



Nazdar Asaad

Tolkebruk i barnevernet og andre offentlige velferdstjenester

**En studie om minoritetsspråklige innbyggers erfaringer med kommunikasjon i møte
med barnevernet**

Masteroppgave i barnevern

OsloMet – storbyuniversitetet
Fakultet for samfunnsvitenskap
Oslo 2023

Sammendrag

Hensikten med denne studien har vært å undersøke minoritetsspråklige innbyggers opplevelser og erfaringer med barnevernet og andre velferdstjenester med tolk til stede. Det er nødvendig med forskning på tolkebruk fra minoritetenes eget perspektiv. Oppgaven benytter kvalitativt semistrukturert forskningsintervju av fem informanter. Datamaterialet presenteres gjennom en tematisk analyse, der hovedfunn tilsier at minoriteters møte med barnevern og velferdstjenester oppleves som utfordrende blant annet når tolken mangler tolkefaglig kompetanse, eller har feil språk- eller dialektvariasjon. Informantene viser til at det er stor variasjon på kvaliteten på tolkene og tolkningen.

Nøkkelbegreper: Minoritetsspråklige innbyggere, barnevernet, tolking, kommunikasjon, offentlig sektor

Abstract

The purpose of this study has been to investigate Norwegian minority-language residents' experiences with child welfare services, and other welfare services with interpreters present, from the perspective of the minorities themselves. There is a need for research on the use of interpreters from the minorities' own perspective. This thesis use qualitative semi-structured research interviews with five informants. The data material is presented through a thematic analysis, where the main findings indicate that minorities' encounters with child protection and welfare services are experienced as challenging, among other things, when the interpreter lacks interpreting skills, or has the wrong language or dialect variation. The informants indicate that there is great variation in the interpreters and the quality of the interpretation.

Key words: Minority-language residents, child welfare, interpretation, communication, public sector

Forord

Denne masteroppgaven markerer slutten på en studietid som har vært både givende og betydningsfull, men også krevende til tider. Skriveprosessen har medført både latter og tårer, men til tross for at arbeidet med denne masteroppgaven har vært utrolig krevende, har også læringsutbytte vært stort. Jeg har fått større forståelse for temaet jeg utforsker og kjent på hvor krevende det er å gjennomføre en slik studie, i tillegg har det vært spennende å få bruk for det faglige jeg har lært under studiene som for eksempel å kunne anvende metode og teori i praksis. Til tider virket det umulig å fullføre denne masteroppgaven ettersom jeg har kombinert oppgaveskriving og fulltidsarbeid samt vært småbarnsmor. Det føles derfor litt surrealistisk å endelig være i mål.

Det er utrolig mange som fortjener en takk. Jeg vil aller først rette en stor takk til informantene mine, deres erfaringer og beskrivelser har gitt meg motivasjon til å jobbe frem et så godt resultat som mulig. Uten deres deltakelse ville det ikke har vært mulig. Tusen takk!

Jeg vil også gi en stor takk til Hilde Fiva Buzungu, min dyktige veileder og forbilde for verdifulle råd og tilbakemeldinger under oppgavens skriveprosess. Tusen takk for din tilgjengelighet, vit at dine innspill var til stor hjelp og skapte gode refleksjoner i meg.

Et stort takk til familie og venner for deres støtte og hjelp til å passe barna slik jeg fikk tid til skrivingen. Jeg er evig takknemlig for deres støtte!

Sist, men ikke minst, tusen takk til Tor for gjentatte gjennomganger av korrektur og for at du hadde trua på meg.

Nazdar Asaad
Oslo, mai, 2023

Innholdsfortegnelse

1. Innledning	5
1.1. Problemstilling	7
1.2. Begrepsavklaring.....	7
1.3. Avgrensning av oppgaven.....	8
1.4. Bakgrunn for valgt tema.....	8
1.5. Oppgavens oppbygging.....	9
2. Teoretiske perspektiv, begreper og tidligere forskning.....	10
2.1. Profesjonsteori.....	10
2.1.1. Tolking som profesjon	10
2.2. Kommunikasjon	11
2.3. Makt.....	13
2.4. Tidligere forskning.....	14
2.4.1. Minoritetsspråkliges erfaringer med tolking i møter med det offentlige	14
2.4.2. Minoritetsforeldres erfaringer med telefontolking i barnevernet	15
2.4.3. The right to an interpreter -A guarantee of legal certainty and equal access to public services in Sweden?	15
3. Metode	16
3.1. Valg av forskningsmetode	16
3.2. Informantutvalg og rekruttering	17
3.3. Gjennomføring av intervju.....	18
3.4. Forskningsetiske betraktninger	19
3.5. Metodiske betraktninger	20
3.6. Vitenskapelig teoretisk ståsted.....	20
3.7. Forskerrollen og egen forforståelse i forskningsprosessen.....	21
3.8. Analytisk fremgangsmåte	21
3.8.1. Forberedelsesfasen.....	22
3.8.2. Koding.....	22
3.8.3. Kategorisering.....	23
3.8.4. Rapportering	23
3.9. Reliabilitet og validitet i intervjuforskning.....	24
3.9.1. Reliabilitet	24
3.9.2. Validitet	24
4. Funn, analyse og drøfting	26
4.1. Tolkens betydning for minoritetsspråkliges møter med barnevernet og andre offentlige tjenester	28

4.2. Tolkens kvalifikasjoner og kompetanse	32
4.3. Språk, kommunikasjon og dialektvariasjon	41
4.4. Organisering og kvalitetssikring.....	45
4.5. Overordna diskusjon.....	48
5. Avslutning	55
5.1. Oppsummering	55
5.2. Tilbakeføring	57
5.3. Styrker og svakheter ved oppgaven.....	57
Litteraturliste.....	59
Vedlegg 1:.....	63
Vedlegg 2:.....	65

1. Innledning

*«og akkurat når du stolt hadde fortalt meg
hvordan du ikke hadde trengt at noen ble med deg
sist gang sa damen i telefonen på høyttaler
«men moren din har mange barn, har hun ikke?»
en av dere må bli med for ingen her forstår hva hun sier»
du behøvde ikke si noen ting
jeg så hvor vondt det gjorde deg»
(Kareemi, 2022, s.40)*

Jeg har valgt å innlede denne oppgaven med dette sitatet, både fordi det er har en personlig mening for meg og fordi det gir en forståelse av viktigheten av å sette søkelys på tolkebruk i barnevernet og andre offentlige velferdstjenester. Sitatet har en personlig mening for meg fordi jeg selv har kommet til Norge fra Kurdistan som 12-åring. Da jeg kom til Norge, kunne jeg og min familie ikke språket. Jeg har senere selv vært med mine foreldre og tolket samtaler i ulike offentlige etater, barnehage og skole, uten at jeg har noe utdanning eller opplæring i tolking. Jeg ser at det er nødvendig å sette søkelys på tolkebruk i barnevernet og andre offentlige tjenester, fordi det er avgjørende møter for individer som ikke kjenner språk og kultur godt. Møter med disse tjenestene er reelle og oppleves ofte som utfordrende og stressfullt av mange mennesker som nylig har kommet til Norge.

1. januar 2022 trådte den nye tolkeloven i kraft, Lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv. Formålet med loven er at den skal bidra til å sikre rettsikkerhet og forsvarlig hjelp og tjeneste for personer som ikke kan kommunisere forsvarlig med offentlige organer uten tolk (Tolkeloven, 2022, §1). Det å ha en lov som samler alle bestemmelser om tolkning i det offentlige, bidrar til å tydeliggjøre det ansvaret det offentlige har når det gjelder å bruke kvalifiserte tolker og det presiseres også hvilke krav det stilles til tolker. Behovet for en ny tolkelov kommer som følge av underforbruk av tolker, manglende kvalifikasjoner på tolker og mangelfulle rutiner for bestilling av tolk (NOU 2014:8, s.13). Følgende står om offentlige organers ansvar for bruk av tolk i den nye tolkeloven; etter tolkeloven § 6 har offentlige organer plikt til å bruke tolk, i tillegg står det i § 7 at når et offentlig organ har plikt til å bruke tolk, skal det brukes kvalifisert tolk (Tolkeloven, 2022 § 6-7). Den nye tolkeloven er slik jeg

ser det et stort steg i riktig retning, spesielt med tanke på tolkelovens formål som lyder som følger:

«Loven skal bidra til å sikre rettsikkerhet og forsvarlig hjelp og tjeneste for personer som ikke kan kommunisere forsvarlig med offentlige organer uten tolk. Loven skal også bidra til å sikre at tolker holder en faglig forsvarlig standard» (Tolkeloven, 2022, § 1).

Med den nye loven kommer ansvar og plikter som vil berøre alle som arbeider i sosial- og velferdstjenestene og det er en av grunnene til at jeg har valgt å skrive om dette temaet. Ifølge rapporten «Tolking i offentlig sektor» publisert av Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) ble det i 2020 gjennomført 780 000 tolkeoppdrag på talespråk hvorav 50 prosent av disse ble løst av kvalifiserte tolker (IMDi, 2021). Tolker som regnes som kvalifiserte etter loven er inndelt i fem kategorier, i de tre første kategoriene er det tolker med statsautorisasjon og/eller bachelorgrad i tolking. I fjerde kategorien er det tolker med grunnemne i tolking fra universitet/ høgskole, og i den siste kategorien er det blant annet personer som har bestått en tospråklig test og som alle har tatt et tre dagers kurs i Tolkens Ansvarsområde (TAO) (Nasjonalt tolkeregister, 2023).

I Norge står likestilling og likeverd sterkt, dette innebærer blant annet at alle har eller skal ha et likeverdig offentlig tilbud. Ved å bruke tolk og ikke minst bruke kvalifiserte tolker er nettopp for å kunne sikre likeverdige offentlige tjenester. Den nye loven er slik jeg ser det et steg i riktig retning, med forutsetning at praksisen rundt tolkebruk skjer i tråd med loven. Målet med denne oppgaven er å øke kunnskapen om hvordan minoritetsspråklige innbyggere opplever kommunikasjonen med barnevernet og andre velferdstjenester med eller uten tolk.

1.1. Problemstilling

Jeg skal i denne oppgaven undersøke følgende forskningsspørsmål:

Hvordan opplever minoritetsspråklige innbyggere kommunikasjon med barnevernet og andre velferdstjenester med tolk til stede?

1.2. Begrepsavklaring

Her kommer en kort begrepsavklaring på sentrale begreper som brukes i besvarelsen.

Minoritetsspråklig innbygger:

I denne studien fokuserer jeg på etniske minoriteter som har kort botid i Norge og har lite norskspråklige kunnskaper. Med etniske minoriteter menes personer som blant annet har en annen språklig eller kulturell bakgrunn enn norsk. SSB bruker begrepet innvandrere og definerer det slik: «Innvandrere er definert som personer som selv har innvandret til Norge, og som er født i utlandet av utenlandsfødte foreldre og fire utenlandsfødte besteforeldre» (SSB, 2023). Jeg velger å bruke begrepet minoritetsspråklig innbygger om personer som er nye i Norge og som har en ikke-vestlig bakgrunn. Det finnes også andre minoritetsspråklige innbyggere i Norge, som urfolk, nasjonale minoriteter og døve, men jeg har i mitt utvalg bare intervjuet minoritetsspråklige med innvandrerbakgrunn.

Fagpersoner:

Begrepet fagpersoner bruker jeg som samlebetegnelse på barnevernsansatte og andre offentlige ansatte. Dette er personer som kan ha ulik bakgrunn og utdanning. I barnevernet har de fleste minimum bachelorutdanning i barnevern. Denne studien tar ikke hensyn til hvilken bakgrunn fagpersonene har, annet enn at de er ansatt i barnevernet eller andre offentlige etater.

Tolker:

Tolker er også fagpersoner (i tolking), men i denne oppgaven skiller jeg ut tolker som egen kategori og bruker begrepet tolk(er) om dem. I de tilfeller jeg mener både tolker og offentlig ansatte presiserer jeg det med å skrive «fagpersoner og tolker». Med begrepet «tolk» mener jeg en som har lønnet arbeid som tolk, ikke venner og bekjente som bistår i kommunikasjon på frivillig basis.

1.3. Avgrensning av oppgaven

Jeg skal i denne masteroppgaven undersøke minoritetsspråklige innbyggeres opplevelser og erfaringer med kommunikasjonen i møte barnevernet og andre offentlige velferdstjenester med tolk. Jeg har søkelys på å finne ut av hva som fungerer godt og det som ikke fungerer så godt, ut fra hvordan de minoritetsspråklige innbyggerne opplever møter med barnevernet og offentlige velferdstjenester. Det vil si at jeg ser møtene fra de minoritetsspråklige innbyggernes perspektiv. Siden jeg som forsker både har gjennomført intervjuene, tolkninger og analyse, vil også min subjektive stemme være til stede i denne oppgaven, noe jeg skriver mer om under metodekapittelet (kapittel 3).

Jeg skal også se på hvordan de tolkemediterte samtalene fungerer ved å sammenligne møter hvor de har hatt tolk og møter der de etter mitt syn burde hatt tolk. Dermed er tolkerollen og minoritetsspråklige innbyggeres erfaringer med tolk også veldig relevant. Når jeg har startet arbeidet med denne oppgaven var det ikke mye forskning på minoritetsspråklige innbyggeres perspektiv, det har etter hvert kommet noe ny forskning på feltet. Det er derimot mer forskning på tolking i offentlig sektor med fagpersoners perspektiv. Jeg har fokusert på de områdene jeg synes er særlig viktig for min oppgave, og er innforstått med at jeg kunne ha gjort en større studie hvor jeg inkluderte fagpersoner og tolker og fått et større innblikk i problematikken. På grunn av rammene og begrensinger knyttet til tid og omfanget av en masteroppgave så jeg meg nødt til å avgrense til kun minoritetsspråklige innbyggeres perspektiv og det er dette som utgjør det teoretiske grunnlaget som analysen og drøftingen er basert på.

1.4. Bakgrunn for valgt tema

Denne oppgaven omhandler tolkebruk i barnevernet og andre velferdstjenester, og hvordan minoritetsspråklige opplever og erfarer møte med det offentlige med tolk. Formålet med forskningsprosjektet er å få ny kunnskap om kommunikasjon i møter mellom minoritetsspråklige og offentlige ansatte. Jeg tror vi alle kan være i enige at det å bli forstått når man trenger hjelp er meget viktig. Denne oppgaven handler om tolketjenester og hvor viktig de er når man den som skal ha hjelp og den som skal hjelpe ikke har ett felles språk å kommunisere på. Jeg skal ikke gå inn på hvor viktig det er å lære seg norsk når man kommer til Norge i denne oppgaven fordi det først og fremst ikke har relevans for min oppgave da informantutvalget i studien min er personer med kort botid i Norge, og for det andre har

mennesker ulike forutsetninger for å kunne lære seg et nytt språk. Uavhengig av dette har man uansett behov for tolk de første årene for å kunne få hjelp til å finne seg til rette i et nytt land. For eksempel når man skal søke asyl, møte med politiet eller hvis man skal søke om kommunal bolig og skal ha et møte med boligkontoret. Dette temaet har vært en hjertesak for meg og noe jeg har vært opptatt av i mange år. Dette tror jeg kommer av at jeg som barn/ ungdom har vært tolk for mine foreldre både i møter med helsevesenet og andre offentlige velferdstjenester som for eksempel NAV. I tillegg har jeg gjentatte ganger hørt fra personer fra det minoritetsspråklige miljøet at de ikke har fått den hjelpen eller de tiltakene de har krav på, nettopp fordi de ikke forstår språket og dermed ikke kan lese seg opp på hvilke rettigheter de har eller har vanskeligheter for å forklare hvilken hjelp de har behov for.

Tolking i offentlig sektor har i de siste årene vært et tema som har vært mye debattert, spesielt med tanke på å få plass en lov som sikrer bruken av tolk der det er behov (NOU 2014:8). Det er noe forskning på feltet, men det er lite forskning på minoritetsspråkliges perspektiver, forskning som sier oss noe om hvordan de som skal motta hjelp fra det offentlige opplever disse tjenestene når de ikke behersker norsk eller behersker lite norsk. Derfor er dette et tema som er spennende for meg å undersøke nærmere.

1.5. Oppgavens oppbygging

I dette avsnittet presenteres oppbyggingen av oppgaven i sin helhet. Oppgaven består av fem kapitler – inkludert dette innledningskapittelet som består av en innledning, presentasjon av problemstilling, begrunnelse for valg av tema og begrepsavklaring. Kapittel 2 består av det teoretiske rammeverket og gir en oversikt over tidligere forskning. I kapittel 3 redegjøres det for forskningsdesign og metodetilnærming, i dette kapittelet drøftes også forskningsetiske problemstillinger knyttet til personvern og samtykke, samt forskerrollen og egen forforståelse. I slutten av kapittelet presenterer jeg steg for steg gjennomførelsen av den tematiske analysen. Kapittel 4 presenterer jeg funnene og drøfter disse i lys av relevant teori. Det gjøres etter følgende temaer: «*tolkens betydning for minoritetsspråkliges møter med barnevernet*», «*tolkens kvalifikasjoner og kompetanse*», «*språk, kommunikasjon og dialektvariasjon*» og «*organisering og kvalitetssikring*». Kapittel 5 som er avslutningskapittelet, tar for seg oppsummering og tilbakeføring til problemstillingen, samt svakheter med oppgaven før det hele avsluttes med et avsnitt om veien videre.

2. Teoretiske perspektiv, begreper og tidligere forskning

I dette kapittelet vil jeg redegjøre for de sentrale teoriene som skal anvendes til å analysere informantenes beskrivelser. Jeg vil først presentere en gjennomgang om profesjonsteori med fokus på tolkeprofesjonen og deretter gjøre rede for begrepet kommunikasjon og konkretisere oppgavens fokus ytterligere. Her vil jeg også ta med tidligere forskning som har tatt for seg kommunikasjon og andre fokuspunkt som er av relevans for oppgaven, før jeg går inn på makt og hvordan makt fungerer i samhandlingen mellom barnevernet og minoritetsspråklige innbyggere.

2.1. Profesjonsteori

Profesjoner forstås ifølge Abbott (1988) som det å være yrkesgrupper som «apply somewhat abstract knowledge to particular cases» (Abbott, 1988, s.8). Dermed kan det hevdes at det kreves en spesialisert utdanning for å bli en del av en profesjon. Molander og Terum (2008) skriver at profesjoner «... er en type yrker som utfører tjenester basert på teoretisk kunnskap ervervet gjennom en spesialisert utdanning» (Molander og Terum, 2008, s.13). Den amerikanske sosiologen Parsons mente at for å bli en profesjonsutøver og påta seg en samfunnsnødvendig funksjon så måtte man gå den akademiske veien for å tilegne seg kunnskap og på den måten få adgang til profesjonen. Parsons hevder også at profesjonens rolle som formidlere og fortolkere er knyttet til et tillitsbasert ansvar som kan forstås som at den andre part er avhengig av deres kompetanse (Hentet fra Molander og Terum, 2008, s.14). Forholdet mellom profesjonelle og klienter bygger ifølge Grimen (2008) på tillit. For å kunne oppsøke hjelp hos profesjonelle, og gi dem informasjon trenger man tillit. Den som oppsøker hjelp er ofte i en sårbar situasjon og dermed kan tilliten være preget av avmakt og manglende kunnskap (Grimen, 2008, s.200).

