

## 7. Barnevernsmøter uten felles språk

Hilde Fiva Buzungu

Barnevernssamtaler er ofte språklig komplekse. I disse samtalene møter de ansatte foreldre som er i en stresset og sårbar situasjon, hvor de kan ha vansker med å forstå, gjøre seg forstått og å gi uttrykk for at de ikke forstår. Dersom foreldre og saksbehandlere ikke har felles språk, forsterkes disse problemene. I slike saker kan det ofte være behov for tolking for å sikre god kommunikasjon. Dette kapitlet beskriver utfordringer ved tolkede samtaler, og hva som skal til for å lykkes i barnevernsarbeid uten felles språk.

I barnevernsarbeid med minoriteter vil de ansatte noen ganger oppleve at de skal jobbe med mennesker de ikke har felles språk med. For å nærme oss svarene på de utfordringene disse situasjonene skaper, er det nødvendig å forstå flerspråklighet og kommunikasjon generelt. Utfordringen finner vi ikke bare i barnevernet. Jeg vil derfor begynne dette kapitlet med å beskrive hvordan språklige minoriteters møter med det offentlige skiller seg fra andres møter med byråkrater og myndigheter. Så vil jeg se nærmere på kommunikasjon i barnevernet, og hva som er spesielt med de samtalene barnevernsansatte har med folk. Deretter vil jeg gå videre til å se på hva som skjer i samtaler hvor den man snakker med, har begrenset språkkompetanse i det språket samtalen gjennomføres på.

En utfordring for fagpersoner kan være å vurdere når det er behov for tolking, hva det vil si å tolke, og hvem som kan utføre tolking. I andre halvdel av kapitlet vil jeg komme nærmere inn på disse spørsmålene. Der vil jeg også ta opp spørsmål knyttet til hvordan få til gode tolkede samtaler, og hvordan vurdere kvalitet i tolking. Til slutt ser jeg på betydningen av tillit, og hva man kan gjøre hvis man opplever problemer med tillit i tolkede samtaler. Kapitlet bygger på egne erfaringer og refleksjoner fra arbeid som tolk i møter mellom barnevern og foreldre gjennom 20 år, i tillegg til forskning på samtaler mellom sosialarbeidere og klienter uten felles språk, både med og uten tolking i samtalene (Buzungu, under utarbeidelse).

## Språklige minoriteter i Norge – hvem er de?

Ansatte i barnevernet vil få best beslutningsgrunnlag og best mulighet til å hjelpe familier de er i kontakt med, dersom kommunikasjonen er på språk de ansatte og familiene forstår godt. Norge er en stat som er grunnlagt på territoriet til to folk, det norske og det samiske. Norge har helt siden statsdannelsen vært et flerspråklig samfunn, ikke bare med norsk og samiske språk,<sup>1</sup> men også med de nasjonale minoritetsspråkene<sup>2</sup> og norsk tegnspråk. I tillegg har flyt av mennesker over landegrensene til alle tider medført at mange flere språk enn disse også har vært i bruk blant mennesker i Norge. På tross av dette blir Norge ofte fremstilt som en enspråklig velferdsstat (Haualand & Holmström, 2019, s. 100).

Noen av de som bruker andre språk enn norsk i Norge, er på kortere eller lengre gjennomreiser, mens andre er bosatt her livet ut. De fleste minoritetsspråklige i Norge vil være eller bli flerspråklige, og mange av dem kan noe eller mye norsk. Hvem er så de minoritetsspråklige som ikke kan få og gi informasjon på (muntlig) norsk? Det kan være samiske barnehagebarn som har samisk som hjemmespråk og går i samisk barnehage, som ikke har begynt å lære norsk. Det kan være tegnspråklige døve, som kan både norsk tegnspråk og flere andre tegnspråk, og gjerne kan både norsk og engelsk skriftlig, men som ikke hører og derfor ikke hører det norske talespråket hvis det snakkes til dem. Det kan også være personer som har flyttet til Norge for kortere eller lengre tid siden. Hvor lang tid det tar å lære et nytt språk, varierer veldig fra person til person. Hvis man er ung, kan flere språk fra før, kan et språk som er nært beslektet med norsk (som for eksempel tysk eller nederlandsk), går på språkopplæring, er omgitt av språket i dagliglivet og svært motivert for å lære det, kan man nå et brukbart nivå i norsk etter et par år. For de fleste vil det ta mye lengre tid enn som så, 6-8 år har forskere antydnet (Skutnabb-Kangas, 1986). For noen, som lever under andre livsbetingelser og omstendigheter, kan det skje at de aldri når målet om å lære et språk, på tross av at de ønsker det sterkt og gjør stor innsats for å klare det.

Dette kapitlet handler ikke om hvorvidt man burde lære norsk dersom man bor i Norge. Det er heller ikke en tekst om hva som skal til for å lære et nytt språk. Dette er en tekst som skal

---

<sup>1</sup> Nordsamisk, lulesamisk og sørsamisk er de tre som primært snakkes i Norge i dag.

<sup>2</sup> Kvensk, romani og romanes.

hjelpe deg som jobber i barnevernet, den dagen du står der og skal møte et menneske du ikke har felles språk med.

## Språklige minoriteters møter med det offentlige

Møter med det offentlige kan være utfordrende og ubehagelige for oss alle. Å skulle gå til politiet for å anmelde noen, eller gå til NAV for å få hjelp, kan være vanskelig for de fleste. Og hva så når du bor i et samfunn hvor du ikke behersker språket som brukes ved de offentlige kontorene? Flere av de som har forsket på språklige minoriteters møter med det offentlige, finner at det oppleves ekstra stressende og belastende å måtte kommunisere på språk man bare behersker i begrenset grad (Barn & Das, 2016; Felsman, Humphreys & Kronk, 2019; Harrison, 2007).

Et møte med barnevernet anses å være blant de mest krevende møter man som privatperson kan ha med det offentlige (Fylkesnes & Netland, 2012). For det første er temaene for møtene ens egne barn, foreldreskap og (ofte) utfordringer og tilkorkkommenheter knyttet til det. For det andre kan konsekvensene av en kontakt med barnevernet være store for familier, og foreldre opplever ofte redsel for å bli fratatt barna sine (Syrstad & Slettebø, 2019). Foreldre som ikke har felles språk med de ansatte de skal møte i sin barnevernssak, vil kunne oppleve dette som enda mer krevende (Humphreys, Atkar & Baldwin, 1999).

