



OSLO METROPOLITAN UNIVERSITY
STORBYUNIVERSITETET

Bruk av språktolk og det likeverdige tjenestetilbudet i Nav

Hvilke faktorer spiller inn i Nav- veilederens vurdering av minoritetsspråklige brukeres behov for språktolk, og hvordan påvirker dette det likeverdige tjenestetilbudet?

EKSAMEN I SOS3910, KANDIDAT 808

Innholdsfortegnelse

| | |
|--|-----------|
| <i>Hvilke faktorer spiller inn i Nav- veilederens vurdering av minoritetsspråklige brukeres behov for språktolk, og hvordan påvirker dette det likeverdige tjenestetilbudet?</i> | 0 |
| 1. Innledning | 3 |
| 1.1 <i>Bakgrunn for tema</i> | 3 |
| 1.2 <i>Sosialfaglig relevans</i> | 3 |
| 1.4 <i>Problemstilling</i> | 4 |
| 1.3 <i>Kontekst</i> | 5 |
| Juridiske føringer for bruk av tolk | 5 |
| Retningslinjer for vurdering av tolkebehov | 5 |
| 1.5 <i>Avgrensinger</i> | 6 |
| Språktolk | 6 |
| Nav-kontekst | 6 |
| 1.4 <i>Begrepsavklaringer</i> | 6 |
| Likeverdig | 6 |
| Minoritetsspråklige brukere | 7 |
| 2. Teori | 7 |
| <i>Lipsky og bakkebyråkraten</i> | 7 |
| <i>Organisasjonskultur</i> | 8 |
| 3. Metode | 9 |
| 3.1 <i>litteraturstudie</i> | 9 |
| 3.2 <i>søket etter litteratur</i> | 9 |
| 3.4 <i>kildekritikk</i> | 11 |
| 3.3 <i>Presentasjon av litteratur</i> | 11 |
| <i>Navs tjenesteyting til minoritetsspråklige innbyggere</i> | 11 |
| <i>Likeverdige tjenester?: Storbyens tjenestetilbud til en etnisk mangfoldig befolkning</i> | 12 |
| <i>Ansatte i Nav synes ikke tolkene er gode nok: - jeg opplevde at tolke sovnet under samtalen.</i> | 12 |
| 4. Presentasjon av funn | 12 |
| <i>Vurdering av behov for- og bestilling av tolk som terskel (Buzungu, 2022)</i> | 12 |
| <i>Kvaliteten på tolketjenesten (Fontene, 2023)</i> | 13 |
| <i>Tolk og likeverd (Djuve mfl. 2011)</i> | 14 |
| Diskusjon | 14 |
| <i>Språkkompetansevurdering</i> | 14 |
| <i>Organisasjonskultur</i> | 14 |
| <i>Autonomi og organisasjon</i> | 15 |
| <i>Overlevelsesstrategier</i> | 16 |
| <i>Etikk og rettsikkerhet</i> | 17 |
| <i>Kvalitet på tolketjenesten</i> | 17 |
| <i>Brukerens perspektiv på tolk</i> | 18 |
| <i>Likeverdig tjenestetilbud og tolk i praksis</i> | 19 |

| | |
|--|-----------|
| <i>Bakkebyråkraten og retningslinjer for likeverdig tjenestetilbud</i> | <i>19</i> |
| <i>De ansattes oppfattelse av likeverd</i> | <i>20</i> |
| Konklusjon | 21 |

1. Innledning

1.1 Bakgrunn for tema

Verden blir stadig mer globalisert, noe som medfører økende grad av mangfold i befolkningen. I Oslo er 28% av befolkningen innvandrere eller har foreldre som er innvandrere. Dette gjør Oslo til landets mest mangfoldige kommune. (Djuve mfl. 2011, S. 12). Berg mfl. (2011) påpeker at den byråkratiske kompetansen ofte er lavere hos personer med innvandrerbakgrunn som kommer fra samfunn som er forskjellige fra det norske, og som har lavt utdanningsnivå. I takt med dette, er de offentlige tjenestene nødt til å tilpasse tilbudene sine slik at de fremdeles favner hele befolkningen.

Økt innvandring betyr at en stadig oftere vil en møte personer med et annet morsmål enn norsk, også i Nav. Berg mfl. (2011) trekker frem språk som et bindeledd i relasjonen mellom sosialarbeider og bruker. Det er gjennom språket en formidler informasjon, og uten en gjensidig forståelse blir det vanskelig å samarbeide. Tolk er et konkret hjelpemiddel for å tilrettelegge for likeverdige tjenester. Det er det offentliges ansvar å utvikle systemene og tilrettelegge for kompetanse ved bruk av tolk (Fernandes og Rugkåsa, 2023; s. 160).

Bakgrunnen for min interesse for temaet likeverdige tjenester, oppstod under min praksisperiode hos Nav, hvor jeg ble oppmerksom på hvordan møtte personer med minoritetsbakgrunn. Jeg opplevde flere ganger at både min veileder og kollegaer ikke benyttet seg av tolk, selv om det oppstod misforståelser og frustrasjon rundt kommunikasjonen underveis i møtet. I de tilfellene hvor en benyttet seg av tolketilbudet, hendte det at en hadde dårlige opplevelser fordi kvaliteten på tolkingen ikke var tilstrekkelig.

1.2 Sosialfaglig relevans

Temaet «likeverdige tjenester i Nav» er i høy grad et sosialfaglig relevant tema. For eksempel vektlegger det yrkesetiske grunnlagsdokumentet flere ganger likeverd og inkludering, i tillegg til tilrettelegging av tjenestene slik at en kan møte brukerens behov. Blant annet står det skrevet at «alle mennesker har samme grunnleggende verdi og rett til gode levekår og livskvalitet». Videre skrives det at:

«Helse- og sosialfaglig arbeid skal ta hensyn til den enkeltes behov og individuelle preferanser. Profesjonsutøverne skal bekjempe forskjellsbehandling og diskriminering av mennesker på grunnlag av etnisitet, kultur, språk, kjønn, kjønns- og seksualitetsmangfold, sosial og økonomisk status, alder og andre vesentlige forhold.» (FO 2023, s. 6).

I NOU 2011:14 står det at:

«Det skal være likeverdig offentlig tjenestetilbud for alle innbyggerne i landet. Det betyr at alle skal ha lik tilgang til gode offentlige tjenester og institusjoner. Kvaliteten på tjenestene skal være like bra for alle og sluttresultatet skal være like godt for alle.» (Sandbæk og Lunde 2011, s. 19)

Likeverdige tjenester ses på som et satsingsfelt innenfor det offentlige tjenestetilbudet. Blant annet nevner likestillings- og diskrimineringsombudet (LDO), og Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDI) noe om dette. Likevel ser disse på målgruppen som forskjellig. Der IMDI jobber med likestilling og integrering av innvandrerbefolkningen, har LDO en målgruppe som i større grad også vektlegger likestilling mellom kjønnene og de forskjellige seksuelle orienteringene. Siden disse har forskjellig målgruppe og satsingsfelt, kan det være vanskelig å finne konkrete retningslinjer for hva målet om likeverdige tjenester faktisk innebærer.

