



## **Bruk av tolk i introduksjonsprogrammet**

Forhold som har betydning for kvaliteten på  
kommunikasjonen via en tredjepart

Amina Buljubasic  
Diakonhjemmet Høgskole

Mastergradsoppgave

Master i sosialt arbeid

Antall ord: 26 642

15. november 2016



## Sammendrag

Med dagens innvandrertall i Norge som vokser, vokser også behovet for bruk av tolk i offentlige instanser, herunder NAV som er en avgjørende instans i det sosialfaglige feltet. Introduksjonsprogrammet som er et kommunalt tilbud, som hovedsakelig er inn under NAV, tilbyr tjenester til nyankomne innvandrere for å bidra i deres integreringsprosess. Dette innebærer et tett samarbeid med brukere som har svært lite eller ingen norskkunnskaper. Behovet for tolk er stort for å kunne kommunisere med brukerne i introduksjonsprogrammet.

Tidligere forskning om bruk av tolk i sosial-, helse- og omsorgsfeltet viser til et underforbruk av kvalifiserte tolker, noe som blant annet begrunnes med dårlige erfaringer med bruk av tolk. Dette understekes med at det er mangelfullt tilgang til kvalifiserte tolker, dårlige rutiner for tolkebruk, mangelfull opplæring av tjenesteytere i tolkebruk, mangel på tillit til tolken i forhold til tolkingens kvalitet og et overforbruk av ukvalifiserte personer som oversettere.

På bakgrunn i tidligere forskning og egne erfaringer i tolkebruk har hensikten med denne studien vært å undersøke forhold som kan ha betydning for kvaliteten på kommunikasjonen via tolk. Da dette er en sosialfaglig studie, valgte jeg å forske på dette temaet ut ifra perspektivet til veiledere i introduksjonsprogrammet. Det vil si at jeg tok utgangspunkt i deres erfaringer. Kommunikasjon via tolk er et stort felt. Derfor har jeg avgrenset studien til å handle om fire forhold ved kommunikasjon via tolk som er: praktiske forhold ved tolkebruk, tillitsbygging via tolk, maktaspektet i kommunikasjon via en tredjepart og bruk av ukvalifiserte personer som oversettere.

Funnene viser at mine informanters erfaringer skiller seg fra tidligere forskning på en positiv måte, men at det fortsatt er forhold i kommunikasjonen som har et forbedringsbehov. Mine informanter viser at det er bedre rutiner i sammenheng med bestilling av tolker, samt at de hovedsakelig er fornøyde med samarbeidet med tolkene. Det vises også til at de er mer opptatt av bruk av kvalifiserte tolker framfor ukvalifiserte tolker da dette ansees som bedre for kommunikasjonen. Når det kommer til tillit og makt i kommunikasjonen via tolk, viser de også til noen negative erfaringer. Dette knyttes hovedsakelig til dårlige rutiner, feiltolking og privat innblanding av tolken i brukerens sak. Dette er forhold som direkte påvirker kommunikasjonen og dermed tillits- og maktaspektet i samarbeidet.

Alt i alt kan det sies at funnene mine viste til positive endringer, men at det fortsatt er forhold som negativt påvirker kommunikasjonen via tolk.



# Innholdsfortegnelse

<b>Forord</b> .....	<b>7</b>
<b>1 Innledning</b> .....	<b>9</b>
<b>1.1 Bakgrunn for valg av tema</b> .....	<b>9</b>
<b>1.2 Avgrensning</b> .....	<b>10</b>
<b>1.3 Problemstilling</b> .....	<b>11</b>
1.3.1 Forskningsspørsmål .....	11
<b>1.4 Oppgavens oppbygning</b> .....	<b>13</b>
<b>1.5 Oppsummering</b> .....	<b>13</b>
<b>2 Bakgrunnsinformasjon</b> .....	<b>15</b>
<b>2.1 Ny arbeids- og velferdsforvaltning</b> .....	<b>15</b>
<b>2.2 Introduksjonsprogrammet</b> .....	<b>16</b>
<b>2.3 Etniske minoriteter – flyktninger</b> .....	<b>17</b>
<b>2.4 Politiske føringer og lovverk</b> .....	<b>18</b>
2.4.1 Retningslinjer for god tolkeskikk .....	19
2.4.2 Kvalitetssikret bruk av tolk .....	19
<b>2.5 Oppsummering</b> .....	<b>20</b>
<b>3 Tidligere forskning</b> .....	<b>21</b>
<b>3.1 Tolking i NAV og barnevernet</b> .....	<b>21</b>
<b>3.2 Tolking innenfor helse- og omsorgsfeltet</b> .....	<b>23</b>
<b>3.3 Tolking i offentlig sektor</b> .....	<b>24</b>
<b>3.4 Oppsummering</b> .....	<b>25</b>
<b>4 Teoretisk bakgrunn</b> .....	<b>26</b>
<b>4.1 Kommunikasjon</b> .....	<b>26</b>
4.1.1 Tverrkulturell kommunikasjon .....	27
<b>4.2 Tolkebegrepet</b> .....	<b>28</b>
4.2.1 En modell for bruk av tolk .....	29
<b>4.3 Tillitsbygging</b> .....	<b>30</b>
<b>4.4 Maktaspektet i kommunikasjon via en tredjepart</b> .....	<b>32</b>
<b>4.5 Oppsummering</b> .....	<b>33</b>
<b>5 Metode</b> .....	<b>34</b>
<b>5.1 Valg av metode</b> .....	<b>34</b>
<b>5.2 Vitenskapsteoretisk utgangspunkt – hermeneutikk</b> .....	<b>34</b>
<b>5.3 Utvalg og rekruttering</b> .....	<b>35</b>
<b>5.4 Utforming av intervjuguide</b> .....	<b>36</b>
<b>5.5 Gjennomføring av intervjuene</b> .....	<b>37</b>
<b>5.6 Analyse av data</b> .....	<b>39</b>
5.6.1 Koding .....	40
5.6.2 Fortolkning av data .....	40
<b>5.7 Vurdering av metode</b> .....	<b>41</b>
5.7.1 Forskningsintervju .....	41
5.7.2 Temabasert analyse .....	42
5.7.3 Reliabilitet .....	42
5.7.4 Validitet .....	43

5.7.5 Overførbarhet .....	43
<b>5.8 Etiske vurderinger.....</b>	<b>43</b>
5.8.1 Informert samtykke.....	44
5.8.2 Konfidensialitet.....	44
5.8.3 Konsekvens av deltakelse i studien.....	45
<b>5.9 Oppsummering .....</b>	<b>45</b>
<b>6 Resultater .....</b>	<b>46</b>
<b>6.1 Praktiske forhold.....</b>	<b>46</b>
6.1.1 Rutiner i sammenheng med bruk av tolk.....	46
6.1.2 Opplæring i bruk av tolk.....	47
6.1.3 Samarbeidet mellom veiledere og tolker .....	47
<b>6.2 Tillitsbygging.....</b>	<b>49</b>
<b>6.3 Maktaspektet.....</b>	<b>50</b>
<b>6.4 Bruk av ukvalifiserte personer som oversettere .....</b>	<b>51</b>
6.4.1 Bruk av barn som oversetter.....	52
<b>6.5 Oppsummering .....</b>	<b>53</b>
<b>7 Hva har ifølge veiledere i introduksjonsprogrammet betydning for kvaliteten på kommunikasjonen via tolk? .....</b>	<b>54</b>
<b>7.1 Praktiske forhold rundt tolkebruk.....</b>	<b>54</b>
7.1.1 Rutiner for bestilling av tolk.....	55
7.1.2 Opplæring i bruk av tolk.....	56
7.1.3 Bruk av modellen for tolkebruk.....	56
7.1.4 Tolkeregler og tolkeskikk .....	58
<b>7.2 Tillitsbygging.....</b>	<b>59</b>
<b>7.3 Maktaspektet.....</b>	<b>61</b>
7.3.1 Tolkens makt.....	62
7.3.2 Veilederens makt/avmakt.....	64
7.3.3 Brukerens makt/avmakt.....	66
<b>7.4 Bruk av ukvalifiserte personer som oversettere .....</b>	<b>67</b>
7.4.1 Barn som oversettere .....	68
<b>7.5 Oppsummering .....</b>	<b>70</b>
<b>8 Konklusjon .....</b>	<b>71</b>
<b>Litteraturliste .....</b>	<b>74</b>
<b>Vedlegg 1: Informasjonsskriv og samtykkeerklæring.....</b>	<b>78</b>
<b>Vedlegg 2: Intervjuguide.....</b>	<b>80</b>
<b>Vedlegg 3: Tilbakemelding fra NSD.....</b>	<b>82</b>

## **Forord**

Hele prosessen rundt denne masteroppgaven har vært lærerik, og den har bidratt til at jeg har tilegnet meg kunnskaper både om temaet som jeg har undersøkt, men også kunnskaper om selve forskningsprosessen. Det er flere personer som har bidratt til at jeg har klart å komme i mål med denne oppgaven som jeg herved vil takke.

Først og fremst vil jeg vise stor takknemlighet til informantene mine som har bidratt med gode data. Uten deres innsats og vilje til å bidra i prosjektet, ville jeg ikke kunnet skrive denne oppgaven.

En spesiell takk rettes til min veileder Silje Hole Hirsch. Du har vært en veileder som balanserte både det å være kritisk til mitt arbeid, en god rådgiver og ikke minst en støtteperson som heiet meg frem til oppgavens innlevering. Jeg takker også min første veileder Gunhild Regland Farstad som har ført meg gjennom de første delene av prosessen med gode råd. Du har bidratt til at jeg fant ut av veien jeg ville gå i denne prosessen.

Jeg vil også takke VID Vitenskapelige Høgskole og alle ansatte som har vært med under denne prosessen enten som seminarledere, forelesere eller rådgivere. Ikke minst vil jeg takke mine medstudenter som også har bidratt med gode råd og innspill under denne prosessen.

Jeg knytter både opp- og nedturer til prosessen i denne oppgaven. Personene som har vært helt avgjørende for at jeg har stått gjennom alt, og som har støttet meg når jeg har vært frustrert, er familien min og vennene mine. Takk for at dere hele veien har hatt tro på meg og har støttet meg.

Oslo, november 2016

Amina Buljubasic





# 1 Innledning

Norge er et land som ved siden av etniske nordmenn, også består av mennesker med annen etnisk bakgrunn. Statistikken viser at det ved inngangen i 2016 var 848 207 innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre. Dette er en økning på ca. 43 000 innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre i forhold til 2015 (Statistisk sentralbyrå 2016). Med en slik innvandring som vi ser i dag, følger det med et ansvar for integrering og ikke minst en plikt til å tilby alle innbyggerne, deriblant innvandrerne, de rettighetene som de har krav på. En instans som har en viktig rolle både i integreringsprosessen og i annen relevant hjelp knyttet til arbeid og velferd, er den Nye arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV). For å kunne hjelpe deres brukere og tilby dem de tjenestene som de har rett på, samt hjelpe dem ut i arbeidslivet, er kommunikasjon og språk en vesentlig faktor. Dette gjelder spesielt for brukere som har få eller ingen norskkunnskaper. Av den grunn er ”Bruk av tolk i NAV” et viktig tema innenfor sosialt arbeid. Et velfungerende samarbeid mellom veiledere i NAV og brukere forutsetter at begge parter forstår hverandre og at begge parter har mulighet til å ytre det de ønsker. Kommunikasjonsvansker kan gjøre et samarbeid mellom tjenesteytere og brukere utfordrende og i verste fall umulig, noe som underbygges i ulike undersøkelser (IMDi-rapport 2008 og IMDi-rapport 2011, NOU 2014). Derfor kan bruk av tolk i slike tilfeller være avgjørende hvis kommunikasjonen skal lykkes.

## 1.1 Bakgrunn for valg av tema

I IMDi-rapporten ”Bruk av tolk i NAV” (2011) kommer det blant annet fram at over halvparten av de ansatte i NAV bruker sjelden eller aldri tolk selv om det er behov for det. Mangelfull bruk av tolk bekreftes i flere andre rapporter (IMDi 2008; Indseth 2015; Ahlberg 2006; Hjelde 2013 og NOU 2014). Arbeid med etniske minoriteter er et felt som alltid har vært av interesse for meg, dels fordi jeg selv tilhører en etnisk minoritet i Norge, og dels fordi jeg av egen erfaring har sett at det er noen mangler på dette feltet. Dette gjelder spesielt når det kommer til kommunikasjon og bruk av tolk i samarbeid med minoriteter. Etter å ha funnet noen fagrappporter som viser noe av den samme mangelen, har jeg blitt mer opptatt av dette. Grunnen til at jeg valgte dette temaet er dermed en forforståelse om at det er et mangelfullt tolketilbud i ulike instanser, og at dette kan påvirke kommunikasjonen mellom tjenesteytere og brukere. Dette er viktige funn, men det er også vesentlig å undersøke mer på dette feltet fordi det finnes lite forskning som retter seg mot bruk av tolker i NAV.

## 1.2 Avgrensning

Arbeid med etniske minoriteter er et stort felt som omfatter mange ulike områder. Som sagt er jeg opptatt av kommunikasjon i forhold til arbeid med etniske minoriteter. Noe av avgrensingen for denne oppgaven kommer allerede frem i innledningsavsnittene. Jeg velger å avgrense oppgaven til å handle om erfaringer veiledere i NAV har med bruk av tolk. Grunnen til dette er at NAV er en sentral instans innenfor sosialt arbeid, samt at NAV har et stort ansvar i arbeid med etniske minoriteter. Siden NAV er en stor instans med mange ulike arbeidsområder, har jeg valgt å avgrense meg til et område innenfor NAV. Som det kommer frem i oppgavens tittel, er det introduksjonsprogrammet jeg vil fokusere på. Grunnen til at jeg valgte dette området er at jeg har en forforståelse om at det kan være særlig behov for bruk av tolk i dette programmet. Dette fordi programmet er laget for brukere med minoritetsbakgrunn, nærmere bestemt nyankomne flyktninger og deres familier som har lite norskkunnskaper.

Videre har jeg valgt å fokusere på erfaringer veiledere i introduksjonsprogrammet har med bruk av tolk i samtaler med deltakerne. Grunnen til det er at dette er en sosialfaglig studie som skal gå i dybden på sosialfaglige tjenesteyters oppfatning av denne problematikken. Det vil si at oppgaven skal fokusere på hvordan en person med sosialfaglig bakgrunn bruker tolk i samtaler, og hva deres erfaringer er i sammenheng med kommunikasjon via en tredjepart. Da mye av forskningen som gjelder tolkebruk har blitt gjort på helse- og omsorgsfeltet, vil jeg ta innsikt fra dette feltet og overføre det til en sosialfaglig setting. Det vil si at jeg vil se på tolkebruk ut ifra en omsorgsfaglig setting. Dette begrunner jeg med at helse- og omsorgsfeltet har mange likheter med det sosialfaglige feltet. Begge feltene handler om tett samarbeid med mennesker i en vanskeligstilt livssituasjon, og som har behov for hjelp enten det gjelder helse, omsorg eller sosiale utfordringer.

Opgaven skal handle om veiledernes erfaringer om forhold som har betydning for kvaliteten på kommunikasjonen når det er et tolkebehov. Det vil bli lagt vekt på om det er praktiske forhold ved bruk av tolk som påvirker kvaliteten på kommunikasjon mellom partene, samt hvordan kommunikasjon via en tredjepart kan påvirke tillitsbyggingen mellom veiledere og deltakere. I tillegg vil jeg undersøke hva bruk av tolk har å si for maktaspektet mellom partene. Og sist men ikke minst vil jeg fokusere på hva det har å si å bruke ukvalifiserte personer som oversettere, for eksempel barn eller venner.

Det er også vesentlig å nevne at det finnes ulike typer tolking, blant annet tolking av verbale språk det vil si oversettelse fra et språk til et annet. Men det finnes også tegnespråktolking. Denne oppgaven avgrenses til å handle om førstnevnte, det vil si tolking av to ulike språk.

Når det kommer til språk, vil jeg si at jeg ikke har valgt å fokusere på et spesielt språk i denne oppgaven. Oppgavens tema forutsetter ikke nødvendigvis en avgrensning som gjelder et spesielt språk. Mitt fokus er på betydningen av at bruker og veileder har ulike språk, uavhengig av hvilket språk brukeren har.

### **1.3 Problemstilling**

Hvis jeg sammenfatter forrige avsnitt, kan det sies at jeg vil skrive om erfaringer i bruk av tolk i introduksjonsprogrammet. Jeg har lyst til å finne ut hva som påvirker kvaliteten på kommunikasjon mellom veiledere og deltakere når det er behov for tolk. Når jeg sier kvaliteten, tenker jeg på forhold som enten kan gjøre kommunikasjonen god eller dårlig. Hva jeg tolker som god kommunikasjon vil jeg utdype senere i oppgaven. Tidligere forskning viser til at kommunikasjonen via tolk ikke er tilfredsstillende, samt at det er et underforbruk av tolker, noe som kan hemme arbeidet med brukere. Av den grunn tenker jeg at riktig bruk av tolk er vesentlig i arbeid med etniske minoriteter for å hindre utfordringer, men også for å utføre et verdig og likestilt sosialt arbeid. Dermed kan problemstillingen for masteroppgaven min sammenfattes slik:

**Hvilke forhold opplever veiledere i introduksjonsprogrammet at har betydning for kvaliteten på kommunikasjonen når det er behov for tolk?**

#### **1.3.1 Forskningsspørsmål**

Den ovennevnte problemstillingen er åpen og vid, og av den grunn har jeg valgt å ha forskningsspørsmål som skal snevre inn området som jeg vil fokusere på. Jeg har allerede nevnt i forrige avsnitt at jeg vil undersøke hva veilederne mener har betydning for kvaliteten på kommunikasjonen mellom partene ved behov av tolk. I sammenheng med dette kan det spørres: *Hvordan påvirker de praktiske forholdene kvaliteten på kommunikasjonen?* Under praktiske forhold kan det forstås rutiner, regler og tolkeskikk. Veiledernes erfaringer med den praktiske tilnærmingen til bruk av tolk kan vise om tolk brukes riktig og om det er forhold som fungerer bedre enn andre. Tolkingens kvalitet påvirker partenes rettssikkerhet og den profesjonelle integriteten til fagpersonen som leder samtalen (Skaaden 2013:17). Av den grunn finnes det retningslinjer for god tolkeskikk som er utarbeidet av Kommunal- og regionaldepartementet som viser til regler og rutiner ved god tolking. På lik linje finnes det en

samarbeidsmodell for tolker og tolkebrukere som beskriver riktig tolkebruk som jeg vil redegjøre nærmere i kapittel fire.

Videre kan det spørres: *Hvordan påvirker kommunikasjonen via tredjepart tillitsforholdet mellom veileder og bruker, og hvilken betydning har dette for kvaliteten på kommunikasjonen?* Det kan være forhold ved kommunikasjon via en tredjepart som enten fører til positive eller negative erfaringer i sammenheng med tillitsbygging. I følge Luhmann (gjengitt i Grimen 2009:11) sies tillit ofte til å være samfunnets lim, smøremiddel og grunnmur. Han sier videre at vi skulle rammes av angst, og sosialt liv ville vært umulig dersom vi ikke stolte på noen. Dermed ser vi hvor avhengig sosialt liv er av tillit. Dette kan være enda viktigere i arbeid med etniske minoriteter. Dette bekrefter Grimen (2009:15) med at folk som regel stoler lettere på noen som ligner dem selv i klesdrakt, kjønn, alder, kultur og religion. Mennesker i nesten alle land mener at landsmenn er mer pålitelige enn utlendinger. Dette kan tyde på at god kommunikasjon kan være avgjørende i arbeid med etniske minoriteter for å bygge tillit og relasjon mellom veiledere og deltakere både i introduksjonsprogrammet og andre sosialfaglige områder.

Et annet forskningsspørsmål som er viktig å ta med i sammenheng med kommunikasjon med deltakere med få eller ingen norskkunnskaper er: *Hvilken betydning har maktaspektet for kvaliteten på kommunikasjonen?* Foucault definerer makt som en relasjon av krefter (Deleuze 1990:109). Dette kan tolkes som om makt finnes i alle relasjoner, dermed også relasjonen mellom en veileder og deltaker i introduksjonsprogrammet. Hvordan utarter så makten seg mellom disse to parter når den ene behersker språket bedre enn den andre, og det er behov for en tredjepart i kommunikasjonen for at de skal forstå hverandre? Personer som mister sitt språk ved å migrere kan ha en avmaktfølelse på grunn av at de har behov får bistand fra en tredjepart for å gjøre seg forstått (Magelssen 2002:99). Det er interessant å se hva veiledernes erfaringer er med dette. Har veilederne en annen oppfatning eller kan de bekrefte dette? I tillegg er det interessant å se om det oppstår en maktubalanse i relasjonen mellom veiledere og deltakere. Hva har i så fall dette å si for kommunikasjonen?

Siste forskningsspørsmål for denne oppgaven er: *Hvilken betydning for kvaliteten på kommunikasjonen har det å bruke ukvalifiserte oversettere?* Det vises i de ulike forskningsrapportene at barn/slektninger er en stor grunn for at kvalifiserte tolker ikke brukes når det er behov for det (IMDi-rapport 2008; IMDi-rapport 2011 og NOU 2014). Man kan begynne å tenke over hva en slik tilnærming gjør med kommunikasjonen. Det vil si at målet

ikke er å bare bruke hvem som helst som tolk, men kvaliteten på tolkingen er den som avgjør hvordan kommunikasjonen blir (IMDi-rapport 2008).

En informant i NAKMIs rapport ”Vi tar det vi har” sier følgende om bruk av ukvalifiserte oversettere som tolk: ”Alt mulig bruker vi som tolk. Vi tar det vi har.”. Dette begrunnes med at det i uplanlagte situasjoner brukes det som er tilgjengelig for å kommunisere, som oftest pårørende, inkludert barn (Ahlberg 2006:40). Bruk av ukvalifiserte personer som tolk, herunder barn, kan føre til ulike utfordringer fordi disse personene ikke kjenner til tolkereglene, samt at bruk av barn som tolk går imot lovverket jamfør forvaltningslovens kapittel 3 § 11 e.

For å sammenfatte er det fire forskningsspørsmål i denne oppgaven. De handler om følgende: praktiske forhold i bruk av tolk, tillitsbygging, maktaspektet og bruk av ukvalifiserte personer som oversettere. Det må understrekes at alle parter i samtaler med tolk, det vil si både veiledere, tolker og deltakere, kan ha ulike oppfatninger om disse spørsmålene. Da min studie handler om veilederens erfaringer, vil jeg kun ta utgangspunkt i deres meninger. Det betyr at tolker og deltakere ikke nødvendigvis har den samme oppfatningen som veilederne.

## **1.4 Oppgavens oppbygning**

I kapittel to vil jeg redegjøre for bakgrunnsinformasjon som er relevant for å kunne belyse temaet, samt kunne besvare problemstillingen. Dette innebærer for eksempel politiske føringer som ligger til grunn for bruk av tolk i offentlige instanser, herunder NAV. I kapittel tre presenterer jeg noe av den tidligere forskningen som er gjort på dette feltet tolking i omsorgsfaglige settinger. I kapittel fire redegjør jeg for det teoretiske rammeverket som oppgaven bygges på. I tillegg kommer jeg til å definere og redegjøre for sentrale begreper i denne oppgaven. Kapittel fem er metodekapittelet hvor jeg redegjør for design og metodevalget. I kapittel seks kommer jeg til å presentere datamaterialet som jeg har samlet inn. Kapittel sju er hovedkapittelet, det vil si at jeg her skal diskutere dataene og drøfte dem opp mot det teoretiske rammeverket og tidligere forskning. Avsluttende kapittel er kapittel åtte. Her vil jeg oppsummere hele oppgaven og konkludere hva dette prosjektet viser oss.

## **1.5 Oppsummering**

I dette kapittelet har jeg presentert temaet som jeg vil ta for meg i denne oppgaven: bruk av tolk i introduksjonsprogrammet. Jeg har videre redegjort for bakgrunnen for valg av dette temaet, som bygger på at fagrapporter innenfor feltet melder om at det er manglende

tolkebruk i offentlige instanser deriblant NAV og at ukvalifiserte oversettere ofte brukes i stedet for kvalifiserte tolker. Dette stemmer overens med min forforståelse. Problemstillingen som jeg har kommet fram til er: *Hvilke forhold opplever veiledere i introduksjonsprogrammet at har betydning for kvaliteten på kommunikasjonen når det er behov for tolk?* Da dette er en vid problemstilling har jeg redegjort for undertemaene som jeg vil fokusere på. Undertemaene er praktiske forhold i bruk av tolk, tillitsbygging, maktaspektet og bruk av ukvalifiserte personer som oversettere. Til slutt har jeg presentert oppgavens videre oppbygging.