## Kommunikasjon i barnevernssamtaler

Når barnevernet samtaler med foreldre, dreier samtalen seg om barn, foreldreskap, barneoppdragelse og en rekke sensitive og tabubelagte temaer knyttet til dette (Syrstad & Slettebø, 2019). Barnevernsansatte snakker med foreldre som opplever at barna deres har vanskeligheter i sosiale relasjoner til andre barn, eller som ikke mestrer hverdagen i skole og fritid. De snakker med foreldre som strever med å utøve god nok omsorg for sine barn. De snakker med foreldre som utsetter barn for straff, krenkende og nedverdiggende opplevelser, eller som ikke evner å beskytte barna sine fra andre som utsetter dem for dette. De snakker med foreldre i saker hvor det er bekymring for misbruk og seksuelle overgrep. Det er sjelden at samtaler i barnevernet dreier seg om dagligdagse og bekymringsløse tema. Også i saker

hvor foreldrene har mange ressurser og gode omsorgsevner, vil samtalen vanligvis være om barn som strever, og som det er bekymring for. Samtalene berører mange vanskelige tema, som tilknytning, mentalisering, evne til empati og innlevelse, som både språklig og emosjonelt byr på utfordringer. Dette innebærer at samtaler i barnevernet er særlig krevende både for minoritetsspråklige foreldre, og for tolker som skal tolke mellom ulike språk i slike samtaler (Kriz & Skivenes, 2010).

## Samtaler på norsk med mennesker som behersker lite norsk

Språkbarrierer er noe av det norske barnevernsansatte opplever som mest utfordrende i arbeid med minoritetsfamilier (Kriz & Skivenes, 2010). Hvis en ansatt i barnevernet skal ha en samtale med foreldre som kom til Norge for to dager siden, fra Tyskland, Oman eller Mali, vil de aller fleste planlegge å ha tolk i samtalen uten å tenke særlig mye over det. De fleste samtaler hvor barnevernsansatte opplever språkbarrierer, er dog ikke med personer som kom til Norge for to dager siden. Som oftest har de det gjelder vært en stund i Norge, og de behersker noe norsk. Da kommer spørsmålet, hvor godt er godt nok for å ha samtaler med offentlig ansatte på norsk? For å finne svar på det, la oss først se på hva forskning kan fortelle oss om hvordan det er å ta del i møter og samtaler som foregår på et språk man kun behersker i begrenset grad.

Tove Skutnabb-Kangas (Skutnabb-Kangas, 1986, s. 77-84) har gjennom sin forskning vist hva som skjer dersom man skal ta til seg kunnskap på et språk man ikke behersker på et høyt nok nivå til at man kan bruke språket som det hun kaller “tankeverktøy”, altså et språk man kan tenke *på* og *med*. Hun beskriver at det mest problematiske er at man ikke forstår alt og dermed mister informasjon. Det man ikke forstår, er ofte nøkkelord som gjør at man mister hele poenget. Vi kan sikkert kjenne dette igjen fra når vi selv forsøker å lytte til foredrag eller møter på språk vi behersker bare delvis: Ofte kan vi kjenne igjen innledningsfraser og veldig vanlige ord og vendinger, mens de spesifikke nøkkelordene er mer spesialiserte ord vi ikke forstår, og som gjør at vi mister de fleste poengene i sin helhet. For eksempel, akkurat nå mens jeg skriver dette, får jeg en e-post fra læreren til mine barn. De går på en franskspråklig skole, og jeg forstår ikke fransk særlig godt. I e-posten står det “*nous aurions besoin de contenants en plastique pour un projet*”. Jeg forstår at det er noe de vil at barna skal ta med til et prosjekt på skolen, men jeg forstår ikke hva det er de trenger. Da hjelper det fint lite at jeg

forstår de andre ordene i setningen, når jeg ikke forstår hvilken ting det dreier seg om. I en muntlig situasjon vil slikt være tilnærmet u håndterlig, man vil konsentrere seg så mye på form, hva betyr ordene som sies, og prøve å tette “hullene” etter ordene man ikke forstår, at man ikke har overskudd til å konsentrere seg om innholdet i det som sies.

Jennifer Gerwing og Thor Indseth (Gerwing & Indseth, 2010) har forsket på medisinske nødsamtaler hvor innringerne har begrensede norskkunnskaper. De finner de samme problemene med å forstå hverandre som Tove Skutnabb-Kangas har beskrevet. Det er vanskelig for innringerne å vite om det de har sagt, har blitt forstått (Gerwing & Indseth, 2010, s. 49), og det er vanskelig for nødoperatørene å få avklart hva som har skjedd (Gerwing & Indseth, 2010, s. 29-30). Innringere svarer ofte ja selv om de ikke har forstått spørsmålet fra operatøren (Gerwing & Indseth, 2010, s. 10-11). Det er ofte vanskelig for nødoperatørene å få klarhet i når ting har skjedd, forhold mellom ting (hva har skjedd med hvem) og steder (hva som har skjedd hvor) (Gerwing & Indseth, 2010, s. 20).

Videre beskriver Tove Skutnabb-Kangas at det er gjennomgående slik at man blir sliten og har behov for flere og lengre pauser når man lytter til informasjon på et språk man strever med å forstå (Skutnabb-Kangas, 1986, s. 77). Det er vanskelig å henge med videre i det neste som sies hver gang man stopper opp ved enkeltord man ikke forstår, hvor man prøver å resonnerer seg frem til hva det kan bety ut ifra konteksten. Kombinasjonen av at man stadig mister sammenhengen, og at man blir sliten av å forsøke å forstå, kan være at man “stenger av” og ikke hører etter, eller blir sittende i egne tanker (Skutnabb-Kangas, 1986, s. 80-82).