Berg mfl. (2023) understreker at likeverdige tjenester handler om å bli forstått ut fra sin språklige og kulturelle bakgrunn. Unngår en å bruke tolk kan dette føre til «at verdifull informasjon går tapt og at kvaliteten på tjenestene blir dårligere». (Ellingsen mfl., 2015 s. 33). De offentlige ansattes ansvar for å benytte seg av tolk i møte med de minoritetsspråklige innbyggerne lovfestet blant annet i Tolkeloven som inntrådte i 2022.

1.4 Problemstilling

Sett i lys av min interesse for feltet og kunnskapsgrunnlaget jeg har lagt frem, har jeg kommet frem til problemstillingen:

Hvilke faktorer spiller inn i Nav- veilederens vurdering av de minoritetsspråklige brukeres behov for språktolk, og hvordan påvirker dette det likeverdige tjenestetilbudet?

1.3 Kontekst

Juridiske føringer for bruk av tolk

Nav loven §§ 6 og 15 legger frem at de offentlige tjenestene skal sørge for brukerens deltakelse i samarbeidet mellom tjenesteyter og brukeren. §15 andre ledd presiserer at tjenesten har ansvar for å avklare brukerens helhetlige behov tidligst mulig. I tillegg kommer det frem i Forvaltningsloven § 11 at forvaltningsorganene har veiledningsplikt, noe som også innebærer at en skal tilrettelegge for at partene kan ivareta sin interesse på best mulig måte. Det er nærliggende å knytte disse bestemmelsene til tilbudet om tolk, ettersom både det offentlige tjenesteorganet og tjenestemottakeren er avhengig av å forstå hverandre for at deres interesser kan bli ivaretatt.

Tolkeloven trådte i kraft i 2022 og skal «bidra til å sikre rettsikkerhet og forsvarlig hjelp og tjenester for personer som ikke kan kommunisere forsvarlig med offentlige organer uten tolk.» (tolkeloven § 1 første ledd). Tolkeloven § 6 kommuniserer at offentlige organer plikter til å bruke tolk når «det er nødvendig for å ivareta hensynet til rettsikkerhet eller for å yte forsvarlig hjelp og tjeneste». Loven legger med dette opp til at sosialarbeideren må foreta en skjønnbasert vurdering vedrørende brukerens behov for tolk.

Retningslinjer for vurdering av tolkebehov

På Nav sine nettsider finnes det egne retningslinjer for vurdering av brukerens tolkebehov. Her vises det til Nav loven §§ 6 og 15, i tillegg til Forvaltningsloven §§ 6 og 15. På nettsiden fremkommer det blant annet at «Nav har plikt til å bruke tolk når det er nødvendig for at du skal kunne kommunisere med Nav og forstå rettighetene dine.» Her kommer det klart frem at Nav er pliktig til å sørge for at brukeren forstår og gjør seg forstått. Hva dette innebærer og hvor terskelen skal legges, er det imidlertid ingen retningslinjer for. Det blir dermed opp til hver enkelt ansatt å definere terskelen for brukerens språkkompetanse.

1.5 Avgrensinger

Språktolk

I denne oppgaven har jeg valgt å belyse fenomenet språktolk, og har som følge av det ikke skrevet om tegnspråktolk. Minoritetsspråklige brukere er allerede en sammensatt gruppe med mange forskjeller, og det å i tillegg skulle ha skrevet om brukergruppen med behov for tegnspråktolk kunne ha gjort oppgaven sprikende. Det vil derfor være mer hensiktsmessig å kun ta for meg en av brukergruppene for å kunne belyse problemstillingen grundig. Gjennom oppgaven refererer jeg ofte til språktolk som bare tolk, det er kun for enkelthetens skyld.

Nav-kontekst

Jeg har valgt å ta utgangspunkt i en Nav- kontekst for å kunne avgrense oppgavens omfang. Det var naturlig å velge Nav fordi jeg har praksiserfaring derfra og dermed kan sette meg grundigere inn i problemstillingen. I tillegg valgte jeg Nav som utgangspunkt for å kunne avgrense oppgaven slik at den ikke ble for omfattende. Jeg fokuserer på brukersamtaler i Nav ettersom språktolk vil være en essensielt aspekt av kommunikasjonen mellom minoritetsspråklige brukere og veilederen. Jeg har valgt å bruke veilederens erfaringer og opplevelse av tolk, siden det er de som i stor grad foretar vurdering om tolk er nødvendig eller ikke. Det betyr at jeg i mindre grad fokuserer på brukerens eget perspektiv på tolk.

1.4 Begrepsavklaringer

Likeverd

Likeverd er et tvetydig begrep som har flere betydninger avhengig av kontekst. Blant annet kan likeverd ses i lys av ressurslikhet, som er tanken om at en ved å gi alle like mye, fordeler ressursene på en rettferdig måte. Kontantstøtten er et eksempel på en ytelse i Nav som baserer seg på ressurslikhet. Alle foreldre som har barn mellom ett og to får et likt beløp i måneden, uavhengig av inntekt. Dette kan bidra til å skape mindre stigma rundt å motta ytelsen. Likevel kan det også føre til at en bidrar til at en ikke utjevner forskjellene mellom barnefamilier, siden alle får det samme.

Både IMDI og LDO refererer til likeverd som resultatlikhet. (Sandbæk og Lunde 2011, s. 19-20). Dette perspektivet ser ikke på likeverd som likebehandling, men heller som utjevning.

For eksempel nevner Sandbæk og Lunde (2011) at likeverd innebærer lik tilgang på og lik kvalitet på tjenestene slik at resultatet blir likt. Ellingsen mfl. (2015) trekker frem at likebehandling (ressurslikhet), ikke nødvendigvis fører til likt resultat. Videre formidles det at en ofte må foreta individuelle vurderinger og tilrettelegge der det er behov for at tjenesten skal være likeverdige.

Sandbæk og Lunde (2011) poengterer forskjellen mellom lik tilgang til tjenester, likere muligheter og resultatlikhet. Her vektlegger de at «tilgang til tjenester uavhengig av språkbakgrunn» er lik tilgang, «oversatt informasjon og tolketjenester» fører til likere muligheter og «tiltak inntil alle språkgrupper bruker og får samme utbytte av tjenestemenn», fører til resultatlikhet (Sandbæk og Lunde 2011 s. 24). En kan på grunnlag av dette forstå resultatlikhet som et ambisiøst mål.