2.1.1. Tolking som profesjon

Tolking blir ansett som en ung profesjon, til tross for at det dokumentert at man brukte personer som kunne flere språk til å tolke i eksempelvis handel og diplomati mellom ulike folkegrupper, også tegnspråktolking er dokumentert brukt i lang tid (Skaaden, 2013, s.38). Ut ifra de definisjonene ovenfor som understreker viktigheten av en spesialisert utdanning for å

tilegne seg praktiske og faglige ferdigheter vil også tolken som en profesjonsutøver trenge visse ferdigheter for å kunne levere tjenesten tolking (Haualand et al., 2018, s.14). En tolk er: «... en person som tolker mellom minst to språk, har utdanning som tolk og/ eller en bestått sertifiserings- eller ferdighetstest for å tolke» (Haualand et al, 2018, s.15). Det skilles mellom kvalifiserte og ufaglærte tolker. Det er statsautorisert tolk, tolk som har bestått autorisasjonsprøven og som har bevilling som statsautorisert tolk. Det er kvalifisert tolk som er tolk som oppfyller kravene til å bli oppført i Nasjonalt tolkeregister, jmfør §7 i tolkeloven. Ukvalifiserte tolker er personer uten formelle tolkefaglige kvalifikasjoner, men som kjenner språkene som blir brukt under samtalen og har tolking som lønnet arbeid. Det er i tillegg i enkelte tilfeller brukt «uformelle tolker». Disse kan for eksempel være familiemedlemmer, venner eller bekjente.

Talespråktolking og tegnspråktolking er eksempler på hvordan tolking kan skje. I tillegg er det ulike former for tolking, for eksempel fremmøtetolking som er tolk og tolkebruker til stede i samme rom, eller skjermtolking hvor tolken er til stede via en skjerm, men tolkebrukere befinner seg et annet sted. Noen av de andre former for tolking er eksempelvis telefontolking (Haualand et al., 2018). Siden tolkens oppgave går ut på å gjengi det en annen person sier kreves det at tolken har visse ferdigheter og egenskaper for å kunne gjøre en god jobb. Det kreves at tolken behersker to språk veldig godt og har god forståelse for offentlig sektor. I tillegg til at tolken har evnen til å sette seg inn i nye fagområder, god hukommelse og konsentrasjonsevne samt inneha spesifikk kontekstkunnskap (IMDi, 2020). Når det gjelder tolkeyrket, har tolken alltid to klienter, for eksempel i denne oppgavens sammenheng; minoritetsspråklig innbygger og fagpersonen.

2.2. Kommunikasjon

Begrepet kommunikasjon kommer fra det latinske ordet «communicare» og kan oversettes som det «å gjøre noe felles» (Eide og Eide, 2014, s.17). Når vi deler for eksempel en mening eller informasjon gjør vi det gjerne med andre mennesker. Når man skriver om kommunikasjon er det verdt å nevne at det er ulike typer av kommunikasjon. Verbal kommunikasjon forstås som informasjon som blir formidlet ved hjelp av ord. Nonverbal kommunikasjon inkluderer alle de tegn som et språk har kodifisert som blir uttrykt gjennom kroppen, i tillegg til alt det mennesket foretar seg som blir tolket av andre (Eide og Eide 2004, s.16; Fife 2002, s.119). Kommunikasjon i barnevernsinstitusjoner og andre velferdstjenester

som for eksempel NAV dreier seg som oftest om informasjonsutveksling, relasjoner og samhandling. Det gjelder både som konsulenter og saksbehandlere seg imellom, men også i relasjon med brukere og offentligheten ellers. Kommunikasjon kan også defineres som en prosess der sender og mottaker utveksler informasjon hvor sender har en mening, et budskap som uttrykkes i en eller annen form (Dahl 2003, s.12). I denne oppgaven er perspektivet om hvordan minoritetsspråklige som ikke behersker – og eller behersker lite av det norske språket ved hjelp av tolk opplever seg forstått i samhandling med det offentlige. I disse kommunikasjonssituasjoner er det behov for en tredjepart for å gjøre kommunikasjonen mulig.

Studier viser at minoritetsspråklige innbyggere som mottar offentlige tjenester mener at språk og kommunikasjonsutfordringer er en barriere (Berg et al., 2023; Berg & Ask, 2011). Det skaper misforståelser og det kan påvirke tjenesteytingen eller behandlingsutfallet. Når fellesspråket ikke er eksisterende kan det bety at tilgangen på tjenester blir dårligere (Berg og Ask, 2011, s.236). Poulsen (2006, s. 93) hevder at den største barrieren i kommunikasjonen er språket og at det gjelder både det muntlige og skriftlige språket. Poulsen (2006) skriver at dersom man ikke behersker majoritetsspråket godt nok og skal bruke tolk, kan dette by på misforståelser. Videre kan det gjøre det vanskelig for personer som ikke behersker majoritetsspråket å lese brev og ringe til saksbehandleren fordi man ikke kan gjøre seg forstått (Poulsen 2006, s.93). Røkenes og Hanssen (2012, s.241) skriver at god kommunikasjon handler om effektiv informasjonsformidling og meningsformidling, som betyr at to eller flere parter forstår hverandre på den måten at de har utvekslet informasjon, og/ eller har innforstått hva den andre mener. I et samarbeid er det fagpersonen som skal sørge for at i denne sammenheng den minoritetsspråklige innbyggeren forstår og omvendt, dersom informasjonsformidlingen er ensidig er det vanskelig å bygge en relasjon til minoritetsspråklige innbyggere og oppnå tillit. Det er derfor viktig å bygge relasjoner og oppnå tillit gjennom en kontinuerlig prosess hvor fagpersoner er opptatt av å forstå minoritetsspråklige innbyggere og å formidle sin egen forståelse via en gjensidig dialog (Røkenes og Hansen, 2012, s.10). Når det gjelder tolkede samtaler kan det være utfordrende å skape en relasjon eller oppnå tillit dersom kommunikasjonen ikke er god og hensiktsmessig, altså betyr det at dersom kommunikasjonen via tolk er god er det mulig å oppnå tillitsbygging, men dersom man er uheldig og tolking fører til utfordringer i kommunikasjonen kan det også svekke tilliten. Skaaden (2013) skriver for at informasjonsutveksling skal fungere i enhver institusjonell samtale er det viktig med gjensidig tillit (Skaaden, 2013, s.106).

Når fagpersoner skal arbeide med minoritetsspråklige innbyggere er kultursensitiv kommunikasjon et begrep som nevnes av flere forskere nemlig. Blant dem er Røkenes og Hanssen (2012), som skriver at når fagpersoner og minoritetsspråklige innbyggere møtes, har de kulturelle forskjeller betydning for kommunikasjonen og at dette er noe fagpersoner bør være klar over ved å være bevisste sine egne kulturer og forforståelser. En måte dette kan gjøres på er at de som fagpersoner prøver å tenke på at man møter medmennesker og ikke kulturer (Røkenes og Hanssen 2012, s.203). Söderström (2012) hevder at det er nødvendig for fagpersoner å innstille seg på å møte minoritetsspråklige innbyggere gjennom en kultursensitiv kommunikasjon for at de skal kunne samarbeide. Kultursensitiv kommunikasjon innebærer å innta en fordomsfri, aksepterende og lyttende holdning til den andre (Söderström, 2012). For i arbeid med etniske minoriteter kan det også være andre utfordringer enn kun språkbarrierer. Det kan være fordi man samarbeider med mennesker som har ulik kulturell bakgrunn. I kultursensitiv kommunikasjon kan atferd forstås ut ifra ulike kjennetegn ifølge Røkenes og Hansen (2012), nemlig kulturelle forskjeller og likheter, kjennetegn ved individet samt kjennetegn ved situasjonen (Røkenes og Hansen 2012, s.199). På den måten unngår man å «kulturalisere», som betyr at man forstår minoritetsspråklige innbyggerens atferd som kun kultur, men se på hvilke situasjon individet befinner seg og hvilke utgangspunkt vedkommende har. Det er dermed viktig å finne balansen mellom det å forstå atferden ut ifra kultur og ut ifra andre faktorer (Berg 2011, s.225).

2.3. Makt

Det er flere teorier om hvordan definere og forstå begrepet makt. Makt kan kjennetegnes av noe som skjer i relasjonen mellom mennesker, og den kan være mer flytende og skiftende i sin natur, ifølge Slettebø (2008, s.83). Sosiologen Max Weber definerer makt som «et eller flere menneskers sjans til å sette gjennom sin egen vilje i det sosiale samkvem, og det selv om andre deltakere i det kollektive liv skulle gjøre motstand» (Weber 1971, s.53). Makt handler om relasjoner og at makt er til stede i relasjoner, slik jeg forstår det ut ifra de definisjonene nevnt ovenfor. Dermed kan man for eksempel si at det foreligger en maktrelasjon mellom fagpersonen og den minoritetsspråklige innbyggeren i det de møtes. Det er derfor nødvendig å snakke om makt i fagperson-minoritetsspråklig relasjon, fordi det er en maktubalanse. I barnevernsarbeid kan man benytte tvang. Barnevernsansatte er satt til å forvalte oppdragelsespolitikk og de har dermed myndighet til å ta avgjørelser på vegne av

samfunnet. Det samme gjelder også NAV- kontorer som har myndighet til å forvalte trygdeytelser (Jensen og Ulleberg, 2011). Fagpersonen har definisjonsmakten, som for eksempel betyr at fagpersoner har den makten til å definere hvilke perspektiver er gyldige ettersom de har det mandatet de har som nevnt tidligere, faglig kunnskap og ikke minst språklig kompetanse (Røkenes og Hanssen 2012, s.262).

Når det gjelder kommunikasjon via en tolk, er det også viktig å vise til makten tolken kan ha i den sammenheng overfor både den minoritetsspråklige innbyggeren, men også fagpersonen. Til tross for at det er fagpersonen som styrer møtet eller samtalen, har allikevel tolken makten til å styre turktaking, tilbakemeldingsmønstre og ikke minst er tolken den eneste som kan begge språkene (Wadensjö, hentet i Skaaden 2013, s.138). Derimot kan tolken også bidra til å jevne ut maktubalansen som befinner seg i relasjonen mellom fagpersonen og den minoritetsspråklige innbyggeren dersom man bruker kvalifisert tolk. Skaaden (2013, s. 17) forklarer det på følgende måte: «retten til å bli hørt og motta informasjon er et demokratisk prinsipp som skal sikre enkeltindividet mot vilkårlig maktbruk fra samfunnets institusjoner». Makt forstås i denne oppgaven som makten fagpersonen har, men også makten tolken har i tolkede samtaler.

2.4. Tidligere forskning

I dette kapittelet vil jeg presentere tidligere forskning i feltet og hvilke funn de ulike studiene og undersøkelsene har funnet. Først presenterer jeg forskning som er gjort med minoritetsspråkliges perspektiv og deretter presenterer jeg noe forskning knyttet til fagpersoners perspektiv.

2.4.1. Minoritetsspråkliges erfaringer med tolking i møter med det offentlige

Berg et al. (2023) har i sin undersøkelse av minoritetsspråkliges erfaringer med tolking i det offentlige funnet at minoritetsspråklige innbyggere erfarer at manglende tolkefaglige kompetanse blant tolker er utfordrende, i tillegg til at det ikke er gode nok organisatoriske løsninger. Det fører til at det ikke er tolk tilgjengelig når det er behov, men også at det er tolker uten tilstrekkelig språk- og tolkefaglig kompetanse. Tillit er mye diskutert i deres studie og da særlig tillit knyttet til tolkens taushetsplikt og språklig kompetanse. Dette byr på

rettsikkerhetsutfordringer da manglende informasjon og språklige misforståelser kan få konsekvenser ved at møter gjennomføres uten tolking eller ved at tolken ikke er kompetent nok for oppgaven. Utfordringer knyttet til språk og ulike dialekter blir også uttrykt som noe som gjorde kommunikasjonen vanskeligere i møte med det offentlige (Berg et al., 2023).

2.4.2. Minoritetsforeldres erfaringer med telefontolking i barnevernet

I en undersøkelse av minoritetsforeldres erfaringer med telefontolking i barnevernet, har Rørvik et al. (2023) funnet at minoritetsspråklige foreldre ikke hadde tillit til tolkens profesjonelle rolle når det gjelder telefontolking, tilliten var større dersom det var fremmøtetolking. Deres informanter opplevde at oversettelsen ble mer riktig og fullstendig når det var snakk om fremmøtetolking. Det studien derimot viser at noen av minoritetsspråklige foreldre opplevde større risiko når det gjaldt fremmøtetolking og tolkenes overholdelse av taushetsplikten. Også i denne undersøkelsen er en funnene at minoritetsspråklige foreldre har opplevd å få tolk på andre språk eller dialekter enn de selv snakket og det utfordret deres mulighet til å få en riktig oversettelse (Rørvik et al., 2023, s.10-14).

2.4.3. The right to an interpreter -A guarantee of legal certainty and equal access to public services in Sweden?

Gustafsson et al. (2022) skriver i sin artikkel om tolking og rettssikkerhet i Sverige, at minoritetsspråklige uttrykker mistillit til tolking og tolker og at noen av deres informanter istedenfor valgte å gå på sine møter til tross for at de ikke behersket godt svensk eller brukte familie og bekjente som tolk. Forfatterne av artikkelen viser til at dersom minoritetsspråklige innbyggere skulle klage på tolken så ble dette ikke tatt godt imot av forelesende tolk der de hadde gjort sine observasjoner, det ble ansett som frekt og det ville kanskje ødelegge tolkens karriere noe minoritetsspråklige innbyggere ikke ville. Enkelte av deres informanter ga også uttrykk for at de ikke følte at de fortjente å bruke tolk i offentlig tjenester ettersom de hadde bodd i Sverige i noen år og anså det å ikke ha lært svensk som noe som var deres egen feil samt at de ikke ville belaste staten økonomisk ved å bruke tolk.

I dette kapittelet har jeg presentert teorien og tidligere forskning som jeg senere skal benytte for å kunne analysere mine funn.

3. Metode

I dette kapittelet vil jeg gi en detaljert beskrivelse av hvordan forskningen i denne studien ble gjennomført. Jeg starter med å redegjøre for valg av forskningsdesign og vitenskapsteoretisk tilnærming. Deretter vil jeg gå inn på hvordan datainnsamlingen, informantutvalget og analysene ble utført, samt diskutere etiske aspekter. En slik gjennomgang vil være nyttig i forhold til det å vise hvordan de metodiske valgene har vært hensiktsmessige i besvarelsen av forskningsprosjektets problemstilling.

3.1. Valg av forskningsmetode

Denne masteroppgaven har som formål å finne ut hvordan minoritetsspråklige innbyggere opplever møter med barnevernet og andre velferdstjenester med tolk. Som forsker er jeg nysgjerrig på hvilke opplevelser og erfaringer informantene har fra de tolkede og ikke tolkede møtene med barnevernet og andre offentlige velferdstjenester. Jeg har lyst å utvide forståelsen av det fenomenet og derfor er forskningsobjektets perspektiv, mening og erfaring sentral del av min analyse. En kvalitativ forskningstilnærming er passende design ettersom den har som hensikt å utforske et fenomen fra forskningsobjektets ståsted. Denzin og Lincoln (2008) definerer kvalitativ forskningsmetode slik:

Qualitative research is a situated activity that locates the observer in the world. It consists of a set of interpretive material practices that makes the world visible. These practices transform the world. They turn the world into a series of representations, including field notes, interviews, conversations, photographs, recordings and memos of the self. At this level, qualitative research involves an interpretive, naturalistic approach to the world. This means that qualitative research study things in their natural settings, attempting to make sense of, or interpret, phenomena in terms of the meanings people bring to them (Denzin & Lincoln, 2008, s. 4).

I og med at jeg ønsker å få økt forståelse og kunnskap om minoritetsspråklige innbyggers erfaringer og opplever med tolking i barnevernet og andre velferdstjenester slik dem ser det, så foreligger det jeg forstår som en fenomenologisk og hermeneutisk tilnærming. Det forstås i praksis å sette informantene i fokus og lytte fortolkende til det dem sier og deretter redegjøre fenomenet slik dem beskriver det. Meningstolkning er det sentrale her (Creswell, 2014).

Til å begynne med hadde jeg et ønske om å intervju fagpersoner om deres erfaring med å arbeide med minoritetsspråklige innbyggere, men jeg valgte å endre problemstilling fra fagpersoners perspektiv til minoritetsspråklige innbyggers perspektiv. Grunnen til at jeg valgte å endre perspektivet var først og fremst fordi det var det perspektivet jeg så det var mangel på kunnskap og lite forskning. For det andre så synes jeg det ville være veldig interessant å gjøre intervjuer med individer som har erfaring med tolkede møter med det offentlige, individer som er nye i landet og jeg kunne gjøre intervjuer på språk som både informantene og jeg selv behersket veldig godt og på den måten produsere ny kunnskap om feltet.

3.2. Informantutvalg og rekruttering

Når det gjelder rekruttering av mulige informanter ble følgende krav lagt til grunn: at de har lite eller ingen norskkunnskaper, og at de har hatt møter med barnevernet og/ eller andre offentlige velferdstjenester med tolk. I tillegg til at de måtte være enten arabisktalende eller kurdisk (kurmanjitalende). Det på grunn at jeg behersker begge disse språkene, og dermed kunne utføre intervjuene selv, for å så oversette dem til norsk i transkriberingsfasen i og med at første kravet er at de har ingen til lite norskkunnskaper.

Jeg startet søket etter informanter hos bekjente som jobber på barnevernkontorer, men jeg fant fort at det dessverre ikke var stor interesse for å delta i mitt forskningsprosjekt. Til tross for at det ble sendt ut informasjon på både kurdisk og arabisk var deres klienter litt skeptiske til hvordan det ville påvirke deres pågående saker. Det viste jeg full forståelse for og det førte til at jeg måtte søke informanter andre steder og plattformer. Derfor valgte jeg å skrive et innlegg på kvinnegrupper på Facebook og andre sosiale medier plattformer for å høre om noen var villige til delta eller om de eventuelt kjente noen som ville være interesserte. Når jeg søkte etter informanter skjønnte jeg fort at det var en viss redsel og skam å innrømme at man har pågående saker eller har vært i kontakt med barnevernet. Derfor endret jeg min fremgangsmåte når jeg skulle ta kontakt med aktuelle kandidater og spurte om de kunne lite norsk og om de har hatt tolkede møter med barnevernet og andre offentlige velferdstjenester, istedenfor å spørre om de har hatt møter med barnevernet. Det var viktig å presisere at den tolkede kommunikasjonen er det jeg er ute etter og ikke hva som skjer mellom dem og barnevernet som sådan. Etske hensyn som ble betraktet i denne sammenheng var det at jeg

var åpen og ærlig om forskningsspørsmålet og studiens hensikt, samt det som allerede har blitt nevnt om tillit og det å ta informantene på alvor dersom de ville trekke seg eller dersom jeg observerte at det kanskje var ubehagelig å takke ja til å delta i studien.

Til slutt ble informantutvalget mitt bestående av seks minoritetsspråklige innbyggere med kort botid i Norge og med bakgrunn fra Syria og Kurdistan.

