



«Vi får jo alltid kommunisert på et vis»

En kvalitativ studie om bruk av tolk i NAV

Solveig Meling Oldereide

Masteroppgave

Master i interkulturelt arbeid

VID vitenskapelige høgskole – Stavanger

Antall ord: 30 463

9. mai 2019

Opphavsrettigheter

Forfatteren har opphavsrettighetene til rapporten.
Nedlasting for privat bruk er tillatt.

Sammendrag

Likeverdige tjenester er et grunnleggende prinsipp i Norge som reguleres både av internasjonale menneskerettigheter og nasjonale lovverk. Denne retten gir blant annet innbyggere rett til tolk dersom språk er en utfordring i møte med det offentlige. Likevel viser tidligere forskning at flere offentlige tjenester har et omfattende underforbruk av tolketjenester. Med dette som bakgrunn var formålet med denne studien å få kunnskap om hvilke vurderinger veilederne i NAV legger til grunn når de skal vurdere om de skal bestille inn språktolk til samtaler om økonomisk sosialhjelp. Oppgaven søker også å besvare om disse vurderingene ivaretar brukernes rett til likeverdige tjenester og medbestemmelse i egen sak.

Masteroppgaven bygger på en kvalitativ studie som tar utgangspunkt i individuelle intervjuer med åtte veiledere i NAV som veileder og saksbehandler etter Lov om sosiale tjenester i Arbeids- og velferdsetaten. Innhentet data er behandlet ved hjelp av tematisk analyse som samlet dataene i følgende fire hovedtema; (1) praktiske forhold på arbeidsplassen, (2) veilederens erfaringer, (3) Når er det behov for tolk? – veilederens vurderinger og (4) vurderinger etter Lov om sosiale tjenester i NAV. Resultatene presenteres og drøftes i lys av både kontekstuelle rammer og teori om kommunikasjon, tillitt og relasjonens betydning i arbeidet, maktbegrepet og tolking i interkulturelle kommunikasjonsprosesser.

Studien konkluderer med at det ikke i tilstrekkelig grad tilrettelegges for at brukerne skal kunne kommunisere på en fullverdig måte uavhengig av norsknivå og at deres rett til å delta på like vilkår dermed ikke kan anses oppfylt. Dette settes i sammenheng med manglende strukturelle rammer som opplæring og rutiner på NAV-kontorene som gjør at informantene ikke innehar kunnskapen som er nødvendig for å kunne benytte tolk som verktøy i arbeidet.

Nøkkelord: *interkulturell kommunikasjon, tolking, Arbeid- og velferdsforvaltningen, likeverdige tjenester, økonomisk sosialhjelp*

Summary

Equal services are a fundamental principle in Norway that is regulated by both international human rights and national legislation. Among other things, this right gives citizens the right to be offered an interpreter if language is a challenge in the face of public Norway.

Nonetheless, studies show that several public services have extensive under-utilization of interpretation services. With this as a background, the purpose of this study was to gain knowledge about what assessments the supervisors in NAV make when it comes to assessing whether they should order language interpreters for discussions on economic social benefits. The task also seeks to answer whether these assessments safeguard the users' right to equal services and co-determination in their own case.

This Master's thesis is based on a qualitative study that is based on individual interviews with eight supervisors in NAV that counsel and work cases in accordance with the law on Social Services in the Norwegian Labor -and Welfare Service. The data obtained is processed using thematic analysis which compiles the data into the following four main themes; (1) practical workplace conditions, (2) supervisor's experience, (3) When is the need for an interpreter? - the supervisors' assessments and (4) assessments according to the law on Social Services in NAV. The results are presented and discussed in light of both contextual frameworks and theory of communication, trust and the importance of the relationship in the work, the concept of power and interpretation in intercultural communication processes.

The study concludes that it is insufficiently arranged for users to be able to communicate in a fully-fledged manner regardless of the Norwegian Level and that their right to participate on equal terms can thus not be considered fulfilled. This is linked to a lack of structural frameworks such as training and routines at the NAV offices, which means that the informants do not possess the knowledge that is necessary to be able to use an interpreter to help with the communication.

Keywords: Intercultural communication, interpretations, Labour – and welfareservice, equal service, economic social benefits.

Innholdsfortegnelse

1 INNLEDNING	9
1.1 AVGRENSNING	10
1.2 PROBLEMSTILLINGEN	11
1.3 TIDLIGERE FORSKNING	11
1.4 OPPGAVENS OPPBYGNING	12
2 KONTEKST	13
2.1 DEN NORSKE INNVANDRINGSKONTEKSTEN	13
2.1.1 Introduksjonsprogrammet	15
2.1.2 Etter introduksjonsprogrammet, hva da?	16
2.2 VELFERDSSTATEN OG NAV	16
2.2.1 NAV – portvakten i velferdsstaten	17
2.3 ØKONOMISK SOSIALHJELP	18
2.3.1 Nøkkelbestemmelser i Lov om sosiale tjenester i NAV	20
2.3.2 LIVSOPPHOLDSBEGREPET	21
2.3.3 Utøvelsen av skjønn	23
2.4 SPRÅKTOLK I NAV	24
2.4.1 Forvaltningsloven	24
2.4.2 NAV-loven	24
2.4.3 Lov om sosiale tjenester i NAV	25
2.4.4 Menneskerettighetene	25
3 TEORI	26
3.1 KOMMUNIKASJON	26
3.2 INTERKULTURELL KOMMUNIKASJON	27
3.2.1 Språkets og kommunikasjonsmønstrenes betydning for kommunikasjonen	27
3.2.2 Dahls kulturfiltermodell	29
3.2.3 Kultursensitivitet	30
3.3 TILLIT OG RELASJONENS BETYDNING I ARBEIDET	32
3.4 MAKT	33
3.4.1 Definisjonsmakt	33
3.4.2 Språk og kunnskapsmakt	34
3.5 TOLKING I INTERKULTURELLE KOMMUNIKASJONSPROSESSER	34
3.5.1 Hvordan oppnå god tolking?	35
3.5.2 En modell for bruk av tolk	37
4 METODE	39
4.1 VITENSKAPSTEORI OG KVALITATIV METODE	39
4.1.1 Forskningsintervjuer som metodisk verktøy	40
4.2 REKRUTTERING OG UTVALG	40
4.3 INTERVJUGUIDE	42
4.4 GJENNOMFØRING AV INTERVJUENE	43
4.5 TRANSKRIBERING	45
4.6 ANALYSERING AV DATAMATERIALET	46
4.6.1 Braun og Clarks seks faser for tematisk analyse	46
4.6.2 Kritikk av tematisk analyse som metode	48
4.7 RELIABILITET, VALIDITET OG GENERALISERING	48
4.7.1 Reliabilitet	49
4.7.2 Validitet	49
4.7.3 Generaliserbare resultater?	50

4.8 ETIKK	50
5 RESULTATER OG DRØFTING	52
5.1 PRAKTISKE FORHOLD PÅ ARBEIDSPLASSEN	52
5.1.1 <i>Opplæring i bruk av tolk</i>	53
5.1.2 <i>Rutiner på arbeidsplassen</i>	55
5.1.3 <i>Kartlegging av brukers ferdigheter i norsk</i>	57
5.2.2 <i>Hypighet og initiativ til bestilling av tolk</i>	58
5.2 VEILEDERENS ERFARINGER	61
5.2.1 <i>Tilgang og kvalitet på tolkene</i>	61
5.2.3 <i>Samarbeid med tolkene</i>	63
5.2.4 <i>Samtaler med tolk</i>	65
5.2.5 <i>Samtaler uten tolk</i>	66
5.2.6 <i>Bruk av ikke-kvalifiserte oversettere</i>	69
5.3 NÅR ER DET BEHOV FOR TOLK? – VEILEDERNES VURDERINGER	71
5.3.1 <i>Samtalens innhold</i>	71
5.3.2 <i>Hva vil brukeren?</i>	73
5.3.3 <i>Tidligere erfaringer med brukers forståelse</i>	74
5.4.4 <i>Tillit til tolkene</i>	75
5.4 VURDERINGER ETTER LOV OM SOSIALE TJENESTER I NAV	77
5.4.1 <i>Relasjonens betydning</i>	77
5.4.2 <i>Betydningen av kultur i samhandlingen</i>	79
5.4.3 <i>Individuelle vurderinger</i>	81
6 OPPSUMMERING OG KONKLUSJON	83
6.1 OPPSUMMERING AV FUNN	84
6.2 KONKLUSJON	86
6.3 MEN HVA HAR JEG EGENTLIG FUNNET?	87
6.4 FORSLAG TIL VIDERE FORSKNING	87
LITTERATURLISTE.....	89

Vedlegg 1: Intervjuguide

Vedlegg 2: Godkjenning fra Norsk senter for forskningsdata (NSD)

Forord

Arbeidet med denne masteroppgaven har vært en lærerik, frustrerende og inspirerende prosess som i perioder har gitt meg mye energi og boblende engasjement, og i andre perioder har gjort meg søvnløs av fortvilelse. Men mest av alt har det vært en utviklende og spennende reise som har gitt meg mye inspirerende påfyll, både som fagperson og som menneske.

Selv om det å skrive masteroppgave mange ganger føles ganske ensomt så har ikke denne prosessen bare vært en utfordring for meg. Prosessen har også krevd tålmodighet og støtte fra mange mennesker rundt meg og nå er tiden inne for at de skal få sin rettmessige takk.

Først og fremst takk til informantene mine; denne oppgaven kunne ikke vært skrevet uten dere. Tusen takk for deres tid, åpenhet og ærlighet. Jeg vet hvor travelt det kan være å jobbe i NAV og føler meg beæret over at dere valgte å prioritere deltakelse i mitt prosjekt i en rimelig hektisk hverdag.

En stor takk gis også til Randaberg kommune for finansiering av dette studiet, og en spesiell takk til min leder Kel Tighe som har oppmuntret meg og vist interesse for både studieløpet og oppgaven min gjennom hele prosessen. Takk også til gode kollegaer på NAV Randaberg som har støttet meg med oppmuntrende ord og latt meg sette ord på min egen frustrasjon når det har vært nødvendig. En særskilt takk til Asli – du er verd din vekt i gull.

Jeg vil også takke veilederen min Gunhild Odden – hva skulle jeg gjort uten deg? Tusen hjertelig takk for raske, konstruktive og hjelpsomme tilbakemeldinger gjennom hele prosessen, og ikke minst tusen takk for hjelp til å systematisere og fokusere når det innimellom følte helt urealistisk at jeg noen gang skulle klare å komme i mål med dette prosjektet.

Men den viktigste personen i denne tiden har vært mannen i mitt liv; Kenneth. Tusen takk for at du har tilrettelagt slik at jeg har kunnet jobbe med oppgaven ettermiddager, kvelder og helger; jeg er deg evig takknemlig. Uten din innsats og jentenes tålmodighet hadde denne oppgaven aldri blitt noe av. Nå gleder jeg meg til å tilbringe mer tid sammen med deg og våre fantastiske døtre.

1 Innledning

Det norske samfunnet er gjennom globalisering og innvandring fra ulike deler av verden blitt stadig mer sammensatt og mangfoldig. Det norske folk består i 2019 av mennesker fra over 220 ulike land/selvstyrte områder (IMDi, 2019) og innvandringsbefolkningen er fortsatt økende (SSB, 2018a.) Mange av disse menneskene er ikke norsktalende, eller snakker begrenset norsk, og har derfor behov for tolk i møte med offentlige tjenester.

Internasjonale menneskerettigheter, det norske diskrimineringslovverket, forvaltningsloven og Lov om sosiale tjenester i NAV pålegger ansatte i Arbeids- og velferdsforvaltningen (heretter omtalt som NAV) å yte likeverdige tjenester til alle som oppsøker dem. En viktig del av denne plikten er å tilby tolk til dem som har behov for det. Men selv om vi har sterke reguleringer i forhold til offentlig ansattes plikt til å tilby likeverdige tjenester og å gi mennesker rett til å være en aktiv part i tilbudet de mottar, er det ikke regulert når retten til tolk inntreffer og det er derfor i stor grad opp til veilederne som møter brukerne å ta denne vurderingen.

Jeg har selv vært ansatt i NAV siden 2009 og arbeider hovedsakelig opp mot mennesker som har et annet morsmål enn norsk. Gjennom min egen erfaringen i etaten, og etter samtaler med andre som jobber i NAV, har jeg hatt en forforståelse av at tilbudet om tolk er varierende, tilfeldig og i mange tilfeller direkte mangelfullt. Det fikk jeg delvis bekreftet da jeg i forarbeidet til denne studien leste rapporten ”Bruk av tolk i NAV” (IMDi, 2011) som fant at halvparten av de ansatte i NAV sjelden eller aldri bruker tolk selv om de opplever at det er behov for det.

Så hva er det som gjør at dette skjer? Å forsøke å få svar på det spørsmålet har vært motivasjonen min i arbeidet med denne oppgaven. Jeg ønsket å undersøke hvordan veiledere vurderer behovet for tolk, hvilke kriterier de har med i vurderingen og hvilke erfaringer de har med å kommunisere med brukere som har begrensede kunnskaper i norsk – både ved hjelp av tolk og uten bruk av tolk. Jeg ønsket også å undersøke de praktiske rammene rundt veilederne; både hvilke opplæringen de hadde mottatt og om NAV-kontoret de var ansatt ved hadde rutiner som omhandler tolkebruk. Men NAV er en stor etat som forvalter en rekke ulike ytelser så det var nødvendig å gjøre noen avgrensninger før jeg startet arbeidet mitt.

1.1 Avgrensning

Veiledere i NAV jobber med mange ulike grupper og på mange ulike nivå i organisasjonene. Jeg ønsket å intervju ansatte som har kontakt med brukere gjennom veiledning og saksbehandling etter Lov om sosiale tjenester i NAV. Jeg er selv utdannet sosionom og har lang erfaring med arbeid etter sosialtjenesteloven. Dermed har jeg selv kjent på utfordringene med både skjønnsvurderinger, språklige og kulturelle ulikheter og knapphet på tid.

Brukermedvirkning krever ofte både bruk av tid og i mange tilfelle en stor dose tålmodighet; i en travel hverdag kan det dermed oppleves mer ressurskrevende å jobbe «sammen med» i stede for å jobbe «for» søkeren. Jeg tenkte kanskje at det kunne forklare underforbruket av tolk, at veilederne tenkte at de kunne hjelpe flere dersom jobben ble gjort mer effektivt. En annen årsak til at jeg vurderte dette området til å være særlig aktuelt er tall fra SSB som viser at 56 % av alle som mottok sosialhjelp i Norge i 2017 var innvandrere (SSB, 2019)

Et annet valg som har hatt stor betydning for oppgavens utforming er at jeg har valgt å kun intervju ansatte i NAV om deres subjektive erfaringer og refleksjoner omkring temaet. Jeg har ikke intervjuet noen brukere og mangler dermed en viktig stemme innenfor dette temaet. Jeg skulle ønsket at oppgaven kunne hatt rom for at brukerne også kunne få kommet med sine erfaringer og refleksjoner men det har ikke vært mulig innenfor rammene denne gangen.

Jeg har ikke begrenset tolkingen til å omhandle en spesiell språkgruppe eller en spesiell tolkeform. Veilederne jeg har intervjuet hadde både erfaringer med bruk av telefontolk og fremmøtetolk. Oppgaven er likevel avgrenset til muntlig tolking mellom ulike språk og inkluderer dermed ikke tegnspråktolking.

Studien min er utført i et begrenset geografisk område. Alle informantene er ansatt ved kontorene som er underlagt et felles fylkeskontor. Det kan ha hatt betydning for oppgaven dersom andre fylkeskontor har en mer aktiv tilnærming til tematikken denne oppgaven omhandler. Jeg finner det likevel ikke begrensende for studien da resultatene ikke søker å gi svar på hyppigheter eller generalisere funnene på annen måte.

1.2 Problemstillingen

Problemstillingen for denne studien ble dermed som følger:

Hvordan vurderer veiledere i NAV om det skal bestilles tolk til samtaler om økonomisk sosialhjelp, og ivaretar disse vurderingene brukernes rett til likeverdige tjenester og medbestemmelse?

Jeg har søkt å finne svar på dette spørsmålet gjennom å intervju 8 veiledere som arbeider med veiledning og saksbehandling etter Lov om sosiale tjenester i NAV.

1.3 Tidligere forskning

IMDi publiserte rapporten «Rett til tolk ved språkbarrierer» i 2011. I rapporten kom det frem at over halvparten av NAV-ansatte sjeldent eller aldri benyttet tolk selv om det var behov for det. Rapporten forklarte underforbruket med manglende kompetanse hos tjenesteyterne og mangel på kvalifiserte tolker.

I NOU 2014 : 8 «Tolkning i offentlig sektor – et spørsmål om rettssikkerhet og likeverd» vises det til at det er et behov for å øke bruken av tolk i alle deler av offentlig sektor, samt å styrke forvaltningens tilgang på kvalifiserte tolker. Rapporten bygges på forskning gjort på tolkebruk innenfor blant annet justissektoren, helse og omsorgs-sektoren, barnevernet, NAV og barnehage- og skolesektoren. Rapporten viser til «Rett til tolk ved språkbarrierer» (IMDi, 2011) når tolkebruket i NAV omtales.

I IMDi-rapport «Behovet for tolk 2017» (IMDi, 2018a) presenteres estimerte tall for offentlig sektors tolkebruk i 2017. Rapporten viser at kvalifisert tolk kun ble benyttet i en tredjedel av alle tolkeoppdragene som ble levert. Dette finner vi igjen i rapporten som presenterte tilsvarende tall for 2016 hvor man fant at bare 3 av 10 tolkeoppdrag til offentlig sektor ble gjennomført av kvalifiserte tolker (IMDI, 2017a.)

1.4 Oppgavens oppbygning

I kapittel to presenteres den kontekstuelle bakgrunnen for masteroppgaven. Kapitlet søker å gi leseren innblikk i relevant bakgrunnsinformasjonen som belyser oppgavens relevans og problemstilling. Kapittel tre inneholder studiens teoretiske rammeverk. Her presenteres teori om kommunikasjon generelt og interkulturell kommunikasjon spesielt, tillitt og relasjonens betydning i arbeidet, relevant teori om maktbegrepet og tolkning i interkulturelle kommunikasjonsprosesser. I kapittel fire presenteres metodikken jeg har benyttet i arbeidet. Her gjør jeg rede for gjennomføringen av feltarbeidet og analysen, hvilke forskningsetiske vurderinger jeg har tatt underveis, studiens reliabilitet, validitet og muligheten for generalisering av funnene. I kapittel fem presenterer jeg studiens resultater og drøfter disse i lys av den kontekstuelle bakgrunnen, det teoretiske rammeverket og tidligere forskning. Det sjette og siste kapitlet inneholder en oppsummering av det kontekstuelle og teoretiske rammeverket samt oppgavens hovedfunn. Deretter følger en konklusjon av disse som søker å gi svar på oppgavens problemstilling. Avslutningsvis har jeg presentert mine tanker om behovet for videre forskning innen denne tematikken.

2 Kontekst

Dette kapitlet skal gi en kontekstuell bakgrunn for oppgavens videre analyse. Først gir jeg en kort innføring i den norske innvandringskonteksten ved å presentere aktuell statistikk fra feltet. Deretter gir jeg en beskrivelse av introduksjonsprogrammet og deltakernes rettigheter etter programmet. Videre vil jeg gi en mer grundig innføring i de relevante paragrafene fra Lov om sosiale tjenester i NAV og rammene disse skal utøves innen. Til slutt vil jeg ta for meg temaet tolking og undersøke om bruk av tolk er en rettighet for alle med behov, eller om det er en «luksusvare» som er forbeholdt de få.

2.1 Den norske innvandringskonteksten

Statistisk sentralbyrå (SSB) definerer innvandrere på følgende måte: «Innvandrere er personer som er født i utlandet av to utenlandskfødte foreldre og fire utenlandskfødte besteforeldre. Norskfødte med innvandrerforeldre er personer som er født i Norge av to utenlandskfødte foreldre og fire utenlandskfødte besteforeldre.» I følge deres beregninger som offentliggjøres i starten av hvert år var det 746 700 innvandre og 170 000 norskfødte med innvandrerbakgrunn registrert bosatt i Norge ved inngangen til 2018. Av hele befolkningen vil det si at innvandrere og deres barn utgjorde 14.1 % per 1. januar 2018 (SSB, 2018)

Botiden innad i innvandrerbefolkningen er svært varierende; en femtedel har botid på 20 år eller mer, mens en tredjedel har bodd i Norge fem år eller mindre. Tilknytningen til arbeidslivet varierer også. I 2017 viser tall SSB har innhentet at innvandrerbefolkningen hadde en arbeidsledighet på 9.9 %, mens tallene for befolkningen generelt var 4.2 % i samme periode. Undersøkelser viser også at lønnsnivået blant innvandrere er lavere enn blant etniske nordmenn. I september 2016 hadde de sysselsatte blant innvandrergruppen en månedslønn som i gjennomsnitt utgjorde 86 prosent av lønna for ikke-innvandrere (SSB, 2017)

Odden (2018) deler migranter inn i fire ulike kategorier; flyktninger, arbeidsmigranter, familiemigranter og studentmigranter. I perioden 2006 – 2015 var arbeid den hyppigste innvandring årsaken til Norge, men i årene 2016-2017 har familieinnvandring vært den vanligste innvandringsgrunnen. Flukt som årsak til innvandring hadde en veldig økning i 2016 da 15 230 personer søkte om asyl i Norge.

Alle innvandrere som har en oppholdstillatelse som danner grunnlag for permanent oppholdstillatelse i Norge på et senere tidspunkt vil ha rett og/eller plikt til å gjennomføre norskopplæring og avsluttende prøver i norsk (introduksjonslovens § 17.) Som tabellen under viser, hadde deltakerne som avla denne prøven i første halvdel av 2018 følgende resultater:

Måleverdier			Antall	Prosentandel på nivå B2	Prosentandel på nivå B1	Prosentandel på nivå A2	Prosentandel på nivå A1	Prosentandel under nivå A1	Prosentandel ikke vurdert
Sted	Tidspunkt	Prøvetype							
	Sommer 2018	Muntlig kommunikasjon	12 037	9	30	46	14	1	0
		Lytteforståelse	9 397	10	27	44	18	1	-
		Leseforståelse	9 383	7	25	41	25	3	-
		Skriftlig framstilling	10 061	4	30	47	17	2	0
	Vår 2018	Muntlig kommunikasjon	4 423	11	30	46	13	0	0
		Lytteforståelse	3 175	20	28	40	11	0	-
		Leseforståelse	3 189	22	28	32	16	3	-
		Skriftlig framstilling	3 616	5	35	42	13	1	3

(Kompetanse Norge, 2018)

Norsknivået til den enkelte er i tabellen presentert etter Det felles europeiske rammeverket for språk som er utformet for å sikre felles referanserammer når man skal snakke om kunnskapsnivået innenfor de europeiske språkene. Her presenteres en enkel forklaring av de ulike språknivåene som presenteres i tabellen over:

SJØLVSTENDIG BRUKAR	B2	Kan forstå hovudinnhaldet i komplekse tekstar om både konkrete og abstrakte emne, også faglege drøftingar innan sitt eige fagområde. Kan delta i samtalar med eit så spontant og flytande språk at kommunikasjonen med mormålsbrukarar ikkje blir krevjande for nokon av partane. Kan skrive klare, detaljerte tekstar om eit vidt spekter av emne, forklare eit synspunkt på ei aktuell sak og argumentere for og imot ulike alternativ.
	B1	Kan forstå hovudpunkta i klar, standard tekst og tale om kjende emne som ein ofte møter i samband med arbeid, skole, fritid osv. Kan klare seg i dei fleste situasjonar som kan oppstå på reiser i eit område der folk snakkar språket. Kan skrive enkle, samanhengande tekstar om emne som er kjende eller har personleg interesse. Kan beskrive opplevingar og hendingar, draumar, håp og planar, og kort forklare og grunngi meiningar og planar.
BASISBRUKAR	A2	Kan forstå setningar og vanlege uttrykk som er knytte til dei viktigaste områda av dagleglivet, f.eks. svært enkel informasjon om ein sjølv og familien, innkjøp, nærmiljøet og arbeidslivet. Kan klare seg i enkle og rutineprega samtalesituasjonar med enkel og direkte utveksling av informasjon om kjende og rutineprega forhold. Kan med enkle ord beskrive visse sider ved sin eigen bakgrunn, nærmiljøet sitt og grunnleggjande personlege behov.
	A1	Kan forstå og bruke kjende, daglegdagse uttrykk og svært enkle utsegner for å dekkje grunnleggjande behov. Kan presentere seg sjølv og andre, og kan stille og svare på personlege spørsmål om f.eks. staden der ein bur, ting ein eig, vener og kjende. Kan delta i ein samtale på ein enkel måte dersom samtalepartnaren snakkar langsamt og tydeleg og er innstilt på å hjelpe.

(Utdanningsforbundet, 2011)

Alle landets kommuner har innbyggere med innvandrerbakgrunn (Odden, 2018.) Hvor innvanderne bosetter seg avhenger som regel av arbeidsmarked og nettverk. Unntaket er flyktninger som blir bosatt gjennom avtale mellom integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) og den enkelte kommune. Det gjøres politiske vedtak i kommunene på om kommunen ønsker å ta imot flyktninger og eventuelt antall. Disse vedtakene sendes til IMDi som kommer med forespørsler om konkrete flyktninger til de kommunene som har vedtatt at de ønsker å ta imot. Dersom kommunen er positive til den konkrete forespørselen avtales bosettingsdato for den forespurte flyktningen og eventuell familie. Ved bosetting skal flyktninger i alder 18-55 år vurderes i henhold til Lov om introduksjonsordning for nyankomne flyktninger snarest og ha eventuell oppstart i introduksjonsprogrammet innen tre måneder fra bosettingsdato.

2.1.1 Introduksjonsprogrammet

Introduksjonsloven ble politisk vedtatt i 2003 som en frivillig ordning for kommunene før den ble gjort obligatorisk den 1. september 2004. Innføringen var en omfattende reform av integreringsfeltet hvor målet var å minske velferdsgapet mellom flyktningebefolkningen og majoriteten gjennom å kvalifisere flere av flyktningene til ordinært arbeid og/eller videre skolegang (Djuve og Kavli, 2007)

Lovens målgruppe er personer mellom 18 og 55 år som har flyktningstatus eller opphold på humanitært grunnlag, samt familiegjennforente med disse, og som har behov for grunnleggende kvalifisering (introduksjonslovens § 2.) Deltakerne har rett og plikt til deltakelse og mottar introduksjonsstønad for tiden de er i programmet. Stønaden tilsvarer to ganger folketrygdens grunnbeløp¹ per år for deltaker som er 25 år eller eldre. Deltakere mellom 18-24 år mottar 2/3 av 2G på årsbasis. Ugyldig fravær fører til trekk i stønad og omfattende fravær kan føre til stans av programmet for den enkelte.

Introduksjonsprogrammet tar sikte på å gi deltakerne grunnleggende ferdigheter i norsk, grunnleggende ferdigheter i norsk samfunnsliv og forberede den enkelte for deltakelse i yrkeslivet. Dette skal gjøres gjennom å tilby et introduksjonsprogram som minst skal inneholde opplæring i norsk og samfunnsfag, samt tiltak som skal forberede deltakerne til videre utdanning eller ordinært arbeid (Introduksjonsloven § 4). Programmet skal være

¹ Grunnbeløpet benyttes til fastsettelse av pensjonspoeng og beregning av pensjoner fra Folketrygden. Beløpet justeres per år. Per 1. mai 2018 er Grunnbeløpet 96 883 kr.

helårlig og på fulltid (Introduksjonslovens § 6) og fraværsglementet skal være tilnærmet likt det man kjenner fra norsk arbeidsliv. Programmet varer i hovedsak i to år, men kan utvides til inntil tre år når særlige grunner taler for det (Introduksjonslovens § 5.) Alle deltakerne skal få vedtatt en individuell plan som skal sikre fremdrift, deltakermedvirkning og eierskap til målet og tiltakene som programmet skal inneholde (BLD 2015a.)

2.1.2 Etter introduksjonsprogrammet, hva da?

Deltakelse i introduksjonsprogrammet gir ikke opparbeidet rett dagpenger jf.

Folketrygdlovens kapittel 4. Det betyr at deltakere som ikke har direkte overgang til arbeid eller utdanning i mange tilfeller er uten mulighet til å sørge for eget livsopphold og vil bli veiledet til å søke økonomisk stønad til dekning av livsopphold og/eller boutgifter jf Lov om sosiale tjenester i NAV når introduksjonsstønad opphører.

