av tolker, hvilke vurderinger de tar om en samtale skal gjennomføres med eller uten tolk, hvordan de planlegger en samtale ved bruk av tolk, i hvilken grad de benytter samme tolk i arbeid med samme familie og hvilken form for tolk har mine informanter mest erfaring med. Flere av mine informanter fremhever at de har prosedyrer de forholder seg til når det gjelder flere av temaene jeg har tatt for meg, mens andre ikke har gitt noe uttrykk for det, for eksempel i rutiner ved bestilling av tolk.

6.1.1 Rutiner i bestilling av tolk

På spørsmålet om rutiner i bestilling av tolk var de fleste informantene opptatt av å bestille kvalifiserte tolker. Dette innebærer at de skal først og fremst bruke egne kataloger først og de de har fast avtale med. Informantene påpekte at egne kataloger innebærer tolker som de selv har rekruttert og intervjuet. Flere ønsker også å ha det best mulige nivået fra tolken, som er nivå A. De var også opptatt av å helst prøve å finne tolker fra egne kataloger før private tolker blir et alternativ. Dette som følge av dårlig erfaring med private leverandører.

Informant 3: «Vi skal alltid forespørre kommunale tolketjenesten først, før vi går over til private tilbydere og at vi skal i størst mulig grad ha fra nivå 3. Jeg husker ikke de nye kategoriene, jeg har det ikke i hodet. Men vi skal i hvert fall bruke fra gammelt da: nivåer 3

og oppover. Det er ikke nok at de har bare den tospråkstesten, at vi hele tiden skal be om det best mulige nivået. Det har vi som rutine at vi skal gjøre det da».

Informant 2: (...) «Etter at vi satte opp den tolkekatalogen... (...) så er det den vi skal bruke og i hvert fall i år så har det på en måte vært at det er den vi må bruke.. for da legger man inn en bestilling og hvis man ikke får svar eller ikke får tolk.. da kan man gå eventuelt til de andre firmaene.. men det er først og fremst vår egen katalog vi må bruke».

Både informant 3 og 2 hevder at de skal først og fremst prøve å bruke tolker fra egen katalog før de går videre til private leverandører og dette blir begrunnet med at de har dårlig erfaring med dem da de leverer ukvalifiserte tolker med flere ulike årsaker. En årsak er at den kommunale tjenesten leverer høyere kvalitet enn private. En annen årsak til dette er også fordi tolker fra kommunale tjenesten er ofte billigere enn private.

6.1.2 Barnevernansattes vurdering av behov for tolk

På spørsmålet om hvilke vurderinger de tar om en samtale skal gjennomføres med eller uten tolk, fikk jeg varierende svar. Noen av informantene er opptatt av at det alltid skal brukes tolk i første møte med klientene sine slik at de kan bygge en god relasjon, foreldrene føler seg trygge og at de skaper tillit, mens andre informanter ser på språkkunnskapene, alvorlighetsgraden i samtalen eller om de har kort botid i Norge. Når det gjelder språkkunnskapene, kommer det frem at de kartlegger dem, men sier ikke noe om hvordan dette blir gjort.

Informant 4: (...) «Så jeg tenker at vurdering går på alvorlighetsgrad av det man skal si og etablering av ny kontakt. Så jeg tenker jo at hvis familien også selv ber om det, det er et kriterium selyfølgelig».

Informant 3: «Jeg tenker de sakene, særlig i første samtale hvor man kommer til barneverntjenesten.. det er veldig mye frykt og engstelse (...) at vi bygger tillitt, kommer i posisjon, bygge relasjon med familien. Det er jo veldig viktig. Hvis ikke så tenker jeg på de sakene hvor det er alvorlig bekymring».

Informantene gir uttrykk for at det er veldig viktig at man har med seg tolk, særlig i første møte slik at man etablerer god kontakt med familien. En annen viktig vurdering som nevnes, er at det er veldig mye frykt og engstelse blant innvandrere i Norge, noe som viser at det er viktig å ha med tolk fra første møte med en familie slik at de kan unngå misforståelser, samt at de får muligheten til å spørre fritt om noe de lurer på. Alvorlighetsgraden på

bekymringsmelding virker også til å være en viktig vurderingsfaktor blant flere av informantene.

Informant 2: *«Det er på en måte den språkforståelsen først og fremst.. som sagt, både at jeg forstår hva familien sier og de forstår hva jeg sier.. det er det som er det viktigste. Det har hendt at jeg har hatt samme samtale to ganger fordi de har funnet ut at her trenger vi faktisk tolk».*

Informant 5: *«Det er hva familien jeg jobber med og om de forstår.. altså hva språkkunnskap de har og da må jeg vurdere».*

Informantene er mest opptatt av at familien har den språkforståelsen de trenger for å kunne gjennomføre en samtale uten tolk. Informant 2 påpeker også at h*n måtte gjennomføre samme samtale to ganger på grunn av at det språklige mangler. Dette er et eksempel på en utfordring som kan oppstå når man ikke har tolk fra første møte, noe som igjen kan føre til at behandlingen av saken tar lengre tid, i tillegg til å påvirke relasjon og tillit med familien.

6.1.3 Planlegging av samtaler ved bruk av tolk

Her ønsket jeg å sette søkelys på om barnevernansatte har noe forarbeid og/eller etterarbeid med tolken og hvordan dette eventuelt foregår. Når informantene fikk spørsmål om de hadde for/etterarbeid med tolken i forbindelse med en samtale, var det flere som svarte at de ikke har noe særlig av det. Noen svarte at tolken kun får nødvendige informasjonen, for eksempel hvilken type oppdrag. Et eksempel på type oppdrag kan være: hjemmebesøk. Noen andre var mer skeptiske til å ha noe for/arbeid med tolken da de påpekte at tolkens rolle er å kun oversette det som blir sagt i møter.

Informant 3: *«Jeg tenker at de får den nødvendige informasjonen de trenger, tenker at de skal jo være nøytrale og skal egentlig være såpass profesjonelle at det er begrenset av hva de egentlig trenger av informasjon før de møter opp. Det som er relevant for de er å vite om det er hjemmebesøk eller om de skal tolke for et barn eller om det skal være flere til stede, f.eks. politiet».*

Informant 6: (...) *«Vi kan skrive hva samtalen skal handle om, hva slags samtale, er det en del av undersøkelsen, er det hjelpetiltak, er det hjemmebesøk, er det kontrollbesøk... sånn at tolken kan forberede seg litt mentalt».*

Begge informantene understreker viktigheten av at tolken får den nødvendige informasjon som trenges før starten av et møte. Dette er noe som blir gjort i bestillingen av tolk. På denne

måten vil tolken få muligheten til å forberede seg mentalt. En annen informant sier imidlertid det motsatte av informant 3 og 6:

Informant 4: *«Første gang vi møter en tolk så har tolken ingen forkompetanse om familien, det er litt av det å være tolk. De skal alltid tolke det som blir sagt på, skal på en måte være historieløse. Jeg skulle ønske jeg kunne satt dem inn ordentlig i saken, men vi kan ikke det pga. taushetsplikt».*

Dette viser oss at informant 4 har en annerledes mening av hvordan tolkens rolle skal være i motsetning til informant 3 og 6. Informant 4 fremhever at tolken allikevel ikke skal få noe informasjon om familien eller hvilken type oppdrag skal være, men hun gir uttrykk for at hun kunne ønsket at tolken kunne inkluderes mer i gjeldende saker, men taushetsplikten er et hinder for dette. Det kan fortolkes slik at sosialarbeideren ikke har kjennskap til tolkens retningslinjer som hun/han må forholde seg til, blant annet at de også har taushetsplikt (IMDi, 2020).

Informant 6: *«I noen tilfeller hvor det har vært samtaler med barn, så har jeg jo bedt tolken om å komme tidligere for å ta tolken i forhånd og forklare litt... holdt på å si.. metode da (...) Da er det viktig at tolken ikke blander seg inn eller oversetter feil. Da må han oversette ordrett».*

Her ser vi at informant 6 fremhever at det er viktig å planlegge en samtale med tolk, særlig dersom det gjelder samtaler med barn. På denne måten vil tolken være bevisst på hvordan han/hun ordlegger seg og ikke blander seg inn i slike samtaler med barn. Jeg ønsker å påpeke at tolken skal forholde seg til sin rolle i alle samtaler, uavhengig av hvem det skal tolkes for. Dette er noe som inngår i tolkeetikken. Dette viser oss at å ha samtaler med barn i barneverntjenesten krever planlegging i forkant av samtalen. Dette er ikke noe andre av informantene har gitt uttrykk for.

Felles for flere av informantene når det gjelder planlegging av en samtale med tolk, er at de beregner ekstra tid på slike møter. Dette på bakgrunn av at alt skal bli sagt to ganger og tar dermed lengre tid enn et møte uten tolk. I tillegg hadde flere av barneverntjenestene søkelys på at ansatte skal være bevisst på å ikke sende tolken og familien ut sammen. Dette for å hindre at klientene henvender seg til tolken etter møtet slik at de ikke kan stille tolken spørsmål angående saken og for å ivareta tolkens integritet.

6.1.4 Bruk av samme tolk

Jeg ønsket å undersøke om barnevernansatte bruker samme tolk i møte med den samme familien og om de finner noen fordeler/ulempes med dette. Det er stor enighet blant mine informanter om at de forsøker å bruke samme tolk i arbeid med samme familie, så langt det lar seg gjøre. Dette krever at både familien og den barnevernansatte er fornøyde med den tolken ved at den har vært profesjonell, upartisk og tolker alt som blir sagt.

Informant 1: *«Vi prøver å bruke samme tolk i et løp så langt det lar seg gjøre og det skal noe til for at man får bare den ene tolken hele veien, men at man i alle fall klarer å holde på en til to fast. Vi ser at fordelene overveier ulempene i form av det at familien blir vant til en tolk, blir vant til en måte å bli tolket på sånn at informasjon flyter».*

Informant 3: *«Når jeg jobbet som saksbehandler før, så spurte jeg alltid foreldrene etter møtet: «hvordan syns du den tolken var, hvordan de opplevde tolken». Så hvis foreldrene syns det var greit og var fornøyde med tolken, så prøvde jeg å bestrebe meg for å fortsette å bruke den tolken da (...) Er det en tolk som er litt mer uprofesjonell, men en tolk som foreldrene liker, kan det bli mer utfordrende, i forhold til at tolken blander seg inn, at de har egne meninger og så blir det sånn at foreldrene syns det er greit. Man skal tenke på brukerperspektivet, men samtidig så tenker man kanskje litt som profesjonell da, at de skal være nøytrale».*

Informant 4: *«Jeg føler at for familien betyr det også litt, at det er samme fjes som kommer (...) du kan tenke deg fem ulike tolker på et lite miljø, «Ja, hvem har ikke vært hos meg da». Så jeg kan forstå at det er litt vanskelig».*

Flere av informantene påpeker at det er flere fordeler enn ulemper med å benytte samme tolk. Fordelene med å bruke samme tolk er at familien blir vant til tolken, noe som kan skape trygghet for familien. I tillegg handler dette om kontinuitet, særlig når det gjelder familier som trenger oppfølging over tid. Både informant 1 og 3 fremhever at de prøver å bruke samme tolk så langt det lar seg gjøre og dersom foreldrene er fornøyde med den tolken. Fordelene med dette er at familien blir vant til en tolk slik at informasjon også flyter på en bedre måte. Videre påpeker informant 3 at det kan oppstå en utfordring dersom tolken er uprofesjonell, ved at tolken blander seg inn og kommer med egne meninger, samtidig som familien kan synes at dette er greit og er fornøyde med tolken. Informant 4 fremhever også viktigheten av å bruke samme tolk i møte med familier, særlig dersom det er et veldig lite miljø hvor alle kjenner alle. Det kan forstås slik at dersom det brukes samme tolk, vil dette

være betryggende for familien ved at de forholder seg til kun en tolk, i tillegg til at det hindrer at mange tolker får informasjon om den gjeldende familien. Videre gir informant 5 et eksempel på en ulempe med å bruke samme tolk. Følgende uttrykk gis:

Informant 5: (...) «Spesielt ser jeg det skjer når vi har familieråd, når vi har tolker med oss på familierådet (...) mange av de familierådene er veldig ofte lite konfliktfylt og da kan vi fort se at vi har tolker som plutselig er en del av festen. Det skjer noe med hele settingen som gjør at de glemmer at de er på jobb. Det er den dialogen i forkant som er superviktige å ha både med familien som skal ha tolk, men med tolken også.. definere rollene sammen og bli enige i hvordan ting skal være».

Informant 5 fremhever at tolker kan fort «glemme» at de er på jobb og ikke forholder seg til sin rolle som tolker ved at de har blitt for godt kjent med familien. På bakgrunn av dette får informantene også frem betydningen av å ha dialog med både familien og tolken slik at rollene mellom dem blir avklart i forkant av møtet og dette blir hindret. Dette viser oss at flere av informantene ønsker å bruke samme tolk da dette kan være trygt for familien, samtidig som det kan føre til at tolken kan bli for godt kjent med familien og dermed oppstå utfordringer i samarbeidet med familien. Ifølge informantene handlet dette også om hva familien forventer av tolken over tid, for eksempel at tolken tar deres parti. At tolken tar deres parti er noe familien lettere kan «kreve» dersom de har møtt samme tolk flere ganger.

6.1.5 Oppmøtetolk/Telefontolk/Videotolking

Informantene fikk spørsmål om det er vanligst med oppmøtetolk, telefontolk eller videotolk og om de erfaring med om dette påvirker ulikt. De har erfaring med ulike former for tolking, men det var stor enighet blant alle informantene om at de foretrekker oppmøtetolk framfor telefontolk eller videotolk. Samtidig fremhevet de fleste at på grunn av Covid-19, har telefontolk blitt mer brukt i det siste enn det de vanligvis gjør.

Informant 3: «Det jeg har mest erfaring med, det er oppmøtetolk. Jeg har opplevd at det er det som fungerer best. Jeg har prøvd noe telefontolk, men der opplever jeg særlig at det er utfordring med lyd for det går på mobil da. Du skal vel høre noen andre og så hører jeg at tolken ikke er i egnet rom da, så man hører at det er folk i bakgrunnen».