Sist, men ikke minst er det slik at når informasjon/kunnskap kommer på et språk man ikke behersker godt, stiger stresset mye raskere enn når informasjonen kommer på et språk man behersker. Jo vanskeligere situasjonen er, og jo viktigere informasjonen er, jo raskere stiger stresset, og jo dårligere sjanse vil man ha for å forstå (Skutnabb-Kangas, 1986, s. 82-83). Dette påvirker også evnen til selv å delta aktivt i samtalen eller møtet:

*Ofta sitter man og formulerer et svar lenge inne i hodet sitt: Man må konsentrere seg mer på formen, hvordan man skal si noe, enn på innholdet, hva man skal si, når man svarer på et fremmedspråk (...) I situasjoner som krever interaksjon og rask dialog, blir det færre muligheter for å konsentrere seg på formen, og da forholder man seg gjerne heller tyst, enn å si noe som man ikke har rukket å tenke over. (Skutnabb-Kangas, 1986, s. 83, min oversettelse)*

Andre kan reagere med aggresjon, blyghet eller dårlig selvfølelse (Skutnabb-Kangas, 1986, s. 84). Det er altså slik at å delta i samtaler på et språk man behersker i begrenset grad, er krevende for oss alle. I møter med det offentlige kan man ofte føle seg usikker og stresset, noe som gjør det enda vanskeligere å forstå og bli forstått, enn i mer dagligdagse samtaler med en venn, kollega eller nabo. Vi kan selv tenke på et språk vi behersker litt, som for eksempel tysk eller fransk hvis vi lærte det på skolen. Det kan være mulig for oss å gjennomføre en og annen samtale på språket hvis vi møter på noen vi ikke har et annet felles språk med, men de færreste av oss ville vel ønsket å ha møter med en barneverntjeneste på tysk eller fransk.

## Hvordan vurdere norskkunnskaper og tolkebehov

I norsk offentlig sektor er det offentlig ansatte fagpersoner som skjønnsmessig skal vurdere om det er behov for tolk i samtaler og møter. Dette er et stort ansvar. Når kan man være trygg på at en annen behersker et språk godt nok til å gjennomføre samtaler og møter på det språket, hvor godt er godt nok? Det er få offentlig ansatte som gjennom sin utdanning har lært hvordan man kartlegger og vurderer språkkunnskaper. Likevel må leger, sykepleiere, politifolk og dommere hele tiden gjøre slike vurderinger, og det må også ansatte i barnevernet.

I vurdering av hvilke(t) språk en samtale bør gjennomføres på, bør man legge vekt på hvor viktig det er at informasjonen blir forstått av den man snakker med (Sagli, 2015). Man bør også tenke på hvor vanskelig eller lett den man skal snakke med, opplever situasjonen hun er i. Hvis man tenker at samtalen er slik at det er viktig at man forstår hverandre, og den man skal snakke med, kan føle seg bekymret før møtet, vil det være spesielt viktig å sørge for at man har tolking tilgjengelig. Dette innebærer at møter i barnevernet alltid bør gjennomføres på språk som samtalepartene behersker godt, og med tolking dersom man ikke har felles språk. Dersom en person behersker et språk i begrenset grad, vil det være en nyttig forsikring å få ytringene gjentatt av en tolk på et språk man behersker svært godt. Dette er en av grunnene til at det regelmessig benyttes tolking mellom norsk og engelsk i norske nemnder og domstoler (Jahr, 2005), på tross av at de fleste i Norge vil mene at de behersker engelsk. Alvoret i situasjonen og kompleksiteten i det som kommer til uttrykk, gjør at tolking til norsk av det som sies på engelsk, utgjør en viktig sikring av kommunikasjonen. På samme måte har personer som behersker norsk like godt som de fleste av oss behersker engelsk, god nytte av å få gjengitt det som blir sagt på norsk, på et språk de behersker fullt ut. Med begrensede

språkkunnskaper kan det være vanskelig å vite at man ikke har forstått noe som har blitt sagt, da man for eksempel kan ha en mer konkret oppfatning av et begrep, enn den betydningen begrepet har i akkurat den sammenhengen. Man skal altså være svært varsom med å gjennomføre samtaler på norsk med personer som har begrensede norskkunnskaper.

## Tolking som mulig løsning på kommunikasjonsutfordringer

Tolking er en form for oversettelse mellom to språk. Til forskjell fra skriftlig oversettelse er tolking en umiddelbar gjengivelse, hvor tolken med minimalt med betenkningstid skal fremføre et tilsvarende innhold på et annet språk. Dette stiller høye krav til tolkens tospråklige kompetanse og inngående kjennskap til aktuell fagterminologi på begge språk. Når du har en klient du ikke har felles språk med, kan tolking mellom et språk du behersker godt og et språk han behersker godt, gjøre det mulig for dere to å kommunisere og forstå hverandre. Språkene kan være muntlige språk, tegnspråk eller skriftspråk (såkalt skrivetolking). Felles for all tolking er at det gjør det mulig for personer uten felles språk å utveksle informasjon og bygge relasjon uten innblanding fra en utenforstående i samtaleens innhold.

Kjernen i tolkens oppgave er å gjengi det samtalepartene sier, så presist og trofast som mulig, på et annet språk. Det betyr at det er samtalepartene selv som finner ut hva de skal si, og hvordan de vil forklare ting, hva de vil spørre om, og på hvilken måte de vil stille spørsmål. På denne måten skiller tolking seg fra det å ha med en støtteperson i samtalen. En støtteperson kan være en ektefelle, bekjent eller en som tar oppdrag som erfaringskonsulent, brobygger eller linkarbeider/kulturfolk. Støttepersoner deltar i samtalen med egne innspill og spørsmål. Dersom en støtteperson også skal bidra med oversettelse, vil de vanligvis også endre på innholdet, stille spørsmål på en annen måte, de besvarer ofte spørsmål selv heller enn å oversette, og de "siler" hvilke ytringer som skal formidles på det andre språket. Amalia Amato og Chris Garwood har forsket på tolkede samtaler hvor den som tolker, jobber som «kulturfolk», og her er et eksempel<sup>1</sup> på hvordan en slik samtale kan forløpe (Amato & Garwood, 2011, s. 8):

*Lege: a che punto è della pollola adesso? (hvordan er det med henne i forhold til pillen nå?)*

---

<sup>1</sup> De engelske ytringene i eksempelet er oversatt til norsk her, i Amato og Garwoods artikkel er det på originalspråkene (italiensk/engelsk).