I 2016 avsluttet 4 469 deltakere sitt introduksjonsprogram. Av disse hadde 41 % direkte overgang til arbeid eller utdanning (Imdi, 2017b.) Undersøkelser gjort på samme deltakergruppe ett år senere, i november 2017, viser at antall som var i arbeid eller utdanning da hadde økt til 61 % (SSB, 2017b)

2.2 Velferdsstaten og NAV

Den moderne velferdsstaten vi har i Norge i dag er en europeisk modell som ble opprettet for å møte behovet for inntekter i forbindelse med alderdom, sykdom, arbeidsledighet, utdanning, behovet for helsetjenester og medisinsk behandling (Kuhnle og Kildal, 2011.) Kjerneverdiene i velferdsstaten er sosial og økonomisk trygghet og likhet; alle skal ha rett til gode lovbestemte sosiale ytelser på like vilkår (ibid)

Velferdsstaten bygger hovedsakelig på to typer velferdsordninger; overføringer og tjenester. Offentlige overføringer er stønader som utbetales fra staten til den enkelte borger under ulike trygdeordninger. Eksempler på dette er kontantstøtte, sykepenger og dagpenger ved arbeidsledighet. I tillegg ivaretar velferdsstaten en rekke tjenester som utdanning og medisinsk behandling. Velferdstjenestene er universelle, det vil si at alle innbyggerne skal kunne benytte det offentlige tilbudet på lik linje. Overføringene fra velferdsstaten er stort sett selektive ordninger, det vil si at de er behovsprøvde og at man dermed må oppfylle enkelte inngangsvilkår for å kunne kreve sin rett til overføringen. Innvandrere med

bosettingstillatelse i Norge har lik rett til velferdsstatens tjenester som norske statsborgere. De vil også kunne kvalifisere til enkelte trygdeordninger, avhengig av opptjening og botid. Unntaket er mennesker som kommer som asylsøkere eller overføringsflyktninger og får innvilget søknaden si om asyl i Norge. De vil øyeblikkelig få rettigheter i folketrygden på lik linje med norske statsborgere og er dermed unntatt hovedregelen om botid (Hatland, 2011)

2.2.1 NAV – portvakten i velferdsstaten

Våren 2005 vedtok Stortinget å etablere en ny arbeids- og velferdsforvaltning. Den nye etaten ble etablert 1. juli 2006 og de første lokalkontorene hadde formell oppstart 2. oktober 2006. Når reformen var fullført var det etablert 457 lokale NAV-kontor spredt ut over Norges kommuner og bydeler.

NAV-reformen var et omfattende organisatorisk grep som ble gjennomført for å sikre brukernes rettigheter og behov for hjelp gjennom å slå sammen to statlige etater; arbeidsetaten og trygdeetaten, med den kommunale sosialtjenesten. Dette ble gjort fordi man ønsket å få et tettere samarbeid på tvers av faggrenser, og en økt vektlegging av veiledning av brukere og brukermedvirkning for å unngå at brukere ble kasteballer mellom de ulike etatene (Hutchinson, 2009).

Hensikten med den lokale forankringen var å få til en forbedret samordning mellom de ulike forvaltningsområdene. De kommunale NAV-kontorene skulle være brukernes fysiske kontaktsted og de skulle ivareta oppfølging knyttet til både kommunale og statlige ytelser. Disse nye kontorene ble presentert som en felles inngangsdør til alle oppgaver som skulle ivaretas av den nye Arbeids- og velferdsetaten (Arbeids- og sosialdepartementet, s.a., Kortversjon av St.prp. nr. 46.) I de lokale NAV-kontorene skulle brukerne møte en helhetlig førstelinjetjeneste som ga faglig, kvalifisert bistand framfor byråkratisk regelforvaltning (Nyseter, 2015.) Hensikten var å få flere i arbeid og aktivitet, og dermed ha færre på passive trygder og sosialhjelp. Arbeidslinja som ble slått fast allerede på begynnelsen av 1990-tallet skulle settes ut i praksis (Andreassen og Fossetøl, 2011.) Man hadde behov for en etat som kunne gi helhetlige tjenester og dermed forsøke å unngå at brukere ble gående for lenge på passive ytelser før de fikk aktiv hjelp. En felles etat kunne løse denne utfordringen.

Det er et lovpålagt minimumskrav til hvilke kommunale tjenester kommunene må ta inn i de lokale NAV-kontorene. Disse tjenestene omfatter kvalifiseringsprogrammet, sosialhjelp,

opplysning, råd og veiledning etter sosialtjenesteloven, midlertidig husvære, økonomisk rådgivning og tilbud om individuell plan. Ut over disse tjenestene kan kommunene avtale hvilke andre kommunale tjenester de ønsker å plassere hos sitt kommunale NAV-kontor (NAV, 2018.) Dette gjør at tilbudet om hvilke kommunale tjenester som forvaltes av NAV kan variere mellom de ulike kommunene.

2.3 Økonomisk sosialhjelp

Offentlige ordninger for å ivareta mennesker har en lang historie i Norge. I landskapslovene fra omkrig 1270 finner vi et detaljert regelverk som påla de voksne og arbeidsføre i ætten å ivareta barna og andre medlemmer i ætten som ikke kunne sørge for seg selv (Kluge, 1979.) For fattige som ikke tilhørte en ætt hadde man en legdordning som gikk ut på at den fattige ble flyttet rundt på omkringliggende gårder i en bestemt krets. Her skulle den fattige arbeide for kost og losji etter evne (Kjønstad m.fl, 2000.) Frem til reformasjonen var det kirken som drev arbeidet med å hjelpe syke, gamle og andre. Men etter reformasjonen mistet kirken mye av sin økonomiske makt og det offentlige overtok ansvaret for fattigomsorgen. Etter hvert ble det opprettet lokale fattigkasser. Disse hadde et skarpt skille mellom «verdige» og «uverdige» trengende. De «verdige» trengende skulle hjelpes, mens de «uverdige» trengende – ugifte mødre, «vanartede» barn, dagdrivere og arbeidsløse – skulle straffes og settes i tukthus (ibid.)

Det er likevel naturlig å starte med fattiglovene av 1845 når vi skal se på den historiske utviklingen til den moderne sosialtjenesteloven. Det ble vedtatt to fattiglover i 1845, en for byene og en for landet. Lovene vedtok at de kommunale fattigkommisjonene hadde myndighet til å kreve skatt av kommunens innbyggere for ha tilgjengelige midler til å bevilge til de fattige. Det var de gamle, syke, vanføre, sinnsyke og barn som kunne motta fattighjelpen. De som var arbeidsdyktige men manglet arbeid, familier med flere barn enn de kunne forsørge og andre «uverdige» trengende skulle hovedsakelig ikke hjelpes. Den alminnelige oppfatningen var at disse selv var skyld i sin fattigdom og dermed måtte bære ansvaret alene (ibid.) I 1863 ble disse fattiglovene avløst av nye fattiglover som strammet inn på vilkårene for å kunne motta hjelp. Hensikten var å redusere utgiftene til fattighjelpen. I 1900 fikk vi loven om fattigvesenet og det gamle legdsystemet ble formelt avskaffet. Skillet mellom verdige og uverdige trengende ble forsøkt opphevet gjennom at man ikke lenger skulle dele grupper inn etter årsaken til at de var kommet i nåværende situasjon, men arbeidsføre

skulle fremdeles anvises til lønnet arbeid eller henvises til arbeidshjem. Tvangsarbeid og straff var tatt bort i denne nye loven og man fikk egne lover som skulle ivareta behovet for denne typen sanksjoner. I 1948 fikk vi forsorgsvesenet, som igjen ble avløst av lov om sosialomsorg i 1964. Etter denne loven skulle det opprettes sosialkontor i alle landets kommuner. Hjelp til selvhjelp var et viktig prinsipp i den nye loven og målet var at den enkelte skulle bli økonomisk selvforsørget. Forsørgelse innad i familiene stod fremdeles sterkt, men plikten for foreldre om å forsørge voksne barn og plikten for voksne å forsørge sine foreldre ble avskaffet. Hjelpen fikk nå et rettighetspreg og det ble mulig å klage sosialstyrets vedtak om økonomisk sosialhjelp inn for departementet (Kjønstad m.fl, 2000)

I 1985 ble det foreslått at lovene om sosial omsorg, barnevern og edruskapsverns skulle slå sammen til en lov som skulle omfatte sosiale tjenester. Formålet med den nye loven skulle være å *«fremme økonomisk og sosial trygghet, bedre levevilkårene for vanskeligstilte, forebygge sosiale problemer og sikre klientenes rettsikkerhet»* (Kjønstad m.fl, 2000:25.) Da loven ble vedtatt ble barnevernloven holdt utenfor, begrunnet med at en egen lov for barnevern ville styrke fagområdet. Den nye sosialtjenesteloven trådte i kraft 13. desember 1991.

Tildeling og utmåling av økonomisk sosialhjelp er i dag en del av de kommunale tjenestene i NAV. Vedtak fattes etter Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen som trådte i kraft 1. januar 2010. Loven er et resultat av at sosialtjenesteloven av 1991 ble splittet i to lover for å imøtekomme etableringen av NAV (Kjellevold, 2012.) Lov om sosiale tjenester i NAV regulerer de obligatoriske tjenestene i NAV. Disse er økonomisk stønad, opplysning, råd og veiledning, retten til midlertidig botilbud, retten til individuell plan og tilgangen til kvalifiseringsprogrammet. De andre kommunale oppgavene og sosiale tjenestene reguleres nå i lov om kommunale helse- og omsorgstjenester fra 1. januar 2012 (Grebstad, 2012) og er vanligvis forvaltet av kommunale enheter utenfor NAV-kontorene.

SSB har registrert at det i 2017 var 132 659 personer som hadde fått utbetalt økonomisk sosialhjelp i Norge. Av disse hadde 53 620 personer økonomisk sosialhjelp som den viktigste inntektskilden for å kunne ivareta eget livsopphold. Totalt ble det utbetalt 6,56 milliarder kroner i økonomisk sosialhjelp det året (SSB, 2018b.) I rapporten «Fattigdom og levekår i Norge. Tilstand og utviklingstrekk – 2017» fremkommer det at 49 prosent av de som mottok sosialhjelp i 2016 hadde innvandrerbakgrunn (NAV, 2017.) I 2017 hadde dette antallet økt til 56 % (SSB, 2019.)

2.3.1 Nøkkelbestemmelser i Lov om sosiale tjenester i NAV

Lov om sosiale tjenester inneholder stort sett økonomiske stønader, ikke sosiale tjenester som navnet gir uttrykk for. Formålet til loven finner vi i § 1:

«Formålet med loven er å bedre levekårene for vanskelighetsstilte, bidra til sosial og økonomisk trygghet (...) og fremme overgang til arbeid, sosial inkludering og aktiv deltakelse i samfunnet. (...) Loven skal bidra til likeverd og likestilling og forebygge sosiale problemer.»

Selv om formålsparagrafen i seg selv ikke gir noen rettigheter er den retningsgivende for alle vurderinger som skal tas etter de øvrige bestemmelsene; den viser hvilke grunnleggende verdier loven er bygget på og skal være en veiviser i utøvelsen av skjønnsvurderinger. Alle vurderinger som tas etter rettighetsparagrafene i loven skal ses opp mot denne bestemmelsen.

Kravet til forsvarlige tjenester er regulert i lovens § 4. Forsvarlighet er en rettslig standard som regulerer hva som er akseptert før man kan hevde at det er svikt i tjenesten som tilbys (Kjellebold, 2012.) Rundskrivet til loven presiserer at det alltid vil være ulovlig for kommunen å tilby uforsvarlige tjenester til innbygger, uavhengig av ytre rammer som for eksempel stor arbeidsmengde, manglende kompetanse og/eller tidspress (Hovednr 35 punkt 2.4.1) Forsvarlighetskravet gjelder både tjenestens innhold og omfang, men også tjenestens tilgjengelighet og saksbehandlingsrutiner. Alle søknader skal blant annet behandles uten ugrunnet opphold (ibid.)

Det er to tildelingsbestemmelser i sosialtjenesteloven; § 18 og § 19. Førstnevnte paragraf er en rettighetsbestemmelse som lyder:

«De som ikke kan sørge for sitt livsopphold gjennom arbeid eller ved å gjøre gjeldende økonomiske rettigheter, har krav på økonomisk stønad. Stønadens bør ta sikte på å gjøre vedkommende selvhjulpne. (...) Departementet kan gi veiledende retningslinjer om stønadsnivået.»

Bestemmelsens primære mål er å være samfunnets siste sikkerhetsnett gjennom å sikre at alle som oppholder seg i Norge har midler til å ivareta et forsvarlig livsopphold, uansett årsak til at hjelpebehovet har oppstått (Hovednr. 35 punkt 4.18.1.) Bestemmelsen regulerer ikke stønadsnivået, men vurderinger som tas etter § 18 må ses i sammenheng med lovens § 1 og § 4. Retten til sosialhjelp er subsidiær, det vil si at for at det skal foreligge rett til økonomisk stønad etter denne bestemmelsen må alle andre reelle muligheter til forsørgelse være gjort gjeldende i forkant. Andre muligheter for underhold kan være arbeidsinntekt, trygdeytelser og pensjoner, krav på underholdsbidrag, egen formue, tilbakebetalt skatt og salg av verdigjenstander. Listen er ikke uttømmende, alle inntekter vil bli vurdert i utmålingen av stønadsnivået for økonomisk sosialhjelp.

Den neste tildelingsparagrafen i sosialtjenesteloven er § 19 som lyder:

«Kommunen kan i særlige tilfeller, selv om vilkårene i § 18 ikke er tilstede, yte økonomisk hjelp til personer som trenger det for å kunne overvinne eller tilpasse seg en vanskelig livssituasjon.»

Dette er ikke en rettighetsparagraf og kommunen har derfor i utgangspunktet ikke plikt til å tildele ytelser basert på denne bestemmelsen. Det kan likevel være åpenbart urimelig å ikke yte hjelp og Fylkesmannen har i de tilfellene myndighet til å omgjøre vedtak som kommunen har fattet etter denne paragrafen. Dersom en søknad avslås etter lovens § 18 må den samme søknaden alltid vurderes etter lovens § 19 i tillegg. I denne påfølgende vurderingen må det vurderes om søkers livssituasjon er, eller står i fare for, å bli så vanskelig at han/hun ikke kommer videre uten hjelp (Hovednr. 35 punkt 4.19.1), dersom svaret på det er ja kan det være åpenbart urimelig å ikke yte hjelp etter § 19.

2.3.2 Livsoppholdsbegrepet

Livsopphold er ikke et entydig begrep og det er ikke presisert i loven hvilke utgifter som omfattes av begrepet. Hva som er et forsvarlig livsopphold for den enkelte må avgjøres etter individuell vurdering av søkers helhetlige situasjon hvor stønadsnivået skal gjøre det mulig for søker å opprettholde en levestandard på et rimelig, men nøkternt, nivå sett opp mot personer i tilsvarende livssituasjoner (Hovednr 35, punkt 4.18.1.1.) Stønad skal utmåles med bakgrunn i den enkeltes faktiske behov og hjelpebehovet skal kartlegges av NAV-

kontoret sammen med søker. Hva som er et forsvarlig livsopphold må vurderes ut fra søkers personlige forhold slik som familiesituasjon, husstandens størrelse, bosted, bosituasjon, alder, livssituasjon og helse (Hovednr 35, punkt 4.18.2.1.)

Slik det står i lovteksten kan departementet gi veiledende retningslinjer om stønadsnivået. De oppjusterte satsene for 2019 ble bestemt av Arbeids- og sosialdepartementet og formidlet til kommunene i Rundskriv A-1/18- Statlige veiledende retningslinjer for økonomisk stønad for 2019:

	2019	(2018)
Enslige	kr 6 150	(kr 6 050)
Ektepar/samboere	kr 10 250	(kr 10 100)
Person i bofellesskap	kr 5 150	(kr 5 050)
Barn 0-5 år	kr 2 400	(kr 2 350)
Barn 6-10 år	kr 3 100	(kr 3 050)
Barn 11-17 år	kr 4 000	(kr 3 950)

(Rundskriv A-1/18- Statlige veiledende retningslinjer for økonomisk stønad for 2019)

I samme rundskriv står det også følgende om hva livsoppholdssatsene skal omfatte:

De veiledende retningslinjene omfatter utgifter til helt grunnleggende behov, som mat, klær, kommunikasjon, husholdningsartikler og hygiene med mer, og tar videre hensyn til andre sider av dagliglivet, som fritid og sosiale behov. Utgifter til andre nødvendige ting, som bolig, strøm og oppvarming, bolig- og innboforsikring og innbo og utstyr inngår i livsoppholdet, men er ikke inkludert ved fastsettelse av de veiledende retningslinjene, da dette er utgifter som varierer mye.

I rundskriv Hovednr 35, punkt 4.18.2.34 står det at kjerneområdet i livsoppholdsbegrepet omfatter helt grunnleggende behov som mat, klær, bolig og oppvarming, men at det også skal ta hensyn til andre sider av dagliglivet som fritid og sosiale behov. Det kan likevel være urimelig å ikke dekke andre utgifter dersom disse er nødvendige for å sikre et forsvarlig livsopphold for den aktuelle søkeren. Eksempler på slike utgifter kan være bilhold, etablering

i bolig, utgifter i forbindelse med høytider og merkedager, skolestart og barnepass (Hovednr 35, punkt 4.18.2.35 -4.18.2.48.) Dette er utgifter som de veiledende satsene ikke har tatt høyde for og som det derfor må vurderes om skal innvilges i tillegg.

2.3.3 Utøvelsen av skjønn

Hilde Lorentzen (2005) skriver at å utøve skjønn kan deles inn i tre komponenter. Det første man må gjøre er å ta stilling til hvilke hensyn som skal tas med i den aktuelle beslutningssituasjonen. Deretter skal hensynene presiseres før man må avgjøre hvordan de skal veies mot hverandre. Hvor omfattende det skjønnsmessige rommet er vil variere innenfor ulike deler av forvaltningen, men i Lov om sosiale tjenester i NAV er skjønnsutøvelse både en rett og en plikt for saksbehandlerne (Hovednr 35, punkt 4.18.1.3.) I rundskrivet står det følgende: «*Det skal foretas en skjønnsmessig vurdering i hver enkelt sak, det vil si for hver enkelt tjenestemottaker og eventuelt for hver gang tjenestemottaker søker*» (ibid.)

Retten og plikten til å utøve skjønn må ses i sammenheng med likhetsprinsippet som fremkommer i formålsparagrafen til loven. Likhetsprinsippet innebærer at et ellers lovlig forvaltningsvedtak kan bli kjent ugyldig dersom det kan bevises at en søker, uten saklig grunn, har vært behandlet strengere enn det som ellers er praksis. Unntaket er dersom det kan dokumenteres at forskjellsbehandlingen skyldes en bevisst og lovlig omlegging av forvaltningspraksis (Kjønstad m.fl. 2000.) Rundskrivet poengterer likhetsprinsippet gjennom å spesifisere at det skal tas hensyn til de samme inntektene, de samme utgiftene og de samme forholdene til søkere som er i tilsvarende livssituasjoner (Hovednr 35, punkt 4.18.1.3.) Det vil likevel være illusorisk å forvente full likebehandling i beslutninger som medfører betydelig bruk av skjønn. Dette fordi skjønnsutøvelsens begrunnelse nettopp bygger på at ingen tilfeller er helt like og at det derfor må gjøres individuelle vurderinger i alle saker som skal behandles (Lorentzen, 2005.) Spørsmålet blir dermed ikke om det vil finnes ulikheter i saker som kan fremstå tilsynelatende like, men hvor store ulikheter som kan aksepteres.

2.4 Språktolk i NAV

I Norge finnes det foreløpig ingen lov som kun omhandler regler for bruk av tolk, men det finnes flere lover som direkte eller indirekte nevner rettigheter og regler i forhold til bruk av tolk i offentlig forvaltning. For arbeid innenfor NAV vil de mest aktuelle av disse lovene være Forvaltningsloven, NAV-loven, Lov om sosiale tjenester i NAV og menneskerettighetene.

2.4.1 Forvaltningsloven

I forvaltningsloven finner vi forvaltningens veilednings- og undersøkelsesplikt. Informasjonsplikten er regulert i lovens § 11 og vil si at forvaltningen har en alminnelig veiledningsplikt som pålegger dem å gi parter og andre interesserte nok informasjon og råd til at den enkelte skal være i stand til å ivareta egne interesser i aktuelle saker på en best mulig måte. Forvaltningen må vurdere hvilken veiledning som er nødvendig og gi denne til den enkelte på en forståelig måte. Dersom den som har behov for veiledningen har begrensede norskkunnskaper kan dette innebære at det må benyttes tolk i veiledningsarbeidet.

Forvaltningslovens § 17 fastsetter at forvaltningen plikter å påse at saken som skal behandles er så godt opplyst som mulig for det treffes vedtak. Dette, sett i sammenheng med grunnkravet om forsvarlig saksbehandling, vil kunne medføre at det foreligger en plikt hos forvaltningen til å bestille tolk for å kunne kommunisere forsvarlig med søker i behandlingen av en søknad.

Forvaltningslovens § 11e gir i tillegg et absolutt forbud mot å bruke barn som tolk. Det er kun gjort noen unntak dersom det er nødvendig for å unngå tap av liv eller alvorlige helseskader, eller i andre nødsituasjoner.

2.4.2 NAV-loven

NAV skriver på sine nettsider at alle har rett til å få vurdert om de trenger en språktolk i veiledningssamtaler hos dem dersom de ikke forstår det som blir sagt og ikke kan formidle hva de trenger (NAV, 2017b.) NAV-lovens § 6 fastsetter den enkeltes rett til å medvirke i egen sak. I tillegg vil det være relevant å se retten til språktolk opp mot NAV-lovens § 15 som lyder: *Enhver som henvender seg til kontoret, har rett til informasjon om arbeids- og velferdsforvaltningens tjenester og ytelser. Kontoret skal tidligst mulig avklare brukernes*

helhetlige behov. Tjenestetilbudet skal så langt som mulig utformes i samarbeid med brukeren.

2.4.3 Lov om sosiale tjenester i NAV

Det står ingenting eksplisitt i denne loven angående bruk av tolk i møte med mennesker som har begrensede kunnskaper i norsk. Ser vi imidlertid på verdiene loven er satt til å fremme, kravet om forsvarlighet, kravet om individuell behandling av alle saker og plikten til å benytte skjønn, kan det tolkes som urimelig å ikke tolke disse dit hen at det vil være en plikt for arbeid etter loven å benytte tolk dersom den man forholder seg til har behov for det.

4.2.4 Menneskerettighetene

FNs konvensjon om avskaffelse av alle former for rasediskriminering 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 (EMK) fra 1950, har som hovedmål å beskytte menneskerettighetene og de grunnleggende friheter. I denne konvensjonen er rettigheter til bruk av nødvendig tolk i rettssaker omtalt og slått fast som en rettighet for den enkelte. Dette kan også indirekte knyttes til rett til bruk av nødvendig tolk i alle offentlige instanser (Tolketjenesten, 2018)

Selv om det er en god del reguleringer i forhold til bruk av tolk i NAV er det ikke tydelig regulert hvem som innehar denne rettigheten. «Den som har behov» er en subjektiv oppfatning, og det er ikke videre regulert objektive kriterier som avgjør om vurderingen for tolk vil ha et positivt eller negativt utfall. Det vil derfor i stor grad være den offentlige ansattes skjønn som ligger til grunn for om man velger å bruke tolk i kommunikasjonen eller ikke.

3 Teori

I dette kapittelet vil jeg presentere og gjøre rede for det teoretiske fundamentet denne studien bygger på. Jeg vil først presentere teori om kommunikasjon, herunder både verbal og nonverbal kommunikasjon. I forlengelsen av det vil jeg gjøre rede for interkulturell kommunikasjon og beskrive noen viktige aspekter som gjør dette til noe annet enn kommunikasjon mellom to personer med tilsvarende kulturell bakgrunn. Deretter vil jeg presentere teori om begrepene tillitt og makt før jeg til slutt redegjør for tolkning i interkulturell kommunikasjon.

3.1 Kommunikasjon

Evnen til å bruke symboler, å fortolke verden og å gi mening til omgivelsene er felles for alle mennesker. Vi har alle en indre drivkraft som driver oss til å tolke våre omgivelser for å oppnå forståelse. Dette behovet for å skape forståelse og finne fornuft i egen livssituasjon har gitt oss et felles behov for å kommunisere med hverandre (Fife, 2002.)

Vi kommuniserer både verbalt og nonverbalt. Verbal kommunikasjon betyr at informasjon blir formidlet ved hjelp av ord. Dette kan skje både muntlig og skriftlig (Dahl, 2013.)

Nonverbal kommunikasjon omfatter all kommunikasjon som skjer uten bruk av ord. Dette inkluderer kroppsadferd, mimikk, gester, kroppsbevegelser, kroppskontakt og bruk av avstand og rom (ibid.) Kommunikasjon er dermed alltid tilstedeværende gjennom kroppsholdning, atferd og ansiktsuttrykk, selv når en ikke aktivt forsøker å formidle noe.

Som saksbehandlere i NAV er det hovedsakelig gjennom kommunikasjon man skal prøve å oppfatte brukerens individuelle behov. Røknes og Hansen (2002) viser til at god kommunikasjon innebærer både effektiv informasjonsformidling og meningsformidling. Det vil si at partene forstår hverandre på den måten de har utvekslet informasjonen og/eller at de forstår hva den andre mener. I mellommenneskelig kommunikasjon ønsker vi midlertidig å oppnå noe mer enn å bare formidle meninger og informasjon til hverandre. Vi handler dermed ut fra bestemte verdier som vi ønsker å fremme i samhandlingen. Eksempler på slike verdier kan være trygghet, åpenhet, tillitt og en følelse av kontakt. I tillegg skal kommunikasjonen mellom ansatt i NAV og bruker av tjenestene som regel ha som mål å styrke den andres utvikling, læring, selvtillit, selvfølelse, selvstendighet og evnen til mestring. God kommunikasjon i denne konteksten vil da si det samme som å forholde seg

slik at disse verdiene blir ivaretatt. God kommunikasjon mellom bruker og fagperson skaper rom for utvikling, læring, forståelse, bekreftelse, endring og frigjøring (ibid.)

Fra vi er små lærer vi språket rundt oss, både det verbale og det nonverbale. Dette skjer både gjennom bevisst læring og ubevisst påvirkning. Vi lærer ord og uttrykk, hvordan vi skal uttrykke oss for å bli forstått og når vi må tie. Vi lærer de kulturelle kodene for hvordan vi skal uttrykke oss i ulike sammenhenger og hvordan vi skal uttrykke følelser som sinne, glede og sorg. Denne kunnskapen kalles språkkompetanse og gjennom den fortolker vi kommunikasjonen vi har med mennesker rundt oss (Dahl, 2013.) Ulike mennesker har ulik språkkompetanse og forstår derfor meldinger ulikt. I enhver kommunikasjon går man ut fra egen referanseramme. Det vil si at man vurderer fakta, ordenes betydning og kroppsspråket i en samtalsituasjon ut fra egen erfaring og innlæring. Meningen som oppstår i kommunikasjonen mellom ulike mennesker er dermed avhengig av den erfaringen mottakeren benytter for å tolke det som blir kommunisert (Fife, 2011.) Dette understrekes også av Berg (2011) som skriver at å kunne tolke sosiale situasjoner forutsetter kunnskap om både språket og kulturen situasjonen oppstår innenfor. Så hvordan skal vi da gå frem når vi skal kommunisere med personer som har begrenset kunnskap om det norske språket og den norske kulturen?

3.2 Interkulturell kommunikasjon

Interkulturell kommunikasjon defineres som «en prosess som innebærer utveksling og fortolkning av tegn og meldinger mellom mennesker som representerer ulike kulturelle fellesskap som er så forskjellige at deres tilskrivning av mening påvirkes» (Dahl 2013:85.) Studier av minoritetsspråklige brukere som mottar offentlige tjenester viser at språk- og kommunikasjonsproblemer oppfattes som en tilleggsbarriere i arbeidet med denne gruppen. Disse problemene kan skape misforståelser og i verste fall gi dårligere tjenester til grupper som av språklige grunner har problemer med å få formidlet sitt behov (Berg 2011.)