Informant 3 fremhever at h*n har mest erfaring med oppmøtetolk og at dette fungerer best etter informantens opplevelser. Deltakeren uttrykker videre at h*n har prøvd telefontolk, men har opplevd utfordringer med lyd, i tillegg til at tolken ikke var i egnet rom under tolking.

Informant 1: *«Nå som vi er i en pandemi, så har det blitt en stor økning i telefontolkning, og det vi så er at det plutselig ble et behov og tilbakemeldingene er at når man har verktøy til å gjøre det på en god måte, altså at man har gode høyttaler og alt det på stell så fungerer det grei.. men jeg tror nok at de (klientene) foretrekker oppmøte. Det kommer også i uttrykk i at tolkene også foretrekker det».*

Informant 4: *«Oppmøte. Jeg har ikke vært noe særlig borti videotolkning, men det er klart at etter Covid og sånt så har det vært telefontolk (...) Det vanligste i barnevernssaker er oppmøtetolk. Det vi ser er en del av pakka, som skjer en dynamisk, dette er noe som skjer i et møte. Så dette påvirker ulikt ja».*

Både informant 1 og 4 påpeker at de foretrekker oppmøte og at det vanligste i barnevernssaker er oppmøtetolk. Videre fremhever de at på grunn av pandemien har det blitt en økning i telefontolk. Det gis uttrykk at det kan fungere bra så lenge man har gode verktøy, for eksempel gode høyttalere. Ellers fremhever informantene at tolkene også har gitt uttrykk for at de foretrekker oppmøtetolk. Informant 4 har ikke så mye erfaring med videotolkning, men at i det siste har telefontolk blitt mer brukt. Informanten mener at dette påvirker ulikt da det skjer en annen dynamikk i et møte, noe man ikke får gjennom telefontolk eller videotolk.

Informant 5: *«Ja, vi har brukt lite videotolk, det har vært litt mer nå selvfølgelig på grunn av Korona. Det har vært best at vi har sittet på hver sin skjerm og det blir mindre støy. Men så vi har også løst på den måten at vi har en klient som kanskje har reist til tolken hvis allikevel skal ut den veien (..) så har gjerne klienten sittet sammen med tolk og så har vi vært på video i andre enden. Det er jo absolutt å foretrekke oppmøtetolk og det er jo mest på grunn av teknologien.. veldig mange flyktninger som har problemer med å forstå hele skjermen. De er så lite vant med dette så hele blir fremmede, så det er litt sånn vanskelig for en del (..) du ser at de ikke er vant med disse skjermene og til å snakke».*

Informant 5 fremhever at videotolk har blitt brukt mer på grunn av pandemien nå og nevner at klienten har kanskje reist til tolken og sittet sammen. Dette strider mot tolkeetikken hvor tolking skal foregå på en forsvarlig måte (IMDi, 2020). Samtidig understreker h*n at veldig mange flyktninger har problemer med å forstå hvordan dette med skjermtolkning foregår. For mange av dem er dette fremmede og lite vant med det. Det merkes at de ikke er vant til å snakke gjennom skjermene. Dermed kan det forstås slik at videotolk kan være en utfordring for mange flyktninger da de mangler tidligere erfaringer med slikt.

6.2 Kvalitetssikring ved bruk av tolk

Jeg har vært opptatt av å finne ut om barnevernansatte har erfaring med at tolken orienterer om sin rolle før samtaler. Avklaring av habilitet er også noe jeg ønsket å undersøke.

Videre skriver jeg om fordommer som tolker har vist mot barnevernet under tolkede samtaler og hvordan informanter håndterer slike avvik.

6.2.1 Tolkens orientering om sin rolle og avklaring av inhabilitet

På spørsmålet om tolken går gjennom sine etiske retningslinjer før samtalen starter, var det fire av syv som svarte at de har prosedyrer på dette, mens resten av informantene har ikke gitt uttrykk for at de har dette.

Informant 1 sier: *«Tolken blir vanligvis plassert på enden av bordet, nøytralt mellom oss og familien eller den det skal tolkes for.. og så på starten av møtet går vi gjennom tolkens etiske retningslinjer og så setter vi i gang». (...)*

Informant 2 sier: *«her er tolken, og tolken forklarer sin rolle og taushetsplikt og alt det der. Det er på en måte en fast del i introduksjonen i møtet og så forsikrer man seg om at de forstår hverandre» (...).*

Dette er noe informant 5 også gir uttrykk for.

Informant 5: (...) *«men samtidig har vi alltid en oppstartsamtale på en måte før møtet der tolken presenterer seg selv, forteller litt om hva deres oppgave er, de har sånn strofer for det de sier med taushetsplikt og litt sånn forskjellige ting».*

Det virker som at flere av informantene har dette som et fast punkt før samtalen starter. Det er viktig at tolken introduserer seg, går gjennom sine retningslinjer og at habilitet blir avklart, helst før møtet. At tolken gjennomgår sin rolle, kan være en trygghet for både barnevernansatte og familien. En slik introduksjon vil også føre til at familien og tolken forstår hverandre.

Informant 2: *«Det hender at for eksempel familien snakker arabisk og så har man flere dialekter og det er ikke sikkert at man forstår hverandre, så det er noe som må dobbeltsjekke. «Er det riktig arabisk»? – Ja, fint, da kan vi forstå hverandre».*

Informant 2 fremhevd også viktigheten av at tolken og familien forstår hverandre. Dette på bakgrunn av at et språk kan ha flere dialekter og dette må dobbeltsjekkes slik at en er sikker på at foreldrene og tolken forstår hverandre. Når det gjelder avklaring av habilitet, kommer det frem av informant 1 og 2 at avklaring av tolkens habilitet er viktig.

Informant 1: (...) «så har vi avklart habilitet på forhånd før tolken kommer».

Informant 2: (...) «og avklare om de kjenner hverandre, for det har hendt at de går i samme moske eller ha noe tilknytning til hverandre på fritida da. Så det er liksom fint å få avklart i starten».

Informant 1 fremhever at de avklarer habilitet før tolken kommer og dette blir sett på som meget viktig, mens informant 2 nevner at dette er fint å avklare i starten. Det kan forstås slik at noen barneverntjenester avklarer habilitet før familien møter tolken, mens noen andre gjør det etter. Det kan forstås slik at begge deler er viktig fordi en må vite at tolken er habil før møtet, samtidig som at dette kan forsikres i møtet også.

Informant 4: «jeg har hatt foreldre som har sagt: «jeg vil ikke ha den tolken, for den kjenner den og den» og de har hatt en sånn forklaring, habilitet rett og slett. Så okei, da måtte vi bare sende tolken hjem».

Informant 4 har gitt et eksempel på hvor de måtte sende tolken hjem, da det viste seg at tolken var inhabil. Dette viser oss igjen at det er viktig at tolkens habilitet blir avklart før møtet, da det kan føre til at møtet må utsettes og dette er noe som vil ta lengre tid. Samtidig kan dette være med å ivareta klienten fordi ved å avklare habilitet før eller i starten av møtet, blir det ikke videreformidlet noe informasjon om den gjeldende familien. Dette kan gjøres i forbindelse med orientering om tolkens rolle.

6.2.2 Når tolken ikke forholder seg til sin rolle

Når mine informanter fikk spørsmål om de har opplevd at tolken har vist fordommer mot barnevernet, var det ikke noe tvil at de hadde opplevd det. Alle informantene sa at dette er noe de hadde erfart og flere av dem påpekte at det påvirket samarbeidet videre med de gjeldende familiene, for eksempel at klientene ble mer «lukket». Flere av informantene kom også med konkrete eksempler på dette. Jeg fikk varierende svar når informantene skulle fortelle om hvordan de erfarer at familier stiller seg til å ha med tolk.

Informant 1: «Vi har tatt situasjoner der tolken har tatt over møtene og kommet med sine egne meninger og vurderinger til familien og vi har også fått fortalt av klienter at enkelte tolker har på en måte mellom tolkninger sagt sånn: «du må ikke tro på de og de kommer til å ta barnet ditt, de vil ikke hjelpe deg, barnevernet er ikke bra og sånt»».

Informant 2: (...) Da opplevde jeg et tilfelle jeg husker hvor vi prøvde å formidle bekymring og tolken satt og himla med øynene i møtet og lo litt sammen med familien. De snakket litt til

hverandre på morsmål uten at det ble tolket. Det var veldig tydelig at her er det absolutt ikke upartisk (...) det ble veldig vanskelig å samarbeide med den familien senere ja».

Informant 4: *«Jeg har opplevd at tolken har sagt til foreldrene: «dere må lyve, dere må ikke si sann, dere må ikke anerkjenne at det har vært sann», og det er klart vi bruker mye lengre tid på å komme i god posisjon (...)».*

Som vi ser, har informant 1,2 og 4 like erfaringer når det gjelder tolkens fordommer mot barnevernet. Informant 1 har opplevd at tolken bryter inn med sine egne meninger og vurderinger, samtidig som tolken har forsøkt å påvirke familien ved å skape frykt. Videre forteller informant 2 at tolken himla med øynene i et møte og lo sammen med familien. Informanten opplevde det tydelig at tolken ikke er upartisk og at dette førte til at samarbeidet med den familien ble vanskeligere i ettertid. Det kom også i uttrykk for at de bruker lengre tid på å komme i god posisjon med den gjeldende familien når tolken blander seg i samtaler og skaper frykt hos familien. Dette var noen eksempler hvor tolken har vist fordommer mot barnevernet under ulike samtaler, kommer med sine egne meninger og vurderinger og skaper frykt hos familier. Flere av informantene hadde opplevd at dette påvirket samarbeidet, enten i ettertid eller i det møtet, noe som ble sett på som en stor utfordring blant informantene. Informant 7 blir spurt om dette påvirket samarbeidet senere. Følgende uttrykk kommer:

Informant 7: *«Ikke senere, fordi senere brukte vi en annen tolk, men i det møtet.. du erfarer det på måten foreldrene svarer på.. de er mye mer lukket. Du erfarer hvordan samtalen foregår for da er svarene veldig korte. Svarene som blir tolket er veldig korte, mens svarene som tolkes mellom foreldre og tolkene er veldig lange».*

Informant 7 uttrykker at h*n har hatt mistanker, men har ikke hatt noe grunnlag for dette foregår på et språk sosialarbeideren ikke forstår. Videre blir informant spurt om dette påvirket samarbeidet senere. Informanten gir oss et eksempel på hvordan dette påvirket samarbeidet med familien i akkurat det møtet, ved at foreldrene begynte å bli mer lukket og at svarene tolken formidler er veldig korte. Det kan forstås slik at tolken har unnlatt å oversette alt som ble sagt.

Det kommer frem av flere informanter at de fleste er likegyldige når det gjelder å bruke tolk og mange klienter er glade for at de får tolk. På den andre siden er det mange familier som ikke har tillitt til tolken, de ser på det som en krenkelse og er redd for at taushetsplikten ikke blir overholdt. Flere av familiene hadde dårlige erfaringer med bruk av tolk. Informant 1, 2 og 3 ga følgende uttrykk:

Informant 1: *«De fleste har ikke noe problem med å ha med tolk, men så er det de enkelte tilfellene som de ikke ønsker det i det hele tatt, de ser på det som en krenkelse og så er det noen som strever med tillit til tolken og dens taushetsplikt».*

Informant 2: *«Stort sett så går det hel greit, noen er til og med veldig glade for at vi ordner tolk (...) så er det noen som absolutt ikke skal ha tolk, fordi de ikke stoler på tolken. I noen tilfeller handler det om dårlig erfaring. Jeg har snakka med flere familier som har erfart at tolker tidligere har brutt taushetsplikt, hvor man på en måte i de miljøene så har man fått høre noe som egentlig ingen burde vite.. så da har de på en måte mistet tillit til hele systemet».*

Informant 1 gir uttrykk for at som regel er det ikke noe problem å bruke tolk, samtidig som det kommer frem at noen klienter ser på bruk av tolk som en krenkelse, har ikke tillitt til tolken og er redd for at tolken ikke overholder sin taushetsplikt. Det kan tenkes at bruk av tolk ses som en krenkelse fordi etniske minoritetsfamilier kan synes det er nedverdiggende å bruke tolk fordi tolken får vite at den gjeldende familien er i kontakt med barnevernet. Dette er også noe som informant 2 støtter. Noen klienter setter pris for at barnevernet ordner tolk, samtidig som noen ikke absolutt ikke ønsker seg tolk. Det er flere familier som har dårlige erfaringer med at tolken har brutt sin taushetsplikt og at det har kommet ut informasjon som ingen burde vite. Dette førte til at klientene har mistet tillit til hele systemet. Informant 3 og 5 hadde også lignende erfaringer.

Informant 3: *«Det er veldig varierende, noen familier er veldig skeptiske, har kommet og sagt at: «dette miljøet som jeg kommer ifra, tolker holder ikke taushetsplikt, de sladrer, de forteller det videre i miljøet. Jeg vil ikke bruke tolk».*

Informant 5: *«Vi har hatt litt problemer ... at de har vært redde for at det skal komme ut i nettverket og da har det vært veldig lite miljø der alle har kjent alle.. da ville familien heller bruke telefontolk for å få noen som bor i Sørlandet eller bor lenger vekke da, for å være sikker på at ikke informasjonen som de sier, kommer ut».*

Både informant 3 og 5 påpeker at de har hatt lignende erfaringer om hvordan familier stiller seg til å ha med tolk. Informant 3 fremhever at det har vært klienter som har sagt at de ikke ønsker å bruke tolk, på bakgrunn av at tolkene ikke holder taushetsplikt og sladrer videre i miljøet. Basert på det informant 5 gir uttrykk for, kan det forstås slik at familiene har vært redde for at informasjonen skal komme ut i nettverket, særlig når det er et veldig lite miljø og alle kjenner hverandre. Familien foretrakk dermed å bruke telefontolk fra Sørlandet for å

sørge at informasjonen de sier, ikke kommer ut i miljøet de bor i. Dette viser oss at det er stor enighet om at mange familier strever med tolkens tillit og er redde for at taushetsplikten ikke blir overholdt.