## **2 Bakgrunnsinformasjon**

I dette kapittelet vil jeg presentere bakgrunnsinformasjonen som er vesentlig for å kunne få en forståelse for hva denne oppgaven handler om, samt for å kunne besvare problemstillingen. Dette innebærer redegjørelser for ulike begreper, redegjørelse for hvem det forskes på, og ikke minst noen av de politiske føringene som ligger til grunn for bruk av tolk i offentlige instanser, herunder NAV. Det vil si at jeg vil vise til lovverk og regler som underbygger bruk av tolk. Dette innebærer også lover som viser rettighetene minoriteter har i sammenheng med bruk av tolk. Retningslinjer for god tolkeskikk og kvalitetssikret bruk av tolk er også en del av dette kapittelet.

### **2.1 Ny arbeids- og velferdsforvaltning**

Ny arbeids- og velferdsforvaltning (NAV) ble etablert 1. juli 2006 ved sammenslåing av Aetat og Trygdeetaten, mens Sosialtjenesten beholder ansvaret for sine oppgaver etter lov om sosiale tjenester. Det betyr at NAV deles i den statlige og den kommunale delen i NAV. Den kommunale delen i NAV har som regel ansvar for sosiale tjenester, og blant annet introduksjonsprogrammet som er en fokus i denne studien. NAV har som hovedmål å få flere personer i arbeid og aktivitet, skape et velfungerende arbeidsmarked, gi korrekte tjenester og stønader til rett tid, og god service tilpasset brukernes forutsetninger og behov, og være en helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning (St.prp.nr 46 (2004-2005):5). NAV forvalter en tredjedel av statsbudsjettet gjennom ulike ordninger som sykepenger, dagpenger, pensjon, kontantstøtte, arbeidsavklaringspenger og barnetrygd. Hver enkelt kommune har egen avtale med NAV om hvilke tjenester det lokale NAV-kontoret skal tilby, noe som betyr at tjenesteinnholdet i et NAV-kontor vil variere fra kommune til kommune (Berg 2015). Dette innebærer også at introduksjonsprogrammet som er kommunens ansvar, i noen kommuner kan være inn under NAV, mens det i andre kommuner kan være utenfor NAV. Selv om introduksjonsprogrammet kan være utenfor NAV, er det tett samarbeid med NAV. Grunnen til dette er at det kan være veiledere i NAV som fatter vedtak om deltakelse i introduksjonsprogrammet for deltakerne. Dette kan forstås slik at veiledere i NAV fatter vedtak, mens det er egne veiledere i introduksjonsprogrammet som er ansatt i kommunen som følger opp deltakerne. Dette varierer dermed fra kommune til kommune. I de to kommunene som jeg har valgt for å gjennomføre studien min, er introduksjonsprogrammet delvis inn under NAV. Det vil si at kommunens veiledere har ansvar for oppfølging av deltakere, mens det er veiledere i NAV som fatter vedtak om deltakelse i introduksjonsprogrammet.

## 2.2 Introduksjonsprogrammet

Introduksjonsprogrammet er et program i regi av NAV som i følge loven om introduksjonsordningen og norskopplæring for nyankomne innvandrere (introduksjonsloven) har som formål å gi deltakerne grunnleggende ferdigheter i norsk, grunnleggende innsikt i norsk samfunnsliv og forberede dem til arbeid eller utdanning, samt bidra til deltakernes økonomiske selvstendighet. Det må vises til at ikke alle etniske minoriteter har rett til å være deltakere i introduksjonsprogrammet. Personer som har rett og plikt til å delta i introduksjonsprogrammet er: nyankomne innvandrere mellom 18 og 55 år som har behov for grunnleggende kvalifisering og som har fått asyl, oppholdstillatelse etter innreisestillatelse som overføringsflyktning, fornybar oppholdstillatelse på grunnlag av søknad om asyl, og oppholdstillatelse som familiemedlemmer til personer som nevnt ovenfor.

Introduksjonsprogrammet skal være helårig og på full tid, samt at det skal minst inneholde norskopplæring, samfunnskunnskap og tiltak som forbereder til videre opplæring eller tilknytning til yrkeslivet. I sammenheng med deltakelse i programmet, får deltakerne også introduksjonsstønad som på årsbasis er lik to ganger folketrygdens grunnbeløp (Introduksjonsloven). Folketrygdens grunnbeløp er per 1. mai 2016 pålydende kroner 92 576 (Regjeringen 2016).

Da introduksjonsprogrammet er et program laget for nyankomne innvandrere, vil det si at deltakerne mest sannsynlig har ingen eller få norskkunnskaper. Dette innebærer at kommunen har ansvar for å tilrettelegge programmet slik at det er lett tilgjengelig. En måte å gjøre dette på er at Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) har utarbeidet informasjon om programmet på flere språk som kommunen kan bruke fritt for å informere nyankomne innvandrere (IMDi 2016). Å få informasjon om programmet på sitt eget morsmål kan bidra til å lette kommunikasjonen. Samtidig kan det å vise at man som part ønsker å gjøre det så enkelt som mulig for den andre parten å få informasjon, være tillitsbyggende.

Introduksjonsprogrammet forutsetter samarbeid mellom flere instanser enn kommunen, altså Flyktningtjeneste og NAV. Voksenopplæringen er for eksempel en viktig aktør i sammenheng med norsk- og samfunnsopplæringen som deltakerne får. I tillegg har frivillige organisasjoner og arbeidsgivere en avgjørende rolle da disse er tilbydere av praksis- og arbeidsplasser der deltakerne kan tilegne seg både arbeidskunnskaper og ferdigheter (IMDi 2016).

Dette viser at introduksjonsprogrammet er avhengig av samarbeidet til flere instanser for å kunne tilby deltakerne et helhetlig program slik at disse kan ha nytte av det. God



kommunikasjon mellom veilederne og deltakerne kan være med på å påvirke om deltakerne får den nytten av programmet som det forutsettes. Er kommunikasjonen ikke god nok, kan det muligens gå utover deltakerens utvikling og integrering.

### **2.3 Etniske minoriteter – flyktninger**

Eriksen og Sajjad (2011:52) sier at etnisitet er opplevde kulturforskjeller som blir viktige i samhandling. Mens Fife (2002:79) sier at etnisitet er den kulturelle tilhørigheten medlemmene i en folkegruppe har til hverandre, og at en etnisk gruppe skiller seg fra andre grupper ved karakteristiske kulturelle mønstre. Barth (gjengitt i Fife 2002:79) forklarer videre at etnisk medlemskap er et resultat av andres tilleggende av kulturell tilhørighet, det kan tolkes slik at det ikke holder at et menneske føler tilhørigheten til en etnisk gruppe, men det er også gruppen som må føle at dette individet er en del av gruppen.

Minoritet og majoritet er gjensidig avhengige begreper. Det betyr at en minoritet eksisterer kun i forhold til en majoritet og omvendt (Eriksen og Sajjad 2011:77). Selve begrepet ”minoritet” viser til at noe er i et mindretall i forhold til noe annet som anses som en ”majoritet”. Når det kommer til etniske minoriteter definerer Eriksen og Sajjad (2011:77) det slik: ”En etnisk minoritet er en gruppe som er i mindretall i et storsamfunn, som er politisk relativt avmechtig, og som eksisterer som etnisk kategori over en viss tidsperiode.” I Norge vises det som regel til to typer av etniske minoriteter, urbefolkningen (samene) og urbane minoriteter altså innvandrere, flyktninger og deres barn og barnebarn (ibid).

Ingierd og Fossheim (2015) trekker fram at det som forsker er viktig å ikke bidra til at en gruppe, som for eksempel en etnisk gruppe, forstås kun som en enhet, men at det er vesentlig å framheve at medlemmene i en etnisk gruppe ansees som enkeltindivider som skiller seg ut fra de andre medlemmene. Det vil si at medlemmene i en etnisk gruppe ikke er like på alle mulige måter. De kan for eksempel ha ulike religioner eller ulike verdier og normer innad i gruppen, men allikevel anses som en etnisk gruppe. Siden jeg avgrenser studien min til introduksjonsprogrammet i NAV, vil det si at jeg kun forholder meg til etniske minoriteter som omfattes av dette programmet.

Hovedgruppen som har rett til deltakelse i introduksjonsprogrammet er flyktninger.

En flyktning er en person som har flyktet fra sitt hjemland og med rette frykter for forfølgelse på grunn av rase, religion, nasjonalitet, politisk oppfatning eller tilhørighet til en bestemt sosial gruppe (FN-Sambandet 2016).

Ved inngangen til 2016 var det 199 400 personer med flyktningbakgrunn bosatt i Norge. Dette utgjør 3,8 prosent av landets folketall, og 29 prosent av alle innvandrere i Norge. Selv om personer med flyktningbakgrunn fra Syria stod med den største økningen i antallet med 4200 flere bosatte enn året før, er det fremdeles flest med flyktningbakgrunn fra Somalia, Irak og Eritrea i Norge. Det må avklares at personer med flyktningbakgrunn består av alle som selv har innvandringsgrunn flukt, samt alle med innvandringsgrunn familie som er familietilknyttet til en av disse (Statistisk sentralbyrå 2016).

## **2.4 Politiske føringer og lovverk**

I Norge finnes det ingen lov som kun omhandler regler om bruk av tolk, men det finnes flere lover som direkte eller indirekte nevner rettigheter og regler i forhold til bruk av tolk. For det første er det FNs konvensjon om avskaffelse av alle former for rasediskriminering som har som mål å hindre forskjellsbehandling av individer i et samfunn. Dette betyr at alle personer som har behov for tolk for å kunne bli behandlet på lik linje som resten av befolkningen, skal kunne få det. Den europeiske menneskerettighetskonvensjonen av 1950, tar også sikte på å beskytte menneskerettighetene og de grunnleggende friheter. I denne konvensjonen tar man opp temaet om rettigheter til bruk av tolk i rettsaker, det vil si at en skal ha bistand av en tolk hvis den ikke kan forstå eller tale det språk som blir brukt i retten. Dette er noe som indirekte også kan knyttes til bruk av tolk i alle offentlige instanser.

I § 81 i loven om utlendingers adgang til riket og deres opphold her (utlendingsloven) vises det også til at utlendingsmyndighetene skal sørge for at utlendingen får mulighet til å fremlegge sine synspunkter på et språk utlendingen kan kommunisere forsvarlig på. Det samme gjelder også ut i fra loven om behandling av forvaltningssaker (forvaltningsloven). I kapittel tre i denne loven vises det til veiledningsplikten i forvaltningssaker som skal gjøres på best mulig måte noe som medfører at det tas i bruk tolk der partene i saken ikke forstår språket.

Samtidig lovfestes i forvaltningslovens kapittel 3 § 11 e et forbud mot bruk av barn som tolk. Det er lovfestet at forvaltningsorganer, herunder NAV, ikke skal bruke barn til tolking eller annen formidling av informasjon mellom forvaltningen og personer som ikke har tilstrekkelig språkferdigheter til å kommunisere direkte med forvaltningen. Det er gjort noen unntak dersom det er nødvendig for å unngå tap av liv eller alvorlige helseskader, eller i andre nødsituasjoner.

Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (sosialtjenesteloven) kan også indirekte knyttes til bruk av tolk. Formålet med denne loven er å bidra til likeverd og likestilling og forebygge sosiale problemer. Dette kan tolkes slik at det å bidra til likeverd og likestilling kan være det å bruke tolk der brukere har behov for det. Det finnes flere andre lover som direkte eller indirekte viser til bruk av tolk som for eksempel lov om pasientrettigheter, lov om spesialhelsetjenester, lov om helsepersonell, lov om kommunale krisesentertilbud, lov om domstolene med mer. Bort sett fra alle disse lover og regler, er det fortsatt i stor grad den offentlige tjenesteyters skjønn eller regelverket som råder i den offentlige instansen, som ligger til grunn for om man velger å bruke tolk eller ikke (Tolketjenesten 2016).

#### **2.4.1 Retningslinjer for god tolkeskikk**

Yrkesetiske regler for tolker er hentet av Kommunal- og regionaldepartementet. Disse reglene gjelder først og fremst for tolker med statsautorisasjon, men alle som tar på seg tolkeoppdrag burde følge disse reglene. Det er tolkens ansvar å gi en kort presentasjon av disse reglene i starten av hver samtale på begge språk (Jareg og Pettersen 2006:32). Reglene innebærer at tolken ikke skal påta seg oppdrag uten å ha de nødvendige kvalifikasjoner, samt at tolken ikke skal tolke i saker der han/hun er inhabil det vil si i slekt eller svogerskap med bruker og/eller tolkebruker. Videre er det bestemt at tolken skal være upartisk og ikke tillate at egne holdninger eller meninger påvirker arbeidet. Alt skal tolkes slik det sies og ingenting skal forties, tillegges eller endres. Tolken har på lik linje som veiledere taushetsplikt. Dette innebærer også at tolkene ikke må misbruke informasjonen hun/han har fått kjennskap til gjennom tolkingen. Det er også bestemt at det ikke skal utføres andre oppgaver enn å tolke under tolkeoppdraget. For å opprettholde en god kvalitet i tolkingen, er det besluttet at tolken har en plikt til å si ifra dersom tolkingen ikke kan skje på en forsvarlig måte for eksempel på grunn av lytteforholdet i lokalet eller lignende. Når det gjelder statsautoriserte tolker som utfører skriftlige oversettelse har ikke disse adgang til å bruke betegnelsen i forbindelse med bekreftelse av riktigheten av en oversettelse av et dokument (dette følger av §§ 1-9 gjengitt i Jareg og Pettersen 2006:32-37).

#### **2.4.2 Kvalitetssikret bruk av tolk**

Kvaliteten på tolken avhenger av om tolken er utdannet og har en autorisasjon. Det at tolken har tatt en tolkeutdanning som gir vedkommende kvalifikasjonene til en tolk, kvalitetssikrer tolkeoppdraget. Det er flere faktorer som kan påvirke tolkingens kvalitet hvor tolkens mestring spiller en rolle. Det er blant annet tolkens grad av tospråklig ferdighet, mestring av

tolketeknikk, forståelse av egen funksjon i kommunikasjonen og generelle lytte- og taleevner (Skaaden 2013:214). Dette innebærer også om tolken aktivt følger de yrkesetiske regler for god tolkeskikk som nevnt tidligere. Jareg og Pettersen (2006:40) trekker også fram at tolken må ha kunnskap i det feltet han skal tolke i, for eksempel i helse- og sosialfaglige tjenester. Grunnen til det er at tolken må ha kjennskap til ulike ord og begreper som brukes i helse- og sosialfaglige tjenester, samt at tolken skal være bevisst og forberedt på å møte personer i vanskelige livssituasjoner (ibid:40-4). Kvalitetssikret bruk av tolk er avgjørende for en forsvarlig og vellykket samtale via tolk.

## **2.5 Oppsummering**

I dette kapitlet har jeg presentert og redegjort for bakgrunnsinformasjon som er av relevans for å få en forståelse for dette temaet. Av vesentlig bakgrunnsinformasjon trekkes det fram informasjon om NAV, introduksjonsprogrammet, etniske minoriteter samt politiske føringer og lovverk som knyttes til tolkefeltet. Dette er korte redegjørelser som skal bidra til å forstå sammenhengen i denne oppgaven.

### **3 Tidligere forskning**

I dette kapittelet vil jeg gi en kort redegjørelse for hva tidligere forskning på dette feltet viser. Denne forskningen samt annen litteratur har jeg funnet ved å gjøre søk i internettbaser og biblioteker. Jeg har brukt nøkkelbegreper som knyttes til temaet jeg skriver om som for eksempel: tolk, tolk i offentlig sektor, tolk i NAV, tolkebruk, kommunikasjon, kommunikasjon via tolk, tillit, makt, kvalifiserte tolker med mer.

Som nevnt tidligere vil jeg ta utgangspunkt i forskning om bruk av tolk som knytter seg til en omsorgsfaglig setting. Det vil si forskning som knytter seg både til det sosialfaglige feltet og helse- og omsorgsfeltet. Tidligere forskning viser likheter som er overførbare på tvers av disse feltene (NOU 2014).

De siste årene har det kommet flere rapporter og publikasjoner som omhandler bruk av tolk i offentlig sektor. Grunnen til det kan være et større behov for tolker med årene, og at det derfor er behov for mer kunnskaper og ferdigheter i bruk av tolk. De mest sentrale rapportene er fra Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi), Helsedirektoratet, Barne- og likestillingsdepartementet, Nasjonal kompetanseenhet for migrasjons- og minoritetshelse (NAKMI) og By- og regionsforskningsinstituttet (NIBR).

#### **3.1 Tolking i NAV og barnevernet**

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) har utgitt to rapporter som omhandler bruk av tolk på sosialfaglig felt. Det er IMDi-rapport 2011-3 om bruk av tolk i NAV og IMDi-rapport 2008-5 om bruk av tolk i barnevernet. Begge rapportene viser til at det er et underforbruk av tolker selv om det er behov for det. Hovedårsaken til dette knyttes både til tjenesteyterens manglende kunnskaper om rutiner og praktiske forhold ved bruk av tolk, og mangelen på kvalifiserte tolker:

På spørsmål om hva som kan gjøre tolkebruken i NAV bedre, er saksbehandlere og ledere relativt samstemte. Saksbehandlerne legger vekt på bedre rutiner for tolkebruk, bedre opplæring i bruk av tolk og økt tilgjengelighet på kvalifiserte tolker som viktige faktorer. Lederne i NAV mener at mer fokus på viktigheten av kommunikasjon via tolk, mer opplæring i bruk av tolk og økt tilgjengelighet på tolker vil kunne bedre bruken av tolk i NAV (IMDi 2011:7).

Det samme understrekes også i IMDi-rapporten om bruk av tolk i barnevernet:

Undersøkelsen avdekker at det er mange utfordringer knyttet til tolkebruk innenfor barnevernet. Det er jevnt over et stort behov for mer opplæring i bruk av tolk i det

daglige arbeidet, styrking av tolkingens kvalitet og bedre rutiner for å vurdere tolkens kvalifikasjoner (IMDi 2008:6).

Lignende funn kom også Bø (2010:211-216) i sin undersøkelse fram til, nemlig at informantene viste til at det var en mangel på kvalifiserte tolker, samt at informantene var usikre på om tolken tolket riktig. I tillegg framheves det her at veiledere kunne miste kontrollen over samtalen. Dette kan knyttes til maktaspektet i tolkede samtaler.

IMDi-rapportene viser også til at barn og andre slektninger brukes som erstatning for kvalifiserte tolker:

Nesten en fjerdedel av respondentene oppgir dessuten at de i samtaler hvor det har vært språkbarriere, av og til, ofte eller hver gang, har benyttet slektninger eller bekjente til å oversette i en samtale med barnet eller barnets familie (IMDi 2008:23).

Dette vises også i IMDi-rapporten om NAV:

Rundt fem prosent svarer at de ofte eller hver gang benytter seg av brukernes barn som tolk i avtalte møter, mens 16 prosent svarer at de av og til gjør det. Til sammen er det dermed i overkant av 1 av 5 ansatte i NAV som i varierende grad benytter brukerens barn til å tolke i avtalte møter (IMDi 2011:26).

Begge rapportene viser til at det hovedsakelig er i akutte situasjoner og når brukerne ikke ønsker kvalifisert tolk at barn eller andre familiemedlemmer brukes som tolk. Ut ifra rapportene kan det også tolkes slik at tjenesteyterne er bevisste at barn ikke skal brukes som erstatning til kvalifiserte tolker, men at det er vanskelig å holde seg til dette i akutte situasjoner.

By- og regionsforskningsinstituttets rapport om et flerkulturelt barnevern tar også opp temaet bruk av tolk i barnevernet. Kommunikasjonens betydning trekkes frem i denne rapporten. ”God kommunikasjon innebærer blant annet å sørge for at familiens bakgrunn, handlingsrom og strategier blir forstått og at familiene på sin side forstår barnevernets posisjon og rolle.” (Gotaas gjengitt i Holm-Hansen, Haaland og Myrvold 2007:105). God kommunikasjon ansees som helt sentralt for å oppnå et vellykket arbeid med barn, unge og familier med innvandrerbakgrunn (Holm-Hansen m.fl. 2007:312).

Kvaliteten på tolkene anses også som avgjørende i arbeid med å skape kommunikasjon, tillit og forståelse slik at innvandrerfamiliene og barna når fram til barnevernet og at barnevernet når fram til dem. Dette begrunnes med at barnevernsarbeidere tilegner seg relevant og nødvendig kunnskap om bakgrunn, kontekst og relasjoner, og at klientene forstår

barnevernets posisjon og strategier (ibid:10). Det vises til at tillit er viktig i det konkrete møtet mellom tjenesteyter og klient (ibid:13).

### **3.2 Tolking innenfor helse- og omsorgsfeltet**

Helsedirektoratet har utarbeidet en veileder om kommunikasjon via tolk for ledere og personell i helse- og omsorgstjenestene. Målet med veilederen er å bidra til likeverdige helse- og omsorgstjenester og at relevante lover følges. Veilederen er utarbeidet på bakgrunn i funnene fra ulike rapporter innenfor helse- og omsorgsfeltet. Denne veilederen skal bidra til økt bruk av kvalifiserte tolker, samt bidra til at rutiner og praktiske forhold ved bruk av tolk er klare for tjenesteytere (Helsedirektoratet 2011:4-5).

Veilederen viser til viktigheten av god kommunikasjon via tolk:” Kommunikasjon gjennom tolk kan være helt nødvendig for å gi forsvarlig helsehjelp og nødvendig informasjon og veiledning til pasienter og pårørende.” (ibid:5). Dette kan også knyttes til sosialfaglig arbeid hvor god kommunikasjon kan være nødvendig og avgjørende for å gi god hjelp og informasjon til brukere og pårørende. Svekket tillit til helse- og omsorgspersonell og til helse- og omsorgstjenestene framheves som en konsekvens av språkbarrierer og dårlig kommunikasjon (ibid: 6).

I denne veilederen kommer det tydelig frem at barn, familiemedlemmer eller personell ikke skal brukes som oversettere. Det begrunnes med at det setter barn i en vanskelig rolle og kan være skadelig for barnet. Samt at det å tolke er et stort ansvar som krever modenhet, bred kunnskap og spesifikke ferdigheter. Det vises også til at situasjoner hvor det er behov for tolk kan omhandle alvorlige forhold som barn ikke skal måtte ta stilling til – eller høre om (ibid:7). Dette kan knyttes til sosialfaglig arbeid hvor barn ikke burde vite og bekymres over vanskelige sosiale og/eller økonomiske forhold til sine foreldre.

Nasjonal kompetanseenhet for migrasjons- og minoritetshelse har også kommet med tre publikasjoner som omhandler bruk av tolk. Disse rapportene er hovedsakelig knyttet til helse- og omsorgssektoren, men som sagt er de overførbare på tvers av sosial-, helse- og omsorgsfeltet.

Også i disse rapportene fremheves det ulike tiltak som bør iverksettes for å bedre kommunikasjonen mellom tjenesteytere og brukere/pasienter. Det vises til at personell bør opparbeide seg kunnskaper om betydningen av språklige barrierer og hva tilrettelegging av kommunikasjon innebærer. Samt at personell burde opparbeide seg grunnleggende ferdigheter

i kommunikasjon med personer som snakker lite norsk, både for å kunne identifisere mindre misforståelser når de oppstår og for å minimere risikoen for alvorlige misforståelser. I tillegg til at personell burde få økt bevisstheten om viktigheten av å bruke kvalifisert tolk, og ikke minst få grunnleggende opplæring i kommunikasjon via tolk (Indseth 2015:34).

At god kommunikasjon er viktig og kan utgjøre forskjellen mellom liv og død i visse situasjoner, vises til i publikasjonen ”Vi tar det vi har” (Ahlberg 2006:42). Dette bekreftes også i publikasjonen ”Når er litt norsk for lite” hvor det fremheves at god kommunikasjon er nødvendig for at pasientene skal ta aktivt del i behandlingen og oppfølgingen av den. Informasjonen fra tjenesteytere må tilpasses den enkelte personen for at den skal ha nytteverdi, det vil si at den må gis slik at den blir forstått (Hjelde 2013:21). Dette kan også knyttes til NAV og barnevernet, hvor det å gi informasjon på en forståelig og tilpasset måte kan være avgjørende for et godt samarbeid og måloppnåelsen.

Indseth (2015:25) viser også til at språkbarrierer kan gjøre det vanskelig å bygge opp nødvendig tillit mellom behandler og pasient. Videre vil personer med oppvekst utenfor Norge i mindre grad ha overlappende referanser og erfaringer med helsepersonellet. Det å ha få felles referanserammer kan gjøre det mer utfordrende å forstå hverandre. I tillegg til dette kan det være manglende tillit som viker som barriere for effektiv og god kommunikasjon (ibid:23). Vi ser at manglende tillit er hemmende for god kommunikasjon, og at tillit er vanskelig å bygge opp uten god kommunikasjon.

### **3.3 Tolking i offentlig sektor**

Barne- og likestillingsdepartementet har publisert en rapport om tolking i offentlig sektor. Det understrekes her at:

Kvalifisert tolk skal brukes når hensynet til rettssikkerhet og likebehandling står sentralt, og når det er påkrevet at forvaltningsorganet benytter tolk for at den enkelte skal kunne ivareta sine interesser. Forvaltningen bør vurdere behovet for å bruke tolk i alle situasjoner der den møter personer som ikke behersker forvaltningsspråket (NOU 2014:8:14).