3.2.1 Språkets og kommunikasjonsmønstrenes betydning for kommunikasjonen

Språk og kultur kan ikke atskilles (Hanssen, 2005.) Dette fordi kommunikasjon aldri kan sees løsrevet fra den sosiale, historiske og kulturelle kontekst som samhandlingen foregår i og

som dermed utgjør rammene de kommuniserende parter fortolker budskapets meningsinnhold innenfor (ibid.) Å beherske et språkssystem er dermed ikke alene tilstrekkelig for å kunne delta aktivt i et språksamfunn. I følge Hanssen (2005) må man i tillegg beherske reglene for god takt og tone mellom mennesker som samhandler og ha nok kjennskap til samfunnet og dets sosiale struktur og kulturelle særtrekk. Uten disse ferdighetene vil man ikke forstå meningsinnholdet i det som blir kommunisert selv om man forstår ordene som blir sagt. I det norske språket bruker man for eksempel ofte illustrasjoner, metaforer og/eller ordtak når man snakker (Eriksen og Sajjad 2011.) Det kan være vanskelig for en nyankommen innvandrer å skjønne meningen med dette. Han kan ha vanskeligheter med å tolke budskapet fordi han ikke har opparbeidet seg den kulturelle referanserammen, eller han kan tolke det som blir sagt ordrett. Dette kan føre til misforståelser i kommunikasjonen. Ironi og humor er andre eksempler på språklige virkemidler som krever et høyt språklig nivå av mottakeren.

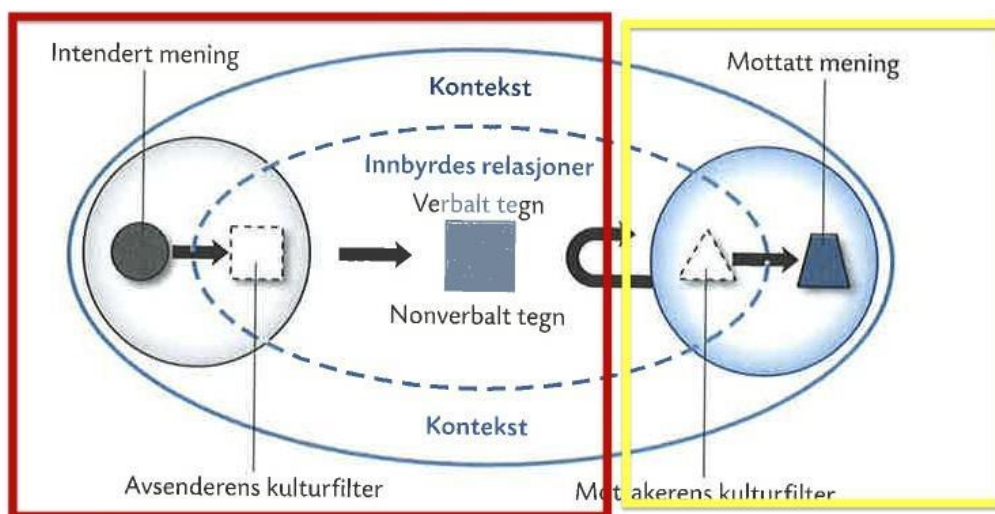
Antropologen Edward Hall undersøkte kommunikasjonsmønstre i ulike kulturer og fant at det var gjentakende mønstre som kjennetegnet måter å kommunisere på innenfor de ulike kulturene. Han beskriver disse som høykontekst- og lavkontekst-kommunikasjon (Fife, 2011.) Høykontekstkommunikasjon vil si at konteksten har mye å si for hvordan man skal oppfatte det som blir sagt; meningen ligger oftere i fysiske konteksten enn i det som faktisk sies (Dahl 2013.) I denne formen for kommunikasjon vil parten være opptatt av å ivareta den andres ansikt og det kan være direkte uhøflig å svare nei på et spørsmål selv om man ikke har forstått det som ble formidlet. Om det bekreftende svaret egentlig betyr «ja» eller «nei» vil avhenge av konteksten og hvordan svaret ble presentert. Japanere har for eksempel over 20 måter å uttrykke «nei» på gjennom hvordan de bruker ordet «ja» (Fife, 2011.) I en lavkontekstkommunikasjon vil det være annerledes. Der legges det vekt på det som faktisk sies, et «ja» er altså et samtykke selv om kroppsspråket kan uttrykke misnøye når svaret blir gitt (ibid.) Litt forenklet kan vi si at ulike kulturer kjennetegnes av den ene eller den andre kommunikasjonsformen. Europa og Nord-Amerika vil være typisk områder hvor innbyggerne benytter lavkontekst-kommunikasjon mens det i Asia, Afrika og Latin-Amerika vil være vanligere å benytte høykontekstkommunikasjon (ibid.)

Når saksbehandler benytter lavkontekstkommunikasjon og bruker kommuniserer basert på høykontekst, risikerer altså saksbehandleren å gå glipp av mye av det som blir forsøkt kommunisert. Motsatt vil bruker kunne feiltolke det saksbehandleren forsøker å formidle

fordi ordene ikke blir tillagt hovedvekten, men blir fortolket ut fra konteksten de ble sagt i (ibid.)

3.2.2 Dahls kulturfiltermodell

Dahl (2013) har utviklet en prosessmodell som tar hensyn til både konteksten og en dynamisk forståelse av kulturbegrepet. Jeg ønsker å bruke denne modellen i oppgaven min for å vise hvilke komplikasjoner som kan oppstå når avsender og mottaker tolker hverandre fra ulike kulturelle ståsted, altså at de har ulike fortolkningsrammer for å avkode det kommuniserte budskapet.



Øyvind Dahls kulturfiltermodell

Sirklene på hver sin side i modellen representerer avsender og mottaker, og kulturfiltrene er tegnet som stiplede firkant og trekant. Disse kulturfiltrene presenterer de kulturelle referanserammene som aktøren forholdet seg til i samhandling med andre mennesker, og siden disse er preget av den enkeltes oppvekst og erfaring vil disse filtrene være ulike for ulike mennesker. Derfor er de i modellen tegnet inn ulikt, henholdsvis som en firkant og en trekant (Dahl, 2013.) Fordi kulturfiltrene ikke er statiske og uforanderlige men påvirkes gjennom nye erfaringer og tilpasser seg disse, er disse tegnet med en stiplede linje i modellen.

Den intendert meningen som blir forsøkt formidlet fra avsenderen må først passere gjennom avsenderens kulturfilter før det kommer til uttrykk i et verbalt eller nonverbalt tegn som mottakeren kan oppfatte. Når mottakeren oppfatter dette tegnet tolker hun det gjennom sitt eget kulturfilter før vi ender opp med en mottatt melding. Som vi kan se av modellen er sirkelen som avsenderen opprinnelig forsøkte å sende blitt mottatt av mottakeren som et trapes. Meldingen er blitt formidlet, men meningen har endret seg på veien.

Dahl (2013) oppsummerer det som har skjedd i denne kommunikasjonsprosessen med disse fire punktene:

1. Tenkt (intendert) mening er bare kjent for avsenderen.
2. Sendt melding er innkodet gjennom avsenderens kulturfilter.
3. Mottatt melding blir avkodet gjennom mottakerens kulturfilter.
4. Mottakerens mening er ikke nødvendigvis lik avsenderens mening.

Modellen tar videre hensyn til den innbyrdes relasjonen mellom partene som kommuniserer. Dette er viktig fordi mye tyder på at relasjonen spiller en viktig rolle i hvordan man tolker meldinger fra den andre parten (ibid.) I en relasjon preget av tillitt vil man gjerne tolke meldingen annerledes enn i en relasjon preget av mistillit. Om partene er jevnbyrdige eller i et skjevt maktforhold vil også ha konsekvenser for denne tolkningen. Det skal vi komme tilbake til litt senere i dette kapittelet. Rundt hele modellen er det så tegnet en stor ellipse som angir konteksten samhandlingen utføres i.

I samhandling mellom mennesker som har et veldig ulikt kulturfilter vil det være ekstra krevende å beholde meningsinnholdet fra intendert mening til mottatt melding. Denne prosessen vil bli ytterligere komplisert når man må benytte tolk i kommunikasjonen.

3.2.3 Kultursensitivitet

Det er vanskelig å finne en presis definisjon av begrepet *kultursensitivitet*. Man kan midlertidig analysere det gjennom å dele det inn i to ord; *kultur* og *sensitivitet*, og på den måten få en forståelse av hva det innebærer. Magelssen (2005:17) definerer kultur som «de kunnskaper, verdier og handlingsmønstre mennesker tilegner seg som medlemmer av et samfunn.» Av dette kan vi lese at kultur ikke er noe medfødt, men noe som læres i samhandling med andre mennesker, det er altså ikke noe man har men noe man gjør (Dahl, 2013.) I denne oppgaven forstår jeg kultur ut fra en dynamisk kulturforståelse, det vil si at kultur er en dynamisk skapende prosess hos den enkelte som forhandles frem i møte med andre mennesker, både innenfor samme kultur og utenfor kulturen man selv anser seg som en del av (ibid.)

Qureshi (2009) sier at kultursensitivitet er å vise forståelse og respekt for andres verdier og unikheter – og å ivareta disse i samhandlingen. Begrepet inviterer altså til økt fokus på det

kulturelle for å oppnå en større bevissthet, mer kunnskaper om og forståelse for arbeidet med mennesker generelt og etniske minoriteter spesielt (ibid.) Forutsetningene for at dette skal lykkes er at man anerkjenner den andre parten som likeverdig, at man er bevisst sin egen livshistorie og egne holdninger og at man har opparbeidet seg kunnskap om personer man skal samhandle med. Kultursensitivitet vil på denne måten åpne for at man kan forstå følelser, tanker og handlinger som den andre parten legger til grunn for sine handlinger. Det vil igjen hjelpe oss med å skille mellom det kulturspesifikke, det allment menneskelige og det som er spesielt for akkurat det individet vi møter (Qureshi, 2009.) Det er viktig å skille mellom begrepene kultursensitivitet og kulturkompetanse da dette er begreper som ofte brukes om hverandre. Kultursensitivitet handler om en innstilling og arbeidsmåte, mens kulturkompetanse er konkret kunnskap man har innhentet seg (ibid.) Det er en stor fordel å ha kulturkompetanse når man skal utvise kultursensitivitet, men at man innehar denne kunnskapen betyr ikke at man nødvendigvis utviser den nødvendige sensitiviteten i samhandlingen.

Berg (2011) understreker at det likevel er viktig å ikke ”kulturalisere,” noe hun forklarer som å tolke brukerens atferd kun som kultur. Hun sier videre at det er viktig med en balanse mellom det å forstå atferden ut ifra kultur og ut ifra andre forhold (ibid.) Dette understøttes av Røknes og Hansen (2012) som hevder at vi kan forstå interkulturell adferd på grunnlag av tre hovedkjennetegn; kulturelle forskjeller og likheter, kjennetegn ved situasjonen og kjennetegn ved individet. I samhandling med mennesker fra en annen kultur blir ofte kulturdimensjonen tillagt stor vekt, noe som i ytterste konsekvens vil si at adferden utelukkende forklares med kulturelle faktorer og kulturforskjeller mellom partene. Adferd kan sjelden forklares gjennom kultur alene og analysen vår må derfor også ta høyde for de andre punktene. 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.)

Kultursensitiv kommunikasjon stiller krav om gjensidig deltakelse til alle partene i samhandlingen. Det er avgjørende for denne prosessen at partene åpner seg, føler, ser og lytter etter likhetene i forskjellene, samt at de vurderer, revurderer, lærer og handler ut fra det de har lært. Forutsetningene for at en slik prosess skal kunne skje er at rammene rundt bidrar til å skape trygghet og respekt. Det er vi som profesjonelle i relasjonen som har et spesielt ansvar for å legge til rette for at dette kan skje (Magelssen, 2005.)

3.3 Tillit og relasjonens betydning i arbeidet

Grimen (2009) skriver at tillit kan sies å være samfunnet lim, smøremiddel og grunnmur, og han hevder at de som stoler på hverandre samarbeider mer, er mer tolerante og er mer fornøyde enn andre. Per Fuggeli (2011) forklarer tillit på denne måten:

Tillit er menneskets følelse av at andres godhet, ærlighet og dyktighet er å stole på. Tillit medfører ofte en overføring av makt til en person eller til et system, makt til å handle på mine vegne, til mitt beste.

Ifølge Grimen (2009) stoler mennesker lettere på noen som ligner dem selv i klesdrakt, kjønn, alder, kultur og religion. Dette understøttes av Fife (2002) som skriver at menneskehjernen ikke liker det som er i uoverstemmelse med dens egen programmering, altså at vi i utgangspunktet er skeptiske til det som ikke er kjent for oss. Hun underbygger dette med å vise til Tajfel som i sin forskning fant at når «kommunikasjon er preget av tvetydigheter og innkommende stimuli er influert av tvetydigheter slik at det oppstår vanskeligheter med stimuli, influerer det hvem man føler tillit til» (ibid, 2002:135.) Slik tvetydigheter kan blant annet være ulike kulturelle, religiøse og/eller sosiale bakgrunner som den andre assosierer med et gitt sett verdier, holdninger og ferdigheter.

«Tillitt og mistillit er måter å handle på, ikke måter å føle på» (Grimen, 2009:49.) Dersom man opplever å ha tillitt til en annen person vises det gjennom at det blir tatt få forhåndsregler ovenfor den andre (ibid.) Når brukerne opplever å bli sett og hørt av saksbehandleren vil det danne grunnlag for tillit og man kan opparbeide en relasjon som gir rom for å komme med tilbakemeldinger og forslag som presenterer noe nytt for den andre parten – en ny innfallsvinkel eller en annen måte å løse en utfordring på (Qureshi, 2009.) Dette poengteres også av Eide og Eide (2007) som viser til både internasjonale og nasjonale studier når de hevder at relasjonen kan være avgjørende for behandlingsresultatet. De sier videre at mye også tyder på at relasjonen ofte er en avgjørende faktor for å klare å motivere til endring og utvikling. Røknes og Hanssen (2002) viser til forskning som hevder at hvor åpen en person vil være for å ta imot hjelp avhenger av hvor trygg han føler seg i relasjonen med den andre. Relasjon blir derfor en viktig faktor i arbeidet med mennesker. For å få opprettet og opprettholdt en god relasjon er det veldig viktig at begge partene oppnå forståelse. Dette skjer gjennom en kontinuerlig prosess hvor fagpersonen er opptatt av å gi informasjon på en måte

som gir brukeren forståelse for det som informeres, men like viktig er det at fagpersonen forstår det brukeren forsøker å formidle (ibid.)

3.4 Makt

Det finnes mange ulike måter å forstå og definere makt på. Solheim og Øverlid (2001) skiller mellom to tradisjoner: den tradisjonelle tilnærmingen som har som utgangspunkt at makt er noe man har og hvor fokuset er på hvem som har makten i ulike relasjoner, og den andre tradisjonen som fokuserer mer på selve utøvingen av makten de ulike partene innehar.

I denne oppgaven skal benytte jeg den tradisjonelle tilnærmingen til makt jobber derfor etter følgende definisjon: «Makt er komplekse og strategisk sosiale relasjoner som alle deltar i og som skaper ulike grader av avhengighet og uavhengighet mellom mennesker» (Magelssen, 2005) Denne definisjonen vektlegger at makt er noe alle kan ha, men at ikke alle har effektive midler de kan benytte for å nyttiggjøre seg makten de innehar (ibid.)

3.4.1. Definisjonsmakt

Definisjonsmakt handler om makt til å definere hva et problem handler om, hvordan en person er og hva slags behov personen har. Rugkåsa (2008) skriver at majoriteten i et samfunn besitter størst makt og derfor i stor grad kan legge premissene for samhandling med minoritetene. Som en konsekvens av dette har de dermed muligheten til å definere rammene for samhandling som minoritetene må tilpasse seg etter (ibid.) Innenfor helse- og sosialtjenestene er dette veldig aktuelt. Der blir profesjonsutøvere jevnlig stilt ovenfor situasjoner hvor de skal definere mennesker innenfor eller utenfor ulike ordninger. I slike situasjoner vil det være avgjørende hvordan man definerer behovene til personen som kartlegges. Vi kan se dette i en tenkt samtale om økonomisk sosialhjelp hvor veileders definisjon av søkers behov vil være avgjørende for utmålingen av stønadsstørrelse. Hvilke behov som anses som reelle blir der ofte besluttet ut fra majoritetens vestlige forståelse og kontekst. Definisjonsmakt handler ifølge Solheim og Øverlid (2001) om en kamp om situasjonsforståelse. De beskriver definisjonsmakt som en form for strukturmakt ved å hevde at en viktig del av maktkampen på arenaene omhandler kampen om å komme i posisjon til å definere hva som skal være tema for diskusjon, og hva som ikke skal være det. Vi kan igjen se dette i den tenkte samtalen om økonomisk sosialhjelp hvor det er den profesjonelle som legger premissene for innholdet og formen i møtene (Qureshi, 2009.) Det er også den

profesjonelle som skriver referatene som benyttes i senere veiledning og som vedtaksdokumentene bygges på i saksbehandlingen

3.4.2. Språk og kunnskapsmakt

Kunnskap og språk er nært beslektede faktorer som begge er tett knyttet til makt (Hanssen, 2005.) Når man ikke behersker språket blir det veldig vanskelig å få kunnskap om systemet språket benyttes innen, noe som igjen gjør det vanskelig å få formidlet behov, ønsker og preferanser. Som en konsekvens av dette vil en person som ikke behersker språket ofte ikke ha den nødvendige kunnskapen som skal til for å protestere eller fremlegge krav og ønsker på en effektiv måte, noe som kan resultere i at personen mer eller mindre bare må akseptere det som skjer med ham (ibid.)

Som nevnt tidligere i oppgaven viser studier av minoritetsspråklige brukere som mottar offentlige tjenester at språk- og kommunikasjonsproblemer oppfattes som en tilleggsbarriere (Berg, 2011.) Vi sier at ord er makt fordi det er den som besitter språket kommunikasjonen foregår på som kan forklare og begrunne sine meninger og dermed også dens forklaringer som ofte vil bli anerkjent. Parten som ikke behersker språket vil i de fleste tilfellene komme til kort når de skal forklare seg da de har ikke det samme språkverktøyet som den andre har og dermed ikke har samme mulighet til å gi uttrykk for behov, ønsker og forventninger. Å synliggjøre og få aksept for individuelle behov krever både at søker klarer å beskrive behovet og forklare hvorfor behovet er reelt og må tas med i beregningen av økonomisk stønad. Dersom søker ikke er i stand til det vil det være fritt frem for den profesjonelles fortolkning av søkers situasjon og hvilke behov søker har for hjelp fra det offentlige.

3.5 Tolking i interkulturelle kommunikasjonsprosesser

Å gjengi det en annen person sier kan tilsynelatende virke som en enkel oppgave, men å tolke er en krevende oppgave som forutsetter en rekke ferdigheter hos tolken. Først og fremst må den som tolker ha særdeles gode ferdigheter innenfor språkene det skal tolkes mellom. I tillegg skal tolkingen skje umiddelbart etter at det er sagt, noe som gjør at tolken kun har et par sekunder på seg på å oppfatte budskapet og formulere det til et tilsvarende utsagn på det andre språket (Skaaden, 2013.) Fordi tolken ikke vet hva som skal bli sagt må derfor konsentrasjonen, stresstoleransen og utholdenheten være spesielt god. Dette må kombineres med evnen til å raskt analysere informasjon, identifisere intonasjonsmønstre og forstå

ytringen innhold (ibid.) Jareg og Petteren (2006) hevder at tolken må ha kunnskap om feltet han skal tolke innen. I tolking som foregår innen helse og sosialfagene presiserer de at det er viktig for tolken å ha kunnskap om hensikten med arbeidet som gjøres, vanlige metoder og tilnærminger som ofte brukes av profesjonelle på feltet. Dette kan for eksempel være at tolken bør ha forståelse av at den profesjonelle skal betrakte brukeren som et menneske med ressurser, ikke som et hjelpeløst individ som må reddes av det offentlige (ibid.) Tolken må også være bevisst sin egen tilstedeværelse og tilstrebe nøytralitet i det som blir formidlet. Å opptre upartisk kan være en krevende oppgave og krever stor fleksibilitet fra tolken. Hvordan tolken skal opptre under oppdraget vil variere ut fra den aktuelle konteksten og tolken må derfor ha et handlingsrom som åpner opp for at tolken kan tilpasse adferden sin slik at han selv ikke bryter med, eller inn i, konteksten oppdraget utføres i (Haualand, Nilsson & Raanes, 2018.)

I tillegg til ferdighetene tolken må inneha er det noen personlige egenskaper som er viktige hos personer som arbeider som tolk. Jareg og Pettersen (2006) hevder at disse personlige egenskapene er like viktige som den formelle, faglige bakgrunnen for å få god kvalitet på arbeidet tolken skal gjøre. Dette begrunner de med at det er avgjørende at tolken viser toleranse og respekt overfor de menneskene han tolker for. De personlige egenskapene de fremhever som særlig viktige er toleranse, empati, gode kunnskaper i skikk og bruk, evnen til å sette grenser, et faglig reflektert forhold til klientrelasjoner i privatlivet, bevissthet rundt betydningen av kjønn og tolkens evne til å håndtere kriser i eget liv (ibid.)

3.5.1 Hvordan oppnå god tolking?

I 1997 utarbeidet en arbeidsgruppe oppnevnt av Kommunal- og regionaldepartementet retningslinjer for god tolkeskikk. Disse retningslinjene er ment å være en norm som forteller hvordan tolken skal oppføre seg og utføre sitt arbeid.

Hovedpunkter i retningslinjene:

- § 1. Tolken skal ikke påta seg oppdrag uten å ha de nødvendige kvalifikasjoner
- § 2. Tolken skal ikke påta seg oppdrag hvor han/hun er inhabil.
- § 3. Tolken skal være upartisk og ikke tillate at egne holdninger eller meninger påvirker arbeidet.
- § 4. Tolken skal tolke innholdet i alt som sies, intet fortie, intet tillegge, intet endre.
- § 5. Tolken har taushetsplikt.

§ 6. Tolken må ikke i vinnings eller annen hensikt misbruke informasjon som han/hun har fått kjennskap til gjennom tolking.

§ 7. Tolken skal ikke utføre andre oppgaver enn å tolke under tolkeoppdraget.

§ 8. Tolken skal si fra når tolking ikke kan skje på en forsvarlig måte.

§ 9. En statsautorisert tolk som utfører skriftlige oversettelser har ikke adgang til å bruke betegnelsen i forbindelse med bekreftelse av riktigheten av en oversettelse av et dokument, hverken på selve oversettelsen eller i et dokument med referanse til oversettelsen.

I Norge er disse retningslinjene bindende for tolker registrert i Nasjonalt tolkeregister og retningsgivende for øvrige tolker.

To av reglene i disse retningslinjene beskriver kjernen i tolkens oppgave; nøyaktighetsprinsippet § 4 og nøytralitetsprinsippet i § 3. Nøyaktighetsprinsippet i tolking krever at tolken hele tiden gjengir det som kommer til uttrykk fra partene som kommuniserer (Skaaden, 2013.) At alt skal oversettes vil ikke si at tolken skal oversette det som blir sagt ord for ord, men innholdet skal gjengis i sin helhet. Å oversette noe ord for ord vil sjeldent gi mening fordi språk bygges opp på ulike måter og derfor uttrykker samme innhold med annen form (ibid.) Nøyaktighetsprinsippet vil derfor bety at det som tolkes skal være mest mulig ekvivalent med meningen i originalytringen, og med dette følger at alle nyansene i originalytringen skal med i gjengivelsen (Jareg og Pettersen, 2006.)

Skaaden (2013) hevder at dersom tolken til enhver tid oppfyller nøyaktighetsprinsippet, slik at begge parter får sagt akkurat det de vil til hverandre, vil nøytralitetsprinsippet også være oppfylt. Jareg og Pettersen (2006) viser til Kermit når de hevder at nøytralitetsprinsippet innebærer at tolken oppfyller tre forhold. Det første er at tolken ikke selv kan delta som en samtalepartner i tolkesituasjonen. Tolken skal kun gjengi det partene sier og det er derfor ikke rom for at tolken kan komme med egne ytringer eller synspunkter, selv ikke om han blir spurt om dette av en av partene. For det andre må tolken hele tiden være bevisst at egne holdninger og synspunkter kan skinne gjennom ved måter han velger å ordlegge seg på eller gjennom kroppsspråket hans. Det tredje forholdet er at tolken aldri skal ta parti med en av partene i samtalen. Begge partene i samtalen er likestilte og like avhengig av tolken (ibid.)

Punktene §§ 1, 2, 7 og 8 i Retningslinjene for god tolkeskikk utdyper alle disse to grunnprinsippene. At tolken ikke skal påta seg oppdrag uten å ha nødvendige kvalifikasjoner

(§ 1) knyttes til nøyaktighetsprinsippet da det krever at tolken må forsikre seg om at han er i stand til å håndtere språklige, tolketekniske og emosjonelle utfordringene oppdraget kan by på før han avgjør om oppdraget kan gjennomføres (Skaaden, 2013.) Nøyaktighetsprinsippet følger også av § 8 som pålegger tolken å si ifra dersom tolkingen ikke kan skje på en forsvarlig måte. Retningslinjenes § 2 om at tolken ikke må være inhabil utdyper nøytralitetsprinsippet, det samme gjør § 7 som knyttes opp til at tolken skal opptre upartisk (ibid.) For at tolken skal kunne praktisere dette er det en stor fordel at den som skal benytte tolk også er kjent med disse retningslinjene. Praksis viser at dette ofte ikke er tilfelle (Jareg og Pettersen, 2006) og at tolkebruker derfor forventer handlinger fra tolkene som noen ganger er stikk i strid med disse retningslinjene. Dette presser tolken og resulterer noen ganger i at tolken velger å fravike retningslinjene for å unngå forlegenhet. Det er i tillegg viktig for tolkebruker å kjenne retningslinjene for å kunne skille en profesjonell tolk fra en uprofesjonell og på den måten ha en ide om kvaliteten på det som er blitt formidlet (ibid.)

Men tolkingens kvalitet avhenger ikke alene av tolkens ferdigheter eller at han følger retningslinjene for god tolkeskikk. Fagpersonen som er ansvarlig for samtalen har også et ansvar for å bidra til at kvaliteten på samtalen blir bra. Dette innebærer å gi tolken forsvarlige arbeidsforhold og tilstrekkelige forberedelsesmuligheter. Jareg og Pettersen (2006) har utarbeidet en samarbeidsmodell for tolk og tolkebruker som skal bidra til at samtalen flyter godt og at alles interesser ivaretas i møtet.

3.5.2 En modell for bruk av tolk

Modellen for bruk av tolk omfatter tre deler som sammenlagt har som hensikten å minske utfordringer i kommunikasjon i samtaler som gjennomføres med tolk. Modellen tar utgangspunkt i et tett samarbeid mellom tolk og tolkebruker, og består av forarbeidet til tolkesituasjonen, for samtalen og ettersamtalen.

Det første delen av modellen innebærer at det gjøres et forarbeid før selve samtalen med tolken skal gjennomføres. Hensikten er at tolken skal være faglig og mentalt forberedt til samtalen og for at tolken skal kunne vurdere om han er kvalifisert til å påta seg det aktuelle oppdraget jamfør Retningslinjene for god tolkeskikk § 1. Det er flere faktorer som inngår i det å gjøre et godt forarbeid. Ved bestilling må følgende avklares; riktig språk (dialekt), nøyaktig adresse, navnet på tolkebrukeren, kjønn og alder på klienten(e), tolkens habilitet,

antall personer som skal delta i møtet, tema for samtalen og varigheten av tolkeoppdraget (ibid.)

Forsamtalen er en samtale mellom tolken og fagpersonen før tolkeoppdraget starter. Hensikten er å avklare forventninger partene har til hverandre og hvilke rammer de skal ha for samarbeidet. En slik forsamtale er spesielt viktig dersom partene skal samarbeide over tid, men det anbefales å gjennomføre et kort formøte, gjerne bare på et par minutter, selv om det bare er snakk om en enkeltstående samtale da dette kan minske utfordringer og misforståelser under samtalen med bruker. Forholdene som avklares i forsamtalen er som regel praktiske forhold rundt samtalen som skal gjennomføres med bruker. Tolkens taushetsplikt, pauser i samtalen, plassering i rommet, makulering av eventuelle notater tolken tar underveis og hva tolkens skal gjøre dersom fagpersonen må forlate rommet, eksempelvis for å ta kopier underveis i møtet er forhold som bør være avklart før tolken starter med tolkeoppdraget (ibid.)

Ettersamtalen er en samtale mellom tolk og fagpersonen som gjennomføres etter at bruker har forlatt rommet. Hensikten med samtalen er først og fremst å gjennomgå og forbedre samarbeidsformen. Både tolken og tolkebrukeren kan komme med innspill til noe som bør forbedres til neste gang. Dette innebærer læring både for tolken og tolkebrukeren og er derfor et viktig grep for å ivareta og/eller øke kvaliteten på samtalene med tolk. I ettersamtalen skal det også være anledning for tolken å ta opp eventuelle påkjenninger han opplevde i samtalen (ibid.) Dette er viktig fordi tolken har absolutt taushetsplikt og derfor ikke kan snakke om det som har skjedd etter at han har forlatt oppdraget. Fagpersonen har også taushetsplikt men denne gir likevel rom for å drøfte eventuelle påkjenningen med kollegaer og/eller leder på arbeidsstedet i etterkant.