3.3. Gjennomføring av intervju

Kvalitative forskningsintervjuer har som hensikt å forstå sider ved intervjupersonens dagligliv, fra vedkommende eget perspektiv (Kvale 2015, s.42). Jeg valgte å utføre semistrukturert forskningsintervju nettopp fordi denne formen for intervju setter søkelys på informantens opplevelse av fenomenet. Begrepet semistrukturert betyr halvstrukturert og er en intervjuform med åpne spørsmål som er samtalepreget. Forskeren bruker intervjuguide med noen få overordnet spørsmål som fungerer som en «huskelapp». Forskeren styrer samtalen og oppfølgingsspørsmål som tar utgangspunkt i det intervjueren beskriver, men forskeren formulerer spørsmål ut ifra tema og forskningsspørsmålet. Kvale (2015, s.43) skriver at semistrukturert forskningsintervju også gir informanten rom til å fritt snakke om sin opplevelse av fenomenet. I mitt tilfelle har jeg utarbeidet en intervjuguide med åpne spørsmål som eksempelvis «kan du fortelle om en gang du har hatt tolk?» eller «kan du fortelle om en gang du skulle snakke med noen på norsk, uten tolk?».

Jeg gjennomførte alle intervjuene ved personlig oppmøte og intervjuene hadde en varighet mellom 40 minutter til en og halv time. Intervjuguiden er bestående av noen få spørsmål, det fordi jeg ønsket å styre mindre og på den måten oppfordre informantene til å ta mer kontroll over samtalen. Det jeg derimot gjorde var å følge opp informantenes utsagn og ba om å fordype eller forklare hva de mente dersom det var noe som jeg synes var interessant og ville høre hvordan de tenkte og hva de mente med det de beskrev og fortalte. Se vedlegg for intervjuguide.

3.4. Forskningsetiske betraktninger

Allerede i planleggingsfasen visste jeg at en forutsetning for å kunne rekruttere informanter til min studie ville anonymitet være avgjørende. Derfor har jeg gjennom hele prosessen og arbeidet med denne masteroppgaven vært nøye med å anonymisere alt av personopplysninger og opplysninger som kan gjøre slik at informanter kan bli gjenkjent. Det er også grunnen til at jeg i denne oppgaven har valgt å kun bruke begrepet *informant* og ikke brukt for eksempel fiktive navn. Det som derimot er med som kan beregnes som sensitive opplysninger er etnisk bakgrunn til informantene. Grunnen til at jeg har valgt å beholde disse opplysningene i besvarelsen er fordi de er relevante i form av informantenes egne beskrivelser når de forteller om ulike tolkespråk og dialektvariasjoner for eksempel. Det var viktig for meg at informantene følte seg respektert av meg og hadde tillit til meg, derfor nevnte jeg det med taushetsplikt om opplysninger jeg fikk om dem som følge av intervjuene og at disse opplysningene, samt at lydopptakene skulle bli slettet etter endt prosjekt. En annen måte jeg forsøkte etablere tillit på var å uttrykke min takknemlighet for at informantene kunne delta, samt vise genuin interesse for deres synspunkter, ved at alle informantenes beskrivelser og erfaringer var like viktige bidrag til min oppgave.

Prosjektet er godkjent av Norsk senter for forskningsdata (NSD) med referansenummer 887768. Alle deltakerne samtykket muntlig og skriftlig før intervjuene startet. For at et samtykke skal være gyldig, er den nødt til å være frivillig og godt informert. Alle personopplysninger er anonymisert i det lagrede datamaterialet, samt at lydfiler ble slettet etter transkribering. Det transkriberte materialet er lagret på en tofaktor passordbeskyttet PC og disse vil bli slettet etter at studien er avsluttet. Jeg forsikret alle informantene at de når som helst kunne trekke seg og at det er helt frivillig å delta, samt at det ikke vil få noen konsekvenser for dem dersom de skulle endre mening eller ikke hadde lyst lenger. Opprinnelig hadde jeg seks informanter, men en valgte å trekke seg etter endt intervju, jeg ser på det som et positivt tegn. Tillit er veldig viktig, på grunn det jeg oppfattet som tillit kunne denne ene informantene trekke seg og de andre fem valgte å bli med. Etiske og metodiske refleksjoner er viktig i ethvert forskningsprosjekt.

3.5. Metodiske betraktninger

Jerolmack & Khan (2014) hevder at ved kvalitativ tilnærming er forskerens tilgang til den sosiale virkelighet begrenset da intervjuer ikke kan vite hva som faktisk har skjedd i samhandlingen, men bare hva folk tenker om situasjoner og hvordan de føler om dem (Jerolmack & Khan, 2014). En svakhet med semistrukturerte intervjuer er at de ikke tillater en fullstendig sikker konklusjon på hvordan noe egentlig er, sammenlignet med kvantitative studier hvor man gjerne jobber med avkrysning skjemaer og større informantutvalg. Semistrukturerte intervjuer var nyttig og ga meg et stort datamateriale som jeg anser som en styrke ved denne studien. Det var mye dybde i datamaterialet. I tillegg kan jeg anta at det å gjennomføre intervjuene på språk som informantene behersket godt uten å trenge en som oversetter bidro positivt og at empirien er førstehåndserfaringer, når det er sagt så kan det også være slik at informasjon kan ha uteblitt på grunn av at vi er samme «miljø».

3.6. Vitenskapelig teoretisk ståsted

Epistemologi omhandler spørsmål om hva som anses som kunnskap, hvordan kunnskap kan oppnås og hvordan vi kan vite om kunnskapen vår er pålitelig (Johannessen 2016). Jeg skriver i denne oppgaven om hvordan minoritetsspråklige opplever kommunikasjonen med barnevernet med tolk. Jeg mener at deres perspektiv er en form for kunnskap som både er viktig og interessant fordi den kan si noe om det «sosiale fenomenet» som tolkebruk i barnevernet er og fordi det er fra tolkebrukerens eget ståsted. Jeg produserer denne kunnskapen ved å undersøke deres opplevelser og erfaringer som kan ses i sammenheng med fenomenologi. Fenomenologi forstås som «læren om det som viser seg» eller læren om det som kommer til syne» (Thomassen, 2020, s.104). I denne oppgaven er det fenomenologiske utgangspunktet å få kunnskap om minoritetsspråklige innbygges, altså «subjekters» egne opplevelser av sin situasjon (ibid.) Hermeneutikk handler om å fortolke andre menneskers «mening» (Thomassen, 2020, s.162), når jeg for eksempel har samlet inn datamaterialet gjennom intervjuer må deres utsagn og handlinger i intervjuene fortolkes av meg. Dette gjør jeg i en hermeneutisk sirkel, som betyr at jeg fortolker de meningsfulle materialer i lys av min egen forforståelser og forståelseshorisont og teoretisk rammeverk (Alvesson 2008).

3.7. Forskerrollen og egen forforståelse i forskningsprosessen

Det er jeg som har hatt forskerrollen i rekrutteringen av intervjupersoner, hvordan jeg har forholdt meg til intervjumaterialet, i analysen av datamaterialet og sist, men ikke minst hvordan jeg velger å presentere og formidle de resultater som er produsert. Jeg har under hele prosessen med denne oppgaven forsøkt etter beste evne å ivareta forskningsdeltakernes integritet og verdighet ved å presentere materialet på en slik måte at informantene selv kan kjenne seg selv igjen dersom de ønsker å lese oppgaven, men samtidig sørget for at de ikke blir gjenkjent av andre enn dem selv. Når det er sagt så har jeg som forsker definisjonsmakten og det er viktig er klar over det under hele prosessen, for eksempel sitater som er presentert i analyse og drøftingskapittelet og hvordan jeg har valgt å fortolke informantenes beskrivelser er påvirket av forskningsspørsmålet og min forforståelse av fenomenet. Jeg tør allikevel å påstå at jeg har forsøkt å gjengi informantenes synspunkter på en dekkende måte uten å endre deres beskrivelser og erfaringer, det er de som eier «problemet» og det er viktig for meg å fremme deres interesser. Når man jobber med forskning er det viktig at forskeren er bevisst over sin rolle, og hvilke påvirkning ulike faktorer som eksempelvis faglig ståsted, forforståelser og ens bakgrunn kan ha for arbeidet. Det betyr at vi mennesker møter verden rundt oss med de kunnskaper og oppfatninger vi har. Forskerens forforståelser eller forståelseshorisont som Johannessen et al. (2010) kaller det; «... vil kunne påvirke *hva* forskeren observerer, og *hvordan* disse observasjonene vektlegges og tolkes» (Johannessen et al., 2010, s.38). Det er vanskelig å nullstille seg og være helt objektiv, men det har vært viktig for meg å reflektere over egne synspunkter, antagelser og erfaringer for å være dem bevisst under hele prosessen.

3.8. Analytisk fremgangsmåte

Analyse er det arbeidet jeg gjør med dataene jeg har samlet inn for å bevare problemstillingen. Jeg har valgt å anvende tematisk analyse for å analysere mitt datamateriale. Denne analyseformen er en tilgjengelig og fleksibel tilnærming for analyse av kvalitativ data (Braun og Clarke 2006, s.77). Tematisk analyse gjennomføres gjennom ulike faser: Forberedelsesfasen hvor materialet som skal analyseres blant annet avgrenses. Deretter er det kodefase hvor relevant og mulig relevant data blir grundig kodet, koding skjer gjerne i flere omganger for nøyaktighet. Avklaring av spørsmål forsker vil ha svar på og kategorisering av

det kodede materialet kalles for kategoriseringsfasen. Til slutt kommer rapporteringsfasen, her blir hvert av de overordna temaene presentert og drøftet i lys av relevant teori (Johannessen et.al. 2018).

3.8.1. Forberedelsesfasen

For å sikre at all informasjon kom med valgte jeg å ta opp intervjuene på båndopptaker, på den måten slapp jeg å risikere å miste viktig informasjon og i tillegg kunne jeg sette søkelys på informantene og være mer til stede under intervjusamtalen. Rett etter endt intervju gikk jeg i gang med transkribering. Til tross for at transkribering var tidskrevende så var det samtidig veldig nyttig med tanke på den tematiske analysen, for under transkriberingsprosessen fikk samtidig et innblikk i dataene og allerede da kunne starte å gjøre meg noen tanker om temaer. Transkriberingen innebar i mitt tilfelle en større dimensjon av tolkning ettersom jeg transkriberte på norsk intervjuer som var gjennomført på andre språk. Dette gjorde at jeg måtte jobbe grundig med å forstå informantenes ytringer allerede i denne fasen. En annen ting som var lærerikt for meg var hvor nyttig det var å gjøre transkriberingene rett etter endt intervju fordi det kroppslige ved informantene satt fortsatt friskt i minne. Etter hvert som jeg hadde empirien i skriftlig form begynte jeg å lese gjennom dataene slik jeg kunne fordype meg i innholdet i datasettet og det måtte gjøres i flere ganger, selv etter at jeg hadde gjort koding. Dette for å aktivt søke etter mønstre og meninger for å kunne identifisere mulige temaer i datasettet.

3.8.2. Koding

Etter å ha lest gjennom datasettet og ble godt kjent med innholdet begynte jeg å kode, det jeg mener med koding er at jeg organiserte fellestrekkene i de ulike informantenes beskrivelser. Eksempelvis: «tolken hadde utfordringer med å oversette» ble kodet som i fargen rød med foreløpig kodet som «*sier noe om tolken og oversettelse*». Slik gjennomførte jeg hele prosessen med koding med fargekoder på de ulike foreløpige temaene som befant seg i datamaterialet. Hensikten med denne fasen er å dele meningsinnholdet i beskrivelsene. Denne fasen var også viktig for selve analysen fordi jeg allerede her begynner med å koble datamaterialet til teori og tidligere forskning. Jeg begynte allerede her å reflektere over hva informantene beskriver, og det bidro til å danne et grunnlag for hvilke hovedtemaer som

kunne være relevant. Braun og Clarke (2006) beskriver denne fasen som en del av analyseprosessen ettersom man organiserer dataene i meningsfulle grupper, men de kodede «temaer» vil allikevel skille seg ut fra de endelige hovedtemaer i analyse og drøftedelen for det er der man begynner å fortolke dataene i en bredere perspektiv om fenomenet som undersøkes (Braun og Clarke 2006, s.88). Her var det også viktig å bemerke seg alt som blir sagt og nøye studere og reflektere over dataene for å ikke «miste» verdifull informasjon. Til tross for at intervjuguiden setter noen rammer i forhold til temaer så er problemstillingen min ganske åpen så i denne fasen var det viktig å ikke låse til noen temaer på forhånd for å sikre at ingen informasjon ble ekskludert før jeg hadde kodet alt for å så kategorisere i neste fase.

3.8.3. Kategorisering

I denne fasen begynte jeg å se etter hvordan jeg kunne sette sammen det kodede datasettet i en større helhet. Å kategorisere innebærer å sortere dataene i mer overordna kategorier eller temaer. Det er disse kategoriene som senere skal analyseres, det som kan kalles funnene. Jeg begynte å definere og avgrense temaene som jeg senere skal presentere i analysen min. Her var det viktig å finne essensen i hva hvert tema omhandler, om det er flere informanter som er inne på det samme og hvorvidt det de uttrykker har fellestrekk eller ikke. I tillegg var det å se til at jeg hadde nok å si om hvert av temaene. For å besvare forskningsspørsmålet og få frem informantenes perspektiv valgte jeg temaer som ville bidra til å gjøre nettopp det med å presentere meningsinnholdet i empirien, samt gi et svar på forskningsspørsmålet. En helhetlig presentasjon av de ulike temaene og de temaene jeg har valgt å analysere vil bli lagt frem i kapittel 4.

3.8.4. Rapportering

I rapporteringsfasen legger man frem temaene og deres innhold i analyse- og resultatdelen av oppgaven. På dette tidspunktet har jeg en større forståelse for hva informantene er opptatt av og hvordan de opplever ulike aspekter i møte med barnevernet med tolk, men også hvordan de beskriver og hvilke erfaringer de har med tolking, samt forventninger de har til tolker. Disse beskrivelsene knyttes også opp mot kommunikasjon og tillit. Disse funnene vil bli analysert og drøftet i lys av det teoretiske rammeverket i kapittel 4, hvor jeg også legger frem sitater og utsagn fra informantenes beskrivelser.

3.9. Reliabilitet og validitet i intervjuforskning

Her vil jeg skrive kort om reliabilitet og validitet med fokus på intervju som metode, jeg vil først definere begrepene og si noe om hvorfor det er en del av forskningsprosessen. Deretter skal jeg gi kort diskusjon i henhold til min problemstilling.

3.9.1. Reliabilitet

Reliabilitet sier noe om hvor pålitelig resultatene er, ifølge Johannessen et al. (2010) er det å teste reliabilitet på et intervju lite hensiktsmessig. Johannessen et al. (2010) begrunner dette med at ved intervju som metode så benyttes det ikke strukturerte datainnsamlinger på samme måte som kvantitative undersøkelser gjør. I intervjuer er det samtalen med intervjuobjektene som styrer datainnsamlingen og det vil dermed være utfordrende for andre forskere å produsere samme innhold som en annen kvalitativ forskers data (Johannessen et al., 2010). Dermed kan man si at reliabilitet handler om hvorvidt intervjupersonen hadde endret sine beskrivelser med en annen forsker (Kvale og Brinkmann, 2009). Når jeg gjennomførte intervjuer med informantene så har min samhandling, min fremgangsmåte og hvordan jeg har stilt spørsmål og fulgt opp med oppfølgingsspørsmål, samt den aktuelle situasjonen med hver informant påvirket samspillet og utfallet av hvilke beskrivelser de har gitt meg. Dersom noen skulle etterprøve resultatene i min oppgave så vil både omstendighetene og det enkelte individet endre seg og på måten vil det være vanskelig å etterprøve og få nøyaktig samme resultater (Dalen, 2011).

3.9.2. Validitet

Validitet ifølge Kvale og Brinkmann (2009) er: «... hvorvidt en metode er egnet til å undersøke det den skal undersøke» (Kvale og Brinkmann, 2009, s.250). I min oppgave undersøker jeg hvordan minoritetsspråklig innbyggere opplever kommunikasjonen i møte med barnevernet og andre velferdstjenester med tolk. Ifølge Thagaard (2015) handler validitet om gyldigheten av tolkningene man kommer frem til og hvorvidt man kan trekke gyldige konklusjoner ut ifra resultatene i et forskningsprosjekt (Thagaard, 2015). Jeg har prøvd å styrke studiens validitet ved å være transparent, det gjør jeg ved å skrive nøyaktig det jeg har

gjort i under hele prosessen når det gjelder metodiske valg, hvilke etiske betraktninger ble tatt hensyn til, når jeg gjennomførte intervjuene og ikke minst mens jeg transkriberte datamaterialet. I tillegg har jeg forsøkt å hele tiden være bevisst min egen forforståelse i tolkningsprosessen, og det å være bevisst mine informanternes forforståelse ved at jeg for eksempel ikke har endret på det de har sagt og heller prøvd å gå i dybden på deres opplevelser og erfaringer. Selv om jeg har gjort tolkninger, er det ikke nødvendigvis sannheten om deres erfaringer med bruk av tolk. En studie som dette vil alltid, til ulik grad bære preg av forskerens subjektivitet (Kvale og Brinkmann, 2009). Derfor har jeg også hatt et kritisk syn på mine egne fortolkninger for å på denne måten motvirke en selektiv forståelse og skjev fortolkning av funnene. Denne studien kan ikke generaliseres fordi det er få intervjupersoner, men den kan allikevel gi et interessant bilde på noen minoritetsspråklige innbyggere sine perspektiver.

Fra denne presentasjonen av hvordan forskningsmetode og datainnsamlingen ble gjennomført, vil jeg nå gå over til å presentere funn og analyser av disse.

4. Funn, analyse og drøfting

I denne studien har jeg som nevnt tidligere valgt å benytte meg av kvalitativ metode i form av individuelle semi-strukturerte intervjuer. Empirien fra disse intervjuene vil jeg i denne delen av besvarelsen presentere på bakgrunn av at jeg har gjort en tematisk analyse. Jeg har valgt å bruke tematisk analyse som et forskningsverktøy for å få en dypere mening og forståelse av datamaterialet og bruke det som et utgangspunkt for drøfting av studiens fokus:

Minoritetsspråklige innbyggers erfaringer og opplevelser ved bruk av tolk i møte med barnevernet og andre velferdstjenester. Det innhentede materialet er transkriberinger av intervjuer med totalt fem minoritetsspråklige innbyggere med bakgrunn fra Kurdistan og Syria. Alle disse har kort botid i Norge og lite norskspråklig kunnskaper. Etter bearbeidelsen av den tematiske analysen hadde jeg følgende temaer i datasettet:

- Tolkens profesjonalitet og kompetanse (sett fra brukerens perspektiv)
- Taushetsplikt
- Språk og dialektvariasjon (arabisk og kurdisk talende)
- Mistillit til barnevernet
- Følelse av avmakt
- De følelsesmessig belastede samtaler (før, under og etter møtene med barnevernet).

Fire av disse temaene har jeg valgt å gå videre med i denne oppgaven, ettersom det er noen begrensninger i oppgavens omfang og dette er de jeg vurderer som mest relevante for problemstillingen:

- *Tolkens betydning for minoritetsspråkliges møter med barnevernet og andre offentlige tjenester*

Her går jeg inn på hvordan minoritetsspråklige innbyggere opplever å ha tolk til stede i møte med barnevernet og andre velferdstjenester og hvilken betydning tolkene har for deres samhandling og kommunikasjon.