Ut i fra ovenstående kan vi se at bruk av kvalifisert tolk er vesentlig både for å kunne yte likestilte tjenester til alle innbyggere uansett språk, samt for å forsikre seg at brukernes interesser blir ivaretatt.

Denne rapporten tar videre for seg praktiske forhold rundt bruk av tolk, det vil si ulike former for tolking og retningslinjer for god tolkeskikk. Det som gjør denne rapporten overførbar er at



den går inn i ulike instansers erfaringer med bruk av tolk, det vil si både NAV, barnevernet, justissektoren, helsesektoren med mer. Bruk av barn som tolk er også en viktig del av rapporten.

Rapporten understreker at bruk av barn som tolk forekommer i flere deler av offentlig sektor, samt at det å bruke barn som tolk har flere etiske, juridiske og tolkefaglige aspekter ved seg. Det vises til at prinsippet om barnets beste i FNs barnekonvensjon, som handler om å beskytte barn mot alle andre former for utnyttning som på noen måte kan være til skade for barnets ve og vel, ikke blir ivaretatt når barn brukes som oversettere (NOU 2014:8:21).

### **3.4 Oppsummering**

I dette kapitlet har jeg presentert noen av rapportene og publikasjonene som knyttes til kommunikasjon og bruk av tolk i en omsorgsfaglig setting. I alle rapporter og publikasjoner trekkes det fram hvor viktig kvaliteten på kommunikasjonen er for å yte god hjelp i sosial-, helse- og omsorgsfeltet. God kommunikasjon kan være helt avgjørende for å unngå negative konsekvenser i arbeid med etniske minoriteter med få eller ingen norskkunnskaper. Det at en del tjenesteytere velger å bruke barn eller andre familiemedlemmer som tolk, øker ikke sannsynligheten for at det oppnås en god kommunikasjon. Dette kan gå utover tilliten som også vises til å være en vesentlig faktor for å oppnå god kommunikasjon og dermed et godt samarbeid. Samt at dårlig kommunikasjon også kan gå utover tillitsbyggingen mellom tjenesteytere og brukere/pasienter. Når vi ser på hovedtrekkene i alle rapportene og publikasjonene, kan man se at noen av fellesnevnerne er et underforbruk av tolker, en viss bruk av ukvalifiserte oversettere, mangelfull opplæring i tolkebruk samt et mangelfullt tilbud av kvalifiserte tolker. Vi ser at dette er fellesnevnerne som går igjen i forskning i både sosial-, helse- og omsorgsfeltet som igjen kan bekrefte at dette er overførbare funn på tvers av feltene.

## 4 Teoretisk bakgrunn

I dette kapittelet vil jeg presentere og redegjøre for den teoretiske bakgrunnen som denne studien bygges på. Dette innebærer teori om kommunikasjon, herunder tverrkulturell kommunikasjon. I tillegg vil jeg redegjøre for begrepet tolking og hva det innebærer, det vil si ulike tolketyper. Jeg presenterer også en modell for riktig tolkebruk. Videre vil jeg presentere teori om tillit og tillitsbygging knyttet til arbeid med etniske minoriteter. Det vil også vises til teori om makt, herunder makt i arbeid med etniske minoriteter.

### 4.1 Kommunikasjon

Mennesket har en indre drivkraft til å måtte vite, fatte og tolke sine omgivelser. Dette behovet for å skape forståelse og finne fornuft i sin livssituasjon har gitt det et behov for å kommunisere (Fife 2002:99). Kommunikasjon er dermed en vesentlig del av våre liv for at vi skal kunne fungere i samfunn vi er en del av.

Det finnes ulike typer av kommunikasjon. Jeg vil fokusere på den verbale og nonverbale kommunikasjonen. Verbal kommunikasjon betyr at informasjon blir formidlet ved hjelp av ord (Eide og Eide 2004:16). 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. Det vil si at all aktivitet gir et budskap til folk en kanskje ikke selv er oppmerksom på (Fife 2002:119).

Røkenes og Hanssen (2012:241) viser til at god kommunikasjon innebærer effektiv informasjonsformidling og meningsformidling, det vil si at to eller flere parter forstår hverandre på den måten at de har utvekslet informasjon, og/eller at de vet hva den andre mener. I mellommenneskelig kommunikasjon ønskes det i tillegg å oppnå noe mer enn kun det å formidle meninger og informasjon. Det handles ut ifra bestemte verdier som vi ønsker å fremme i samhandlingen. Eksempler på slike verdier kan være trygghet, åpenhet, tillit, ettertanke, velvære eller en følelse av kontakt. I tillegg kan vi være opptatt av å styrke den andres utvikling, læring, selvtillit, selvfølelse, selvstendighet og evne til mestring. I slike tilfeller vil god kommunikasjon også handle om å forholde seg slik at disse verdiene blir ivaretatt (ibid). Vi ser at kommunikasjon handler om noe mer enn kun å formidle informasjon til motparten. Dette kan være utfordrende i samarbeid med etniske minoriteter som nylig har kommet til Norge og ikke har språkkunnskapene, og/eller kunnskapene om verdisynet i Norge. Dette understrekes av Berg (2011:225) som sier at det å tolke sosiale situasjoner

forutsetter kunnskap om både språk og kultur, samt at det forutsetter vilje og evne til å lytte og lære i situasjonen.

#### **4.1.1 Tverrkulturell kommunikasjon**

I arbeid med etniske minoriteter er det relevant å redegjøre for tverrkulturell kommunikasjon. Tverrkulturell kommunikasjon kjennetegner studiet som identifiserer forskjeller i kommunikasjon mellom kulturelt ulike personer, med utgangspunkt i sammenligninger om hvordan ulike former for kommunikasjon foregår, det vil si hvordan parter kommunisere på tvers av kulturelle barrierer (Fife 2002:18). Adler (gjengitt i Fife 2002:18) sier: ”Effektiv tverrkulturell kommunikasjon forutsetter et vekselspill av alternative virkeligheter.”

I arbeid med etniske minoriteter kan det oppstå ulike utfordringer. En grunn til det er at når mennesker med ulik kulturbakgrunn samarbeider, er det utfordrende å forstå meningen i den andres atferd. I tverrkulturell kommunikasjon kan atferd forstås ut ifra tre ulike hovedkjennetegn: kulturelle forskjeller og likheter, kjennetegn ved situasjonen og kjennetegn ved individet (Røkenes og Hansen 2012:199). Når veiledere snakker med brukere som har en etnisk minoritetsbakgrunn, kan det ofte legges for mye vekt på kulturelle forskjeller og likheter. Det vil si at atferden til personen blir forklart ut ifra kulturelle faktorer. Dette er riktig til en viss grad. Men det er også viktig å se på personens atferd ut ifra de to andre kjennetegn i tverrkulturell kommunikasjon, det vil si kjennetegn ved situasjonen og kjennetegn ved individet. Kjennetegn ved situasjonen betyr at man ser på atferden ut ifra situasjonen som brukeren befinner seg i, mens vi i kjennetegn ved individet legger vekt på individuelle forutsetninger (ibid:200). Dette er også Berg (2011:225) enig i som understreker at det er lett å ”kulturalisere” i betydningen å tolke brukerens atferd kun som kultur. Berg forklarer videre at det er viktig med en balanse mellom det å forstå atferden ut ifra kultur og ut ifra andre forhold (ibid).

En annen utfordring ved tverrkulturell kommunikasjon som kan oppstå er at minoritetene ikke forstår de underliggende meningene ved språket, det vil si konteksten. Dette kan sees i sammenheng med at vi ofte bruker illustrasjoner, metaforer eller ordtak når vi snakker (Eriksen og Sajjad 2011:129). Det kan være vanskelig for en nyankommen flyktning å skjønne meningen med dette. Den vil ha vanskeligheter med å tolke budskapet, eller så kan den tolke det som blir sagt ordrett. Dette kan føre til misforståelser.

Det kan være enda vanskeligere å tolke den nonverbale kommunikasjonen enn den verbale. Kroppsspråket er også en form for kommunikasjon, som kan være mindre bevisst og mindre

tydelig. En mann fra et muslimsk land kan for eksempel oppfatte norske kvinner som lettsindige på grunn av klesstilen og måten de oppfører seg foran menn. Dette kan ha bakgrunn i hans verdier og normer (Eriksen og Sajjad 2011:132). Noen tegn kan være flertydige og kan derfor være vanskelige å tolke. Eriksen og Sajjad (2011:133) sier: ”Tegn må tolkes for å være meningsfulle, og de må tolkes inn i en kulturell kontekst. Når denne konteksten varierer, er sjansen for misforståelser høy.”.

Det vil si at vi ikke kan gå ut ifra at sansene styrer oss riktig når vi er utenfor egen kultur, og vi kan ikke gå ut fra at alt er som våre sanser sier oss (Fife 2002:106). Her ser vi hvordan enkle sider ved kommunikasjonen kan føre til misforståelser og utfordringer, som igjen kan føre til en dårlig relasjon til brukeren. Riktig bruk av tolk kan være en brobygger i slike samtaler.

## **4.2 Tolkebegrepet**

Det finnes mange ulike forklaringer av tolkebegrepet. De fleste definisjonene går ut på det samme, nemlig at tolking hovedsakelig handler om å oversette fra et språk til et annet.

Pöchhacker (gjengitt i Skaaden 2013:18) definerer tolking som følger: ”Tolking er en form for oversettelse hvor den første og endelige gjengivelsen på et annet språk blir produsert på grunnlag av en engangspresentasjon av en ytring på et kildespråk.”. Skaaden (2013:18) viser videre til at: ”En tolk gjengir muntlig, og på et annet språk, en persons tale for andre lyttere på det tidspunktet ytringen blir gjort.”.

Det finnes ulike typer tolking, frammøtetolking, skjermtolking og tolking via telefon (Skaaden 2013 og Jareg og Pettersen 2006). Frammøtetolking betyr at tolken er til stede i rommet eller «ved bordet» sammen med partene (Skaaden 2013:50). Ved skjermtolking befinner tolken seg et annet sted enn samtalepartene, og lyd og bilde overføres via pc, videoskjerm eller bildetelefon (Frøili gjengitt i Jareg og Pettersen 2006:26). På liknende måte foregår også telefontolking. Det vil si at tolkingen foregår via en telefonsamtale, men i dette tilfelle ser ikke partene tolken og omvendt. Telefontolking kan være noe kritikkverdig da verken tolken eller partene ser hverandre. I tillegg kan det hende at tolken tolker mens den kjører bil eller sitter på bussen. Det vil si at samtalen både kan bli forstyrret av bakgrunnsstøy, men det kan også være et spørsmål ved konfidensialiteten i tolkingen (Skaaden 2013:53). Det er uheldig at andre personer hører det tolken tolker.

Vi ser at tolker har en avgjørende rolle i samtaler med offentlige institusjoner, men for at en samtale med tolk skal fungere best mulig er det viktig å redegjøre for tolkens plassering i

samtalen. Med dette mener jeg forhold ved tolkingen, det vil si turtaking i samtalen, tolkens fysiske plassering og avklaring om tolkens rolle. Wadensjö (gjengitt i Skaaden 2013:138) kaller samspillet i en tolket samtale for ”en dans for tre”. Det er tolken som ”fører” i denne dansen, det vil si at tolken styrer turtakingen og tilbakemeldingsmønstre. Dette viser til tolkens makt i samtalsituasjonen. I praksis betyr det at tolken styrer når de ulike partene skal snakke samt hvor lenge de skal snakke av gangen.

Tolkens fysiske plassering i samtalen ved frammøtetolking kan også være avgjørende for en best mulig samtale med tolk. Det er igjen tolken som er med på å bestemme dette. Tolken må alltid forsøke å finne sin plass i ”trekantens mest åpne hjørne” (Apeland gjengitt i Skaaden 2013:139). Dette kan forstås som den mest åpne plasseringen som gir tolken øyekontakt med begge parter. Grunnen til dette er at tolken kan styre turtakingen og sekvenslengden uten å skygge for de to som skal snakke sammen. Samt at tolkens plassering ikke skal lede til å tro at tolken har tatt noens side i samtalen, men at tolken er en nøytral deltaker. Gentile (gjengitt i Skaaden 2013:139) sier at den beste plasseringen er den som gjør det mulig at alle parter kan ha øyekontakt med hverandre.

Ved siden av tolkens fysiske plassering i samtalen, er også tolkens «plassering med ord» et aspekt som avgjør hvordan en tolket samtale vil forløpe. En av de viktigste plasseringsmanøvrene tolken kan gjøre, er å orientere partene om sin funksjon før selve samtalen. Dette reduserer faren for misforståelser. Denne orienteringen inneholder i korte trekk tolkens yrkesetiske retningslinjer og noen enkle, praktiske ”kjøreregler” for en samtale via tolk som for eksempel at tjenesteyter og bruker skal henvende seg direkte til hverandre og ikke til tolken (Skaaden 2013:141-142). Samtalens ”kjøreregler” tas også opp i modellen for bruk av tolk som jeg vil presentere nå.

#### **4.2.1 En modell for bruk av tolk**

Å ha en tredjeperson til stede i en samtale kan oppleves som forstyrende og fremmed (Berg 2011:233). Jareg og Pettersen (2006:69) har etter mange års praktisk prøving og feiling i tolkesituasjoner utarbeidet en modell i tre deler som har hensikten å minske utfordringer i kommunikasjon via tolk. Denne modellen tar utgangspunkt i et tettere samarbeid mellom tolk og tolkebruker, i vårt tilfelle veiledere i introduksjonsprogrammet. Modellen består som sagt av tre deler: forarbeidet til tolkesituasjonen, forsamtalen og ettersamtalen.

Forarbeidet til tolkesituasjonen betyr at det gjøres et forarbeid før selve samtalen med tolken. Hensikten er at både tolken og veilederen skal være faglig og mentalt forberedt til samtalen. I

tillegg skal et godt forarbeid hindre at veilederen får en tolk som av en eller annen grunn er uegnet for samtalen (ibid). Det er flere faktorer som inngår i et godt forarbeid. Ved bestilling av tolk må det avklares følgende: riktig språk (dialekt), riktig instans med adresse, tidspunkt, navnet til tolkebrukeren (veilederen), kjønn og alder på brukeren, tolkens habilitet, antall personer som skal være til stede, tema for samtalen og varigheten på samtalen (ibid:69-72).

Forsamtalen er samtalen mellom tolk og veileder som finner sted rett før samtalen med bruker. Hensikten med forsamtalen er å avklare forventninger partene har til hverandre som fagpersoner, og hvilke rammer de skal ha for samarbeidet. Det er svært viktig å sette av litt tid til denne samtalen, uansett om det er dårlig tid til forsamtalen da dette kan minske utfordringer og misforståelser under samtalen med bruker. Forhold som avklares i forsamtalen er som regel praktiske forhold rundt samtalen med tolk. Det vil si avklaringer rundt tolkens taushetsplikt, pauser under samtalen, fysisk plassering i rommet, makulering av notater som tolken lager under samtalen og hva som gjøres dersom veilederen må ut av rommet under samtalen med bruker for å for eksempel kopiere dokumentasjon (ibid:72-75).

Ettersamtalen er samtalen mellom tolk og tolkebruker (veileder) som følger etter at bruker forlater rommet. Hensikten med ettersamtalen er først og fremst å gjennomgå og forbedre samarbeidsformen. Det vil si at både tolken og veilederen kommer med forslag om forbedringer til en eventuell neste samtale med bruker (ibid:75). Dette kan også ansees som en læring for både tolken og veilederen. Ettersamtalen skal også være en mulighet for tolken å ta opp mulige påkjenninger som han opplevde under samtalen (ibid:76).

### **4.3 Tillitsbygging**

Innledningsvis har jeg vist til viktigheten av tillit for å få til god kommunikasjon, men også hvor viktig god kommunikasjon er for tillitsbygging. Jeg har vist til Luhmanns (gjengitt i Grimen 2009:11) oppfatning av tillit, nemlig at tillit er samfunnets lim, smøremiddel og grunnmur. Jeg har også nevnt Grimens (2009:15) oppfatning om at «like» mennesker stoler lettere på hverandre. Dette bekrefter også Tajfel (gjengitt i Fife 2002:135) som sier at: "Når kommunikasjonen er preget av tvetydigheter og innkommende stimuli er influert av tvetydigheter slik at det oppstår vanskeligheter med stimuli, influerer det på hvem man føler tillit til." Det vil si at mennesket ikke liker det som er i uoverensstemmelse med dens normer og regler. En slik form for tvetydighet kan forekomme når personer med ulik etnisk, kulturell, religiøs og sosial bakgrunn kan ha vanskeligheter til å stole på hverandre da de kan ha ulike normer og regler som de lever etter.

Grimen (2009:15) viser til noen teorier hvor det antas at tillit skaper tillit. Det kan tolkes slik at for å få tillit må det gis tillit og omvendt. Dette kan knyttes til en tjenesteyters relasjonskompetanse. For å unngå misforståelser og manglende tillit forutsettes det at tjenesteytere har en god relasjonskompetanse. Dette innebærer at fagpersonen kommuniserer på en måte som gir mening, som ivaretar den overordnede hensikten med samhandlingen, og som ikke krenker den andre parten. Det å skape kontakt med brukeren er en primær forutsetning for relasjonsbygging og dermed også tillitsbygging (Røkenes og Hanssen 2012:10). Det er viktig å ivareta den andres legitime interesser i samhandlingen. Dette kan muligens være enda viktigere i samarbeid med etniske minoriteter som kan være preget av normer og regler som ikke er overens med tjenesteyterens egne.

I et samarbeid skal tjenesteyter bidra til at brukeren forstår, men også til at fagpersonen selv forstår brukeren. Det skjer ikke ensidig ved å gi informasjon, men gjennom en kontinuerlig prosess hvor fagpersonen er opptatt av å forstå brukeren, og å formidle sin egen forståelse i en gjensidig dialog (Røkenes og Hanssen 2012:10-11). Dette kan være en måte for å skape gjensidig tillit på. Dette kan underbygge det at tillit skaper tillit. Det bør være en gjensidighet i relasjonen. I arbeid med brukere der det er behov for tolk, kan dette være utfordrende å skape dersom kommunikasjonen ikke er god og hensiktsmessig. Dersom det er faktorer ved tolkebruk som skaper negative forhold i kommunikasjonen, vil dette skape utfordringer for tillitsbyggingen. Dette bekreftes i forskningen som er presentert i kapittel tre.

Det at gjensidig tillit er viktig for at informasjonsutvekslingen skal fungere i enhver institusjonell samtale bekrefter også Skaaden (2013:106). Skaaden henviser til Jönssons (gjengitt i Skaaden 2013:106) analyse av politiavhør hvor det vises til at politiet bevisst bygger avhørtes tillit i løpet av samtalen. Det vises til at tillitsbyggende sekvenser i avhøret ligner en «naturlig» samtale med fritt temafløyt, jevn fordeling av retten til å ta ordet og til å stille spørsmål. En slik samtale kan sammenlignes med en samtale i sosialfaglig kontekst hvor tjenesteyter prøver å bygge tillit til sin bruker ved å kommunisere fritt og hvor retten til å ta ordet og til å stille spørsmål er fritt. Jönssen (ibid:106) framhever at dette fra tolkens synsvinkel kan være krevende fordi temavalget er fritt og uforutsigbart. I avsnittet om en modell for bruk av tolk kom det fram at forhåndsavklaring om hva tema for samtalen er, er viktig for en god samtale med tolk. Dersom temaet er uforutsigbart under samtalen, kan dette gå utover tolkingen og dermed kommunikasjonen via tolk.

Røkenes og Hanssen (2012:203) viser til begrepet kultursensitiv kommunikasjon i arbeid med etniske minoriteter. De trekker fram at kulturelle forskjeller har betydning for kommunikasjonen mellom fagfolk og brukere. Ved å lytte til den andre, vise respekt og invitere den andre til å fortelle om kulturelle tenkemåter og skikker kan fagpersonen lære noe om den andres verden og dermed arbeide tillitsbyggende. Videre sier Røkenes og Hanssen (2012:204) at fagpersonen skal huske at man møter medmennesker og ikke kulturer. Det kan være like galt å bare legge vekt på kulturforskjeller som å ikke bry seg om forskjellene. For tillits- og relasjonsbygging er det hensiktsmessig å gå inn i samtalen med en tanke at brukere er individer som noen ganger handler i pakt med de kulturelle forutsetningene, andre ganger ikke. Samtidig er det viktig at man er bevisst sin egen kultur og forforståelse (ibid:204).

#### **4.4 Maktaspektet i kommunikasjon via en tredjepart**

Innledningsvis har jeg vist til Foucaults (Deleuze 1990:109) definisjon av makt, nemlig at makt er en relasjon av krefter. Weber definerer makt som ”Sjansen til å få gjennomført sin vilje i en sosial relasjon, også ved motstand, uavhengig av hva denne sjansen er basert på.” (Skau 2003:44). Begge definisjonene viser til at makt handler om relasjoner, og at makt finnes i relasjoner. Når en fagperson og bruker møtes og det oppstår en relasjon, vil det dermed bety at det også er en maktrelasjon. Hvem har så makten i denne relasjonen?

Det sies at kunnskap er makt. Som regel sitter fagpersonen med den faglige kunnskapen og har dermed makt i sammenheng med dette. Men brukeren sitter med kunnskapen om sitt eget liv og situasjon, og har dermed makt til å fortelle om den eller ikke. Dersom brukeren velger å dele sin livssituasjon med fagpersonen, vil også fagpersonen sitte med denne kunnskapen. Det vil si at fagpersonen også vil ha makt i forhold til brukerens livssituasjon. Det at fagpersoner kan definere brukerens opplevelser og fortolke og analysere det som blir fortalt ut fra de teoriene, den kunnskapen og de begrepene de rår over, kalles definisjonsmakt (Røkenes og Hanssen 2012:262). Dette kan også sees i sammenheng med tillit, der forbindelser mellom tillit og makt kan gjøre tillitsgiveren sårbar (Grimen 2009:51). Misbruker fagpersonen tilliten som den har fått av brukeren kan dette anses som maktmisbruk.

Dersom fagpersonens språkkunnskaper sammenlignes med brukerens språkkunnskaper i arbeid med etniske minoriteter som har manglende norskkunnskaper, kan dette også anses som definisjonsmakt. Manglende språkkunnskaper kan utløse maktubalanse. Det er også viktig å nevne at språk ikke kun handler om verbal kommunikasjon. Eriksen og Sajjad (2011:129) sier:” Språkbeherskelse dreier seg (...) ikke bare om å lære seg uttale, grammatikk



og ordforråd, det dreier seg i høy grad om å mestre en hel livsverden.” Det å verken kunne snakke norsk eller ha kunnskaper om den livsverdenen man har migrert til, kan føre til en avmaktsfølelse hos brukeren.

Dette kan sees i sammenheng med kulturelle koder. ”En kulturell kode er en bestemt måte å kommunisere på som vi vanligvis tilegner oss i oppveksten. Kulturelle koder er et system av mening som er felles for en kultur (...).” (Røkenes og Hansen 2012:198). En nyankommen flyktning vil nødvendigvis ikke ha kjennskap til disse kulturelle koder i Norge.

I kommunikasjon via en tolk, må det også vises til makten tolken kan sitte med i en slik setting både overfor fagpersonen og brukeren. Jeg viser til tidligere nevnt makt tolken har i samtalsituasjonen der tolken styrer turtakingen og tilbakemeldingsmønstre (Wadensjö gjengitt i Skaaden 2013:138). Det vil si at tolken har makten over hvem som snakker når, samt at tolken kan være med på å bestemme den fysiske plasseringen i samtalen. Det må også vises til tolkens makt i sammenheng med at både fagpersonen og brukeren er avhengige av tolken for at de skal kunne kommunisere med hverandre (Skaaden 2013:13).

Tjenesteytere kan ofte glemme viktigheten av å bruke tolk når det er behov for det. Skaaden (2013:17) sier at: ”retten til å bli hørt og motta informasjon er et demokratisk prinsipp som skal sikre enkeltindividet mot vilkårlig maktbruk fra samfunnets institusjoner.” Vi ser dermed at bruk av kvalifisert tolk kan være med på å jevne ut maktubalansen som oppstår når en person ikke forstår og snakker gjeldende språk. Tolkens funksjon i offentlig sektor har dermed et menneskerettslig fundament (ibid:17). Dette underbygges i lovene og konvensjonene som jeg har presentert i kapittel to.

## **4.5 Oppsummering**

I dette kapitlet har jeg presentert teorien som jeg vil bruke for å kunne analysere funnene. Dette innebærer teori om kommunikasjon og språkbarrierer, teori om tolking, teori om tillit og teori om makt. Teorien viser til forutsetninger for å oppnå god kommunikasjon via tolk, samt forhold som kan påvirke kommunikasjonen.

## **5 Metode**

Dette kapittelet omhandler de metodiske valgene som er tatt for å besvare problemstillingen og dermed drøfte forskningsspørsmålene som er lagt til grunn i denne oppgaven. Det vil også bli redegjort for det vitenskapsteoretiske utgangspunktet som ligger til grunn for studien. I tillegg vil etiske vurderinger, som anses som vesentlige for utføring av undersøkelsen, bli belyst i dette kapittelet.