4 Metode

Begrepet “metode” er opprinnelig gresk og stammer fra “methodos” som betyr å følge en bestemt vei mot et mål. Generelt kan man si at metode er å bruke et middel eller et verktøy for å oppnå et mål. Grønmo (2015) skriver at begrepet viser til de mer konkrete fremgangsmåtene for hvordan vi planlegger og gjennomfører vitenskapelige studier. Det finnes mange ulike forskningsmetoder, hvilken man velger å benytte avgjøres ut fra hvilke forskningsspørsmål man jobber med og hva man ønsker å undersøke.

I feltarbeidet mitt har benyttet kvalitativ metode og i dette kapittelet skal jeg derfor vise hvordan jeg har jobbet med metoden både i forkant, under gjennomførelsen og etter intervjuene. Jeg skal gjøre rede for vitenskapsteori og kvalitativ metode, samt hvilke metodevalg jeg har tatt underveis og hvorfor jeg har valgt som jeg gjorde.

4.1 Vitenskapsteori og kvalitativ metode

Hvordan vi ser på virkeligheten får store konsekvenser for forskningen vår. Derfor er det viktig å sette seg inn i de grunnleggende aspektene av vitenskapsteorien før man starter et forskningsarbeid. Det handler om hvordan vi produserer kunnskap og hvilken kunnskap vi kan definere som gyldig innenfor de rammene vi selv setter for denne produksjonen.

Det er flere vitenskapsteoretiske retninger som ville være mulig å benytte for å belyse problemstillingen min. Etter en gjennomgang av de ulike retningene har jeg vurdert at hermeneutikken er den vitenskapsteoretiske retningen som vil gjøre meg best i stand til å belyse problemstillingen jeg har valgt å arbeide ut i fra. Hermeneutiske studier legger vekt på fortolkning og forståelse av hvilken mening informantene legger i egne handlinger. Det er informantenes egen forståelse av sine handlinger som vektlegges, men handlingen og forståelsen må ses i sammenheng med konteksten den opptrer i (Grønmo, 2016.) En viktig del av den hermeneutiske metoden er at forskerens for-forståelse har en sentral plassering. Jeg arbeider selv i samme organisasjon og med tilsvarende samme arbeidsoppgaver som informantene mine. Jeg går dermed inn i forskningen med både kunnskaper om temaet, hypoteser og egne erfaringer. Et annet sentralt kjennetegn ved hermeneutikken er at forskeren skal besvare problemstillingen ved å vektlegge en helhetsforståelse. Informantenes opplevelse og erfaringer blir betraktet som en del av en større helhet, det forutsettes altså at

både forskeren og informantene er en del av en større helhet som påvirker hverandre og formes av konteksten de opptrer innenfor (ibid.)

4.1.1 Forskningsintervjuer som metodisk verktøy

Jeg valgte å gjennomføre en kvalitativ studie da jeg ønsker å undersøke veiledernes egne erfaringer og refleksjoner rundt temaet. Jeg kunne valgt å benytte både kvalitative og kvantitative metoder. Hadde jeg valgt en kvantitativ metode ville jeg muligens kunne generalisere funnene til andre veiledere og kontorer enn de jeg har snakket med. Selv om det hadde vært interessant å ha undersøkt omfanget av tolkebruken i NAV valgte jeg heller å fordype meg i den kvalitative metoden for å kunne gå mer i dybden av fenomenet heller enn omfanget. For å belyse mitt forskningsspørsmål har jeg valgt å benytte individuelle forskningsintervjuer for å innhente data. Formålet med studien var å få økt forståelse og kunnskap om hvordan veilederne i NAV vurderer behovet for tolk. Kvalitativ metode er godt egnet til å fange opp informantens erfaringer og refleksjoner, og gjennom forskningsintervjuer får man svar på hvordan informantene selv tenker rundt temaet man undersøker. Gjennom å bruke intervju utforsker man temaet på en åpen, nysgjerrig og undrende måte for å tilegne seg mer kunnskap om området man ønsker å belyse (Postholm, 2010.)

4.2 Rekruttering og utvalg

For å rekruttere informanter til feltarbeidet valgte jeg å sende ut mail til alle veilederne som jobber på alle NAV-kontorene i fylket jeg ønsket å gjennomføre studien i. I mailen ga jeg en kort presentasjon av studien og skrev at jeg ønsket å komme i kontakt med veiledere som veileder og saksbehandler etter Lov om sosiale tjenester i Arbeids- og velferdsetaten (NAV), samt bruker tolk som verktøy i dette arbeidet. Hammersley og Atkinson (1996) skriver at utvelgelsen av representanter kan styres av ulike motiver og i tillegg være et forsøk på å styre forskningen i en viss retning. Det poengteres derfor at det er viktig at forskeren selv har friheten til å plukke ut informanter, ellers er faren stor for at dataene kan bli villende (ibid.) Dette nevnes også av Repstad (2007) som skriver at det kan presentere et metodisk problem å gå frem gjennom ledere da disse i noen tilfeller kan ha et bevisst eller ubevisst ønske om å styre utvalget gjennom å anbefale ansatte som de tror vil representere organisasjonen best utad. I prosjektbeskrivelsen min skrev jeg at jeg hadde tenkt å sende ut en forespørsel til ledere/avdelingsleder på de aktuelle NAV-kontorene og be dem foreslå aktuelle kandidater.

Etter nærmere refleksjon var jeg bekymret for at jeg da ville bli foreslått kandidater som lederne/avdelingslederne mente ville gi et best mulig bilde av egen organisasjon, derfor ble mailen heller sendt til alle veilederne i fylket direkte. Jeg fikk tilbakemelding fra 13 personer som ønsket å delta i studien.

For å plukke ut kandidater blant de som hadde meldt seg som interesserte delte jeg dem inn etter kontor-tilhørighet. Jeg ønsket å intervjuve veiledere fra ulike kontor fordi jeg i tillegg til spørsmål om vurderinger ønsket å stille spørsmål rundt rutiner og kultur på egen arbeidsplass. Kriteriene for utvelgelsen ble derfor kontortilhørighet, relevante arbeidsoppgaver og lengden på ansettelsesforholdet. Jeg ønsket å ha informanter med både kort og lang arbeidserfaring i NAV og med ulik etnisk bakgrunn. Jeg hadde ikke kjennskap til noen av informantene i forkant.

Alle informantene som ble plukket ut har høyere utdanning med bachelor-nivå som laveste fullført grad. Tre av informantene har også fullført mastergrader. Arbeidserfaringen i NAV varierer mellom 18 måneder hos informanten med kortest erfaring til 11 år for informanten med lengst erfaring. Alle informantene veileder og saksbehandler etter Lov om sosiale tjenester i NAV og med unntak av en informant som ikke ønsket å svare på spørsmålet, så anslår de øvrige informantene at ca 50 % eller flere av brukergruppen de følger opp har et annet morsmål enn norsk. Under intervjuene spurte jeg informantene om motivasjon for å delta i undersøkelsen. Samtlige informanter svarte at de opplevde et behov for økt refleksjon og fokus på temaet i organisasjonen.

Kjønn	Alder	Ansiennitet i NAV	Landbakgrunn
Kvinne	40-årene	8 - 11 år	Øst-Afrika
Kvinne	20-årene	0 - 3 år	Norge
Mann	20-årene	4 - 7 år	Norge
Kvinne	40-årene	0 - 3 år	Øst-Europa
Kvinne	30-årene	8 - 11 år	Norge
Kvinne	20-årene	4 - 7 år	Norge
Kvinne	40-årene	0 - 3 år	Norge
Kvinne	30-årene	8 - 11 år	Øst-Europa

4.3 Intervjuguide

Jeg planla å gjennomføre semistrukturerte intervjuer og startet derfor med å utarbeide en overordnet intervjuguide som kun skulle fungere som en sjekklister som jeg kunne støtte meg til for å sikre at jeg kom innom de planlagte deltemaene i alle intervjuene jeg skulle gjennomføre. Jeg tenkte at det ideelle intervju ble gjennomført som en naturlig samtale og at det derfor ville være kunstig om jeg hele tiden skulle sende raske blikk ned på et ark som lå foran meg for å forberede neste spørsmål. Underveis i prosessen oppdaget jeg likevel at intervjuguiden jeg utarbeidet hadde mer detaljerte spørsmål enn jeg i utgangspunktet hadde planlagt. Dette skyldtes nok at jeg var noe usikker på gjennomføringen grunnet manglende erfaring og derfor fant en trygghet i å ha spørsmålene mest mulig klare på forhånd. Etter å ha reflektert en del rundt dette bestemte jeg meg for at sjansen for å oppleve vellykkede intervjuer var større dersom jeg fremstod som komfortabel i rollen som intervjuer, og derfor ferdigstilte jeg en strukturert intervjuguide med åpne svar som jeg benyttet under intervjuene.

I arbeidet med intervjuguiden tok jeg utgangspunkt i Johannesen m.fl. (2015) og det de beskriver at man bør tenke på når man planlegger intervjuene. De viser til syv faser som bør inngå i intervjuet og disse forsøkte jeg å ta høyde for når jeg utarbeidet intervjuguiden. Den første fasen er innledningen hvor forskeren presenterer seg selv, prosjektet og rammene gjennomføringen. Neste fase kalles faktaspørsmål og handler om å oppnå en relasjon og tillitsforhold til informanten. I denne fasen la jeg inn spørsmål om informantens alder, utdanning, arbeidserfaring ol. Videre følger introduksjonsspørsmålene hvor forskeren forsøker å rette informantens oppmerksomhet til temaet som forskes på for at han/hun skal komme med egne erfaringer og betraktninger. I neste fase som kalles overgangsspørsmålene ønsker forskeren å bevege informantens svar fra generelle betraktninger til hans/hennes personlige erfaringer og egen forståelse av virkeligheten. Her spurte jeg om informantens egne erfaringer og refleksjoner rundt bruk av tolk i veiledningen. Når så forskeren presenterer nøkkelspørsmålene er vi inne i hoveddelen av intervjuet og kjernen i intervjuguiden. Hensikten med disse spørsmålene er å sørge for at forskeren får den informasjonen hun ønsker ut fra undersøkelsens problemstilling og formål. Etter nøkkelspørsmålene kan man, dersom det er nødvendig stille mer kompliserte og sensitive spørsmål. Dersom det ikke er nødvendig bør man likevel unngå disse spørsmålene. Velger man å ha med denne typen spørsmål er det viktig at det ikke gjøres på slutten av intervjuet da det kan etterlate

informanten i en følelsesmessig negativ tilstand. Til slutt kommer avslutningsfasen der det settes av tid til kommentarer og spørsmål, og man har fokus på å avrunde på en ryddig måte. Forskeren oppmuntrer informanten til å spørre og/eller kommentere dersom hun/han ønsker det og oppklarer eventuelle uklarheter.

4.4 Gjennomføring av intervjuene

Hovedprinsippet med intervju er en personlig samtale som skal skje mellom spørsmålsstiller og informant, hvor forskerens mål er å forstå informantens perspektiv (Kvale og Brinkmann, 2009)

I intervjusituasjonene var det mange ulike aspekter jeg måtte reflektere over og være bevisst på, samtidig som jeg skulle stille spørsmålene og forsøke å få utdypende tilbakemeldinger. Det mest utfordrende har vært at jeg selv er en del av miljøet jeg skal undersøke. Selv om informantene ikke kjenner meg personlig, vet de at jeg jobber i NAV og at jeg kjenner både lovverket de vurderer etter og brukergruppen de intervjues om. Det førte i flere tilfeller til at informantene ikke svarte utfyllende nok på spørsmålene fordi de, med rette, antok at jeg hadde forhåndskunnskaper om det de snakket om. Jeg hadde likevel behov for at de utdypet svarene og måtte flere ganger stille oppfølgende spørsmål for å få belyst deres egne vurderinger av det jeg lurte på. Hammersley og Atkinson beskriver dette når de skriver at «personlige og felles kunnskaper ble brukt til å danne en oppfatning av hva intervjuet skulle handle om og påvirket dermed det som ble sagt» (Hammersley og Atkinson, 1996)

Det er også en viss fare for at informantene justerer svarene sine fordi de snakker til meg som kollega, selv om jeg selv tenker at rollen min i samtalen er utelukkende å være student. Jeg opplevde det blant annet i ett av intervjuene hvor informanten, i forkant av intervjuet, hadde forhørt seg om min erfaring, arbeidsoppgaver og andre relevante verv fra en felles bekjent. Informanten refererte flere ganger til dette i intervjusituasjonen og hadde mange digresjoner fra spørsmålene hvor hun refererte til arbeidsoppgaver i NAV som ligger utenfor fokusområdet for feltarbeidet mitt. Spørsmålene jeg stilte om tolking og vurderinger virket hun mindre interessert i å snakke om og svarene fremstod korte og avvisende. Jeg har opplevd at det har vært utfordrende å vite om informantene svarer det de mener eller det de tror er riktig svar på spørsmålet. Min posisjon som utvidet kollega kan ha vært med på å forme svarene som er gitt. Dette har jeg drøftet nærmere senere i oppgaven.

I forespørsel jeg sendte ut til veilederne i NAV hvor jeg ba om informanter til prosjektet mitt skrev jeg at jeg kunne møte informantene der de ønsket. Jeg skrev også at jeg kunne møte dem når de ønsket, både på dagtid, ettermiddag, kveld og helg. De fleste informantene ønsket at jeg møtte dem på deres arbeidssted i arbeidstiden. En informant ønsket å gjennomføre intervjuet på min arbeidsplass og en informant ønsket å møtes på VID Stavanger. Fordi jeg hovedsakelig reiste ut til informantens arbeidssted for å gjennomføre intervjuene var det ikke mulig for meg å planlegge de fysiske rammene rundt intervjuet i forkant. Jeg valgte derfor å fokusere på den mellommenneskelige kontakten i det første møtet, og strategier for å få skapt en avslappet atmosfære før vi startet og i selve intervjuet. «De første minuttene av et intervju kan være spesielt viktige for atmosfæren og tonen» (Hammersley og Atkinson, 1996.) Jeg startet intervjuene med å presisere konfidensialiteten og at det var mulig å hoppe over spørsmål dersom informanten ikke ønsket å svare. Første spørsmål i intervjuguiden var om informanten kunne fortelle litt om egen utdanning og arbeidserfaring. Neste spørsmål var om informanten hadde noen videreutdanning og/eller hadde gjennomført kurs innen temaet interkulturell kompetanse. Jeg opplevde at en av informantene som ikke kunne svare bekreftende på det spørsmålet sank litt sammen og unnskyldte sin manglende kompetanse på området. Jeg valgte derfor å flytte det spørsmålet lenger ned i intervjuguiden min i de neste intervjuguidene. Det fungerte mye bedre.

I intervjuene forsøkte jeg å ha en rolle som aktiv lytter og gi uttrykk for anerkjennelse på det informantene fortalte meg. Jeg har forsøkt å gjennomføre intervjuene mer i form av en samtale enn av et klassisk intervju hvor forskeren stiller spørsmål og informanten kommer med svarene. Det har likevel til tider vært vanskelig å opprettholde denne rollen fordi informantene flere ganger har stilt meg spørsmål om mine vurderinger i tilsvarende situasjoner som de forteller om, og jeg har vært redd for å legge føringer for fremtidige svar dersom jeg kommer med egne beretninger samtidig som jeg ikke vil avvise spørsmålet og risikere å skape en avstand mellom oss. Noen ganger har det derfor vært uunngåelig å ikke skulle delta i samtalen og jeg har valgt å svare mest mulig generelt med den hensikt prøve å spore informanten tilbake til det temaet jeg ønsker å vite mer om. Det har kommet frem en del data som ikke er så relevant for temaet jeg skal forske på, men jeg har vurdert at det var viktig å la informantene snakke om det de er engasjerte i slik at de opplever å bli sett og hørt før jeg diskre ledet dem tilbake til temaet for intervjuet.

4.5 Transkribering

Under intervjuene benyttet jeg båndopptaker som tok opp alt som ble sagt. Etter intervjuene måtte jeg omgjøre disse lydfilene til tekst gjennom å transkribere opptakene. Transkripsjonen er nødvendig for å klargjøre datamaterialet for den videre analysen i forskningsarbeidet.

Fordelen med å benytte lydopptak i intervjuet er at man kan gå tilbake og høre på intervjuet gjentatte ganger ord for ord, og dermed kan man under selve intervjuet være mer tilstede fordi man slipper å skrive notater og memorere det som blir sagt og gjort. Jeg hørte gjennom alle intervjuene en gang før jeg startet transkriberingen, som oftest ble dette gjort i bilen på vei hjem fra intervjuet. Jeg tilstrebet også å gjennomføre skrivingen i løpet av de nærmeste dagene etter intervjuet, før neste intervju skulle gjennomføres. På den måten kunne jeg evaluere og ved behov justere meg i møte med neste informant.

Kvale og Brinkmann (2009) skriver at det er en utfordring at transkripsjonen har en tendens for å bli betraktet som selve det solide, empiriske materialet i intervjuprosjektet. Dette begrunner de i at enhver transkripsjon inneholder en rekke vurderinger og beslutninger som forskeren tar underveis. I tillegg inneholder ikke det skrevne produktet de visuelle aspektene ved intervjusituasjonen – både omgivelsene, kroppsspråk og toneleie forsvinner i overgangen fra situasjon til nedskreven tekst (ibid.)

Jeg valgte å transkribere ordrett det som ble sagt av både meg og informanten. Jeg har derfor tatt med alle fyllordene som «hmmm», «ehh» og «liksom.» Jeg har også notert ned pauser, gjentakelser og skrevet inn eventuelle avbrytelser som har oppstått. Begrunnelsen for dette er at jeg i starten var usikker på hvor detaljert datamaterialet jeg hadde behov for å ha når jeg skulle starte analysen og derfor tenkte at det var bedre å skrive for mye enn for lite. I ettertid ser jeg at det har vært til god hjelp for meg å være så detaljert i transkripsjonen. I et av intervjuene var det en del bakgrunnsstøy fra utsiden av kontoret vi satt. Det var ikke mulig å endre sted for gjennomføringen, og jeg lyktes ikke med å avgrense støyen. Det har gjort at det noen steder i lydfilen var vanskelig å høre hva som ble sagt. Jeg valgte i de tilfelle å utelate de aktuelle områdene fra transkriberingen.

Selv om jeg opplevde det som mer tidskrevende valgte jeg å transkribere på dialekt. Det gjorde jeg fordi jeg følte at jeg på den måten best mulig ivaretok informantens stemme i det videre arbeidet. Fokuset har vært på deres individuelle erfaringer og vurderinger. Jeg vurderte

at disse kommer best frem når jeg transkriberte akkurat slik informantene sa det. Jeg har likevel valgt å endre på enkelte ord og uttrykk som ikke er utbredt i fylket i noen av sitatene jeg har skrevet direkte inn i oppgaven. Dette er gjort for å ivareta anonymiteten til informanten som kom med uttalelsen.

De fleste intervjuene mine varte i omtrent 60 minutter og jeg hadde dermed mye å transkribere. Etter at alle lydfilene var overført til skriftlig tekst hadde jeg litt i overkant av 100 sider ferdig transkribert materiale som skulle kategoriseres og analyseres.

4.6 Analysering av datamaterialet

Etter at alle intervjuene var ferdig transkribert skulle den innsamlede dataen analyseres. Dette er nødvendig fordi dataene som er innsamlet ikke taler for seg selv men må fortolkes før de kan presenteres (Johannesen m.fl, 2016,) noe som også underbygger bruk av den hermeneutiske tilnærmingen som sier at alle delene må ses i sammenheng med helheten. Analysen er dermed den prosessen der man prøver å ordne data slik at vi kan identifisert mønstre og dermed gjør datamaterialet mer oversiktlig til bruk i den videre tolkingen (Repstad, 2007.) Det finnes ulike tilnærminger til hvordan man kan gjennomføre analysearbeidet. I oppgaven min har jeg valgt å benytte tematisk analyse slik den er beskrevet av Braun og Clarke (2006) og jeg benytter dermed deres seks faser for analyseringen av datamaterialet mitt.

4.6.1 Braun og Clarks seks faser for tematisk analyse

I første fase gjorde jeg meg godt kjent med datamaterialet ved å transkribere intervjuene selv og lese nøye gjennom datamaterialet flere ganger, samt ved å notere stikkord underveis.

I andre fase startet jeg med systematisk koding av materialet gjennom å utarbeide innledende koder som jeg samlet datamaterialet under. Jeg gjorde dette gjennom å merke områdene i intervjuene i ulike skriftfarger etter hva informanten snakket om. I marginen, ved siden av uttalelsene, markerte jeg et nøkkelord for temaet som ble omtalt. Under informantens uttalelser skrev jeg inn en meningsfortetting, det vil si at jeg skrev en forkortelse av informantens uttalelser til kortere formuleringer, hvor den umiddelbare meningen i det informantens sa ble gjengitt med få ord (Kvale og Brinkmann, 2009.) Til slutt så jeg igjennom

disse kodene for å se hva som kunne være overordnede temaer og hvordan de ulike kodene kunne henge sammen med andre koder eller temaer.

I tredje fase søkte jeg etter temaer innenfor kodene jeg hadde benyttet i fase to. Igjen benyttet jeg fargekoder for å hjelpe til med å se sammenhenger mellom koder som handlet om samme tema. Jeg utarbeidet kategorier og underkategorier og sorterte datamaterialet inn under disse i egne dokumenter. Jeg opprettet egne Word-dokumenter for hver kategori og limte inn de delene av intervjuene som omhandlet kategorien. Utklippet ble så merket med informantens kode. De delene av datamaterialet som ikke passet inn under kategoriene plasserte jeg i et eget dokument slik at jeg hadde mulighet til å hente disse tilbake på et senere tidspunkt dersom jeg så at det ville være hensiktsmessig for å belyse problemstillingen. Jeg gikk flere ganger inn i dette dokumentet og hentet sitater som jeg plasserte inn under kategoriene som kom til i prosessen. Etter første gjennomgang leste jeg gjennom alle kategoriene på ny. Hensikten var å se om jeg kunne definere ny mønstre og/eller se om det var noe jeg hadde oversett ved første gjennomgang.

I fjerde fase testet jeg om kategoriene stod i sammenheng med kodene jeg tidligere hadde utarbeidet, samt datamaterialet i sin helhet. I denne fasen slo jeg sammen noen kategorier og tok bort noen kategorier som jeg vurderte at likevel ikke var relevante for å besvare forskningsspørsmålet mitt. Deretter begynte jeg å sammenligne koder og utsagn innad i de ulike temaene og på tvers av temaene.

I femte fase navnga jeg kategoriene og jobbet med å definere essensen i dem. Jeg så kategoriene opp mot hverandre for å sjekke at de ikke overlappet, og tok en ny gjennomgang av kategoriene for å se om det var hensiktsmessig å dele dem inn i flere under-kategorier. Gjennom kategoriene ønsker jeg å definere de beskrivelsene og erfaringene som fremkom under intervjuene på best mulig måte, og det var derfor viktig at disse ivaretok helheten i det informantene sa, i tillegg til å være beskrivende for oppgavens problemstilling.

Til slutt, i sjette fase, skulle jeg utarbeide selve rapporten. Jeg startet med å trekke ut sitater fra kategoriene som jeg mente ville være beskrivende for å belyse problemstillingen. Deretter skrev jeg utfyllende om kategorien. Jeg hadde fokus på at alle stemme skulle komme gjennom i resultat-kapittelet og valgte derfor å påpeke dersom informantene hadde ulike syn på temaet som ble presentert. Når kategoriene var skrevet ut startet jeg med å knytte dem opp

mot hverandre og opp mot relevant litteratur. Til slutt så jeg også på mulige gjensidige påvirkninger mellom dem.

4.6.2 Kritikk av tematisk analyse som metode

Tematisk analyse kritiseres av noen for å løse opp helheten og se på delene, noe som kan resulterer i at forskeren mister settingen og intensjonen utsagnene var sagt i (Thagaard 2013.) Metoden er også kritisert for fraværet av klare og konsise retningslinjer og vage beskrivelser av hvordan metoden har blitt brukt på dataene (Braun & Clarke, 2006.) Grunnen til at jeg likevel valgte å benytte tematisk analyse i arbeidet med denne oppgaven er dens fleksibilitet og at den er en av de lettere kvalitative analysene å gjennomføre for lite erfarne forskere (Braun & Clarke, 2006.) Etter nøye avveining og diskusjon med veilederen min konkluderte jeg med å benytte metoden da jeg vurderer den som et fleksibelt forskningsverktøy som kan gi meg en rik og detaljert, men samtidig kompleks, redegjørelse for datamaterialet jeg har samlet inn. En annen fordel er at den kan benyttes for å belyse likheter og ulikheter på tvers av kategoriene noe som gir meg en styrke i drøftingen av resultatene jeg skal presentere.

Men med bakgrunn i kritikken som er rettet mot metoden har det vært viktig for meg å forsøke å synliggjøre hvordan analyseringen er gjennomført og hvorfor jeg har tatt de valgene jeg har gjort i arbeidet med denne oppgaven. Jeg håper at jeg har klart å synliggjøre dette slik at leseren føler seg trygg på validiteten i resultatene som presenteres. Jeg har også vært opptatt av å se alle utsagn fra informantene opp mot sammenhengen som utsagnet ble presentert under for å ivareta det helhetlige perspektivet. Dette har vært en naturlig del av arbeidet da jeg har valgt å benytte den tematiske analysen innenfor rammene til den hermeneutiske forskningsmetoden.

4.7 Reliabilitet, validitet og generalisering

Langdridge (2004) beskriver reliabilitet som stabiliteten i det vi undersøker, og validitet som en test som skal avdekke om vi faktisk måler det vi ønsker å måle. Om resultatene er generaliserbare knytter vi til vurdering av om resultatene vi finner kan gjelde også i andre sammenhenger.

4.7.1 Reliabilitet

Reliabilitet dreier seg om pålitelighet. Johannessen m.fl. (2016) skriver at reliabiliteten kan knyttes til forskerens datamateriale, hvordan data er blitt samlet inn og om de er bearbeidet på en pålitelig og tillitsvekkende måte. Thagaard skriver at det er viktig at forskeren gjør rede for hvordan data utvikles, blant annet gjennom å skille mellom den informasjonen hun har fått under feltarbeidet og sine egne vurderinger av denne informasjonen. Hun skriver videre at idealet om at en annen forsker skal kunne få samme data gjennom å gjennomføre samme feltarbeid ikke er relevant i studier hvor mennesker forholder seg til hverandre. Dette begrunner hun i at kvalitative data utvikles i samarbeid mellom forsker og informanten og derfor vanskelig kan brukes som et måleinstrument for en studies gyldighet (Thagaard, 2013.)

I oppgaven min har jeg hatt fokus på det Thagaard refererer til som intern reliabilitet, det vil si at forskeren gjør forskningsprosessen gjennomsiktig (transparent) slik at leseren enkelt kan skille mellom hva som er primærdata, og hva som er forskerens vurderinger av de innsamlede dataene.

For å gjøre min forskningsstudie gjennomsiktig har jeg tilstrebet å være åpen om metodevalg og det teoretiske grunnlaget som analysen bygger på i denne oppgaven. Jeg har også vært bevisst hvordan jeg stiller spørsmål i intervju situasjonen for å unngå å at spørsmålene ble ledende, i tillegg til at jeg brukte mange oppfølgingsspørsmål underveis for å forsøke å sikre at jeg hadde forstått det informanten ønsket å formidle. Oppfølgingsspørsmål kan også virke hemmende for flyten i intervjuet da det kan gjøre at informanten tror de har gitt «feil» svar og dermed justerer det opprinnelige svaret. Det har derfor vært noe jeg har fortløpende måttet vurdere; når kunne jeg stille utdypende spørsmål for sikre lik forståelse hos meg og informant av det som ble sagt, samt når dette ikke var formålstjenlig på grunn av uroen det kunne skape hos den som ble intervjuet. Spesielt i ett av intervjuene ble informanten så tydelig urolig når jeg stilte spørsmål til det hun hadde sagt at jeg mer eller mindre unnlot den type spørsmål med mindre det var helt nødvendig.

