

Telefontolking i barnevernet:

Etniske minoritetsforeldres erfaringer

Julie Eiane og Julie Rørvik



MASTEROPPGAVE

Master i barnevern

Vår 2021

**Det psykologiske fakultet
HEMIL– Senteret**

Forord

Gjennom arbeidet med denne masteroppgaven har vi fått muligheten til å fordype oss i et spennende tema innenfor barnevernsfeltet. Skriveprosessen har vært givende, lærerik og tidvis utfordrende, men gode støttespillere har hjulpet oss på veien. Vi ønsker i den forbindelse å rette en stor takk til vår tidligere veileder Ragnhild Bjørknes, for inspirasjon til prosjektet, godt samarbeid og for verdifull veiledning. Vi retter også en stor takk til Ragnhild Hollekim, som overtok stafettpinnen som veiledningsansvarlig. Hun har inspirert oss med sin faglige kompetanse og har i stor grad bidratt med verdifulle innspill og konstruktive tilbakemeldinger. Vi takker også vår biveileder Sondre Solheim Langedal for gode råd om rekruttering, litteraturtips og ikke minst inspirasjon til problemstilling.

En stor takk må også rettes til familie og venner som har vist engasjement og interesse for prosjektet vårt. Denne støtten har gitt oss både motivasjon og inspirasjon i skrive- og rekrutteringsprosessen. En spesiell takk til portvaktene som har bidratt med rekruttering av informanter. Uten innsatsen til disse ildsjelene som i sin travle arbeidshverdag, preget av pandemi og hjemmekontor, har engasjert seg i å skaffe informanter, hadde ikke prosjektet vært mulig å gjennomføre. Vi må selvsagt også takke alle informantene som har stilt opp til intervju og delt raust av sine historier. Dette er vi svært takknemlig for.

Vi ville ikke vært foruten denne erfaringen!

Bergen, juni 2021

Julie Eiane og Julie Rørvik

Sammendrag

Tolk er et viktig hjelpemiddel for å formidle informasjon mellom minoritetsspråklige og offentlige myndigheter. Barnevernet foretar svært viktige vurderinger av både juridisk og helsemessig karakter i sitt arbeid med barn i særlig utsatte posisjoner. Til tross for dette er barnevernet den institusjonen i offentlige sektor som oftest benytter ukvalifiserte tolker. Det kreves ofte tolk på kort varsel, hvilket medfører stort behov for geografisk uavhengige tolker gjennom fjerntolking (telefon- eller skjermtolking). Forskningen på både fjerntolking og fremmøtetolking har økt det siste tiåret, men baseres ofte på tjenesteyternes rutiner og erfaringer, eller tolketjenesten selv. Målet med denne studien er derfor å tilføre et brukerperspektiv til forskningen på telefontolking i barnevernet med problemstillingen: “Hvilke erfaringer har etniske minoritetsforeldre med telefontolking i barnevernet, og hvordan opplever de samarbeidet med barnevernet i disse sakene?”

Studien baseres på syv kvalitative, semistrukturerte intervju med minoritetsforeldre som har benyttet telefontolk i samtale med barnevernet. Sentrale funn var opplevelser med feiltolking, lav tillit til både barnevernet og tolketjenesten, manglende brukermedvirkning og tolkers fravær av kontekstuell forståelse som hinder for god kommunikasjon i tolkemedierte samtaler med barnevernet. Undersøkelsen viser at telefontolking er en nødvendig tjeneste i barnevernet, men at denne metoden krever nøye tilrettelegging og opplæring før praktisering. Det knyttes spørsmål til om dagens praksis for bruk av tolketjenester i barnevernet på en tilstrekkelig måte ivaretar brukernes rettssikkerhet. Studien viser behov for mer forskning på temaet med utgangspunkt i brukererfaringer, samt behov for etablering og implementering av standardiserte rutiner for bruk av tolketjenester i barnevernet.

Nøkkelord: Telefontolking, barnevernet, minoritetsforeldre, forsvarlighetskravet, forvaltningsloven, tolkeloven.

Abstract

Interpreters are an important tool for disseminating information between minority language and public authorities. The Child Welfare Service makes important assessments of both legal and health care matters in its work with children in particularly vulnerable positions. Despite this, the child welfare service is the institution in the public sector that most often uses unqualified interpreters. Interpreters are often required at short notice, which entails a great

need for geographically independent interpreters through remote interpreting (telephone or screen interpreting). Research on both remote interpreting and attendance interpreting has increased in the last decade, but is often based on the service providers' routines and experiences, or the interpreting service itself. The aim of this study is therefore to add a user perspective to research on telephone interpretation in child welfare with the problem: "Which experiences do ethnic minority parents have with telephone interpretation in child welfare, and how do they experience the collaboration with child welfare in these cases?"

The study is based on seven qualitative, semi-structured interviews with minority parents who have used telephone interpreters in conversations with the child welfare service. Key findings were experiences with misinterpretation, low trust in both the child welfare service and the interpreting service, lack of user participation and interpreters' absence of contextual understanding as an obstacle to good communication in interpreter-mediated conversations with the child welfare service. The results from the survey show that telephone interpretation is a necessary service in child welfare, but that this method requires careful facilitation and training before practice. The findings imply that the child welfare service uses an interpreter when needed, but questions are linked to whether the current practice for the use of interpreting services in the child welfare service can be considered justifiable. The study shows the need for more research on the topic based on users' experiences, as well as the need to implement standardized routines for the use of interpreting services in child welfare.