### **5.1 Valg av metode**

Valg av riktig metode i en studie er en vesentlig del av forskningsprosessen. Den er avgjørende for om studien gir valide og overførbare resultater. Studien min handler om erfaringer veiledere i introduksjonsprogrammet har med bruk av tolk i kommunikasjonen med deltakere i introduksjonsprogrammet. For å undersøke disse erfaringene og komme fram til et resultat er det hensiktsmessig å gå i dybden på disse erfaringene. Derfor kan kvalitativ metode være et formålstjenlig valg. Kvalitativ metode går grundigere inn i problemstillingen man forsker på, samt at den i større grad tar sikte på å fange opp mening og opplevelse som ikke lar seg måle eller tallfeste (Dalland 2015:112). Denne metoden skal bidra til en forståelse av sosiale fenomener, samt at den gir grunnlag for fordypning i de sosiale fenomener vi studerer (Thagaard 2013:11).

Innenfor kvalitativ metode finnes det ulike framgangsmåter for utførelse av undersøkelsen. Det vises til fire kategorier innenfor kvalitativ metode: observasjon, intervju, analyse av foreliggende tekster og visuelle uttrykksformer og analyse av audio- og videoopptak (Silverman 2011:42-43). For å undersøke erfaringene til veilederne, og belyse forskningsspørsmålene ut fra deres perspektiv, vil det være hensiktsmessig å utføre forskningsintervju med veilederne. Ved å bruke denne metoden, får veilederne mulighet til å gi informasjon om deres erfaringer og opplevelser angående bruk av tolk i samtaler, samt uttale seg om erfaringer og tanker de har med bruk av ukvalifiserte personer som oversettere slik Thagaard (2013:13) forklarer det.

### **5.2 Vitenskapsteoretisk utgangspunkt – hermeneutikk**

For å kunne gjennomføre en undersøkelse og analysere innsamlet data, er det hensiktsmessig å velge et vitenskapsteoretisk utgangspunkt. Når det er snakk om samfunnsvitenskapelig forskning er hermeneutikk et hensiktsmessig valg. Hermeneutikk betyr forståelselære eller fortolkningslære (Krogh 2014:10). Valg av dette vitenskapsteoretiske utgangspunktet for samfunnsvitenskapene begrunnes med at datamaterialet består av meningsfulle fenomener, for

eksempel muntlige ytringer. På samme måte som mine data som består av muntlige ytringer av erfaringene til veilederne. Samt at mye av det som forsøkes å forklare med disse ytringene er også meningsfulle fenomener. Fortolkning og forståelse av mening ligger dermed i bunnen på samfunnsvitenskapelig forskning. Samt at store deler av forskningsprosessen i kvalitative metoder, kan oppfattes som en fortolkningsprosess (Gilje og Grimen 2013:144). Det vil si at jeg vil fortolke mine data under analysen og sammenligne de med tidligere forskning for å kunne se de ut ifra flere synsvinkler. Dette er noe som legges vekt på i en hermeneutisk tilnærming, nemlig at det ikke finnes en egentlig sannhet, men at fenomener kan tolkes på flere nivåer (Thagaard 2013:41).

Videre bygger hermeneutikken på prinsippet om at mening bare kan forstås i lys av helheten (Krogh 2014:24). Dette innebærer at jeg vil renskrive intervjuene for å kunne analysere dem i sin helhet. Dette innebærer at jeg leser gjennom transkripsjonen av intervjuene og deler dem inn ut ifra temaene som tas opp. Samtidig vil jeg se på disse enkeltdelene ut ifra helheten. Dette viser til en veksling mellom å se på enkeltdelene i lys av helheten og å se helheten ut ifra enkeltdelene i teksten. Dette viser til den hermeneutiske sirkelen hvor grunntanken er at man bare forstår en del av en tekst ved å se den i forhold til helheten, og omvendt (ibid:24).

### **5.3 Utvalg og rekruttering**

Før all datainnsamling, må det defineres et utvalg. Det vil si at man må velge ut hvem informantene skal være. Deretter må man finne ut hvordan man skal rekruttere disse informantene. Som allerede nevnt har jeg valgt å intervjuve veiledere i introduksjonsprogrammet. Grunnen til at jeg valgte ut disse informantene var en forforståelse om at de kan ha relevante erfaringer og tanker rundt temaet som jeg vil undersøke, det vil si bruk av tolk i introduksjonsprogrammet. Meningen med et utvalg er å finne informanter som kan være til nytte erfaringsmessig slik at innsamlet data kan gi svar på problemstillingen (Thagaard 2013:60). Hvis vi ser på utvalget mitt, kan det sies at det både er et strategisk og et tilgjengelighetsutvalg. Et strategisk utvalg innebærer at man velger informanter som har kvalifikasjoner og egenskaper som er strategiske i forhold til problemstillingen. Mens et tilgjengelighetsutvalg innebærer at man retter en formell henvendelse innenfor en setting hvor vi kan finne potensielle deltakere (ibid:60-61). Da jeg har valgt utvalget mitt ut fra deres kvalifikasjoner og egenskaper, det vil si at de er veiledere i introduksjonsprogrammet som har erfaringer med bruk av tolk, kan dette sees på som et strategisk utvalg. Samtidig har jeg rettet forespørsler om informanter direkte til NAV siden introduksjonsprogrammet er en del av NAV, noe som kan tyde på et tilgjengelighetsutvalg.

Samtidig har måten jeg har valgt informantene på vært slik at jeg har henvendt meg til personer innenfor NAV og kommunene som kunne forespørre mulige informanter om de ønsker å bidra i forskningen. Det vil si at jeg har benyttet meg av en tredjeperson som har kontakt med veiledere i introduksjonsprogrammet, og som kunne hjelpe meg å komme i kontakt med veilederne som ønsket å dele sine erfaringer. Dette har jeg gjort ved å sende mailer til overordnede i NAV og NAV Intro, samt mailer til andre ledere som jeg har blitt henvist til. Det var viktig for meg å ikke ta kontakt med veiledere i introduksjonsprogrammet direkte. Dette for å gi veilederne muligheten til å bestemme seg om de virkelig ønsker å delta i prosjektet. Slik kunne jeg unngå at veilederne følte et press for å delta i prosjektet. Det må nevnes at det ikke har vært enkelt å rekruttere informanter til prosjektet mitt. Det har tatt lang tid, noe som har ført til utsettelse av prosjektet. Vanlige tilbakemeldinger på mine henvendelser har vært at de ulike kontorene ikke hadde kapasitet for et slikt prosjekt, eller at de ansatte ikke hadde tilstrekkelig erfaringer innenfor bruk av tolk. Etter en viss periode klarte jeg å rekruttere fire informanter fra to ulike kommuner.

Når det gjelder utvalget, har jeg ikke tatt hensyn til informantenes kjønn, alder, religion eller andre kategorier. Grunnen til at jeg ikke valgte å forholde meg til ulike kategorier, er en forforståelse om at disse kategoriene ikke nødvendigvis har en betydning for validiteten og reliabiliteten for dette forskningsprosjektet. Samt at jeg i min studie ikke er ute etter å finne ulikheter som knyttes til ulike kategorier. Jeg er kun ute etter å undersøke erfaringer veiledere i introduksjonsprogrammet har med bruk av tolk uavhengig av ulike kategorier.

Utvalgets størrelse har jeg bestemt ut fra det som kalles for ”metningspunktprinsippet”. Dette innebærer at jeg har tatt beslutninger om utvalgets størrelse i løpet av forskningsprosessen. Det vil si at jeg har bestemt utvalgets størrelse, fire informanter, ut ifra at jeg har fått tilstrekkelig mange perspektiver for å kunne besvare problemstillingen. Samt at det ikke har kommet ytterligere informasjon om fenomenene rundt bruk av tolk som ikke har blitt nevnt tidligere av de andre informantene (Thagaard 2013:65). I tillegg er grunnen for denne størrelsen av utvalget, størrelsen på selve forskningsprosjektet og oppgaven som er begrenset til et visst antall ord og sider. Dersom forskningsperioden hadde vært lengre, hadde det vært mulig med flere informanter.

## **5.4 Utforming av intervjuguide**

Intervjuguiden skal lede forskeren, meg, gjennom intervjuet. Det er vesentlig å lage en gjennomtenkt intervjuguide som skal hjelpe til å komme fram til svarene som behøves for å

kunne besvare problemstillingen. Det finnes ulike typer intervjuguider. Jeg har valgt å bruke en semistrukturert intervjuguide. Grunnen til det er at en semistrukturert intervjuguide både styrer samtalen i forhold til temaene som ønskes belyst, men samtidig gir den rom for å utforme spørsmålene ut fra veiledernes svar. Jo åpnere intervjusituasjonen er, desto større er sjansen for å få spontane, levende og uventede svar (Dalland 2015:167).

Intervjuguiden min består av tre hovedtemaer: rutiner for bruk av tolk, samarbeidet mellom veiledere og tolkene og bruk av ukvalifiserte personer som oversettere. Grunnen for valg av disse temaene var min interesse til å finne ut om tidligere forskning på feltet og min forforståelse stemmer overens med veiledernes erfaringer og tanker. Samt at temaene skal gi en retningslinje for besvarelsen av problemstillingen. Jeg har valgt å lage noen spørsmål knyttet til hvert tema i intervjuguiden. Dette for å ha en retningslinje i hva jeg ønsker å fokusere på under intervjuene. Jeg har derimot valgt å ikke bli for ledet av disse spørsmålene. Med dette mener jeg at jeg har fulgt informantenes flyt i samtalen og deres fortelling slik det anbefales i et kvalitativt intervju. Avslutningsvis i intervjuguiden har jeg vært opptatt av å gi veilederne mulighet til å tilføye erfaringer og tanker som jeg ikke husket å spørre om, men som de synes er vesentlig å få fram ut ifra deres perspektiv. En slik tilnærming kan vise veilederen at jeg som forsker er opptatt av å få fram deres perspektiver. I tillegg kan en slik avslutning få fram sider ved fenomenet som jeg som forsker ikke har reflektert over, men som kan vise seg å være viktige funn i etterkant (Dalland 2015:174). Jeg som forsker har en viss forforståelse som kan prege mitt syn av disse fenomenene. Det å gi veilederne muligheten til å dele erfaringer og tanker som de synes er viktige for dette temaet, kan utvide mitt perspektiv som forsker. Det kan få meg til å se disse fenomenene fra flere sider.

## **5.5 Gjennomføring av intervjuene**

Før gjennomføringen av intervjuene var det viktig å forberede seg, og da tenker jeg på både mentalt, teoretisk og praktisk forberedelse. Det vil si at jeg forberedte meg slik at jeg forsøkte å bli klar over mine egne forforståelser og tanker. I tillegg gikk jeg gjennom tidligere forskningsrapporter for å danne meg et bilde av hva andre har funnet ut om disse fenomenene før meg. Og til slutt var det viktig å huske all relevant dokumentasjon og intervjuverktøy, det vil si intervjuguiden, samtykkeerklæringen, notatboken og ikke minst lydopptaker. Å være forberedt på alle måter, kan bidra til at informantene oppfatter at jeg som forsker er profesjonell og ønsker å gjennomføre kvalitetssikrede intervjuer.

Som Thagaard (2013:109) sier er et overordnet mål for intervjusituasjonen å skape en tillitsfull og fortrolig atmosfære som kan bidra til at informantene åpner seg om de temaene forskeren ønsker kunnskaper om. For å få til dette, tenker jeg, er det viktig å velge riktig sted for hvor intervjuet skal gjennomføres. Jeg har valgt å gjennomføre alle intervjuene på veilederens "hjemmebane". Det vil si på deres arbeidsplasser. Grunnen til det er både å tilrettelegge for veilederne, da jeg oppfatter deres tid som kostbar. I tillegg kan det medføre at veilederne følte seg tryggere da de er kjente med omgivelsene. Som sosionom tenker jeg at en følelse av trygghet påvirker en persons åpenhet og vilje til å dele erfaringene sine. På den andre siden medførte dette også at jeg som forsker ikke hadde mulighet til å påvirke intervjustedet. Det var informantene som valgte rom og sitteplasser. Selv om dette kunne ha medført til at informantene følte seg tryggere, kunne dette medføre negative forhold for selve intervjusituasjonen. Et eksempel på det er at samtalen under et av intervjuene ble avbrutt av en tredjeperson. Dette medførte at informanten mistet tråden og dermed ikke klarte å avslutte tankegangen sin. Vi ser at det både kan ha positive og negative sider ved å la informantene bestemme intervjustedet.

Når det gjelder valg av sitteposisjon, er det også informantene som har valgt dette. Tre av intervjuene fant sted på såkalte samtalerom på informantenes arbeidsplass. Disse samtalerommene var innredet på lignende måte. Rommene inneholdt et bord, to eller flere stoler, uavhengig av rommenes størrelse. Disse rommene ledet nesten til en bestemt sitteordning. Det vil si at det var opplagt at jeg som forsker og informanten satt overfor hverandre med et bord mellom oss. Jeg har ikke hatt et inntrykk av at dette påvirket intervjusituasjonen på noen måte. Derimot ble intervjuet som ble avbrutt av en tredjeperson avholdt på en åpen samtalekrok på arbeidsplassen til informanten. Det vil si at det var en del støy fra forbigående, samt at intervjuet som nevnt ble avbrutt en gang. Intervjuet var vellykket da jeg har fått svar på alle mine spørsmål, samt at veilederen har fått mulighet til å dele sine erfaringer, men avbrytelsen og støyen kan ha vært med på å påvirke samtalens naturlige gang. Dette har medført at jeg som forsker følte meg noe usikker i intervjusituasjonen.

Innledningsvis i intervjuene, har jeg redegjort for hvem jeg er, studiested, tema for prosjektet, hva prosjektet innebærer, taushetsplikt, anonymitet, grunnen for valg av informanter og frivillig deltakelse som betyr at deltakerne kan trekke seg fra prosjektet når som helst (Dalland 2015:170). Etter det har jeg redegjort for de ulike temaene jeg vil gå gjennom under intervjuet, samt at informantene ikke trengte å svare på spørsmål dersom de syntes det var støtende eller upassende innhold. Etter å ha redegjort for all nødvendig informasjon, startet

jeg med selve intervjuet. Som sagt fulgte jeg informantenes fortelling og stilte oppfølgings spørsmål ut fra det de fortalte. Samtidig brukte jeg intervjuguiden aktivt for å huske spørsmål jeg i utgangspunktet ville stille. Alle intervjuene virket naturlige og informantene hadde ingen bemerkninger underveis eller i etterkant da jeg spurte om det. Den eneste negative hendelsen var avbrytelsen av en tredje person som nevnt ovenfor. Avslutningsvis har jeg spurt om det var mulig å ta kontakt med informantene i etterkant dersom det var flere ting som jeg lurte på, og omvendt (Dalland 2015:173-174).

## **5.6 Analyse av data**

Etter innsamling av data, skal innsamlet data analyseres. Slik Repstad (2007:113) sier taler ikke data for seg selv. Data må fortolkes, noe som også underbygger bruk av den hermeneutiske tilnærmingen. Analyse er den prosessen der man prøver å ordne data slik at vi får fram mønstre i dem, og dermed blir det lettere å fortolke (ibid:113). Det finnes ulike måter å analysere data på. Som nevnt tidligere, har jeg valgt å ta utgangspunkt i et hermeneutisk utgangspunkt som innebærer at jeg først å fremst har transkribert intervjuene slik at jeg får et skriftlig helhetsinntrykk av dataene. Dette har bidratt til at jeg fikk en bedre oversikt over hvilke temaer som har blitt tatt opp, samt hva som er relevant for mitt prosjekt.

For å analysere data, har jeg valgt å bruke en temabasert analyse. Dette betyr at jeg har rettet oppmerksomheten min under analysen og presentasjonen av materialet mot temaer som er representert i prosjektet. Dette innebærer at jeg har studert informasjon om hvert tema for alle informantene. Hovedpoenget var å gå i dybden på de enkelte temaene eller forskningsspørsmålene (Thagaard 2013:181). Det å finne ut hva veilederne har erfart i forhold til forskningsspørsmålene jeg har valgt, gir en dyptgående forståelse av hvert av disse. Det må nevnes at forskningsspørsmålene om praktiske forhold ved bruk av tolk, maktaspektet i tolkede samtaler og bruk av ukvalifiserte personer som oversettere, har vært spørsmål som jeg har vært opptatt av før datainnsamling. Det vil si at jeg har hatt et fokus på å undersøke disse i forkant. Mens forskningsspørsmålet om tillitsbygging i tolkede samtaler har vært et spørsmål som jeg har blitt opptatt av i etterkant av intervjuene. Grunnen til dette er at informantene har kommet inn på dette, noe som har vekket min interesse for å undersøke det nærmere. Dette viser til at jeg både ledet intervjuene ut fra temaene/forskningsspørsmålene jeg valgte, men at jeg også valgte et av forskningsspørsmålene ut fra data jeg har samlet inn under intervjuene. Dette kan knyttes til den hermeneutiske tilnærmingen hvor det legges vekt på en veksling mellom helhet og enkeltdeler og omvendt.

### **5.6.1 Koding**

For å utføre en temabasert analyse, måtte jeg bruke analyseredskaper. Et analyseredskap som jeg benyttet, var koding. Koding forutsetter at vi har informasjon fra alle informanter om de samme temaene (Thagaard 2013:183). Datamaterialet mitt egnet seg for en slik tilnærming da alle informantene tok opp de samme temaene.

Hvordan analyserte, kodet, jeg datamaterialet? Jeg transkriberte alle intervjuene og skrev dem ut slik at jeg hadde dem på papir. Så leste jeg gjennom hvert intervju flere ganger for å få et helhetsinntrykk av alle intervjuene. Ut fra lesingen ble jeg oppmerksom på at det er fire temaer/forskningsspørsmål som går igjen i alle intervjuer. Det var som sagt praktiske forhold ved bruk av tolk, tillitsbygging og maktaspektet ved tolkede samtaler og bruk av ukvalifiserte personer som tolk. Dette medførte at jeg gikk gjennom et og et intervju og kodet datamaterialet ut fra temaene jeg kom fram til. Det vil si at datamaterialet ble kategorisert i fire kategorier. Avsnitt som hadde med praktiske forhold å gjøre, avsnitt som hadde med tillitsbygging å gjøre, avsnitt som hadde med maktaspektet å gjøre og avsnitt som hadde med bruk av ukvalifiserte oversettere å gjøre. For å gjøre det enda enklere for meg å vite hvilke avsnitt handlet om det tilsvarende temaet, har jeg valgt å bruke fire ulike farger som jeg merket avsnittene med. Dette betyr at jeg fargekodet de ulike temaene. En slik tilnærming bidro til at jeg fikk en oversikt og dyptgående forståelse for temaene.

### **5.6.2 Fortolkning av data**

Når det gjelder fortolkning av datamaterialet, har jeg tatt utgangspunkt i teori og tidligere empiri på feltet. Det vil si at jeg har forsøkt å se på funnene ut fra hva teori sier om de ulike temaene. Samtidig som funnene i intervjuene har påvirket hvilke teoretiske perspektiver jeg valgte å fokusere på (Thagaard 2013:187). For å få en enda bredere perspektiv og fortolkning, har jeg som sagt sett på tidligere forskning og hva funnene i disse sier. Er det noen likheter eller ulikheter? Er det fellesnevner og forhold som går igjen både i tidligere forskning og mitt datamateriale? Jeg tenker at det er viktig å hele tiden være kritisk både til tidligere forskning og mine funn. Det å hele tiden bytte innfallsvinkel fra teori og empiri til mitt datamateriale og omvendt har bidratt til at det ikke var en ensartet fortolkning.

Under fortolkningen ble jeg oppmerksom på at min egen forforståelse var til stedet. Til å begynne med, var jeg usikker på om min egen forforståelse ville påvirke fortolkning av funnene negativt. Det vil si at funnene ville bli fortolket slik at det passet overens med min egen fortolkning. Etter hvert kom jeg fram til at teorien jeg brukte og tidligere forskning ville



påvirke fortolkningen av datamaterialet mer enn min egen forforståelse. Men samtidig har jeg erfart at min egen forforståelse uansett vil være til stede, og at denne ikke kan skrues av. Det viktige er å være klar over sin egen forforståelse under hele analysen og fortolkningsprosessen.

## **5.7 Vurdering av metode**

Når man velger en forskningsmetode, er det hensiktsmessig å være kritisk til den gitte metoden. For mitt prosjekt har jeg valgt å bruke kvalitativ metode, nærmere bestemt forskningsintervju. Grunnen for valg av denne metoden var som sagt at denne metoden gir grunnlag for å undersøke et fenomen mer dyptgående enn for eksempel kvantitativ metode. Har denne metoden virkelig bidratt til en mer dyptgående undersøkelse av veiledernes erfaringer? Ut fra datamaterialet som jeg har samlet inn gjennom forskningsintervju, har jeg fått en bredere forståelse for forskningsspørsmålene som jeg har undersøkt. Jeg har fått mulighet til å finne ut av erfaringene som veilederne har i forhold til bruk av tolk i samtaler. Det å la informantene fortelle fritt etter et stilt spørsmål og følge deres fortelling, har ført til utdypende funn. Informantene hadde mulighet til å gå i dybden i sine fortellinger og erfaringer.

### **5.7.1 Forskningsintervju**

Kunne jeg ha fått enda mer informasjon ved å bruke en annen metode? Jeg vil ikke utelukke muligheten for at jeg kunne fått mer informasjon ved å bruke en annen metode. Ved å for eksempel bruke observasjon som metode, kunne jeg muligens fysisk deltatt i samtaler mellom veiledere og deltakere i introduksjonsprogrammet der det er behov for tolk i samtaler. En slik tilnærming kunne gitt meg innblikk i hvordan reelle samtaler med tolk foregår. Jeg hadde hatt mulighet til å selv danne meg et bilde av tolkesituasjonen ut ifra teori og empiri som finnes på feltet. Denne metoden kunne muligens gitt enda mer informasjon på de ulike feltene. En utfordring ved denne metoden kunne vært en enda vanskeligere rekruttering av informanter. I slike samtaler tas det ofte opp personlige og sensitive temaer som deltakerne muligens ikke ønsker å dele med enda en ukjent person ved siden av tolken. Et annet dilemma kunne vært at det å danne meg egne bilder av en slik samtale kunne påvirket reliabiliteten og validiteten for dette prosjektet. Dette hadde også medført at denne oppgaven da ikke lenger hadde tatt utgangspunkt i veiledernes standpunkter, men i mine egne.

Jeg tenker at valg av forskningsintervju som metode har vært positivt i den grad at jeg har samlet inn utdypende data om temaene jeg ønsket å undersøke, samt at disse funnene tar utgangspunkt i veiledernes erfaringer slik jeg ønsket det til å begynne med.

### **5.7.2 Temabasert analyse**

Når det gjelder en overveieelse om temabasert analyse var rett analyseform å bruke, kan det også stilles spørsmålstejn ved det. Temabasert analyse kan forklares slik at forskeren sammenholder informasjon om hvert tema fra alle deltakerne, noe som innebærer at deler av det opprinnelige datamaterialet løsrives fra den sammenhengen det ble presentert i. Det vil si at jeg har rettet min oppmerksomhet mot den informasjonen teksten gir om temaer, fremfor informasjon om den enkelte veilederen (Thagaard 2013:191). En konsekvens for løsrivelse fra den helheten den opprinnelig ble presentert i, er at veiledernes forståelse av deres situasjon får en mindre fremtredende plass enn i en personsentrert tilnærming. Temaene blir definert av meg som forsker og preges av min forståelse av situasjonen. Men på den andre siden kan veilederne kjenne seg igjen i en forståelse av situasjonen som er felles for alle veiledere som har erfaring med bruk av tolk, når resultatene av analysen presenterer synspunkter som er felles for veilederne i studien (ibid:191).

I tillegg er temabasert analyse en fordelaktig metode fordi den bevarer veiledernes integritet. Med dette menes at temabasert analyse opprettholder prinsippet om anonymitet fordi beskrivelsen av veiledernes situasjon ikke presenteres i sin helhet. Dermed er det vanskelig å bli gjenkjent av andre og seg selv (ibid:191).

### **5.7.3 Reliabilitet**

Reliabilitet eller pålitelighet knytter seg til undersøkelsens data, det vil si hvilke data som brukes, hvordan de samles inn, og hvordan de bearbeides. Det vises til at slike krav innenfor kvalitativ forskning er lite hensiktsmessige fordi det vil være vanskelig for en forsker å kopiere en annen kvalitativ forskers forskning (Johannessen m.fl. 2011:229). Allikevel vil jeg vise til hvordan jeg har forsøkt å styrke påliteligheten i min studie. Jeg har gjort rede for framgangsmåten for hele forskningsprosessen. Det vil si at jeg i metodekapittelet har gått gjennom forskningsprosessen skritt for skritt, fra valg av metode til analysen av data. Det vil si at jeg har redegjort for hvilke data jeg bruker, hvordan jeg har samlet de inn og hvordan jeg har bearbeidet de. Det å sitere data ordrett både i resultatkapittelet og i diskusjonskapittelet vil også styrke påliteligheten fordi det viser til at data ikke er hentet fra en annen forskers arbeid.