*Kulturfolk: hvor lenge har du... når begynte du å ta disse pillene? denne måneden, questo mese?*

*Pasient: denne måneden... nei, jeg har ikke tatt denne måneden.*

*Lege (på engelsk): du tar ikke denne måneden?*

*Kulturfolk: du har sluttet å ta?*

*Pasient: ja*

*Kulturfolk: når?*

*Pasient: denne måneden*

*Kulturfolk: du sluttet denne måneden?*

*Pasient: ja*

*Kulturfolk: er du redd for å bli gravid? Nei? Du bruker ikke kondom, du slutter å ta piller. Vil du gjøre abort? Så hva er planen din?*

Tema for samtalen er prevensjon og p-piller. Her ser vi at tolken omformulerer legens spørsmål, at hun stiller egne oppfølgings spørsmål om når pasienten har sluttet å ta p-pillene, og til slutt at hun konfronterer pasienten med flere andre spørsmål uten at det er en oversatt versjon av noe legen har sagt. Det er dette som er den viktigste forskjellen mellom en samtale der du har folk, og der hvor man har en kulturfolk eller en annen støtteperson som bistår med oversettelse. Med profesjonelt utført tolking er det du selv som tar kontroll over hva som blir formidlet til den du snakker med, og du får formidlet til deg alt hva den andre har sagt. På den måten kan vi si at tolking kan være en løsning på en mangel på felles språk, men at det fremdeles vil være du som må finne ut hva du skal si, søke å forstå hva foreldrene sier, og gjøre vurderinger på grunnlag av dette.

## Hva slags samtale er en tolket samtale?

Det man merker best når man har en tolkemediert samtale, er at rytmen i den tolkede samtalen er en helt annen enn i den enspråklige samtalen (Wadensjö, 1998). De som snakker sammen, må stadig ta små pauser i det man holder på å si, for at tolken skal komme til med å tolke til det andre språket, før man fortsetter på det man holdt på å si. Man må samarbeide om å bytte på å snakke med en annen person på en måte som er uvant for de fleste (både offentlig ansatte og minoritetsspråklige), de første gangene de skal gjøre det. Samtalen eller møtet må



organiseres slik at tolken både hører og ser alle de som skal si noe, og at tolken kan få gitt signaler om at hun må få slippe til for å tolke dersom noen glemmer seg og snakker lenge av gangen.

Tidligere tenkte man gjerne at den beste tolken var den som kunne la folk snakke veldig lenge om gangen, og at det var bra om tolken ventet lengst mulig med å ta ordet for å tolke (Gile, 2002). Det finnes mang en historie om tolker i formelle settinger som skal ha ventet til etter at en taler er helt ferdig med en flere minutter lang tale, før hun har tatt ordet for å tolke hele talen i ett (Seleskovitch, 1994 [1978]). Når det kommer til tolking i møter mellom offentlig ansatte og deres klienter, er denne måten å gjøre det på ikke å anbefale. Det man anbefaler nå (Hale, 2002; Hale, Goodman-Delahunty & Martschuk, 2018), er at tolken slipper til for å tolke hyppig, underveis i ytringene. Man bør altså ikke tenke at man skal bli “ferdig med å snakke” før tolken kommer til for å tolke, men heller ta stadige små pauser underveis i det man holder på å si. På denne måten blir samtalens rytme mer naturlig, samtalepartene kan gi hverandre feedback underveis i form av bekreftelser (mm, å ja, nettopp) og si ifra når de ikke oppfatter (hæ?). Tolkingen kan også bli mer presis fordi det blir mindre press på tolkens korttidshukommelse, slik at gjengivelsen på det andre språket blir en nærmere gjengivelse både i hva som blir sagt, og hvordan det blir sagt. Dersom man ikke er vant til tolkemedierte samtaler som kommunikasjonsform, kan man oppleve det som forstyrrende å bli stadig “avbrutt” på denne måten. Etter hvert vil man vanligvis bli vant til det, og evne å holde på sin egen tanke mens tolken oversetter, slik at man kan fortsette akkurat der man slapp, noen øyeblikk senere.

I tillegg til det som har med samtalerytme å gjøre, er det slik at når samtalen er tospråklig, kan det være større sjanse for misforståelser enn om samtalen var på et språk alle samtalepartene behersket godt. Man må derfor være ekstra årvåken og oppmerksom på hva som blir sagt, og hvilke svar man får, slik at man kan få oppklart eventuelle misforståelser underveis i samtalen. Det er viktig å stoppe opp dersom spørsmål og svar ikke virker som om de passer sammen, og gjerne spørre litt videre om det for å være sikker på at det ikke har oppstått en misforståelse. Når det er sagt, vil det oppstå langt flere misforståelser i samtaler som foregår på et språk som en eller flere av samtalepartene behersker bare i begrenset grad. Man bør derfor ikke avstå fra å ha tolking fordi man er redd for misforståelser, men heller bruke anledningen i tolkemedierte samtaler til å være oppmerksom på dette, og utvikle gode strategier som man også kan få veldig god nytte av i enspråklige samtaler. Hvilke strategier det kan være, kommer vi tilbake til i avsnittet under om hvordan få gode tolkede samtaler.