6.2.3 Avvikshåndtering

På spørsmål om hvordan barnevernansatte behandler avvik etter dårlig erfaring med en tolk, viste det seg at fire av syv gir faktisk tilbakemelding på tolken, enten direkte til tolken eller at de forholder seg til lederen for tolken. Med avvik menes en uønsket hendelse som barnevernansatte har erfart med tolker. Tilbakemeldingene som barnevernansatte kommer med, kan være enten negative eller positive og handle om hvordan tolken har forholdt seg til sin rolle i det gjeldende møtet. Eksempler kan være at tolken har blandet seg i samtalen, vist fordommer mot barnevernet eller vært upartisk. En av informantene forteller i følgende avsnitt hvordan avvik håndteres videre.

Informant 1: «Da skal kontaktpersonen som på en måte bestilte tolken, ta det direkte med tolken, men man melder også avvik på vårt bestillingssystem og gjennomgår de systematisk og tar det opp med tolken hvis det viser seg at samme tolk har mange avvik. Så det blir håndtert hvis det er avvik på tolken, men også tenker jeg at det er tilbakemelding i seg selv hvis den tolken blir bestilt mange ganger av samme saksbehandler.. så er det fordi de er fornøyde».

Informanten gir uttrykk for at den som har bestilt tolken, har ansvaret for å gi tilbakemelding til tolken. Samtidig påpeker informanten at dette er også noe som blir gjort via deres bestillingssystem. Dersom det viser seg at samme tolk har mange avvik, blir dette tatt opp med tolken. Betydningen av avvikshåndtering fremheves ved at det blir tatt opp både direkte med tolken, men at de også melder avvik på deres bestillingssystem, slik at dette ikke medfører noen utfordringer til neste samtale med samme tolk. Et avvik på deres bestillingssystem kan være at tolken har opptrådt utenfor sin rolle ved å komme med egne meninger.

Informant 4: «Bare hvis det er helt krise og har vært veldig dårlig. Jeg har vært med på det noen ganger. Jeg sier ifra til firmaet, jeg sier ifra til min leder og min leder ber meg ringe til firmaet, fortelle hva som skjedde og sånt. Da blir det gjerne ryddet oppi det».

Når informanten blir spurt om tolken får tilbakemeldinger eller har en samtale med dem etter at møtet er ferdig, svarer informanten med at de gir tilbakemelding kun hvis det har vært veldig dårlig. Det kan forstås slik at denne informanten har veldig høy terskel for at tolken får

tilbakemeldinger etter et møte. Det kan tenkes at dersom tolken kun får tilbakemeldinger dersom det har vært helt krise og veldig dårlig, kan dette føre til at mindre avvik ikke blir håndtert videre. Dermed kan det virke som at informant 4 kun setter søkelys på de største avvikene og «overser» de mindre avvikene.

6.3 Bruk av ukvalifiserte tolker

Det kan være ulike personer som deltar i samtaler og tolker. Dette kan være enten familiemedlemmer eller barn, men det kan også være venner eller bekjente. Jeg ønsker å undersøke hvilke erfaringer barnevernansatte har med bruk av slektninger/venner som tolk i stedet for profesjonell tolk og hva de mener om dette. Et av spørsmålene mine fra intervjuguiden lyder også slik: «Er det slik at barn også kan få «rolle» som tolk under slike samtaler». Jeg ønsket å se hvordan samarbeidet blir påvirket av dette og om det kan være belastende for barnet. I tillegg ønsker jeg å påpeke at det er ulovlig å bruke barn som tolk i henhold til lovverket, slik jeg har presentert tidligere i oppgaven.

6.3.1 Bruk av slektninger/venner som tolk

Mine informanter fikk spørsmål om det er noen klienter som ønsker å bruke slektninger/venner som tolk i stedet for profesjonell tolk og hvordan disse samtalen har foregått. Det var stor enighet blant alle informantene at de ikke bruker slektninger/venner som tolk, men dette var også noe som var avhengig av hvilken situasjon og setting man befant seg i. Alle informantene ga uttrykk for at noen klienter ønsker å bruke familiemedlemmer eller andre bekjente som tolker, men informantene har ikke gitt noe begrunnelse for hvorfor de ønsker det.. Det kom også fram fra informantene at klientene kan ha med seg familiemedlemmer eller venner som støttepersoner, men at vedkommende ikke kan tolke.

Informant 2: «Ja, det hender jo. Ofte så spesielt hvis vi snakker med de på telefon på forhånd og så tilbyr vi tolk og så sier de: «nei», og foreslår da enten familiemedlem eller søsken eller en venn av familien eller at de bare dukker opp med dette mennesket i møte og sier at dette skal være tolken. Så informerer vi om at det gjør vi ikke. Hvis det er behov for tolk, så ordner vi en profesjonell tolk».

Informant 2 gir uttrykk for at klientene har stort ønske om å bruke familiemedlemmer, søsken eller en venn av familien som tolk. Det kan også hende at klientene dukker opp med et menneske i møte og virker fast bestemte på at dette skal være tolken. Dette er noe som virker helt uaktuelt for denne informanten og viser frem til at dersom behovet for tolk er der, så ordner de heller en profesjonell i stedet for å bruke familiemedlemmer eller venner. Å bruke uprofesjonelle tolker er også helt uaktuelt for informant 6 og 7. Følgende kommer til uttrykk:

Informant 6: *«vi tillater ikke det, altså en profesjonell tolk ville ha erkjent seg inhabil i tilfelle. Det er helt uaktuelt».*

Informant 7: (...) *«i de tilfellene hvor det har vært tilfellet så har vi sagt at du kan ha med et familiemedlem i møtet, men vi har bestilt tolk».*

Det kan sammenfattes at informantene forholder seg til lovverket og tolkeetikken når det gjelder bruk av familiemedlemmer som tolker og at dette blir dermed helt uaktuelt for dem.

Informant 2: (...) *«men så har det også vært tilfeller hvor vi har brukt et familiemedlem, selv om vi egentlig ikke skal gjøre det.. så har det vært den eneste utveien på en måte.. og i noen tilfeller så lar det seg gjøre hvis bekymringen ikke er stor og man har et godt samarbeid hvor man ser at den personen som tolker, faktisk er en ressurs for familie og virker i samtaler at det vi sier, faktisk blir tolket da... fordi svarene er ofte litt halvveis på norsk og halvveis på morsmål og vi forstår at: «okei, du har faktisk fått formidlet det vi sa».*

Informant 4: (...) *«av og til er det sånn at kanskje mor og far kommer sammen og så er det sånn at en av dem kan mer norsk enn den andre og da ser man ofte at de tolker og oversetter og sånt. Jeg synes det blir lettere.. det er ikke profesjonell oversetting, men de oversetter så de forstår hverandre veldig godt. Jeg tror at mange familier synes det er trygt (...) og jeg kan forstå at de ønsker å holde ting i familie og har ikke lyst at alle skal vite det, samtidig er det klart at når du er 17 så skal du ikke tolke i en del saker da.*

Informantene ovenfor har andre erfaringer når det gjelder bruk av familiemedlemmer som tolker og at i enkelte tilfeller kan de fungere som tolker. Alvorlighetsgraden, godt samarbeid er noen faktorer de tar hensyn til når de skal ta slike vurderinger. Det kan fortolkes slik at begge informantene har brukt familiemedlemmer som tolk, dersom dette har vært siste utvei, bekymringen ikke har vært så alvorlig og dersom de har et godt samarbeid med klientene og det fører til en trygghet for klientene. Informant 2 påpeker videre at dette er faktisk en ressurs for familien og den barnevernansatte forstår at det de faktisk sier, blir formidlet til klientene. Informant 4 kom også med et eksempel på et par som oversatte for hverandre og førte til at de forsto hverandre veldig godt. Informanten påpeker selv om det ikke er profesjonell oversetting, kan det oppleves som en trygghet for mange familier. På den andre siden gjør informant 4 det klart og tydelig at når man er mindreårig, skal man ikke tolke i en del saker. Det virker som at informantene er klar over at dette ikke er profesjonell tolking, men at i spesielle settinger kan det la seg gjøre.

6.3.2 Bruk av barn som tolk

Jeg ønsket å undersøke om barnevernansatte bruker barn som tolker under ulike samtaler og deres erfaringer rundt dette. Det var stor enighet blant alle informantene at det var helt uaktuelt å bruke barn som tolker. Samtidig kunne det bli slik at barn noen ganger fungerte som «tolker» når det gjaldt «ordleting» og korte beskjeder.

Informant 2: *«Det har hendt og da har vi sagt: «da må vi nesten avbryte møtet og fortsette en annen gang når det er tolk.. spesielt hvis det er barna som blir brukt som tolk.. det er helt uaktuelt. Vi har også opplevd at søsken til barn som vi på en måte snakket med og at de blir brukt som tolk.. det er helt feil. En ting er at på en måte et barn over 18 år eller et søsken over 18 som er et voksent menneske, men vi skal absolutt ikke bruke mindreårige som tolker».*

Informant 7: *«Det er helt uaktuelt, tenker.. for meg har det vært helt uaktuelt. (...) Hvis de ville snakke mer, så har jeg stoppet dem. «Vet du hva, vi setter opp en time og jeg bestiller tolk». Så jeg tenker at det er helt uaktuelt».*

Både informant 2 og 7 fremhever at det er helt uaktuelt for dem å bruke barn som tolk i møte med klientene sine. Den ene informanten påpeker at h*n avbryter møtet og setter opp et nytt møte med tolk til stede, særlig hvis det er barna som har fått tolkerollen. Videre fremhever denne informanten at det er forskjell når det er et voksent menneske over 18 år som tolker, men sier det tydelig at mindreårige skal ikke brukes som tolker. Dette er noe som den andre informanten støtter også. Informanten har opplevd at h*n måtte stoppe klientene slik at samtalen ikke fortsetter uten tolk og velger å heller sette opp et nytt møte med tolk. Informant 3 og 4 derimot har motsatt erfaring enn informant 2 og 7.

Informant 3: (...) *«fordi vi i barnevernet.. vi legger ikke til rette for at barn er tolk ikke sant.. men det at barn kanskje sier ting eller formidlere.. formidlere i form av at «møtet er da og da», det tenker jeg kan forekomme, det skal jeg være ærlig og innrømme det. Men at de skal være tolker i samtaler hvor det blir pratet om sånne ting, så da er selvfølgelig barn ikke tolker. Så det blir vel sånne beskjeder at barn kan være tolker innenfor da, men det er uheldig det også».*

Informant 4: (...) *«det var typ sånt hjemmebesøk, da kunne du se at mor sto fast, hadde ikke det norske og så sa mor til barnet som gikk i 5 klasse og spurte sånn: «hva var det ordet igjen», så det blir sånn «ordleting» da».*

Informant 3 fremhever at barnevernet ikke tilrettelegger for at barn skal være tolk, men at de kan fungere som «formidlere» i form av å gi mer praktiske beskjeder til foreldrene, f.eks.: når

neste møte skal være. Dette er noe som kan forekomme. Når det derimot gjelder mer alvorlige samtaler, blir barn ikke brukt som tolker. Samtidig fremhever at informanten at det er også uheldig at barn skal fungere som «formidlere» når det gjelder å gi slike beskjeder også. Informant 4 kommer med et eksempel fra et hjemmebesøk hvor mor ikke hadde nok norskkunnskaper og sto fast når hun skulle formidle noe til den barnevernansatte og fikk dermed hjelp av ungen sin «for å lete etter ord». Begge informantene gir oss uttrykk for at det er uaktuelt å bruke barn som tolk i alvorlige samtaler, men at det kan forekomme situasjoner hvor barn gir korte, enkle beskjeder til foreldrene.

Oppsummering

Basert på min empiri har jeg vist til hovedtrekkene som mine informanter har erfart i samtaler med bruk av tolk. Noen av mine informanter har formidlet at de har prosedyrer når det gjelder rutiner i bestilling av tolk, at de foretar ulike vurderinger når de skal avgjøre behovet for tolk og planlegging av slike samtaler. Videre har de trukket frem viktigheten av å benytte samme tolk i arbeid med samme familie og at de foretrekker å ha oppmøtetolk. Tolkens orientering om sin rolle, avklaring av inhabilitet og avvikshåndtering er også noe mine informanter har ytret seg om og påpekt viktigheten av. De har fortalt om sine erfaringer hvor tolken ikke har forholdt seg til sin rolle, for eksempel ved å vise fordommer mot barnevernet og opptrådt upartisk. Det kommer frem at mine informanter at når tolken ikke har forholdt seg til sin rolle, har samarbeidet mellom dem og etniske minoritetsfamilier også blitt påvirket av dette. Videre har de fortalt om sine erfaringer med bruk av familiemedlemmer/venner og barn som tolker. Flere av dem er klar over at det er ulovlig å bruke dem som tolker, men i spesielle setninger kan de fungere som «formidlere av korte beskjeder».

7 Drøfting

I dette kapittelet skal jeg med utgangspunkt i analysen av mitt empiriske materiale som er presentert i forrige kapittel, drøfte hvordan kommunikasjon ved hjelp av tolk påvirker samarbeidet mellom barnevernet og minoritetsetniske familier. Drøftingen bygges altså på erfaringene til mine informanter, og vil diskuteres i lys av tidligere forskning om bruk av tolk, lovverk om bruk av tolk, samt teoretiske perspektiver som er presentert tidligere i oppgaven.

7.1 Prosedyrer ved bruk av tolk

Når det gjelder rutiner i bestilling av tolk, fremhevd mine informanter at de er opptatt av å bestille kvalifiserte tolker. God relasjon med familien, trygghet, skape tillit, språkkunnskapene og alvorlighetsgraden i samtalen er noen av faktorene mine informanter var opptatt av når de skal vurdere behovet for tolk. Videre hadde de i liten grad forarbeid og/eller etterarbeid med tolken av ulike årsaker. Mine informanter var enige i at å benytte samme tolk i arbeid med samme familie har flere fordeler, f.eks.: at familien får kontinuitet. De foretrakk også oppmøtetolk, selv om i det siste har det vært en økning i bruk av telefontolk.