#### **5.7.4 Validitet**

Validitet eller troverdighet i kvalitative undersøkelser dreier seg om i hvilken grad forskerens framgangsmåter og funn på en riktig måte reflekterer formålet med studien og representerer virkeligheten (Johannessen m.fl. 2011:230). Formålet med studien min er å undersøke veiledernes erfaringer med bruk av tolk, og undersøke forhold som har betydning for kvaliteten på kommunikasjonen via en tredjepart ut ifra veiledernes perspektiv. Det at jeg har valgt en kvalitativ tilnærming og forskningsintervju som metode, bidrar til at formålet med studien oppnås. Forskningsintervju med veilederne førte til at de delte sine erfaringer om temaer som er formålstjenlige for studien. Det vil si at funnene viser veiledernes virkelighet om studiens tema og problemstilling. I tillegg har jeg tatt utgangspunkt i tidligere forskning og relevant teori under reflekteringen over forskningsspørsmålene. Jeg har forsøkt å bevare troverdigheten ved å sammenligne funnene med tidligere forskning for å se om det er likheter og/eller ulikheter mellom disse. Jeg tenker at det viktigste er å hele tiden være bevisst på egne fortolkninger, tidligere forskning og teori mens man analyserer og tolker funnene. Dette har jeg vært opptatt av gjennom hele forskningsprosessen.

#### **5.7.5 Overførbarhet**

En undersøkelses overførbarhet dreier seg om hvorvidt det lykkes en å etablere beskrivelser, begreper, fortolkninger og forklaringer som er nyttige på andre områder enn det som studeres (Johannessen m.fl. 2011:231). Det vil si om min studies funn er relevante for andre settinger. Funnene mine baserer seg på veiledernes erfaringer med bruk av tolk. Funnene fortolkes og analyserer ut ifra tidligere forskning og teori. Dermed tenker jeg at denne studiens funn kan være relevante for andre offentlige instanser enn kun NAV og kommunen. Det er et økende behov for bruk av tolk i Norge, og dette medfører at erfaringene veiledere i introduksjonsprogrammet har, kan overføres til alle helse- og omsorgsarbeidere. Dette kan begrunnes med at settingene rundt bruk av tolk er ganske like, selv om rutinene fra kontor til kontor kan være ulike. Det å sammenligne rutinene som tidligere og nåværende forskning viser til, kan føre til at de rutinene som er mest nyttige implementeres av flere offentlige instanser. Studien min kan dermed bidra til at det kommer fram flere erfaringer som kan være nyttige for å finne riktige rutiner for bruk av tolk.

### **5.8 Etske vurderinger**

Slik Kvale og Brinkmann (2015:95) sier, er en intervjuundersøkelse en moralsk undersøkelse fordi det er knyttet moralske spørsmål både til intervjuundersøkelsens midler og til dens mål. Det er mange etske problemstillinger knyttet til en kvalitativ undersøkelse. Alt fra om

undersøkelsens formål også bidrar til forbedring av den menneskelige situasjonen, om informantenes konfidensialitet og integritet bevares, om informantene deltar på en frivillig basis, om informantenes anonymitet bevares og om undersøkelsen vil føre til konsekvenser for informantene (ibid:95). Det kan sammenfattes at hensikten med forskningsetikk er å beskytte informantene. For å sikre at min studie bevarer personopplysningene, har jeg meldt studien min til Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD), og fått studien godkjent før selve datainnsamlingen. Personopplysningsloven sikrer at alle som skal bruke data om personer i sin forskning må melde inn og få godkjent dette hos NSD.

### **5.8.1 Informert samtykke**

Informert samtykke betyr at informantene informeres om undersøkelsens overordnede formål og om hovedtrekkene i designen, så vel som om mulige risiki og fordeler ved å delta i forskningsprosjektet. Informert samtykke innebærer at man sikrer seg at de involverte deltar frivillig, og informerer dem om deres rett til når som helst å trekke seg (Kvale og Brinkmann 2015:104). For å bevare prinsippet om informert samtykke har jeg informert informantene både muntlig og skriftlig om studiens formål og hvordan data vil brukes. Jeg har utarbeidet et omfattende informasjonsskriv som tar for seg undersøkelsens tema og formål, hvem som utgjør utvalget, hva deltakelse i studien innebærer, hva som skjer med informasjonen om deltakerne, hvordan data oppbevares, anonymitet, frivillig deltakelse og at deltakerne kan trekke seg når som helst uten konsekvenser. I tillegg til dette informasjonsskrivet, har jeg som sagt informert veilederne muntlig før hvert eneste intervju om ovennevnte. Veilederne har signert på disse informasjonsskrivene slik at det bekreftes at de ønsker å delta.

### **5.8.2 Konfidensialitet**

Prinsippet om konfidensialitet innebærer at informantene har krav på at all informasjon de gir om personlige forhold, blir behandlet konfidensielt. Det vil si at forskeren må hindre bruk og formidling av informasjon som kan skade informantene. Forskningsmaterialet må anonymiseres, og det må stilles strenge krav til hvordan lister med navn eller andre opplysninger som gjør det mulig å identifisere informantene oppbevares og tilintetgjøres (NESH 2006:18). For å bevare prinsippet om konfidensialitet, har jeg kodet alle intervjuene. Det vil si at jeg ikke har brukt informantenes navn for å merke hvert intervju. Jeg har valgt å kode informantene med bokstavene fra A til D. Intervjuopptakene er oppbevart på et låsbart sted som kun jeg hadde tilgang til. Intervjuene ble kun delt med min studieveileder. I selve oppgaven, har jeg valgt å ta bort stedsnavn og kontornavn fra sitatene slik at det ikke er mulig å gjenkjenne personene. Veilederne er informert om alle disse forhold.

### **5.8.3 Konsekvens av deltakelse i studien**

Prinsippet som er knyttet til konsekvensene forskning kan ha for informantene, underbygges med at forskeren har et ansvar for å unngå at de som utforskes utsettes for skade eller andre alvorlige belastninger (NESH 2006:12). Dette kan blant annet tolkes som at forskeren skal være oppmerksom på at sensitiv og personlig informasjon som informantene deler med forskeren kan føre til en vanskelig emosjonell situasjon for informantene. Det vil si at de kan ha behov for profesjonell støtte etter intervjuene eller etter at resultatene er presentert (Kvale og Brinkmann 2015:107). Etter en vurdering av min studie, kom jeg fram til at studien min ikke tar for seg personlig og sensitiv informasjon som kunne forårsake en emosjonell ubalanse hos informantene. Etter en grundigere etisk vurdering av studien min, ble jeg oppmerksom på at en konsekvens kan være at veiledernes arbeidsgiver kan føle seg utlevert dersom informantene viser til negative erfaringer som knyttes til kontorenes rutiner i sammenheng med bruk av tolk. For å unngå denne konsekvensen har jeg unnlatt å nevne kommunene, kontorene og andre mulige steds- og personnavn i studien. Jeg tenker at det er viktig å anonymisere hvem informantene er og hvor de jobber. Jeg har ikke kommet fram til flere negative konsekvenser som studien min kunne føre til for informantene. Dette fordi jeg har oppfordret informantene om å ikke uttale seg om deltakere, tolker eller andre personer med identifiserbare uttrykk under intervjuene.

## **5.9 Oppsummering**

I dette kapitlet har jeg forsøkt å gjøre rede for metode, samt hele forskningsprosessen. Dette innebærer en gjennomgang av kvalitativ metode, intervju som metode og hele prosessen før og etter intervjuet. Videre gikk jeg gjennom analysen og analyseverktøy, samt etiske vurderinger.

## 6 Resultater

I dette kapittelet vil jeg presentere innsamlet data, det vil si resultatene som jeg har kommet fram til i undersøkelsen. Som sagt har jeg intervjuet fire veiledere i introduksjonsprogrammet. Intervjuene var delt inn i forskningsspørsmål ut ifra det jeg ville undersøke. Jeg fikk svar på spørsmål som gjelder rutiner og praktiske forhold ved samtaler med tolk, veiledernes erfaringer i forhold til maktaspektet og bruk av ukvalifiserte personer som oversettere. I tillegg har informantene nevnt erfaringer som gjelder tillitsbygging. Videre vil jeg presentere veiledernes erfaringer og utdype disse med sitater fra intervjuene. For å anonymisere funnene vil jeg ikke merke sitatene med navnene til informantene, men kun med bokstaver A, B, C og D.

### 6.1 Praktiske forhold

Når det gjelder de praktiske forholdene ønsker jeg å se på hvilke praktiske forhold som veilederne opplever at hadde betydning for kvaliteten på kommunikasjonen. Før jeg går over på å presentere funnene, vil jeg forklare hva jeg oppfatter med praktiske forhold. Med praktiske forhold mener jeg rutiner de ulike kontorene har i sammenheng med bruk av tolk, om veilederne har fått opplæring i bruk av tolk og hvordan samarbeidet med tolker fungerer rent praktisk.

#### 6.1.1 Rutiner i sammenheng med bruk av tolk

På spørsmålet om det er faste rutiner på kontoret i sammenheng med bruk av tolk var det stor enighet om at det er tolketjenesten i den gjeldende kommunen som brukes til tolkeoppdrag. Veilederne presiserte at de som regel ikke får lov til å bruke andre tolketilbydere enn tolketjenesten. Dette er kun tilfellet i nødsituasjoner hvor det ikke er mulig å få tak i tolk gjennom tolketjenesten.

Informant A sier: ”Eh, ja vi bruker jo tolketjenesten. Så det er de vi skal ringe i første omgang fordi det er jo fra kommunen. Så hvis de ikke har den aktuelle tolken så bestiller vi fra andre.”

Ovenstående sitat bekreftes også av informant D som viser til at kommunens tolketjeneste skal brukes. Informant D legger også til hva grunnen er for å bruke kommunens tolketjeneste:

Eh, vi bruker tolketjenesten som er for kommunen, så det er bare den vi bruker for det er jo kommunalt. Og da blir det vel billigere. Hvis vi skal bruke noen private så blir det vel fryktelig dyrt. Det er jo det med hva man har budsjett til, og man skal jo spare inn der det er mulig. Så eh, jeg vet ikke om vi har lov til å henvende oss til noen andre.

Både informantene B og C sa at de bruker tolketjenesten og begrunnet med at det var et kommunalt tilbud. Begrunnelsen til informant D viser til at økonomi, det man har budsjett til, har noe å si for bruk av tolk. Når det gjelder økonomi så sier informant D videre:

Ehm og så har vi regler sånn at de en eller to første gangene der vi har møtet med de nye deltakerne, da er det greit at vi bruker oppmøtetolk. Ehm og det koster litt ekstra så etter det blir vi oppfordret til å bruke telefontolk. Det er for det er billigere, så det er det vi har fått beskjed om at telefontolk skal vi bruke så ofte som mulig når det er mulig. Jeg personlig syns det er best med oppmøtetolk, eh, det er lettere å unngå misforståelser når man har tolken til stede fysisk. Så rent praktisk er det mer ryddig, det er lettere når du har tolken til stede.

Vi ser at informant D forteller at det er to ulike tolketyper som blir brukt, og at veilederne på dette kontoret blir oppfordret til å bruke den billigere varianten, telefontolk, selv om veilederen synes at oppmøtetolk er bedre for å unngå misforståelser.

### **6.1.2 Opplæring i bruk av tolk**

Opplæring i bruk av tolk har en vesentlig betydning for kvaliteten på tolkingen og dermed kvaliteten på kommunikasjonen. Er veilederne ikke opplært i riktig bruk av tolk, vil dette kunne føre til negative forhold for kommunikasjonen. Ut ifra funnene har veilederne blandede erfaringer med opplæring i bruk av tolk. Informant A sier:” Nei det er det ikke. Ikke noe jeg har hatt i så fall.”, mens informant B sier:” Eh ja, vi hadde vel noe sånn generell innføring på tolkebruk. Ja det begynner å bli en stund siden. Hvert fall fem år.”. Samme erfaring hadde også informant C som sier:

Jeg har vært på kurs via min andre jobb som jeg hadde tidligere. Da hadde vi en dag hvor det var en som hadde jobbet som tolk som var til stede, ehm, og sa litt sånn hva som er viktig når man bruker tolk i samtalen. Det var veldig viktig.

Informant D har også fått tilbud om kurs, men har ikke benyttet seg av tilbudet enda:

Ehm vi har fått tilbud om. (...) eh på høstkvartalet så bruker det å være kurs, sånn tretimers kurs eller noe sånt. Så vi har det tilbudet fra kommunen, men jeg har ikke tatt sånt kurs. Jeg har fått opplæring av kollegaene mine.

Vi ser at noen veiledere hadde opplæring i bruk av tolk, men at denne opplæringen har vært for en stund siden og ikke nødvendigvis av deres nåværende arbeidsgiver. Andre veiledere igjen sier at de ikke har hatt opplæring, men at det er et tilbud om det.

### **6.1.3 Samarbeidet mellom veiledere og tolker**

Jeg ønsket også å undersøke samarbeidet mellom veiledere og tolker, da mener jeg samarbeidet før, under og etter samtalen. Det vil si at jeg ville undersøke om det er noe før-

og etterarbeid mellom veilederne og tolkene slik det blir anbefalt i teoriene om riktig tolkebruk. På spørsmålet om det er noe før- og etterarbeid med tolkene viste det seg at dette ikke benyttes av veilederne. Informant B svarte:

Nei, det har jeg ikke. Eh mange av tolkene kjenner til introduksjonsprogrammet. Når de vet at de blir booket av introduksjonsprogrammet så har jeg en ide om at de vet på en måte sånn cirka hva som kommer med informasjon som skal gis, oppfølgingen og sånne ting. Hvis det hadde vært noe helt ekstraordinært så ville jeg (...) gitt tolken en sjanse til å vite hvor vi er hen i landskapet før samtalen begynner. (...) Det er ikke tid til etterarbeid. Vi har jo en time, det går ekstremt fort. Det blir nesten så man sitter og skal komme gjennom alt og så prøver man å få tolken å bli sittende noen minutter over eller tolken må bare gå videre til neste samtale.

Vi ser at informant B vanligvis ikke har noe før- og etterarbeid med tolkene som regel på grunn av tidspress. Dersom det er nødvendig å informere tolken om samtalsinnhold på forhånd så gjør informanten det. Noe av den samme oppfatningen har også informant C:

Eh, nei det er ikke noe som jeg vanligvis gjør. (...) jeg tok imot en familie som hadde behov for... hvor vi hadde booppfølgingstematikk. Eh hvor jeg da presenterte tolken at vi skal gjøre mye praktiske ting og om det er greit siden det ikke er vanlig i tolkeoppdrag. Men det er helt unødvendig å forklare hvordan et sikringssskap fungerer via en tolk. Da er det tolken som formidler og så gir tolken meg beskjed hva han formidlet. Ehm da gjør jeg litt forarbeid for å forsikre meg at det er greit.

Informant D viser til at tolketjenesten selv ber om å få litt informasjon om tolkeoppdraget:

Nei, det er det egentlig ikke. Nå her i vinter og våres da ba tolketjenesten om når vi bestiller tolkeoppdrag fra de at vi skriver en liten setning om hva det går ut på. Om det er gjennomgang av vedtak eller møtet med NAV så de kan forberede seg litt, og har litt anelse om hva det skal gå ut på.

Det viser seg at en årsak til å ikke bruke før- og etterarbeid i samtaler med tolk, er at tolkene har kjennskap til introduksjonsprogrammet og dermed vet hva det vil tas opp i samtalen. De få gangene forarbeid brukes er når det skal snakkes om temaer som ikke tas opp til vanlig.

Samtidig må det vises til at arbeidsplassen til informant D har en rutine om å på forhånd sende en e-post med tema for samtalen. Dette kan knyttes til de gode erfaringene informant D har med tolketjenesten. Informant D forteller at det er en god dialog mellom tolketjenesten og informanten. Dette kan vise til gode praktiske forhold rundt tolkebruk:

Jeg har en god dialog med dem. Når jeg har etterspurt om noen spesielle tolkeoppdrag så da bruker de å ringe meg opp igjen og ehm så det er ikke bare epost kommunikasjon. Så er de så behjelpelig at de ringer meg opp og spør om det er mulighet for en annen dato, om et annet språk er mulig å bruke. Så jeg er veldig fornøyd med samarbeidet med dem.



Informant B viser også til positive erfaringer i samarbeidet med tolker når det gjelder praktiske forhold som for eksempel å aktivt bruke tolkereglene under kommunikasjonen:

Ja det er jo; stort sett så fungerer jo det veldig bra med tolk. Man har gode rammer, tolken er presis – ikke presis på tid, men presis i kommunikasjonen. Ehm veldig bra når tolken gjør det klart at tolken er en tredje part. Og så at tolken sier og gjør meg oppmerksom på at du bør kanskje presisere dette mer enn å gjøre det selv og man merker at alt blir tolket – små ting som blir snakket om. Kanskje når man har en samtale med mer enn en person at tolken også tolker det som blir sagt mellom personene. Eh da føler man seg jo veldig trygg på at ting blir tolket riktig. (...) Stort sett fungerer det veldig bra.

Her ser vi at informant B viser til tolkens kvalitet i form av at tolken holder seg til tolkereglene, samt at det er muligheter for å gi hverandre tilbakemeldinger om ting som burde forbedres under samtalen. På den andre siden viser informantene også til negative erfaringer i samarbeidet med tolker. Informant A viser blant annet til det motsatte enn det informant B viste til i ovenstående sitat:

Ja, at tolken kanskje ikke har oversatt direkte da. At tolken ikke helt forstod hva jeg har sagt, (...) og oversetter det vedkommende tror. Eller at det blir sagt for mye i samtalen da. Og tolker som blander seg inn privat. Det er jo mange som engasjerer seg privat. Da har vi også ringt og sagt ifra til tolketjenesten om at det ikke var så greit for oss, og at vi ikke ønsker den tolken. Brukerne har og følt at det er litt ubehagelig, men de har jo ikke sagt ifra der og da. Men eh, vi har hatt deltakere som har tatt kontakt i etterkant og sagt ifra et den tolken ønsker jeg ikke, eller at ved neste samtale så har de sagt at kan jeg få en annen tolk enn den jeg hadde sist.

Noe av det samme sier også informant C som viser til at tolken kan ta overhånd i samtalen og dermed overkjøre veiledernes autoritet:

Veldig mange tolker så tolker de for programveiledere i introprogrammet. De vet veldig godt reglementet, de er vant med de samme samtalene. Så ofte så kan tolken ta litt overhånd og si at jeg har en god metode hvordan dette her fungerer, og så kjører de det på egen hånd. (...) og noen ganger så opplever jeg at min rolle forsvinner og det er ikke så positivt.

Ut ifra sitatene ovenfor ser vi at både positive og negative erfaringer som regel er knyttet til tolkens tolkeskikk og bruk av praktiske forhold i kommunikasjonen med tolk. Noen av erfaringene kan også knyttes til maktaspektet og/eller tillitsbyggingen mellom veiledere og tolker.

## **6.2 Tillitsbygging**

Noen av informantene har nevnt tillit som viktig for å få en god relasjon til deltakerne. De har hatt erfaringer med bruk av tolk som kunne gå negativt utover tillitsbyggingen. En informant

trekker frem hvordan misforståelser på grunn av dårlig tolking kan være et hinder for tillitsbyggingen. Informant A sier:” Når det oppstår sånne misforståelser. Det er jo det samarbeidet mellom oss og deltakeren bygger jo på tillit ikke sant. Og det går jo utover den tilliten.”. Informant A tilføyer at:

(...) Noen tolker er jo veldig flinke under den reelle samtalen, men så driver vi kanskje og snakker om en ting, men så sier tolken nei det er ikke sånn men sånn. Det er ehm, og det går jo på tillit. Da går det jo på tilliten.

Bruk av tolk kan også bidra til å styrke tilliten, slik informant B uttrykker:

Deltakerne er i en sårbar situasjon. De snakker ikke norsk. Mange kan veldig lite. Vi bruker alltid tolk. Og hvis vi er usikre så bruker vi tolk i begynnelsen og så ser vi hvordan det går, og så kanskje vi lar være å bruke tolk neste gang. Men vi bruker alltid tolk hvis vi er usikre og hvis brukeren ønsker tolk så bestiller vi tolk. Dette her gjør noe med tillit og relasjonen.

Disse sitatene viser til at riktig bruk av tolk, har mye å si for tillits- og relasjonsbygging mellom veileder og deltaker i introduksjonsprogrammet. Dårlig kommunikasjon som fører til misforståelser slik informant A får fram, kan gå negativt utover tilliten. Manglende tillit kan igjen ha en negativ betydning for kvaliteten av kommunikasjonen.

### **6.3 Maktaspektet**

Maktaspektet kan være viktig å få med seg i situasjoner der deltakere har behov for en tredjepart som skal tolke for dem. Veiledere som representanter for en offentlig instans kan ofte anses som å ha større makt i forhold til deltakere. I tillegg kan det føre til en enda større avmaktsfølelse når deltakerne ikke snakker språket og ikke får formidlet sitt standpunkt.

Informant D viser til en erfaring med en spesiell folkegruppe:

Ja særlig. Det jeg kommer på nå, det er når det gjelder eritreiske menn/gutter. De har jo vært i militæret. De har noen sånne autoritære. I militæret så har du litt sånn – de er ikke så glad i autoriteter. Og vi representerer jo kommunen og vi er på en måte autoriteter overfor dem. Og da har jeg merket at man kan observere de som venner. De er veldig hyggelige, men så med engang de møter oss som representerer en autoritet, en kommune så blir de helt sånn ”steinansikt”. Så under en sånn tolket samtale så blir det veldig formelt på grunn at de sitter ofte sånn [viser med kroppen] og ja viser avstand. Ehm ja, særlig eritreiske menn. Ja at de føler litt sånn at de er underdanig. Underdanig, det er kanskje litt sterkt. De ser oppover, særlig eritreiske menn, gutter har jeg merket. Selv om man prøver å være så hyggelig som mulig er de veldig skeptisk en del av dem.

I dette eksempelet kan vi se hvordan veiledernes makt kan føre til motmakt hos deltakeren i samtaler der det er behov for tolk. Veilederen sier at makten ikke er like synlig i uformelle

samtaler som når det er samtaler med tolk. Informant A viser til en annen side ved maktaspektet. Informant A forteller:

Ehm det er faktisk ikke noe jeg har hørt, men jeg tenker at.. jeg vil tro at det kanskje er sånn. At man kanskje kan føle at det er helt nytteløst uten tolk, og at man ikke kan klare seg uten tolk. At noen faktisk føler at de nesten blir avhengig av tolker. Ehm at det er den hjelpen de får da. Så noen insisterer jo at de vil ha tolk og det har de jo rett til, mens jeg føler at de kanskje kunne klart den samtalen selv da. Selv om de har rett til tolk så prøver vi at de skal snakke mest mulig norsk, for det er målet med programmet. Så vi prøver jo å snakke norsk med deltakeren.

Her ser vi at informanten viser til at deltakere kan identifisere seg selv med at de har behov for tolk og gjøre det til en egenskap ved seg selv, selv om de muligens har gode nok norskkunnskaper for å klare en samtale uten tolk.

#### **6.4 Bruk av ukvalifiserte personer som oversettere**

Det er ulike personer som kan bli brukt som oversettere istedenfor kvalifiserte tolker. Det kan være familiemedlemmer som ektefeller eller barn, men det kan også være venner eller bekjente. Jeg ønsket å undersøke om veilederne brukte kvalifiserte tolker eller ikke, og hva dette kunne ha å si for kvaliteten på kommunikasjonen. Her vil jeg presentere veiledernes erfaringer og tanker rundt bruk av kvalifiserte og ukvalifiserte personer som oversettere.

Informant A trekker fram et konkret eksempel om en bruker som selv ønsket å tolke for sin kone, men der veilederen ikke tillot det da det ble tydelig under samtalen at det kunne være negativt for kommunikasjonen:

Ja. Ehm også det som har hendt – spesielt i de sakene der det er familiegjennomføring. Og hvor spesielt afghanske menn som har fått konen gjennom familiegjennomføring ønsker å være med på samtaler og bestemme, og vil at de skal tolke selv. Det har jo hendt at de har vært med inn når deltakeren har møtt opp, men så har vi sagt at nei vet du hva vi ønsker egentlig at vi bestiller tolk og så får du sitte ute og vente. Fordi vi vil snakke med deltakeren og da føler vi jo at mannen for eksempel ikke oversetter alt. Så at deltakeren ikke får med seg all informasjonen, og hemmer jo på en måte deltakeren med at deltakeren blir avhengig av den mannen og at deltakeren ikke får sagt sitt. Og så har vi folk som har brukt venner som har droppet innom, og det har hastet litt og så har de bare tatt med seg en venn som skal hjelpe da.