## Hva er en tolk, og hva må en tolk kunne?

Tolking handler på mange måter om en kontinuerlig veksling mellom fokus på den store og den lille konteksten. I en samtale på et barnevernskontor, hvor temaet for samtalen er fars egen barndom og oppvekst, sier far «they trained us well». Spørsmålet han svarer på, er hva foreldrene hans pleide å gjøre hvis han hadde gjort noe galt. Han svarer at han var et lydig barn, og legger til «they trained us well». Hva må tolken kunne og vite for å finne ut hvordan hun skal si dette på norsk? Jo, hun må være seg bevisst temaet for samtalen (egen barndom), og hvor i samtalen hun er (spørsmål om erfaringer med utøvelsen av foreldreskap). Samtidig må hun kjenne det engelske språket godt og være kjent med de mange ulike betydningene ordet «train» kan ha, både avhengig av kontekst og i ulike deler av den engelskspråklige verden. Og sist må hun også kjenne det norske språket godt, så godt at hun vet hvilke ord som er naturlige valg for å uttrykke det samme som far uttrykte på engelsk, på norsk. Når hun sier «vi fikk god oppdragelse» treffer hun bra, det høres forståelig og vanlig ut på norsk, akkurat som «they trained us well» var lettforståelig og vanlig på engelsk slik det kom fra far her. Sier hun derimot «de gjorde oss veloppdragne», høres hun litt stiv og rar ut. Skulle hun komme til å si «de trente oss bra/godt» eller noe sånt, høres det malplassert ut, som noe man kunne hørt fra et hundekurs. Det som er så spesielt for tolken, er at disse fokusvekslingene og avveiningene må gjøres på et sekund eller to. Det er ikke mye tid om å gjøre fra det kommer inn gjennom øret til tolken, til det skal ut av tolkens munn på det andre språket. Tolken må derfor være så påkoblet og så balansert tospråklig og med et så rikt ordforråd på begge språk at hun de aller fleste gangene, nesten uten betenkingstid, treffer med en presis oversettelse.

Mange tenker at tolking er noe enhver tospråklig person kan, som en naturlig del av det å være tospråklig. Konsekvensen av en slik tankegang ser vi også i norsk offentlig sektor, hvor flere utredninger har konkludert med at familiemedlemmer og bekjente ofte brukes til tolking (Kale, 2006), og at de som ansettes som tolker, ofte er personer uten tolkeutdanning (NOU 2014: 8, s. 35). Hvis man er sammen med noen som kan et språk man selv ikke kan, er det for eksempel mulig for den personen å fortelle hva som skjer, eller hva noen har sagt. For eksempel hvis jeg er på ferie i Paris, kan barna mine hjelpe meg med å spørre etter veien på fransk, og de kan kanskje forklare for meg hva personen har svart. Er barna mine tolker da? Nei, akkurat som jeg ikke blir sykepleier av å gi Paracet eller sette på plaster, blir ikke mine barn tolker av å videreformidle noe til meg som ble sagt på et annet språk.

Hva er det så som skiller tospråklige personers språklige aktiviteter, fra det en tolk gjør? Jo, dette skillet knytter vi til tolking som profesjonsutøvelse og den profesjonelle og faglærte tolkens ansvar for å utføre sitt virke på en fagmessig god måte. Tolkers profesjonsutøvelse knyttes til en forpliktelse hver enkelt tolk har overfor samfunnet om å gjengi trofast det som kommer til uttrykk, og å gjøre dette uten innblanding og uten å la egne holdninger eller meninger komme frem. Det er nettopp dette som skiller profesjonelt utført tolking fra den språklige bistanden mennesker gir hverandre i mange ulike, flerspråklige situasjoner. Vi ser også dette skillet i forbindelse med andre profesjoner, for eksempel har du som barnevernspedagog andre rammer og et annet ansvar for ditt virke enn en privatperson har når hun snakker med sin venninne om barn og barneoppdragelse.

I Norge finnes per i dag kun én offentlig godkjenningsordning for tolker, statsautorisasjonsordningen, hvor tolker som består en autorisasjonsprøve og oppfyller enkelte andre krav, kan tildeles bevilling som statsautorisert tolk. «Statsautorisert tolk» er en beskyttet tittel. Også personer uten denne tittelen kan ta arbeid som tolk, og det har i en årrekke vært tilbud om en ettårig (30 studiepoeng) tolkeutdanning ved flere norske universiteter og høyskoler. Ut over dette finnes en 3-årig bachelorgrad i tolking for noen språkkombinasjoner.<sup>2</sup> Det anbefales at det offentlige kun unntaksvis tildeler tolkeoppdrag til personer som verken har bevilling som statsautorisert tolk eller tolkeutdanning fra universitet/høgskole (NOU 2014: 8). Etersom behovet for tolking i norsk offentlig sektor omfatter flere enn de 59 språkene hvor det er tilbud om utdanning/autorisasjon, finnes det også en tospråklig prøve på nivå med opptaksprøven til tolkeutdanningen. Personer som har bestått en slik tospråklig prøve og gjennomført et orienteringsseminar om tolking, kan også søke oppføring i Nasjonalt tolkeregister. Disse bør som nevnt kun unntaksvis tildeles tolkeoppdrag, og da fortrinnsvis på språk hvor det ikke finnes kvalifiserte tolker. Nasjonalt tolkeregister er offentlig tilgjengelig på [www.tolkeregisteret.no](http://www.tolkeregisteret.no) og har 1350 registrerte tolker ved inngangen til 2021. Oppføring i registeret er i seg selv ingen godkjenning, men en dokumentasjon på at tolken har de kvalifikasjonene som oppføringen tilsier. Alle tolker oppført i Nasjonalt tolkeregister plikter å rette seg etter yrkesetiske retningslinjer for god tolkeskikk, og brudd på disse kan medføre utestengelse fra registeret. Personer som ikke oppfyller kravene til oppføring i Nasjonalt tolkeregister, har ikke dokumentert at de oppfyller de mest grunnleggende språklige forutsetningene for å kunne utføre tolking, og har heller ikke

---

<sup>2</sup> Arabisk, engelsk, kinesisk (mandarin), litauisk, norsk tegnspråk, persisk, polsk, portugisisk, rumensk, russisk, somali, sorani (sørkurdisk), spansk, tigrinja, tyrkisk, urdu og vietnamesisk.

dokumentert at de er orientert om tolkens taushetsplikt, krav til habilitet, nøytralitet og upartiskhet, ansvarsområde og funksjon i en samtale. Personer uten slik dokumentasjon bør ikke tildeles tolkeoppdrag for barnevernet eller andre offentlige virksomheter hvor det er høye krav til kvalitet i tjenesteytingen.