Minoritetsspråklige brukere

I oppgaven bruker jeg begrepet «minoritetsspråklige brukere». Med «minoritetsspråklig» mener jeg alle språk i samfunnet som er en mindre gruppes førstespråk. Denne gruppen kan også omtales som «fremmedspråklige» brukere, men jeg har valgt å ikke benytte meg av dette begrepet siden jeg synes ordet «fremmed» har en negativ konnotasjon. For enkelthetens skyld omtaler jeg minoritetsspråklige brukere ofte bare som «brukere».

2. Teori

Lipsky og bakkebyråkraten

Lipsky (2010) presenterer teorien om bakkebyråkraten, som handler om at politikken virkeliggjøres i møtet mellom bakkebyråkraten og brukeren. Offentlige tjenester styres politisk, og ansvaret til bakkebyråkraten er å oversette politikken til praksis. Lipsky (2010) vektlegger avstanden mellom politikerne og bakkebyråkraten, i tillegg til byråkratens handlefrihet, som grunnen til at den faktiske politikken utformes på denne måten.

Teorien om bakkebyråkraten er aktuell for de profesjonene som er i direkte kontakt med mennesker, og som utøver nødvendige tjenester som ikke er tilgjengelige andre steder. Videre gjelder dette for saker som må vurderes ut ifra brukerens individuelle behov, og som

legger opp til at bakkebyråkraten i stor grad kan utøve skjønn. Hvis en knytter dette opp til den Nav- ansattes skjønnsbaserte vurdering av brukerens tolkebehov, vil Lipsky påstå at sosialarbeiderens handlefrihet er såpass stor at det i prinsippet er bakkebyråkraten som utformer politikken.

Lipsky (2010) presenterer at byråkraten har konstant mangel på resurser, og at de som følge av dette må utvikle mestringsstrategier for å takle hverdagen. En slik strategi kan være at Nav- veilederen benytter seg av snarveier i arbeidet med brukeren. Disse kan være motsigende til organisasjonens retningslinjer, men nødvendig for å takle stresset de står overfor.

Organisasjonskultur

Andersen (2009) presenterer organisasjoner som bærere av kultur. Han legger frem at kulturen innebærer hvordan arbeidet gjøres, omgangsformer og arbeidsinnsats. Videre poengterer han at det dannes oppfatninger og normer om aspekter ved samarbeidet og arbeidet når mennesker samarbeider over tid. Organisasjonskultur beskrives også som grunnleggende verdier og antakelser, noe som kan gjøre det vanskelig å endre den. Noen hevder til og med at kulturen er utenfor menneskets kontroll å endre (Andersen 2009, s. 29).

Schein (2004) mener organisasjonskulturen kan defineres som «Et mønster av grunnleggende antakelser som deles av medlemmene i en gruppe og som disse har lært seg når de løst sine problemer med ekstern tilpasning og intern integrasjon (...)» (Andersen 2009, s. 130). Videre legger han frem artefakter, verdier og antakelser som tre nivåer kulturen kan manifestere seg i. Artefakter kjennetegnes av fysiske, atferdsmessige eller verbale manifestasjoner. De felles verdiene er ofte en konsekvens av de grunnleggende antakelsene, og omfatter mål, handlingsmønster og strategier. De grunnleggende antakelsene er det dypeste nivået og innebærer det som betraktes som sant og som blir tatt for gitt innad i organisasjonen.

«Å arbeide i en organisasjon fører til at mennesket blir fanget inn i bestemte måter å tenke og handle på.» (Morgan, 1988; i Andersen 2009 s. 114). Andersen (2009) legger frem at en organisasjon kan ses på som en sosialenhet, og at disse preges av felles oppfatninger av

uttrykksformer, språkbruk og hvordan man skal oppføre seg mot andre mennesker. Videre presenterer Whyte (1956) gjennom Andersen (2009) at de ansatte er for lojale med organisasjonen og at dette kan føre til at handlefriheten svekkes.

3. Metode

3.1 litteraturstudie

Jeg har benyttet meg av litteraturstudie som metode for å besvare problemstillingen i oppgaven. Dalland (2020) presenterer at en litteraturstudie bruker eksisterende teori, forskning og fagkunnskap som utgangspunkt for å belyse kunnskapsstatusen i et felt. Denne oppgaven tar derfor utgangspunkt i mine fortolkninger av eksisterende litteratur. Det meste av litteraturen i denne oppgaven er empirisk. Dette kan forklares som «litteratur som beskriver undersøkelser og funnene i disse undersøkelsene» (Persson 2021, s. 44). Jeg vil bruke dette datamaterialet til å drøfte og belyse problemstillingen i oppgaven.

3.2 søket etter litteratur

I min oppgave tar jeg utgangspunkt i tolkens rolle i Nav, og jeg opplever at dette er et kontekstuellet tema som kan være vanskelig å knytte opp til forskning fra andre land enn Norge. Derfor fant jeg det mest hensiktsmessig å kun søke etter litteratur situert i en norsk kontekst. På bakgrunn av dette har jeg valgt å benytte meg av norske søkeord i søket etter relevant litteratur om dette temaet.

For å kunne begynne med litteratursøk, fant jeg først ut hvilke hovedtemaer problemstillingen har. Jeg kom fram til at «likeverdige tjenester» og «språktolk» kunne tolkes til å være disse. Deretter lette jeg etter de relevante nøkkelordene i problemstillingen. Jeg kom fram til at disse var: Nav-veileder, minoritetspråklig, språktolk og likeverdige tjenester.

Jeg begynte med å søke på nøkkelordene i forskjellige kombinasjoner i søkemotoren Oria, og avgrenset søket til å kun vise litteratur som er under 20 år gammel. Jeg avgrenset litteraturen fordi jeg ønsket å komme frem til dagsaktuell litteratur. Jeg søkte på «tolk i Nav»

og fikk 7 treff. Videre gikk jeg gjennom disse 7 treffene og sorterte ut de artiklene som ikke var fagfelleverderte, samt de som ikke var relevante for problemstillingen. Jeg stod til slutt igjen med én tidsskrift av Hilde Fiva Buzungu kalt «Navs tjenesteyting til minoritetsspråklige brukere». Buzungu er også en professor som veilederen min anbefalte meg å lete etter litteratur fra.