- *Tolkens kvalifikasjoner og kompetanse*

Minoritetsspråklige innbyggere gir beskrivelser på hvordan de vurderer tolkens kvalifikasjoner og tolkefaglig kompetanse. Tillit blir også trukkes frem. Jeg viser også her hvordan tillit kan forstås ut ifra det informantene beskriver som for eksempel tillit til tolkens taushetsplikt, tolkens språklig- og tolkefaglige kompetanse.

- *Språk, kommunikasjon og dialektvariasjon*

For minoritetsspråklige innbyggere i denne studien er det slik at språkene de snakker snakkes over store geografiske områder og i flere land. Språkene arabisk og kurmanji (kurdisk) som er relevant i denne oppgaven, har stor dialektvariasjon avhengig av hvilket land man kommer fra. Informantene i denne studien gir beskrivelser på hvordan språket og ulike dialektvariasjoner kan skape misforståelser i kommunikasjonen i tilfeller hvor en tolk ikke forstår eller snakker samme dialekt som dem selv.

- *Organisering og kvalitetssikring*

Flere av informantene deler erfaringer knyttet til organisering rundt tolkede samtaler, for eksempel har de erfart at tolken har dårlig tid og at det påvirker deres samtale. I tillegg er det dette med at informantene erfarer at tolkene ikke er like gode og de melder fra om dette til fagpersonene. Disse erfaringer som informantene deler med meg skal jeg drøfte her og komme med noen tanker rundt organisering og kvalitetssikring.

I tematisk analyse så jeg etter temaer i datasettet. Ved å bruke denne tilnærmingen kom de overstående temaene som de temaene informantene uttrykte seg mest om og som hadde særlig påvirkning på dem som brukere av tolk. I denne delen av oppgaven vil jeg derfor legge frem ulike funn knyttet til de temaene og drøfte disse i lys av relevant teori. Dette vil jeg gjøre ved å legge frem sitater og erfaringer som ble formidlet av informantene i denne undersøkelsen.

4.1. Tolkens betydning for minoritetsspråkliges møter med barnevernet og andre offentlige tjenester

Når jeg ser på de forskjellige informantenes erfaringer med tolkede møter med barnevernet så har beskrivelsene mange fellestrekk med hverandre. Erfaringene er noenlunde like både når det gjelder tolkens rolle som den som gjør kommunikasjonen mulig for dem og barnevernet, men også hva som skjer når de kan kommunisere og forstå hverandre. Slik jeg forstår det så går informantene inn i disse møtene med barnevernet og ser på barnevernet som motparten, som noen de skal forsvare seg mot, men det skjer noe når det plutselig er en tredjepart med på møtene, nemlig tolken. I det informantene og barnevernet har en fellesforståelse for det som skjer virker det ut ifra det informantene forteller som mindre stressfullt. De gir uttrykk for at de kan gå i dialog med barnevernet og på den måten få den hjelpen eller veiledning de trenger.

Informantene i min studie er veldig takknemlige for at de får tolk, uavhengig av kvaliteten på selve tolkingen. Informantene deler sine erfaringer og opplevelser med tolkede samtaler og møter, og disse er både positive og negative. De har møtt det de beskriver som gode tolker og de har møtt ikke fullt så gode tolker. En ting de alle er enige om er det å ha tolk til stede har gjort møtene deres enklere, spesielt med barnevernet. En av informantene forteller at det aller første møte hun hadde med barnevernet var uten tolk og hun turte ikke å si så mye uten å be om et nytt møte og tolk. Hun beskriver det første møtet med barnevernet slik:

Det var kjempevanskelig for meg, først og fremst fordi jeg var redd. Jeg ble innkalt til en samtale først og jeg hadde ikke noe informasjon om bakgrunn for samtalen. Samtalen var uten tolk og jeg forstår litt norsk nå, men når jeg skulle forklare meg så hadde jeg kjempestore vanskeligheter med å si akkurat det jeg ønsket å få sagt. Jeg spurte hele tiden hva de mente, om de kunne forklare eller si det samme på en slik måte at jeg skulle få en bedre forståelse av situasjonen.

Forskning har vist at i møter med barnevernet og andre velferdstjenester hvor det er språkbarrierer er bruk av tolk en nødvendighet. Språkbarrierer er en av de største utfordringene for barnevernet i møte med minoritetsspråklige innbyggere (Kriz og Skivenes, 2010; Rørvik et al., 2023). Tolking er det som gjør kommunikasjonen mulig mellom minoritetsspråklig innbygger og fagpersonen når de ikke behersker et felles språk (Buzungu, 2021). Retten til å bli hørt og gitt informasjon er basert på et demokratisk prinsipp, tolking i

offentlig sektor muliggjør at fagpersonene kan informere og veilede, samt høre alle partene i saker hvor det er språkbarrierer (Skaaden 2013, s.17). Min forståelse av det er at bruk av tolk gir minoritetsspråklige innbyggere følelsen av trygghet. De kan få frem sitt budskap, og bruk av tolk gjør det mulig å få innsikt i hva saken deres går ut på. På denne måten får de den hjelpen og veiledning de trenger eller har behov for. I sitatet over kan man lese informantens opplevelse av hvordan det er å møte barnevernet og ikke kunne kommunisere sammen. Kommunikasjonen blir ensidig, og informanten får ikke en helhetlig forståelse av hva møtet går ut på og hva som forventes av henne. Å bruke tolk i denne sammenhengen med min informant er ikke kun nødvendig, men avgjørende for å bryte språkbarrieren og gjøre kommunikasjonen mulig slik at partene forstår hverandre.

En annen informant uttrykte at ved hjelp av tolken fikk hun innsikt i hva barnevernsarbeid går ut på. Når hun hadde møtt barnevernet første gang hadde hun gått inn for å være på vakt, være påpasselig med ordvalg. Grunnen til det ifølge henne var fordi hun hadde hørt rykter om barnevernet i deres respektive miljø. Når hun hadde hatt noen samtaler med barnevernet med tolk så skjønnte hun at de vil bare hjelpe henne og veilede henne. Hun skildrer det på denne måten:

Alle sier barnevernet tar barna dine, du må være forsiktig med dem, men opplevelsen min var helt motsatt. Jeg vet nå at de vil bare forsikre seg om at barna har det bra og hjelpe deg.

Rørvik et al. (2023) hevder at tolken har en sentral rolle i dialogen mellom fagpersonene og minoritetsspråklige innbyggere for å kunne skape tillit og myndiggjøring, samt øke rettsikkerheten (Rørvik et al., 2023, s.17). Andre rapporter og avhandlinger har også vist at bruk av tolk, spesielt bruk av kvalifiserte tolker er et sentralt og nødvendig tiltak og at bruk av tolken bidrar ikke kun til å gjøre kommunikasjonen mulig, men er med å sikre likeverdighet på (Aadnesen, 2012; Gotaas, 2007). Kombinasjonen av mangel på språkferdigheter og det å være relativt nyankomne i et nytt land hvor det er barnevern og andre offentlige tjenester som for eksempel minoritetsspråklige innbyggere i denne oppgaven ikke er kjent med der de kommer fra, så er de heller ikke helt kjent med hvilke rettigheter de har. Når man ikke er kjent med hvilke rettigheter man har, kan man heller ikke legge krav på dem. Det kan også gjelde for hvilke plikter de minoritetsspråklige innbyggere har. Det er her offentlige organers veiledningsplikt kommer inn. Etter forvaltningslovens § 11 og 17 har personer med lite

norskspråklige kunnskaper rett til å bli veiledet og gitt tilstrekkelig med informasjon i sin sak (Regjeringen, u.å.) Dersom man svikter i utførelsen av denne plikten trues også hensynet til rettsikkerhet og likebehandling.

Berg et al. (2017) fant også i sin undersøkelse at barneverntjenestenes erfaring med bruk av tolk var delt. Noen hadde utfordringer og mente at mye informasjon og kunnskap går tapt uavhengig om man brukte tolk eller ikke, mens andre barnevernstjenester var positive til bruken av tolk og opplevde at bruk av tolk hadde innvirkning på barnevernets troverdighet i saker som havnet i rettssystemet. Felles for disse to erfaringene er at bruk av tolk er utfordrende og tidkrevende, samt at de er usikre på kvaliteten på tolkingen (Berg et al., 2017, s.79). Alle informantene i denne studien nevner at de stort sett har hatt tolk til stede i møter med barnevernet og andre velferdstjenester. Slik jeg forstår det så det er ikke underforbruk på tolker basert på det informantene i min studie forteller når det gjelder barnevernet, siden fokuset har vært der hovedsakelig og det nevnes i tillegg noen tilfeller hvor informantene har hatt tolk til stede på foreldresamtaler på skole, rettssak og NAV.

En av informantene nevner et tilfelle knyttet til fastlegen sin. Den minoritetsspråklige innbyggeren nevner at hun lenge hadde følt seg svimmel og redusert og hadde vært hos fastlegen sin og tatt blodprøver, men hennes tilstand ble ikke bedre. Når hun måneder senere ringer til fastlegens kontor skjer dette:

Jeg ringte og snakket med helsesekretæren og jeg har ikke fått svar på blodprøver og jeg er fortsatt dårlig. På dette tidspunktet hadde det gått 3 måneder skjønner du, så sier hun til meg at de har sendt blodprøve resultatene på nett og at jeg har jernmangel og at legen har i notatet skrevet at jeg bør begynne på dette straks.

Informanten forklarer videre at hun da tok kontakt med et familiemedlem for å hjelpe henne med å logge på og lese det legen har skrevet slik at hun kunne kjøpe riktig type jerntilskudd. I pasient- og brukerrettighetsloven har pasientens rett til informasjon og medvirkning en sentral plass som i § 3-2 handler om pasientens rett til informasjon og sier at: «pasienten skal ha den informasjon som er nødvendig for å få innsikt i sin helsetilstand og innholdet i helsehjelpen. Pasienten skal også informeres om mulige risiko og bivirkninger» (Pasient- og brukerrettighetsloven, 2001). I tillegg sier loven i § 3-5 at: «informasjonen skal være tilpasset mottagernes individuelle forutsetninger som ... kultur- og bakgrunn. Informasjon skal gis på en hensynsfull måte. Helsepersonellet skal så langt som mulig sikre seg at pasienten har

forstått innholdet og betydningen av opplysningene» (Pasient- og brukerrettighetsloven, 2001). Basert på informantens beskrivelse ser det ut til at kravene til gjeldende lover i helsevesenet om pasientens rette informasjon tydelig svekkes her. Den minoritetsspråklige innbyggeren har verken fått med seg blodprøve resultatene kommer på nett og har heller ikke blitt kontaktet av fastlegen om nødvendig tilskudd for å bli bedre. Det kan godt tenkes at fastlegen har informert om at resultatene kommer elektronisk og at eventuelle kommentarer vil følge med der, men igjen er problemet mangel på tolk. Tidligere forskning viser at språklige barrierer mellom helsepersonell og pasienter som ikke håndteres på en forsvarlig måte reduseres både kvaliteten og tilgangen på helsetjenester og kan i verste fall være farlig (Kale, 2006, s. 15). I min informants tilfelle hadde det absolutt vært nødvendig å ha hatt tolk under konsultasjonen med sin fastlege, det er tydelig at informanten ikke har fått med seg all informasjonen om den er blitt gitt. I tillegg oppfatter informanten hendelsen med fastlegekontoret som veldig useriøs og hun hadde valgt å bytte fastlege etter det som skjedde. På grunn av det som skjedde som følge av dårlig kommunikasjon og språkbarrierer foreligger det ikke tillit hos informanten til fastlegekontoret. Som nevnt tidligere i teorikapittelet er det fagpersonen, i dette tilfellet fastlegen skulle har sørget for at minoritetsspråklige innbyggeren forsto og omvendt. For dersom informasjonsformidlingen er ensidig, er det vanskelig å bygge en relasjon til minoritetsspråklige innbyggere og oppnå tillit (Røkenes og Hansen, 2012, s.10).

Informantenes erfaringer og beskrivelser tyder på at det er mye bruk av ukvalifiserte tolker siden det er store variasjoner i tolkingen som informantene skildrer. Det er store forskjeller i kommunikasjonen og oversettelsene når tolken er god kontra når tolken er dårlig ifølge informantene. Funnene tyder også på at det kan være behov for tolk andre steder enn barnevernet og at det andre steder kan være underforbruk av tolk som det kom frem mellom minoritetsspråklig innbygger og hennes fastlege.

4.2. Tolkens kvalifikasjoner og kompetanse

Når informantene i min undersøkelse ble bedt om å fortelle om sine erfaringer og opplevelser fra samtaler med tolk, er kvaliteten på tolkingen og tolker et gjennomgående tema. Informantene forteller at det er store forskjeller på tolker og at kvaliteten på tolkingen varierer veldig fra tolk til tolk. En av informantene sa følgende om hennes erfaring med tolkede samtaler:

Det er stor forskjell på tolker, jeg har også opplevd å få gode tolker. For eksempel når jeg var på et tverrfaglig møte hvor også barnevernet var til stede var det en tolk som opptrede veldig profesjonelt, fordi han snakket til meg som det er fagpersonene selv som snakket og motsatt. Det som ble oversatt til meg, spørsmål og svar jeg fikk tilbake så skjønte jeg at det var riktig oversatt. Jeg måtte ikke gjenta meg selv som har hendt at jeg må ved tidligere anledninger. Samtalen gikk av seg selv og det var ingen misforståelser som måtte avklares hele tiden hvis du skjønner.

Her beskriver informanten at det viktigste for henne er en tolk som har den nødvendige språklige og tolkefaglige kompetansen til å oversette presist det fagpersonene sier til henne, og det hun selv sier til fagpersonene. Som nevnt i teorikapittelet er god kommunikasjon det å ha en effektiv informasjon- og meningsformidling, som betyr at to eller flere parter forstår hverandre på den måten at de har utvekslet informasjon, og/ eller har innforstått hva den andre mener (Røkenes og Hanssen, 2012, s.241). Dette betyr også at tolken har de nødvendige tolkefaglige ferdigheter som er viktig for hvordan kommunikasjonen fungerer, men fordi tolken var god i sitt yrke bidro det til å betrygge informanten som både forsto det som ble sagt og hun fikk formidlet det hun ønsket å få sagt.

Den samme informanten forteller også om et annet møte hun hadde hvor det var telefontolk. Hun forteller at møtet startet som vanlig og tolken oversatte via telefonen. Det var litt annerledes fordi her måtte hun forklare og gjenta seg. I tillegg ble tolken stoppet av en ansatt som var til stede på møtet og sa at tolken oversetter ikke riktig, det endte med at tolken takket for seg og møtet fortsatte uten tolk og den ansatte oversatte videre. Informanten forteller at slike opplevelser med tolker har satt sine spor hos henne og sier dette om situasjonen:

Slike tilfeller har skapt en redsel i meg, jeg er redd for å ha tolk til stede fordi jeg vet aldri om de forstår meg og oversetter ting korrekt. Vi er i Norge, vi er ikke i Syria. Alt du sier her vil bli brukt mot deg.

Hvilke kvalifikasjoner og kompetanse bør tolker ha? For å kunne utføre et tolkeoppdrag på en tilfredsstillende og god måte forventes at tolken har gode språkkunnskaper om minst to språk, ha evnen til å gjengi informasjon tydelig og presist, samt gjøre dette i sanntid. I tillegg har tolken en taushetsplikt å opprettholde og ikke minst ha faglig kompetanse innenfor det feltet de tolker i, for eksempel i dette tilfellet barnevernfaglig (Haualand et al., 2018; Mørk, 2019; Buzungu, 2021). Skaaden (2013) fremhever at en tolk må ha god uttale, grammatikk, ordforråd og forståelse av pragmatiske nyanser i begge språkene slik at hans eller hennes språkkunnskaper ikke hindrer kommunikasjonen mellom partene (Skaaden, 2013, s. 79). Slik jeg ser det, er dette helt i tråd med det mine informanter gir uttrykk for at de ønsker. Det vil si at en god tolk vil være i stand til å tolke på en måte som er tilpasset situasjonen og kulturen, samt sikrer at kommunikasjonen mellom partene er så effektiv som mulig.

En annen informant forteller at han ved flere anledninger har opplevd å ha fått en tolk som selv hadde veldig svake norskkunnskaper:

Det har hendt to, tre ganger at de ansatte bare har bedt tolken gå. I et av tilfellene var det på grunn av dialekt og de to andre mest på grunn av at de selv ikke kunne så godt norsk. Jeg skjønner ikke hvordan de har fått jobb som tolk fordi de var helt ... ja, altså de kunne arabisk, men de hadde problemer med norsken, de kunne ikke finne de riktige ordene på norsk og slike ting.

En tredje informant forteller om sin erfaring med tolk fra en retts sak, hvor tolken var så dårlig at dommeren til slutt skal ha sagt: «tolken trenger tolk!» og avsluttet rettsmøtet til en senere anledning med en mer kompetent tolk. Informanten forklarer videre det med at tolken var uerfaren og ikke var i stand til å tolke for henne under rettsaken. Det var uheldig for henne for det endte opp med at hun måtte vente enda lenger og det påvirket henne psykisk.

I lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk handler kapittel 3 om krav til tolken. I § 14, som handler om god tolkeskikk, står det at: «Tolken skal opptre i samsvar med god tolkeskikk. Kravet innebærer blant annet at tolken skal ha tilstrekkelig tolkefaglig kompetanse for tolkeoppdraget, opptre upartisk, ikke misbruke informasjon tolken har fått kjennskap til

gjennom tolking, og at tolken må forsikre seg om at forholdene ligger til rette for forsvarlig utførelse av tolkeoppdraget» (Tolkeloven, 2022). På samme måte handler tolkeforskriften kapittel 2 om god tolkeskikk og i § 3 står det at: «tolken skal ikke påta seg oppdrag uten å ha tilstrekkelig tolkefaglig kompetanse. Med tilstrekkelig tolkefaglig kompetanse menes å være kvalifisert, jf. tolkeloven § 7, og ha eventuell annen kompetanse som er nødvendig for det enkelte oppdraget, for eksempel i fagterminologi» (Tolkeforskriften 2022). Med bakgrunn i disse paragrafene er tolken forpliktet til å opptre etter det mandatet som tolkeloven og tolkeforskriften setter. For å kunne utføre sine oppdrag på en god etisk måte er tolken nødt til å vurdere disse grunnleggende regler når han/ hun påtar seg ethvert tolkeoppdrag. Dersom tolken ikke besitter de faglige kvalifikasjonene som trengs for å utføre et oppdrag er det tolkens ansvar å si ifra om dette. Når det ikke foreligger nødvendige kvalifikasjoner så kan ikke tolkingen skje på en forsvarlig måte. Når tolken under rettssaken til informantene overfor velger å fortsette oppdraget til tross for at vedkommende tydeligvis ikke har de nødvendige språkkunnskaper er det ikke holdbart. Mørk (2019) mener at etikk og kvalitet henger sammen, dersom tolking er dårlig er den derfor uetisk. Tolken er den eneste under en tolket samtale som kan beherske begge språk som brukes. Derfor er tolken i en maktposisjon og de etiske retningslinjene er til for å ikke misbruke denne makten (Mørk, 2019, s.139). Det får konsekvenser for informantene og retten. De blir nødt til å finne ny dato og tid. Man kan også diskutere det ansvaret som domstolen har. Hvordan kan de kvalitetssikre tolkene de bruker i retten. Det bør foreligge en viss forventning på kvalitet på tolken. Både når det gjelder barnevernet og alle saker hvor det omhandler rettssystemet og i saker hvor språket eller kommunikasjonen er preget av fagspråk bør det brukes gode og kvalifiserte tolker.