7.1.1 Rutiner i bestilling av tolk

De fleste informantene mine var opptatt av å bestille kvalifiserte tolker og ønsket å ha det best mulige nivået på tolken. Samtidig påpeker flere av informantene at de har dårlig erfaring med private leverandører av tolketjenester. Det er den barnevernansatte som har ansvaret for å bestille tolk og sørge for at tolkingen foregår til og fra et språk som klienten forstår. I tillegg til at tolken har de nødvendige kvalifikasjonene for å kunne tolke (IMDi, 2014:08, s. 35). Når informantene fremhever at de ønsker å ha det best mulige nivået fra tolken, innebærer dette at de ønsker at tolken skal ifølge de nye kvalifikasjonskategoriene være i kategori A-E. Det ble blant annet nevnt av noen av mine informanter at de skal først og fremst bruke tolker fra egen katalog og som de har avtale med i den gjeldende kommunen, før de bruker tolk fra private leverandører. Dette er noe som også bekreftes i IMDi-rapporten (IMDi, 2008:5) ved at flere kommuner og bydeler har en policy på å bruke den kommunale tolketjenesten. Årsaken til dette er at kommunale tolketjenester ofte er det billigere enn andre tolketilbydere (IMDi, 2008:5, s.24). Dersom de ansatte har faste rutiner, vil det også bli enklere for dem å forholde seg til bestillingen av tolk. Selve bestilling av tolk er starten av en kommunikasjon og et samarbeid mellom etniske minoritetsfamilier og barnevernansatte. Dermed kan første inntrykk være avgjørende for hvordan kommunikasjonen og samarbeidet skal være fremover. Ved å ha faste rutiner for bestilling og bruk av tolk, vil tolkebruk bli en integrert del av

oppgaveløsningen for barnevernet som jevnlig bruker tolk. Dette vil også være med å øke bevisstheten om når man har plikt til å bruke tolk (Prop.156 L (2020-2021), s.55).

7.1.2 Barnevernansattes vurdering av behov for tolk

Når det gjelder barnevernansattes vurdering av behov for tolk, er det ulike forhold mine informanter legger vekt på. For at det skal være et godt samarbeid mellom barnevernansatte og klientene, er det viktig med tydelig informasjon, gode relasjoner og skape tillit. Noen av informantene sier at de er opptatt av å skape en god relasjon til foreldrene, slik at foreldrene føler seg trygge og får tillit til barnevernet. Tillit er helt sentralt i alle barnevernssaker. Tillit kan imidlertid være vanskeligere å etablere når man ikke har felles språk (Berg, et al. 2018, s. 4). Fylkesnes et al. (2015) mener også at det er viktig å ta tillitsutfordringene som oppstår mellom barnevernansatte og etniske minoritetsfamilier på alvor. I denne sammenhengen vil derfor bruk av tolk være et viktig virkemiddel. Tillit er også en forutsetning for at man skal få god kvalitet i tolkemedierte samtaler. Dette forutsetter at både sosialarbeideren og klientene stoler på at tolken forholder seg til sin rolle, blant annet ved å oversette det som blir sagt så nøyaktig som mulig og ikke påvirke eller blande seg i samtalen med egne vurderinger og meninger. Dersom sosialarbeiderne opplever at noen ikke har tillit til tolken, må de vurdere om å benytte en annen tolk, eller forsøke å trygge foreldrene slik at de kan stole på tolken (Buzungu, 2021, s. 129). Ved å benytte en annen tolk som både barnevernet og familien har tillit til, vil dermed også påvirke samarbeidet deres positivt.

Språkkunnskaper, alvorlighetsgraden av samtalen eller botiden i Norge er noen av faktorene informantene la vekt på når det gjelder vurdering av behov for tolk. Dersom familiene har dårlige norskspråklige kunnskaper, vil det ikke være mulig å forstå hverandre eller kommunisere det som er nødvendig for at disse familiene skal få den best mulige hjelpen de trenger. Når barnevernansatte foretar vurderinger om hvorvidt det er behov for tolk, er det viktig både fra rettssikkerhetsperspektiv, tillitsperspektiv, i tillegg til at vi sikrer at disse familiene får likeverdige tjenester (Berg, et al. 2018, s. 13). Å bruke tolk er en måte å få tilgang til likeverdige tjenester, samt ivareta deres rettssikkerhet. Ved bruk av tolk vil klienter få muligheten til å kommunisere sine behov slik at de får tilgang til offentlige tjenester på lik linje som alle andre. Når barnevernet bruker tolk i samtaler med etniske minoritetsfamilier, vil det føre til at familiene får samme kvalitet – uavhengig av hvilken bakgrunn disse klientene har. Dermed kan det sies at når klienter ikke har muligheten til å kommunisere med barnevernansatte, kan ikke barnevernansatte gi dem en likeverdig tjeneste. Når det gjelder rettssikkerhet, er bruk av tolk et viktig middel for at barnevernet skal få et godt

beslutningsgrunnlag. Ved bruk av tolk vil begge partene få tilstrekkelig informasjon som er nødvendig for å kunne sette inn de rette tiltakene, hjelpe familien og barna på best mulig måte. Dersom etniske minoritetsfamilier ikke får muligheten til å bruke tolk for å kommunisere med barnevernansatte, kan dette ses på som etnisk diskriminering, ved at den barnevernansatte ikke tar tilstrekkelig hensyn til klienters ulike forutsetning for å forstå (Berg & Ask, 2016, s. 110).

Når det gjelder alvorlighetsgraden i det som skal tas opp i samtaler, er det spesielt viktig at det ikke bare bestilles tolk, men at det også stilles særlige krav til kvalifikasjonene tolken har, for eksempel at tolken har tidligere lignende erfaring med gjennomføring av slike samtaler.

Dersom det er en sak med høy alvorlighetsgrad, er det ekstra viktig at tolken har kjennskap til fagfeltet slik at tolken er i stand til å tolke faglige og komplekse begreper som barnevernansatte kan bruke under slike samtaler. Buzungu (2021, s. 121) skriver at man bør legge vekt på hvor viktig det er at informasjonen skal forstås av den man skal snakke med, samt ta hensyn til hvor lett eller vanskelig klientene opplever situasjonen de er i. Jeg ønsker også å påpeke at det er alltid viktig at begge parter forstår hverandre, uavhengig av hvor viktig informasjonen som gis, er. Samtidig er det slik at i alvorlige saker kan det være større rom for misforståelser og et større behov for å formidle seg nyansert, hvor det må brukes kompliserte fagbegreper. Kravet om kvalifisert tolk skal stilles, for at vi skal få en effektiv saksbehandling og dersom det er en nødssituasjon eller andre sterke grunner som tilsier det. Som nevnt tidligere, vil det også være hensiktsmessig å angi hvilke kvalifikasjoner tolker bør ha i forhold til hvilke ulike typer tolkeoppdrag de får (Kommunerevisjonen, 2020:8, s.70-71). Samtidig ønsker jeg å påpeke at barnevernansatte må ta hensyn til hvordan den de skal snakke med, opplever situasjonen man er i. Opplever dette lett eller vanskelig for klienten? (Buzungu, 2021, s. 121). Dersom barnevernansatte viser forståelse til hvordan familiene opplever situasjonen de er i, bidrar dette til en trygghet for familien, som igjen påvirker samarbeidet positivt.

På den andre siden er det også viktig å nevne at det er flere faktorer enn det rent språklige som påvirker relasjonen mellom barnevernet og etniske minoriteter. For eksempel har mange etniske minoriteter ikke erfaring eller kunnskap om velferdssystemet vi har i Norge eller hvilken rolle barnevernet har. Dette er også noen faktorer som vil utfordre relasjonsarbeidet og det blir dermed viktig å ta i betraktning i møter med etniske minoritetsfamilier (Fylkesnes & Netland, 2012). Mine informanter erfarte at flere klienter ikke ønsker å bruke tolk, fordi de er redde for at tolken ikke skal overholde taushetsplikten og det de sier skal komme ut i

miljøet. Dette er spesielt et stort problem i små miljøer, hvor alle kjenner hverandre. Samtidig er det viktig å nevne at tolker har taushetsplikt, altså et forbud mot å dele videre informasjon som tolken har fått kjennskap til gjennom arbeidet. Overholdelse av taushetsplikt er tett forbundet med klienters og sosialarbeideres tillit til tolken (Skaaden, 2013, s. 24-25). Dersom tolken ikke overholder sin taushetsplikt, kan det forstås slik at dette er en viktig forklaring på at etniske minoritetsfamilier ikke har tillit til barnevernet og frykter dem. Fylkesnes et al, (2015) skriver også at frykten for barnevernet kan forstås som frykt for å bli krenket dersom de er i møte med barnevernet. Denne frykten blir enda mer forsterket dersom det er en tredjeperson familien ikke har kjennskap til og som skal kanskje tolke sensitive temaer, noe som bidrar til et svekket samarbeid mellom barnevernet og familiene.

7.1.3 Planlegging av samtaler med tolk

Noen av informantene hadde i liten grad forarbeid og/eller etterarbeid i sammenheng med tolkede samtaler, mens andre sa at tolken kun får den nødvendige informasjonen de trengte, for eksempel hvilke typer oppdrag. For at kommunikasjonen via tolk skal være vellykket, presenterte jeg i kapittel 3 en modell for bruk av tolk. Modellen inneholder rutiner som bidrar til å kvalitetssikre kommunikasjonen via tolk (Jareg & Pettersen, 2006). Formålet med denne modellen er å bidra til at saksbehandlere og etniske minoritetsfamilier får en bedre flyt under samtalen og at samtaler med tolk skal ligne en naturlig samtale, slik som mennesker som snakker samme språk ville gjort. Dette kan dermed gjøres via en felles samarbeidsmodell (Jareg & Pettersen, 2006, s. 68). I tillegg vil den også bidra til å redusere forekomst av misforståelser og kvalitetssikre samtalen, samt skape tillit mellom alle partene. Mine informanter begrunnet ikke hvorfor de ikke hadde noe særlig forarbeid og/eller etterarbeid, men tidligere forskning viser at barnevernsarbeidere opplever hektiske arbeidsdager med liten tid og fleksibilitet (Bø, 2017, s. 79). Dermed kan det antas at for liten tid og for korte tidsfrister i barnevernet kan føre til at de ansatte ikke opplever at de har mulighet til å forholde seg til slike modeller.

Noen var skeptiske til å ha noe av forarbeid og/eller etterarbeid da de fremhevet at tolkens rolle er å kun oversette det som blir sagt i møter. Å ikke ha forarbeid og/eller etterarbeid kan ha konsekvenser for hvordan samtalen vil utvikle seg senere. Buzungu (2021, s. 128) skriver at jo tidligere en tolk har informasjon om samtalen, desto bedre vil tolken få mulighet til å være godt forberedt, både språklig og emosjonelt. Særlig er det viktig at tolken får mulighet til å forberede seg i forkant når det er en spesiell tematikk (for eksempel selvsking), slik at tolken er emosjonelt forberedt. I tillegg vil tolken gis muligheten til å forberede seg på

nødvendige fagtermer og begreper som vil brukes i samtalen, noe som fører til at tolken forstår det som blir sagt, samt klare å gjengi dette så presist som mulig. Dette er noe mine informanter ikke understreker betydningen av fordi de er skeptiske til forarbeid med tolken, at tolken kan få forberede seg mentalt dersom de får nødvendig informasjon før møtet. Dermed er dette noe som ikke ivaretas av mine informanter i Jareg & Pettersen (2006) sin modell for bruk av tolk.

NOU 2014:8; Berg, 2018 skriver at språk og kommunikasjon er en barriere når det gjelder samarbeidet mellom barnevernet og etniske minoritetsfamilier. God kommunikasjon er når klientene og barnevernansatte forstår hverandre og hva den andre parten mener (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 241). Når det kommer til kommunikasjon via tolk, mener jeg at det er viktig å planlegge samtalen på forhånd, og at man oppsummerer og evaluerer etter samtale. På denne måten vil man finne ut om det er noe som har hemmet og/eller fremmet kommunikasjonen slik at dette kan forbedres i neste møte. Dette er viktig for at samtalen skal gjennomføres slik at misforståelser i minst mulig grad oppstår. vil påvirke tillits- og relasjonsbygging mellom barnevernansatte og klienter. For å unngå misforståelser, kreves det derfor at samtaler planlegges i forkant. Som Buzungu (2021, s. 30) skriver, har kommunikasjon en helt avgjørende betydning for om etniske minoritetsfamilier får tillit til barnevernet eller ikke. Berg & Paulsen (2015) skriver også at det som fremmer et godt samarbeid er god kommunikasjon. Når det er god kommunikasjon og samhandling mellom disse to partene, er det større sannsynlighet for å skape forståelse og muligheter for medvirkning (Berg, et.al, 2018, s.4).

Når det gjelder etterarbeid, er dette heller ikke noe mine informanter praktiserer så mye av, med mindre det er noen konkrete tilbakemeldinger tolken må få. Likevel er flere av informantene enig om og bevisste på at de ikke skal sende tolken og familien ut sammen eller at de sitter sammen på venterommet. Jareg & Pettersen (2006, s. 73) skriver at det er viktig at tolken og klientene ikke er sammen alene. Dette fordi tolken kan bli spurt om tjenester eller råd, samt at tolken får viktig informasjon som kanskje holdes skjult for den barnevernansatte, som familien ikke forteller dem. Dette kan gjøre at tolken blir satt i en moralsk vanskelig situasjon. Dermed er det viktig at saksbehandleren sørger for at dette unngås, spesielt dersom samtalen foregår på kontoret. Samtidig forteller en av mine informanter at det har skjedd at klienten har reist til tolken og sittet sammen under videotolking. Som jeg nevnte tidligere i empirien min, er dette noe som strider mot tolkeetikken ved at tolking skal foregå på en forsvarlig måte. Å unngå at tolken og klienten skal sitte sammen er som nevnt tidligere, noe

som anbefales av Jareg & Pettersen (2006) sin modell for bruk av tolk også. At tolken og klienten har sittet sammen under videotolking viser oss at denne tolken har oppført seg uprofesjonelt, ikke har forstått sin rolle som tolk og har ikke forholdt seg til sin tolkeetikk heller. I tillegg kan det forstås slik at sosialarbeideren har heller ikke tatt ansvaret for å gripe inn i en slik uforsvarlig situasjon.