4.7.2 Validitet

Validitet er knyttet til tolkning av data og er en vurdering av grunnlaget for tolkningene vi har gjort av datamaterialet vi har samlet inn i studien (Thagaard, 2013.) Langdridge hevder at

alle former for validitet har begrensninger og at målet derfor må være å øke validiteten heller enn å garantere for validiteten i undersøkelsen som er gjennomført (Langdridge, 2006.)

For å øke validiteten i studien viser Thagaard igjen til begrepet gjennomsiktighet når hun skriver at forskeren må tydeliggjøre grunnlaget for analysen ved å gjøre tydelig rede for hvordan analysen gir grunnlag for de konklusjonene hun kommer frem til (Thagaard, 2013.) En annen metode som vil øke validiteten er dersom forskeren selv gjennomgår analysen med et kritisk blikk. Eventuelt kan forskeren bli noen andre gjøre denne kritiske gjennomgangen. Et nøkkelspørsmål i en slik gjennomgang vil være om alternative perspektiver vil kunne gi en relevant forståelse. Svarer man negativt på det spørsmålet vil validiteten være styrket (ibid.)

4.7.3 Generaliserbare resultater?

Forskningens generaliserbarhet sier noe om mulighetene for å overføre funnene fra undersøkelsen til andre personer og situasjoner. En vanlig innvending mot intervju som metode er at det er for få deltakere, og at funnene dermed ikke kan generaliseres (Kvale & Brinkmann, 2009). I min oppgave har ikke målet vært å beskrive hyppigheter eller absolutte sannheter om tolking i NAV, men å undersøke hvilke vurderinger som gjøres når tolk skal vurderes brukt i en samtale med minoritetspråklige og hvordan disse konkrete vurderingene ivaretar brukernes rett til likeverdige tjenester og medbestemmelse.

4.8 Etikk

Kvale og Brinkmann (2009) skriver at etiske problemstillinger preger hele forskningsprosessen og at man derfor må være bevisst og ta hensyn til de etiske problemstillingene helt fra planleggingen av undersøkelsen starter til den endelige rapporten foreligger.

Det første man må ta stilling til er om kunnskapen man kan danne ved å gjennomføre undersøkelsen er større enn eventuelle ulemper for de involverte. Er svaret på det spørsmålet nei må man vurdere om studien i det hele tatt skal gjennomføres. Dersom fordelene er større enn ulempene og man ønsker å gå videre med den planlagte studien må forskeren ta stilling til hvordan det skal innhentes informert samtykke, sikre konfidensialiteten og om det eventuelt kan oppstå noen konsekvenser for informantene samt hva disse eventuelt kan være. I intervjusituasjonen må forskeren være bevisst det asymmetriske maktforholdet samtidig

som hun er bevisst forhold ved informanten som kan signalisere ubehag som igjen kan føre til konsekvenser i form av for eksempel stressopplevelser og/eller endret selvbilde.

Også i etterarbeidet av feltstudiene må etikken være i fokus. Under transkriberingen må konfidensialiteten opprettholdes og man må tilstrebe å nedtegne uttalelsene slik informanten mente de skulle forstås. Dette videreføres til analyseringen av datamaterialet hvor man igjen må stille seg gjentatte spørsmål angående validiteten i det som nedtegnes. Igen må man ha reflektert rundt konfidensialiteten før man offentliggjør den endelige rapporten (Kvale og Brinkmann, 2009.)

Før intervjuene sendte jeg ut et informasjonsskriv, samt innhentet informert samtykke fra alle informanter. Samtykket ble så gjennomgått på ny muntlig før intervjuet ble startet.

I forkant av prosjektet ble det sendt søknad til NSD (Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste), som ble godkjent. Først da godkjenningen av prosjektet ble mottatt startet jeg intervjuene.

Jeg har tilstrebet å utføre alle intervjuene i samsvar med de forskningsetiske retningslinjene for samfunnsfag, humaniora, juss og teologi som er utarbeidet av Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora (2016) Disse retningslinjene er laget for å bidra til å «utvikle forskningsetisk skjønn og refleksjon, avklare etiske dilemma og fremme god vitenskapelig praksis» (ibid, 5.)

Alle informantene ble garantert anonymisering og lydopptakene som ble gjort under intervjuene ble slettet når transkripsjonen var ferdig noen dager senere. Alt datamateriale som ble innsamlet er ferdig bearbeidet og anonymisert, og intervjuer og kontaktinformasjon er makulert.

5 Resultater og drøfting

I dette kapittelet vil jeg presentere og drøfte datamaterialet fra intervjuene gjennom en tematisk fremstilling. Siden jeg har valgt å benytte en kvalitativ forskningsmetode har jeg vært opptatt av å løfte frem informantenes stemme. Det vil jeg gjøre gjennom bruk av direkte sitater, samt å gjengi det informantene har fortalt med egne ord. Bruk av sitater blir også aktivt benyttet for å eksemplifisere, nyansere og utdype de ulike temaene.

Under kategoriseringen av datamaterialet har jeg kommet frem til følgende fire hovedtema; «Praktiske forhold på arbeidsplassen», «Veilederes erfaringer med bruk av tolk», «Når er det behov for tolk? – veilederes vurderinger», og «Vurderinger etter Lov om sosiale tjenester i NAV». For å gjøre teksten mer oversiktlig har alle hovedkategoriene tilhørende underkategorier.

For å anonymisere informantene vil jeg kun merke sitatene med informant A, B, C, D, E, F, G og H. Bokstavene er bevisst ikke knyttet opp til rekkefølgen informantene ble presentert etter i metodekapittelet. Informantene mine består av syv kvinner og en mann. For å ivareta anonymiteten til den mannlige informanten har jeg valgt å bruke pronomen «hun» om alle informantene i oppgaven.

5.1 Praktiske forhold på arbeidsplassen

I IMDi-rapport 2011-3 om bruk av tolk i NAV er praktiske forhold omtalt som en av hovedårsakene til underforbruket av tolk i organisasjonen. Når respondentene i IMDi undersøkelsen blir spurt hvordan man kan øke bruken av tolk er både ansatte og ledere samstemte i at man må fokusere på dette:

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).

I feltarbeidet mitt ønsket jeg å undersøke om dette er endret siden rapporten er skrevet, samt undersøke hvilke forhold på arbeidsplassen som kan påvirke hvordan veilederne i min studie forholder seg til vurderingene de skal gjøre i forhold til om tolk skal bestilles når det skal kommuniseres med brukere. Med praktiske forhold mener jeg her rutiner på arbeidsstedet,

både i forhold til selve bestillingen av tolker og i forhold til når tolk skal bestilles, opplæring i bruk av tolk og lovverket som regulerer tolkebruk, samt rutiner for kartlegging av norskkunnskaper hos brukerne.

5.1.1 Opplæring i bruk av tolk

Som vi så i teorikapittelet er både tolken og tolkebrukeren ansvarlig for at kvaliteten på tolkingen skal være god. For veilederes del vil dette innebære å gi tolken forsvarlige arbeidsforhold og tilstrekkelige forberedelsesmuligheter. At veilederne får opplæring i bruk av tolk har dermed en vesentlig betydning for kvaliteten på tolkingen og dermed kvaliteten på kommunikasjonen mellom veileder og bruker.

I NOU 2014:8 foreslås det at temaet «kommunikasjon via tolk» implementeres i grunnutdanningen til advokater, leger, sykepleiere og andre som har behov for denne kompetansen i sin yrkesutøvelse. Det understrekes også at opplæring i kommunikasjon via tolk bør inngå i internopplæringen av ansatte som trenger tolk i sitt arbeid. Behovet for denne opplæringen underbygges også av Jareg og Pettersen (2006) som hevder at det er avgjørende at også tolkebruker er kvalifisert til å kommunisere via tolk dersom kommunikasjonen skal bli god. På spørsmål om de har mottatt opplæring i bruk av tolk svarer alle informantene at de ikke har mottatt noen strukturell opplæring. Informant B var med en kollega på en samtale med tolk for å observere hvordan tolken skulle brukes før hun selv benyttet seg av tolk i samtale. Informant F forteller om en tilsvarende opplæring:

Altså, det vil sei at første gangen eg brukte tolk så hadde eg med meg ei anna ei som hadde brukt tolk før. Så hørte eg på hu, kossen hu gjorde det. Men eg har ikkje fått någen formell opplæring i det heila tatt. Og eg huske at eg va veldig nervøs første gangen eg skulle bruke tolk. Det var veldig skummelt te å begynna med. Men... men nå e det ikkje et problem. Men jo, eg savna absolutt å ha ein opplæring, det kunne eg godt tenkt meg.

Informant G mottok ikke selv opplæring i bruk av tolk da hun startet i NAV. Hun hadde i forkant av intervjuet med meg spurt en nyansatt på arbeidsplassen om hennes erfaringer for å se om det var en endring i dette nå. Hun sier:

Jeg kan ikke huske å ha fått det, så jeg spurte hu som er nyansatt nå, bare «har du fått opplæring i tolk?» men nei, det hadde hu ikke fått. Hu hadde bare funnet ut av det sjøl hvordan hu bestilte, også hadde hu klart å få bestilt ein... Da opplevd hu at tolken ble sittende å snakke kun med bruker... så det syntes hu var veldig rart, men hu tenkte kanskje det skulle være sånn for hu hadde jo ikkje brukt tolk før...

Jeg spurte videre om informantene savnet, eller hadde savnet, opplæring i bruk av tolk etter at de startet i arbeidsforholdet. Med unntak av en informant svarte samtlig at det var noe de kunne tenkt seg. Flere beskriver en usikkerhet rundt hvordan de selv bruker tolk fordi de ikke vet om de gjør det riktig. Informant B utdyper dette slik:

Eg vett jo ikkje sjøl om... har eg gode samtaler med tolk? Altså, det vett eg jo ikkje... Hvis någen hadde sitted og sett på en samtale eg har med tolk, ehh.... Det med hvilke spørsmål og kossen formulerer seg... kor lenge bør du snakke før du på en måte gir ordet til tolken... ehmmm... det hadde nok vært ein god ide.

Informant C beskriver et tilsvarende behov når hun sier:

Ja, hadde eg fått opplæring så hadde eg nok følt meg litt tryggare den fuste gangen du heiv deg ut i det. Men... ehh.... nå e det litt sånn learning by doing, atte du prøve å feile litt... Litt sånn som NAV e... og då blir det jo ganske tilfeldig om resultatet blir bra eller ikkje...

Informant A har ikke savnet opplæring i bruk av tolk, hun sier:

Egentlig har det vært greit det med tolk for det er jo ikkje så mye... du trengje av opplæring sånn sett, for det er jo... han skal jo i utgangspunktet kun oversette det du seie.

Informant E er opptatt av at det hadde vært nyttig å vite hvordan tolkene arbeidet, slik at samarbeidet kan bli bra. Hun har hørt om at det er mulig å ha halvdags-kurser med ulike firma som leverer tolker, men vet ikke om noen som har gjennomført et slik kurs så hun er usikker på nytteverdien.

At informantene mine forteller om manglende eller mangelfull opplæring i bruk av tolk på egen arbeidsplass kan være en utfordring for tilbudet om likeverdige tjenester og rettsikkerheten til de brukerne som ikke kan kommunisere tilstrekkelig på egenhånd. Manglende opplæring kan også gi veilederne utfordringer når de skal vurdere om det er behov for tolk til samtaler med bruker. I undersøkelse utført av IMDi (2011) var ett av funnene at NAV-ansatte som har mottatt opplæring i bruk av tolk i større grad opplyser at de har brukere som har behov for tolk i kommunikasjonen, sammenlignet med de NAV-ansatte som ikke har mottatt opplæring. Det kan bety at ansatte som får opplæring er mer bevisst og har bedre forutsetninger for å kunne avdekke et behov for tolk hos bruker, sammenlignet med de ansatte som ikke har mottatt tilsvarende opplæring.

Informantene i min studie sier likevel at de stort sett er trygge på hvordan de skal kommunisere via tolk i dag. Dette kan bety at de, selv om de ikke har fått tilbud om strukturell opplæring, har tilegnet seg den nødvendige kunnskapen for å benytte tolk som verktøy i løpet av tiden de har vært ansatt i NAV. Men det kan også bety at de selv opplever mestring fordi de har benyttet tolk flere ganger og føler seg trygge i situasjonen selv om de ikke har de nødvendige kunnskapene og ferdighetene som er nødvendige for å kunne nytte tolken effektivt.

5.1.2 Rutiner på arbeidsplassen

Rutiner kan være et nyttig verktøy for å sikre likebehandling og forutsigbarhet for brukere og ansatte. Som en konsekvens av rapporten «Rett til informasjon ved språkbarrierer» som ble utgitt av IMDi i 2011 og som avdekket et underforbruk av tolker i organisasjonen, har NAV utarbeidet egne retningslinjer slik at bruk av tolk skal være en integrert del av tjenesteytingen². Ingen av informantene mine kjente til at kontoret benyttet disse rutinene. På spørsmål om arbeidsplassen har rutiner omkring tolkebruk svarte to av mine informanter at de har bestillingsrutiner som opplyser om hvilken tolkeleverandør kommunen har avtale med, kontaktinformasjon og betalingsinformasjon. Jeg var interessert i å vite om disse rutinene også omhandler beskrivelse av når tolk skal brukes, eller hvordan man benytter tolken som blir bestilt, det sa informantene at de ikke gjorde. Informant F forteller at arbeidsplassen er i en prosess hvor de skal utarbeide rutiner omkring tolkebruk:

Ja, det va jo litt i forhold te hvordan me skal gjør det når me skal bestille tolk. Sånn konkret bestillingsrutiner, også litt det med at en skulle passe på med tolken, at når de skal presentere seg og fortelle om sin rolle som tolk, at det skulle me blir veldig mye mer klare på at de ska både sei det på norsk og det andre språket sånn at de e mer bevisst på, ja, på sin rolle då. Ehhh... også va det vel litt det at me skulle prøve å ikkje bruke navn, og at en skulle prøve å fokusere mer på å bruke telefontolk i forhold te at det e mer anonymisert og billigere. Også va det vel at me ofte burde skrive hva gjelder denne samtalen i bestillingen, sånn at kanskje de kan finne ein tolk som har kurs i forhold til NAV og NAV-uttrykk og sånne ting... det e me ikkje flinke nok te. Men det ska eg prøve å bli. For eksempel skrive at dette gjelde økonomisk sosialhjelp.

² Arbeids- og velferdsdirektoratet (2013): *Retningslinjer for bruk og bestilling av språktolk i NAV*

Både informant D og informant H tror at kontoret har rutiner på tolkebruk men sier at de ikke kjenner til hva disse eventuelt inneholder. Informant D sier hun antar at kontoret har det og at de presenteres for nyansatte, men at hun ikke har sett dem selv. Informant H mener hun har lest rutiner for bruk av tolk, men sier at det er så lenge siden at hun ikke vet hva som står i dem. Forutsetningen for at rutiner skal kunne bidra til å oppnå en anbefalt praksis er at de er tydelig kommunisert og tilgjengelige for de ansatte. At ansatte tror at kontoret har rutiner, eller mener å ha lest dem men ikke kan huske hva de inneholder vil ikke være tilstrekkelig til å kunne bidra til en felles praksis eller medvirke til anbefalt bruk.

De øvrige informantene var ikke kjent med at arbeidsplassen hadde rutiner som omhandler bruk av tolk. På spørsmål om det var noe de savnet var det delte meninger.

Informant E og A mente at rutiner ikke er nødvendig. Informant E sier:

Nei du... Du får jo veldig fort en følelse; kem forstår deg og kem trengt tolk. Me trengt ikkje rutiner på det. Me e jo såpass mennesker...

Informant A mener også at veiledere selv er kompetente til å vurdere dette uten hjelp fra rutiner:

Ja... det e egentlig opp til kver enkelt å kjenne på det. Eg tror ikkje me trengt någen nedskreven rutine på det...

Informant G forteller at hun i det siste har tenkt at arbeidsplassen burde hatt rutiner omkring tolkebruk. Hun hadde nylig drøftet dette med en kollega etter en episode på et internt møte som hun beskriver slik:

Nå var det en kollega nettopp som tok opp i et avdelingsmøte at hu etterlyste litt hvor vi skulle skrive avvik på tolk, for det pleide hu gjøre mye i jobben hun hadde før, men det gjør vi aldri her. Og alle bare "HÆ?" Og hu forklarte at før pleide hu skrive avvik til kommunen slik at de kunne bestille en ny og sånn. Men det er det ingen av oss som har gjort, det visste vi ikke engang at gikk an. Så det skal vi ha litt fokus på fremover, i forhold til forseintkomminger og... ja... sånn generelle avvik da. I tolkebruken. Så det er liksom såne ting og som vi egentlig ikke har tenkt på.

At kontoret har rutiner kan være et viktig supplement til opplæring i tolkebruk. Fordelen med rutiner kan være at veiledere kan slå opp i dem for å finne svar på spørsmål de har angående

tolkebruk. De kan også fungere som en sjekkliste for hva man må huske når man skal benytte tolk i samtale med brukere og være en veiledning i når man skal bestille tolk. Rutinene kan likevel ikke behandles som en absolutt fasit da de i mange tilfeller vil være for generelle og overordnet. Det vil dermed være opp til veilederne å ta vurderinger i konkrete saker, men rutinene kan benyttes som en veileder i disse vurderingene.

5.1.3 Kartlegging av brukers ferdigheter i norsk

I kapittel 2 så vi at 46 % av de som avsluttet norskopplæringen i første halvdel av 2018 hadde norsknivå A2 i muntlige ferdigheter. Når vi ser på resultatene innen lytting er disse noe lavere. Henholdsvis 44 % og 40 % av personene som tolk testene oppnådde dette resultatet de to gangene testene ble gjennomført i samme periode (Kompetanse Norge, 2018.) Brukere på dette norsknivået kan kommunisere på et grunnleggende nivå omkring kjente emner knyttet til de viktigste områdene i dagliglivet. De vil kunne klare seg i enkle og rutinepregede samtaler, men vil ikke kunne delta i samtaler om abstrakte emner eller argumentere for og imot ulike alternativer i en tenkt sak.

Jeg spurte informantene om de var kjent med om norsknivået til brukerne ble kartlagt på eget kontor, eller om det er andre som kartlegger dem og deler informasjonen med veilederne på NAV. Informant A svarer:

Nei, vi har ikke systematisert, eller systematisk kartlagt, språknivået, det har vi ikke gjort. Nei... Vi snakker med dem og tar en vurdering selv av hvor mye vi oppfatter at de forstår.

Denne praksisen ser ut til å gå igjen hos flere av informantene jeg har snakket med. Informant C sier:

Nei altså.... eg kan jo ikkje gjer så mye aent enn å... føla meg fram... og det har eg jo gjort og. Prøvt og feilt sant... kanskje hatt någen samtaler der eg tenke ittepå at okey, neste gang så må eg ha tolk. Ehh... eller så har eg tenkt at okey, neste gang trenge eg ikkje tolk sant. Så du... du må jo nesten bare prøva deg litt fram.

Informant F sier som eneste informant at kommunen systematisk kartlegger norsknivået og at dette deles med veilederne i NAV:

Ja det blir kartlagt heilt i begynnelsen, men det e ikkje NAV som gjør det, det gjøres hos voksenopplæringen. Me får det ikkje utlevert men de bruke jo det der Visma flyktning, både de og me. Så me har tilgang te det de legge inn og de har tilgang te det med legge inn. Så me kan gå inn der og sjekke det fortløpende.

Informant H tror også at dette kartlegges hos kommunens voksenopplæring men hun sier at det ikke er noe rutine som sier at dette skal bli utlevert til NAV. Hun tror likevel hun ville fått informasjonen dersom hun hadde ringt og spurt om konkrete brukere.

Vi kan se at de fleste informantene ikke er kjent med at kontoret har egne rutiner på kartlegging av brukers norsknivå, ei heller at kontoret har rutiner for å innhente dette fra andre tjenesteområder i kommunen. Det blir dermed opp til den enkelte veileder å vurdere brukers behov for tolk i samtale. Noen av informantene opplever at det er uproblematisk, andre synes det er utfordrende da de ikke opplever å ha kompetansen som er nødvendig for å foreta en slik vurdering.

5.2.2 Hyppighet og initiativ til bestilling av tolk

Av de åtte informantene jeg har intervjuet har syv informanter opplyst at andelen minoritetsspråklige brukere i egen portefølje har vært på omkring 50 % eller mer. Den siste informanten ville ikke opplyse om hvor stor andel av hennes brukere som var minoritetsspråklige. Jeg var interessert i å vite hvor ofte de benyttet tolk og ba dem ta utgangspunkt i en gjennomsnittlig uke. Informant A forteller at hun bruker tolk veldig sjeldent, kanskje for sjeldent når hun nå reflekterer over det:

Hmmm... jeg vil nok si at gjennomsnittet er ingen. Men altså... Gjerne i starten liksom, når man bygger relasjon og blir kjent med saken... Det er kanskje da jeg har tolk, ikke lenger ut i løpet. Og det er kanskje noe vi må bli mer bevisst på... at selv om du kjenner bruker godt så... så må du kanskje gjerne ha tolk fordre...

Informant C hadde en tilsvarende refleksjon:

Eg tror nok at, sånn som någen av mine har jo fortsatt kontakt med, altså de e i intro og har oppfølging fra de... Så... då tenke eg at de på ein måte får hjelp der... Men... ehh... eg har sjeldent tolk... kanskje fordi de ikkje vett at de kan få møter med tolk... Eg håpe jo det e fordi at de andre ivaretar de... at de får svar på spørsmålene sine ein aen plass då.

De øvrige informantene forteller at de benytter tolk fra et par ganger i måneden til 2-3 ganger per uke. Unntaket er informant F som anslår at hun har tolk tilgjengelig i ca 50 % av brukermøtene.

Jeg spurte også om hvem som tar initiativ til å bestille tolk; er det veileder, bruker eller en tredjepart? De fleste informantene mente at det stort sett var de som foreslo at det skulle bestilles tolk til samtalen. Noen informanter hadde erfaring med at brukere hadde bedt om tolk til samtaler. Informant G sier:

Eg opplever mest at eg foreslår det. Og eg oppleve at det er eg som spør hvis eg ringer en bruker, også spør eg; ønsker du tolk? Eg har aaaldri tror eg, fått spørsmål om ”kan vi ha en tolk” Men selvfølgelig, av og til kommer de drassende med sitt eget tolke-menneske, og da er det jo fordi de har behov... så sånn har eg opplevd, at de har lyst på tolk, men da har de med seg en venn på en måte.

Informant H sier at hun har opplevd noen få ganger at bruker har spurt om hun kan bestille tolk til en samtale men at det er unntaket. Stort sett opplever hun at de kommer til samtale sammen med en ektefelle eller venn som de ønsker skal tolke for dem dersom de har begrensede kunnskaper i norsk.

Jeg spurte også informantene om de opplyser brukerne om retten til å benytte tolk. Det var ingen som hadde dette som et fast punkt i informasjonen som ble gitt til brukerne men noen opplyser om at de gir informasjon om det dersom de vurderer at det er nødvendig. Informant G sier:

Eg tror det går mer på at hvis vi opplever dårlig kommunikasjon så sier vi ”skal vi ta en tolk? Det går an liksom.” Jeg tror ikke vi sier sånn ”du har rett til...” sånn opplesning av loven sånn... nei...

Informant B sier også at hun gir informasjon om muligheten for å ha tolk dersom hun opplever at det er nødvendig:

Eg vett ikkje om eg automatisk seier det, men det blir jo ofte om det er en som er fremmedspråklig og vi snakker på telefonen så er det naturlig at eg spør... altså hvis me ikkje klarer å snakke. Men det er jo ofte enklere å forstå kverandre ansikt til ansikt... sånn at hvis me ikkje forstår hverandre på telefon så kan det jo ver at det går bedre i samtalen når du ser hverandre... men... men jeg føler jo de får beskjed om at de kan ha tolk hvis de vil. Prøver værtfall alltid å huske på det.

Informant H sier at hun føyer på en setning om dette i innkallingen dersom hun mistenker at det er behov for tolk i samtalen hun kaller bruker inn til:

Så e det noen ganger at det ikkje går an å snakka med de på telefon og då kalle me inn med tolk. Men då skrive me ”kalle deg inn te samtale, hvis du har behov for tolk så gi beskjed i god tid og oppgi hvilket språk.”

Informantene sier altså at de sjelden eller aldri har opplevd at bruker selv ber om tolk til samtaler. På spørsmål om de informerer brukerne om retten til tolk er det ingen som har dette som fast rutine, men alle informantene sier at de ville foreslått det dersom de vurderte at bruker hadde behov for tolk. Likevel er det flere som har opplevd at brukere møter til avtaler sammen med en person som de ønsker at skal fungere som tolk. Jeg tolker dette slik at brukerne selv opplever å ha et behov for tolk selv om de ikke har kontaktet veileder i forkant og uttrykt dette behovet. Forvaltningsloven § 11 regulerer veiledernes informasjonsplikt. Veilederne skal gi bruker informasjon om alle forhold som kan styrke deres evne til å selv ivareta egne interesser i aktuelle saker. Retten til å kunne få bestilt inn språktolk vil være en slik rettighet. At dette ikke opplyses om som en rettighet kan gjøre at brukerne ikke oppfatter tolk som noe de har rett på, men heller som et ekstratilbud de har vært heldige å motta tilbud om. Det kan gjøre det vanskelig å be om tolk selv om de egentlig opplever å ha behov for det og dermed resultere i at de forsøker å dekke dette behovet med å ordne oversetter på annen måte enn å kontakte veileder og be om at det bestilles inn tolk til samtalen.

Funnene i mitt feltarbeid støtter altså tidligere forskning på feltet som har vist til manglende rutiner og opplæring i forhold til bruk av tolk i NAV (IMDi, 2011.) Informantene viser til manglende og/eller mangelfull opplæring, fravær av rutiner som omhandler tolkebruken, manglende strukturell kartlegging av brukers språkkompetanse og manglende informasjon til bruker om rettighetene forbundet med tolkebruk. Sammenlagt vil disse elementene kunne tolkes faretruende for kravet om likeverdige tjenester og som en trussel for rettssikkerheten til brukerne. Bildet er likevel ikke så svart-hvitt når man ser på hvordan bruk av tolk faktisk praktiseres på informantenes arbeidssted.

5.2 Veilederens erfaringer

Hvilken erfaring vi har vil være med å påvirke valgene vi tar. Jeg var derfor interessert i å høre informantenes egne beskrivelser av sine erfaringer med å kommunisere med minoritetsspråklige, både med og uten tolk. Alle informantene hadde erfaringer med dette. Hvor mye erfaring de hadde med å kommunisere med tolk varierte. Noen benyttet tolk hyppig, andre sjeldent. Her presenteres relevante utsagn fra spørsmålene som omhandlet informantenes egne erfaringer med bruk av oversettere, både bestilte tolker og uformelle oversettere som har bistått i kommunikasjonen med brukere.

5.2.1. Tilgang og kvalitet på tolkene

Alle informantene sier at de synes tilgangen på tolker stort sett er god og at de opplever å få tilgang på tolk når dette bestilles. Det trekkes frem noen språk som oppleves som utfordrende å få tolker til, blant annet gjelder dette til flyktninger fra Burma og noen av de afghanske språkene. Noen av informantene sier at det tidligere har vært mer utfordrende å få tilgang på tolk, men at de opplever at dette ikke har vært en problemstilling etter at kommunen har inngått rammeavtaler med tolkeleverandører. Likevel har flere av informantene erfaringer med at tolker som er bestilt til oppmøte-oppdrag ikke kommer som avtalt. I slike tilfeller kontakter de tolkeleverandøren og får stort sett tilbud om telefontolk som erstatning.

Informant G sier:

Det er en utfordring når oppmøtetolkene avlyser oppdraget og vi får veldig sent beskjed. Ofte etter at de skulle ha vært der. Så da har jo brukeren kommet allerede. Da prøver vi ofte å erstatte dem med en telefontolk, men da går det jo mye tid til det... mens bruker blir sittende og vente...

På spørsmål om kvaliteten på tolkingen som er levert har informantene varierende erfaringer.

Informant D sier:

Min erfaring er at det er varierende. Noen tolker er veldig gode, andre tolker har vi slitt med. Ting forsvinner underveis, du får ikke svar på spørsmål... men stort sett greit nok. Det har vært situasjoner hvor tolken har vært så dårlig at jeg satt igjen med lite av det jeg hadde planlagt å få utbytte av i samtalen. Usikker på hvor mye brukeren fikk med seg av informasjonen jeg ønsket å gi...

Informant E støtter at norsknivået til tolkene ofte ikke er som hun egentlig skulle ønske men hun opplever likevel at tolkingen har vært tilfredsstillende:

De fleste tolkene eg har brukt e flinke. De snakke ikkje heilt perfekt norsk sjøl, men eg tenke at så lenge de forstår ka eg seie, så kan de jo forklare det på sitt eget språk. Men når de snakke tebage te meg så snakke de gebrokkent og det kan være vanskelig for meg å forstå ka de meine.