På det tidspunktet hvor jeg gjennomførte mine intervjuer i denne undersøkelsen så hadde ikke den nye tolkeloven tredd i kraft. Alle informanter bekrefter at ingen av tolkene de nevner er familie eller bekjente, men tolker bestilt via fagpersonene. Det er viktig å bemerke at informantene ikke har tilgang på hvilke kvalifikasjoner tolken besitter, men alle informantene forteller at de melder ifra etter endt møte dersom de mener tolkingen ikke fungerte. Slik jeg forstår det er det viktig å melde inn dersom tolkingen er dårlig, i tillegg er utdanning og kompetanseheving nødvendig spesielt for de tolker med minstekrav for å regnes som kvalifiserte i nasjonalt tolkeregiesteret. Tolking i offentlig sektor krever et høyt tospråklig nivå og ikke minst fagterminologi, spesielt i barnevernet og rettssaker. Utdanning er en avgjørende faktor hevder Skaaden (2018), og viser til sammenhengen mellom praksis, utdanning og

forskning. Gjennom forskning på tolkenes arbeid i praksis kan man produsere kunnskap som kan benyttes i utdanning og dermed gi en bedret praksis (Skaaden, 2018, s.295-296).

Tidligere forskning viser i tillegg at det er store variasjoner i kvalitet på tolker, noen studier viser til at tolker oversetter feil og brukte feil begreper i oversettelsen (Kriz og Skrivenes, 2010; Bø, 2010). Berg et al. (2017) avdekket i sin undersøkelse at i noen tilfeller valgte enkelte barnevernstjenester å ha samtaler uten tolk dersom tolken ikke hadde kunnskap om barnevernet. Lignende funn er også gjort som nevnt i sitatene over i min undersøkelse også. Slik jeg forstår det er informantenes opplevelse av gapet mellom god tolking og dårlig tolking stor. Det kan være flere faktorer som påvirker tolkingen, det kan for eksempel være at tolkene ikke har nok kunnskaper om barnevernsarbeid og fagligterminologi innenfor feltet tolken skal oversette. På en annen side kan man diskutere hvem det er som vurderer kvaliteten på tolkingen. Selvsagt er tolkingen så dårlig at man ikke kan kommunisere i det hele tatt, som i eksemplet fra rettssaken til informanten tidligere i teksten, så er det tydelig at det ikke er holdbart, men det kan også være slik at noen av tolkene informantene i min studie forteller om mangler relevant kompetanse og har mangelfulle språkkunnskaper på norsk da det nevnes at det virker som det er norskspråklige kunnskaper som er utfordringen. Det kan være slik at det er brukt ukvalifiserte tolker i noen av oppdragene, ettersom informantene har opplevd å ha tolker som har oversatt ukorrekt og ufullstendig. Forskning har tidligere vist at for eksempel tolkebyråene som NAV bruker ikke alltid oppnevner kvalifiserte tolker (Buzungu 2021).

Begrepene tillit og taushetsplikt er gjennomgående i alle intervjuer og alle informantene er klar over at tolker har taushetsplikt, men allikevel nevner fire av fem informanter at de er redd for eller ikke stoler på at informasjonen tolken får gjennom tolkede samtaler ikke kommer ut i deres respektive miljøer. På spørsmål om de har opplevd at informasjon om deres saker har nådd ut til miljøene de tilhører, er svaret nei, men at de kjenner noen som har opplevd det og at de har blitt advart mot dette. En av informantene nevner at hver gang hun skal ha tolk til et møte sørger hun for å spørre om hvem tolken er, eller at hun sier i fra om hvem som ikke kan være tolk for henne. Hun begrunner dette med at hun kjenner en del personer som jobber som tolk og dermed ikke ønsker å ha disse med på møtet med barnevernet. Hun skildrer på denne måten:

*Det er veldig ubehagelig for meg hvis noen jeg kjenner skal være tolk for meg
Fordi uansett kan jeg ikke stole på at den informasjon ikke kommer ut.*

Informantene nevner det med taushetsplikt og det med at de ikke stoler på at alle tolker oversetter eller tolker riktig. Informantene sier at ikke alle tolker nevner dette med taushetsplikt og at de til å begynne med, når de var helt nye i Norge ikke visste at tolker har taushetsplikt. Minoritetsspråklige innbyggere har ikke tilgang på hvilke kvalifikasjoner tolken har eller hvorvidt tolken er kvalifisert eller ikke, så de kan dermed ikke påvirke så veldig mye annet enn å be om den dialekten eller be om å ikke få spesifikke tolker. De fleste informantene hadde heller ikke kjennskap til at noen tolker i Norge er utdannet og har statsautorisasjon. Slik jeg forstår det informantene forteller meg er at informantene tror at enkelte som jobber som tolk er personer med ikke nødvendigvis lang botid i Norge og at de etter hvert som de har lært seg noe norsk har begynt å jobbe som tolk. En av informantene sier dette:

Jeg skjønner ikke hvordan enkelte kan jobbe som tolk, det virker som de har bestått norskprøve B2 har fått jobb som tolk.

Berg et al. (2023) fant i sin rapport om minoritetsspråkliges erfaringer med tolking i møter med det offentlige, at det er ulike årsaker til tillitsproblemer til tolker. De legger frem at det kan være redsel for at informasjon kommer ut i miljøet, tolkens kjønn og alder blir også nevnt som noe som kan påvirke tillitsforholdet mellom tolkebruker og tolker, samt at samtaleemnene er gjerne konfliktfylte og tabubelagte temaer (Berg et al., 2023, s.27). Tillit i denne oppgaven handler om to ting, den ene er tillit til tolker og om de overholder taushetsplikten og den andre som tillit til om tolker oversetter alt og at det de oversetter er korrekt. I tolkemedierte samtale er det svært viktig at begge parter har tillit til tolken, tillit forstås både som personlig tillit og profesjonell tillit (Skaaden, 2013, s.224). Personlig tillit baserer seg på individuelle oppfatninger, erfaringer og preferanser mens profesjonell tillit handler mer om kompetanse som må være attestert blant annet via autorisasjon (Skaaden, 2013, s.224). For meg virker det som om det handler om skam. Informantene er engstelige for hva andre i miljøet vil tro og si om dem. Deres kontakt med barnevernet er noe de gjerne vil holde privat. Noe av dette la jeg merke til allerede i rekrutteringsfasen, på måten de ville forsikre seg om at jeg ikke skulle spørre for inngripende spørsmål som gjaldt deres pågående saker med barnevernet og slike ting. Om tolker holder taushetsplikten bekymrer dem, for som noen av informantene selv beskriver så har de ikke selv opplevd at noen som har vært tolker for dem brutt taushetsplikten, men at de kjenner noen som har opplevd og samtidig nevner de

at det er ubehagelig hvis tolker kjenner dem igjen. Den følelsen av noen kan kjenne dem igjen på sosiale sammenkomster i miljøet og ha sensitiv informasjon om deres private livssituasjon. Som nevnt tidligere er samtaletemaene med barnevernet ofte tabubelagt i mange minoritetsspråklige innbyggere miljøer og det kan forsterke følelsen av å ikke ha tillit til tolker av den grunn. Det er derfor ekstra viktig med gode kvalifiserte tolker som de kan ha tillit til. Noen av informantene forteller at de på forhånd gir beskjed om hvem som ikke kan være tolk for dem og det har hendt at dem har spurt i forkant av møte med barnevernet hvem tolken er. Buzungu (2022) som blant annet har forsket på tolkebruk i NAV fremhever at «en forutsetning for å få god kvalitet i tolkemediterte samtaler er at alle samtaledeltakerne har tillit til tolken» (Buzungu, 2021, s. 129).

For det andre handler tillit om tolken oversetter korrekt og sier alt som er sagt. Informantene uttrykker i større grad bekymring rundt tolkers ferdigheter, de er usikre. Alle fem informanter nevner i tillegg at de har hatt dårlige erfaringer med tolker og usikkerheten rundt tolkingen kommer som følge av deres opplevelser med det de beskriver som udyktige tolker. Dette ser jeg på fra ulike perspektiver, det ene er frykt for barnevernet. Noen av informantene har tydelig frykt for barnevernet. Frykten for barnevernet er ganske vanlig i mange innvandrer miljøer, denne frykten kan forstås som frykten for å bli fratatt barn (Mørk, 2019, s.360; Fylkesnes et al., 2015, s.93). For kan det være at det egentlig ofte brukes ukvalifiserte tolker, verken jeg eller informantene har den bakgrunnsinformasjonen om tolker som de har hatt, men ut ifra det informantene sier om tolker som «ikke kunne norsk» eller som den ene informanten fortalte om fra rettsaken hennes hvor dommeren skal ha sagt «tolken trenger tolk» kan det virke slik.

Slik jeg tolker det informantene forteller så vil det si at mange tolker ikke har nok språkkompetanse på norsk, men det kan også hende at det egentlig er fagterminologien de mangler. Å oversette under en rettsak, i helsevesenet eller med barnevernet som det fleste av mine informanter har erfaringer med er ingen lett oppgave. Disse situasjonene er ikke hverdagslige og dermed krever de mer avanserte språkkunnskaper. Med det mener jeg fagspråket og i tillegg kunnskap om feltet man skal tolke i. Dette bør være godt nok på begge språk, hvis ikke kan mye av informasjonen som blir formidlet utebli. Det er som en av informantene forklarer for meg at fagpersonene kan si ganske mye, men oversettelsen er kort. Det skaper bekymring og den minoritetsspråklige innbyggeren begynner å lure på om hun har fått all informasjonen hun skulle ha fått, og det skaper misforståelser. Til sammenligning så

nevner hun at dersom tolken ifølge henne er *profesjonell* så er det betydelig mye mindre misforståelser og at samtaleflyten er bedre. Profesjonalitet forstås enkelt som om den ene tolken har grunnleggende tolkefaglig kompetanse mens den andre tolken ikke har det. Det er en del forskning om tolking og tolkebruk fra fagpersoners perspektiv, disse undersøkelsene viser også at det usikkerhet fra fagpersoners side om blant annet om faguttrykk og terminologien blir riktig oversatt. I tillegg var opplevelsen av å miste kontrollen over samtalen også noe fagpersonene også følte på (Bø, 2010, s.216). De yrkesetiske retningslinjene som ble nevnt tidligere er også viktig for å skape tillit til at tolken ikke misbruker informasjon eller at tolken lar vær å oversette ting som blir sagt under samtalen mener Berg (2011, s.235).

En annen innfallsvinkling når det gjelder tillit til tolkens kompetanse og tillit til om tolken overholder taushetsplikten slik jeg tolker informantenes beskrivelser er at de kobler disse sammen. De anser gode tolker som veldig profesjonelle og dermed enklere å ha tillit til disse. For eksempel den tolken som ble nevnt i sitatet helt øverst under tolkens betydning for møtet med barnevernet anses tolken av informanten som god og dyktig i sitt yrke. Da er det ikke tvil om tillit eller hvorvidt tolken overholder taushetsplikten. Problematikken med tillit og taushetsplikt dukker opp når informantene er usikre på om tolken kan faget sitt, og i de tilfeller hvor tolken er kjent for informanten i forståelsen av å ha bekjentskap til tolken fra før av. Kermit (2002) fremhever at overholdelse av taushetsplikten er noe som påvirker hele tolkeprofesjonen. Dersom én tolk bryter denne plikten kan det også slå tilbake på alle tolker (Kermit, 2002, s.18). Slik jeg forstår det informantene i denne studien forteller kan det virke som at det er veldig avhengig av hvilke inntrykk informantene har av tolker generelt og hvordan de opptrer under samtalen og baserer sin tillit deretter.

Informantene nevner i tillegg at de har opplevd at tolken har forsøkt å få informasjon om dem ved å spørre hvem de er datteren til og hvilken by i hjemlandet de er i fra. En av informantene skildrer det på følgende måte:

Jeg har også opplevd å bli spurt av en tolk om jeg kjenner den og den personen fra vårt miljø, nevnte byen jeg kom fra og spør om jeg kom derifra. Det er litt sånn at det passer seg ikke i den settingen, hvis du skjønner.

Man kan si at tolken i denne situasjonen blir for privat med den minoritetsspråklige innbyggeren, jeg tolker hennes beskrivelse som noe som var ubehagelig for henne. Profesjonsetikken er sentral her mener jeg, Grimen og Molander (2008) beskriver yrkesetikk som en norm som sier noe om hvordan profesjonsutøver skal opptre eller gjøre i en situasjon (Grimen og Molander, 2008, s.183). Slik jeg forstår det så bidrar profesjonsetikk eller yrkesetikk til at profesjonsutøver opptrer etisk i sitt arbeid. I følge Skaaden (2018) så betyr ikke det å opptre etisk som i betydning snill og hjelpsom, men i betydning dyktig. Skaaden (2018) forklarer videre at utøverens dyktighet er en forsikring overfor klienter og kolleger om at utøveren opptrer på en bestemt måte som møter klientenes forventninger til deres tjenester (Skaaden, 2018, s.284). Når tolken blir for privat med minoritetsspråklige innbyggeren i den situasjonen som skal være en profesjonell setting påvirker det forventningene den minoritetsspråklige har til tolken som en profesjon. Det kan virke som tolken er mer interessert i å vite mer om henne enn å utføre selve oppgaven tolken er der for å gjøre. Denne og en annen informant kobler dette til det å ikke bli gjenkjent og tillit til å overholde taushetsplikten.

Rørvik et al. (2023) fant også i sin undersøkelse at deres informanter var særlig bekymret for informasjon skulle spres ut dersom tolken hadde felles bekjenskaper med dem. De var særlig bekymret for det ved fremmøtetolk (Rørvik et al., 2023, s.12). Det å kjenne igjen tolken var også noe som bekymret mine informanter. Når de kjente igjen tolken eller ble gjenkjent av tolken så var informantene nervøse for at informasjon som tolken har skulle spres ut i miljøet. Til tross for denne bekymringen så har også informantene i min studie gitt uttrykk for at fremmøtetolk er å foretrekke fremfor telefontolk, på grunn av bedre samtaleflyt og mindre miskommunikasjon ved at man ikke hører alt eller at det tekniske ikke fungerer. Med fremmøtetolk mener jeg her en tolk som er til stede i samme rom som den minoritetsspråklige innbyggeren og fagpersonen. Slik jeg tolker informantene er det er viktig for dem med en tolk som er til stede fysisk, men en tolk som minoritetsspråklige innbyggere ikke kjenner privat. Sitatet overfor kan også tolkes som om tolken bryter med god tolkeskikk, som jeg har diskutert tidligere er tolkens hovedoppgave å oversette det på en slik måte at fagpersonen og minoritetsspråklig innbygger kan kommunisere og sørge for at partene forstår hverandre. Videre skal tolken opptre upartisk og ikke tillate at egne holdninger og meninger påvirker det arbeidet han eller hun utfører. Dersom tolken spør om privat informasjon og sånn sett gjenkjenner den minoritetsspråklige innbyggeren kan dette være i strid med nøytralitetsprinsippet. Det kan også svekke tilliten fagpersonen har til tolken ved at tolken

tilsynelatende ser ut til å kjenne igjen minoritetsspråklige innbyggeren til tross for at tolken opptrer profesjonell ellers. Samtidig kan det føre til at den som det blir tolket for kan holde tilbake informasjon (Skaaden, 2013, s.25).

Noen av informantene har også opplevd at tolken på tolkespråket ber dem om å snakke mindre og komme fortere til poenget. En av informantene som har opplevd det beskriver det slik:

En annen ting er som den ene tolken sa til meg; ikke si så mye og kom heller til poenget. Forsøk å få frem budskapet på noen korte setninger.

Det opplevdes av informanten som noe negativt. Han mener han burde få lov til å si det han vil si på den måten han ønsker å si det og derfor var det feil av tolken å be han om å forkorte det han ønsket å si. Informanten sier at det påvirket han, fordi i møte med barnevernet er det viktig å viderefremme sin side av saken og dersom det ikke kommer tydelig frem kan det påvirke saken deres. Dette kan forstås som flere ting. Den ene kan være at tolken egentlig mente bruk kortere setninger i den forstand slik at det blir enklere for tolken å utføre sin jobb og få frem hele budskapet til minoritetsspråklige innbyggeren på en god måte. Det andre kan være at tolken mente slik informanten oppfattet det. Da handler det i så fall om tolkens profesjonalitet, slik jeg ser det. Det viser i tillegg makten tolken har overfor minoritetsspråklige innbyggeren, ved å si slikt på tolkespråket så kan tolken utøve makt i betydning språklig makt. Tolken som tredjepart i møte barnevernet eller i alle møter der tolk befinner seg er den eneste personen i samtalen som behersker begge språk (Skaaden 2013). På den måten har tolken en avgjørende rolle ikke bare i kommunikasjonen, men også makt til å kunne påvirke hvordan den minoritetsspråklige innbyggeren skal uttrykke seg. Det kan gjøres både i oversettelsen av det minoritetsspråklige innbyggeren sier, men også som i dette tilfellet hvor informanten får beskjed om å rett og slett ikke si så mye. Tolkerollen er krevende, Røkenes (1995) understreker dette slik: «ved tolking for mennesker som befinner seg i en krise øker presset på tolken» (Røkenes, 1995, s.73). Tolkerollen krever visse ferdigheter, Røkenes (1995) nevner ulike krav til tolkerollen blant annet kommunikasjonsferdigheter, språklige ferdigheter og tålmodighet (Røkenes, 1995). I tolkeforskriftens § 4 som handler om tolkens oppgave står det: «tolken skal tolke nøyaktig det som blir sagt i samtalen, uten å endre, holde tilbake eller legge til innhold» (Tolkeforskriften, 2021). Slik jeg tolker det så kan dette skape mye usikkerhet hos minoritetsspråklige innbyggere, slike opplevelser kan også

påvirke deres trygghet og tillit til tolken og tolking. Flere av informantene forteller de ofte tenker om alt har blitt oversatt og om tolken faktisk oversatte alt dem selv sa, når de møter det de opplever som inkompetente tolker.

I denne delen har jeg nå presentert funn og diskuterte tolkens rolle med tanke på kvalifikasjoner og kompetanse. I det kommende underkapittel skal jeg gå inn på språk, kommunikasjon og dialektvariasjon.

4.3. Språk, kommunikasjon og dialektvariasjon

Her vil jeg presentere funn knyttet til språk i tolking og ulike dialekter, samt hvordan negative opplevelser fra tolkede samtaler påvirker minoritetsspråklige innbyggers kommunikasjon med barnevernet og andre offentlige tjenester.