Informant B har en lignende oppfatning av bruk av ukvalifiserte personer som tolk og viser til generelle erfaringer som den har møtt i samtaler. Informanten viser spesielt til at ukvalifiserte oversettere framstår som brukerens ”advokat”:

Det vil jo alltid være vanskelig å bruke slektning som tolk fordi de involverer seg veldig og de har bakgrunnskunnskapen for hva slags ting de ønsker å presentere –

problemstillingen. De vil være en sånn brukerens advokat på en måte. Så det blir en tredjepart som blander seg inn i en sak som egentlig de ikke har noe med. Så det er ikke bra. Det blir ikke noe fruktbar samtale i det hele tatt. Og så blir det til at tolken eller at slektningen sier at man skal være tolk og så tolker den bare halvveis og det blir bare veldig rotete. Ja, og da avsluttet jeg samtalen og sa at det ikke fungerer. Men vi har jo hatt samtaler hvor slektninger har blitt brukt som tolk, men ikke planlagte samtaler. Det har vært at de har dukket opp.

Informant C sier at han er veldig opptatt av å ikke bruke ukvalifiserte personer som oversettere:

Jeg har hatt tilfeller hvor de har sagt at det er ok, men hvor jeg har sagt nei. Vi bestiller tolk. Veldig ofte at når jeg har samtale med en person og så har de kanskje en venn eller et familiemedlem som har lyst å være med i samtalen så har jeg sagt nei. Det er konfidensielt og det er viktig at det er det individet som får beskjeden. Det er for å skape litt selvstendighet og når de kommer.

Informant C fortsetter om bruk av ukvalifiserte personer som oversetter når det gjelder enkle, korte beskjeder:” Når det er korte beskjeder, enkle ting som må formidles, som du har en time hos whatever klokken to så er det greit.”.

Det kan sammenfattes at veilederne som regel har negative erfaringer med bruk av ukvalifiserte oversettere, og at de styrer unna dette. På den andre siden vises det at informantene tenker at det kan være greit å bruke ukvalifiserte oversettere for å formidle korte beskjeder som tidspunkt for nytt møtet.

#### **6.4.1 Bruk av barn som oversetter**

Jeg ville også undersøke hva veilederne erfaringer er med bruk av barn som oversettere, samt hvilken betydning dette har for kvaliteten på kommunikasjonen. Når det gjelder bruk av barn som oversettere var informantene enige om at dette ikke var greit. Derimot kunne det noen ganger skje i sammenheng med å overføre korte beskjeder til foreldrene. Informantene A sier følgende:

Nei det syns vi ikke noe særlig om. Det eneste som har vært er at jeg har en deltaker som er veldig svak i norsk. Så kan det hende at hun har glemt å levere inn oppmøtelistene og da er datteren veldig flink. Og når jeg har ringt til henne så har hun ikke forstått så har hun gitt telefonen til datteren. Så har jeg bare sagt at du må be mammaen din om å levere listene. Sånne korte ting syns vi at går greit. Men vi kunne ikke tatt en sånn samtale hvor vi bruker barn som tolk. Jeg tenker at vi snakker jo om veldig mye. Jeg tenker det kan kanskje påvirke barnet og så vet jo ikke barnet om den rollen. Det er jo ikke alltid barnet kan formidle det jeg sier på en riktig måte selv om man snakker norsk, og at man ikke har noe forståelse av disse tingene. Og så tenker jeg at det kan jo hende at barnet blir mer bekymret, at man blir stresset og tenker om hva er det mor gjør, hva er det far gjør. At man ikke føler seg helt bra da.

Informant B virker å være enig med informant A om at barn ikke skal brukes som oversettere, men at det er greit for å formidle små beskjeder:

Jeg synes i prinsipp at man ikke skal bruke barn som tolk, og særlig ikke i sånne formelle samtaler hvor man snakker om økonomi eller helse som barn ikke har noen ting med. Og de skal ikke bekymre seg for det. Det kan, men sånn igjen det kan være at vi bosetter jo folk som ikke har noen norskkunnskaper. Og noen ganger så må man bare i en kort SMS for eksempel si – neste samtale er tirsdag klokken to. Det er en SMS jeg kan skrive på norsk til en mor som jeg vet har en datter som snakker godt norsk som kan lese den SMS-en og oversette det. Sånn i den kommunikasjonen, den uformelle kommunikasjonen så kan det hende at vi bruker slektninger på den måten. Men aldri på en strukturert samtale eller i det hele tatt noe hvor noe skal gis informasjon eller diskuteres.

Ut ifra disse sitatene ser vi at det er enighet om at barn ikke skal brukes som oversetter i formelle samtaler, men at de ifølge informantene kan brukes for å videreformidle enkle, korte beskjeder akkurat som andre familiemedlemmer eller venner. Dette er informantene enige om.

## **6.5 Oppsummering**

I dette kapittelet har jeg presentert resultatene av undersøkelsen. Jeg har vist til hovedtrekkene som informantene har erfart i sin rolle som veiledere i samtaler der det er behov for tolk. Det informantene har formidlet er knyttet til praktiske forhold rundt bruk av tolk i samtaler, det vil si rutiner, opplæring, samarbeidet og positive og negative sider ved bruk av tolk. Videre har informantene trukket fram hva kommunikasjon via tolk kan ha å si for tillitsbygging.

Maktaspektet har også vært et tema som informantene har ytret seg om. Det har blitt sagt at deltakere kan føle seg maktesløse når de har behov for tolk, samt at de kan identifisere seg selv med bruk av tolk og dermed bli avhengige av det. Til slutt har informantene fortalt om sine erfaringer med bruk av ukvalifiserte personer som oversetter, herunder barn.

## **7 Hva har ifølge veiledere i introduksjonsprogrammet betydning for kvaliteten på kommunikasjonen via tolk?**

Veiledere i introduksjonsprogrammet, og andre tjenester, er avhengige av kommunikasjon både for å kunne yte hjelpen brukere har rett på, men også for å få til et samarbeid over tid. Det å få til en god kvalitet på kommunikasjon mellom veileder og bruker kan by på ytterligere utfordringer når veileder og bruker er avhengig av å ha en tredjepart i samtalen. Flyktningene som er deltakere i introduksjonsprogrammet er som nevnt nyankomne i Norge, og har dermed ingen eller svært få norskkunnskaper. Det kan tenkes at de også har lite kunnskaper om livet i Norge og normene og verdiene som er gjeldende her. Samtidig har også flyktningene, som innbyggere i Norge, en rett på likeverdig og likestilt bistand fra hjelpeapparatet rundt dem. For å kunne få dette er både hjelpeapparatet og flyktningene avhengig av kvalifiserte tolker.

Vi ser at bruk av tolk kan være helt avgjørende for å kunne yte god og hensiktsmessig hjelp til deltakerne i introduksjonsprogrammet. Men for å få til en god kvalitet på kommunikasjonen via en tolk, må både veiledere i introduksjonsprogrammet og tolkene kjenne til regler rundt bruk av tolk. Samtidig kan kun kjennskap til tolkereglene ikke være tilstrekkelig for å få til god kommunikasjon via en tolk. Det er flere utfordringer som knyttes til bruk av tolk som både vises til i tidligere forskning som er gjennomført på dette feltet, men også i teorien om arbeid med etniske minoriteter. Tidligere forskning viser blant annet at kommunikasjon via en tolk hos veilederen ofte kan føre til en usikkerhet i sammenheng med om tolkingen er kvalitetssikret og ordrett. Men det vises også til at mangelfulle rutiner rundt tolkebruk er blant årsaker som har betydning for kvaliteten på kommunikasjon via tolk.

I dette kapittelet vil jeg diskutere hvilke forhold veiledere opplever at har betydning for kvaliteten på kommunikasjonen når det er behov for tolk. Diskusjonen bygges på erfaringene til mine informanter som vil drøftes i lys av tidligere forskning på feltet, politiske føringer og lovverk om bruk av tolk og teori som er presentert i tidligere kapitler. Jeg vil begynne med de praktiske forhold rundt tolkebruk for så å gå over på tillitsbygging, maktaspektet og så bruk av ukvalifiserte personer som oversettere.

### **7.1 Praktiske forhold rundt tolkebruk**

Med praktiske forhold rundt tolkebruk mener jeg som tidligere nevnt rutiner, tolkereglene og tolkeskikk. Hva slags betydning opplever så veiledere at disse praktiske forholdene har for kvaliteten på kommunikasjonen? Hvis vi ser på rutiner, tolkereglene og tolkeskikk kan det

tenkes at riktig anvendelse av disse forholdene kan bidra til en god kvalitet på kommunikasjonen. Gode rutiner som er avklart mellom veiledere og tolker, samt aktiv bruk av tolkereglene fra tolkens side, er med på å kvalitetssikre kommunikasjonen. Hva opplever veilederne i introduksjonsprogrammet om dette?

### **7.1.1 Rutiner for bestilling av tolk**

Jeg har vært spesielt opptatt av å finne ut hva erfaringene til veiledere i introduksjonsprogrammet er i sammenheng med rutiner, opplæring i tolkebruk, og om modellen for bruk av tolk er noe de aktivt bruker. Når det gjelder rutiner for bestilling av tolk, var det enighet blant informantene om at det er kommunens tolketjeneste som ble brukt. Det ble blant annet begrunnet med at tolketjenesten er et kommunalt tilbud, samt at tolketjenesten har de fleste språk som veilederne har behov for. Informant D understreket også at det er arbeidsgiveren som oppfordret til å bruke kommunens egen tolketjeneste på grunn av budsjettet som er til rådighet. Noe av det samme bekreftes også i tidligere forskning med at mange kommuner og bydeler har en policy på å bruke den kommunale tolketjenesten, blant annet fordi det ofte er billigere enn andre tolketilbydere (IMDi 2008:24). På den andre siden viste informantene til at det i akutte situasjoner, når tolketjenesten ikke hadde den riktige tolken til rådighet, kunne det brukes en privat tolketilbyder. Har så dette en betydning for kvaliteten på kommunikasjonen? Ut ifra informantenes opplevelser kunne det tolkes at det var positivt å ha en fast rutine på hvilken tolketilbyder som ble brukt. Det å ha en fast rutine kan gjøre det enklere for veilederen å forholde seg til bestillingen av tolk. Det kan også føre til at man blir bedre kjent med rutinene for bestilling av tolk som tolketjenesten følger og forventer. Bestilling av tolk kan oppfattes som starten av en kommunikasjon eller et samarbeid. Første inntrykket kan være avgjørende for kommunikasjonen framover. Det at veileder følger faste rutiner kan dermed ha en betydning for videre kommunikasjon mellom veilederen og tolken.

For å få til en god kvalitet på kommunikasjonen slik Røkenes og Hanssen (2012) beskriver den, er nonverbal kommunikasjon viktig å få med seg. Dette kan knyttes til det informant D har erfart, nemlig at lederen oppfordret til å bestille telefontolk istedenfor fremmøtetolk fordi dette var billigere som sitert i kapittel seks. Informantens erfaringer med å bruke telefontolk virket negative fordi misforståelser lettere oppstod, samt at erfaringene med fremmøtetolk var mer ryddig og lettere. Det at telefontolking kunne føre med seg misforståelser i større grad enn oppmøtetolk bekrefter også Jareg og Pettersen (2006) og Skaaden (2013), blant annet fordi tolken ikke får med seg den nonverbale kommunikasjonen mellom veileder og bruker.

Nonverbal kommunikasjon er ikke kun av betydning for god tolking, men også for kvaliteten

på selve kommunikasjonen. Det kan tenkes at nonverbale tegn og koder i tverrkulturell kommunikasjon er avgjørende for en riktig meningsformidling siden tegn og signaler kan ha en annen betydning i Norge enn i den kulturen brukeren kommer fra (Berg 2011; Eriksen og Sajjad 2011; Fife 2002 og Røkenes og Hansen 2012). Dermed kan bruk av telefontolk ha en negativ betydning for kvaliteten på kommunikasjonen, noe som bekreftes ut ifra informantenes opplevelser. Det er vesentlig at tolken får med seg og tolker den nonverbale kommunikasjonen mellom veileder og bruker for å unngå feiltolking og misforståelser. Rutinen på hvilken type tolking informantene bruker har dermed også en betydning for kvaliteten på kommunikasjonen noe informantene er enig i.

### **7.1.2 Opplæring i bruk av tolk**

Som nevnt tidligere varierte det om mine informanter hadde fått opplæring i bruk av tolk. Informantene som hadde opplæring viste til at det var nyttig for å bedre kvaliteten i kommunikasjonen via tolk. Det å lære om rutiner og regler for riktig tolkebruk kunne minske misforståelser samt føre til en bedre kommunikasjon mellom veileder og tolk, og dermed også ha betydning for kommunikasjonen mellom veileder og bruker noe som også bekreftes av Skaaden (2013:141-142). Dette fordi både veileder og tolk er klare over reglene og rutinene som anvendes i samtaler med tolk. Det handler også om at veiledere kjenner til alle vesentlige forhold rundt en samtale med tolk. I tillegg må det sies at tidligere forskning kom fram til at en bedre opplæring i bruk av tolk var nødvendig for å få til en god kvalitet på kommunikasjonen via tolk (Helsedirektoratet 2011; IMDi 2008; IMDi 2011 og Indseth 2015). På spørsmålet om hva informant A og D tenker om at de ikke har hatt kurs i riktig tolkebruk svarte informant A at det hadde vært lærerikt med en liten opplæring, mens informant D sa at det var uklart på om informanten hadde lært så mye mer. Vi ser dermed at det er blandede erfaringer med opplæring i tolkebruk, samt blandede oppfatninger på om det kunne være nyttig. Grunnen til det kan være at veiledere i introduksjonsprogrammet bruker tolk regelmessig, og dermed muligens har nødvendige kunnskaper og ferdigheter i tolkebruk. Allikevel var mesteparten av informantene enig i at opplæringen i tolkebruk hadde en positiv betydning for kvaliteten på kommunikasjonen, og at mangelfull opplæring kan føre til utfordringer i kommunikasjonen.

### **7.1.3 Bruk av modellen for tolkebruk**

For at kommunikasjonen via tolk rent praktisk skal kunne være vellykket kan det vises til modellen for bruk av tolk som vist og forklart i kapittel fire. Bruk av rutiner slik de er forklart i denne modellen vises det også til i veilederen om kommunikasjon via tolk. Det bekreftes at



rutinene i denne modellen er med på å kvalitetssikre kommunikasjonen via tolk (Helsedirektoratet 2011:10-11). Hva er så informantenes erfaringer med bruk av denne modellen for tolkebruk, og har denne noe betydning for kvaliteten på kommunikasjonen?

Informantene mine viser til at modellen for riktig tolkebruk ikke er i bruk i deres samarbeid med tolker. Dermed kan det spørres om informantene mine bruker tolk på en riktig og hensiktsmessig måte? Som nevnt i kapittel fire er hensikten med modellen for tolkebruk å bidra til en god og kvalitetssikret kommunikasjon mellom tjenesteyter og bruker, samt minske mulige misforståelser i kommunikasjon via tolk (Jareg og Pettersen 2006). Da informantene mine ikke bruker denne modellen, kan man lure på om de tenker at denne modellen ikke har noe betydning for kvaliteten på kommunikasjonen? På spørsmål angående denne modellen, var informantene enige om at det ikke var tilstrekkelig med tid til å bruke modellen, samt at tolkene stort sett er kjent med introduksjonsprogrammet og dermed ikke har behov for et forarbeid. Er dette holdbare grunner for å ikke bruke modellen, og går deres valg for å ikke bruke modellen utover kommunikasjonen?

Det kan diskuteres hvorvidt kommunikasjonens kvalitet lider på grunn av informantenes valg om å ikke bruke modellen. God kommunikasjon forutsetter en effektiv informasjonsformidling og meningsformidling, det vil si at partene forstår hverandre (Røkenes og Hanssen 2012). Når det kommer til kommunikasjon via tolk burde praktiske forhold rundt samtalen være avklart på forhånd, samt at det burde avklares i etterkant av samtalen om det har vært forhold som har hemmet samtalen. Dette tenker jeg er viktig for å få til en effektiv informasjons- og meningsformidling. Er slike forhold ikke avklart på forhånd mellom veileder og tolk, kan dette føre til misforståelser både mellom veilederen og tolken, men også mellom veilederen og bruker. Dette kan gå utover tillits- og relasjonsbyggingen mellom veileder og bruker. Som Røkenes og Hanssen (2012) sier er det å skape kontakt med brukeren en primær forutsetning for relasjonsbygging og dermed tillitsbygging. Er det misforståelser mellom veilederen og tolken under samtalen, kan dette også gå utover kontaktskapingen mellom veilederen og brukeren.

Vi ser dette ut fra noen negative erfaringer som informantene viser til i undersøkelsen. Informant B trekker fram en konkret hendelse som forklares slik:

Jeg hadde en samtale hvor det var en spesiell sak, hvor det var en mor og datter (...). Datteren var syk og veldig avhengig av moren. Og så hadde vi en samtale hvor vi snakket om at mor må være mer selvstendig, og at morens store omsorgsoppgaver overfor datteren vil hemme hennes muligheter til å komme i jobb. Så da var tanken at

mor skal gå dette løpet, og datter skal gå dette løpet. Og neste gang da dem møtte så var dem jo kjempefortvilet for de hadde forstått det som om at de ikke skulle bo sammen, og at datteren skulle ha en annen person som skulle ta vare på henne enn moren. Og de har tatt informasjonen på aller verste vis ikke sant (...).

Informanten forklarer videre at mor og datter hadde misforstått informasjonen som ble gitt, og det ble først avklart etter at de hadde møtt til neste samtale. Her ser vi et godt eksempel på hvordan kommunikasjonen via tolk kan gå i feil retning, og at det ikke har blitt avklart med engang. Det kan hende at dersom veilederen og tolken hadde tatt i bruk modellen for tolkebruk at en slik misforståelse kunne blitt forhindre. Negative erfaringer har også de andre informantene hatt. Det nevnes som regel at tolken ikke har oversatt direkte, at tolker engasjerer seg privat i saken til brukeren eller at tolken har tatt overhånd i samtalen som tidligere sitert i kapittel seks. Dette er brudd på tolkereglene og knyttes til neste avsnitt.

#### **7.1.4 Tolkeregler og tolkeskikk**

Ovennevnte negative eksempler som informantene har hatt med tolker vises det også til i tidligere forskning (IMDi 2008; IMDi 2011; NOU 2014). En slik tilnærming er i strid med tolkereglene og god tolkeskikk. Punkt tre i retningslinjene for god tolkeskikk handler om at tolken skal være upartisk og ikke tillate at egne holdninger eller meninger påvirker arbeidet, noe som innebærer at tolken ikke skal ytre sine meninger eller synspunkter, samt at tolken ikke skal ta parti for noen av partene (Jareg og Pettersen 2006). Ut fra informantenes eksempler viser det seg at akkurat denne regelen har blitt brutt i noen tilfeller. Slike forhold kan ha betydning for kvaliteten på kommunikasjonen mellom veilederen og brukeren. Tolken kan ta parti med brukeren og dermed jobbe sammen mot veilederen. Dette går utover tilliten og relasjonen mellom veilederen og brukeren. Dette bekreftes av informantene som er enig i at brudd på tolkereglene og tolkeskikk går utover kvaliteten på kommunikasjonen.

På den andre siden må det også tas i betraktning at informantene viser til forhold som fremmer samarbeidet med tolker og dermed også er med på å bedre kvaliteten på kommunikasjon via tolk. Informantene er enig om at det stort sett fungerer bra med tolk, at det er gode rammer, at tolken er presis i kommunikasjonen, at tolken på forhånd forklarer sin rolle og viser til tolkereglene, samt at tolkene svarer raskt på etterspørsler som tidligere sitert i kapittel seks.

Informantene har gjennom intervjuene for det meste hatt positive tanker om bruk av tolk med noen få negative erfaringer som de viste til. Det virker som om mine informanter skiller seg ut fra tidligere forsknings resultater med at de har blitt mer opptatt av viktigheten til tolkebruk

og dets betydning for kvaliteten på kommunikasjonen. På den andre siden må det også tas i betraktning at veilederne som jeg har intervjuet jobber med introduksjonsprogrammet hvor nesten alle brukere har behov for tolk i samtalen. Dermed har veiledere i introduksjonsprogrammet en viss erfaring med tolkebruk. Når det gjelder rutiner for tolkebruk kan det ut fra veilederne erfaringer virke som om det brukes faste rutiner når det kommer til bestilling av tolker noe som er positivt. Det kan også tolkes slik at de veilederne som har hatt opplæring i tolkebruk har hatt nytte av det og så betydningen dette har for kommunikasjonens kvalitet, mens de som ikke har hatt opplæring kunne tenke seg å få en opplæring for å øke sine ferdigheter. Dette er et positivt tegn som kan bidra til bedre kommunikasjon via tolk. På den andre siden må det nevnes at veilederne ikke bruker modellen for god tolkebruk. Som sagt kan dette være negativt for kvaliteten på kommunikasjonen. Det å bruke modellen kunne være med på å minske ulike misforståelser, samt bidra til at tolkereglene overholdes. Vi ser at det både er positive og negative forhold ved tolkebruk. Grunnen til det kan være manglende før- og etterarbeid med tolker, men også manglende tolkeskikk i noen tilfeller. En måte å bedre kvaliteten på kommunikasjonen via tolk kan være et bedre samarbeid mellom veiledere og tolker, et pålagt kurs i bruk av tolk for veiledere, samt enda bedre kvalitetssikring av tolker slik at det ikke oppstår brudd på tolkereglene.

## **7.2 Tillitsbygging**

Tillit og tillitsbygging forutsetter blant annet en god relasjonskompetanse hos veilederen. Veilederen skal bort sett fra å gi informasjon og veiledning, også ta imot brukerens ytringer og synspunkter. Det skal vises gjensidig respekt. I kommunikasjon via en tredjepart, kan dette være krevende og knyttet til ulike hindringer. Det må tenkes at tillitsbyggingen skal skje via en person som sannsynligvis verken veilederen eller brukeren kjenner til. Dette er en person som både veileder og bruker må ha tillit til for at samtalen mellom dem kan fungere, noe informantene mine også bekrefter i kapittel seks. For å ha tillit til tolken, må tolken være kvalifisert og forholde seg til tolkereglene. En av informantene viser til at det kan være vanskelig å vite om tolken overholder tolkereglene siden man ikke forstår hva tolken oversetter til brukeren. Av den grunn er det viktig at tolketjenesten, men også private tolketilbydere er med på å kvalitetssikre tolkene som tilbys. Av den grunn vil det være interessant å se hva veilederne tenker om hvordan kommunikasjon via en tredjepart kan påvirke tillitsforholdet mellom dem og brukere, og hvilken betydning dette har for kvaliteten på kommunikasjonen.

Som sagt er god kommunikasjon avhengig av tillit, men tillit er også avhengig av god kvalitetssikret kommunikasjon. Dette kan oppfattes som en tillitssirkel. I kommunikasjon via tolk oppfatter jeg dette som en tillitssirkel mellom veileder, bruker og tolk. En svekket tillit til helse- og omsorgspersonell og til helse- og omsorgstjenestene framheves som en konsekvens av språkbarrierer og dårlig kommunikasjon (Helsedirektoratet 2011:6). Dette bekrefter også Indseth (2015:25) som sier at språkbarrierer kan gjøre det vanskelig å bygge opp nødvendig tillit mellom behandler og pasient. Samt at personer med oppvekst utenfor Norge i mindre grad har overlappende referanser og erfaringer med helsepersonellet, noe som kan gjøre det vanskelig for tillitsbyggingen. Dette kan sees i sammenheng med det Grimen (2009) og Tajfel (gjengitt i Fife 2002) sier om at like mennesker stoler lettere på hverandre. Av den grunn kan kultursensitiv kommunikasjon, som Røkenes og Hanssen (2012) framhever, være hensiktsmessig også i kommunikasjon via tolk. Det å lytte til brukeren, vise respekt og invitere brukeren til å fortelle om sine kulturelle tenkemåter og skikker kan være til hjelp også når tolken skal formidle dette. Slik tolkens rolle skal være ut ifra tolkereglene, burde tolken ikke være et hinder i tillitsbyggende kommunikasjon. Tvert imot skal tolken bidra til at kommunikasjon som ikke kunne funnet sted, allikevel kan gjennomføres. En av de viktigste forutsetningene kan være at tolken forholder seg til tolkereglene.

Ut ifra funnene jeg har kommet fram til, samt tidligere forskning, kan et forhold som hemmer tillitsbyggingen være ukvalifiserte tolker. Informant A trekker fram misforståelser som oppstår på grunn av dårlig tolking og som da går utover tillitsbyggingen som sitert i punkt 6.2. I tillegg kan veilederens erfaringer om tolkenes innblanding i brukerens sak og tolkenes feiltolking jamfør sitatene i kapittel seks, være forhold som hemmer tillitsbygging og dermed også kvaliteten på kommunikasjonen. Det kan tolkes at veilederne er opptatte av at tolkene har mye av ansvaret for tilliten, og at deres kvalitet har en stor betydning for kvaliteten på kommunikasjonen og dermed tillitsbyggingen. Dette er også Holm-Hansen, Haaland og Myrvold (2007:10) enig som bekrefter at kvaliteten på tolkene er avgjørende i arbeid med å skape kommunikasjon og tillit slik at brukere når fram til veilederne og omvendt.