Informant B har tidligere hatt dårlig erfaring med bruk av tolk. Hun sier at hun tidligere opplevde at tolkene tolket feil fordi de ikke forstod hva de egentlig skulle oversette, men at dette er blitt bedre det siste året:

Sånn som jeg som jobber med sosialhjelp og skal forklare kossen sosialhjelp fungerer, atte tolkene og faktisk har forståelsen av det de skal forklare videre... det har eg følt at ein del tolker har nå, og det hjelpe jo mye når de skal forklare det videre til en tredjepart.

Alle informantene forteller om tilsvarende situasjoner hvor de har opplevd at tolkene har mangelfulle norskkunnskaper som har begrenset kommunikasjonen mellom veileder og bruker, men alle informantene beskriver likevel kvaliteten på tolkene som jevnt over tilfredsstillende eller bedre. Når vi ser veilederes beskrivelse av kvaliteten, deres vurdering av kvalitetsnivået og teoriens krav til tolkene opp mot hverandre ser vi at disse ikke samsvarer. Teorien stiller høye krav til tolkene, både når det kommer til ferdigheter og personlige egenskaper. Skaaden (2013) hevder at en av forutsetningene for god tolkning er at tolkene har særdeles gode ferdighetene innenfor begge språkene det skal oversette mellom. Dette kravet finner vi også indirekte igjen i Retningslinjene for god tolkeskikk § 4 som krever at tolken skal tolke alt som kommer til uttrykk, herunder alle nyansene i ytringen som kommuniseres. At veilederne beskriver tolkenes kvalitet som varierende og forteller om flere erfaringer med tolker som har hatt et begrenset språklig nivå, men samtidig sier at de jevnt over er fornøyd med kvaliteten kan ha flere forklaringer. Det kan skyldes at forventningene deres ikke samsvarer med kravene teorien stiller til tolkene. Med tanke på at ingen av informantene har hatt opplæring i tolkebruk kan vi stille spørsmål ved om de er kjent med hva de egentlig skal kunne forvente av det språklige nivået til tolkene. En annen forklaring kan være at vurderingen av kvaliteten tas med bakgrunn i en vurdering av hvordan samtalen med bruker ville forløpt uten bruk av tolk. Uten bruk av tolk ville de hatt enda større utfordringer med å kommunisere, så sett i den konteksten vil bruk av tolk være et nyttig verktøy som forbedrer

kommunikasjonen selv om tolken ikke har et godt språklig nivå i begge språk. Det er også mulig at de velger å si at kvaliteten er god fordi de opplever det som vanskelig å forsvare hvorfor de benytter en tjeneste de egentlig ikke er fornøyd med. Dette kan være en konsekvens av at jeg forsker på eget felt. Kanskje ville det vært enklere og uttrykt misnøye dersom jeg ble oppfattet som en helt nøytral tredjepart?

5.2.3 Samarbeid med tolkene

Modellen for bruk av tolk som er utarbeidet av Jareg og Pettersen (2006) beskriver hvordan tolk og tolkebruker kan strukturere samarbeidet både i forkant og etterkant av tolkesamtalene. Jeg var interessert i å vite om informantene kjente til denne modellen, eventuelt om de hadde andre strategier for samarbeid med tolkene.

Det var ingen av informantene mine som praktiserte for- og/eller etter-samtaler med tolkene de benyttet i samtalene. Det var heller ikke noen som hadde som rutine at de opplyste om hva samtalen skulle handle om, eller hvem som skulle tolkes for når de bestilte tolk. Informant C fortalte om en situasjon hvor hun opplevde at tolkeleverandøren etterspurte dette og hun valgte å ikke gi dem opplysningene fordi hun var usikker på om det var brudd på hennes egen taushetsplikt:

Men eg va jo litt sånn, eg visste ikkje heilt at me kunne sei navnet på brukar te de, for det e jo brudd på taushetsplikten, ehh... så eg nekta å sei det. Også opplevde eg jo at eg fekk bestevenninnå te eks-kånå te han eg sko ha møte med og det ødela jo heila møtet. Så eg ser jo fordelen med å sei det... Så me diskuterte det litt på kontoret, at det e nok kanskje bra å sei det og, men... det e jo ikke rutiner på det så det e litt vanskelig å veda ka som e rett og ikkje...

At tolkene får nødvendig informasjon i forkant av samtalen er avgjørende for at tolken skal kunne avklare egen habilitet og om han er kvalifisert til å ta oppdraget som er bestilt. Som vi ser i dette eksempelet var informantens manglende kunnskap om dette til hinder for at tolken kunne ta disse vurderingene og man endte opp med en situasjon hvor tolken ikke hadde de nødvendige forutsetningene for å kunne gjennomføre oppdraget i tråd med Retningslinjene for god tolkeskikk. Denne usikkerheten ble beskrevet at flere informanter som på ulike måter fortalte at de er usikre på tolkens rolle, hvordan de skal samarbeide med dem og hva de kan forvente av tolkene de skal samarbeide med. Informant G sier:

Altså, det e jo litt sånn som eg nevnte når de begynne å snakke mellom seg og begynner å ta over forklaringen og sånn, så skjønner jo ikkje eg helt hva som skjer. Og da tenker eg at tolken ikke gjør akkurat det som er oppgaven til tolken. For eg har værtfall alltid trodd at det var å tolke kun det eg sier. Men eg er jo ikke heilt sikker på det, så eg har ikke sagt noe til de når det skjer...

Hun forteller videre at hun har tenkt at hun burde snakke med tolken og avklare hvordan de skal jobbe sammen, men at det foreløpig bare har blitt med tanken. Hun sier:

Jeg har alltid tenkt, hva vil egentlig tolken da... det burde jeg jo bare spørre dem om. For noen e jo sånn som kan avbryte og si sånn «vent litt vent litt, jeg må tolke først» også gjør han det før jeg får fortsette. Men noen er sånn; kan tolke dødsmye liksom, så alle er jo forskjellige. Så jeg tror kanskje man burde spør tolken om hva som er best for ham. For når de plutselig avbryte midt i setningen min så begynne jo ofte bruker å snakka når tolken e ferdig, og då får eg jo ikkje fullført det eg sko sei liksom... Det skjer ein del...

Noen av informantene forteller at de opplever det som utfordrende at de ikke har kontroll over det tolken sier videre til bruker på språket de selv ikke behersker. De begrunner denne usikkerheten i at de flere ganger har opplevd at de har mistenkt at tolkene sier mer til brukerne enn bare det de har bedt dem om å oversette. Informant F uttrykker det slik:

Eg føle jo ofte at tolkene snakke møje mer enn det eg har sagt. At de forklare i tillegg. Det e jo egentlig ikkje så bra det. Me vett jo ikkje heilt ka de seie... Så me e jo egentlig bare prisgitt at de forklare rett.

Informant E sier at hun ved flere anledninger har lurt på hva som egentlig blir oversatt til bruker og at hun synes det er ubehagelig at hun ikke kan kvalitetssikre informasjonen som tolkes:

Eg har jo flere ganger opplevd at eg snakke og snakke og snakke, og eg føle sjøl at eg har gitt ein god forklaring på det eg ønske å formidla. Også seie bare tolken «blopp» også ferdig.... Så eg forstår ikkje heilt om det e språket eller... om tolken ikkje har forstått det som eg har prøvd å formidla te brukeren. Men... Men han kan jo umuligt ha gjengitt alt det eg sa... Men så må me jo bare stola på at de har det då... For ka valg har me?

Vi kan her se at flere av informantene beskriver erfaringer med tolker som ikke har opptrådd etter Retningslinjene for god tolkeskikk. Begge grunnprinsippene i retningslinjene, nøyaktighetsprinsippet i § 4 og nøytralitetsprinsippet i § 3, blir brutt av tolkene i disse eksemplene, likevel har ikke informantene grepet inn i situasjonene som har oppstått.

Informantene forklarer dette med en usikkerhet på egen og tolkens rolle som gjør at de, selv om de har reagert på hendelsene, ikke har valgt å avbryte møtet eller konfrontere tolken på annen måte.

5.2.4 Samtaler med tolk

Selv om informantene på spørsmål om kvalitet forteller at de stort sett er fornøyde med kvaliteten på tolkene de benytter så er det få positive erfaringer som blir belyst når de skal fortelle om egne erfaringer med bruk av tolk. Unntaket er når de skal kommunisere med brukere som ikke kan noe norsk, da er det bred enighet om at tolk er et nødvendig verktøy i kommunikasjonen og at det har vært nyttig for både dem og bruker. Men med de brukerne som informantene forteller at behersker noe norsk, men som vurderes til å likevel ha behov for tolk i ulike situasjoner, er erfaringene noe mer nyanserte. Informant F sier:

For eg føle jo at når du bruke tolk så e eg jo mer sikker på at de forstår det eg prøve å informere om. Men likevel så føle eg jo at samtalen flyte lettere når det e bare oss to og ikkje tolk. For det blir jo veldig oppstykket med tolk. Og eg føle veldig ofte atte, hvis du har tolk, så begynne du på ei setning og seie litt, også ska eg sei litt te men så plutselig begynne flyktingen å snakke også får du ikkje avslutta det du prøvde å sei og sånn. Så i forhold te forståelse så tror eg kanskje det e lettere med tolk, men eg føle at samtalen blir bedre hvis me ikkje har tolk. Det blir litt mer sånn kunstig. Men allikevel, hvis personen ikkje kan snakke norsk i det heile tatt så selvfølgelig så må en ha tolk uansett, då vil jo ein samtale uten tolk bli umuligt. Men hvis de kan liksom ein del, så syns eg kanskje det e best å snakke uten tolk.

Informant B forteller også om problemstillinger som oppstår når brukeren har noen norskkunnskaper men ikke nok til at de kan gjennomføre samtalen på norsk:

Det blir en veldig dårlig samtale når bruker avbryter og/eller snakker mye også ikke hører etter på tolken. Ehhmm.... Fordi bruker ikke venter på at jeg har snakket ferdig... og når bruker forstår litt også tror han at han har forstått ka eg har sagt, men så har han faktisk ikkje forstått alt, så det er jo derfor me har tolk sant... men han forstår någe... Det er enklere når de ikkje skjønner noen ting norsk og venter. Og alt på en måte går på språket til brukeren... da går det gjerne enklere. Men hvis bruker kan litt norsk, tror kanskje han er flinkere i norsk enn han er, da syns jeg at... da kan det være vanskelig og det blir ofte en dårlig samtale...

En annen erfaring som går igjen hos informantene er at de opplever det som vanskelig å etablere en relasjon til bruker når det blir benyttet tolk i kommunikasjonen. Informant C

forteller at hun er bekymret for at hennes egen personlighet og hennes ønske om å hjelpe kan bli bleket av tolkens formidlingsevne:

Eg føle måden eg seie det på forsvinne fra samtalen... altså, seie eg det med medfølelse, seie eg det strengt, med fortvilelse... Altså du får... eller, eg vett ikkje om eg får fram den delen av meg som person på ein måte... og det e jo. Værtfall med de eg har oppfølging med så e det jo viktig atte de skjønne at du e der for å hjelpa og måden du vil hjelpa de på. Og det vett eg jo ikkje om komme fram.... men eg ser jo at det variere fra tolk te tolk og. Altså någen ser de jo virkeligt i øyene når de snakke og e med i samtalen, mens andre bare sitte og ser i golvet og gjentar det du har sagt ganske monotont... Eg e litt redde for at det kan skada relasjonen vår, at de då tror at det e eg som ikkje bryr meg...

Informant B forteller om tilsvarende bekymring når hun skal bruke tolk til å kommunisere med brukere som ikke forstår noe norsk:

Du vett jo ikkje heilt ka som blir sagt, om du har fått fram det du meinte... Følte de at de fekk svar på det de lurte på, eller forstod de ka eg meinte med dette og dette? Så... eg føle jo ikkje at eg får den relasjonen då når eg bruke tolk... værtfall ikkje når de ikkje kan någen ting norsk. Når de kan någe norsk så skjønne de jo litt på tungeleie mitt koss eg snakke... ka eg meine og litt sånn, i forhold te steming og relasjon då... men når de ikkje kan någen ting norsk så sitte du litt igjen med... ja... det e ein litt sånn rare følelse... du føle ikkje at du har knytta någe bånd med den personen fordet du vett ikkje ka som har blitt forstått eller kossen tolken har sagt det og sånn.

Informantene har varierende erfaring med bruk av tolk i samtaler. Det som går igjen hos alle informantene er at de opplever det som utfordrende å skape relasjon til bruker når tolk blir benyttet, samt at tolken ofte oppleves som et forstyrrende element i kommunikasjonen.

5.2.5 Samtaler uten tolk

Informantene forteller at de stort sett har bestilt tolk til samtaler dersom de vurderer at bruker har behov for det. Det er noen unntak, eksempelvis i de tilfellene bruker ikke ønsker å benytte tolk, det skal jeg komme tilbake til. I de tilfellene hvor de kommuniserer med brukere som har begrensende norskkunnskaper sier de at det stort sett skjer når bruker kommer uanmeldt til kontoret. Jeg spurte om de kunne fortelle hvordan de gjennomfører disse møtene, om de har noen teknikker de benytter seg av for å skape en felles plattform for kommunikasjon med brukere som egentlig trengte tolk men hvor tolk ikke er tilgjengelig. Alle informantene har erfaringer med dette og de har ulike løsninger for hvordan de håndterer disse situasjonene.

Informant A forteller at hun stort sett forsøker å gjennomføre samtaler uten tolk dersom det er mulig. For at dette skal fungere tilpasser hun kommunikasjonen til det nivået bruker er på:

Det pleier å løse seg ved at jeg har prøvd å forklare på andre vis, ved å snakke roligere, snakke et enklere språk, tegne eller bruke tegnspråk på et vis... Ehhm... Google translate har jeg faktisk brukt i noen tilfeller og det har faktisk funka. Hvor den generelle beskjeden har kommet frem også har man blitt enige om at man forstår. Ehhmm... også krever det kanskje da litt mer i etterkant fordi man må følge det opp tettere... ja... men... jeg vet ikke... som regel så går det ganske greit. Vi klarer å ro oss i land på et eller annet vis...

Informant B sier at hun forenkler språket sitt ved å ta bort unødvendig ord fra det som skal formidles. Hun gir et eksempel:

Da blir det jo å snakke veldig enkel norsk... sånn ”kontoutskrift du levere på NAV.” Kort og presist og ka de må gjør for at vi skal komme videre... ehmm... for de har jo gjerne begreper, altså de kan gjerne enkeltord; søknad, kontoutskrift, husleiekontrakt...

Informant D har en tilsvarende teknikk som hun forklarer slik:

Altså du må bruke kroppen og enkelte ord og... noe vi kalte (asyl)mottaks-språket før. Du skal si veldig få ord, ellers skaper du forvirring. Så du blir jo trent på hvordan du skal formidle informasjon. Det handler ikke om å snakke fint lenger, det handler om å bli forstått.

En annen teknikk som flere informanter beskriver er å visualisere det som skal sies. Som hjelp til dette benytter de datamaskiner/smarttelefoner for å vise bilder av det de ønsker å formidle, samt skriftlige oversettelsesprogrammer, som f eks Google translate, for å oversette nøkkelordene i budskapet til et språk bruker behersker.

De fleste NAV-kontor har åpningstider som tillater at brukere kommer uanmeldt innom kontoret. Det kan være brukere som kommer innom for å levere et dokument, ber om avtale med veileder eller etterspørre en utbetaling. Det er hovedsakelig i disse møtene informantene mine forteller at de har strategier for å kommunisere med brukerne uten hjelp av tolk. Hensikten med kommunikasjonen vil da være å formidle enkle beskjeder i de tilfellene hvor veileder vurderer at det lar seg gjøre gjennom tilrettelegging av språket som beskrevet over.

Men det var også noen av informantene som fortalte at de benyttet samme strategier i avtalte møter med brukere som de egentlig vurderte å ha et tolkebehov.

I kommunikasjonsteorien viser Røknes og Hansen (2012) til at god kommunikasjon forutsetter at partene forstår hverandre på den måten de har utvekslet informasjonen og/eller at de forstår hva den andre mener. God kommunikasjon skaper rom for utvikling, læring, forståelse, bekreftelse, endring og frigjøring (ibid.) Det er en offentlig ansattes plikt til å legge til rette for denne kommunikasjonen. Dersom veiledere velger å ikke bestille tolk til en samtale med en bruker som har behov for tolk vil det være et klart brudd på brukers rett til likeverdige tjenester. Det vil også kunne være et brudd på brukers rettsikkerhet. Hvor alvorlige konsekvenser dette potensielt kan få vil avhenge av hva som skal formidles i det aktuelle møte.

Dahls kulturfiltermodell skisser kompleksiteten i kommunikasjon mellom to parter som skal tolke hverandre fra ulike kulturelle ståsted. Dahl (2013) viser i modellen hvordan et budskap blir påvirket av flere faktorer fra det blir ytret fra avsender til det er mottatt hos mottaker. Både avsender og mottakers kulturfilter, konteksten, relasjonen og maktforholdet mellom de som kommuniserer vil være faktorer som vil påvirke meldingen som sendes og mottas. Modellen problematiserer ikke utfordringer med språklig forståelse. Det leser jeg som at en eventuell utfordring med å forstå ordene som skal kommuniseres vil være en tilleggsutfordring som ikke er tatt med i modellen. Det blir da vanskelig å se hvordan meningsfull kommunikasjon i det hele tatt vil være mulig å oppnå.

Det er likevel viktig å merke seg at det vil være behov for ulike kommunikasjonsevner på korte spontane møter hvor man kun skal besvare et konkret spørsmål, for eksempel om dato for neste utbetaling, og en samtale hvor man skal kommunisere om et gitt tema. Utfordringen vil være at kommunikasjonen raskt kan utvikle seg på en uventet måte som gjør at man likevel burde hatt språkhjelp. Dersom man i utgangspunktet kun skulle besvare dato for neste utbetaling og derfor vurderte at det ikke var behov for tolk, kan dette behovet likevel oppstå dersom datoen man formidlet ikke samsvarer med brukers forventninger. For å sikre den rettslige og språklige likestillingen er det derfor nødvending at veilederne gjør fortløpende vurderinger også i møter hvor man først vurderte at tolk ikke var nødvendig. Dersom man får behov for å benytte ulike hjelpemidler som bilder, google-translate og likende vurderer jeg at

man er beveget seg over i en situasjon hvor man har behov for språkhjelp og at tolk dermed skal bestilles før man kan fortsette dialogen.

5.2.6 Bruk av ikke-kvalifiserte oversettere

Jareg og Pettersen (2006) viser til en undersøkelse om bruk av profesjonelle tolker versus venner og kjente som ble gjort i Canada. I undersøkelsen ble klienter som benyttet sosiale tjenester spurt om de foretrakk å benytte en profesjonell tolk eller at venner og kjente fungerte som tolk i dialogen. 85 % av de spurte foretrakk å benytte profesjonelle tolker når de skulle oppsøke sosiale tjenester. Dette ble begrunnet i at de ikke ønsket å bry venner og kjente med å spørre dem om hjelp, at de kom i gjeld til dem som hjalp dem og at de fryktet at informasjonen hjelperen ble kjent med skulle fortelles videre i minoritetsmiljøene.

På tross av dette har alle informantene mine erfaring med at bruker selv har med seg personer som de ønsker skal oversette for dem. Hvem dette er varierer, det kan være et familiemedlem, en nabo, en venn eller andre de har en relasjon til. De fleste informantene aksepterer dette dersom det skal gis korte, konkrete beskjeder i ikke-planlagte samtaler. Informant E sier:

Ja det bruke eg. Hvis det e drop-in, for eksempel nødhjelp. Polske, de har jo ein sånn tendens til å bruke venner/bekjente som har bodd lenge i landet. Ja, heilt ok. Så lenge de e happy på slutten av samtalen. Men ikkje på oppfølging. Eg hadde kun brukt det på sporadiske møter. Men hvis de trengje oppfølging så hadde eg jo aldri brukt privatperson som tolk. Men her på nødhjelp-knappen så bruke eg alt det som kommer. Så lenge de forstår ka eg meine så bryr eg meg ikkje om kem som tolke.

Informant H deler ikke informant Es oppfatning om at private tolker ikke skal brukes i avtalte samtaler. Hun forteller at hun tvert imot foretrekker at bruker har med venner/kjente som tolk:

Eg syns faktisk ofte sjøl at det kan ver ein varmere samtale når ein venn e med. Ein som bryr seg om vedkommende og som kanskje e fortvilt på vegne av vedkomne; ”ka gjør me nå?” Ehh... så vedkommende e jo mye mer ein pårørende enn ein tolk. Og eg syns jo og gjerna at eg kjenne mange ganger at det e godt at de e i gode hender, men det e jo vanskelig å veda. De gangene eg har hatt med ein venn eller ektefelle så får eg veldig mye fortare informasjon om bruker som e vesentlig for å konna hjelpa han bedre.

Med unntak av informant H sier de øvrige informantene at de ikke vil benytte privatpersoner som en erstatning for tolk til planlagte møter. I den grad privatpersoner benyttes som

oversettere i planlagte samtaler så er det på brukers initiativ. Bruker blir aldri bedt om å ta med egen oversetter, dersom veileder har vurdert at det er behov for tolk til møtet så sier de at det vil det bli bestilt fra en tolkeleverandør i forkant av samtalen.

Informant G forteller at det likevel jevnlig skjer at brukere har med personer som de ønsker å ha med i samtaler for å oversette:

De får jo bli med inn i møtet, men da henvender jeg meg jo mest til den personen som jeg har samtale med, også kan jeg tenke at det tolkegreiene som de holder på med nå kan de ta ansvar for selv.

På den ene siden er det betryggende at informantene sier at de ikke ville bedt bruker om å ha med egen oversetter dersom han hadde behov for språkhjelp. På den andre siden er det likevel det som ofte ser ut til å skje i praksis. Det kan tenkes at dette er et resultat av at bruker ikke er informert om rettighetene sine, kombinert med at veiledere ikke er godt nok trent til å avdekke når det er behov for å tolk i kommunikasjonen. En annen forklaring kan være at veilederes og brukers oppfatning av brukers språklige behov ikke samstemmer. Brukere som vanligvis behersker norsk på et tilfredsstillende nivå i dagliglivet kan ha behov for tolk i situasjoner hvor de opplever stress.

Informant F sier som eneste informant at hun konsekvent ikke bruker venner eller familie som tolk i samtaler. Hun sier at dette ble gjort tidligere, men at de i kommunen hadde en opplevelse som gjør at hun har gått helt bort fra den praksisen:

Det var et ektepar som hadde mange barn, også var de blitt gravide igjen og bestilte time hos jordmor. Jordmor hadde ikke bestilt tolk fordi far var flink i norsk så han tolket for mor. I timen så fortalte de at de ønsket abort fordi de hadde så mange barn allerede. Før aborten ble gjennomført var mor tilbake hos jordmor med en venninne som fortalte at hun ikke ønsket abort, det var bare ektefellen som hadde sagt det fordi han ikke ville ha mer barn... Så så galt kan det gå...

Alle informantene er tydelige på at de ikke benytter barn som tolk i samtaler. De fleste vil likevel godta å kommunisere med barn dersom det kun gjelder konkrete korte beskjeder som for eksempel tidspunkt for avtale eller dato for neste utbetaling.

5.3 Når er det behov for tolk? – veiledernes vurderinger

Som vi har sett er informantene mine ikke kjent med NAV-kontorene hvor de arbeider har rutiner som omhandler når tolk skal bestilles for å kommunisere med bruker. De to informantene som tror at arbeidsstedet har rutiner for dette er ikke kjent med hva disse eventuelt inneholder. De opplyser at det er hver enkelt veileder som tar denne vurderingen og eventuelt bestiller inn nødvendig språkhjelp. Jeg var interessert i å vite hvordan de tar disse vurderingene; hvilke kriterier de vektlegger når avgjørelsen skal tas. Svarene jeg fikk kan oppsummeres i følgende fire underkategorier; «samtalens innhold», «hva ønsker brukeren», «tidligere erfaringer med brukerens forståelse» og «tillitt til tolkene».

5.3.1 Samtalens innhold

Alle informantene trekker frem samtalens innhold som viktig i vurderingen. Det blir understreket av flere at det er noen tema som er spesielt viktige å sikre at bruker har forstått. Dette gjelder da spesielt dersom bruker må bruke innvilget stønad på en bestemt måte, dersom det skal signeres gjeldsbrev og/eller dersom bruker har hatt inntekt som gjør at han skal være selvforsørget i en gitt periode fremover og dermed ikke vil få sosialhjelp i den aktuelle perioden. Informant G sier:

Hvis vi for eksempel gjør en endring i et økonomisk vedtak eller har veldig viktig informasjon om hva bruker må gjøre eller hvordan de skal disponere midlene sine... sånn at bruker ikke kan gjemme seg bak at de ikke har forstått senere...

Informant H sier at hun har noen brukere som bruker opp pengene de får utbetalt også kommer tilbake for å søke om mer innenfor samme vedtaksperiode. Hun sier at hun bruker tolk i samtaler om disse søknadene fordi det er viktig at de forstår hva de egentlig kan få, samt at det er viktig å ha dokumentert at bruker har forstått det hun har sagt dersom avslagene som følger blir påklaget av bruker og skal sendes til Fylkesmannen for klagebehandling. Behovet for å dokumentere at det er brukt tolk i saker som kan bli påklaget understrekes av flere av informantene. Informant A sier likevel at hun restriktivt i forhold til hvem hun tilbyr tolk uoppfordret. Dette begrunner hun slik:

Jeg prøver selvfølgelig å ha tolk der hvor jeg tenker at her snakker vi om noe som er så viktig at det her må jeg bare gå gjennom. De må forstå hva vi snakker om, og kanskje alvoret i det da. Ehhmm... Men jeg prøver også bevisst å ikke bruke tolk i mange samtaler fordi jeg vil at vi skal prøve å gjøre oss forstått på norsk eh... i og med at de, de kan jo ikke drasse med seg en tolk overalt hvor de går. Og i mange tilfeller er det å bli eksponert kanskje litt på den harde måten da, er jo det som skal til for at de skal lære...

Informant C sier at det, i tillegg til å sikre at bruker har forstått det hun vil si, er viktig for henne å forstå hva bruker ønsker å formidle til henne:

Altså er det et vanskelig tema så syns eg det e veldig viktig å ha den tolken. Eg ville liksom sagt at eg vil forstå heila bilde av det du fortelle. Og når du snakke te meg så, så forstår eg någen ord og eg forstår at det e vanskelig og sånn, men eg. Eg klare ikkje heilt å setta fingeren på nøyaktig ka kanskje. Legga litt fram at det e viktig for meg å forstå deg.

Når informantene mine ble bedt om å utdype hvorfor samtalens innhold var viktig i vurderingen om det skulle bestilles tolk var det behovet for at brukeren skulle forstå hva veileder ønsket å formidle som ble vektlagt. Informant C var den eneste av informantene som også beskrev brukerens behov for å bli forstått som en del av vurderingen. Noe tilsvarende så vi også i punkt 5.2.1 hvor tolken ble vurdert som tilfredsstillende fordi han klarte å formidle det veileder ønsket å si til bruker. Dette selv om han, som en konsekvens av for dårlige ferdigheter i norsk, ikke klarte å formidle det bruker ønsker å si til veileder. Å gi informasjon er bare en del av veiledningen som veilederne skal gjøre. Veiledning innebærer toveis kommunikasjon og krever at begge partene er deltakende. For å kunne være deltakende må man som et minimum oppnå forståelse omkring det som kommuniseres og ha forutsetninger for å bidra i denne kommunikasjonen.

Dersom behovet for tolk kun blir vurdert ut fra hva veilederne ønsker å formidle vil ikke brukers behov kunne anses ivaretatt. Det vil da oppstå et urimelig skjevt maktforhold hvor bruker ikke gis de nødvendige forutsetninger å medvirke. At bruker kan forstå temaet som blir formidlet er ikke det samme som at han kan argumentere eller bidra med sine ønsker dersom han er uenig. Hansen (2005) viser til at dette ofte vil resultere i at bruker mer eller mindre bare må akseptere det som skjer med ham. Dette vil blant annet være i strid med Lov om sosiale tjenester § 42 som plikter veilederne til å rådføre seg med tjenestemottaker, legge stor vekt på hva tjenestemottaker mener og utforme tjenestetilbudet så langt som mulig i samarbeid med ham.