På den andre siden er det viktig å nevne at det er meget begrenset hva saksbehandleren kan gjøre for å unngå hva som foregår utenfor kontoret. Dersom tolken møter klienter utenfor arbeidstiden, for eksempel i et felles miljø, har tolken en annen rolle. Dette kan innebære en risiko for at det forventes at tolken går ut av tolkerollen, for eksempel kan tolken bli invitert på middag (Jareg & Pettersen, 2006, s. 46). På denne måten vil tolken få en dobbeltrolle ved at familien kan forvente at tolken tar deres parti og blir kanskje sett på som en venn, heller som en profesjonell tolk. I tillegg forventer barnevernansatte at tolken skal forholde seg til sin tolkeetikk. Klientene vil også få uklare forventninger til tolken i etterfølgende samtaler. For klienten kan det også oppleves som vanskelig å være åpen under samtaler med barnevernet og tolken, fordi tolken ikke lenger oppfattes som en upartisk person (Jareg & Pettersen, 2006, s. 101). Derfor er det viktig at rollene mellom partene avklares på forhånd. Faren for at tolken går ut av sin tolkerolle frivillig, økes dersom tolken ikke kjenner tolkebrukerens arbeidsmåter. På den andre siden, dersom tolken blir presset ut av sin tolkerolle ufrivillig, er fordi familiene ikke vet hvilke oppgaver som inngår, og ikke inngår i tolkerollen (Jareg & Pettersen, 2006, s. 101). Dersom dette er noe som ikke kan løses, er det hensiktsmessig å finne en annen tolk for å unngå slike lojalitetskonflikter. Ved å finne en annen tolk fører også til at samarbeidet mellom familien og barnevernet forbedres.

7.1.4 Bruk av samme tolk

Mine informanter var enig i at det er flere fordeler enn ulemper med å bruke samme tolk. Familien blir vant til en tolk og skaper trygghet for familien, i tillegg til at det er lettere å få kontinuitet i samarbeidet. Fylkesnes & Netland (2012) skriver at saksbehandlere som benytter seg av tolk i samtaler med foreldre, så langt som mulig tilstreber å benytte samme tolk over tid. Dette forutsetter at både foreldrene og saksbehandlere er fornøyde med tolken. Mine informanter erfarer også at informasjonen og samhandling flyter på en bedre måte når de bruker samme tolk. Fylkesnes & Netland (2012) skriver at dersom saksbehandlere benytter seg av samme tolk flere ganger i samtaler med familier, vil det også være mulig for tolken å fange opp misforståelser, i tillegg til å informere ytterligere med utgangspunkt i informasjon fra samtaler de har hatt tidligere. På den andre siden er det ikke tolkens ansvar å fange opp

misforståelser, men å kun tolke det som blir sagt. Dersom saksbehandler bruker samme tolk flere ganger, vil tolken bli godt kjent med familien, som gjør at tolken kan fange opp og gjengi foreldres signaler dersom familien ikke forstår noe (Fylkenes & Netland, 2012). På den andre siden skriver Skaaden, (2013, s. 26) at tolken ikke skal påta seg andre oppgaver enn å tolke. Det er samtalepartene som har ansvaret for hva de sier og hvordan samtaler utvikler seg. Tolken skal dermed ikke vie sin oppmerksomhet til andre oppgaver enn å kun gjengi det som sies av partene på det andre språket.

At det er hensiktsmessig å benytte samme tolk over tid er også noe som bekreftes av Ahlberg (2006), som har skrevet at det forventes av behandler å benytte samme tolk i hver samtale når tillit er etablert mellom alle partene. Dersom saksbehandleren velger å bytte tolk ofte av ulike grunner, vil det være uheldig for familien ved at de for eksempel ikke får den kontinuiteten de trenger. En grunn til å bytte tolk ofte, kan for eksempel være at tolken har blandet seg i saker, kommet med egne vurderinger/meninger eller opptrådt partisk. En av informantene understreket betydningen av å bruke samme tolk, særlig dersom det er et lite miljø. Ved å benytte flere tolker, vil det føre til at mange tolker får informasjon om den gjeldende familien. Selv om tolkene har taushetsplikt, vil det for mange familier likevel oppleves ubehagelig at mange vet om hvilke problemer de har. Dermed kan det forstås slik at bruk av samme tolk hindrer at informasjon spres unødvendig mye. Bruk av samme tolk kan ses på som en nyttig mulighet for å ivareta privatlivet til disse familiene.

Videre gir noen av mine informanter uttrykk for at ulempen med å bruke samme tolk er at familien og tolken blir for godt kjent og at de over tid forventer at tolken tar deres parti. Jareg Pettersen (2006, s. 103) skriver at i slike tilfeller er det viktig at yrkesetiske regler for tolker blir fremhevet, for eksempel å understreke at tolkens oppgave er å tolke og opptre upartisk. At klienter forventer at tolken skal ta deres parti kan være unngått dersom tolken er profesjonell, tolkerollen er tydelig forklart, forstått og ivaretatt. Noen av mine informanter påpeker at familiens forventinger til tolken kan være en utfordring, særlig dersom tolken er uprofesjonell og ikke forholder seg til sin rolle. Noen av mine informanter har også påpekt at tolken fort «glemmer» at de er på jobb og ikke forholder seg til sin tolkerolle, som følge av at de har blitt for godt kjent med familien. Jareg & Pettersen (2006, s. 33) skriver at tolken skal være upartisk og skal heller ikke tillate at egne holdninger eller meninger påvirker arbeidet som utføres. Tolken skal ikke ta parti for noen, verken klientene eller saksbehandleren. Både klientene og saksbehandleren er tolkebrukere og er dermed avhengig av tolken. Tolken har en forpliktelse til å være tro mot innholdet i kommunikasjonen som skal tolkes, ikke mot en av

partene. Dersom det oppstår situasjoner hvor tolken opptrer utenfor sin rolle, er det tydelig at tolken ikke følger tolkereglene og vil dermed også fremstå som en uprofesjonell tolk. Dette er noe som må tas opp med tolken, eventuelt melde avvik til tolketjenesten som har ansvar for tolken. Dersom en ukvalifisert tolk blir for godt kjent med klientene og blander seg i samtalen eller behandlingen, kan dette være stor fare for at rettssikkerheten ikke kan ivaretas ved at tolken for eksempel bidrar til å skape frykt hos disse klientene (Jareg, 2020, s. 15). Dermed kan bruk av samme tolk i arbeid med samme familie være også et hinder for et godt samarbeid mellom barnevernet og etniske minoritetsfamilier.

7.1.5 Oppmøtetolk eller telefontolk

At oppmøtetolk er til å foretrekke i barnevernssaker, var det stor enighet om blant alle informantene mine. Men som jeg allerede har vært inne på kan det være noe utfordrende, dersom man bor i et lite miljø hvor alle kjenner alle. På bakgrunn av dette kan i slike situasjoner telefontolk noen ganger likevel være å foretrekke framfor frammøtetolking, fordi anonymiteten lettere kan ivaretas (Ahlberg, 2006:2, s.29). Imidlertid når telefontolk brukes, er det vanskelig for barnevernansatte å kontrollere at andre enn de som er deltakere i samtalen hører det som blir sagt (NOU, 2014: 8, s.20). I mitt materiale nevner en av mine informanter at tolken ikke var i egnet rom under tolking og dette ble sett på som en utfordring. Dette er også noe som Langedal & Bjørknes (2020) finner i sin studie, hvor flere barnevernsarbeidere har opplevd det samme. Buzungu (2021, s. 126) skriver at dersom telefontolking foregår fra offentlig sted (buss, tog eller i nærvær av andre personer), gir det grunn til å frykte brudd på taushetsplikt, og at uvedkommende får kjennskap til sensitive opplysninger. Dermed kan det forstås slik at selv om telefontolking kan bidra til å ivareta anonymiteten til klientene, kan det også føre til det motsatte. Samtidig er det viktig å nevne at dette gjelder kun de tilfellene hvor tolker bryter med retningslinjer og tolkeetikk, ikke de tolkede samtalen hvor tolking foregår slik det skal.

Mine informanter ga uttrykk for at telefontolk kan fungere så lenge man har det nødvendige verktøyet som trengs. Med verktøy mener de at man for eksempel har mobil, god lyd og gode høyttalere. Langedal & Bjørknes (2020) skriver i sin studie om barnevernsarbeidere og tolkers sine erfaringer at lyden må være god for at man skal kunne høre det som blir sagt under en telefontolket samtale. Dersom dette er noe som oppleves flere ganger i samme intervju, blir fokuset flyttet fra det samtalen egentlig skal handle om. I tillegg er det viktig å nevne at ved bruk av telefontolk har verken tolken, sosialarbeideren eller klientene tilgang på partenes blick og kroppsspråk. Dermed blir fortolkningen og gjengivelsen av

samtalebidragene vanskeligere og fører til en helt annen samtalsituasjon enn dersom tolken hadde vært fysisk til stede (Kjelaas & Eide, 2015). Mine informanter har også gitt uttrykk for at det påvirker negativt fordi man mister det dynamiske gjennom telefontolk. Ved telefontolk kan verken tolken eller samtalepartene se hverandre. Dette er derimot noe man kan gjøre gjennom oppmøtetolk. Oppmøtetolk er en avgjørende faktor for at en tolk skal kunne forstå og formidle et budskap riktig og sannsynligheten for misforståelser reduseres (Langedal & Bjørknes, 2020).

Selv om vi ser at det er flere ulemper med bruk av telefontolk, har det fortsatt vært en økning i bruk av det, som følge av Covid-19 pandemi. At det har vært en nedgang i oppmøteoppdrag og en økning i telefon- og skjermtolking i 2020 kommer frem i forslag til lovvedtak (Prop. 156 L, (2020-2021), s. 11). Ifølge en IMDi undersøkelse ga mange tolker oppført i Nasjonalt tolkeregister at i 2020 omtrent 47% har opplevd å ha fått flere oppdrag på telefon, mens ca. 30% har fått betydelig flere oppdrag på skjerm via video eller bildetelefon (Prop. 156 L, (2020-2021), s. 11). Bruk av telefontolk og oppmøtetolk kan ha både fordeler og ulemper i tolkede samtaler. Selv om både telefontolk og oppmøtetolk kan påvirke kvaliteten i samtalen mellom partene, er det likevel viktig å bruke den formen for tolking som passer best i hver enkelt situasjon. Samtidig er det viktig å påpeke at uavhengig av hvilken form for tolking som blir brukt, skal barnevernansatte få den nødvendige informasjonen de trenger for å kunne hjelpe familier de er i kontakt med på best mulig måte.

7.2 Kvalitetssikring ved bruk av tolk

De fleste informantene forteller at i begynnelsen av møtet redegjør tolken for sin rolle og sine etiske retningslinjer. Når det gjelder avklaring av habilitet, gir noen av mine informanter uttrykk for at avklaring av habilitet blir gjort før familien møter tolken, mens andre gjør det i begynnelsen av samtalen. Mine informanter fortalte også at de melder avvik etter å ha hatt samtale med tolk, enten direkte med tolken, tolketjenesten som har ansvaret for tolken eller på deres bestillingssystem.

7.2.1 Tolkens orientering om sin rolle og avklaring av inhabilitet

Over halvparten av mine informanter svarte at de har prosedyrer på at tolken skal gå gjennom sine etiske retningslinjer før starten av samtalen. Tolken bør orientere om hvilken rolle og funksjon han/hun har i samtalen. Det er viktig at dette gjøres på både norsk og tolkespråket, slik at begge partene forstår innholdet i tolkens yrkesetiske retningslinjer (Skaaden, 2013, s. 140,143). Dersom tolken orienterer partene om sin funksjon før selve samtalen, vil det bidra til at faren for at misforståelser blir redusert. Dessuten vil en slik redegjøring for tolkens rolle

kunne rydde av veien mange av problemene som ellers kan oppstå i en tolket samtale. Mine informanter har opplevd at dersom tolken går gjennom sine yrkesetiske retningslinjer, kan dette gi en trygghet for både familien og barnevernansatte. På den andre siden må det påpekes at for at denne ordningen skal ha effekt, må tolken orientere på en måte som når fram til både klientene og barnevernansatte (Skaaden, 2013, s. 140-143).

Når det gjelder avklaring av inhabilitet, mener informantene at det er viktig å avklare dette i forkant av samtalen. Det kan komme som en overraskelse dersom tolken finner ut at hun kjenner klienten godt, eller er i familie først når de møtes. På grunn av dette kan det hende at samtaler må avlyses (Jareg & Pettersen, 2006, s. 71). Som jeg nevnte tidligere, gir en av informantene et eksempel hvor tolken måtte sendes hjem på grunn av inhabilitet etter at samtalen hadde startet. Dette er også en grunn til at avklaring av inhabilitet bør skje i forkant av samtalen. En måte å ivareta dette på, er at familien får navnet til tolken. På denne måten vil klienten få muligheten til å meddele at tolken ikke kan brukes av habilitetsgrunner (Jareg & Pettersen, 2006, s. 71). Dersom inhabilitet avklares i forkant av samtalen, vil også privatlivet til klientene vernes enda bedre ved å unngå at informasjonen om den gjeldende familien spres «unødvendig». Skulle en slik situasjon oppstå, hvor tolken allerede er kjent med at den gjeldende familien er i kontakt med barnevernet, vil det føles som skam for mange etniske minoritetsfamilier. Dette viser oss at ved å ikke avklare habilitet på forhånd og ikke ivareta privatlivet til klientene kan påvirke samarbeidet mellom barnevernet og etniske minoritetsfamilier.

Berg et al (2017, s. 69-70) skriver også at noen tolker bidrar til å skape frykt og skepsis for barnevernet. Flere etniske minoritetsfamilier er skeptiske til å bruke tolk og dette kan handle om frykt for å bringe skam over hele familien. Dette handler også om at noen familie ikke har tillit til tolker på grunn av ikke tidligere overholdt taushetsplikt (Berg, et al. 2017, s.75-76). En av mine informanter bekrefter også at noen familier har tidligere dårlig erfaring hvor tolken ikke har overholdt sin taushetsplikt, noe som har ført til at familien har mistet tillit til hele systemet. På den andre siden må vi også ta i betraktning at informantene har positive erfaringer med tolker også, og at det er flere forhold som er med å forbedre kvaliteten på samarbeidet. Et eksempel er, som jeg diskuterte ovenfor, at tolken går gjennom sine etiske linjer og viser til tolkereglene, i tillegg til at de forholder seg til dem. Negative erfaringer med tolker som opptrer utenfor sin rolle, understreker på en side viktigheten av at kvalifiserte tolker må brukes mer og at sosialarbeidere melder avvik når dette skjer. Ved bruk av

kvalifiserte tolker, vil samtaler mellom barnevernet og etniske minoritetsfamilier også være preget av god kvalitet.