På den andre siden kan faktumet at modellen for riktig tolkebruk, som vist i teorikapittelet, ikke benyttes aktivt av veilederne og tolker, også trekkes fram i sammenheng med tillitsbygging. Veilederne i studien min framhever at det er ukvalifiserte tolker som er årsaken til vanskelig tillitsbygging og dårlig kvalitet på kommunikasjonen. Veilederne har ikke kommentert om deres manglende bruk av modellen for tolkebruk kan være en årsak for manglende tillitsbygging. Som tidligere nevnt er denne modellen utarbeidet for at

kommunikasjonen skal gå så feilfritt som mulig. Mangelfull benyttelse av denne modellen kan føre til misforståelser og dårlig kvalitet på kommunikasjonen og dermed også påvirke tillitsbyggingen. Det å ikke avklare grunnleggende forhold rundt samtalen før og etter tolkingen, kan bidra til hindringer.

Videre må tolkens brudd på tolkereglene trekkes fram. Det at tolken ikke forholder seg til tolkereglene om å være en nøytral part, jamfør informantenes erfaringer nevnt i kapittel seks, kan også være en grunn for manglende tillit mellom veileder og bruker. Dersom tolken velger å snakke brukerens sak og går mot veilederen, vil dette svekke veilederens autoritet og muligens svekke relasjonen mellom veileder og bruker. Dette kan være uheldige utfall både for bruker og for veilederen. Deres erfaringer kan tolkes slik at brudd på tolkereglene går ut over kvaliteten på kommunikasjonen fordi de medfører misforståelser og feil budskapsformidling mellom veileder og bruker. Disse misforståelsene og feil informasjon, fører til manglende tillit mellom veileder og bruker. I følge informantene påvirker dette også tilliten mellom veileder og tolk negativt. Dermed kan vi se at brudd på tolkereglene fra tolkens side er, ifølge informantene, en av årsakene for manglende tillit og manglende kvalitet på kommunikasjonen.

På den andre siden må det trekkes fram at veilederne igjen sier at tolkene som regel er profesjonelle og at veilederne har tillit til tolkene. Informant A er opptatt av å framheve tolkens kvalitet og tilliten til dem slik:

Noen tolker er veldig flinke, veldig profesjonelle. Man kan faktisk merke det. Vi har jo veldig tillit til tolkene. Det første de gjør når de kommer inn eller det vi ber dem å gjøre er å si litt om tolkens rolle.

Vi ser at mye av samarbeidet handler om gjensidig tillit mellom alle tre parter. Slik Grimen (2009) sier tillit skaper tillit.

### **7.3 Maktaspektet**

Maktaspektet kan også ha betydning for kvaliteten på kommunikasjonen. En maktubalanse kan være hemmende for kommunikasjonen både mellom veiledere og brukere, men også mellom veiledere og tolker. Dersom en person har mer makt enn den andre i situasjonen, kan dette gå utover relasjonen og tilliten, spesielt dersom denne makten misbrukes. Som Foucault (Deleuze 1990) sier finnes makt i alle relasjoner. På denne måten finnes det også makt i relasjonen mellom veileder, bruker og tolk. Hos hvem makten ligger, eller hvor mye makt eller avmakt hver part har, kan være vanskelig å finne ut av. Dette kan også være noe som er

ulikt i alle relasjoner, men det kan finnes noen indikasjoner som kan gi antydninger til maktfordelinger i slike samarbeid. Derfor vil det være interessant å se hvilken betydning maktaspektet har for kvaliteten på kommunikasjonen ifølge informantene mine.

### **7.3.1 Tolkens makt**

Jeg har tidligere gått inn på tolkens makt i sammenheng med de praktiske forhold rundt en samtale via tolk. Ut ifra praktiske forhold, er det tolken som styrer turtakingen i samtalen og tolken bestemmer den fysiske plasseringen (Wadensjö gjengitt i Skaaden 2013 og Apeland gjengitt i Skaaden 2013). Dette kan tyde på at tolken sitter med en viss makt i samtalen.

Denne makten kan også ha betydning for kvaliteten på kommunikasjonen. Det er vanskelig å si noe om akkurat denne typen makt til tolken. Jeg har ikke sett at tidligere forskning som jeg har vært inne på, har kommentert tolkens praktiske makt. Informantene mine har heller ikke ytret seg om denne typen makt. Men ut ifra teorien er det tydelig at tolken har en slags makt under samtalen. Hvis vi skal se denne makten i sammenheng med bruk av modellen for god tolking, kan det tenkes at det er mulig å dempe denne makten ved å ha en hensiktsmessig førsamtale. Det vil si dersom tolken og veilederen avklarer alle praktiske forhold sammen før selve samtalen med brukeren, kan denne makten jevnes ut. Dette innebærer at veilederen og tolken blir enig om hvordan samtalen skal foregå, samt hvordan det er mest heldig å fordele sitteplassene. Da mine informanter har vist at denne modellen ikke er i bruk, kan dette tyde på at makten tolken sitter med kan bli mer synlig under samtalen.

Den andre typen makt som tolken kan inneha er den språklige makten. Med dette menes det at tolken er den eneste personen i samtalen som behersker begge språk som brukes under samtalen. Tolken har dermed en avgjørende rolle i kommunikasjonen for at tjenesteytere kan utøve sitt arbeid, og at brukeren kan gjøre seg forstått (Skaaden 2013). Veilederen og brukeren må rett og slett ha tillit til at tolken oversetter ordrett det som blir sagt. Ut ifra veiledernes erfaringer kan man ha et inntrykk av at det både er profesjonelle tolker som utøver arbeidet sitt som de skal, men det er også enkelttilfeller hvor veilederne virket usikre på om tolken oversatte ordrett. Informant A har vist til et eksempel der det var usikkert på om tolken oversatte riktig:

Tolken har kanskje ikke oversatt direkte. Tolken forstod ikke helt hva jeg har sagt. De fleste er jo flinke til å spørre og vi blir bedt om å snakke sakte, men enkelte ganger så spør kanskje ikke tolken og oversetter det vedkommende tror. Eller at det blir sagt for mye i samtalen.

Det kan tolkes som om informant B også hadde noen lignende erfaringer, hvor også brukerne reagerte med å ønske seg en annen tolk:

Vi har jo hatt en del tilfeller hvor de har sagt at den tolken vil jeg ikke ha. Jeg kan jo kanskje forstå det for det har vært litt rotete tolking, at den blandet seg mye inn, involverer seg som tolk inn i samtalen. Eller at de kanskje var usikre på om alt har blitt tolket riktig det kan det også være.

I slike tilfeller der tolker ikke tolker ordrett, kan det oppfattes som et misbruk av den språklige makten som de har. I tillegg vil dette være i strid med tolkereglene og god tolkeskikk. Det at veiledere og andre tjenesteytere innenfor helse- og omsorgsyrkene har vært usikre på tolkingens kvalitet, ble også vist i tidligere forskning (Holm-Hansen, Haaland og Myrvold 2007; IMDi 2008, IMDi 2011 og NOU 2014). I IMDi-rapporten (2008:23) sier en av informantene:

Om man velger å bruke tolk eller ikke, har mye med holdninger å gjøre. Det henger også sammen med kvaliteten på tolkene. Mange har for dårlig kvalitet. Dårlige erfaringer med bruk av tolk gjør at mange ikke vil benytte det igjen.

På den andre siden må det igjen nevnes at veiledere og andre tjenesteytere innenfor helse- og omsorgsfeltet er avhengige av tolker for å kunne kommunisere med brukere. I tillegg er veiledere i introduksjonsprogrammet opptatt av å formidle at de fleste tolker er kvalifiserte og holder seg til tolkereglene. Både informant D og C fremhevet at de var fornøyde med de fleste tolker og at samarbeidet og kommunikasjonen hadde en god flyt. De understreker at de fleste tolkene er pliktoppfyllende og tolker rett. Dette kan tyde på at makten i disse tilfellene kan ha vært balansert slik at den ikke kunne ha en negativ påvirkning på kvaliteten på kommunikasjonen. Jeg har under avsnittet om tillitsbygging også vært inne på at veilederne har tillit til at tolkene gjør jobben sin riktig, og at dette rett og slett må til for å kunne kommunisere med brukerne sine.

Jeg tenker også at det vil være mer hensiktsmessig å bruke tolk når det er behov for det til tross for mulig maktubalanse fordi det kan føre til verre skader dersom tolk ikke brukes i det hele tatt. Slik Skaaden (2013:17) sier at: ”Retten til å bli hørt og motta informasjon er et demokratisk prinsipp som skal sikre enkeltindividet mot vilkårlig maktbruk fra samfunnets institusjoner.” Dermed vil det uansett være lovpålagt å bruke tolk der det er behov for det.

I tillegg forutsetter god kommunikasjon at partene forstår hverandre og kan formidle informasjon og meninger til hverandre. Dette vil være vanskelig, hvis ikke umulig, mellom veiledere og brukere som ikke snakker samme språk dersom tolk ikke benyttes. Informantene

viser også til at det å bruke kvalifiserte tolker, er mer hensiktsmessig enn å bruke ukvalifiserte oversettere fordi det fører til enda større utfordringer for kommunikasjonen. Dersom vi knytter dette til maktaspektet, kan det tolkes slik at bruk av kvalifiserte tolker vil være mest formålstjenlig for kommunikasjonen så lenge makten balanseres ut. Det må også tillegges at tolken ikke er den eneste parten som sitter med en viss makt. Både veilederen og brukeren kan også ha en slags makt i samtalen som kan ha betydning for kvaliteten på kommunikasjonen enten positivt eller negativt.

### **7.3.2 Veilederens makt/avmakt**

Vi har i forrige avsnitt sett at makten som tolken kan inneha, kan ha betydning for kvaliteten på kommunikasjonen. Kan så makten eller avmakten som veilederen innehar ha betydning for kvaliteten på kommunikasjonen, og i så fall hvordan? Hvilke erfaringer har informantene med dette?

Ut ifra informantenes erfaringer og konkrete fortellinger kunne det tolkes at veilederne er en part som både kan være i en maktposisjon, men som også har en tydelig avmaktsposisjon. Veilederen har kunnskaper om tjenesteapparatet og rår over tjenestene som brukeren kan ha behov for. Ikke minst har veilederen kunnskaper og ferdigheter om teorier som brukes for å fortolke og analysere det som brukeren forteller. I tillegg er det veilederen som bestiller tolken og dermed er med på å bestemme om det vil bli kalt inn tolk eller ikke. Informant D viser til en lignende oppfatning der brukerne har en annen relasjon til informanten under formelle samtaler med tolk, enn når det er uformelle samtaler uten tolk som sitert i kapittel seks. En slik makt hos veilederen kan ansees som definisjonsmakt. På en måte er veilederen avhengig av å ha denne makten for å kunne yte hjelpen som brukeren har rett på. På den andre siden kan det være sårbart for brukeren dersom veilederen velger å misbruke definisjonsmakten. Dette kan utarte seg ved at veilederen for eksempel bryter taushetsplikten sin. Et slikt maktmisbruk vil være uheldig både for kommunikasjonen og tilliten som brukeren har til veilederen. Dette viser igjen hvor viktig tillit er for kommunikasjonen og omvendt. Veilederen er avhengig av at brukeren har tillit, mens brukeren også må stole på at veilederen ikke misbruker sin maktposisjon.

Bort sett fra definisjonsmakten, har veilederen språkkunnskapene, samt kunnskapen om Norges normer og verdier som brukeren ikke har. Dette gjør at veilederen er i en maktposisjon overfor brukeren. Informantenes utsagn som tyder på at brukeren er den svake parten under kommunikasjonen, kan være et tegn på denne makten. Dette kan knyttes til det



Eriksen og Sajjad (2011) sier om at språkbeherskelse ikke bare handler om å forstå ord og grammatikk, men det handler om å forstå hele livsverdenen språket uttrykker.

Selv om veilederen sitter med denne makten, kan han bruke denne på en positiv måte. Det er vesentlig at veiledere er klare over makten de sitter med for å kunne ha en kvalitativt god kommunikasjon med brukeren, samt yte god hjelp. En måte å gjøre det på er å ta i bruk kultursensitiv kommunikasjon. Dette gjøres ved å aktivt lytte til brukeren, vise respekt og invitere brukeren til å fortelle om kulturelle tenkemåter og skikker for å bli kjent med brukeren og deres oppfatninger (Røkenes og Hansen 2012). Språkkunnskapene kan veilederen også bruke som en motivasjon til brukeren for å tilegne seg språket. Så lenge veilederen tar i bruk makten sin på en slik måte vil dette kunne ha en positiv betydning for kvaliteten på kommunikasjonen. Det kan muligens fungere tillitsbyggende og føre til en åpen kommunikasjon der brukeren og veilederen kan dra nytte av kommunikasjon via en tredjepart. Dermed kan det tolkes at makten i seg selv ikke nødvendigvis er så betydningsfull for kvaliteten på kommunikasjonen, men måten den brukes eller misbrukes på, er det som kan ha betydning for kommunikasjonen.

Selv om veilederen har en viss makt, er veilederen som sagt selv språklig avhengig av en tredjepart for å kunne ha en fungerende kommunikasjon med brukere. Dette viser igjen veilederens avmakt i sammenheng med tolkebruk. Noen veiledere er ikke klare over sin avhengighet av tolker. Veiledere velger ofte å henvise til brukere og si at disse er avhengige av tolker. Dette vises i utsagnet til informant B som sier at brukeren er den sårbare parten i kommunikasjonen:

Jeg tenker man er i en sårbar situasjon når man ikke kan språket, og man vet at det er mange regler og ting som man ikke kan. Man er helt avhengig av å få den informasjonen og da via en tredjepart. Det er kjempesårbart.

Noe av den samme oppfatning har også informant A som sier at brukeren er så svak at man ikke kan tolke samtalen uten en kvalifisert tolk. Denne holdningen kan tolkes som at veiledere kun ser på brukeren som den ”svake” parten, den avmektige og sårbare i denne situasjonen. Det er viktig å få frem at veilederne muligens er like avmektige uten tolk som brukerne. Veiledere kan som sagt ikke utføre sitt arbeid på best mulig måte uten tolk. Tolken har en rett og slett avgjørende rolle for at veiledere og brukere kan føre en fungerende kommunikasjon. Igjen kan vi si at måten man bruker makten på, er den som har betydning for kvaliteten på kommunikasjonen. Dersom informantene mine og andre veiledere viser ydmykhet og blir klare over at de på lik linje med brukeren er avhengige av tolk for å kunne føre en

kommunikasjon, kan dette minske brukerens mulige avmaktsfølelse. Det kan vise brukeren at det ikke er kun han som må ha hjelp for å gjøre seg forstått, men det er også veilederen som har behov for denne hjelpen i kommunikasjonen. Akkurat det at veilederne innser denne makten og gjør den om til det positive vil kunne ha en positiv betydning for kvaliteten på kommunikasjonen som forklart ovenfor.

### **7.3.3 Brukerens makt/avmakt**

Vi har nå sett hvordan både tolkens og veilederens makt/avmakt kan ha betydning for kvaliteten på kommunikasjonen. Men hvordan kan brukerens makt/avmakt ha betydning for kvaliteten på kommunikasjonen ut ifra informantenes erfaringer og syn?

Ut ifra sitatene til informantene mine som vist i forrige avsnitt, samt teori og tidligere forskning, vises det til at brukerne er de svake som er avhengige av en tredjepart for å kunne gjøre seg forstått. På en side er det riktig at brukerne med manglende norskkunnskaper har behov for tolk og at de kan ha en avmaktsfølelse. Dette kan knyttes til kulturelle koder som Røkenes og Hansen (2012) viser til. Brukerne mangler de kulturelle kodene som skal til for å kunne forstå konteksten og for å gjøre seg forstått. I tillegg kan dette sees i sammenheng med at språk ikke kun handler om verbale uttrykk, men at det også handler om å ha kjennskap til en hel livsverden slik det er forklart i kapittel fire (Berg 2011 og Eriksen og Sajjad 2011). Det å ikke ha kjennskap til verken kulturelle koder eller den livsverdenen man har blitt en del av, samt det å være avhengig av en tredjeperson for å få til en kommunikasjon, kan for enkelte oppfattes som skamfullt, nedverdiggende og krenkende. Denne avmaktsfølelsen kan forsterkes dersom veiledere åpent viser holdningen om at brukeren er den ”svake” parten som er i behov av tolken for at kommunikasjonen skal fungere. Det at veiledere innser at de selv også er en avmektig part når det kommer til språket, kunne bidratt til å minske denne avmaktsfølelsen hos brukeren slik det er forklart i forrige avsnitt. Jeg tenker at en viktig del av god og kvalitetssikret kommunikasjon er å styrke brukeren og dets ressurser, samt motivere til å tilegne seg norskkunnskaper, styrke selvtilliten, selvfølelsen og bidra til utvikling slik Røkenes og Hansen (2012) framhever. Brukerens manglende norskkunnskaper må ikke kun ansees som et hinder i kommunikasjonen og dens kvalitet. Brukeren sitter med andre ressurser som kan være av nytte både for brukeren selv, men også for kommunikasjonen mellom bruker og veileder.

Når vi går inn på brukerens ressurser så må det også nevnes at brukeren har en maktposisjon i forhold til sitt liv. Det vil si at brukeren er ekspert på eget liv. Det er brukeren som sitter med

all kunnskapen om seg selv. Brukeren har makten til å dele denne kunnskapen med veilederen eller ikke. Det kan oppfattes som om veilederen igjen er avhengig av at brukeren har tillit til vedkommende for å ville dele denne kunnskapen. Dersom brukeren ikke har tilliten til veilederen, kan dette gå utover kommunikasjonen. Vi ser at god og kvalitetssikret kommunikasjon og tillits- og relasjonsbygging er avgjørende for samarbeid med brukere. Har ikke veilederen relasjonskompetansen som behøves, og er ikke veilederen klar over sin maktposisjon i arbeid med etniske minoriteter, vil dette føre med seg forhold som kan ha negativ innvirkning for kvaliteten på kommunikasjonen. For at kommunikasjonen skal være velfungerende, burde alle parter være klare over sin maktposisjon, samt sin rolle i samtalen. Vi kan også her si at dette handler om gjensidig tillit. Tillit til at makt ikke misbrukes.

#### **7.4 Bruk av ukvalifiserte personer som oversettere**

I de tidligere avsnittene kunne vi se hvordan praktiske forhold, tillitsbygging og maktaspektet kunne ha en betydning for kvaliteten på kommunikasjonen. Det vi skal se på nå er hvordan bruk av ukvalifiserte oversettere kan påvirke kvaliteten på kommunikasjonen ut i fra informantenes erfaringer.

Bruk av ukvalifiserte personer som oversettere i offentlige instanser har vært utbredt ifølge tidligere forskning. Med ukvalifiserte personer tenker jeg på familiemedlemmer, bekjente og barn. I teorien, men også i praksis, trekkes det fram flere grunner for å ikke bruke ukvalifiserte oversettere. Det kan henvises til både Skaaden (2013:214) og Jareg og Pettersen (2006:40) som sier noe om hva som utgjør kvaliteten til tolken jamfør kapittel to. Green m.fl. (gjengitt i Hjelde 2013:21) bekrefter også at det å bruke familiemedlemmer som tolk er ikke akseptabelt fordi de ikke har kvaliteten til en kvalifisert tok.

Selv om tjenesteytere virker å være enig i at bruk av ukvalifiserte oversettere er uhensiktsmessig og kan ha en negativ innvirkning på kvaliteten på kommunikasjonen, brukes det allikevel slik det vises i flere rapporter (IMDi 2008, IMDi 2011, Indseth 2015 og NOU 2014).

En lignende oppfatning hadde også veilederne i introduksjonsprogrammet, men muligens ikke i like stor grad ut ifra en fortolkning av deres erfaringer. Det vises i sitatene under punkt 6.4. Informant D viser til et reelt eksempel hvor informanten sier at det burde ha vært brukt en kvalifisert tolk fordi det hadde en negativ innvirkning for kvaliteten på kommunikasjonen:

Ja, det har vært brukt. Det har jeg vært med på. At vi har brukt familie som tolk og det er hvert fall en av de som jeg husker der vi burde ha brukt kvalifisert tolk istedenfor. Det blir misforståelser. Det blir misoppfattet ja. Man får ikke med seg alt. Så ved den anledningen tenker jeg, burde vi ha hatt tolk til stede. Det var en god del informasjon som skulle gå gjennom. Ja, det var en anledning jeg husker da burde det ha vært tolk.

Informant D fortsetter om sine erfaringer med bruk av familiemedlemmer som tolk og indikerer på hvilken måte det kan gå utover kvaliteten på kommunikasjonen:

Det er veldig viktig at det som blir sagt, blir direkte oversatt. Hvis det for eksempel er snakk om økonomi, da er ikke familiemedlemmet den som tolker nøytral. Da kommer det liksom meninger og oppfatninger, særlig når det er penger da blir det feil. Det er viktig at tolken er nøytral og bare oversetter det som blir sagt, og ikke kommer med egne meninger og oppfatninger, eller råd.

Både informant A, B og C virker å være enig i det at kvalifiserte tolker burde brukes for å kvalitetssikre kommunikasjonen, men at det i noen tilfeller kan være vanskelig å holde seg til dette. Dette framhever informant B og C som forteller at det skjer at ukvalifiserte oversettere brukes for å formidle korte beskjeder som vist i sitatene i kapittel seks.

Vi ser at veilederne er veldig opptatt av at bruk av ukvalifiserte oversettere er uakseptabelt og har en negativ betydning for kvaliteten på kommunikasjonen. Grunnen til det er misforståelser, dårlig tolking, innblanding i brukerens sak og en rådgiverrolle familiemedlemmet inntar. Samtidig viser veilederne til at det er greit å bruke familiemedlemmer og barn til å oversette små beskjeder som for eksempel avtale om nytt møte. Ut ifra funnene mine kan det tolkes at veiledere i introduksjonsprogrammet har blitt mer opptatt av kvaliteten på tolkingen, og dermed er bevisst konsekvensene for kvaliteten på kommunikasjonen som kan oppstå dersom det ikke brukes kvalifisert tolk. Det er uvisst om veiledere i andre offentlige instanser er like bevisste på dette og om det dermed kan vises til en generell forbedring på feltet.

#### **7.4.1 Barn som oversettere**

Ut ifra ovennevnte funn og sitatene i kapittel seks, ser vi at informantene bruker barn til å oversette små beskjeder til sine foreldre. I teorien er man veldig opptatt av at barn ikke skal brukes som tolk. Som Jareg og Pettersen (2006:62) sier:

Barn oppfyller ingen av minstekravene til en tolk. De kjenner ikke tolkereglene, de har ikke terminologikunnskap, de har ikke taushetsplikt og de er inhabile. Barn har en relasjon til den de ”tolker” for, og har andre språklige, emosjonelle og kognitive forutsetninger enn voksne individer.

Helsedirektoratet (2011:7) tydeliggjør i sin veileder at barn, familiemedlemmer eller personell ikke skal brukes som oversettere. Det begrunnes med at det setter barn i en vanskelig rolle og kan være skadelig for barnet. Samt at det å tolke er et stort ansvar som krever modenhet, bred kunnskap og spesifikke ferdigheter. Helsedirektoratet tydeliggjør at det kan være skadelig for barn å tolke. Dette kan sees i sammenheng med at det på alle måter skal unngås at barn kommer til skade jamfør FNs barnekonvensjon. Av den grunn har Barne- likestillings- og inkluderingsdepartementet fremmet forslag om å forby å bruke barn som oversettere. Dette har blitt tatt til betraktning og det er nylig lovfestet i forvaltningslovens kapittel 3 § 11 e et forbud mot bruk av barn som tolk.

Tidligere forskning har vist at barn har blitt brukt som oversettere i flere offentlige instanser (IMDi 2008; IMDi 2011 og NOU 2014). I motsetning til dette er veiledere i introduksjonsprogrammet tydelige på at barn ikke skal brukes som oversettere, bort sett fra små beskjeder som skal formidles. Informant C forklarer bruken av barn som oversettere slik:

På et generelt vilkår så er jo det veldig dumt. Som regel så er jo det viktig informasjon som har vanskelig ord som ikke nødvendigvis er i et vokabular til et barn, eh, så den kvalitetssikringa på hva som blir formidlet videre til foreldrene er jo ikke til stede. Så fy fy.

Dette bekrefter også informant A og B som sitert under punkt 6.4.1. Vi ser at informantene viser til de samme utfordringene ved bruk av barn som oversettere som både teorien og tidligere forskning framhever. Informantenes svar kan også tolkes slik at informantene er klare over de negative innvirkningene bruk av barn som tolk kan ha for kvaliteten på kommunikasjonen. Allikevel velger informantene å gjøre det selv om det sannsynligvis er i en liten grad sammenlignet med tidligere forskning.

Det er tydelig at ukvalifiserte oversettere har en negativ påvirkning på kvaliteten på kommunikasjonen mellom veileder og bruker. De har ikke kvalifikasjonene som skal til for å kunne føre en god kommunikasjon. De er ikke nøytrale og er muligens selv en direkte eller indirekte part i saken og dermed inhabile. Det er uakseptabelt å bruke ukvalifiserte oversettere, spesielt barn, både i forhold til kommunikasjonen og samarbeidet, men også i forhold til brukerens beste. Selv om kommunikasjon via kvalifiserte tolker kan by på ulike utfordringer, vil det allikevel være mer hensiktsmessig og forsvarlig å bruke kvalifiserte tolker i samtaler med brukere noe også Berg (2011:243) bekrefter.