5.3.2 Hva vil brukeren?

Noen informanter trekker frem utfordringer med at enkelte brukere ikke ønsker å ha tolk, selv om veileder vurderer at det er nødvendig. Jeg spurte dem hvordan de løser den utfordringen.

Informant H sier:

Nei, når bruker ikkje vil ha tolk så hørre eg på det. Det e jo brukermedvirkning tenke eg. Og... i utgangspunktet har bruker ansvar for å lera seg norsk sjøl, sånn atte... eg sende ut veldig mye informasjon om kor de kan få gratis norskopplæring og kor det e samtalegrupper.

Siden det er den offentlig ansattes ansvar å yte en faglig forsvarlig tjeneste så vil det kunne være nødvendig å bestille tolk selv om brukeren ikke ønsker det. Dette oppleves av informantene mine som en vanskelig vurdering å ta alene. På den ene siden vil det kunne argumenteres for at det vil være å trosse brukers rett til medvirkning dersom man bestiller inn tolk på tross av brukers ønsker. På den andre siden kan man argumentere for at bruker ikke har muligheten til reel medvirkning i øvrige saker dersom veileder og bruker ikke er i stand til å kommunisere sammen omkring temaene som drøftes. Å henvise til at det er brukers ansvar å lære norsk vil ikke i noen tilfeller kunne sies å være en gyldig del av vurderingen.

Informant G forteller at hun, dersom bruker ikke ønsket tolk selv om hun vurderte at det er nødvendig, ville gjort en vurdering ut fra hvem brukeren er. I de fleste tilfellene ville hun forsøkt å overbevise brukeren om at de likevel skulle ha en tolk tilgjengelig:

Jeg prøver nok å overbevise dem da, spesielt hvis det e litt eldre og de kanskje ikke helt... at jeg kanskje ikke helt føler at de skjønner hva de svarer på... så da sier jeg ”jo vett du, me tar ein tolk. Det blir best. Da blir det så bra vett du.” Også joda, så er de enige i det. Men selvfølgelig, hadde noen nektet... Det er jo vanskelig...

Å forsøke å overtale brukeren er i tråd med IMDi's anbefalinger om hva veiledere bør gjøre dersom personer som i realiteten trenger tolk ikke ønsker at det bestilles tolk (IMDi, 2018b.) IMDi henviser til at veileder kan informere bruker om hvorfor hun vurderer at det er behov for tolk i samtalen gjennom å legge vekt på nødvendigheten av at veileder forstår det bruker ønsker å formidle.

5.3.3 Tidligere erfaringer med brukers forståelse

Informantene fortalte at det vanligste utgangspunktet for å bestille tolk var at de opplevde at brukeren ikke hadde forstått det hadde forsøkt å formidle, enten skriftlig eller muntlig, tidligere. Informant E fortalte at hun først og fremst forsøker å kommunisere uten tolk, men at hun i noen tilfeller ser at det er nødvendig å ha tolk med i senere samtaler dersom hun opplever at bruker ikke har forstått:

Når du har brukt opp alle de metodene som eg snakket om nettopp; å forenkle språket ditt, å prøve å forklare det som du forklare for et barn. Når det ikke funke, då e det språket som e problemet og då treng du tolk.

Informant C sier at det er det er noen brukere som er vanskelige å definere i forhold til behovet for tolk. Hun sier at hun ofte er usikker på om hun skal bestille tolk til disse men at det ofte ender med at hun forsøker uten tolk først:

Det e jo någen som e heilt klare at de treng tolk. Også e det jo någen som e i gråsonen, og de e litt vanskelige å fange opp. Men så skjønne du jo etter hvert at de har faktisk ikkje forstått. Hvis de stille spørsmål te... te vedtak. De forstår ikkje vedtaket. Koffer får eg ikkje utbetaling. Komme og levere ting eg ikkje har bedt om... ehh... møte nede i mottaket og spør om å få vedtaket forklart. Litt sånne ting... då må me gje de ein sjanse med tolk.

Informant G sier at hun ofte starter uten tolk dersom bruker ikke ber om tolk til samtalen, men at dette blir vurdert fortløpende i oppfølgingen og at hun noen ganger bestiller tolk selv om bruker selv hevder at norsknivået er godt nok til å klare seg uten tolk:

Også er det de tilfellene hvor bruker sier jo ja forstår, ja forstår, men ingenting blir fulgt opp etterpå. Og da blir det sånn; jeg tror kanskje ikke du forstår, jojo jeg forstår... neeeii, vi tar det med tolk bare for å være sikker. Og då blir det jo som regel rett etterpå.

Det ser ut for at informantene vanligvis først forsøker å kommunisere uten tolk når de skal møte nye brukere. Dersom de opplever at de ikke klarer å gjøre seg forstått vil de vurdere å bestille tolk til fremtidige avtaler. Dette står i kontrast til anbefalingene fra UDi (2003) og IMDi (2018b) som sier at man skal bestille tolk til alle samtaler hvor man er usikker på om bruk av tolk er nødvendig.

5.4.4 Tillit til tolkene

Noen av informantene trakk frem tillitt til tolkene som en del av vurderingsgrunnlaget. Dette ble spesielt knyttet opp til tolking for personer fra Eritrea hvor flere av informantene sier at personene derfra ofte er redde for at Eritreiske myndigheter har rapportører blant tolkene som bestilles til oppdragene. Problemstillingen blir ofte forsøkt løst ved å benytte telefontolk og garantere bruker at man ikke opplyser om navn, hverken til tolkefirma eller i samtalen.

Informant F sier:

Det blir jo ganske kunstigt når eg ikkje kan bruka navn i det heila tatt for det ville eg jo ha gjort hvis me ikkje hadde brukt tolk i møtet. Men så må eg sei «babyen din» og «det eldste barnet ditt» og det syns eg e litt vanskelig, både å huske på og fordi det blir litt kunstigt. Men det e jo mange som e redde for eritreiske spioner... me vett jo at det finnes folk som e sendt ut fra regjeringen i Eritrea... eg må jo ta hensyn te det...

Informant G forteller om en konkret erfaring med en ung jente fra Somalia som ikke ønsket tolk til samtale fordi hun ikke hadde tillitt til tolkene. Hun sier at dette kan ha farget hennes syn på tolker og taushetsplikt:

Jeg må innrømme at jeg er litt i tvil... Altså når det kommer til dette med ære i noen av disse miljøene der, spesielt når det gjelder tvangsgifting og... ho skulle bli sendt ut av landet og ho var livredd for faren og sånn... hadde det vært en som kjente hennes far så vet jeg faktisk ikke om han tenker taushetsplikten og jobb. Eller om han faktisk er litt i den æregreia sjøl. Det vett jeg jo ikke jeg for jeg kjenner jo ikke tolken som person... men jeg har jo hørt at den kulturen er ganske sterk i de miljøene, og at det har veldig mye å si. Så jeg vett ikke... jeg hadde sikkert vært usikker sjøl hadde jeg vært den jenta. Hvis jeg kan si det sånn...

Informant C sier at hun noen ganger stusser over relasjoner mellom tolkene og brukerne som hun ikke opplever er i tråd med det hun har hørt om tolkenes rolle som nøytral part i samtalen:

Altså, de vanlige tolkane og syns eg jo kanskje involvere seg litt mye, atte de går ned te banken med de, gjer de klær, altså... det e et samfunn der som eg ikkje heilt kjenne te.... ja, altså, eg har jo sett tolker med brukere privat. Så kossen de sortere, eg vett ikkje eg. Kanskje de e ein del av et felles nettverk. Men det e jo det... de me bruke då...

Informantene har altså flere betenkeligheter i forhold til tolkenes profesjonalitet. De opplever i noen tilfelle at denne usikkerheten også er tilstede hos noen av brukerne. I teorien finner vi at tillitt er avgjørende for god kommunikasjon, men også at god kommunikasjon vil også kunne være avgjørende for å oppnå gjensidig tillitt (Røknes og Hansen, 2012.) I en samtale med tolk må denne tillitten være tilstede mellom både veileder, tolk og bruker. Når veileder eller bruker ikke har tillitt til tolken vil det kunne påvirke kommunikasjonen negativt og dermed også kunne skade relasjonen mellom bruker og veileder og på den måten være uheldig for det videre arbeidet. Dette bekreftes av Eide og Eide (2013) som viser til både internasjonale og nasjonale studier som har vist at relasjonen kan være avgjørende for behandlingsresultatet.

For at veileder og bruker skal kunne ha tillitt til tolken er det nødvendig at tolken er kvalifisert og at han opptrer i samsvar med Retningslinjene for god tolkeskikk. Vi har tidligere sett at informantene har flere erfaringer med tolker som ikke innehar de nødvendige forutsetninger for å kunne fungere som tolk. Ut fra disse funnene, samt tidligere forskning, kan det tenkes at ukvalifiserte tolker er et forhold som hemmer tillitsbyggingen mellom tolkene og tolkebrukerne. I punkt 5.2.3 så vi at informantene beskriver tolker som bryter retningslinjene gjennom å ta på seg oppdrag uten å ha nødvendige kvalifikasjoner, ikke oversetter alt som blir sagt og legger til forklaringer når de oversetter. Dette vil være forhold som hemmer den nødvendige tillitsbyggingen og kvaliteten på kommunikasjonen. Viktigheten av å benytte kvalifiserte tolker finner vi igjen hos Holm-Hansen, Haaland og Myrvold (2007) som viser til at kvaliteten på tolkene er avgjørende i arbeidet med å skape tillitt mellom veileder og bruker.

På en annen side kan den manglende tillitten også være en konsekvens av at informantene ikke har klare strategier for å samarbeide med tolkene. Samarbeidsmodellen for tolk og tolkebruker som er utviklet av Jareg og Pettersen (2006) er utviklet for å heve kvaliteten på tolkingen gjennom å avklare forventinger og roller, samt evaluerer samarbeidet for å utvikle kompetansen til både tolk og tolkebruker. At veileder og tolk samarbeider vil også kunne påvirke tillitten mellom tolk og veileder positivt ved at man blir kjent med den andres rolle og forventinger til samhandlingen (Fife, 2002.) Motsatt vil en konsekvens at modellen ikke benyttes kunne være misforståelser og dårlig kvalitet på kommunikasjonen fordi man ikke har avklart grunnleggende forhold rundt tolkerollen. Dette kan igjen påvirke tillitsbyggingen og skape hindringer i den videre relasjonen mellom veileder og bruker.

5.4 Vurderinger etter Lov om sosiale tjenester i NAV

Som vi så i kapittel 2 er det er absolutt krav at vurderinger etter Lov om sosiale tjenester skal være individuelle ut i fra brukers nåværende situasjon. I intervjuene har informantene fått spørsmål om relasjonens betydning for kommunikasjonen, og kommunikasjonens betydning for å kunne gjennomføre individuelle vurderinger jamfør lovverket de skal saksbehandle etter. Det er også flere informanter som har hatt refleksjoner omkring kultur og hvordan det kan påvirke relasjonen og kommunikasjonen med brukerne når vi har snakket om relasjon og vurderinger etter loven.

5.4.1. Relasjonens betydning

Som vi har sett tidligere hevder Eide og Eide (2007) at relasjonen er en avgjørende faktor for å klare å motivere til endring og utvikling. Det er alle informantene i undersøkelsen min enige i. De begrunner dette både i en kortsiktig kontekst ved at veiledere i NAV er avhengig i at brukere oppgir nok opplysninger til at saken er tilstrekkelig belyst, samt i en mer langsiktig kontekst i forhold til endringsarbeid og nødvendige prosesser med hjelp til selvhjelp for å oppnå økonomisk selvstendighet. Informant D sier:

Relasjon har veldig mye å si. Avhengig av hvor mye de har å fortelle. For mange ganger må vi ha helheten av hele situasjonen for å vurdere enkeltvedtak. Når vi gjør vedtak utenom de standardiserte ytelsene ikke sant. Og da er det veldig viktig at du har relasjonen med vedkommende for å forstå de og for å skape tillitten da, at de kan legge frem saken som den er. Og noen ganger sier de at de har problemer men vi vet ikke hvorfor. Og da er det jo veldig greit at du har den relasjonen og får forklart regelverket og hvordan jeg jobber, og taushetsplikten og min rolle, og hvordan systemet fungerer egentlig. Bare da kan du hjelpe dem videre i livet, med å bli fri fra NAV...

Informant C begrunner behovet for en god relasjon med at det i mange tilfeller vil være avgjørende for om bruker er villig til å gi den nødvendige informasjonen som hun er avhengig av for å kunne ta gode vurderinger:

Eg tenke at det går på... det går på skjønnsmessige vurderingar, og for at me ska kunne ta skjønnsmessige vurderingar så må brukar forklara ka de trengje hjelp te. Og for at brukar ska kunne dela ting i livet sånn og kunna føla at de kan sei ting så må det vær ein relasjon, og det e derfor eg vil treffa brukarene mine og at de skal se meg og

vita kem eg e... ja... fordet mange tenke, hvis de ikkje har troffe meg, atte; ja men det nytte ikkje hvis eg... ehh... NAV bryr seg ikkje om det uansett. Men altså, eg kan ikkje bry meg hvis eg ikkje vett om det. Men hvis du hadde fortalt det te meg så kunne eg tatt det med i vurderingen. Og om det fortsatt blir avslag då så har eg værtfall fått tatt ein individuell vurdering og det har du rett på. Så, eg tenke at det e nøkkelen te gode vurderingar.

En god relasjon kommer ikke av seg selv, den er et resultat av samhandlingen mellom bruker og veileder og utvikles over tid. I en undersøkelse av Aldgard m.fl referert til i Røknes og Hansen (2012) kom det frem at brukere av sosiale tjenester verdsatte den personlige støtten fra sosialarbeideren like høyt som tjenestene de mottok. Denne må dermed kunnes sies å være en viktig forutsetning for arbeidet med sosiale tjenester i NAV. For å oppnå denne bærende relasjonen er forståelse et grunnleggende prinsipp. En god relasjon er nemlig avhengig av gjensidig tillitt, trygghet og en opplevelse av troverdighet og tilknytning (Røknes & Hansen, 2012.)

Noen av informantene er likevel opptatt av at relasjonen ikke må bli for tett. Eide og Eide (2007) viser til at enhver relasjon vil være en maktrelasjon. De begrunner dette med at man ikke kan forholde seg personlig til andre mennesker uten å utlevere seg selv og dermed sette noe av seg selv på spill. Veilederne, som de profesjonelle i relasjonen, har et særskilt ansvar for å ivareta den andre med en holdning som preges av mottakelighet og omsorg. Dette kan oppleves krevende da man har begrenset med tid til hver enkel og dermed kan stå i fare for å få presentert utfordringer man ikke opplever å ha anledning til å bistå med å løse, i tillegg til at man er opptatt av å opprettholde en profesjonell relasjon. Informant G beskriver dette når hun forteller at hun tidligere jobbet med ungdommer og at det da noen ganger ble vanskelig fordi ungdommene omtalte henne som venninne og/eller nærmeste familie. Det gjorde at hun opplevde at den profesjonelle relasjonen ble utfordret i noen sammenhenger. Hun sier:

Litt sånn ”Åhhh, hva skulle jeg gjort uten deg!” og det var mange som ikke hadde foreldre og det ble veldig tett. Tenker at det ikke alltid er positivt heller, for vi er NAV, du skal gjerne saksbehandle, du må prøve å grense det litt av og. Men selvfølgelig er det viktig at vi kommer overens, og forstår hverandre og stoler på hverandre og de tinga. Men det kan bli litt mye og.

Røknes og Hansen (2012) viser til forskning som hevder at hvor åpen en person vil være for å ta imot hjelp avhenger av hvor trygg han føler seg i relasjonen med den andre. Grimen (2009) hevder at denne tillitten vises gjennom at det blir tatt få forhåndsregler overfor den personen

man har tillitt til. I arbeid med økonomisk sosialhjelp er veilederne avhengige av å få utlevert mye sensitiv informasjon fra bruker for å kunne ta en god individuell vurdering av hjelpebehovet. Som informant D og C sier vil det derfor være en stor fordel at man har opparbeidet en relasjon som gjør at bruker er fortrolig med å dele denne informasjonen med veileder. Det er likevel viktig at man er klar og tydelig i kommunikasjonen slik at bruker ikke oppfatter den profesjonelle relasjonen som et vennskap som strekker seg inn i den private sfæren slik informant G opplevde i møte med ungdommene hun jobbet med.

5.4.2 Betydningen av kultur i samhandlingen

Uten at jeg hadde noen spørsmål direkte knytter opp til kultur var det flere informanter som trakk dette frem som en utfordring i arbeidet med minoritetsspråklige. Når dette temaet dukket opp var jeg bevisst på å forsøke å undersøke hvordan de håndterte disse utfordringene og hva de tenkte de kunne gjøre preventivt for å unngå samme utfordring fremover.

Informant D beskriver en utfordring i forhold til kommunikasjon som hun mener er ganske vanlig på NAV-kontorene:

Dette med ulik forhandlingskultur. Når vi har formidlet informasjonen og lover og regler så tenker vi at det blir forstått og akseptert til en viss grad, men så blir det ikke det. Også... det å prøve seg frem og tilbake, også tenker vi at vedkommende er vanskelig eller har ikke forstått det, eller later de som om de ikke har forstått det fordi de ikke er enige...

Informant H har også erfaring med at forhandlingskulturen kan være utfordrende. I tillegg nevner hun en ulikhet i kommunikasjonsstiler som kan by på utfordringer, da særlig i kommunikasjonen med arabiske menn:

Forhandlingstaktikk og veldig mye bruk av imperativer. NAV skal gjøre ditt og datt... NAV må gjøre det! Hvorfor jeg ikke få? NAV må gi til meg!

Hanssen (2005) hevder at språk og kultur ikke kan skilles fra hverandre fordi kommunikasjonen alltid vil være påvirket av partenes sosiale, historiske og kulturelle kontekst. Det gjør at det ikke vil være tilstrekkelig å beherske et språkssystem for å kunne formidle og delta aktivt i et språksamfunn. I sitatene fra informant D og H ser vi eksempler på dette. Vi kan se på sitatet til informant H i lys av Fifes (2002) forklaring om at

kommunikasjonen i stor grad preges av hvilke verdier som verdsettes i kulturen man navigerer etter i kommunikasjonen. Hun eksemplifiserer dette ved å vise til at den arabiske kulturen forplikter menn å være selvsikre i nesten alle typer kommunikasjon. Dette sier hun at gjøres ved å understreke alt som sies for å unngå usikkerhet om hva som egentlig er ment med ytringen. Ytringen som skal kommuniseres gjentas ofte tydelig flere ganger og følges gjerne med et kraftuttrykk som «jeg sverger til Gud...»

Ulike former for kommunikasjonsteknikker kan også forklare ulikheten i kommunikasjonsstiler. Vi kan se på sitatet til informant D i lys av antropologen Edward Halls beskrivelser av kulturer som deles inn etter høykontekst- eller lavkontekst-kommunikasjon (ibid.) Når veileder kommuniserer ved å benytte lavkontekstkommunikasjon og bruker kommuniserer basert på høykontekst risikerer begge to å gå glipp av mye av det den andre forsøker å formidle. Veileder opplever å ha svart på brukers henvendelse, men bruker har ikke oppfattet svaret som endelig fordi han ikke nødvendigvis forholder seg til ordene som sies, men heller konteksten de er sagt i.

Det er likevel viktig å ikke tolke brukerens adferd kun som kultur. Som vi så i kapittel 3 hevder Røknes og Hansen (2012) at vi kan forstå interkulturell adferd basert på tre hovedkjennetegn; kulturelle forskjeller og likheter, kjennetegn ved situasjonen og kjennetegn ved individet. Vi må være forsiktede med å legge kulturdimensjonen for stor vekt da adferd sjelden kan forklares gjennom kultur alene men også må ta høyde for de andre punktene.

Informant G forteller at hun tidligere hadde en del opplevelser som hun reagerte på, blant annet med menn som ikke ville håndhilse og menn som ikke ville snakke med henne fordi hun er kvinne. Hun sier videre at hun nå har funnet strategier for å unngå noen av disse problemstillingene:

Eg husker jo første gang eg rakk fram en hånd og den ble avvist. Det e jo ein rar følelse... men så tenke eg at det er jo sånn de har lært at er riktig. Så eg ska jo ikkje... Nå e eg veldig bevisst på at hvis det e ein muslimsk mann, så rekker eg ikke fram hånda. Det har liksom falt litt vekk. Eg ser litt ka de gjør først. Så eg har egentlig sluttet å håndhilse på nesten alle når eg tenke meg om. Det har bare blitt sånn "Hei hei, e det du som e Sonja? Så hyggelig" også trenger vi egentlig ikkje å ta på hverandre, og det går egentlig greit. Da blir det greit for alle. Men selvfølgelig, hvis noen tar fram hånda så tar eg den imot... Men de må snakka med meg. Det kan de ikkje velga vekk bare fordi eg e dama...

Vi kan her se at informant G utviser kultursensitivitet gjennom å vise forståelse og respekt for brukers verdier, samt å ivareta disse i samhandlingen. Hun er likevel tydelig på at det ikke er alle ønsker som er mulige å tilfredsstille i en norsk kontekst. Brukeren trenger ikke å håndhisse, men å forholde seg til motsatt kjønn er en nødvendighet i det norske samfunn og veilederen tar ansvar for å ivareta de norske verdiene i møte med brukeren, selv om det oppleves som utfordrende å stå i den type situasjoner over tid.

Flere av informantene forteller at de skulle ønske de hadde fått mer informasjon om, og opplæring i, kultur og interkulturell kommunikasjon. Selv om de ikke har mottatt dette tidligere forteller flere av dem at de er bevisst utfordringene som kan oppstå, og at de har laget egne strategier for å møte disse utfordringene. Informant A sier blant annet at hun har hatt positive erfaringer med å forsøke å vise at hun interesserer seg for hvor de kommer fra og hva de har gjort før:

Jeg tror at hvis jeg legger meg litt i førersetet og prøver å vise at jeg, at jeg også vil gi av meg selv da. Og at ikke det bare er de som skal lære norsk, men at det er fint for meg å lære litt av deres språk og, så tror jeg nok kanskje terskelen for dem blir litt lavere. Kanskje ser de at hei, den personen prøver så kanskje vi også skal prøve litt hardere.

Vi kan altså se at en del av informantene beskriver hvordan de utviser kultursensitivitet i samhandling med brukerne som har en annen kulturell bakgrunn, uavhengig av manglende opplæring i temaet.

5.4.3 Individuelle vurderinger

Jeg spurte også informantene om hva som er viktig for at de skal kunne ta individuelle vurderinger etter Lov om sosiale tjenester i NAV. Samtlige informanter trakk frem kommunikasjon og informasjon som det mest avgjørende for at de skulle kunne gjøre gode individuelle vurderinger. Informant B sier:

Eg tenke jo at når de ikke snakke språket og me ikkje klare å forstå hverandre så klare jo heller ikkje eg å forstå ka situasjonen er. Så eg trengje at de forklare ka situasjonen er og koffer de må ha hjelp te det. Sjøl om de kanskje ikkje har rett på det, men ka som e grunnen te at de ikkje har betalt husleia, det kan jo ver mange grunner til å ikke betale en husleie... så jeg tenker at den kommunikasjonen. Du må jo ha kommunikasjon for å kunne forstå.

Hun utdyper dette med å vise til mulighetene som ligger innenfor det faglige skjønnets som veilederne er pålagt å benytte i sakene:

Det er jo veldig viktig. Vi kan jo nesten gi alt... i forhold til det med skjønnets. Så det er jo veldig sånn... hvis vi ikke vet situasjonen bak det eller historien, så er det jo veldig vanskelig å gjøre den individuelle vurderingen. For hvis vi ikke vet det så blir det på en måte bare tall. Sant. Bruker må jo beskrive saken sin sånn at me kan forstå behovet.

Informant C sier at veilederne som skal saksbehandle søknadene er avhengige av en del opplysninger, og at det er den offentlige ansattes ansvar å innhente de opplysningene som er nødvendige for å belyse saken:

Hvis de ikke klare å uttrykke seg skriftlig, som de ofte ikke gjør, ved en søknad, så kan de be om en samtale i forbindelse med søknad og da skrive de på ”ønsker samtale om søknad.” For eksempel hvis de søke om någe som ikke inngår i livsoppholdet eller som ønskes vurdert utenfor livsoppholdet; sånn at me kan få tatt en skikkelig vurdering. Det er jo det som er glippen, at de kanskje ikke klare å... klare å forklare behov sine. Og da må me gi de mulighet til det... det er faktisk en del av jobben vår det...

Informant D viser også til at det er behovet som er styrende for hjelpen som skal gis, og at det ikke er mulig å kartlegge behovet deres uten å ha kommunikasjon rundt søknadene:

For noen har jo behov for mer enn statens veiledende satser som er standardiserte. Og da er det behovet som avgjør og vi må kartlegge. Har de ekstrautgifter i forhold til barns sykdom og medisiner, treningsbehov, høy forbruk av en eller annen grunn som vi kan... som vi mener er nødvendig for at de skal ha en grei nok livsstandard? Det må me jo spør de om, det er jo de som vet dette best.

Alle informantene sier at det er helt avgjørende å kommunisere med bruker for å kunne ta gode vurderinger i den enkeltes sak. Dette begrunner de i at alle brukerne har rett på en individuell vurdering basert på egne forutsetninger og behov. Disse må være kjent for veileder før saken er kan avgjøres.

6 Oppsummering og konklusjon

Hensikten med denne oppgaven har vært å se på hvilke vurderinger veiledere i NAV gjør når de skal avgjøre om de skal bestille tolk til samtaler om økonomisk sosialhjelp, og om disse vurderingene ivaretar brukers rett til likeverdige tjenester og medbestemmelse. For å undersøke denne problemstillingen har jeg intervjuet åtte veiledere ved ulike NAV-kontor som veileder og saksbehandler etter Lov om sosiale tjenester i NAV.

I dette kapittelet vil jeg først presentere en kort oppsummering av det kontekstuelle og teoretiske rammeverket, før jeg oppsummerer de viktigste resultatene jeg har kommet fram til i undersøkelsen. Deretter vil jeg forsøke å konkludere disse og gi et forslag til videre forskning som kan gjøres for å belyse problemstillinger som har dukket opp underveis i min studie, men som jeg ikke har hatt mulighet til å se nærmere på innenfor rammene til denne oppgaven.

I det kontekstuelle kapittelet viste jeg til at flyktninger som gjennomfører introduksjonsprogrammet ikke opparbeider seg rett til statlige ytelser som dagpenger og sykepenger. Det betyr at de som ikke har direkte overgang til arbeid eller utdanning hovedsakelig står uten rettigheter til statlige ytelser når programmet er slutt. I 2016 hadde 41 % av deltakerne direkte overgang til arbeid eller utdanning (Imdi, 2017b.) Tilsvarende tall for 2017 var 48 % (Imdi, 2018c.) For den øvrige gruppen som ikke går videre til jobb eller utdanning vil økonomisk sosialhjelp ofte være ett av få alternativer for å kunne forsørge seg selv og eventuell familie. Videre i kapittelet viste jeg til statistikk omkring norsknivået til personer som gjennomfører obligatoriske prøver i norsk. Denne prøven skal fortrinnsvis tas ved avsluttet norskopplæring og viser hvilke norsknivå personen har oppnådd etter gjennomført opplæring. I første halvdel av 2018 ble denne testen arrangert to ganger. Av personene som deltok oppnådde 46 % norsknivå A2 i muntlige ferdige, og henholdsvis 44 % og 40 % oppnådd A2 i lytting (Kompetanse Norge, 2018.) Det betyr at de kan kommunisere på et grunnleggende nivå omkring kjente emner knyttet til de viktigste områdene i dagliglivet, men at de ikke vil kunne delta i samtaler om abstrakte emner eller argumentere for og imot ulike alternativer i en tenkt sak.

I det teoretiske kapittelet gjorde jeg rede for det teoretiske fundamentet i denne oppgaven. Jeg presenterte først relevante teorier omkring kommunikasjon generelt og interkulturell

kommunikasjon spesielt. Her forsøkte jeg å vise hvordan språket og kommunikasjonsmønstre har betydning for kommunikasjonen, før jeg så presenterte leserne for Dahls kulturfiltermodell som er utviklet for å beskrive kompleksiteten i kommunikasjonen mellom personer fra ulike kulturer. Deretter presenterte jeg aktuelle teorier om tillitt og relasjonens betydning for arbeidet. Her viste jeg blant annet til tidligere forskning som fant at relasjonen ofte er en avgjørende faktor for å klare å motivere til endring og utvikling. Videre redegjorde jeg for maktbegrepet og hvorfor dette er relevant for studiens forskningsområde. Til slutt presenterte jeg relevant teori omkring tolking i interkulturelle kommunikasjonsprosesser, herunder krav til tolken, Retningslinjer for god tolkeskikk og en modell for bruk av tolk som er utviklet av Jareg og Pettersen (2006)

6.1 Oppsummering av funn

I analysekapittelet så vi at informantene fortalte at de ikke har fått strukturell opplæring i bruk av tolk eller regelverket som regulerer dette. Med unntak av ett kontor som arbeider med å utarbeide rutiner for tolking så er heller ikke informantene kjent med at kontoret har rutiner for tolkebruk. En informant kjente til at kontoret har rutiner for å kartlegge norsknivået til brukerne, dette var samme kontor som arbeidet med å utarbeide rutiner. De øvrige kontorene har ikke rutiner i forhold til dette.