7.2.2 Når tolken ikke forholder seg til sin rolle

Mine informanter hadde flere ganger opplevd at tolken har vist fordommer mot barnevernet og vist tydelig at tolken ikke er upartisk. Et eksempel var at tolken himla med øynene og lo sammen med familien, noe som vanskeliggjorde samarbeidet med den gjeldende familien. Ifølge yrkesetiske retningslinjene til tolker skal en tolk ikke påta seg andre oppgaver enn å tolke. Dette kravet innebærer at tolken skal være upartisk (Skaaden, 2013, s. 26). Dersom tolken tar familiens parti, kan det fort bli slik at de to partene samarbeider mot den barnevernansatte og dermed blir også kommunikasjonen mellom barnevernansatte og familien svekket. Dersom kommunikasjonen mellom dem er svekket, vil de ikke ha muligheten til å få tilstrekkelig informasjon som er nødvendig. Dette vil dermed være et hinder for at barnevernansatte skal kunne ta de mest riktige vurderingene når de skal hjelpe familier og barn de er i kontakt med og hvilke tiltak de eventuelt skal sette inn.

Når barnevernansatte opplever at tolken viser fordommer mot barnevernet og bidrar til å skape frykt for barnevernet kan det forstås slik at tolken har opptrådd utenfor sin rolle. Informantene har også erfart at tolker har blandet seg i saker hvor han eller hun har kommet med egne meninger og vurderinger i samtalen. Dette er i strid med både tolkereglene og god tolkeskikk og bryter med kravet om at tolken skal være upartisk når det gjelder tre forhold. Det første er at tolken ikke skal komme med egne synspunkter eller ytringer. For det andre må tolken være klar over at egne holdninger og synspunkter kan komme frem ved måter han ordlegger seg på eller i ansiktsmimikken. Det tredje er at tolken ikke skal ta parti for verken saksbehandlere eller klienter (Jareg & Pettersen 2006, s. 33). Dette er også noe som kan støttes opp av IMDi-rapporten *Bruk av tolk i barnevernet*, som viser at en stor andel av informantene har opplevd at tolken har gjort mer enn å kun tolke det som blir sagt. De har for eksempel gitt tilleggsinformasjon om familiens hjemland, inntatt en trøstefunksjon eller blandet seg i en sak (IMDi, 2008:5, s. 40). Dette er noen eksempler som mine informanter har kommet med under gjennomføring av intervjuene og som utvilsomt påvirker samarbeidet mellom barnevernet og klientene.

7.2.3 Avvikshåndtering

Over halvparten av mine informanter svarte at de håndterer avvik. Dette gjøres ved å gi tilbakemeldinger om tolken, enten direkte til tolken eller til lederen for tolken.

Tilbakemelding direkte til tolken kan gjøres i en ettersamtale. Hensikten med å gi slike

tilbakemeldinger, er å gjennomgå og forbedre samarbeidsformen. Tolken vil også gis konkrete tilbakemeldinger på hva han kan gjøre annerledes neste gang for å bedre kvaliteten i samtalen (Jareg & Pettersen, 2006, s. 75). I mitt materiale ble det understreket at dersom samme tolk blir bestilt flere ganger av samme saksbehandler, er dette en tilbakemelding i seg selv og viser at saksbehandleren er fornøyd med tolken. Andre gir kun tilbakemeldinger dersom tolkingen har vært meget dårlig, noe som fører til at mindre avvik ikke meldes og håndteres videre. Dersom slike avvik ikke håndteres, kan det øke sannsynligheten for at dårlige tolker blir benyttet flere ganger, samt at de ikke gis mulighet til å forbedre og utvikle seg (Kommunerevisjon, 2020:08, s.10). Ved å ikke melde avvik, kan det påvirke kvaliteten på tolkingen og det videre samarbeidet mellom etniske minoritetsfamilier og barnevernet, samt kommunikasjonen. Et eksempel kan være dersom tolken har bidratt til å skape redsel og frykt for klientene, noe som er en viktig årsak til at samarbeidet mellom barnevernet og familiene blir svekket. I tillegg vil det også føre til at familien får enda mer mistillit til barnevernet, samt ikke den hjelpen de har behov for. Dette understreker viktigheten av å melde avvik om tolker som opptrer utenfor sin rolle slik at samme tolk ikke blir benyttet igjen.

7.3 Bruk av ukvalifiserte tolker

I mitt materiale fant jeg at mine informanter ikke bruker slektninger/venner eller barn som tolk. Samtidig påpekte de at dette kunne være avhengig av hvilken situasjon og setting man befant seg i. Videre forteller de at klienter ofte ønsker å bruke familiemedlemmer som tolker, uten å begrunne nærmere på hvorfor de ønsker det. Når det gjelder barn, fremhevet de at barn kunne i spesielle settinger fungere som «formidlere av korte beskjeder». Det kom også frem at de hadde opplevd at tolker har vist fordommer mot barnevernet og ikke opptrådt upartisk.

7.3.1 Bruk av slektninger/venner som tolk

Det var stor enighet om at slektninger/venner ikke skal bli brukt som tolker, men dette kunne likevel være avhengig av hvilken situasjon og setting man befant seg i. Flere informanter påpekte at familier kan ha med seg familiemedlemmer eller andre bekjente som støttepersoner, men at de ikke kan fungere som tolk. De fleste mente at familiemedlemmer eller venner aldri skal brukes som tolk, da de kan ha interesse i saken og fordi for mange familiemedlemmer vil det være en stor psykisk belastning å skulle tolke for andre, særlig for barn. Jo yngre «tolkene» er, jo større byrde vil de få på deres skuldre (NOU, 2014:8; Jareg & Pettersen, 2006). Dessuten er de verken kvalifiserte, underlagt tolkes retningslinjer eller orientert om tolkens taushetsplikt (Buzungu, 2021, s. 126). Dersom barnevernet forholder seg til de rutiner, prosedyrer og lovverket ved å ikke bruke familiemedlemmer som tolk, kan dette

bidra til at viktig informasjon kommer frem og ikke holdes tilbake. Dersom viktig informasjon tilbakeholdes, vil samarbeidet mellom familier og barnevernet bli påvirket ved at ansatte i barnevernet ikke får muligheten til å få best beslutningsgrunnlag til å hjelpe familier de er i kontakt med (Buzungu, 2021, s.117). Jareg & Pettersen (2006, s.64-65) henviser til en undersøkelse i Canada hvor informantene ble spurt om de foretrekker å bruke en profesjonell tolk eller familiemedlemmer. Informantene fra denne undersøkelsen oppga at de unngår å ta opp private eller vanskeligere temaer fordi de ikke stoler på familiemedlemmene som tolker. Det kan også forstås slik at viktig informasjon blir holdt tilbake i frykt for at bekjente og familiemedlemmer skal spre det. Dette vil dermed bli sett på som et hinder for at barnevernansatte og etniske minoritetsfamilier får et godt samarbeid, i tillegg til at det begrenser barnevernansatte å foreta de mest riktige vurderingene i saken.

Noen av informantene hadde brukt familiemedlemmer som tolk, men kun dersom dette hadde vært siste utvei, at innholdet som skal tas opp i samtalen ikke var av høy alvorlighetsgrad eller at de hadde et godt samarbeid. I mitt materiale kom det frem at for mange klienter å bruke familiemedlemmer som tolk er en trygghet og at dette blir sett på som en ressurs, selv om det ikke er profesjonell tolking. IMDi rapporten (2008:5, s. 23) viser at en fjerdedel av informantene har oppgitt at de ofte benytter slektninger eller bekjente til å tolke med i samtaler hvor barn har vært til stede eller barnets familie. Som jeg nevnte tidligere i oppgaven, er det krav om habilitet når tolker skal påta seg tolkeoppdrag. Dette kravet innebærer at inhabilitet er et hinder for at noen skal kunne ta oppdrag som tolk i saker hvor de kjenner eller har relasjon til familien. Familiemedlemmer blir dermed vurdert som inhabile. Skaaden (2013, s. 25) skriver at dersom det er slektskap eller nære bånd mellom tolken og en av partene, vil det bli vanskelig for familiemedlemmet å opptre upartisk. Dermed kan «tolken» bevisst eller ubevisst legge til informasjon, noe som kan føre til at barnevernet fatter beslutninger på feil grunnlag.

Som mine informanter har erfart, har etniske minoritetsfamilier ofte et ønske om å bruke familiemedlemmer eller andre bekjente som tolker. Noen av informantene har gitt beskjed om at de kan fungere som støttekontakter, men ikke som tolker. Buzungu (2021, s. 122) skriver at støttepersoner kan delta med egne innspill og spørsmål. Dersom en støtteperson også skal bidra med å oversette, vil de vanligvis endre på innholdet, stille spørsmål på en annen måte, i tillegg til at de besvarer ofte spørsmål i stedet for å oversette. Dette viser oss at det er flere grunner som tilsier at de ikke skal få en slik funksjon i barnevernssamtaler. På denne måten vil rettsikkerheten til klientene ivaretas ved at klientene får den riktige informasjonen de

trenger og barnevernet fatter beste beslutning for den enkelte familien. Det er også viktig å nevne at problemer med tilgang til tolker bidrar til å forsterke underforbruket av kvalifiserte tolker. Dette fører altså til mer bruk av «uformelle» tolker, som f.eks.: barn eller venner (Berg, et al, 2017, s. 82). Mange mener at å tolke er noe enhver tospråklig person kan. Dette ser vi blant annet også i norsk offentlig sektor, hvor flere utredninger har konkludert med at familiemedlemmer brukes til å tolke (Buzungu, 2021, s. 124). De som ansettes som tolker, er også ofte uten utdanning. Det viser oss igjen at mangel på tilgang til kvalifiserte tolker bidrar til mer bruk av «uformelle» tolker.

7.3.2 Bruk av barn som tolk

For flere av mine informanter var det uaktuelt å bruke barn som tolk. Det kan henvises til Forvaltningsloven §11e, (forbud mot bruk av barn som tolk) som slår fast at barn ikke skal brukes til tolking eller annen formidling av informasjon. På den ene siden kommer det frem at mine informanter ikke bruker barn som tolk og det er flere grunner som tilsier at barn ikke skal brukes som tolk. Dersom barn brukes som tolk, kan det føre til at viktig informasjon holdes tilbake. Dette begrenser også mulighetene til barnevernetansatte å foreta de mest riktige vurderingene, for eksempel å ta hensyn til barnets beste, dersom de mister viktig informasjon. Likevel viser forskning at barn har blitt brukt som tolk i flere offentlige instanser (IMDi, 2008:5; NOU, 2014: 8). Dette er noe kommer frem av noen av mine informanter, som fremhever at barn kan av og til fungere som «formidlere» når det gjelder «ordleting» eller andre enkle praktiske beskjeder. I mitt materiale kom det et eksempel hvor et barn i 5. klasse fungerte som «formidler» under hjemmebesøk ved å hjelpe mor med å finne et ord. Med «annen formidling av informasjon» kan det fortolkes slik at «ordleting» omfattes under denne loven. Dermed er det ikke forsvarlig at barn brukes som «formidlere» eller hjelpe til med «ordleting».

Jareg & Pettersen (2006, s. 62) skriver at barn oppfyller ingen av minstekravene for å tolke; de kjenner ikke tolkereglene, de har ikke nok kunnskap i terminologi, er inhabile og har ikke taushetsplikt. Dessuten har de også en nær relasjon til den de «tolker» for. Når det gjelder alvorlige samtaler, gjør mine informanter det tydelig at barn ikke fungerer som «tolk».

Artikkel 36 i FNs barnekonvensjonen slår fast at barnet skal være beskyttet mot former for utnyttning som kan være til skade for barnet (NOU, 2014:8, s.21). Dersom barn får «tolkerolle», særlig i alvorlige samtaler, vil dette være i strid med FNs barnekonvensjonen. Ved å bruke barn som tolk i alvorlige samtaler og vanlige samtaler, vil barnet bli satt i en vanskelig rolle som kan være skadelig for barnet. Dette er alvorlige forhold som et barn ikke

skal måtte ta stilling til. I slike tilfeller bør alltid kvalifiserte tolker være med, slik at det kan forebygges at barn/familiemedlemmer trekkes inn.

Oppsummering

Som diskusjonen i dette kapittelet viser, har flere forhold stor betydning for hvordan samarbeidet mellom barnevernet og etniske minoritetsfamilier er. Å ha gode rutiner i bestilling av tolk, gode språkkunnskapsvurderinger for å avgjøre behovet for tolk, samt ha planlegging av samtaler på forhånd er noen momenter som vil påvirke samarbeidet positivt. Dersom det er mangel på rutiner i bestilling av tolk, gode språkkunnskapsvurderinger og planlegging av samtaler, vil samarbeidet derimot bli svekket. Ved å benytte samme tolk, kom det frem fra både mine informanter og forskning at fordelene overveier ulempene. For mange familier vil bruk av samme tolk være en trygghet, i tillegg til at de får kontinuitet i samarbeidet. Det at barnevernet legger til rette for å benytte samme tolk, vil også kunne påvirke både tilliten og relasjonen mellom barnevernet og familien positivt. Oppmøtetolk var til å foretrekke blant mine informanter fordi man kan se ansiktsuttrykk og kroppsspråk, selv om det har vært en økning i telefontolking som følge av Covid-19. Det kom frem at telefontolk og oppmøtetolk påvirker ulikt, for eksempel at telefontolk fører til at man lettere ivaretar anonymiteten til klientene. Samtidig er det viktig å påpeke at telefontolk ikke alltid er velegnet til å ivareta anonymiteten til klientene fordi man ikke kan kontrollere hvem andre enn de som deltar i samtalen, kan høre det som blir sagt. Samtidig mister man det dynamiske gjennom telefontolk, noe man får gjennom oppmøtetolk.