Når norsk barnevern i dag har tolkemedierte møter og samtaler, blir tolkingen i all hovedsak utført av personer helt uten noen tolkefaglige kvalifikasjoner (IMDi, 2017; Linnestad & Buzungu, 2012; NHO, 2017). Forskning har vist at tolkingen i slike tilfeller er preget av store problemer med det språklige innholdet i oversettelsene, og at tolkingen utføres på ufagmessige måter (Malmberg-Heimonen et al., 2019). Denne praksisen gir videre grunn til å frykte brudd på taushetsplikt og at uvedkomne får kjennskap til sensitive opplysninger, blant annet når telefontolking utføres fra offentlig sted (buss, tog, offentlige rom og i nærvær av andre personer), noe som er rapportert av både offentlig ansatte og forskere (Malmberg-Heimonen et al., 2019). Dette svekker tilliten til tolkeprofesjonen og kan gjøre at offentlig ansatte og minoritetspråklige kvier seg for å benytte seg av tolkemediert kommunikasjon.

Det arbeides for tiden med en ny tolkelov som angår offentlige virksomheters plikt til å bruke kvalifisert tolk i kommunikasjon med personer med begrensede norskkunnskaper i spørsmål som er av betydning for den enkeltes rettssikkerhet og tilgang til likeverdige offentlige tjenester (BLD, 2015). Loven var på høring i 2019, og arbeidet tok utgangspunkt i NOU 2014: 8, hvor innføringen av en tolkelov var det enstemmige utvalgets viktigste anbefaling. Barne- og likestillingsdepartementet skriver følgende om denne offentlige utredningen: «Utredningen om tolking i offentlig sektor, som ble lagt fram 24. september i fjor, viste at bruken av tolk i offentlig sektor er usystematisk, at det brukes for lite tolker og for mange ukvalifiserte tolker. Dette koster samfunnet store ressurser og svekker rettssikkerheten. I ytterste konsekvens kan det gå det ut over liv og helse, konkluderte tolkeutvalget» (BLD, 2015).

## Hvordan få gode tolkede samtaler med minoritetsfamilier?

Å få til gode tolkede samtaler handler først og fremst om å finne frem til en tolk som har nettopp den kompetansen som trengs, og som både du og de du skal snakke med, kan ha tillit til. Vanligvis vil det være en statsautorisert tolk eller en tolk med tolkeutdanning fra universitet/høgskole. Til samtaler i barnevernet er det også nødvendig at tolken er moden og

egnet til å tolke i krevende situasjoner. Når du først har kommet frem til hvem du vil bruke som tolk i ditt arbeid med en familie, anbefales det at du fortsetter å bruke samme tolk hvis du opplever at det fungerer godt og dere har tillit til tolken, eventuelt veksler mellom noen få faste tolker. Det vil gi en kontinuitet over tid som vanligvis vil være en fordel både for deg og for foreldrene.

Tolker er helt avhengige av tillit for å kunne gjøre en god jobb. Da jeg for litt siden skulle tolke en samtale ved en barneverntjeneste på Østlandet, kom saksbehandler ut for å gi meg beskjed om at far var blitt litt forsinket. Vi var alene på det lille, lukkede venterommet, så jeg benyttet anledningen til å spørre “er det noe du tenker det er greit om jeg vet, før vi begynner”. Svaret hennes var “nei, vet du, jeg synes det blir helt feil når tolker skal stille den slags spørsmål”. Ut ifra svaret hennes kan vi tenke at hun var opptatt av at tolker ikke skal blande seg inn i saken eller komme med sine egne meninger. Det er en helt grunnleggende yrkesetisk verdi for tolkeprofesjonen, og noe jeg fullt og helt støtter opp om. Samtidig tyder svaret hennes på at hun ikke har tillit til tolker når hun svarer slik som hun gjør, i stedet for å si for eksempel “kan du hjelpe meg å forstå hvorfor det er nyttig for deg å vite noe om saken før samtalen begynner”.

Hvorfor stilte jeg dette spørsmålet til henne? Der og da øynet jeg en mulighet til å få akkurat det lille jeg trenger av kontekstinformasjon for å kunne tolke bedre enn om jeg går inn i situasjonen helt blank. Det er særlig vanskelig helt i begynnelsen av en samtale å finne de riktige ordene på det andre språket. For eksempel er det sånn at ordet “barn” på norsk kan brukes om barn i alle aldre, fra nyfødte til nesten myndige ungdommer. På mange andre språk er det ulike ord for nyfødte babyer, barn og ungdommer, og det finnes ikke et enkelt ord som dekker hele aldersspennet. Når tolken ikke vet hvor gamle barna i familien er, kan det da være vanskelig å finne det riktige ordet for “barn” på det andre språket. På andre språk er det ulike ord for barn avhengig av om det er guttebarn eller jentebarn, og det kan være veldig vanskelig for tolken å finne gode formuleringer hvis hun må unngå å bruke ordene guttebarn/jentebarn for å komme rundt det.

I den samtalen jeg skulle inn for å tolke, hvor far hadde blitt noen minutter forsinket, viste det seg med en gang vi kom inn, at planen var et strukturert intervju med far om hans egen barndom og oppvekst. Nettopp det ville vært helt fint for meg som tolk å få vite før vi gikk inn, eller selvsagt aller helst på forhånd, sånn at jeg kunne fått forberedt meg med å se igjennom intervjuguiden og tenke ut gode løsninger på vanskelige ord. Jeg kunne for

eksempel ha brukt tid på å tenke ut hvordan jeg skulle si barndom og oppvekst med to ulike ord på engelsk, så jeg kunne unngått den fine åpningsreplikken *“so we’re going to go through some questions about your own childhood and ehm... childhood”*. Om jeg tolket så veldig feil, kan man vel diskutere, men det som er helt sikkert, er at det ikke var noen elegant formulering. Litt som en annen gang nylig da det var snakk om en kvinne som hadde utslett foran på halsen og bak i nakken, eller som jeg sa *“on your neck and your ehm... neck”* (ettersom det heter neck på engelsk både på forsiden og baksiden). Det er ikke til å unngå at man som tolk ikke treffer blink hver gang, men jo mer forberedt man er, jo større sjanse er det for at man kommer på at man kan si *“your own childhood and upbringing”*, eller bare *“your own childhood”*, begge de to ville åpenbart vært bedre enn det jeg sa.