Jeg søkte: «likeverdige tjenester i Nav» i Oria og fikk opp tre resultater. To av de tre resultatene var ikke relevante for problemstillingen min ettersom de handlet om organisering av velferdsstaten og fattigdom blant barnefamilier. Den siste var heller ikke særlig relevant siden den handlet om brukerens egne opplevelse av tolk. Siden jeg fikk få resultater bestemte jeg meg for å benytte en annen søkemotor. Jeg søkte på «likeverdige tjenester i Nav» i Google scholar og der fikk jeg 16 000 resultater, hvor flere av resultatene var masteroppgaver eller doktorgradsavhandlinger. Disse så jeg bort ifra, ettersom jeg ønsket meg litteratur som hadde høyere faglig rangering. Treff nummer fem var en rapport fra et forskningsprosjekt gjennom FAFO om likeverdige tjenester kalt «Likeverdige tjenester? Storbyens tjenestetilbud til en etnisk mangfoldig befolkning». Jeg kjente igjen dette prosjektet, siden vi hadde hatt det på pensum i et tidligere emne. Jeg vurderte innholdet til å være relevant for oppgaven min ettersom det gjennomgående temaet var likeverdige tjenester og fordi de flere steder knyttet dette opp til KVP i Nav.

I det siste søket hadde jeg et ønske om å finne litteratur som kunne formidle hvordan bruk av tolk ser ut etter tolkeloven ble innført i 2022, siden de to tidsskriftene jeg hadde funnet var eldre enn dette. I tillegg ville jeg finne ut mer om Nav ansattes opplevelse av tolk, ettersom dette er et relevant aspekt ved problemstillingen. Siden søket var såpass spesifikt, bestemte jeg meg for å utvide søket slik at jeg ikke begrenset meg til høyt rangert litteratur. Jeg vet fra tidligere at Fontene ofte har artikler hvor de har intervjuet ansatte i Nav og bestemte meg for å søke der etter litteratur som kunne bidra til å belyse problemstillingen ytterligere. Jeg fant artikkelen kalt «Ansatte i Nav synes ikke tolkene er gode nok: - Jeg opplevde at tolken sovnet under samtalen», og dette var akkurat det jeg lette etter.

3.4 kildekritikk

En negativ side ved å benytte seg av litteraturstudie som metode er at en kun kan benytte seg av informasjon som allerede finnes om feltet. Det betyr at en ikke selv kan foreta egen forskning. Dette forutsetter at det finnes nok eksisterende informasjon om temaet, hvis ikke risikerer en å ikke kunne belyse problemstillingen nyansert nok. Mesteparten av forskningen jeg fant på feltet er blitt gjort før tolkeloven inntrådte i 2022. Etter innføringen av tolkeloven, kan praksis ha forandret seg i takt med de nye juridiske føringene. Det er vanskelig å vurdere om dette er tilfellet, ettersom jeg ikke har funnet noe forskning på dette etter tolkeloven be innført. Jeg har likevel funnet en artikkel av Skotheim i Fontene med kvalitative intervjuer fra 2023, som kan fortelle noe om hvordan Nav ansatte opplever tolketilbudet i dag. Siden oppgaven baserer seg på Nav ansattes egne vurderinger, ser jeg det som hensiktsmessig å ha med denne artikkelen. Jeg anerkjenner at artikkelen ikke er høyt faglig rangert og har analysert denne med et kritisk blikk. Jeg kommer derfor kun til å benytte meg av de Nav- ansattes meninger og erfaringer som kommer frem i artikkelen.

Jeg har foretatt en kvalitativ analyse når jeg har analysert litteraturen. Johannessen mfl. (2018) formidler at dette innebærer å lete i data etter svar på spørsmål. Videre vektlegger de at man sorterer det som er relevant og det som er irrelevant. Dette gjør at oppgaven vil preges av min subjektive forståelse av hva som er vesentlig å ha med for å belyse problemstillingen. Derfor kan oppgaven ha sett annerledes ut dersom noen andre skulle ha gjort analysen.

3.3 Presentasjon av litteratur

Navs tjenesteyting til minoritetsspråklige innbyggere

Dette er en fagfelleurdert forskningsartikkel som tar utgangspunkt i HOLF- prosjektet i Nav. Prosjektet er gjennomført av Buzungu, som er førsteamanuensis ved Oslo Met og Seniorrådgiver i IMDI. Buzungu tar for seg hvor mange av veilederne som benytter seg av tolk i møte med minoritetsspråklige brukere, og konkluderer at det er et underforbruk av tolk i praksis. Prosjektet baserer seg på data fra perioden 2016- 2019. Gjennom artikkelen belyser hun faktorer som fører til dette underforbruket og forholdet mellom retningslinjene og realiteten.

Likeverdige tjenester?: Storbyens tjenestetilbud til en etnisk mangfoldig befolkning

Dette er en forskningsrapport i regi av Fafo, hvor Djuve, Sandbæk og Lunde utforsker likeverdighet i de offentlige tjenestetilbudene. Djuve, som er prosjektlederen, er instituttleder på instituttet for sosialfag på Oslo Met. De stiller seg spørsmålet: «Hvordan kan storbyens velferdstjenester utformes slik at de både åpner for anerkjennelse av etnisk mangfold og samtidig sikrer likeverdighet?» (Djuve mfl. 2011, s. 6). Gjennom rapporten tar de for seg tre arenaer: barnehage, KVP i Nav og hjemmetjenesten.

Ansatte i Nav synes ikke tolkene er gode nok: - jeg opplevde at tolke sovnet under samtalen.

Dette er en artikkel i skrevet av Hanna Skotheim i Fontene fra 2023 med kvalitative intervjuer med Nav- ansatte. Intervjuene baserer seg på Nav- ansattes egne oppfatninger av tolketilbudet. Selv om denne litteraturen ikke er høyt rangert, ser jeg det likevel hensiktsmessig å ha den med ettersom den sier noe om Nav- ansattes erfaringer og opplevelser. I tillegg refererer artikkelen flere ganger til Buzungu sin forskning, og de har intervjuet henne for å få faglig tyngde.

4. Presentasjon av funn

Vurdering av behov for- og bestilling av tolk som terskel (Buzungu, 2022)

Buzungu (2022) har gjort en studie av HOLF- prosjektet, hvor hun undersøkte i hvilken grad Nav- kontorene i landet benytter seg av tolk. Det kommer frem at det er stor variasjon i bruk av tolk mellom de forskjellige kontorene. Noen bruker tolk i nesten alle møter med minoritetspråklige brukere, mens ett kontor oppgir å ikke bruke tolk i det hele tatt. Flere av kontorene som i liten grad benytter seg av tolk forklarer dette med at samtalen brukes som en form for språktrening.