Da tidligere forskning har vist at bruk av barn som oversettere har vært utbredt, vil det være interessant å se hvordan dette vil utvikles med tanke på at det nå er lovfestet et forbud mot barn som oversettere.

## **7.5 Oppsummering**

I dette kapitlet har jeg forsøkt å se på mine funn ut ifra teori og tidligere forskning samt politiske føringer innenfor tolkebruk. Jeg har fokusert på valgte forskningsspørsmål.

Hensikten var å se på forhold som har betydning for kvaliteten på kommunikasjonen mellom veiledere og brukere ved tolkebehov. Det var mulig å se at det både er forhold som bekreftes og er overens med tidligere forskning og teori, men også forhold som skiller seg positivt fra tidligere forskning som for eksempel et mindre bruk av barn som oversettere. Det vises til at både praktiske forhold, tillit, makt og bruk av kvalifiserte tolker er viktige forhold for god kommunikasjon via tolk.

## 8 Konklusjon

Hensikten med denne oppgaven har vært å finne ut av forhold som veiledere i introduksjonsprogrammet opplever at har betydning for kvaliteten på kommunikasjonen når det er behov for tolk. Veiledere i introduksjonsprogrammet jobber tett sammen med flyktninger og deres familier. Dermed har de et stort behov for tolker i samtalene deres. Dette viser til at de har erfaringer som er til nytte for min oppgave.

Tidligere forskning på dette feltet har vist at det er et underforbruk av tolker i offentlige instanser, samt at tolketilbudet er mangelfullt. Dette begrunnes med for dårlige rutiner i de offentlige instansene, dårlig kvalitet på tolkene, økonomiske årsaker, og mangel på tillit til tolkene. Det viste seg også at ukvalifiserte personer ble brukt som oversettere i stor grad. Av den grunn ville jeg undersøke om disse forhold stemmer overens med dagens realitet, eller om det også er motsetninger til tidligere forskning.

Da innvandrertallet i Norge vokser, vokser også behovet for tolker i offentlige settinger. Derfor er bruk av tolk et vesentlig tema å ta for seg i dagens samfunn. Jeg har intervjuet fire veiledere i introduksjonsprogrammet som har snakket om sine erfaringer med bruk av tolk. Det vil si at de har vært inne på temaer som praktiske forhold rundt bruk av tolk, tillitsbygging via tolk, maktaspektet i tolkede samtaler og bruk av ukvalifiserte personer som oversettere.

Når jeg har analysert funnen mine i sammenheng med teori på feltet og tidligere forskning, har jeg kommet fram til at det både er forhold som stemmer overens, men at det også kan ha skjedd endringer i forhold til viktige spørsmål som bruk av ukvalifiserte personer som oversettere. Alt i alt virker det som om mine informanter er mer opptatt av viktigheten av kvalifiserte tolker for å få til en god kommunikasjon enn majoriteten av respondentene i tidligere forskning på feltet.

Når det gjelder praktiske forhold rundt tolkebruk, kom det fram at veilederne hadde tydelige rutiner på sine arbeidsplasser når det kommer til bestilling av tolker. Det virker som om dette skiller seg fra tidligere forskning hvor akkurat rutiner har vært en mye diskutert faktor som måtte forbedres. Når det gjelder opplæring av veiledere, kan det tolkes at det fortsatt er et behov for bedre opplæring av veiledere. Dette kan også sees i sammenheng med at ingen av veilederne brukte modellen for tolkebruk. Denne modellen har hensikten å forbedre kommunikasjonen via tolk, men allikevel brukes den ikke noe som kan påvirke kommunikasjonen negativt. Som begrunnelse brukes det som regel mangel på tid, samt det at

tolkene har en ide om hva samtalene i introduksjonsprogrammet skal handle om. På den andre siden kan det sies at faste rutiner rundt tolkebestilling, samt noe opplæring kan ha påvirket kommunikasjonen positivt. Ut ifra mine informanternes erfaringer kan det virke som at forholdene er bedre enn man kan få inntrykk av fra tidligere forskning, noe som ikke nødvendigvis må bety at forhold er bedre på feltet generelt.

Ser vi på tillitsbygging via tolk, tydeliggjøres det ut ifra funnene at det må være til stedet en gjensidig tillit for at kommunikasjonen kan være vellykket. Veiledere i introduksjonsprogrammet trekker fram at dårlig tolking hemmer kommunikasjonen og dermed tillitsbyggingen. Der veiledere har hatt negative erfaringer med tolker, har dette direkte påvirket tilliten og relasjonene mellom veileder og bruker. Samtidig kan det vises til at dersom veiledere hadde tatt i bruk modellen for tolking, kunne dette minske misforståelser og dårlig tolking. Det kan sies at tillit er avhengig av god kommunikasjon, men at god kommunikasjon også er avhengig av tillit. Det å forbedre de praktiske forhold enda mer, vil kunne minske negative forhold ved kommunikasjonen og dermed bidra til bedre tillitsbygging.

Når det kommer til maktaspektet i kommunikasjonen via tolk, trekkes det frem at alle parter i samtalen har en viss makt. Tolken sitter med makt i forhold til praktiske forhold rundt samtalen, samt språklig makt. Veilederne har definisjonsmakt overfor brukeren og i tillegg har de språklig makt. Samtidig kom det fram at veiledere anser brukere som den svake parten som er avhengig av tolk, men veilederne er ikke bevisste på sin egen avhengighet av tolker for å kunne yte god hjelp. Hvordan påvirker så denne makten kommunikasjonen? God kommunikasjon er avhengig av at makten alle parter innehar ikke misbrukes. Gode rutiner rundt tolkebruk, kvalifiserte tolker, samt veiledere med god opplæring kan bidra til at makten jevnes ut fordi da forhold rundt tolkebruk er bedre avklarte. Samt at veiledere bruker den språklige makten til å styrke brukerens egen evne til mestring. Dette skaper igjen tillit.

Bruk av ukvalifiserte personer som oversettere har ut ifra tidligere forskning vært brukt ganske mye. Ut ifra funnene mine virker det som om disse veilederne er mer opptatt av å bruke kvalifiserte tolker. Veilederne begrunner det med negative erfaringer, som feiltolking, privat innblanding, rådgiverrollen og misforståelser, som de har opplevd når det ble brukt familiemedlemmer, bekjente eller barn som oversettere. Vi ser at negative erfaringer i kommunikasjonen har ført til at ukvalifiserte oversettere ikke brukes i like stor grad av mine informanter. Det er ikke kun veiledere som har blitt opptatt av kvalitetssikringen av tolker.



Både Helsedirektoratet (2011) med sin veileder for god kommunikasjon via tolk, og forvaltningslovens forbud mot barn som ”tolk”, viser til at det arbeides for bedre tolkebruk. Allikevel må det sies at veilederne ut ifra erfaringer tenker at det er greit å bruke ukvalifiserte personer, herunder barn, for å oversette og formidle mindre beskjeder. Det kan spørres hvorvidt dette er i orden, både etisk sett og i forhold til kommunikasjonens kvalitet. Det må sies at veiledere alt i alt er enig i at bruk av ukvalifiserte oversettere påvirker kommunikasjonen negativt og dermed også hele samarbeidet med brukeren.

Hvis jeg skal sammenligne tidligere forskning med mine funn, samt trekke inn endringer som har trådt i kraft når det gjelder bruk av tolk, kan det virke som at det har skjedd positive forandringer. Selv om veilederne viser til noen negative forhold i kommunikasjonen med bruk av tolk, er de allikevel stort sett fornøyde med tolketilbudet. Tolkens viktighet tas i betraktning i en større grad fordi veiledere ser at det er nødvendig i arbeid med etniske minoriteter. Lovendringene viser også at myndighetene legger mer vekt på å kvalitetssikre tolkebruken. Det vil bli spennende å se hvordan dette feltet utvikles i framtiden.

## Litteraturliste

- Ahlberg, N. (red.) (2006). *Vi tar det vi har. Om bruk av tolk i helsevesenet i Oslo. En spørreundersøkelse*. NAKMIs skriftserie om minoriteter og helse 2/2006. Hentet 15. oktober 2016 fra: <http://www.nakmi.no/publikasjoner/dokumenter/vi-tar-det-vi-har-nakmi-skriftserie-2-2006.pdf>
- Berg, B. (2011). Lost in translation? Om kulturell brobygging og bruk av tolk som kommunikasjons hjelpemiddel. I: B. Berg og T. A. Ask (red.) *Minoritetsperspektiver i sosialt arbeid*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Berg, L. P. (2015). *NAV*. Oslo: Store norske leksikon. Hentet 15.10.2016 fra: <https://snl.no/NAV>.
- Bø, B. P. (2010). Det flerkulturelle barnevernsarbeid – utfordringer, erfaringer og kompetansebehov. I: M. S. Kaya, A. Høgmo og H. Fauske (red.) *Integrasjon og mangfold. Utfordringer for sosialarbeideren*. 1.utg. Oslo: Cappelen Damm AS.
- Dalland, O. (2015). *Metode og oppgaveskriving*. 5.utg. Oslo: Gyldendal Akademisk Forlag.
- De nasjonale forskningsetiske komiteer (NESH). (2006). *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi*. Hentet 15. oktober 2016 fra: <https://www.etikkom.no/forskningsetiske-retningslinjer/Samfunnsvitenskap-jus-og-humaniora/>
- Deleuze, G. (1990). *Foucault*. Stockholm: Sympson Bokförlag & Tryckeri AB.
- Den europeiske menneskerettighetskonvensjonen. *Konvensjon av 4. november 1950 om beskyttelse av menneskerettigheter og de grunnleggende friheter*.
- Eide, T. og Eide, H. (2004). *Kommunikasjon i praksis. Relasjoner, samspill og etikk i sosialfaglig arbeid*. 1.utg. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Eriksen, T. H. og Sajjad, T. A. (2011). *Kulturforskjeller i praksis. Perspektiver på det flerkulturelle Norge*. 5.utg. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Fife, A. (2002). *Tverrkulturell kommunikasjon*. Oslo: Yrkeslitteratur AS.
- FN-Sambandet (2016). *Hva er en flyktning?* Hentet 15. oktober 2016 fra: <http://www.fn.no/Tema/Flyktninger/Hva-er-en-flyktning>

FNs konvensjon om rasediskriminering. *Konvensjon av 21. desember 1965 om avskaffelse av alle former for rasediskriminering.*

Forvaltningsloven. *Lov av 10. februar 1967 om behandlingsmåten av forvaltningssaker.*

Gilje, N. og Grimen, H. (2013). *Samfunnsvitenskapenes forutsetninger. Innføring i samfunnsvitenskapenes vitenskapsfilosofi.* Oslo: Universitetsforlaget AS.

Grimen, H. (2009). *Hva er tillit?* Oslo: Universitetsforlaget.

Helsedirektoratet (2011). *God kommunikasjon via tolk. Veileder om kommunikasjon via tolk for ledere og personell i helse- og omsorgstjenestene.* Oslo: Helsedirektoratet. Hentet 15. oktober 2016 fra: <https://helsedirektoratet.no/retningslinjer/veileder-om-kommunikasjon-via-tolk-for-ledere-og-personell-i-helse-og-omsorgstjenestene>

Hjelde, K. H. (red.) (2013). *Når er «litt norsk» for lite? En kvalitativ undersøkelse av tolkebruk i helsetjenesten.* NAKMI rapport 2/2013. Hentet 15. oktober 2016 fra: <http://www.nakmi.no/publikasjoner/dokumenter/nar-er-litt-norsk-for-lite-nakmirapport-2-2013.pdf>

Holm-Hansen, J., Haaland, T. og Myrvold, T. (2007). *Flerkulturelt barnevern. En kunnskapsoversikt.* NIBR-rapport 2007:10. Oslo: Norsk institutt for by- og regionsforskning. Hentet 15. oktober 2016 fra: <http://www.hioa.no/Om-HiOA/Senter-for-velferds-og-arbeidslivsforskning/NIBR/Publikasjoner/Publikasjoner-norsk/Flerkulturelt-barnevern>

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (2008). *Bruk av tolk i barnevernet.* IMDi-rapport 5-2008. Oslo: Integrerings- og mangfoldsdirektoratet. Hentet 15. oktober 2016 fra: <http://www.imdi.no/om-imdi/rapporter/2008/bruk-av-tolk-i-barnevernet/>

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (2011). *Rett til informasjon ved språkbarrierer – bruk av tolk i Arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV).* IMDi-rapport 3-2011. Oslo: Integrerings- og mangfoldsdirektoratet. Hentet 15. oktober 2016 fra: <http://www.imdi.no/om-imdi/rapporter/2011/bruk-av-tolk-i-nav2/>

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (2016). *Introduksjonsprogram.* Oslo: Integrerings- og mangfoldsdirektoratet. Hentet 15. oktober 2016 fra: <http://www.imdi.no/opplaring-og-utdanning/introduksjonsprogram/>

Indseth, T. (2015). *Innvandrerpasienter og akuttmedisinske tjenester. Ekspertnotat for Akuttutvalget*. NAKMI-rapport nr. 4-2015. Oslo: Nasjonal kompetanseenhet for minoritetshelse. Hentet 15. oktober 2016 fra:

<http://www.nakmi.no/publikasjoner/dokumenter/indseth-2015-innvandrerpasienter-og-akuttmedisinske-tjenester-ekspertnotat-for-akuttutvalget-nakmi-rapport-nr4.pdf>

Ingierd, H. og Fossheim, H. J. (2015). *Etniske grupper*. Oslo: De nasjonale forskningsetiske komiteene. Hentet 16. oktober 2016 fra: <https://www.etikkom.no/FBIB/Temaer/Forskning-pa-bestemte-grupper/Etniske-grupper/>

Introduksjonsloven. *Lov av 4. juli 2003 nr 80 om introduksjonsordning og norskopplæring for nyankomne innvandrere*.

Jareg, K. og Pettersen, Z. (2006). *Tolk og tolkebruker – to sider av samme sak*. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.

Johannessen, A., Tufte, P. A. og Christoffersen, L. (2011). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. 4. utg. Oslo: Abstrakt Forlag.

Krogh, T. (2014). *Hermeneutikk. Om å forstå og fortolke*. 2. utg. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.

Kvale, S. og Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju*. 3. utg. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.

Magelssen, R. (2002). *Kultursensitivitet. Om å finne likhetene i forskjellene*. 1. utg. Oslo: Akribe Forlag.

NOU 2014:8. *Tolking i offentlig sektor – et spørsmål om rettssikkerhet og likeverd*. Oslo: Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet.

Personopplysningsloven. *Lov av 14. april 2000 nr 31 om behandling av personopplysninger*.

Regjeringen (2016). *Regulering av folketrygdens grunnbeløp og pensjoner*. Oslo: Arbeids- og sosialdepartementet. Hentet 16. oktober 2016 fra:

<https://www.regjeringen.no/no/tema/pensjon-trygd-og-sosiale-tjenester/innsikt/trygd/regulering-av-folketrygdens-grunnbelop-og-pensjoner/id2008616/>

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

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

Silverman, D. (2011). *Interpreting Qualitative Data. A Guide to the Principles of Qualitative Research*. 4. utg. London: Sage.

Skau, G. M. (2003). *Mellom makt og hjelp. Om det flertydige forholdet mellom klient og hjelper*. 3. utgave. Oslo: Universitetsforlaget.

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

Sosialtjenesteloven. *Lov av 18. desember 2009 nr 131 om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen*.

Statistisk sentralbyrå (2016). *Innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre, 1. januar 2016*. Oslo: Statistisk sentralbyrå. Hentet 10. september 2016 fra: <http://www.ssb.no/befolkning/statistikker/innvbef>

Statistisk sentralbyrå (2016). *Innvandrere etter innvandringsgrunn, 1. januar 2016*. Oslo: Statistisk sentralbyrå. Hentet 10. september 2016 fra: <https://www.ssb.no/befolkning/statistikker/innvgrunn/aar-flyktningbakgrunn/2016-06-17>

St.prp. nr. 46 (2004-2005). *Ny arbeids- og velferdsforvaltning*. Oslo: Arbeids- og sosialdepartementet.

Thagaard, T. (2013). *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode*. 4. utg. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.

Tolketjenesten (2016). *Lovreguleringen*. Oslo: Tolketjenesten AS. Hentet 10. september 2016 fra: [http://www.tolketjenesten.no/?ac\\_id=295&ac\\_parent=171&PHPSESSID=686dc9be2b502256eed050cd2bbca975](http://www.tolketjenesten.no/?ac_id=295&ac_parent=171&PHPSESSID=686dc9be2b502256eed050cd2bbca975)

Utlendingsloven. *Lov av 15. mai 2008 nr 35 om utlendingers adgang til riket og deres opphold her*.

## **Vedlegg 1: Informasjonsskriv og samtykkeerklæring**

### **Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjektet** ***”Bruk av tolk i introduksjonsprogrammet”***

#### **Bakgrunn og formål**

Dette forskningsprosjektet er en masterstudie ved Diakonhjemmet Høgskole. Formålet med studien er å finne ut hvordan samarbeidet mellom NAV og tolketjenesten fungerer i arbeid med etniske minoriteter som har behov for tolking i samtaler. Dette innebærer at jeg ønsker å finne ut hva slags erfaringer veiledere har med tolketjenesten. Målet er å se om det finnes noen gjennomgående forhold som påvirker dette samarbeidet.

Utvalget mitt utgjør introduksjonsprogrammets ansatte i NAV. Det vil si at grunnen for at du som ansatt i introduksjonsprogrammet i NAV forespørres om å delta i studien, er at du har relevant erfaring og/eller kunnskaper som kan hjelpe meg til å gjennomføre denne studien. Din deltakelse kan være en stor hjelp i denne prosessen, samtidig som du, med din deltakelse, kan bidra til forandring når det gjelder dette temaet.

#### **Hva innebærer deltakelse i studien?**

Deltakelse i studien innebærer en aktiv deltakelse på den måten at det vil utføres intervju på ca. en time, hvor det blant annet vil bli spurt om erfaringer du har med tolkede samtaler, om det har vært noen forhold som har påvirket slike samtaler, hva du tenker om bruk av tolk, og om det er noen forhold som du tenker kan bedre tolkebruk hvis det er behov for det. Det er viktig at du kun uttaler deg om dine egne erfaringer uten å vise til konkrete brukere på en identifiserende måte. Informasjonen, det vil si data vil registreres ved hjelp av notater og lydopptak.

#### **Hva skjer med informasjonen om deg?**

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt. Det er kun student (jeg) som vil ha tilgang til personopplysningene, men veilederen kan få innsyn i datamaterialet hvis det er behov for det.

Personopplysninger/opptak oppbevares på et låsbart sted som kun studenten (jeg) har tilgang til. Alle opplysninger vil bli anonymisert slik at det ikke vil være mulig for andre å gjenkjenne hvem det dreier seg om. Navneliste/koblingsnøkkel lagres adskilt fra øvrig data slik at det er umulig å koble datamaterialet til den tilsvarende deltakeren.

Prosjektet skal etter planen avsluttes 19.mai 2016. Denne datoen kan forandre seg noe hvis tidsrammen ikke strekker til og prosjektet ikke blir ferdigstilt til da. Hvis prosjektet ikke ferdigstilles innen 19.mai 2016, vil datamaterialet lagres fram til neste frist for ferdigstillelse av prosjektet som er i november 2016. Når prosjektet er ferdigstilt og godkjent, vil all datamaterialet og personopplysninger slettes. I hele denne perioden er det kun studenten og muligens veilederen som vil ha tilgang til all data.

### **Frivillig deltakelse**

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke ditt samtykke uten å oppgi noen grunn. Dersom du trekker deg, vil alle opplysninger om deg bli anonymisert. Hvis du velger å trekke deg, vil dette ikke ha noen som helst innvirkning på deg.

Dersom du ønsker å delta eller har spørsmål til studien, ta kontakt med Amina Buljubasic på 41 08 57 13.

Studien er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS.

### **Samtykke til deltakelse i studien**

Jeg har mottatt informasjon om studien, og er villig til å delta

-----  
(Signert av prosjektdeltaker, dato)

## **Vedlegg 2: Intervjuguide**

### **Intervjuguide**

Før intervjuet begynner, opplyser jeg om hvem jeg er og hva prosjektets formål er. Jeg opplyser også om taushetsplikt og samtykkeerklæring, og at det skal være anonymt og vedkommende ikke trenger å svare på spørsmål som han/hun synes er upassende.

### **Rutiner**

- 1a. Har dere på kontoret faste regler når det gjelder tolkebruk, hvis ja hvilke?
- 1b. Hvis nei, hva tenker du om det?
2. Har du fått opplæring i bruk av tolk av arbeidsgiver, hvis ja hvordan har det foregått? Hvis nei, hva tenker du om det?
3. Hva synes du om opplæring i tolkebruk, er det relevant og nyttig?
4. Hvor ofte bruker du tolk i de samtale du føler det er behov for tolk?/ Bruker du alltid tolk der det er behov for det? Begrunn hvorfor ja/nei.
6. Hvis du noen gang ikke bruker tolk i samtaler der det er behov for tolk, hvordan utarter slike samtaler seg?

### **Samarbeidet med tolketjenesten**

1. Hvor hyppig samarbeider du med tolker i arbeidshverdagen?
2. Hva tenker du om tilgangen til tolker?/ Er det enkelt å organisere tolk til samtalen?
3. Hva tenker du om samarbeidet med tolketjenesten?
4. Føler du at det er noen forhold som fremmer samarbeidet?
5. Føler du at der er noen forhold som hemmer samarbeidet?
6. Hvordan foregår forarbeidet med tolken?
7. Er det noe etterarbeid med tolken etter samtalen med brukeren? Hvis ja, forklar hvordan det foregår.



8. Kan du si noe om makt i samtaler med tolk?

### **Bruk av ukvalifiserte oversettere**

1. Tar du i betraktning brukerens ønsker om tolkebruk og på hvilken måte?

2. Blir brukeren opplyst om rett til tolk?

3. Er det noen brukere som ønsker/ønsket å ha slektninger/venner som tolk istedenfor en profesjonell tolk, og i så fall hvordan har du opplevd at disse samtalene har foregått?

4. Hvis du skal sammenligne samtaler med profesjonell tolk og samtaler med slektninger/venner som ble brukt som tolk, hva vil du si om det?

5. Hva tenker du om bruk av barn/slektninger/venner som tolk?

6. Har brukere noen gang ytret sin nøye/misnøye i forhold til tolkebruk til deg, i så fall hva var deres meninger?

### **Avsluttende spørsmål:**

1. Hvis du kunne gjøre noe annerledes ved slike samtaler, hva hadde det i så fall vært?

2. Er det noe jeg ikke har spurt om, men som du synes er viktig å få med?

## Vedlegg 3: Tilbakemelding fra NSD

### Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS

NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES

Gunhild Regland Farstad  
Institutt for sosialt arbeid og familierapi Diakonhjemmet Høgskole AS  
Postboks 184 Vinderen  
0319 OSLO

Vår dato: 24.11.2015

Vår ref: 45214 / 3 / MSS

Deres dato:

Deres ref:



Harald Hårfagres gate 29  
N-5007 Bergen  
Norway  
Tel: +47-55 58 21 17  
Fax: +47-55 58 96 50  
nsd@nsd.uib.no  
www.nsd.uib.no  
Org.nr. 985 321 884

### TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 16.10.2015. Meldingen gjelder prosjektet:

45214	<i>Bruk av tolk i NAV - en sak, flere sider.</i>
<i>Behandlingsansvarlig</i>	<i>Diakonhjemmet Høgskole AS, ved institusjonens øverste leder</i>
<i>Daglig ansvarlig</i>	<i>Gunhild Regland Farstad</i>
<i>Student</i>	<i>Amina Buljubasic</i>

Personvernombudet har vurdert prosjektet, og finner at behandlingen av personopplysninger vil være regulert av § 7-27 i personopplysningsforskriften. Personvernombudet tilrår at prosjektet gjennomføres.

Personvernombudets tilråding forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, ombudets kommentarer samt personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, <http://www.nsd.uib.no/personvern/meldeplikt/skjema.html>. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://pvo.nsd.no/prosjekt>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 30.11.2016, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

Katrine Utaaker Segadal

Marie Strand Schildmann

Kontaktperson: Marie Strand Schildmann tlf: 55 58 31 52

Vedlegg: Prosjektvurdering

Kopi: Amina Buljubasic b\_amina991@hotmail.com

*Dokumentet er elektronisk produsert og godkjent ved NSDs rutiner for elektronisk godkjenning.*

*Avdelingskontorer / District Offices:*

*OSLO:* NSD, Universitetet i Oslo, Postboks 1055 Blindern, 0316 Oslo. Tel: +47-22 85 52 11. nsd@uio.no

*TRONDHEIM:* NSD, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, 7491 Trondheim. Tel: +47-73 59 19 07. kyrre.svarva@svt.ntnu.no

*TROMSØ:* NSD, SVF, Universitetet i Tromsø, 9037 Tromsø. Tel: +47-77 64 43 36. nsdmaa@sv.uit.no