Når man står der på venterommet, er det helt klart i seneste laget å få informasjon om tolkeoppdraget. Jo tidligere en tolk har informasjonen, jo bedre forberedt vil hun kunne være språklig og situasjonelt. Det beste utgangspunktet for en god tolkemediert samtale får man derfor om tolken har fått mulighet til å forberede seg i forkant, særlig om det er en spesiell tematikk (for eksempel selvskading) eller en spesiell metode (for eksempel Marte Meo) som tolken bør sette seg inn i på forhånd. Da vil tolken lettere forstå det som blir sagt, og kunne gjengi dette presist på det andre språket, og hun vil ha et bedre tospråklig ordforråd på akkurat de aktuelle temaene.

Måten å få til dette på, uansett hvor du jobber og hvordan dere får dekket behovet for tolk ved din arbeidsplass, er å ringe til tolken for å ta en kort samtale i forkant av møtet du har planlagt. I samtalen kan du få vite hvilken utdanning og kvalifikasjoner tolken har i tolking, og du kan vurdere om tolkens kompetanse er tilstrekkelig til å tolke i den samtalen du har planlagt. Du kan også høre litt om tolkens erfaring med tolking generelt og tolking i barnevernet spesifikt. Og sist, men ikke minst kan du få gitt informasjon som gjør det mulig for tolken å møte godt forberedt og oversette så korrekt som mulig. Du bør også absolutt sjekke habilitet. Det er definitivt mer uheldig at en tolk får vite en masse personlig informasjon om en person gjennom en samtale, enn at du sjekker et navn med en tolk og får beskjed fra tolken om at hun er inhabil. Hvis tolken kun vet navnet, vet hun jo ikke om det var en samtale om en slektsplassing, en samtale med en nabo som har meldt bekymring for noen, eller om barnevernet har undersøkelsessak på denne familien. Akkurat som du ikke bryter noen taushetsplikt ved å oppgi foreldrenes navn til en psykolog du skal be om å gjøre en utredning av familien, bryter du heller ikke taushetsplikten ved å gi nødvendige opplysninger om navn og saksforholdet til en tolk i forkant. Hvis tolken derimot har kommet

og tolket et kvarter av samtalen før hun forstår at dette er hennes tidligere ektefelles nye samboer, har det oppstått en fryktelig uheldig situasjon.

## Hvordan vurdere kvalitet i tolking i barnevernsarbeid?

En av grunnene til at man trenger tolk, er at man ikke har felles språk. Det betyr at i de aller fleste tilfeller er det vanskelig for samtalepartene selv å vurdere om tolken gjengir så presist som mulig det man sier på det andre språket. Dette er en av grunnene til at man anbefaler at offentlig ansatte som hovedregel bruker personer med tolkeutdanning og/eller statsautorisasjon som tolk til å utføre tolking. I tillegg til dette er det nyttig for fagpersoner å rette noe oppmerksomhet mot kvalitet i tolking selv om man ikke forstår det andre språket. Men hvordan kan man vurdere kvalitet i tolking dersom man ikke forstår det andre språket?

I tolking er det nødvendig med svært gode språkkunnskaper i begge språk, og du bør alltid stoppe opp og gjøre en vurdering dersom du opplever at tolken har svake språkferdigheter i språk du selv kan, som for eksempel norsk. Du bør også se om tolken gir en god og tillitvekkende orientering i starten av samtalen om det spesielle med tolkede samtaler. I en slik orientering forklarer tolken at man søker å gjengi så presist og trofast som mulig alt som kommer til uttrykk. Tolken forklarer også at hun vil spørre dersom det er noe hun ikke forstår, men at hun ellers ikke deltar i samtalen på egne vegne, og at hun er bundet av taushetsplikt. Dersom tolken ikke orienterer, eller orienteringen ikke inneholder disse punktene, kan det skyldes at tolken ikke har grunnleggende tolkefaglig kompetanse. Underveis i samtalen bør fagpersoner også være oppmerksomme på misforståelser og kommunikasjon som er tydelig preget av svar som ikke passer til spørsmålene du har forsøkt å stille. Det er naturligvis ikke alltid svakheter ved tolkingen som kan føre til det, men det kan skje, og i så tilfelle er det et alvorlig tegn på at kvaliteten i tolkingen ikke er god nok til den samtalen du forsøker å gjennomføre. Det er da viktig å avrunde samtalen, melde avvik i henhold til rutine på arbeidsplassen og vurdere hva som skal til for at det ikke skal gjenta seg.

## Hva kan barnevernsansatte gjøre hvis foreldre ikke har tillit til tolkene?

En forutsetning for å få god kvalitet i tolkemedierte samtaler er at alle samtaledeltakerne har tillit til tolken. Denne tilliten innebærer både at man stoler på at tolken gjengir trofast det som bli sagt på det andre språket, at man stoler på at tolken ikke blander seg inn i samtalen med

egne meninger eller vurderinger, samt at tolken utviser diskresjon og overholder taushetsplikt om det tolken har fått kjennskap til gjennom tolkingen. Både offentlig ansatte og minoritetsspråklige kan oppleve at det er vanskelig å få tillit til en tolk man møter for første gang (Fylkesnes & Netland, 2012; Kriz & Skivenes, 2010). Hvis du som saksbehandler får vite at en familie ikke føler tillit til den tolken du har valgt å bruke i et møte med dem, er det viktig at du undersøker hva mistilliten er knyttet til. Når du vet hvorfor tilliten mangler, bør du vurdere om du skal bruke en annen tolk, eller om du skal forsøke å trygge foreldrene på den tolken du har valgt.

Dersom man opplever utfordringer med tillit til tolker, bør man finne en tolk man selv har tillit til, og legge til rette for at foreldrene også kan få tillit til denne tolken. Det kan man gjøre gjennom å sette av tid i første samtale til en grundig orientering om dette med bruk av tolk. Da er det fint å forklare nøye om prinsippene om nøytralitet (at tolken ikke blander seg inn i samtalen) og taushetsplikt. Det kan også være viktig å avtale med tolken at saksbehandler kan si noe om akkurat denne tolkens bakgrunn, for eksempel at hun er autorisert som tolk, har studert tolking på universitetet, og at hun jobber hver dag med å tolke for mange ulike mennesker i forskjellige situasjoner. Det kan være viktig å si at når man velger å bli tolk, så er det fordi man ønsker at folk skal få muligheten til å forstå hverandre og forklare det som er viktig, selv om de ikke snakker samme språk. På denne måten bidrar man til profesjonaliseringen av tolken i foreldrenes øyne, og man ufarliggjør og naturliggjør behovet for tolk.