Informantene opplever sjeldent at bruker etterspør tolk til samtale. De gir noen ganger informasjon om at det er mulig å bestille inn tolk dersom bruker ønsker dette, det skjer hovedsakelig dersom veileder først har vurdert at det kan være behov for tolk til møtet. Alle informantene opplever at det generelt er god tilgang på tolker, men de opplever kvaliteten som varierende. Erfaringene med å bruke tolk er også varierende. Bruk av tolk oppleves som et godt hjelpemiddel i kommunikasjon med personer som ikke snakker noe norsk, men med personer som snakker litt norsk beskrives erfaringene som jevnt over dårlige. Med unntak av en informant fortalte alle at de jevnlig har samtaler hvor de ikke har bestilt tolk, men hvor bruker har med seg en egen oversetter i møtet (bekjent, familie venn eller lignende.) Ingen av informantene ville tillatt at barn tolket noe mer enn korte konkrete beskjeder. Samtlige informanter fortalte også at de hadde ulike teknikker som de benyttet for å gjøre seg forstått når bruker har begrensede kunnskaper i norsk. Det var ingen av informantene som ba bruker om å ta med egen oversetter i stedet for å bestille tolk til avtalene. I forhold til samarbeid så var det ingen av informantene som praktiserer for- og

etter-samtaler med tolkene, de hadde heller ikke strukturert en annen form for samarbeid med tolkene ut over at tolkene møter opp (på telefon eller fremmøte) og oversetter det som blir sagt i samtalen.

Informantene var samstemte i at individuelle vurderinger jamfør Lov om sosiale tjenester i NAV forutsetter at de har dialog med bruker omkring søknaden og brukers (og eventuell families) behov og livssituasjon. Informantene var også samstemte i at det var viktig at det var opprettet en positiv relasjon mellom bruker og veileder for at bruker skulle være villig til å dele disse opplysningene med veilederne.

For å opparbeide en god relasjon har vi sett at det er en forutsetning med tillitt, og for at bruker og veileder skal oppleve tillitt er det avgjørende at det skapes forståelse dem i mellom. For å oppnå forståelse fortalte informantene at de hadde ulike teknikker de benyttet i tillegg til å vurdere om de skulle bestille tolk. De forenklet språket sitt, benyttet ulike dataprogrammer som kan oversette enkle ord eller beskjeder til et språk bruker forstår og de brukte bilder til å forsterke enkeltord eller beskjeden de ønsket å gi. Dersom de opplevde at brukeren likevel ikke forstod det de ønsket å formidle vurderte de å bestille tolk til samtalen. I den vurderingen la de hovedsakelig vekt på disse fire faktorene;

- Samtalens innhold
- Ønsker bruker tolk?
- Tidligere erfaringer med brukers forståelse
- Tillitt til tolkene

Når informantene snakket om vurderinger ut fra samtaleinnhold var det hovedsakelig behovet for at bruker skulle forstå det veileder ønsket å formidle de refererte til. I forhold til om bruker ønsket tolk var det sjelden at brukere uoppfordret etterspurte at det ble bestilt tolk. Brukers ønske ble hovedsakelig avklart dersom veileder først hadde vurdert at det var nødvendig med tolk i møtet også foreslo det for brukeren. I det tredje vurderingskriteriet om tidligere erfaringer med brukers forståelse fortalte veilederne at de ville vurdere å bestille tolk til samtaler dersom de ikke opplevde at det var mulig å oppnå forståelse uten at tolk ble benyttet i kommunikasjonen. Tillitten til tolken ble også trukket frem som en del av vurderingen. Alle informantene fortalte om uheldige erfaringer med tolker, både når det kom til tolkens kompetanse, væremåte, habilitet og arbeidsutførelse. Det gjorde at flere av

informantene trakk andre sider ved tolkens profesjonalitet som taushetsplikt og nøytralitet i tvil.

6.2 Konklusjon

Ut fra funnene i oppgaven min kan jeg ikke konkludere med at veileders vurderinger i forhold til om det skal bestilles tolk til samtaler om økonomisk sosialhjelp ivaretar brukers rett til likeverdige tjenester og medbestemmelse. Det betyr ikke nødvendigvis at brukerne ikke mottar likeverdige tjenester i form av utmåling av stønad, men i studien min fant jeg at det ikke i tilstrekkelig grad tilrettelegges for at bruker skal kunne kommunisere på en fullverdig måte uavhengig av norsknivå og at deres rett til å delta på like vilkår dermed ikke kan anses oppfylt.

Manglende opplæring og manglende rutiner både når det kommer til kartlegging av norskkunnskaper, bruk av tolk og informasjon til brukerne om rettigheter til tolking gjør at det er tilfeldig hvilke kunnskaper veilederne innehar. Dette kan stort sett forklare det manglende samarbeidet mellom tolkene og veilederne, veileders usikkerhet rundt tolkens rolle og hvilke forventninger hun kan ha til tolken, og den hyppige bruken av uformelle oversettere.

At tolkene som blir levert faktisk er av for dårlig kvalitet blir også sannsynliggjort i funnene mine. Dette er problematisk, men det ville vært mindre alarmerende dersom informantene hadde hatt de nødvendige forutsetningene til å avdekke den manglende kvaliteten og meldt inn avvik slik at man på den måten forhåpentligvis ville kunnet hevet kvaliteten på tjenesten.

De fleste informantene fortalte at de stort sett forsøker å kommunisere uten hjelp fra tolk. Dette begrunnet de hovedsakelig i usikkerhet og dårlige erfaringer. Ved å tilrettelegge språket og/eller benytte hjelpemidler som bilder, oversettingsprogrammet og kroppsspråk opplevde de at de kunne få overlevert det de ønsket å kommunisere uten at det var nødvendig å bestille inn tolk. At bruker også kan ha ønske om å kommunisere noe tilbake til veileder var det bare en av informantene som oppga som en del av vurderingen i forhold til om det var nødvendig med tolk til samtalen.

Liebe Rieber-Mohn skrev i Dagsavisen 9. april 2019: «*God tolking skal fungere som en bro mellom den enkeltes behov og rettigheter og offentlig maktutøvelse.*» Dessverre tilsier mine

funn at denne broen ofte vil være enveiskjørt og at den kun har åpent dersom alle andre veier er stengt.

6.3 Men hva har jeg egentlig funnet?

Selv om jeg mener å ha funnet støtte for at veileders vurderinger i forhold til når tolk skal bestille ikke ivaretar brukerens rett til likeverdige tjenester og medbestemmelse er det viktig for meg å påpeke at jeg ikke mistenker eller har funnet grunn til å tro at dette skyldes motvilje fra veilederne, ei heller at veilederne tar valg med hensikt i å skade brukers rettigheter eller sak på noen måte. Jeg mener tvert om at informantene mine ga uttrykk for å være oppriktig engasjert i brukergruppen og at de har et genuint ønske om å både gjøre en god jobb og om å hjelpe brukerne med å forbedre egne liv. At konklusjonen min ble som den ble tror jeg skyldes mangler på systemnivå og jeg vil derfor påpeke at det er mangler på opplæring og rutiner som er en trussel for forvaltningskravet om likeverdige tjenester og brukers rett til medbestemmelse, ikke veilederne som jobber i NAV.

Fordi jeg kun har intervjuet åtte informanter, og også fordi spørsmålene mine har vært omkring den enkeltes erfaringer, tanker og vurderinger, er ikke funnene i min oppgave generaliserbare. Likevel tror jeg ikke funnene er unike for informantene jeg har intervjuet. Etter å ha jobbet i NAV i over 10 år har jeg snakket med mange andre med tilsvarende erfaring, og selv erfart problemstillingene som denne oppgaven belyser mange ganger. I prosessen med å arbeide med denne problemstillingen har jeg selv utviklet meg og blitt mer bevisst tolkebruk også i egen praksis. Det var for eksempel ikke lenger enn rundt ett år siden jeg hadde min første for- og ettersamtale med tolken jeg benyttet i møtet. Det skjedde kort tid etter at jeg hadde oppdaget modellen til Jareg og Pettersen (2006) for første gang.

6.4 Forslag til videre forskning

Denne oppgaven har hatt fokus på vurderingene veilederne gjør og rammene vurderingene tas innenfor og har derfor ikke søkt å gi svar på hvilke konsekvenser valgene som tas har hatt på den konkrete hjelpen brukeren har mottatt. Det kunne være interessant om det ble gjennomført en studie som kunne se på hvordan bruk av tolk i arbeidet påvirker utmålingen av økonomisk sosialhjelp som brukeren mottar.

Det ville også være spennende å sett forskning på hvordan opplæring av ansatte og implementerte rutiner påvirker hyppigheten av at tolk bestilles til samtaler om økonomisk sosialhjelp. Kunnskapsdepartementet sendte 1. mars 2019 ut forslag til lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv. (tolkeloven) på høring. Dersom loven blir vedtatt ville dette kunne være et spennende utgangspunkt for en ny studie etter at loven har vært rettskraftig i noe tid.

Sist, men ikke minst, ville det være interessant å gå videre med studier som retter fokuset mot brukernes erfaringer og perspektiver rundt tolkebruk. I en slik studie vil det blant annet være interessant å belyse hvordan brukerne opplever tilbudet om tolk og hvilke konsekvenser de tenker at tolketilbudet de mottar har for deres tilgang deltakelse i samfunnet de er en del av. For det handler tross alt om deres mulighet til å delta i samfunnet de tilhører– så enkelt, men likevel så vanskelig..

Litteraturliste

Andreassen, T. A. & Fossetøl, K. (2011) Innledning- Organisasjonsendring som velferdsreform. *I Nav ved et veiskille. Organisasjonsendring i velferdsreform*. Andreassen, T. A og Fossetøl K. (red). 1 utgave. Oslo: Gyldendal akademisk

Arbeids- og sosialdepartementet. (s.a.) Kortversjon av St.prp. nr. 46, *Ny arbeids- og velferdsforvaltning – Fleire i arbeid - færre på stønad*, lokalisert på:
<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stprp-nr-46-2004-2005-/id210402/>

Berg, Berit (2011) Lost in translation? I Berg, Berit & Ask, Torunn (red) *Minoritetsperspektiver i sosialt arbeid*. Oslo: Universitetsforlaget.

BLD (2016a) *Rundskriv G-01/2016. Lov om introduksjonsordning og norskopplæring for nyankomne innvandrere (introduksjonsloven)*. Oslo: Barne-, likestilling- og inkluderingsdepartementet. Hentet 25.08.2018 fra:
<https://www.regjeringen.no/contentassets/4b44b3ea29554b4aa1e9169829b75b78/g-01-2016.pdf>

Dahl, Øyvind (2013) *Møter mellom mennesker – Innføring i interkulturell kommunikasjon*. Oslo: Gyldendal Akademiske

De nasjonale forskningsetiske komiteene (2016) *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi. 4 utgave*. Oktan Oslo AS.

Djuve, Anne B. og Hanne C. Kavli (2007) «Integreringspolitikk i endring», i Dølvik, Jon E., Tone Fløtten, Gudmund Hernes og Jon M. Hippe (red). *Hamskiftet. Den norske modellen*. Oslo: Gyldendal.

Eide, Hilde & Eide, Tom (2007) *Kommunikasjon i relasjoner – samhandling, konfliktløsning og etikk*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS

Eriksen, Thomas H. & Sajjad, Torunn A (2011) *Kulturforskjeller i praksis*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Fife, Agnes (2002) *Tverrkulturell kommunikasjon*. Oslo: Yrkeslitteratur AS.

Fife, Agnes (2011) *Har jeg forstått riktig? – Kulturforskjeller i hverdagslivet*. Oslo: Kolofon forlag AS.

Forvaltningsloven (1967) Lov om behandlingsmåten i forvaltningsaker (LOV-1967-02-10). Hentet fra: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1967-02-10?q=Forvaltningsloven>

Fuggeli, Per (2001) <https://sykepleien.no/2011/06/grunnstoffet-tillit-0> (besøkt 18.11.18)

Hanssen, Ingrid (2005) *Helsearbeid i et Flerkulturelt samfunn*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Grebstad, U. B. (2012) *Sosialhjelp og levekår i Norge*. Oslo: Statistisk sentralbyrå.

- Grønmo, Sigmund. (2016) *Samfunnsvitenskapelige metoder*. Fagbokforlaget.
- Holm-Hansen, J., Haaland, T. og Myrvold, T. (2007). *Flerkulturelt barnevern. En kunnskapsoversikt*. NIBR-rapport 2007:10. Oslo: Norsk institutt for by- og regionsforskning. Henter 7. april 2019 fra: <http://www.hioa.no/extension/hioa/design/hioa/images/nibr/files/2007-10.pdf>
- Hammersley, Martyn & Atkinson, Paul (1996) *Feltmetodikk: Grunnlaget for feltarbeid og feltforskning*. Oslo: Ad Notam Gyldendal
- Hatland, Aksel. (2011) Velferdspolitik og innvandring. I Hatland, A., Kuhnle, S., Romøren, T. I. (Red.), *Den norske velferdsstaten*, 4 utg. (s.251-270). Oslo: Gyldendal Akademisk
- Haualand Hilde, Nilsson Anna-Lena & Raanes Eli (red) (2018) *Tolking – språkarbeid og profesjonsutøvelse*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Hutchinson, G. S. (2009) *Barnevernspedagog, sosionom, vernepleier – utvalgte temaer*. Oslo: Universitetsforlaget.
- IMDi (2011) *Rett til informasjon ved språkbarrierer – Bruk av tolk i Arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV)*. IMDi-rapport 3-2011. Oslo. Integrerings- og mangfoldsdirektoratet.
- IMDi (2017a) *Behovet for tolk i 2016*. Oslo: Integrerings- og mangfoldsdirektoratet. Hentet 13. april 2019 fra: <https://www.imdi.no/contentassets/94a801016cec40f9a15af74403b376b5/behovet-for-tolk-i-2016.pdf>
- IMDi (2017b) *Resultater for introduksjonsprogrammet 2016*. Integrerings- og mangfoldsdirektoratet. Hentet 25.08.2018 fra: <https://www.imdi.no/arkiv/arkiverte-nyheter/resultater-for-introduksjonsprogrammet-2016/>
- IMDi (2018a) *Behovet for tolk i 2017*. Oslo: Integrerings- og mangfoldsdirektoratet. Hentet 19. desember 2018 fra: <https://www.imdi.no/contentassets/9471e477a7494d11826d63cf9af21ac1/behovet-for-tolk-i-2017>
- IMDi (2018b) *Når må man bruke tolk?* Oslo: Integrering- og mangfoldsdirektoratet. Hentet 6. april 2018 fra: <https://www.imdi.no/tolk/nar-ma-man-bruke-tolk/>
- IMDi (2018c) *Introduksjonsprogram – resultater for 2017*. Integrering- og mangfoldsdirektoratet. Hentet 11. april 2019 fra: <https://www.imdi.no/om-imdi/aktuelt-na/resultater-for-2017-introduksjonsprogram-for-nyankomne-innvandrere/>
- IMDi (2019) *Innvandringsbefolkningen i Norge*. Integrering- og mangfoldsdirektoratet. Hentet 25. april 2019 fra: <https://www.imdi.no/om-integrering-i-norge/innvandrere-og-integrering/innvandrerbefolkningen-i-norge/>
- Jareg, Kirsti & Pettersen, Zarin (2006). *Tolk og tolkebruker – to sider av samme sak*. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.

- Johannessen, Asbjørn, Tuft, Per-Arne & Christoffersen, Line (2016), *Introduksjon til samfunnsviten – skapelig metode*. Abstrakt Forlag.
- Kuhnle, S. og Kildal, N. (2011) Velferdsstatens idégrunnlag i perspektiv. I Hatland, A., Kuhnle, S., Romøren, T. I. (Red.), *Den norske velferdsstaten*, 4 utg. (s.15-39). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2009). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Langdridge, Darren (2006) *Psykologisk forskningsmetode*. Trondheim: Tapir Akademiske Forlag.
- Lov om sosiale tjenester i NAV (2010) Lov om sosiale tjenester i Arbeids- og velferdsforvaltningen (LOV-2009-12-18-131). Hentet fra: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2009-12-18-131?q=lov%20om%20sosiale%20tjenester%20i>.
- Magelssen, Ragnhild (2005) *Kultursensitivitet – Om å finne likhetene i forskjellene*. Oslo: Akribe AS
- NAV (2017a) Fattigdom og levekår i Norge. Tilstand og utviklingstrekk – 2017. Hentet 30.08.2018 fra: <https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Kunnskap/Analyser+fra+NAV/NAV+rapportserie/NAV+rapporter/fattigdom-og-levokar-i-norge.tilstand-og-utviklingstrekk-2017>
- NAV (2017b) *Trenger du språktolk?*, lokalisert på: <https://www.nav.no/no/Person/Arbeid/Oppfolging+og+tiltak+for+a+komme+i+jobb/Oppfolging+fra+NAV/trenger-du-spraktolk>.
- NAV (2018) *To styringslinjer*, lokalisert på: <https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Om+NAV/Relatert+informasjon/to-styringslinjer>
- NAV-loven (2006) Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (LOV-2006-06-16-20). Hentet fra: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2006-06-16-20>
- NOU 2014: 8 – *Tolking i offentlig sektor- et spørsmål om rettsikkerhet og likeverd*.
- Odden, Gunhild (2018) *Internasjonal migrasjon; en samfunnsvitenskapelig innføring*. Fagbokforlaget
- Postholm, May Britt (2010) *Kvalitativ metode – en innføring med fokus på fenomenologi, etnografi og kasusstudier*. Universitetsforlaget.
- Qureshi, Naushad Ali (2009). Kultursensitivitet i profesjonell yrkesutøvelse. I: Eide, K., Qureshi, A, Rugkåsa, M og Halvard Vike (red.) *Over profesjonelle barrierer- et minoritetsperspektiv i psykososialt arbeid med barn og unge*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Repstad, Pål (2007) *Mellom nærhet og distanse – kvalitative metoder i samfunnsfag*. Universitetsforlaget.

Riebe-Mohn, Libe (2019) Bedre tolketjenester gir bedre løsninger. *Dagsavisen* (internett), 09.04.2019. Hentet 11.04.19 fra: <https://www.dagsavisen.no/nyemeninger/bedre-tolketjenester-gir-bedre-løsninger-1.1462961>

Rugkåsa, Marianne (2008) Majoriteten som premissleverandør i «flerkulturelt» arbeid. I Otterstad, Ann Merete (red) *Profesjonsutøvelse og kulturelt mangfold – fra utsikt til innsikt*. Oslo: Universitetsforlaget.

Røkenes, Odd H. & Hanssen, Per-Halvard (2012). *Bære eller briste - kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker*. Bergen: Fagbokforlaget

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

Solheim, Liv Johanne & Øvrelid, Bjarne (2001). *Samhandling i velferdsyrke*. Bergen: Fagbokforlaget.

SSB (2017a) *Lavere lønn blant innvandrere*. Statistisk Sentralbyrå. Hentet 25.08.2018 fra: <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/artikler-og-publikasjoner/lavere-lonn-blant-innvandrere>.

SSB (2017b) *Introduksjonsordningen for nyankomne innvandrere*. Statistisk Sentralbyrå. Hentet 25.08.2018 fra: <https://www.ssb.no/utdanning/statistikker/introinnv/aar-tidligere-deltakere>

SSB (2018a) *Fakta om innvandring*. Statistisk Sentralbyrå. Hentet 25.08.2018 fra: <https://www.ssb.no/innvandring-og-innvandrere/faktaside/innvandring>.

SSB (2018b) *Økonomisk sosialhjelp 2017*. Statistisk sentralbyrå. Hentet 27.08.2018 fra <https://www.ssb.no/soshjelpk>

SSB (2019) *56 prosent av sosialhjelpsutbetalingene går til innvandrere*. Statistisk sentralbyrå. Hentet 01.02.2019 fra <https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/artikler-og-publikasjoner/56-prosent-av-sosialhjelpsutbetalingene-gar-til-innvandrere>

Thagaard, Tove (2013). *Systematikk og Innlevelse. En innføring i kvalitativ metode*. Bergen: Fagbokforlaget.

Tolketjenesten (2016). *Lovreguleringen*. Oslo: Tolketjenesten AS. Hentet 01.09.2018 fra: <https://tolke-tjenesten.no/Lovreguleringen>

UDI (2003) *Kommunikasjon via tolk*. Utlendingsdirektoratet. Hentet fra: https://www.tolkeportalen.no/Global/tolking/kommunikasjon_via_tolk.pdf

Intervjuguide

1. INFORMANTENS BAKGRUNN

- Alder, kjønn, utdanning, arbeidserfaring
- Har du noen videreutdanning? Interkulturelle kurs?
- Hvor lang erfaring har du med veiledning og saksbehandling etter Lov om sosiale tjenester i NAV?
- Hvor stor del av brukergruppen din har annet morsmål enn norsk? Hvordan tenker du at dette påvirker arbeidet?

2. GENERELT OM TOLKING

- Hvor hyppig benytter du tolk i samtaler med bruker?
- Hva tenker du om tilgangen til tolker?
- Hvordan opplever du at kvaliteten på tolkene du benytter er? Kan du gi noen eksempler?
- Hva kjennetegner en god tolk?
- Kjenner du tolkens rolle?
- Hvilke erfaringer har du med å benytte tolker i samtaler med bruker?

3. RUTINER/OPPLÆRING

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

4. VURDERINGER

- Hvem avgjør om det skal bestilles tolk til en samtale?
- Dersom det er uenigheter om tolk skal bestilles, hvem har det avgjørende ordet?
- Tar du i betraktning brukerens ønsker om tolkebruk og på hvilken måte?
- Bli brukerens opplyst om rett til tolk?
- Hvilke vurderinger er viktige når man skal avgjøre om tolk skal bestilles?
- Hvilke tolking benyttes? (telefon, oppmøte, slektninger/venner?)

- 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?
- Hvis du skal sammenligne samtaler med profesjonell tolk og samtaler med slektninger/venner som ble brukt som tolk, hva vil du si om det?
- Hva tenker du om bruk av barn/slektninger/venner som tolk?
- Har brukere noen gang ytret sin nøye/misnøye i forhold til tolkebruk til deg, i så fall hva var deres meninger?

5. VURDERINGER ETTER LOVEN

- Har du sjeldnere/oftere eller like ofte samtaler med minoritetsspråklige brukere som brukere med norsk som morsmål? Hvorfor? Hva tenker du om det?
- Hvor viktig er kommunikasjon med søker for å ta individuelle vurderinger etter lov om sosiale tjenester i NAV?
- Hvordan er den ”ideelle” samtalen med tolk? Hvordan gjennomføres den og hvordan opptrer partene i samtalen?
- Opplever du å at det er vanskeligere, enklere eller like enkelt/vanskelig å oppnå ”den gode samtalen” med bruker når tolk benyttes? Hvorfor/hvorfor ikke?
- Tolker tolken kun språk eller språk og kultur?

6. EVENTUELT

- Er det noe annet du tenker jeg burde spurt om eller som du ønsker å ha med i samtalen?

Vedlegg 2



Gunhild Odden
Postboks 226
4001 STAVANGER

Vår dato: 13.10.2017

Vår ref: 55842 / 3 / HJT

Deres dato:

Deres ref:

Vurdering fra NSD Personvernombudet for forskning § 31

Personvernombudet for forskning viser til meldeskjema mottatt 11.09.2017 for prosjektet:

<i>55842</i>	<i>Tolking i NAV</i>
<i>Behandlingsansvarlig</i>	<i>VID vitenskapelig høgskole, ved institusjonens øverste leder</i>
<i>Daglig ansvarlig</i>	<i>Gunhild Odden</i>
<i>Student</i>	<i>Solveig Oldereide</i>

Vurdering

Etter gjennomgang av opplysningene i meldeskjemaet og øvrig dokumentasjon finner vi at prosjektet er meldepliktig og at personopplysningene som blir samlet inn i dette prosjektet er regulert av personopplysningsloven § 31. På den neste siden er vår vurdering av prosjektopplegget slik det er meldt til oss. Du kan nå gå i gang med å behandle personopplysninger.

Vilkår for vår anbefaling

Vår anbefaling forutsetter at du gjennomfører prosjektet i tråd med:

- opplysningene gitt i meldeskjemaet og øvrig dokumentasjon
- vår prosjektvurdering, se side 2
- eventuell korrespondanse med oss

Vi forutsetter at du ikke innhenter sensitive personopplysninger.

Meld fra hvis du gjør vesentlige endringer i prosjektet

Dersom prosjektet endrer seg, kan det være nødvendig å sende inn endringsmelding. På våre nettsider finner du svar på hvilke [endringer](#) du må melde, samt endringskjema.

Opplysninger om prosjektet blir lagt ut på våre nettsider og i Meldingsarkivet

Vi har lagt ut opplysninger om prosjektet på nettsidene våre. Alle våre institusjoner har også tilgang til egne prosjekter i [Meldingsarkivet](#).

Vi tar kontakt om status for behandling av personopplysninger ved prosjektslutt

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

Ved prosjektslutt 31.12.2017 vil vi ta kontakt for å avklare status for behandlingen av personopplysninger.

Se våre nettsider eller ta kontakt dersom du har spørsmål. Vi ønsker lykke til med prosjektet!

Katrine Utaaker Segadal

Håkon Jørgen Tranvåg

Kontaktperson: Håkon Jørgen Tranvåg tlf: 55 58 20 43 / Hakon.Tranvag@nsd.no

Vedlegg: Prosjektvurdering

Kopi: Solveig Oldereide, solveig_oldereide@hotmail.com

Personvernombudet for forskning



Prosjektvurdering - Kommentar

Prosjektnr: 55842

Prosjektet har som formål å undersøke hvordan ansatte i NAV som veileder og saksbehandler etter Lov om sosiale tjenester vurderer om de skal bestille tolk til samtaler med søker.

Utvalget informeres skriftlig og muntlig om prosjektet og samtykker til deltakelse. Informasjonsskrivet er godt utformet. Utvalget består av ansatte i NAV, og rekrutteres etter kontakt med ledere/mellomledere. Student kontakter utvalget selv.

Personvernombudet minner om de ansatte har taushetsplikt, og anbefaler at prosjektleder tar dette opp med informantene i forbindelse med intervjuet. Forsker og informant har et felles ansvar for at det ikke kommer taushetsbelagte opplysninger inn i datamaterialet. Forsker må stille spørsmål på en slik måte at taushetsplikten kan overholdes. Det må utvises varsomhet ved bruk av eksempler, og vær oppmerksom på at ikke bare navn, men også identifiserende bakgrunnsopplysninger må utelates, f.eks. alder, kjønn, tid, sted og eventuelle spesielle hendelser/saksopplysninger. Personvernombudet forutsetter at det ikke innhentes personopplysninger om noen av klientene, og at taushetsplikten ikke er til hinder for den behandling av opplysninger som finner sted.

Du oppgir i meldeskjemaet at data skal innhentes ved personlig intervju og observasjon. Det går ikke frem av meldeskjemaet hvilke opplysninger som innhentes gjennom andre metoder enn intervju. Hvis det blir aktuelt å samle inn personopplysninger via andre metoder, må utfyllende informasjon sendes til personvernombudet@nsd.no.

Personvernombudet legger til grunn at forsker etterfølger VID vitenskapelig høyskole sine interne rutiner for datasikkerhet. Dersom personopplysninger skal lagres på privat pc, bør opplysningene krypteres tilstrekkelig.

Forventet prosjektslutt er 31.12.2017. Ifølge prosjektmeldingen skal innsamlede opplysninger da anonymiseres. Anonymisering innebærer å bearbeide datamaterialet slik at ingen enkeltpersoner kan gjenkjennes. Det gjøres ved å:

- slette direkte personopplysninger (som navn/koblingsnøkkel)
- slette/omskrive indirekte personopplysninger (identifiserende sammenstilling av bakgrunnsopplysninger som f.eks. bosted/arbeidssted, alder og kjønn)
- slette digitale lydopptak

Vi ber om at en fullstending intervjuguide ettersendes til personverombudet@nsd.no når den er klar.