Tolkens orientering om sin rolle, avklaring av inhabilitet og avvikshåndtering er også faktorer som bidrar til at samarbeidet mellom barnevernet og familiene påvirkes, enten negativt eller positivt. Redegjør tolken for sin rolle og tolkeetikk, blir inhabilitet avklart på forhånd og avvik hos tolken håndteres videre, vil det utvilsomt føre til et bedre samarbeid mellom familiene og sosialarbeiderne.

Å bruke familiemedlemmer/venner eller barn som tolk vil påvirke samarbeidet ved at viktig informasjon kan tilbakeholdes eller tillegges. Dette vil være et hinder for at barnevernansatte får et godt beslutningsgrunnlag, i tillegg til at kvaliteten på «tolking» blir dårlig, da de ikke er kvalifiserte tolker. Når tolker viser fordommer mot barnevernet, opptrer upartiske og skaper frykt hos klientene, bidrar dette til et dårlig samarbeid mellom barnevernet og familiene. Dette er også noe som mine informanter bekrefter, ved at de bruker lengre tid på å komme i god posisjon til familiene når tolker opptrer utenfor sin rolle. Dette påvirker samarbeidet negativt, enten i ettertid eller i det aktuelle møtet. Dette var tydelig da foreldrene ble mer lukket og

svarte i korte setninger, sier en av informantene. Slike eksempler som mine informanter har hatt med tolker, er også noe som kan bekreftes av forskning (IMDi, 2008:5, NOU, 2014:8). At tolken kan være en viktig faktor som kan føre til at barnevernet har et omdømmeproblem, er også noe som kan bekreftes i Fylkesnes (2015) sin studie *Frykten for barnevernet* og Berg & Paulsen – *Myter og realiteter* (2020).

8 Konklusjon

Hensikten med denne oppgaven har vært å finne ut hvordan kommunikasjonen via tolk kan påvirke samarbeidet mellom barnevernet og etniske minoritetsfamilier. De siste årene har behovet for bruk av tolk i barnevernet økt. Derfor er bruk av tolk i barnevernet et viktig tema å sette søkelys på i dagens samfunn. Jeg har intervjuet syv informanter som har flere års erfaring innenfor barnevernet og har brukt tolk i det daglige arbeidet. Deres erfaringer har vært nyttige i denne oppgaven. Mine informanter har erfaring med prosedyrer ved bruk av tolk, hvordan de skal kvalitetssikre bruk av tolk og bruk av ukvalifiserte tolker også. Når jeg analyserte mitt empiriske materiale og satte analysen i sammenheng med tidligere forskning og teori på dette feltet, kom jeg frem til at det er noen forhold som samstemmer med denne, samtidig som det har skjedd noen endringer.

Når det gjelder rutiner i bestilling av tolk, fant jeg at mine informanter er opptatt av å bestille kvalifiserte tolker fra det høyest mulige nivået, innen skalaen A-E. Bruk av kvalifiserte tolker under samtaler med etniske minoritetsfamilier er viktig da det har en avgjørende betydning for hvordan det videre samarbeidet mellom dem skal være. Utenom dette har ikke mine informanter oppgitt at de har andre rutiner når det gjelder bestilling av tolk.

Når barnevernet skal foreta vurderinger av behov for tolk, er det ulike faktorer mine informanter tar hensyn til. Å skape god relasjon, tillit og trygghet, språkkunnskaper, alvorlighetsgraden i saken, samt botid i Norge er noen av dem. Dette er faktorer som ikke er belyst inngående i tidligere forskning. IMDi- rapporten (2008:5) viser at barnevernansatte avgjør behovet for tolk i samråd med familien ved å spørre dem selv, eller basert på tidligere erfaringer de har hatt med den gjeldende familien. Det kan forstås slik at i dag har barnevernansatte blitt mer bevisste på flere faktorer som avgjør behovet for tolk. Dette viser oss at dersom man tar hensyn til flere forhold, som mine informanter viser til, økes sannsynligheten for at tolk blir brukt oftere og at samarbeidet mellom etniske minoritetsfamilier og barnevernet forbedres.

Når det gjelder planlegging av samtaler med tolk, viser det seg at mine informanter ikke gjør dette systematisk, verken gjennom forarbeid eller etterarbeid. Dette kan begrunnes med at, som også Bø (2017) nevner, barnevernansatte har hektiske arbeidstider og liten fleksibilitet. Det at mine informanter ikke har noe forsamtale og/eller ettersamtale sammen med tolken, kan få konsekvenser for hvordan samtalen vil utvikle seg senere, for eksempel ved at tolken ikke vil få muligheten til å være godt forberedt ved å få informasjon om formålet med

samtalen eller om en spesifikk tematikk. Slikt arbeid i samtaler med tolk er noe som også anbefales i Jareg & Pettersen (2006) sin modell for bruk av tolk.

Bruk av samme tolk over tid i arbeid med samme familie er noe mine informanter var opptatt av. Fordelene med bruk av samme tolk overveier ulempene. Trygghet og kontinuitet er noen av fordelene mine informanter understreker. Dette er noe som også kommer frem i Fylkesnes & Netland (2012). Ved å bruke samme tolk, vil tolken bli kjent med familien og får muligheten til å fange opp foreldres signaler dersom de ikke forstår noe. Samtidig bør det nevnes at å fange opp misforståelser, er sosialarbeiderens ansvar, da tolkens ansvar er å kun tolke. På den andre siden kommer det frem av mine informanter og forskning at ulempen med å bruke samme tolk, er at de blir for godt kjent og familien forventer at tolken skal ta deres parti, noe som kan føre til at tolken blir satt i en dobbeltrolle. På den andre siden kan det henvises til tolkeetikken, hvor noen av tolkens oppgaver er å gjengi det som sies i møter og være upartisk. Dette viser at jeg i mitt empiriske materiale finner det samme som Fylkesnes & Netland (2012), Langedal & Bjørknes (2020) og Kjelaas & Eide (2015) finner i sine studier.

Oppmøtetolk er å foretrekke blant mine informanter, selv om i det siste har det vært en økning i bruk av telefontolk. Bruk av telefontolk medfører både fordeler og ulemper. En fordel er at man klarer å ivareta anonymiteten til sine klienter, men man har ikke tilgang på partenes blikk og kroppsspråk.

Når det gjelder tolkens orientering om sin rolle og avklaring av inhabilitet, kommer mitt empiriske materiale godt overens med tidligere forskning. Dersom tolken går gjennom sine etiske retningslinjer og habilitet avklares i forkant av samtalen, er det flere fordeler både mine informanter og forskning viser til, noe som bidrar til et positivt samarbeid mellom barnevernet og familien. Et eksempel kan være at misforståelser reduseres og privatlivet til klientene ivaretas. Tolkens orientering bidrar til at familien vet hva som inngår og ikke inngår i tolkens oppgaver. Dette vil forebygge eventuelle forventninger fra familien om at tolken skal ta deres parti.

At flere tolker ikke forholder seg til sin rolle ved å både vise fordommer mot barnevernet og opptre partisk, er noe som kommer frem av både mine informanter og tidligere forskning. Dette er faktorer som bidrar til at samarbeidet mellom barnevernet og etniske minoritetsfamilier blir svekket. Samarbeidet kan enten bli påvirket i det gjeldende møtet eller i ettertid. Ved at tolken viser fordommer mot barnevernet og tar familiens parti, er dette med på å skape redsel og frykt og mistillit hos disse familien. Dette fører til at barnevernansatte

bruker lengre tid på å komme i god posisjon med familien igjen, samt få et bedre samarbeid. Derfor er det viktig at barnevernansatte melder avvik når slike hendelser oppstår. Ved å ikke melde og håndtere avvik kan det øke sannsynligheten for at dårlige tolker blir benyttet flere ganger, noe som igjen vil påvirke samarbeidet mellom partene.

Buzungu (2021) viser at ukvalifiserte tolker blir brukt ganske mye. Ut ifra mitt empiriske materiale virker det som om mine informanter er meget opptatt av å bruke kun kvalifiserte tolker og de har gitt uttrykk for at det er helt uaktuelt å bruke barn eller familiemedlemmer som tolker. Det kan henvises til Forvaltningsloven §11e som slår fast at barn ikke skal brukes som tolker. Samtidig fant jeg i mitt materiale at det er avhengig av hvilken situasjon og setting de befinner seg i. Noen av mine informanter ga uttrykk for at barn og familiemedlemmer kunne fungere som «tolk» når det gjelder «ordleting» eller korte, enkle beskjeder. Det kan stilles spørsmål til hvorvidt dette påvirker relasjonen mellom barnevernet og etniske minoritetsfamilier. Til slutt må det sies at mine informanter er enig i at bruk av ukvalifiserte tolker påvirker samarbeidet mellom dem og etniske minoritetsfamilier negativt, noe som støttes av både NOU (2014:8) og IMDi (2008:5).

Dersom jeg skal sammenligne tidligere forskning med mitt empiriske materiale, samt trekke inn endringer som har trådt i kraft ved bruk av tolk, kan det sies at det har skjedd noen positive endringer. Selv om barnevernansatte har flere negative erfaringer med bruk av tolk, er det tydelig at de nå har blitt mer bevisst og har mer kompetanse rundt det å bruke tolk. Dette kan begrunnes med at mine informanter har fremhevet betydningen av kvalifiserte tolker som forholder seg til sin rolle slik at kommunikasjonen via tolk mellom barnevernet og etniske minoritetsfamilier skal være vellykket. På den andre siden skriver Buzungu (2021) at bruken av tolk i offentlig sektor er usystematisk, det brukes for lite tolker og det er fortsatt mange ukvalifiserte tolker, noe jeg også har funnet i mitt materiale.

8.1 Forslag til videre arbeid

Slik jeg presenterte tidligere i oppgaven, kan det forstås slik at mine informanter bruker flere elementer fra Jareg & Pettersen (2006) sin modell for bruk av tolk, for eksempel avvikshåndtering. Avvikshåndtering kan ifølge denne modellen gjøres i en ettersamtale mellom sosialarbeideren og tolken. På den andre siden kan det fortolkes slik at mine informanter ikke forholder seg til andre deler av modellen, for eksempel forarbeid med tolken. Hensikten med å ha forarbeid med tolken er at tolken skal gis muligheten til å være forberedt til samtalen, både faglig og mentalt. Uten et godt forarbeid, vil man risikere at man får en tolk som ikke er egnet til å tolke. Dette er et viktig moment å ta hensyn til når man skal

kommunisere med etniske minoritetsfamilier via tolk. Dersom det er mangel på slike viktige planlegginger av samtaler med tolk, vil det utvilsomt påvirke samarbeidet mellom barnevernansatte og etniske minoritetsfamilier. Samarbeidet blir for eksempel svekket ved at risikoen for at misforståelser skal oppstå, økes. Selv om mine informanter bruker noen elementer av denne modellen, foreslår jeg at barnevernansatte jobber mer systematisk med tolkearbeid, ved bruk av denne, eller en tilsvarende modell. Bruk av denne modellen kan ha en positiv innvirkning i samarbeidet mellom barnevernet og etniske minoritetsfamilier ved at kvaliteten på tolking økes, samt at samtalen mellom partene vil flyte bedre.

Litteraturstudie

Ahlberg, N. (2006). *Vi tar det vi har. Om bruk av tolk i helsevesenet i Oslo. En spørreundersøkelse*. NAKMIs skriftserie om minoriteter og helse 2/2006.

<https://www.fhi.no/globalassets/dokumenterfiler/rapporter/2009-og-eldre/vi-tar-det-vi-har-nakmi-skriftserie-2-2006.pdf>

Ali, A. (2015). Et flerkulturelt barnevern? – Hvordan fremme dialog mellom barnevernet og etniske minoriteter. *Tidsskriftet Norges Barnevern* (92) 02, 148-150.

https://www.idunn.no/tnb/2015/02/et_flerkulturelt_barnevern_-_hvordan_fremme_dialog_mellom

Barnevernloven, (1992). *Lov om barneverntjenester* (LOV- 1992-07-17-100). Lovdata.

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1992-07-17-100?q=barnevernloven>

Berg, B & Ask, T (2016). *Minoritetsperspektiver i sosialt arbeid*. Universitetsforlaget

Berg, B., Paulsen, V., Midjo, T., Haugen, G.M.D., Garvik, M & Tøssebro, J. (2017). *Myter og realiteter: Innvandreres møter med barnevernet* (NTNU Samfunnsforskning- rapport 2017).

<https://samforsk.no/Publikasjoner/2017/Myter%20og%20realiteter%20-%20endelig.pdf>

Buzungu, H, F. (2021). Barnevernsmøter uten felles språk. I Berit, B & Veronika, P (Red.) *Møter mellom minoriteter og barnevernet*. Universitetsforlaget

Berg, B & Paulsen, V. (2015). Myter eller realiteter? – Møter mellom innvandrere og barnevernet. *Tidsskriftet Norges Barnevern* (92) 02, 152-155.

https://www.idunn.no/tnb/2015/02/myter_eller_realiteter_-_moeter_mellom_innvandrere_og_barne

Berg, B., Caspersen, J., Garvik, M., Paulsen, v & Svendsen, S. (2018). *Bruk av tolk i barneverninstitusjoner og omsorgssentre for enslige mindreårige*. (NTNU Samfunnsforskning- rapport 2018).

https://samforsk.no/Publikasjoner/2018/Bruk%20av%20tolk_web_ok.pdf

Braun, V., & Clarke, V. *Using thematic analysis in psychology. Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1191/1478088706qp063oa>

Bø, B.P. (2017). *Sosialt arbeid i et flerkulturelt samfunn – Nye forståelser, utfordringer og kunnskapsbehov*. Fontene forskning, 20 (2), s. 71-83.

<https://fonteneforskning.no/pdf-15.62551.0.3.cf25a1605e>

Dalland, O. (2020). *Metode og oppgaveskriving* (7.utg). Gyldendal Norsk Forlag

De nasjonale forskningsetiske komiteene (NESH). (2016). *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi*.

<https://www.forskningsetikk.no/retningslinjer/hum-sam/forskningsetiske-retningslinjer-for-samfunnsvitenskap-humaniora-juss-og-teologi/>

Det kongelige kunnskapsdepartement (2019). Høringsnotat. Forslag til lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv. (tolkeloven).