Bunguzu (2022) viser til at underforbruk av tolk og variasjon i praksis er vanlig, og at dette kan skyldes nettopp språkkompetansevurderingen. Her kommer det frem at de ansatte ikke gjennomfører vurderingene etter en bestemt modell eller metode, og at flere gjør vurderingen samtidig som annet arbeid. Det kommer også frem at det ikke er en bestemt terskel som er utslagsgivende for om en skal benytte tolk. Hun utdyper dette med at de ansatte ønsker seg flere retningslinjer knyttet til denne vurderingen.

Kvaliteten på tolketjenesten (Fontene, 2023)

I tall fra Imdi kommer det frem at kun 6 av 10 oppdrag i offentlig tjeneste i 2022 ble gjennomført med kvalifisert tolk (Imdi, 2022). Videre opplyses det at 99,5% av tolkeoppdragene var på språk hvor det finnes kvalifiserte tolker. Manglende bruk av kvalifisert tolk fører til at kvaliteten på samtalen kan bli lavere. Dette samsvarer med de ansatte i Navs opplevelser av samtaler med tolk. For eksempel oppgir en ansatt opplevde at tolken sovnet under samtalen (Skotheim, 2023). Hun gir ikke uttrykk for om tolken var kvalifisert eller ikke, men vektlegger likevel bekymring knyttet til tolketjenestens kvalitet som helhet.

En Nav-ansatt, som snakker arabisk, oppgir i Fontene at hun fungerer som støtte i samtaler med arabiskspråklige klienter. Hun forteller at hun har måtte gripe inn i samtaler med tolk hvor hun opplever at tolken ikke gjengir det hun sier korrekt, eller at det oppstår forvirring rundt vanskelige ord. Kodebrikke trekkes frem som et eksempel på et ord som ikke finnes på flere språk. For å oversette dette begrepet krever det at tolken klarer å forklare eller beskrive det med andre ord.

I den Nav-ansattes vurdering av brukerens tolkebehov, vil kommunikasjonsformen kunne spille inn på beslutningen. I Skotheim (2023) formidler flere veiledere at de vil ha fysisk tolk og ikke telefontolk i møte med brukeren. De mener at kvaliteten på samtalen blir dårligere med fjerntolk. Hun trekker frem Bendiksen som mener at «Hvis tolk er til stede så kan tolk se om bruker faktisk fikk med seg det som ble oversatt». Tilgangen på fremmøte tolk avhenger av hvor i landet møtet befinner seg. Bendiksen forteller at siden hun jobber på et kontor i Bodø, er sjansene for at tolken har muligheten til å være fysisk til stede svært lav.

Tolk og likeverd (Djuve mfl. 2011)

De fleste ansatte i KVP oppfatter likeverd som noe fremmed, men mener likevel KVP er et likeverdigtjenestetilbud. Videre forteller de at faktorer som fører til et likeverdilig tilbud er brukermedvirkning og individuell tilpasning. Halvparten av de ansatte svarer at likeverdige tjenester betyr likebehandling, kun 1 av 10 svarer resultatlikhet og veldig få tolker likeverdige tjenester som universell utforming (Djuve mfl. 2011, s. 52). Djuve mfl. (2011) formidler at det kun er 1 av 5 steder med KVP som bruker begrepet likeverdilig i veiledning eller opplæring. Til slutt poengteres det at underforbruk av tolk skyldes at brukere selv ikke ønsker tolk, eller at en heller bruker familie/ venner eller kollegaer som tolk.

Diskusjon

Språkkompetansevurdering

Tolkeloven lovfester at offentlige organer som jevnlig bruker tolk skal ha retningslinjer som minimum innebærer bruk og bestilling (Imdi, 2021). Det finnes retningslinjer knyttet til dette på Nav sin hjemmeside. Likevel oppgir Buzungu (2022) at flere ansatte ønsker seg mer konkrete retningslinjer når det kommer til å vurdere brukerens språkkompetanse i forbindelse med tolkebehov. En kan se for seg at dette kan bidra til økt grad av likebehandling og et likere tilbud hos alle Nav- kontorene. Likevel er det ikke slik at likebehandling nødvendigvis fører til et likeverdilig tjenestetilbud. Konkrete retningslinjer kan føre til at handlefriheten til veilederen svekkes, og dette kan gjøre det vanskelig å tilpasse tilbudet til den enkelte brukerens behov. I tillegg lar mennesker seg sjeldent generalisere og kategorisere, noe som gjør det vanskelig å skulle utforme konkrete og førende retningslinjer som er *like gode for alle*.

Organisasjonskultur

En kan se på Nav- kontor som egne organisasjonskulturer, sett i sammenheng med Andersens (2009) teori. Dette kan en se tegn til i Buzungu (2022) sin forskning på Nav- kontorens bruk av tolk. I resultatene av forskningen ser en at det er stor variasjon i antall tolkede samtaler mellom kontorene. Blant annet var det et kontor på Vestlandet med 244 tolkede samtaler, hvor det på et kontor i Oslo ikke hadde blitt benyttet tolk i det hele tatt.

Dette tyder på at de forskjellige kontorene har ulike praksiser og normer, til tross for at de opererer med de samme lovene og den samme overordnede politikken.

Andersen (2009) legger fram at kulturen kan få mennesker til å handle og tenke på bestemte måter, på grunnlag av de felles verdiene, forventningene og holdningene innad i organisasjonen. Dette belyses i resultatet av forskningsprosjektet til Buzungu (2022), hvor flere av de ansatte som aldri benyttet seg av tolk begrunnet dette med at de så på samtalen uten tolk som en mulighet til å forbedre brukerens norskkunnskaper. De grunnleggende antakelsene kan tolkes å være at samtaler med tolk krever mer tid og ressurser, enn det er til nytte. Verdiene hos disse kontorene kan tolkes til å arbeide effektivt. Hos kontorene som jevnlig benyttet seg av tolk, var forklaringen at de hadde et behov for å forstå og bli forstått. Her kan en tolke at disse kontorenes verdier er tilrettelegging.

Autonomi og organisasjon

Djuve mfl. (2011) skriver at graden av tilrettelegging avhenger av den ansatte, siden prioriteringer varierer fra tjenestested til tjenestested. Det er lagt opp til at det er veilederen selv som skal vurdere brukerens behov for tolk. Skjønnsbaserte vurderinger kan føre til ulik praksis mellom de forskjellige Nav- kontorene. Den ansattes skjønnsbaserte vurdering av brukerens behov for tolk, samsvarer med Lipskys (1980) teori om bakkbyråkraten, hvor det er i møtet mellom den ansatte og brukeren politikken utformes. Likevel er det organisatoriske faktorer som kan påvirke den ansattes «autonome» vurdering av brukerens tolkebehov. Vike (2018) i Buzungu (2022) trekker frem at «ansatte i velferdsstatens førstelinje gis stadig mer ansvar, samtidig som de i realiteten har veldig liten makt til å påvirke egen arbeidshverdag og hvilke målkrav som stilles til dem.» Blant annet Navs krav til måltall og prioriteringer, kan være slike påvirkningsfaktorer.