Dialekter forstås som regionale språkforskjeller (Skaaden, 2013, s.71). For eksempel kurdere fra vestlige delen av Kurdistan snakker dialekten kurmanji mens kurdere fra sørlige delen av Kurdistan snakker dialekten sorani. Det er to forskjellige varianter av et språk. Også arabisk er et av de språkene informantene nevner der forskjellige varianter av språket kan være for store slik at kommunikasjonen kan bli dårligere som følge av feil språkvariant. Her handler det om flere dialekter av samme språk, arabisk språkvarianten man benyttes i Syria er ulik den arabiske varianten man benytter i for eksempel Yemen og disse forskjellene kan være veldig store slik jeg leser informantenes beskrivelser. Det kan være slik at man bruker samme begrep om ulike ting og det kan gi feil oversettelse. Det arabiske språket har både et standardisert språk som er det skriftlige språket eller formelle språket ved utdanningsinstitusjoner og lignende, mens talespråket er gjerne det man kaller for morsmålet, det er den varianten man lærer å snakke. Kurdisk språk har som nevnt ulike dialekter, men på grunn av de ulike landenes assimilering er dialektene påvirket av tyrkisk, persisk og arabisk språk (Språkrådet, 2015). For å forklare hvordan ulike språkvarianter og dialekter kan føre til misforståelser når minoritetsspråklige og tolken har ulikt språk, eller dialekt kommer det noen eksempler her: Et begrep så enkel som begrepet «greit» er på arabiskvariant i Syria: 'ماشي' «mashy» mens samme begrep og uttalelse betyr «ikke greit» på arabiskvariant i Yemen. I Tunisia sier 'العظم' «aleazm» om begrepet «egg» mens samme begrep og uttalelse betyr «bein» i Syria. Jeg skriver litt om dette for å gi leseren et innblikk i hvor lett det er at misforståelser kan oppstå dersom man ikke kan samme dialekt eller språkvariant. Flere informanter gir uttrykk for

følelsen av avmakt når de skal ha samtaler med barnevernet spesielt, men det kommer også frem at de også har hatt de samme opplevelser når de har hatt samtale med andre offentlige tjeneste som blant annet NAV og i rettssaker. Det som kommer frem som hovedårsaken til følelsen av avmakt er språk. Flere informanter ser på det å lære seg det norske språket som kjempeviktig for de aller helst skulle ønske å forklare seg selv uten å måtte behøve tolk. Fire av fem informanter forteller at de har fått tolk på andre dialekter enn det de selv behersker og erfarer at dette med dialekter er veldig utfordrende og i enkelte tilfeller ikke til hjelp og svekker kommunikasjonen veldig. En av informantene beskriver det slik:

Jeg som arabisktalende fra Syria fikk en gang en tolk fra Yemen, det var katastrofe. Han hadde utfordringer med å forstå meg og motsatt. Det ble så mange misforståelser og gjentakelser at blodtrykket mitt økte. Dette har skjedd flere ganger, jeg har fått en tolk fra et annet arabisk land for eksempel Sudan og Egypt også, det går ikke.

Skaaden (2013) skriver at det er viktig for en tolk å vurdere om oppdraget gjelder en dialekt eller en språkvariant som han eller hun behersker godt nok til å tolke i (Skaaden, 2013, s.72). Informantene forteller videre at i de fleste tilfellene hvor det viser seg at tolken har feil dialekt har de minoritetsspråklige innbyggerne allikevel fortsatt møtt ved at tolken bare har gjort sitt beste eller ved at tolken har dratt og dem har klart seg selv på en eller annen måte. Forskning viser at ufullstendig tolkning eller oversettelse som for eksempel ved at tolken ikke kan gjøre seg forstått eller ikke forstår minoritetsspråklige innbyggere kan bidra til å utgjøre en fare for rettssikkerheten (Mørk, 2019, s.363). Viktig informasjon kan gå tapt og man er blir ikke godt opplyst om sin sak, man kan ende opp å måtte ha et nytt møte etc.

Informantene gir uttrykk for at når tolken har en annen dialekt enn dem selv så er de bekymret fordi kommunikasjonen blir svekket, de informerer videre om at de gir beskjed til fagpersonene om denne utfordringen og at de spesifiserer hvilken dialekt eller språk, samt hvilket land tolken bør være fra neste gang de skal treffes. Rørvik et.al. (2023) fant i sin forskning at det å gi minoritetsspråklige foreldre den muligheten til å velge tolkeform og å spesifisere dette med bestemte egenskaper hos tolken som for eksempel dialekt er en myndiggjørende faktor for foreldrenes møte med barnevernet (Rørvik et.al., 2023, s.17-18). Til tross for at fagpersonene tar til seg det minoritetsspråklige innbyggere ønsker og bestiller tolken på den aktuelle dialekten har problemet allikevel dukket opp. Berg et al. (2023) fant i

sin studie at slike samtalesituasjoner også kan påvirke tillit til tolkebestiller, kanskje noe mer enn tillit til tolken (Berg et al., 2023, s.71). Gjentatte opplevelser med dårlig eller halvveis god tolking gjør at informantene føler på avmakt og frustrasjon i møte med barnevernet spesielt. Avmaktsfølelsen slik jeg forstår ut ifra det informantene forteller og beskriver, er at de selv ikke er i stand til å påvirke situasjonen de befinner seg i på grunn av at de ikke behersker det norske språket selv. Dette fører til at de føler på hjelpeløshet og frustrasjon, samtidig som de nevner at de i liten grad har makt til å påvirke situasjonen fordi de ikke har kontroll over oversettelsen som tolken utfører. Jareg og Pettersen (2000) mener at en opplevelse av avmakt produseres i det en person ikke har mulighet til å påvirke og ha kontroll over viktige betingelser i sitt eget liv (Jareg og Pettersen, 2000, s.21). Avmakt er en motsetning til makt. Begrepet makt i denne oppgaven forstås som den makten som er til stede i samhandlingen eller relasjonen mellom fagpersonen og minoritetsspråklig innbygger, samt tolk. Barnevernet har makt i å utvelgelsen av tolk, tolken har makt i oversettelse, informantene føler avmakt fordi de ikke kjenner tolkens bakgrunn og hva de faktisk oversetter, de mister kontrollen over situasjonen. Fagpersoner har makt i form av at de har kontroll over ressurser og makten til å definere hva behovet og løsning er, derfor kan man si at det er en skjev fordeling av makt. I møter mellom barnevernet og minoritetsspråklige innbyggere blir denne maktubalansen enda sterkere hevder Rugkåsa et al. (2017, s.27-28).

En av informantene forteller at selv om han fikk en tolk som var kurmanji talende (kurdisk) så var ikke tolkingen helt bra, grunnen til det er fordi informanten selv er kurmanjitalende fra Nord-Syria mens tolken han fikk var opprinnelig fra Nord-østlige Tyrkia. Dermed er språket informanten behersker påvirket av arabisk og tolken sitt språk påvirket av tyrkisk og det kan gjøre at det kan bli noen misforståelser og miskommunikasjon underveis i tolkingen. I en svensk studie hvor de har forsket på tolketjenester fant de også noen tilfeller av både feil språk og i noen tilfeller hvor språket var riktig, men dialekten til tolken og tolkebrukeren var forskjellige (Gustafsson et al., 2022). Det kan handle om tilgang på tolker i det aktuelle språket, det kan være mangel på for eksempel på tolker som behersker syrisk-arabisk så kan det være slike at tolketjenestene vurderer arabisk som et språk som alle arabisktalende forstår og det ikke spiller så stor rolle om tolken for eksempel med opprinnelse fra Irak oversette for en tolkebruker som er arabisktalende fra Syria, men det er ikke nødvendigvis det som skjer i situasjonen ifølge det informantene beskriver og opplever. En av informantene mine nevner at for han så har han kunnet klare seg i slike situasjoner hvor språkforskjellene er store, men han

nevner at det må være verre for de minoritetsspråklige innbyggere som er analfabeter. Han skildrer på denne måten:

Jeg vet ikke hvordan det er med flyktninger fra andre land, men å komme fra et arabisk land er språket veldig varierende når gjelder arabisk. Jeg for eksempel tenker på de som er analfabeter. De vil i hvert fall slite. Jeg som selv har utdanning, hadde utfordringer og tolkene selv har utfordringer for de forsto jo ikke meg heller.

Slik jeg forstår det kan det være slik at minoritetsspråklige innbyggere kan ha ulikt utgangspunkt basert på hvilke språkkunnskaper de besitter. Analfabeter kan verken skrive eller lese på morsmålet sitt og heller ikke på norsk. Minoritetsspråklige med noe utdanning kan ha bedre utgangspunkt i den forstand at kommunikasjonen via tolk kan være noe enklere. Å tolke for minoritetsspråklig innbyggere kan være noe utfordrende, men det kan være enda vanskeligere å tolke for analfabeter for man kan anta det vil kreve mer tilrettelegging og tilpasning som for eksempel hvilke begreper man bruker i oversettelsen. Derimot svekkes kommunikasjonen som følge av feil språk og dialekt mener informantene. Det offentlige tjenestetilbud skal sikre et likeverdig tilbud for alle uansett bakgrunn og språk. Det vil si at alle innbyggere skal ha lik tilgang på tjenestene og en forutsetning for å kunne gjennomføre dette er god kommunikasjon mellom brukere og tjenesteytere. Fraværet av god kommunikasjon kan true rettssikkerheten (NOU, 2014:8, s.18).

Det å ha en tolk under samtalene med barnevernet er ingen garanti for at kommunikasjonen er god. Det informantene beskriver at tolkenes ferdigheter er forskjellige, kvaliteten varierer veldig. Ikke bare utgjør dette en fare for rettssikkerheten, men som jeg har diskutert tidligere kan det både svekke tilliten til tolker og tilliten til barnevernet som en institusjon og fagpersoner. I tillegg opplever informantene at det å være med i en tolkemediterte samtale eller møte er noe utfordrende, særlig i møte med barnevernet. Det er krevende å ikke fullføre det man skal si før man må pause for å slippe tolken til for å så fortsette der man slapp, de forklarer at det er tungt følelsesmessig for de er stressa. Det er spesielt på det første møte de kjenner ekstra på disse følelsene. De vet ofte ikke hva slags bekymring barnevernet har, annet enn for eksempel at skolen har sendt en bekymringsmelding og de er samtidig stressa for hva barnevernet skal gjøre og hvilke vurderinger barnevernets ansatte har gjort med tanke på meldingen de har fått om dem. En av informantene belyser det slik:

Man sitter der og hører tolken gi en oversettelse av det fagpersonen sier, men så skal fagpersonen si noe mer. Så sitter jeg der og tenker hva jeg skal svare og vil gjerne svare med en gang. Men jeg må vente, og omvendt når jeg prater så vil jeg fullføre poenget med det jeg sier og når man avbrytes for å slippe tolken til så kan man glemme det man skulle si så blir det ikke like bra som man hadde tenkt hvis du skjønner.

Det som var vanlig tidligere var at man lot tolkebrukerne snakke lenge av gangen før tolken oversatte det som ble sagt, men det har vist seg å ikke være gunstig. Det som er anbefalingen nå er at for å kunne oversette mer presist i hvordan ting blir sagt og hva som blir sagt, i tillegg blir samtaleflyten bedre (Buzungu, 2021, s.123). Det kan tyde på at minoritetsspråklige innbyggere når de først var i møter med barnevernet og andre velferdstjenester med tolk ikke har erfaring med tolkede samtaler og møter. Man er da ikke kjent med denne måten å kommunisere på og det kan derfor virke forstyrrende de første gangene (Buzungu, 2021, s.123).

Videre i analysen skal jeg skrive om organisering og kvalitetssikring.

4.4. Organisering og kvalitetssikring

Et funn som denne studien har avdekket er tidsperspektivet ved tolkemediterte samtaler. Flere av informantene opplever at tolker tilsynelatende kan virke å ha dårlig tid. En av informantene forteller om en episode der tolken gir beskjed om at vedkommende kun har 30 minutter igjen for han eller hun må rekke en annen avtale. Ved en annen anledning har en av informantene opplevd at tolken holder et øye på klokken for å holde tiden. Informanten hevder også å ha blitt bedt av tolken om å ikke spørre så mye og heller minimere det de lurer på, også på grunn av dårlig tid. Denne beskjeden har tolken gitt på tolkespråket og informanten visste ikke om fagpersonen var klar over dette eller ikke, men informanten skal ha tilpasset seg etter oppfordring fra tolken. Informantene beskriver dette som noe som skaper stress hos dem og at de får følelsen av å måtte skynde seg for å rekke å få vite hva som skal skje med saken deres før de blir nødt til å avslutte. En av informantene beskriver det med tidspress slik:

Man føler på det stresset med tiden og at man bruker mye av tiden til andre som er på møtet. Det var flere parter til stede, for eksempel eksmannen min.

Forskning viser at i samtaler der det brukes tolk øker tidsbruken, det er flere faktorer som gjør det slik at det går mer tid når det gjelder barnevernssamtaler med minoritetsspråklige innbyggere. Kale (2006, s. 44) fant ut i sin undersøkelse at å bruke tolk i samtaler med minoritetsspråklige innbyggere er utfordrende og gjør at kommunikasjonen tar tid når alt må sies to ganger på ulike språk. Andre studier har vist at saksbehandlere opplever at de må ha mer tid, tilgjengelighet og en mer sensitiv kommunikasjonsstrategi fra saksbehandlere for å kunne levere likeverdige tjenester til minoritetsspråklige innbyggere (Kriz og Skivenes, 2009; Bø, 2010; Fylkesnes og Netland, 2012). Det kan være på grunn manglende kunnskap om det norske systemet, kultur og språk hevder Derviskadic (2013).

Slik jeg ser det er først og fremst et problem som bør tas tak i fra fagpersonens side. Det er barnevernets ansatte som bestiller tolken og dermed setter tiden for møtet. Møter med barnevernet oppleves som vanskelig og stressende for minoritetsspråklige innbyggere, noe som kan bidra til å gjøre kommunikasjonen utfordrende selv med tolk. Informantene beskriver at de må tenke nøye gjennom hva de skal si og hvordan de skal si det nettopp fordi de er engstelige for hvordan barnevernsansatte skal reagere. Når minoritetsspråklige innbyggere er i møter med barnevernet kan det blant annet være snakk om bekymring knyttet til omsorg for barn, barneoppdragelse og andre sensitive temaer knyttet opp til foreldreskap noe som er med å gjøre disse samtalene krevende for både minoritetsspråklige innbyggere og tolker (Syrstad og Slettebø, 2019; Kriz og Skivenes, 2010; Buzungu, 2021:118). Tolken kan for eksempel avklare på forhånd med fagpersonen i forkant av møtet at han eller hun har en annen avtale slik at fagpersonen kan tilrettelegge deretter. Tolken kan ikke stå til ansvar for at tiden på møtet ikke strekker til da møtetidspunktet er avtalt med fagpersonen, men man kan si noe hvordan man avklarer dette slik at det ikke går på bekostning av noen av partenes rett.

Det kommer også frem i noen av informantenes beskrivelser at når de hadde tolkede samtale de første gangene så var de ikke orientert om at tolkene har taushetsplikt. De nevner også at ikke alle tolker eller fagpersoner orienterer om tolkens rolle og taushetsplikt.

En av informantene beskriver det slik:

Jo, det var noen som nevnte, men ikke alle. Noen gjorde det, og noen gjorde ikke.

Oppfølgingsspørsmål: nevnte fagpersonene noe om det eller ba de for eksempel tolken om å introdusere seg?

På enkelte møter gjorde de, men andre ganger gikk vi i gang med møtet med en gang.

Det tyder på at det ikke alltid er slik at møtene starter med en gjennomgang av tolkerollen og taushetsplikt. Noen av informantene sier også at de under de første møtene med tolk ikke hadde kjennskap til det med taushetsplikt, men etter hvert som de møtte på flere tolker så fikk de kjennskap. Skaaden (2013) skriver at en orientering i starten av enhver tolket samtale vil bidra til å redusere faren for misforståelser som følge av fremmøtetolking. Denne orienteringen fungerer som en forsikring til alle til stede om at tolken vil overholde de yrkesetiske retningslinjer (Skaaden, 2013, s.141-142). Det er også fagpersonene sitt ansvar å sørge for at tolken gir god og tillitsvekkende orientering i starten av møtet, dersom orienteringen ikke inneholder at dette med taushetsplikt, tolkens rolle og hvordan en tolket samtale fungerer for eksempel at tolken spør dersom noe er uklart kan det tyde på at tolken ikke har grunnleggende tolkefaglig kompetanse (Buzungu, 2021, s.129). Slik jeg forstår det kan dette bidra til å betrygge minoritetsspråklige innbyggere om at tolken blant annet er underlagt taushetsplikt, og det i praksis betyr at tolken ikke kan videreformidle den informasjonen tolken tilegner seg under samtalen. Det vil også hjelpe minoritetsspråklige innbyggere å forstå tolkerollen bedre, hvilke funksjon og ansvarsoppgave tolken har under samtalen. To av informantene forteller at de opplever at tolken ser ut til «å jobbe imot dem», i den forstand at tolken tolket på en slik måte at det kunne påvirke deres sak negativt uten at de nødvendigvis hadde uttrykket seg slik. Med utgangspunkt i disse erfaringer virker det for meg som om de minoritetsspråklige innbyggere ikke har nok informasjon om tolkens rolle og funksjon. Derfor antar jeg at ved at tolken hver gang de påtar seg et oppdrag klargjør sin rolle og funksjon som er at deres jobb er å muliggjøre kommunikasjonen mellom minoritetsspråklige innbygger og fagpersoner.

Funnene bærer også preg av kulturforskjeller som for eksempel syn på barn, barneoppdragelser og kjennskap til institusjoner som barnehage og særlig barnevernet. Informantene beskriver at det er ukjent for dem at «staten» skal inn i hjemmene til familier og styre hvordan barneoppdragelsen skal fungere.

4.5. Overordna diskusjon

Formålet med denne studien var å få en større forståelse og mer kunnskap om hvordan minoritetsspråklige innbyggere opplever og erfarer møter med barnevernet og andre velferdstjenester med tolk. I min undersøkelse fant jeg at minoritetsspråklige innbyggere med ingen eller lite norskkunnskaper er avhengige av tolk i møter med barnevernet og andre offentlige tjenester, og informantene helt tydelig foretrakk å ha tolk fremfor å gå på møter på norsk uten å kunne forstå og uten å kunne gjøre seg forstått. Informantene hadde en rekke erfaringer med tolker som har vært tillitsvekkende, det har bidratt til å gjøre kommunikasjonen mulig når de har vært i det de selv beskriver som de mest stressfulle møter de har hatt. De gir uttrykk for at barnevernet har brukt tolk hver gang det har vært behov, så det er dermed ikke mangelfull bruk av tolker i barnevernet. Når gjelder andre velferdstjenester eller ved skole og andre steder hvor de har behov for tolk så kan det være slik at det ikke alltid er tolk, som jeg diskuterte med hendelsen en av informantene hadde ved fastlegens kontor. Det som er bekymringsverdig i studien av bruken av tolker som informantene opplever som ikke helt kompetente i sitt yrke. Mine funn tyder på at det er relativt utstrakt bruk av ukvalifiserte tolker. Til tross for at det er bestilt tolk til møtene der det har vært behov, er det allikevel utfordringer på grunn dårlig og mangelfull i tolking i mange tilfeller.