## Referanser

Amato, A. & Garwood, C. (2011). Cultural Mediators in Italy. *Intralinea*, 13.

<http://www.intralinea.org/archive/article/1673>

Barn, R. & Das, C. (2016). Family group conferences and cultural competence in social work.

*British Journal of Social Work*, 46(4), 942-959. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcu105>

BLD. (2015, 8. september). *Starter arbeidet med ny tolkelov*. Barne- og likestillingsdepartementet. Hentet 2. februar 2020 fra

<https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/starter-arbeidet-med-ny-tolkelov/id2438938/>



Buzungu, H. F. (under utarbeidelse). Language discordant social work in Norway (Doktoravhandling). OsloMet – storbyuniversitetet.

Felsman, I. C., Humphreys, J. C. & Kronk, R. (2019). Measuring distress levels of refugee women to enhance community-based psycho-social interventions. *Issues in Mental Health Nursing*, 40(4), 310-316. <https://doi.org/10.1080/01612840.2018.1543744>

Fylkesnes, M. K. & Netland, M. (2012). God praksis i møte med etniske minoritetsfamilier i barnevernet: saksbehandleres og foreldres erfaringer. *Tidsskriftet Norges Barnevern*, 89(04), 221-235.

Gerwing, J. & Indseth, T. (2010). *Communication with non-native callers in medical emergency calls*. Nasjonalt kompetansesenter for migrasjons- og minoritetshelse (NAKMI). <https://www.fhi.no/publ/2010/communication-with-non-native-callers-in-medical-emergency-calls-recommenda/>

Gile, D. (2002). Conference interpreting as a cognitive management problem. I F. Pöchhacker & M. Shlesinger (red.), *The Interpreting Studies Reader* (s. 162-176). Amsterdam: Routledge.

Hale, S. (2002). How faithfully do court interpreters render the style of non-English speaking witnesses' testimonies? A data-based study of Spanish – English bilingual proceedings. *Discourse Studies*, 4(1), 25-47. <https://doi.org/10.1177/14614456020040010201>

Hale, S., Goodman-Delahunty, J. & Martschuk, N. (2018). Interpreter performance in police interviews. Differences between trained interpreters and untrained bilinguals. *The Interpreter and Translator Trainer*, 13(2), 107-131. <https://doi.org/10.1080/1750399X.2018.1541649>

Harrison, G. (2007). A postcolonial perspective on language and difference in social work: Bilingual practitioners working in the linguistic borderlands. *European Journal of Social Work*, 10(1), 73-88. <https://doi.org/10.1080/13691450601143682>

Hualand, H. & Holmström, I. (2019). When language recognition and language shaming go hand in hand – sign language ideologies in Sweden and Norway. *Deafness & Education International*, 21(2-3), 99-115. <https://doi.org/10.1080/14643154.2018.1562636>

Humphreys, C., Atkar, S. & Baldwin, N. (1999). Discrimination in child protection work: Recurring themes in work with Asian families. *Child & Family Social Work*, 4(4), 283-291. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2206.1999.00132.x>

IMDi. (2017). *Behovet for tolk i 2016* (IMDi-rapport). <https://www.imdi.no/om-imdi/rapporter/2017/behovet-for-tolk-i-2016/>

Jahr, K. (2005). *Rett til tolk: Tolking og oversettelse i norsk straffeprosess*. Justis- og politidepartementet. [http://www.regjeringen.no/upload/kilde/jd/rap/2005/0005/ddd/pdfv/240757-rett\\_til\\_tolk.pdf](http://www.regjeringen.no/upload/kilde/jd/rap/2005/0005/ddd/pdfv/240757-rett_til_tolk.pdf)

Kale, E. (2006). "Vi tar det vi har". *Om bruk av tolk i helsevesenet i Oslo*. Hentet fra <https://www.fhi.no/globalassets/dokumenterfiler/rapporter/2009-og-eldre/vi-tar-det-vi-har-nakmi-skriftserie-2-2006.pdf>

Kriz, K. & Skivenes, M. (2010). Lost in translation: How child welfare workers in Norway and England experience language difficulties when working with minority ethnic families. *British Journal of Social Work*, 40(5), 1353-1367. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcp036>

Linnestad, H. & Buzungu, H. F. (2012). *Ikke lenger en tjeneste av ukjent kvalitet*. Oslo universitetssykehus. Hentet fra <https://tolkefaglig.no/2017/02/27/ikke-lenger-en-tjeneste-av-ukjent-kvalitet-2/>

Malmberg-Heimonen, I., Tøge, A. G., Rugkåsa, M., Fossetøl, K., Liodden, T., Bergheim, B. ... Buzungu, H. F. (2019). *Helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier. Sluttrapport*. OsloMet – storbyuniversitetet. <https://skriftserien.hioa.no/index.php/skriftserien/article/view/649>

NHO. (2017). *Tolketjenester levert av private 2016*. Hentet fra <https://www.nhosh.no/bransjer/helse-og-velferd/spraktjenester/nyheter-spraktjenester/2017/unik-data-innsamling-for-spraktjenester/>

NOU 2014: 8. (2014). *Tolking i offentlig sektor - et spørsmål om rettssikkerhet og likeverd*.

Sagli, G. (2015). Når trenger jeg å tilkalle tolk? Forskning om tolking i helsetjenesten. *FLEKS - Scandinavian Journal of Intercultural Theory and Practice*, 2(1).

Seleskovitch, D. (1994 [1978]). *Interpreting for International Conferences* (2. utg.). Washington DC: Pen and Booth.

Skutnabb-Kangas, T. (1986). *Minoritet, språk och rasism*. Stockholm: Liber.

Syrstad, E. & Slettebø, T. (2019). To understand the incomprehensible: A qualitative study of parents' challenges after child removal and their experiences with support services. *Child & Family Social Work*, 25, 100-107. <https://doi.org/10.1111/cfs.12662>

Wadensjö, C. (1998). *Interpreting as interaction*. London: Longman.