Whyte (1956) i Andersen (2009) mener at de ansatte er for lojale med organisasjonen, og at dette kan begrense individets handlefrihet. Videre legger han fram at den rådende organisasjonsoppfatningen krever at den enkelte innordner seg gruppen. Dette fører til at individets muligheter innskrenkes, noe som gjør det vanskelig å utfordre den satte kulturen i organisasjonen. Konsekvensene av dette kan en se for seg at er at de ansatte i større grad vektlegger å ta beslutninger som samsvarer med organisasjonens verdier, enn å foreta

skjønnsbaserte, individuelle vurderinger. I tilfeller som Buzungu (2022) beskriver, hvor vurderingen knyttet til behov for fremmedspråktolk baseres på organisasjonens prioriteringer knyttet til språkopplæring, kan dette føre til et mindre tilpasset tilbud.

Overlevelsesstrategier

Det vil alltid være et behov for de tjenestene som Nav yter, samtidig som en lider av ressursmangel. Ser en i tillegg dette i sammenheng med økende krav til effektiviserte arbeidsformer, kan en forstå at veilederen har et behov for å sette grenser og benytte seg av snarveier som kan stride med de faglige idealene. Disse snarveiene kan fungere som overlevelsesstrategier for å takle den stressende hverdagen. Buzungu (2022) formidler at språkkompetansevurderingen gjøres samtidig som annet arbeid, noe som belyser nettopp dette. Det kan gjøre det vanskelig for veilederen å foreta en fullstendig, grundig vurdering av brukers tolkebehov, når en har dette effektivitetskravet.

Djuve mfl. (2011) trekker frem det å benytte seg av venner/ familiemedlemmer eller kollegaer som tolk, som en av de viktigste grunnene til at veilederne i Nav ikke benytter seg av kvalifisert tolk. På denne måten slipper en å gjøre språkkompetansevurderingen i forkant, og kan heller lene seg på de andre medlemmene av samtalen under møtet. Det er likevel viktig å poengtere at dette er funn fra før tolkeloven ble innført, hvor det konkretiseres ytterligere at en ikke skal bruke familiemedlemmer eller venner som tolk. På den andre siden er det grunn til å tro at praksisen ikke er så veldig forandret. Blant annet forteller Al-Omar i Skotheim (2023) at hun ofte er med kollegaene i samtale både fordi det er fint å være to, men også som støtte i samtaler med arabiskspråklige brukere. Hun trekker frem at hun flere ganger ha måtte trå inn i samtaler med brukerne hvor hun opplever at tolken tolker feil.

Selv om disse snarveiene sparer veilederen for arbeid i øyeblikket, er det ikke slik at disse nødvendigvis bidrar til å effektivisere arbeidet i lengden. Tolkeutvalget uttrykker bekymring for at underforbruk og feil bruk av tolk gir gale domsavsigelser, feilbehandlinger, saksbehandlingsfeil, lav effektivitet, lengre ventetid og økt ressursbruk (NOU 2014:8). Dette understreker at selv om det kan virke omfattende å vurdere behov, bestille og ta i bruk tolk, kan konsekvensene ved å unngå dette være enda mer omfattende.

Etikk og rettsikkerhet

Buzungu (2022) trekker frem at flere ansatte begrunner deres beslutning om å ha samtaler uten tolk med at disse er en del av språkopplæringen. Dette strider med det yrkesetiske grunnlagsdokumentet, hvor det blant annet står at: «Brukernes rettigheter skal alltid ivaretas, og profesjonsutøverne har et særskilt ansvar for å arbeide for økt rettsikkerhet og bedre levekår» (FO, 2023). Det å bruke samtalen som norskopplæring kan føre til at vital informasjon går tapt. Dette kan bidra til at maktbalansen mellom veilederen og brukeren blir skjev, og at rettsikkerheten til brukeren som følge av dette blir truet.

I likhet med det å føre samtale uten tolk, kan også det å bruke en ukvalifisert tolk bidra til å svekke brukerens rettsikkerhet. For eksempel samsvarer dette noe med det veileder Al-Omar forteller i artikkelen om Nav- ansattes opplevelser med tolketjenesten, om at hun ofte må gripe inn i samtaler hvor hun opplever at tolken tolker feil. En kan se for seg at det ikke vil være så lett å oppdage feil i tolkningen dersom en ikke kan språket det tolkes på. Sara Levy forteller at hun «har flest positive erfaringer med tolk, men at hun noen ganger er usikker på hva tolken forstår og hva som formidles til brukeren» (Skotheim, 2023). Hun forteller videre at hun selv har gått på tolkekurs for å bli mer bevisst på hvordan hun skal bruke tolk. Likevel kan en ikke forvente at alle veiledere skal gjøre dette.

Kvalitet på tolketjenesten

I Skotheim (2023) forteller flere ansatte at de har hatt dårlige opplevelser i samtaler med tolk. Blant annet forteller Bendiksen at hun har opplevet at tolken har sovnet under samtalen. Slike hendelser kan være demotiverende for både bruker og veileder og de kan svekke tilliten til tolketjenesten. Når en tolk ikke klarer å holde seg våken under en samtale, signaliserer det en alvorlig mangel på profesjonalitet og kan føre til alvorlige misforståelser og manglende kommunikasjon mellom partene.

Buzungu (2022) peker på at tidligere erfaringer med tolker har en betydelig innvirkning på de ansattes oppfatning av tolkenes funksjon. Hvis ansatte har hatt dårlige opplevelser med tolker, som for eksempel unøyaktig oversettelse, mangel på engasjement eller upassende

oppførsel, kan det føre til en generell skepsis til bruk av tolker. Denne skepsisen kan igjen påvirke beslutningen om å benytte tolker i fremtidige situasjoner. Bendiksen forteller videre at de pleier å gi tilbakemelding, dersom de opplever dårlig kvalitet på tolken. Regelmessig evaluering av tolketjenester og tilbakemeldinger fra både ansatte og brukere kan bidra til å identifisere og adressere problemer tidlig

Telefontolk kan være effektivt fordi det gjør tolken lettere tilgjengelig, og en kan stille høyere krav til tolkens kompetanse. I tillegg kan telefontolk være mer kostnadsbesparende, siden Nav slipper å betale for tolkens reisevei. Likevel forteller ansatte i Skotheim (2023) at de helst vil ha frammøtetolk siden en kan sørge for at tolken får med seg det som blir sagt. De mener en risikerer en å miste aspekter ved samtalen, slik som kroppsspråk og tonefall. Dette er enda et aspekt som kan påvirke vurderingen av brukerens tolkebehov.