Barnevernet og andre velferdstjenester har en jobb å gjøre når det gjelder å etterleve tolkeloven og da særlig knyttet til lovens § 7 som pålegger offentlig organer en plikt om å bruke kvalifisert tolk (Tolkeloven, 2022 § 6-7). På intervjuenes tidspunkt så hadde ikke den nye tolkeloven tredd i kraft så det gjenstår å se. Lovgivningen gir allikevel håp når det gjelder offentlig organers bruk av kvalifiserte tolker. Analysene viser at det i noen møter eller samtaler er det antydninger til at det er brukt ukvalifiserte tolker. Det bør etter mitt syn stilles konkrete krav til kvalitet på tolker. Det kan for eksempel gjøres ved at barnevernkontorer innfører en rutine på at ved behov for tolk skal det bestilles tolk ut ifra de nivåene som er å finne via tolkeportalen. Mitt inntrykk er at for minoritetsspråklige innbyggere er det viktig å ha en tolk som kan faget sitt, som har gode tolkefaglige kvalifikasjoner. Det vil jeg tro at barnevernkontorene også vil ha nytte av og vil spare både fagpersonene og minoritetsspråklige innbyggere for både tid og ekstra hjelp og veiledning. Erfaringene minoritetsspråklige deler med meg tilsier at de i mange tilfeller har måttet ha nye avtaler. Mine funn sier også noe om minoritetsspråklige innbygges tillit til barnevernet, slik jeg forstår det kan gode, kvalifiserte tolker bidra til å endre det synet minoritetsspråklige

innbyggere har av barnevernet, men det er noe som fagpersonene i barnevernet selv må jobbe for å få frem ved hjelp av tolk.

Minoritetsspråklige innbyggere i denne studien går på voksenopplæring og er i prosessen for å lære seg det norske språket. De er nye i Norge og har ganske kort botid i landet. Både når jeg gjennomførte intervjuene og når jeg senere studerte funnene, er det en del som tyder på kulturelle forskjeller, språkvanskeligheter som følge av de ikke har lært norsk enda og systemforståelse. Begrepet kultur kan forstås som «de skikker, verdier og væremåter som overføres, om enn i noe forandret form, fra generasjon til generasjon» (Klausen, 1992, i Eriksen, 2001, s. 60). En annen definisjon er kultur som «det som gjør kommunikasjon mulig, altså at kultur er de tankemønstrene, vanene og erfaringene som mennesker har felles og som gjør at vi forstår hverandre» (Eriksen, 1993, i Eriksen, 2001, s. 60). Den ene forstås som noe historisk og tradisjonelt for eksempel spise ribbe på juleaften for det har vært tradisjonen i den familien, men det andre omhandler om nåtiden og gjensidig forståelse. Det kulturelle aspektet i denne sammenheng forstås som oppdragelsesmåter og syn på barn og barndom.

Beskrivelsene informantene gir er preget av oss som i minoritetsspråklige innbyggere og dem som i majoritetsspråklige. De anser seg som forskjellige og de opplever å bli møtt som forskjellige/ annerledes. Det er slik jeg forstår det når informantene for eksempel nevner for meg at når barnevernet mottar en bekymringsmelding så antar informantene det verste, som for eksempel at nå er det avgjort og nå blir barnet mitt tatt i fra meg. Det handler mye om hvilke type informasjon minoritetsspråklige innbyggere får og hvor de tilegner seg denne typen informasjon.

På grunn av mangelfull norskspråklig kunnskaper, er mitt inntrykk at det også er mangel på kunnskap om barnevernet som et system i Norge. Når minoritetsspråklig innbyggere flytter til Norge, blir de advart mot norsk barnevern og det som går igjen i minoritetsspråklige innbyggers beskrivelser er at «barnevernet tar barna fra dere». For at barnevernet skal kunne hjelpe og veilede minoritetsspråklige innbyggere er det nødvendig med kultursensitiv kommunikasjon. Grunnen til at jeg tar opp kultur her er fordi jeg tolker den bekymring de minoritetsspråklige innbyggere har er knyttet både til tolker og fagpersoner. Mye antyder på at når de skal i møte med barnevernet så er de genuint redde og stressa for at de blir fratatt barna og at de har feilet som foreldre. Det kan handle om hvordan de blir eller har blitt møtt av barnevernet. I arbeid med minoritetsspråklige familier er fokuset rettet mot det som er annerledes ved familien, mangler og kulturelle særtrekk (Rugkåsa, 2017, s.69). Kultur er noe

som er tillært, men også noe som kan endres. For eksempel når jeg flyttet til Norge i en alder av 12 år så hadde jeg lært fra jeg begynte i 1.klasse i Syria at elever måtte reiste seg opp i det læreren gikk inn i klasserommet. Så jeg reiset meg opp i det læreren gikk inn i klasserommet første skoledag i Norge også, for i mitt hode så trodde jeg at man gjorde det her også.

Allerede fra andre skoledag så sluttet jeg med det for jeg ble kjent med at det gjorde man ikke her i Norge.

Minoritetsspråklige innbyggere i denne studien har kort botid og kan kanskje lite om norsk kultur. Deres beskrivelser gir antydning til at de blir ansett til å ikke være gode nok foreldre i møte med barnevernet, det kan være på grunn av måten de blir møtt på eller dårlig kommunikasjon. Söderström (2012) hevder at det er nødvendig for fagpersoner å innstille seg på å møte minoritetsspråklige innbyggere gjennom en kultursensitiv kommunikasjon for at de skal kunne samarbeide med hverandre. Kultursensitiv kommunikasjon innebærer å innta en fordomsfri, aksepterende og lyttende holdning til den andre (Söderström, 2012). I arbeid med etniske minoriteter kan det også være andre utfordringer enn kun språkbarriere. Det kan være fordi man samarbeider med mennesker som har ulik kulturell bakgrunn. I kultursensitiv kommunikasjon kan atferd forstås ut ifra ulike kjennetegn ifølge Røkenes og Hansen (2012), nemlig kulturelle forskjeller og likheter, kjennetegn ved individet samt kjennetegn ved situasjonen (Røkenes og Hansen, 2012, s.199). På den måten unngår man å «kulturalisere» som betyr at man forstår minoritetsspråklige innbyggerens atferd som kun kultur, men se på hvilke situasjon individet befinner seg og hvilke utgangspunkt vedkommende har. Det er dermed viktig å finne balansen mellom det å forstå atferden ut ifra kultur og ut ifra andre faktorer (Berg, 2011, s.225). Fagpersonene kan bidra til å få en bedre dialog og samhandling med minoritetsspråklige innbyggere ved å ta hensyn til kulturelle forskjeller. Man bør ta utgangspunktet i den enkelte families liv og situasjon og ikke som en hel minoritetsgruppe, for personer samme kulturbakgrunn har ikke nødvendigvis de samme kulturelle tradisjoner. Hvis noen med en annen etnisk eller kulturell bakgrunn «slår» sine barn så er det ikke nødvendigvis slik at alle med den samme bakgrunnen gjør det.

I tillegg er det lite kunnskap om barnevernet som institusjon og hvilken funksjon barnevernet har i Norge. Funnene tyder på at det er lite kunnskap om barnevernet blant minoritetsspråklige innbyggere med kort botid i Norge. Informasjonen de har, har de gjerne hørt gjennom rykter i miljøet. Det kan kanskje være behov for tilgang på informasjon og kunnskap om barnevernet for minoritetsspråklige innbyggere som er nye i Norge. Bruk av ukvalifiserte tolker kan bidra

til å svekke tillit minoritetsspråklige innbyggere har til tolker, men også til barnevernet. Funnene tyder på at kommunikasjonssituasjoner kan være utfordrende selv om det er tolk til stede, det på grunn av kvaliteten på tolkingen. Det er lite som tyder på at barnevernet og andre velferdstjenester gjør noe til å kvalitetssikre tolker til tross for at informantene nevner at de sier ifra dersom tolken ikke fungerer, men dette er noe som skjer gjentakende. Dersom man ikke melder avvik på tolking kan det heller ikke gjøres bedringer fra tolketjenester som betyr at tolken som ikke var dyktig kan gå videre til neste oppdrag. En anbefaling kan være at man tar ettersamtalen om hvordan minoritetsspråklige innbyggere følte at tolken fungerte kunne man kanskje ta sammen med tolken. Den gjennomgående tilbakemeldingen fra informantene er at de ofte får tolker som har feil språk eller dialekt, men i de tilfellene hvor tolken har vært dyktig er enig i at tolken har vært avgjørende i møte med barnevernet og andre velferdstjenester. Derfor er tillit også noe alle informantene er opptatt av, både som tillit til tolkens kvalifikasjoner og som i om tolken overholder taushetsplikten. Dette knyttes til skammen og følelsen av å bli offentliggjort fordi det å bli koblet til barnevernet er noe som blir sett som negativt i minoritetsspråklige innbyggeres miljøer.

I funnene mine er tillit til tolkens kvalifikasjoner det som bekymrer informantene mest. De sier at tolkens språkkompetanse kan variere veldig. Informantenes norskspråklige kunnskaper er lite til ingenting, men de vurderer tolkens språkkompetanse basert på spørsmål og svar de får tilbake. Når det blir mange misforståelser og gjenforklaringer mister de tillit til tolken og stiller spørsmål ved om tolken oversetter riktig og hvordan vil det påvirke deres sak. Dette er de særlig bekymret for i møte med barnevernet. Jeg vil antyde at mye av tillitsproblematikken også er knyttet til minoritetsspråklige innbyggeres mistillit eller frykt for barnevernet som et system. Jeg tolker tillit til tolken og tillit til barnevernet er uløselig knyttet sammen. Derfor er kombinasjonen økt kunnskap om barnevernet som system og bruk av kvalifiserte tolker i møter med barnevernet og minoritetsspråklige innbyggere veien å gå. Fokuset burde være her og det bør gjøres tiltak knyttet til dette. Som jeg tidligere nevnte i sitatet innledningsvis i underkapittelet om tolkens betydning for minoritetsspråklige innbyggere i møte med barnevernet, så er mye av utfordringer knyttet til tillit til tolken og tolking samt frykt for barnevernet ikke et tema. Det er på grunn av at tolken gjør en god jobb. Tidligere forskning (Berg et al., 2017; Berg et al., 2023; Buzungu, 2021; Rørvik, 2022) viser mye av det jeg selv har funnet i min studie som blant annet det med bruken av ukvalifiserte tolker og anbefalingene disse studier foreslår er viktigheten av bruk av kvalifiserte tolker.

Når jeg selv søker opp kvalifiserte tolker på de språkene mine informanter bruker får jeg opp på nasjonalt tolkeregisteret 252 tolker på arabisk hvorav 36 av disse har kategoriene A til C som er de tre øverste kategoriene der det er tolker med statsautorisasjon eller bachelorgrad. I den fjerde kategorien finner jeg at det er tolker med grunnemne, her var det 97 tolker å hente. I den siste kategorien hvor det blant annet er statsautoriserte translatører, fagoversettere og personer som har bestått en tospråklig test og som alle har et tre dagers kurs i tolkens ansvarsområde (TAO) var 119 arabiske tolker. Sammenlignet med det andre språket som mine informanter bruker, kurmanji, var det totalt 30 tolker å finne i registret og ingen av disse tilhørende kategoriene A eller B og kun én tolk i kategorien C og de resterende tilhørende kategoriene D og E. Det er veldig få kurmanji tolker når man søker via Nasjonalt tolkeregistret, men det er mange private leverandører av tolketjenester, i tillegg er det også kommunale tolkeformidlere. I følge IMDi ble 5 av 10 tolkeoppdrag utført av ukvalifiserte tolker (IMDi, 2021), i tillegg som nevnt tidligere i oppgaven er det andre studier som har avdekket underforbruk av kvalifiserte tolker (Berg et al., 2023; Buzungu, 2021; Rørvik et al., 2022).

Det er ulike årsaker til hvorfor det brukes ukvalifiserte tolker, i noen tilfeller er fagpersoner pålagt å bestille tolker via en bestemt tolkeformidler og det kan godt hende at det er kvalifiserte tolker å få tak i der også, men er det ingen ledig så er det nest «beste» som tar oppdraget. Det stilles ikke krav til kvalifikasjonene på lik linje som via Nasjonalt tolkeregister (Berg et al., 2023, s.28). Det bør kanskje være et større søkelys på tolkeutdanning eller videreutdanning av de tolkene som er oppført på Nasjonalt tolkeregister kategoriene D og E og oppfordre disse på en måte til å utvikle seg for eksempel at de som er oppført i kategorien E kan ta grunnemne på 30 studiepoeng og de i kategorien D til å ta bachelorgrad. Det kan i tillegg bidra til å gjøre tolkeutdanning attraktiv slik at det kanskje på sikt kan tiltrekke seg flere søkere av tolker som per dags dato regnes som ukvalifisert eller ufaglært.

Tidligere i år deltok jeg på tolkekonferansen som ble arrangert av Integrering- og mangfoldsdirektoratet. Der fikk jeg muligheten til å bli kjent med en del tolker som hadde bachelorutdanning i tolking. Disse ga uttrykk for hvor viktig det var for tolkeprofesjonen at offentlig sektor brukte kvalifiserte tolke. De mente at på den måten kunne kanskje tolkeprofesjonen få den anerkjennelsen som kvalifiserte tolker lengter etter. De uttrykte i tillegg sine bekymringer rundt bruken av ukvalifiserte tolker og hvordan det kunne bidra til å svekke omdømmet til tolker generelt på grunn av at fagpersoner og minoritetsspråklige har

dårlige erfaringer med tolker så kan det svekke til tilliten til selv gode kvalifiserte tolker og kan i tilfeller skape skepsis blant minoritetsspråklige miljøer og at det i verste fall kan gjøre at personer som trenger tolk vil velge å ikke bruke tolk.

Tidligere studier (NOU 2014:8; Kriz og Skivenes, 2010; Buzungu, 2021; Berg et al., 2017) viser at de offentlige ansatte også møter på utfordringer ved bruk av tolk i arbeidet med minoritetsspråklige familier. Kriz og Skivenes (2010) fant for eksempel i sin studie at de ansatte følte at de hadde manglende informasjon, at de mistet tid og tillit. I tillegg fant de at til tross for bruk av tolk når det var mangel på felles språk så var det utfordringer i kommunikasjonen på grunn av tolkenes manglende forståelse av barnevernet. Kort fortalt avdekket deres studie at det var mangel på tilstrekkelige tolkeferdigheter rettet mot sosialt arbeid, manglende forståelse for barnevernetsystemet og mangel på yrkesetikk (Kriz og Skivenes, 2010). Tolking er viktig og ikke minst nødvendig for å sikre lik tilgang til offentlige tjenester når det er en språkbarriere. Mangel på tolking eller tolking av dårlig kvalitet svekker derimot rettsikkerheten, som i min studie for eksempel hvor den ene informanten ikke hadde mottatt tilstrekkelig med informasjon om hvor svar på hennes blodprøver samt at legen hadde anbefalt henne å ta jerntilskudd. Informasjon er gitt, men ikke nådd frem til pasient. Eller informanten som måtte vente på en ny rettsak på en grunn av en dårlig tolk. Dårlig kvalitet på tolking eller bruk av ukvalifiserte tolker er dårlig for alle parter og ikke kun minoritetsspråklige innbyggere. Ansvar er dermed hos alle som yter offentlige tjenester. Den nye tolkeloven som jeg allerede har vært inne på og diskutert noe rundt pålegger som sagt offentlig sektor plikter og det gir håp for fremtiden. Men det må også skje endringer på systemnivå for eksempel dersom barnevernet bruker private tolkeformidlere. Tidligere forskning viser at i noen kommuner og bydeler har de en policy på å bruke den kommunale tolketjenesten, blant annet fordi det ofte er billigere enn andre tolketilbydere (IMDi, 2008, s.24). Jeg tror uavhengig av hvilke tolkeformidler man velger å bruke er ikke nødvendigvis det som avgjør kvaliteten på tolking, men jeg tror at det er viktig for institusjonene å forsikre seg om at tolker de benytter seg er av god kvalitet, for det er kvaliteten på tolkingen disse leverer som avgjør hvor god kommunikasjonen blir. Hvordan kvalitetssikres tolking innad i barnevernet? Informantene nevner at de sier ifra dersom tolking er dårlig og kvaliteten ikke er tilstrekkelig og dersom det er andre faktorer ved tolken eller tolking som gjør at kommunikasjonen blir svekket, men informantene vet ikke at dette blir gjort noe med eller hvorvidt det meldt fra om avvik eller om de bare får en ny tolk ved neste møte. Informantene

er heller ikke klare over at de selv kan melde avvik dersom tolking er av dårlig kvalitet, men dette hadde uansett vært vanskelig for informantene i denne studien å gjøre fordi de ikke har informasjon om tolken utover fornavnet. Jeg tror en annen ting som er viktig er at fagpersoner også komme mer på banen når det gjelder bruk av ukvalifiserte tolker og at det ikke bare blir sånn at denne tolken ikke fungerte, men prøve en ny tolk så går det bra. Jeg mener på ingen måte å anbefale å starte en «heksejakt» på dårlige tolker, men jeg mener at dersom man skal sikre god kommunikasjon og sikre at man yter på rettslig vis er det viktig å bruke gode profesjonelle tolker.

I tillegg er det tidligere forskning som viser til at opplæring i bruk av tolk er viktig og nyttig for å bedre kvaliteten på kommunikasjonen via tolk (IMDi, 2008; IMDi, 2011; NOU, 2014:8). Det å lære om bruk av tolkebruk kan bidra til å forbedre kommunikasjonen mellom fagpersoner og minoritetsspråklige innbyggere ifølge Skaaden (2013), dette på grunn av at fagpersoner da har bedre kjennskap til hvordan en tolket samtale fungerer (Skaaden, 2013, s.141). Berg et al. (2023) viser til i sin nye forskning at det kan være lurt for minoritetsspråklige innbyggere også å få opplæring i bruk av tolk i møter og mener at kvalitet i samtaler der det brukes tolk forutsetter at begge parter har kjennskap til denne formen for samtale. I tillegg hevder de at kunnskap om tolking vil bidra til å minske misforståelser, gjøre at minoritetsspråklige innbyggere blir mer oppmerksomme på hvilke forventinger og krav kan ha i forhold til tolken (Berg et al., 2017, s.122). I min studie er det også antydninger til at de minoritetsspråklige innbyggere ikke helt skjønner hvordan de skal forholde seg til tolken. De er godt klare over at tolken er der for å oversette, men de viser til situasjoner som jeg forstår som mangel på kjennskap til tolkens rolle. Jeg støtter forslaget om opplæring av tolkebruk til minoritetsspråklige innbyggere.

5. Avslutning

5.1. Oppsummering

Studien hadde som et mål å finne ut hvordan minoritetsspråklige innbyggere opplever møter med barnevernet og andre velferdstjenester med tolk. Minoritetsspråklige innbyggere i denne oppgaven er personer fra Syria og Kurdistan og har lite eller ingen norskspråklige kunnskaper. Det positive er at det brukes tolk stort sett hver gang det har vært behov ifølge informantene, i tillegg er det brukt tolk bestilt via fagpersonene som betyr at det ikke er bruk av familiemedlemmer eller venner som tolk. Barnevernet og andre velferdstjenester bør strebe etter å levere tolketjenester etter den nye tolkeloven, spesielt med tanke på kravet om bruk av kvalifiserte tolker. Slik jeg leser funnene er det behov for mer kunnskap og informasjon om barnevernet som et system, i tillegg hvordan bruke tolk under samtaler med barnevernet og andre velferdstjenester. Jeg tror at ved å iverksette tiltak rettet mot å forbedre kommunikasjonen mellom minoritetsspråklige innbyggere og barnevernet vil være det mest lønnsomme på lang sikt, det vil ikke kun øke minoritetsspråkliges forståelse av barnevernets funksjon, men også bidra til å forebygge stress og angst hos minoritetsspråklige innbyggere som det kommer frem i funnene og ikke minst bidra til at fagpersonene kan gi riktig hjelp og veiledning med barnets beste i fokus. En måte å gjøre dette på er å bruke kvalifiserte tolker som kan og har faglig kompetanse om barnevernsfeltet. Samlet sett utgjør dette grunnlaget for å besvare oppgavens problemstilling som lyder som følger:

Hvordan opplever minoritetsspråklige innbyggere kommunikasjon med barnevernet og andre velferdstjenester med tolk til stede?