<https://www.regjeringen.no/contentassets/dbdc3ab12be743b18a0b1fc0d6fca48a/horingsnotat-forslag-til-lov-om-offentlige-organers-ansvar-for-bruk-av-tolk-mv.-tolkeloven.pdf>

Djuve, A, B., Sandbæk, M, L. & Lunde, H (2011). *Likeverdige tjenester? Storbyenes tjenestetilbud til en etnisk mangfoldig befolkning*. FAFO rapport 2011:35.

https://www.faf.no/media/com_netsukii/20226.pdf

Fife, A. (2002). *Tverrkulturell kommunikasjon*. Yrkeslitteratur

Forvaltningsloven. (1970). *Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker* (LOV- 2019-06-14-21. Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1967-02-10?q=forvaltningsloven>

Fylkesnes, M.K., Iversen, A.C., Bjørknes, R. & Nygren, L. (2015). Frykten for barnevernet – En undersøkelse av etniske minoritetsforeldres oppfatninger. *Tidsskriftet Norges Barnevern* (97) 2, 81-96.

https://www.idunn.no/tnb/2015/02/frykten_for_barnevernet_-_en_undersokelse_av_etniske_minori

Fylkenes, M., K. & Netland, M. (2012). God praksis i møte med etniske minoritetsfamilier i barnevernet: saksbehandleres og foreldres erfaringer. *Tidsskriftet Norges Barnevern* (89) 04, 2012.

https://www.idunn.no/tnb/2012/04/god_praksis_i_mte_med_etniske_minoritetsfamilier_i_barnev

Integrerings- og mangfolds direktorat. (2020) *Retningslinjer for god tolkeskikk*. Oslo: Integrerings- og mangfolds direktoratet.

<https://www.imdi.no/tolk/tolkens-yrkesetikk>

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (2008). *Bruk av tolk i barnevernet*. IMDi- rapport 5-2008. Oslo: Integrerings- og mangfoldsdirektoratet.

<https://www.imdi.no/contentassets/6d10fa98ef844db8a90f02109ecaf43e/bruk-av-tolk-i-barnevernet.pdf>

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet, IMDi. (2020, 18. desember). *Hva sier loven om bruk av tolk?*

<https://www.imdi.no/tolk/hva-sier-loven-om-bruk-av-tolk/>

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (2020). *Nye kategorier i Nasjonalt tolkeregistret fra 2020*.

<https://www.imdi.no/tolk/nye-kategorier-i-nasjonalt-tolkeregister/>

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (2020). *Forberede og gjennomføre en tolket samtale*

<https://www.imdi.no/tolk/forberede-og-gjennomfore-et-tolkeoppdrag/>

Henriksen, I.M & Tøndel, G. (2017). Spontane dybdeintervjuer: *strategisk interaksjon som sosiologisk forskningsmetode*. 17 (03). 216-232

https://www.idunn.no/norsk_sosiologisk_tidsskrift/2017/03/spontane_dybdeintervjuer

Jareg, K. & Pettersen, Z. (2006). *Tolk og tolkebruker- to sider av samme sak*. Fagbokforlaget

Jareg, K.M. (2020). *Tolking og praktisk psykologarbeid*. I A.O. Berg & Karin, H. (Red). *Kultur og kontekst i praktisk psykologarbeid*. Gyldendal Norsk Forlag

Javo, C. (2010). *Kulturens betydning for oppdragelse og atferdsproblemer*. Universitetsforlaget

Bredal, A. (2009). *Barnevernet og minoritetsjenters opprør mellom det generelle og det spesielle*. I Eide, K., N.A., Qureshi., M. Rugkåsa & H. Vike (Red.), *Overprofesjonelle*

- barrierer. Et minoritetsperspektiv i psykososialt arbeid med barn og unge.* Gyldendal akademisk.
- Kanstad, M & Gran, J. (2016). *Kommunikasjon med barn via tolk – et flerfaglig samarbeidsprosjekt.* Fagrapport 2016
- <https://open.dmmh.no/dmmh-xmlui/handle/11250/2433978>
- Kommunerevisjonen (2020). *Barneverntjenestens bruk av tolketjenester.* Bydel Grorud og Bydel Søndre Nordstrand. Rapport 8.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju* (3. utgave). Gyldendal Norsk Forlag
- Kjelaas, I & Eide, K. (2015). Barnets stemme i tolkemedierte samtaler. *Tidsskriftet Norges Barnevern* (92) 02, 109-122.
- https://www.idunn.no/tnb/2015/02/barnets_stemme_i_tolkemedierte_samtaler
- Langedal, S, S., & Bjørknes, R. (2020). Forsvarleg bruk av telefontolking i barnevernet? *Tidsskriftet Norges Barnevern* (97)1, 58-74.
- https://www.idunn.no/tnb/2020/01/forsvarleg_bruk_av_telefontolking_i_barnevernet
- Malterud, K. (2011). *Kvalitative metoder i medisinsk forskning* (3.utg). Universitetsforlaget
- Meld. St. 32. (1976-77). *Rettsikkerhet i sosial- og helseinstitusjoner.* Justis- og politidepartement
- https://www.stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Stortingsforhandlinger/Lesevisning/?p=1976-77&paid=3&wid=c&psid=DIVL360&pgid=c_0347
- NOU 2014:08. (2014). *Tolking i offentlig sektor – et spørsmål om rettsikkerhet og likeverd.* Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet
- <https://www.regjeringen.no/contentassets/a47e34bc4d7344a18192e28ce8b95b7b/no/pdfs/nou201420140008000dddpdfs.pdf>
- NOU 2011:14. (2011). *Bedre integrering – Mål, strategier, tiltak.* Barne- og familiedepartementet

https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2011-14/id647388/?q=likeverdige%20tjenester&ch=6#match_0

NOU 2019: 5. (2019). *Ny forvaltningslov – Lov om saksbehandling i offentlig forvaltning* (forvaltningsloven). Justis- og beredskapsdepartementet

<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2019-5/id2632006/?ch=11>

Paulsen, V & Mohammad-Roe, Y. (2021). Akutte flyttinger blant barn med innvandrerbakgrunn. I Berit, B & Veronika, P. (Red.) *Møter mellom minoriteter og barnevernet*. Universitetsforlaget

Prop. 156 L (2020-2021). *Lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv.* (tolkeloven). Det kongelige kunnskapsdepartementet.

<https://www.regjeringen.no/contentassets/8a6d14a5ee7743d785ab6e23a2339f47/no/pdfs/prp202020210156000dddpdfs.pdf>

Qureshi, N. A., (2009). *Over profesjonelle barrierer*. Gyldendal Norsk Forlag

Repstad, P. (2007). *Mellom nærhet og distanse. Kvalitative metoder i samfunnsfag*. Universitetsforlaget

Rugkåsa, M & Ylvisaker, S. (2018). Kultursensitivitet. I Torunn, A.A & Solveig, B. E. *Barnevernets begreper – i bevegelse* (Red). Gyldendal Norsk Forlag

Røkenes, O.H. & Hanssen, P.H. (2012). *Bære eller bryte. Kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker* (3.utg). Fagbokforlaget

Skaaden, H. (2013). *Den topartiske tolken. Lærebok i tolking*. Universitetsforlaget

Statistisk sentralbyrå (2021). Landbakgrunn for innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre i Norge 2021. SSB.

<https://www.ssb.no/innvandring-og-innvandrere/faktaside/innvandring>

Thagaard, T. (2013). *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode*. (4. utg.). Fagbokforlaget

Aadnesen, B, N & Hærem, E. (2007). *Interkulturelt barnevernsarbeid*. Universitetsforlaget

Vil du delta i mastersprosjektet

Bruk av tolk i barnevernet

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et masterprosjekt hvor formålet er å finne ut hvordan samtaler med tolk påvirker samhandling mellom barnevernet og minoritetsetniske familier. I dette skrivet gir jeg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære.

Formål

Dette er en masteroppgave som har som formål å finne ut hvordan barneverntjenesten praktiserer med bruk av tolker, om barnevernansattes erfaringer med tolketjenesten generelt er og litt om bruk av ukvalifiserte tolker i barneverntjenesten.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

OsloMet- Storbyuniversitet institutt for sosialfag er ansvarlig for prosjektet.

Professor Marianne Rugkåsa er min veileder.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Utvalget er basert på hvem som kan gi mest informasjon om erfaringer med bruk av tolk i barnevernet. Dermed blir det naturlig at jeg rekrutterer barnevernansatte.

Hva innebærer det for deg å delta?

I dette prosjektet skal jeg bruke kvalitativ metode. Jeg planlegger å intervju 5-8 personer. Hvis du velger å delta, innebærer det at du deltar i intervjuet. Det vil ta ca. 1 time. Intervjuet inneholder spørsmål om samarbeidet med tolketjenesten, prosedyrer barnevernet har med tolker, samt bruk av ukvalifiserte tolker. Under intervjuene vil jeg bruke båndopptaker og ta notater. Jeg vil selv transkribere intervjuet i etterkant.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle opplysningene vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Jeg vil bare bruke opplysningene om deg til formålene jeg har fortalt om i dette skrivet. Jeg behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. De som vil ha tilgang ved behandlingsansvarlig institusjon vil være Blerta Haziri- student, Marianne Rugkåsa – veileder. For at ingen skal få tilgang til dataene, vil jeg transkribere alt i Word som vil kreve et passord for å få tilgang på den, i tillegg til å anonymisere dataene og slette alt når oppgaven er ferdig. Ingen personidentifiserbare opplysninger vil bli nedskrevet og lagret.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Opplysningene anonymiseres når prosjektet avsluttes/oppgaven er godkjent, noe som etter planen er utgangen av 2021. Data og lydopptak skal anonymiseres og slettes når eksamen er bestått.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra OsloMet- Storbyuniversitet, NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Hvor kan jeg finne ut mer?

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

OsloMet - Storbyuniversitet ved Blerta Haziri(student) blertahaziri@yahoo.com

Telefonnummer: 92513149

Min veileder: Marianne Rugkåsa marirug@oslomet.no Telefonnummer: 48290235.

Personvernombud: Ingrid S. Jacobsen. personvernombud@oslomet.no

Med vennlig hilsen

Blerta Haziri

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet «*Hvordan kan bruk av tolk påvirke kommunikasjon og samhandling mellom barnevernet og minoritetsetniske familier?*», og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju.
- at Blerta Haziri kan bruke opplysninger jeg gir i intervju.

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 2: Intervjuguide

Intervjuguide

Før intervjuet starter, vil jeg fortelle litt om meg selv og hva formålet med prosjektet er.

Deltakerne vil opplyses om samtykkeerklæring, taushetsplikt og anonymitet, samtidig som de ikke trenger å svare på spørsmål de ikke vil svare på.

Fortell litt om deg selv (bakgrunn, utdanning, hvor lenge ansatt).

Samarbeidet med tolketjenesten

1. Hva slags erfaringer har dere med å gjennomføre samtaler med tolk?
2. Hvor ofte samarbeider du med tolker i arbeidshverdagen?
3. Hva tenker du generelt om hvordan deres samarbeid med tolketjenesten er?
4. Er det noen forhold du mener fremmer samarbeidet?
5. Er det noen forhold du mener hemmer samarbeidet? (Evt, hva burde forbedres?)
6. Er det vanligst med oppmøtetolk eller telefontolk/videofolk? Har du erfaring med at dette påvirker ulikt?

Erfaringer fra og prosedyrer med tolk i barneverntjenesten

1. Har dere noen rutiner (krav) på hvem dere kan rekruttere som tolker? I så fall hvilke?
2. Hvordan er tilgangen til tolker? Er det enkelt å få tak i tolker? Hvis ikke, fortell hvordan dere pleier å løse det?
3. Er det noen ganger det alltid er nødvendig med tolk? Evt, hva slags saker? Hvorfor akkurat i disse sakene?
4. Har dere også saker hvor dere tenker at det ikke er så viktig med tolk? Hvilke saker og hvorfor? Hva er deres erfaringer med å ha samtaler med og uten tolk? Evt, noe likheter/ulikheter?
5. Er det vanlig at dere bruker samme tolk hver gang? Er det noe fordeler/ulempes med det?
6. Hva legger du vekt på når du skal vurdere om en samtale skal gjennomføres med eller uten tolk?
7. Hvordan forbereder dere en samtale når den skal tolkes?
8. Hvordan er tolken forberedt? Har dere noe forarbeid med tolken før samtalen? Hvis ja, forklar hvordan det foregår?

9. Har dere også noe etterarbeid med tolken? Hvis ja, forklar hvordan det foregår.

Bruk av ukvalifiserte tolker

1. Hvordan erfarer dere at familier stiller seg til å ha med tolk?
2. Blir klientene alltid opplyst om at de har rett til tolk?
3. Er det noen klienter som ønsker å bruke slektninger/venner som tolk i stedet for profesjonell tolk? Hvordan har disse samtalen foregått?
4. Er det slik at barn også kan få «rolle» som tolk under slike samtaler? Hva tenker du om det?
5. Har dere noen eksempler på om tolker har annen kompetanse enn det språklige? Evt, om dette brukes? Hvis ja, hvordan brukes det? Hvorfor ikke? Hva tenker du om det?
6. Har dere hatt saker hvor tolken har vist fordommer mot barneverntjenesten? Hvis ja, har dette påvirket samarbeidet? Hvis ja, hvordan?
7. Har dere hatt vansker med å finne tolk til f.eks. et lite brukt språk i en etnisk gruppe? Hvis ja, hvordan har dere løst dette?

Avsluttende spørsmål?

Er det noe du mener er viktig å få med meg, som jeg ikke har spurt om?

Vedlegg 3: Tilbakemelding fra NSD

NSD sin vurdering

Prosjekttittel

Bruk av tolk i barnevernet

Referansenummer

494115

Registrert

22.10.2020 av Blerta Haziri - s338315@oslomet.no

Behandlingsansvarlig institusjon

OsloMet – storbyuniversitetet / Fakultet for samfunnsvitenskap / Institutt for sosialfag

Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Marianne Rugkåsa, marirug@oslomet.no, tlf: 67238125

Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

Kontaktinformasjon, student

Blerta Haziri, blertahaziri@yahoo.com, tlf: 92513149

Prosjektperiode

01.11.2020 - 31.12.2021

Status

02.11.2020 - Vurdert