Brukerens perspektiv på tolk

På hjemmesiden til Nav vektlegges det at brukeren selv kan be om tolk, på samme måte kan de også motstille seg tolk. Dette er noe som i stor grad kan påvirke veilederens vurdering av deres behov. For at brukeren skal kunne gjøre seg opp en vurdering om de ønsker seg tolk eller ikke, krever dette at de har nok informasjon om hva tolketilbudet innebærer. Det å skulle forstå og sette seg inn i Navs tilbud krever et høyt byråkratisk kompetansenivå, noe som kan være vanskelig selv for personer med norsk som morsmål å forstå. Berg mfl. (2011) trekker frem at den byråkratiske kompetansen er lavest hos personer med innvandrerbakgrunn som kommer fra samfunn som er veldig ulike det norske, og som har lavt utdanningsnivå. Slik som kommer frem i artikkelen om Nav- ansattes erfaringer med tolk, er det ikke alle byråkratiske begreper som kan forstås på alle språk. For eksempel trekkes ordet «tiltak» som et av disse ordene. Det å skulle ta hensyn til brukerens byråkratiske kompetanse vil kunne bidra til å gjøre språkkompetansevurderingen enda mer omfattende.

I tolkeloven §16 står det at «tolken ikke skal påta seg oppdraget om tolken er inhabil». I tillegg er det nedfelt i §14 om god tolkeskikk at tolken blant annet skal «opptre upartisk og ikke misbruke informasjon tolken har fått kjennskap til gjennom tolking». Linda Bendiksen i

Skotheim (2023) oppgir at frammøtetolk kan være vanskelig å benytte seg av dersom en jobber på et Nav- kontor på en liten by, siden brukerne ofte vil ha tolk fra et annet sted. Hvis bruker og tolken har en relasjon til hverandre fordi de er i samme miljø, kan dette utfordre det å holde samtalen nøytral. I ytterste konsekvens kan en risikere at tolken som følge av dette bevisst tolker feil enten for å fremme eller hemme brukerens sak, noe som utfordrer brukerens rettsikkerhet. Dette aspektet kan bidra til at brukeren ikke vil ta i bruk tilbudet om tolk

Likeverdig tjenestetilbud og tolk i praksis

Sandbæk og Lunde (2011) presenterer resultatlikhet som et ambisiøst begrep, sett i sammenheng med at alle skal bruke og få samme utbytte av tjenesten. Det vil være vanskelig å utjevne alle forskjellene i befolkningen, spesielt vanskelig er det å gjøre velferdstjenestene like tilgjengelige for alle. Tolk kan være et hjelpemiddel for å oppnå nettopp dette. Dersom en ikke benytter seg av tolk, kan dette bidra til å ekskludere visse grupper fra velferdstjenestene.

Nou 2011: 14 presenterer at sluttresultatet skal være «like godt for alle». Det er verdt å sette spørsmålsteget ved hva et resultat som er «like godt for alle» innebærer. Et godt resultat er subjektivt, for eksempel kan veilederen og brukeren ha forskjellig oppfatning i hva et godt resultat innebærer. Veilederens oppfatning vil kanskje preges av Nav- kontorers retningslinjer og prioriteringer, mens brukerens oppfatning vil mulig ikke ha dette perspektivet. I tillegg kan oppfatningen av et godt sluttresultat være forskjellig innad i brukergruppen, ved at det er sosialt- og tidsrelativt. Det kan derfor være vanskelig å forholde seg til dette målet.

Bakkebyråkraten og retningslinjer for likeverdig tjenestetilbud

Lipsky (1980) vektlegger avstanden mellom bakkebyråkraten og de politiske myndighetene, som en av grunnene til at politikken i praksis utformes mellom veilederen og brukeren. Skillet mellom de politiske føringene og den faktiske praksisen knyttet til bruk av tolk, kan ses i sammenheng med dette. I Tolkeloven konkretiseres ansvaret til veilederen om å benytte seg av kvalifisert tolk, likevel rapporteres det om underforbruk fra praksis. Djuve

mfl. (2011) trekker frem at veilederne i KVP ønsker seg tydeligere retningslinjer for hvordan en tilrettelegger for likeverdige tjenester. Videre poengterer hun at en får til dette ved å ha tydelighet i målformuleringene, og at dette krever innsikt i tjenesteområdene. Det å i større grad involvere bakkebyråkraten i utformingen av lov- og regelverket, kan bidra til å gjøre nettopp dette.

De ansattes oppfattelse av likeverd

Djuve mfl. (2011) presenterer at halvparten av de ansatte i KVP tror at likeverd betyr likebehandling. Det er lett å se på likebehandling som en slag motstilling til forskjellsbehandling. At sosialarbeideren skal motvirke forskjellsbehandling er sterkt forankret i det yrkesetiske grunnlagsdokument, og det har vært stort fokus på dette gjennom utdanningen. Som presentert innledningsvis preges likebehandling av at alle skal behandles likt, og at en ikke skal diskriminere brukerne. På den andre siden kan begrepet «likebehandling» signalisere at en ikke skal tilrettelegge og tilpasse tjenestene til brukerne, da dette kan oppfattes som forskjellsbehandling.

De fleste ansatte i KVP mener tilpasning og brukermedvirkning og individuell tilpasning fører til et likeverdig tjenestetilbud (Djuve mfl. 2011, s. 52). Dette strider med deres oppfatning av betydningen av begrepet «likeverd». Dette kan føre til forvirring blant de ansatte, noe som kan gjøre det vanskelig å vite hvilken definisjon en skal bruke som utgangspunkt. I tillegg kommer det frem at lederne i Nav omtaler likeverd som et «ikke aktivt begrep, men en grunnholdning vi har» (Djuve mfl. 2011, s. 53). Ved å ikke aktivt bruke begrepet i arbeidshverdagen risikerer en å skape ytterligere forvirring og delte meninger om hva begrepet innebærer.

En kan påstå at forståelsen av likeverd påvirker veilederens vurdering av brukerens tolkebehov, samtidig som bruk av tolk påvirker det likeverdige tjenestetilbudet. Dersom en er under oppfatning av at et likeverdig tjenestetilbud er det samme som likebehandling, kan terskelen for å benytte seg av tolk være høyere. Dette kan bidra til å gjøre tjenestene mindre tilgjengelige for minoritetsspråklige brukere. I tillegg vil en sprikende forståelse av begrepet kunne gjøre praksisen forskjellig fra veileder til veileder.