Slik jeg ser det har de minoritetsspråklige innbyggerne opplevd kommunikasjonen med barnevernet og andre velferdstjenester som utfordrende fordi de ikke kan kommunisere direkte med fagpersonene. De mener at kommunikasjonen ved bruk av tolk ikke alltid fungerer som det skal grunnet tolkens tolkefaglige kompetanse, profesjonalitet og redsel for at tolken ikke overholder taushetsplikten. De opplever det å ikke ha informasjon om hvem tolken er eller hvem som skal være tolk for dem som problematiske fordi noen av informantene kjenner personer som jobber som tolk privat og de er redde for å møte på disse i møtene med særlig barnevernet. På grunn av lite tillit til tolken og tolkens taushetsplikt er de

ofte stresset og redde for å gå i møter med barnevernet. Jeg ser på det tillitsaspektet som uløselig sammensatt, for jeg forstår det slik at minoritetsspråklige innbyggere i denne studien forklarer tillit til tolken og til barnevernet om hverandre. Derfor forstår jeg det på den måten at grunnet lite tillit til barnevernet er de også skeptiske til tolker og det kan påvirke kommunikasjonen negativt. Det er dermed ikke slik at de ikke har tillit til gode, kompetente tolker for studien viser også til de erfaringer og opplevelser informantene har med disse. De forklarer at tolkens kompetanse er avgjørende i møte med særlig barnevernet og at det ved tilfeller har endret måten de anså barnevernet på. I tillegg er det utfordringer knyttet til organisering og kvalitetssikring ved tolkingen i disse møtene. Informantene opplever at tolker ofte har begrenset med tid og det er en faktor som også påvirker deres kommunikasjon med fagpersoner, de føler de bruker av tolkens tid og at møter avsluttes halvveis eller at de må fortsette uten tolk den resterende tiden. De opplever at fagpersoner tar deres oppfatning om hvordan tolking under møtene deres fordi de nesten alltid eller ofte blir spurt om hvordan de synes tolken fungerte og om tolkingen var bra, det de derimot ikke vet er om hvorvidt det blir meldt avvik dersom tolken var dårlig. Informantene er heller ikke klare over at de selv kan melde fra om avvik knyttet til tolken og tolking, men det ville ført til at de i så fall måtte få navn på tolken og blitt henvist til hvor og hvordan de skulle ha gjort dette. Informantene i denne studien sier at de i møter med barnevernet stort sett har tolk til stede, men at i mange tilfeller har tolkingen vært så dårlig at de praksis ikke har hatt tolk. Det ble også kjent at ikke all dårlig tolking er på grunn at tolken ikke har de riktige ferdighetene, men at språket eller dialekten som tolken snakker og informanten snakker ikke er det samme og da fungerer ikke kommunikasjonen. Informantene etterspør løsninger på disse utfordringene, for eksempel et system som tillater dem å bestille tolk selv og hvor det for eksempel står hvor tolken opprinnelig er fra eller eventuelt hvilken dialekt eller språkvariant tolken snakker. På denne måten vil det være enklere å forhåpentligvis få «riktig» tolk på riktig språk eller dialekt uten å måtte gå flere runder med feil tolk. Funnene viser også hvor viktig god kommunikasjon er i forhold til om informantene har god tillit til tolken, men også tillit til fagpersonene.

5.2. Tilbakeføring

Mitt mål med denne oppgaven har vært å produsere kunnskap om hvordan minoritetsspråklige innbygger opplever kommunikasjonen med barnevernet og andre velferdstjenester med tolk. Det har vært både utfordrende og givende å forstå feltet ut ifra minoritetsspråklige innbyggers perspektiv med deres erfaringer og beskrivelser. Jeg har forsøkt å videreformidle den kunnskapen jeg har klart å produsere ved hjelp av informantene med denne oppgaven. Jeg håper denne oppgaven kan bidra til å gi et innblikk i hvordan enkelte minoritetsspråklige innbyggere opplever tolking i møter med barnevernet og hvordan dette perspektivet har behov for mer forskning.

5.3. Styrker og svakheter ved oppgaven

Forskning skal være til nytte for samfunnet, og et overordnet spørsmål er hvem denne studien er til nytte for. Det er gjort studier på tema tidligere, men jeg vil likevel argumentere for at denne studien gir et bidrag til forskningen på tolkebruk i barnevernet og andre offentlige etater, ved å se på tolkebruk fra minoritetsspråkliges perspektiv og ved at den er skrevet av en minoritetsspråklig selv. På en annen side er min språkkunnskap begrenset til kurdisk og arabisk, og det er derfor kun de to språkene som er representert i oppgaven. Jeg har valgt en fenomenologisk hermeneutisk tilnærming til det sosiale fenomenet jeg har studert. Med denne tilnærmingen mister jeg andre perspektiver som kunne vært interessante og viktige. Med en kvantitativ spørreundersøkelse kunne jeg for eksempel kunne fått resultater som kunne gitt grunnlag for statistisk generalisering, eller en dokumentanalyse kunne gitt dypere innsikt i tolkebruk i barnevernet.

Det er en fare for at mine tolkninger og fremstillinger i denne oppgaven blir feilaktige som følge av min bakgrunn og forforståelse, og at jeg har begrenset med metode- og analyseforståelse. Jeg har skrevet inn min forforståelse og har skissert designet for studien (vitenskapsteori, metode, etc.) for å gjøre studien så transparent så mulig.

Praktiske hensyn er også viktige med tanke på eventuelle svakheter i studien. Jeg har hatt begrenset med tid, og jeg har gjort alt arbeid med å rekruttere informanter, gjøre intervjuer og bearbeidet informasjonen selv. Det har gjort at jeg har fått et begrenset datamateriale som kan være en svakhet.

5.4. Veien videre

Det er mye interessant som skjer i feltet spesielt etter at den nye tolkeloven kom. I år har det også kommet en del fersk forskning på dette området som er både interessant og nyttig. Til tross for at min studie baserer seg på et veldig begrenset utvalg av informanter, gir oppgaven et innblikk i hva minoritetsspråklige innbyggere mener om det som påvirker dem. Tematikken kan forskes mer på via følgestudier eller observasjonsstudier, særlig nå som tolkeloven stiller strengere krav til tolkebruk i offentlig sektor. Jeg personlig har et ønske om å en dag gjøre en større studie med minoritetsspråklig innbyggere og da gjerne på en mer utdypende måte hvor flere perspektiver inkluderes, for eksempel fra tolkens eget perspektiv som nevnt tidligere, med observasjonsstudier og eventuelt etterfulgt med dybdeintervju.

Litteraturliste

- Abbott, A. (1988). *The System of Professions*. Chicago: The University of Chicago Press
- Alvesson, M. S. K. (2008) *Tolkning og refleksjon. Vitenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Stockholm: Studentlitteratur.
- Berg, B., Paulsen, V., Midjo, T., Haugen, G.M.D, Garvik, M., Tøssebro, J. (2017). *Myter og realiteter, innvandreres møter med barnevernet (NTNU Rapport)*.
- Berg, B., Svendsen, S., Sætermo, T., Overland, M. D., Mjøen, O. M. (2023). *Minoritetsspråkliges erfaringer med tolking i møter med det offentlige*. NTNU Samfunnsforskning
- Berg, B. og Ask, T.A. (2011). *Minoritetsperspektiver i sosialt arbeid*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Berg, B. Og Paulsen, V. (Red.). (2021). *Møter mellom minoriteter og barnevernet*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Buzungu, Hilde Fiva (2021). Barnevernsmøter uten felles språk. Berg, Berit; Paulsen, Veronika (Red.). *Møter mellom minoriteter og barnevernet*. Kapittel 7. s. 116-131. Universitetsforlaget.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.
- Bø, B. P. (2010). «Det flerkulturelle barnevernsarbeidet – utfordringer, erfaringer og kompetansebehov». I: M. S. Kaya, A. Høgmo og H. Fauske (red.). *Integrasjon og mangfold: Utfordringer for sosialarbeideren*. Oslo: Cappelen Akademiske forlag.
- Creswell J., W. (2014). *Research Design. Qualitative, quantitative and mixed method approaches*. Sage: Los Angeles
- Dalland, O. (2018). *Metode og oppgaveskriving*. (6. Utg. 3. Oppl.). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Dalen, M. (2011). *Intervju som forskningsmetode*. Oslo: Universitetsforl.

- Denzin, N. K. & Lincoln, Y. S. (2008). *The Landscape of Qualitative Research*. California: Sage Publications Inc.
- Derviskadic, I. (2013). *Flerkulturelle familier i møte med barnevernets undersøkelse – Erfaringer, muligheter og utfordringer*. Masteroppgave i velferdsstudier. Kristiansand: Universitetet i Agder.
- Eide, H., & Eide, T. (2004). *Kommunikasjon i relasjoner: samhandling, konfliktløsning, etikk*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Eriksen; T. H. (red.) (2001): *Flerkulturell forståelse*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Fife, A. (2002). *Tverrkulturell kommunikasjon*. Yrkeslitteratur.
- Fylkesnes, M. K. og Netland, M. (2012). «God praksis i møte med etniske minoritetsfamilier i barnevernet: saksbehandleres og foreldres erfaringer». *Norges barnevern*, 89 (4): 22-235.
- Grimen, Harald (2008): Profesjon og tillit. I: Molander, Anders & Terum, Lars Inge(red.). *Profesjonsstudier*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Grimen, H. & Molander, A. (2008): Profesjon og skjønn. I: Molander, Anders & Terum, Lars Inge(red.). *Profesjonsstudier*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Haualand, H., Nilsson, A.-L & Raanes, E. (2018). Tolker og tolking – en introduksjon. I H. Haualand, A.-L. Nilsson & E. Raanes (Red.), *Tolking – språkarbeid og profesjonsutøvelse* (1. utg., s.11-36). Gyldendal.
- IMDi. (2023). *Nøkkeltall fra Tolkemonitor 2021*. Hentet fra <https://www.imdi.no/om-imdi/rapporter/2021/tolking-i-offentlig-sektor-2021/>
- IMDi. (2021). *Tolking i offentlig sektor*. Hentet fra: <https://www.imdi.no/globalassets/dokumenter/tolk/tolking-i-offentlig-sektor-2020.pdf>
- Jareg, K. & Pettersen, Z. (2006). *Tolk og tolkebruker- to sider av samme sak*. Fagbokforlaget
- Jensen, P. & Ulleberg, I. (2011). *Mellom ordene: Kommunikasjon i profesjonell praksis*. Gyldendal akademisk.

- Jerolmack, C & Khan, S. (2014) Talk Is Cheap: Ethnography and the Attitudinal Fallacy. *Sociological Methods & Research*, Vol. 43(2) 178-209.
<https://doi.org/10.1177/0049124114523396>
- Johannessen, A., Tufte, P. A., Christoffersen, L. (2016) *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. (5.utg). Oslo, Abstrakt Forlag.
- 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-dehar-nakmi-skriftserie-2-2006.pdf>
- Kareemi, G. (2022). *Flytningkvoten 1999*. Lyrikkforlaget.
- Kermit, P. (2002). Hva gjør en tolk og hva gjør en god tolk? Om tolkens yrkesetikk. I *Tolking, et øvingsopplegg for tolker som skal ta autorisasjonsprøven*. Institutt for lingvistiske fag. Universitetet i Oslo.
- 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>
- Kvale, S. (1997). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Ad Notam Gyldendal.
- Kvale, S., Brinkmann, S., Anderssen, T. M. & Rygge, J. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Mørk, H. (2019). *Tolking i justissektoren: En innføring i tolking i retten, hos politiet, barnevernet, i asylsaker og i fengslet* (1.utg.). Cappelen Damm Akademisk.
- Nasjonalt tolkeregister. (2023). Hentet fra <https://tolkeregisteret.no/om-kategoriene>
- NOU 2014:08. (2014). *Tolking i offentlig sektor – et spørsmål om rettssikkerhet og likeverd*. Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet.
- Regjeringen. (u.å.). Veilednings- og informasjonsplikt i kommunikasjon med personer som ikke har tilstrekkelige norskkunnskaper. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/-11-og-17---veilednings--og-informasjons/id456200/>

- Rørvik, J., Eiane, J., Bjørknes, R., Hollekim, R. (2023). Krøll på linja!
Minoritetsforeldres erfaringer med telefontolking i barnevernet. *Norges barnevern*,
Vol.100 (1), 4-19. <http://doi.org/10.18261/tnb.100.1.2>
- Røkenes, O. H. og Hanssen, P.H. (2012). *Bære eller breste. Kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker*. 3. utg. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke.
- Skaaden, H. (2018). Profesjonsetikk, skjønn og tillit i tolking. I H.Haualand, A.-L. Nilsson, E. Raanes (Red.), *Tolking – Språkarbeid og profesjonsutøvelse* (1.utg., s.279-299). Gyldendal.
- 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>
- Söderström, S. (2012). «Kultursensitiv informasjon. Om å søke etter ordenes intensjon og mening». I: B. Berg og T. Ask (red.). *Innvandring og funksjonshemming*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Thomassen, M. (2020). Hermeneutikk som refleksjon og livsfortolkning. I D. Jensen, M. Kjørstad, S. Seim & P. – A. Tufte (Red.), *Vitenskapsteori: for sosial- og helsefag* (1.utg., s. 162-187). Gyldendal Akademisk.
- Thomassen, M. (2020). Fenomenologiens mange ansikter. I D. Jensen, M. Kjørstad, S. Seim & P. -A. Tufte (Red.), *Vitenskapsteori: for sosial- og helsefag* (1.utg., s,104-134). Gyldendal Akademisk.
- Tolkeloven. (2022). *Lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk*. (LOV-2021-06-11-79). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2021-06-11-79>
- Weber, M. (1971): *Makt og byråkrati*. Oslo: Gyldendal.

Vedlegg 1:

Informasjonsskriv til informantene med samtykkeerklæring til intervju i forbindelse med masteroppgave ved OsloMet.

Forskningsprosjektet

Tolkebruk i barnevernet og andre velferdstjenester

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å få ny kunnskap om kommunikasjon i møter mellom minoritetsspråklige og offentlig ansatte. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Forskningsprosjektet er en masterstudie ved OsloMet – storbyuniversitet. Problemstillingen i oppgaven omhandler tolkebruk i barnevernet og andre velferdstjenester, og hvordan minoritetsspråklige opplever og erfarer møte med det offentlige ved bruk av tolk eller uten tolk. Deltakere i prosjektet vil være personer med innvandrerbakgrunn som gjerne snakker lite eller ingen norsk.

Utvalget for prosjektet vil være myndige personer, altså ingen barn, men voksne personer som har hatt møter med enten barnevernet eller andre offentlige instanser.

Jeg har bestemt meg for å gjøre en kvalitativ studie, der jeg intervjuer 4-6 informanter om deres subjektive erfaringer.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Jeg forsker på tolkebruk i barnevernet og andre velferdstjenester og ønsker derfor å komme i kontakt med personer som ikke behersker norsk språk eller snakker lite norsk. Jeg vil gjerne høre om deres erfaringer og opplevelser om hvordan det har vært å være med i møter med det offentlige med tolk.

Hva innebærer det for deg å delta?

Dersom du ønsker å delta i prosjektet, innebærer det at du møter meg og vi tar et intervju om dine opplevelser og erfaringer. Intervjuet varer mellom 30-60 minutter. Spørsmålene som stilles er knyttet til problemstillingen. Samtalen vil tas opp på lydopptak, i tillegg til at jeg noterer ned personopplysninger skriftlig slik at disse kan lagres adskilt. Lydopptak vil derfor kun inneholde deltakers besvarelser på spørsmålene og ingen personopplysninger. Dine svar vil bli transkribert og enkelte setninger vil brukt i oppgaven. Alt dette vil bli anonymisert og skal ikke kunne gjenkjennes.

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 dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

- Det er kun jeg som student som vil ha tilgang til lydopptaket som jeg etter endt intervju transkriberer og da vil også min veileder ha tilgang til fulle transkripsjonen. Ditt navn og kontaktopplysninger vil ikke være tilgjengelig. Disse vil bli erstattet med en kode som lagres på egen navneliste innelåst og adskilt fra øvrige data.
- Det vil ikke bli publisert noe om deltakerne som vil kunne gjenkjennes i publikasjon, type opplysninger som vil publisert er minoritetsbakgrunn/språk vedkommende snakker i tillegg til norsk.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Opplysningene anonymiseres når prosjektet avsluttes/oppgaven er godkjent, noe som etter planen er mai 2023. Eventuelle personopplysninger og alt av opptak skal da slettes.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

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

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

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

- Veileder Hilde Fiva Buzungu på telefon: 97506938 eller epost hilde.buzungu@oslomet.no og student Nazdar Asaad på telefon: 98674977 eller epost s302516@oslomet.no
- Personvernombud ved OsloMet Ingrid S. Jacobsen på telefon: 67235534 eller epost: personvernombud@oslomet.no
- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost (personverntjenester@nsd.no) eller på telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Veileder

student

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *tolkebruk i barnevernet og andre velferdstjenester* og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i *intervju*

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

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 2:

Intervjuguide – semistrukturert intervju

1. Gå igjennom informasjonsskriv
2. Skriv under på samtykkeskjema
3. Informer om lydopptaker

Jeg starter intervjuet med å fortelle kort om meg selv og spør vedkommende har lyst å dele noe om seg selv. Jeg noterer deretter det som er av mening for prosjektet for eksempel navn, telefonnummer før jeg setter på lydopptak.

Problemstilling:

Hvordan opplever minoritetsspråklige tjenestebrukere kommunikasjon med barnevernet og andre velferdstjenester med tolk til stede?

Spørsmål

1. Hvordan vil du beskrive dine norskkunnskaper, vil du si du snakker godt, lite eller dårlig norsk?
2. Kan du fortelle om dine erfaringer med møter i barnevernet og andre velferdstjenester?
 - a. Har de vært med eller uten tolk?
3. Hvordan opplevde du møtene med og uten tolk? (var det noe forskjell)
4. Hvordan opplevde du å forstå barnevernet/ andre velferdstjenester? (forstod du det de sa) (fagspråk)
5. Hvordan opplevde du at barnevernet/ andre velferdstjenester forstod deg?
6. Hvordan opplevde du det følelsesmessig å være i møter med barnevernet/ andre velferdstjenester? Var det noe forskjell når du hadde tolk/ ikke hadde tolk
7. Hvordan vil du definere kommunikasjon med barnevernet/andre velferdstjenester når det gjelder om du får tilstrekkelig med informasjon om din sak/dine rettigheter?

Er det noe mer du vil legge til eller har du noen spørsmål før vi avslutter?

Takker for deltakelsen!