Djuve mfl. (2011) formidler at veilederne ønsker tydeligere retningslinjer for hvordan en kan tilrettelegge for likeverdige tjenester. Dette kan bidra til at flere vet hva likeverdige tjenester innebærer og det kan bidra til å gjøre veiledernes praksis likere innad på kontoret. Det kan være hensiktsmessig å konkret bruke begrepet i likeverd i retningslinjene, slik at det blir et «aktivt» begrep. Inkluderer en også veilederen i utformingen av disse, kan en bidra til å skape retningslinjer som er nærmere reell arbeidsvirkelighet og som er lettere å ta i bruk.

Konklusjon

Gjennom denne oppgaven har jeg undersøkt hvilke faktorer som spiller inn i Nav-veilederens vurdering av minoritetsspråklige brukeres behov for språktolk. Disse inkluderer manglende konkrete retningslinjer, variasjoner i organisasjonskultur, veilederens skjønnsbaserte vurderinger, effektivitetskrav, og tidligere erfaringer med tolk. Videre har jeg kommet fram til at mange veiledere opplever usikkerhet rundt retningslinjer og at dette kan føre til variasjon i praksis, noe som kan påvirke kvaliteten på tjenestetilbudet.

Organisasjonskultur spiller en sentral rolle i veilederes vurdering, da ulike Nav-kontorer viser forskjellige holdninger og praksiser når det gjelder bruk av tolk. Denne variasjonen kan føre til ulik behandling av brukere. Selv om veilederne har en viss autonomi i vurderingen av brukerens tolkebehov, påvirkes de også av organisatoriske krav og tilgjengelige ressurser. Dette kan føre til bruk av snarveier som å bruke ukvalifiserte tolker. Erfaringer med tolkens kvalitet påvirker også veilederens beslutninger, der uheldige erfaringer kan gjøre at veilederen er negativ til å bruke tolk i fremtidige møter. Til slutt, brukerens egen byråkratiske kompetanse og deres mulighet til å be om eller motsette seg tolk, spiller en viktig rolle i vurderingen. Mangelfull informasjon og forståelse av tolketilbudet kan føre til at brukeren ikke ønsker å benytte seg av tilbudet selv om det er nødvendig.

For å oppnå et likeverdig tjenestetilbud, kan det være en fordel med tydeligere retningslinjer for vurdering av brukerens tolkebehov og bruk av tolk. Ved å involvere veilederen i utformingen av disse retningslinjene, kan en sikre at de er lette å ta i bruk og at de reflekterer arbeidsvirkeligheten. Økt opplæring i bruk av tolk og sikring av tilgjengeligheten av kvalifiserte tolker er også vesentlig for å sikre etisk praksis og sørge for rettsikkerheten.

Ved å gjøre likeverdighet til et aktivt og forståelig begrep innen organisasjonen, kan Nav arbeide mot en praksis som tilpasser seg individuelle behov og sikrer rettferdig behandling for alle brukere. Dette krever en felles forståelse av hva likeverdighet innebærer i praksis, slik at alle brukere får samme mulighet til å forstå og bli forstått i møte med Nav.

Litteraturliste

Andersen, J. A. (2009). *Organisasjonsteori: fra argument og motargument til kunnskap*. Universitetsforlaget.

Berg, B. & Ask, A. T. (2011): *Minoritetsperspektivet i sosialt arbeid*. Berg, Berit & Ask, Torunn A. red. Universitetsforlaget.

Berg, B., Svendsen, S., Sætermo, T., Øverland, B.M., Mjøen, O.M. (2023) *Minoritetsspråkliges erfaringer med tolking i møte med det offentlige*. NTNU samfunnsforskning.

https://www.nb.no/items/URN:NBN:no-nb_pliktmonografi_000018313?page=3

Buzungu, H. F. (2022) *Kritisk juss: Navs tjenesteyting til minoritetsspråklige innbyggere- Når regelverket møter realiteter*. Idunn.no <https://doi.org/10.18261/kj.48.1.4>

Dalland, O. (2020). *Metode og oppgaveskriving*. 7. utg. Oslo: Gyldendal Akademisk Forlag.

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

https://urn.nb.no/URN:NBN:no-nb_digibok_2014030506101

Ellingsen, I. T., Levin, I., Berg, B. & Kleppe, I.C. (red.) (cop. 2015). *sosialt arbeid: en grunnbok*.

Universitetsforlaget.

Fellesorganisasjonen. (2023) *Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernspedagoger, Sosionomer*. FO.no.

<https://www.fo.no/getfile.php/1324847-1580893260/Bilder/FO%20mener/Brosjyrer/Yrkesetisk%20grunnlagsdokument.pdf>

Fernandes, A. G., & Rugkåsa, M. (2023). *Antirasistisk sosialt arbeid*. Gyldendal.

Forvaltningsloven. (1967). *Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker* (LOV-1967-02-10)

<https://lovdata.no/pro/#document/NL/lov/1967-02-10?searchResultContext=1228&rowNumber=1&totalHits=32720>

Johannessen, L. E. F., Rafoss, T. W., & Rasmussen, E. B. (2018). *Hvordan bruke teori? : Nyttige verktøy i kvalitativ analyse*. (s. 21-s. 44). Universitetsforlaget.

Lipsky, M. (2010) *Street- Level Bureaucracy- Dilemmas of the Individual in the Public Services*. New York: Russel Sage Foundation.

Skotheim, H. (2023, 07.mars). Ansatte i Nav synes ikke tolkene er gode nok: - Jeg opplevde at tolken sovnet under samtalen. *Fontene*.

<https://fontene.no/nyheter/ansatte-i-nav-synes-ikke-tolkene-er-gode-nok--jeg-opplevde-at-tolken-sovnet-under-samtalen-6.47.937370.d9695fa4cb>

Tone, M.I., Leirvik, M.S., Arne, H. (2023). Flyktningers møte med NAV- kommunikasjon og Tilgjengelighet i en digital kontekst (NIBR-Rapport 2023:1).

<https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/bitstream/handle/11250/3054721/2023-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Nou 2011: 14 (2011). *Bedre integrering- mål, strategier, tiltak*.

<https://www.regjeringen.no/contentassets/f5f792d1e2d54081b181655f3ca2ee79/no/pdfs/nou201120110014000dddpdfs.pdf>

NAV- loven. (2006). *Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (arbeids- og velferdsforvaltningsloven)*. (LOV- 2006- 06-16- 20) Lovdata:

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2006-06-16-20>

Persson, M. (2021). *Hvordan skrive en litteraturgjennomgang? En praktisk guide*.

Oslo: Universitetsforlaget.

Tolkeloven. (2021). *Lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv.* (LOV- 2021-06-11-79). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2021-06-11-79>