Key words: Telephone interpretation, child welfare, minority parents, the due diligence requirement, the Public Administration Act, Regulations of interpreting.

Innholdsliste:

1.0 INNLEDNING	7
1.1 PROSJEKTETS PROBLEMSTILLING OG HENSIKT	7
1.2 BEGREPSAVKLARING.....	8
2.0 REGULERING AV TOLKETJENESTER - LOVER OG RETNINGSLINJER.....	10
2.1 BARNEVERNETS MANDAT	10
2.2 ORGANISERING AV TOLK I OFFENTLIG SEKTOR.....	11
2.3 TOLKEROLLEN - ETISK ANSVAR UNDER TOLKING	13
2.4 GJELDENE LOVVERK.....	14
2.5 UTARBEIDELSE AV TOLKELOV	17
3.0 FORSKNINGSGJENNOMGANG	18
3.1 OPPSUMMERING EKSISTERENDE FORSKNING	23
4.0 TEORETISKE PERSPEKTIVER OG BEGREPER.....	23
4.1 KOMMUNIKASJON	24
4.2 KULTUR	28
4.3 MAKT	31
4.4 BRUKERMEDVIRKNING.....	34
5.0 METODE	35
5.1 VITENSKAPSTEORETISK STÅSTED	35
5.2 UTVALGSSTRATEGI.....	37
5.3 REKRUTTERING	37
5.4 UTVALG.....	38
5.5 INTERVJU	39
5.6 TRANSKRIBERING.....	41
6.0 ANALYSE.....	42
6.1 HELHETSINNTRYKK.....	42
6.3 KONDENSERING OG SYNTSE.....	43
7.0 ETIKK	44
7.1 INFORMERT SAMTYKKE	45
7.2 KONFIDENSIALITET.....	45
7.3 KONSEKVENSER AV DELTAKELSE.....	46
7.4 KVALITET I FORSKNINGEN	46
8.0 FUNN OG DRØFTING	49

8.1	OPPLEVELSE AV FEILTOLKING	49
8.2	FYSISK TILSTEDEVÆRELSE ELLER PER TELEFON	59
8.3	TILLIT	65
8.4	KULTURELLE FORSKJELLER	76
8.5	BRUKERMEDVIRKNING.....	80
9.0	AVSLUTTENDE DRØFTING	85
9.1	AVSTAND OG NÆRHET	85
9.2	MANGLENDE RETTSIKKERHET?	86
9.3	MAKT/AVMAKT	88
10.	AVSLUTNING	90
10.1	IMPLIKASJONER FOR PRAKSIS OG FORSKNING.....	92
11.	LITTERATURLISTE.....	94
	VEDLEGG 1: NSD SIN VURDERING AV PROSJEKTET	103
	VEDLEGG 2: INTERVJUGUIDE	106

1.0 Innledning

Forskning på etniske minoriteters møte med barnevernet har økt de siste årene, og språkbarrierer anses ofte som en stor utfordring mellom partene (Berg et al., 2017). Et godt samarbeid med barnevernet forutsetter ofte at minoritetsforeldrene får komme til orde, blir lyttet til og blir vist tillit (Strandbu, 2001). Tolk benyttes derfor ofte som et virkemiddel for å løse kommunikasjonsutfordringer mellom partene. Undersøkelser om tolketjenester i barnevernet avdekker alvorlige feil i form av ukvalifiserte tolker, feiltolking og brudd på taushetsplikt (Kommunerevisjonen i Oslo, 2020). Norges geografiske utforming gjør det både dyrt og tidkrevende å benytte fremmøtetolk. Fjerntolking er derfor ofte benyttet som et alternativ. Telefontolking er den mest brukte formen for fjerntolking i Norge i dag (Kunnskapsdepartementet, 2019). Denne tolkeformen er særlig aktuell i barnevernssaker hvor behovet for tolk kommer på kort varsel (Berg et al., 2018; Bjørknes & Langedal, 2020).

Corona-pandemien har siden våren 2020 satt sitt preg på samfunnet. Dette har bidratt til å tydeliggjøre behovet for telefontolking, da fysiske møter ikke alltid har latt seg gjennomføre. Behovet for tolk i offentlig sektor er i stadig endring, og det er vanskelig å gi et godt estimat for fremtidens tolkebehov. Innvandrerbefolkningens sammensetning, samt enkeltindividers norskkunnskaper er med på å prege denne utviklingen (Kunnskapsdepartementet, 2019). Statistisk sentralbyrås prognoser tilsier likevel at innvandringen vil fortsette å øke de neste tiårene (Tønnesen et al., 2014). Dette viser et vedvarende behov for tolker også i fremtiden. Kompetanseløft og kvalitetssikring av tolker er derfor et stort satsingsområde (Kunnskapsdepartementet, 2019).

1.1 Prosjektets problemstilling og hensikt

Ifølge Berg et al. (2017) opplever både etniske minoriteter og barnevernsarbeidere møter dem imellom som særlig utfordrende. Utfordringene mellom partene blir ofte knyttet til kulturforskjeller, men kan også forklares som en konsekvens av den språklige barrieren og kommunikasjonsutfordringer (Fylkesnes & Netland, 2012; Rugkåsa, 2018; Sajjad, 2012). Det “vanskelige møtet” og graden av sensitive- og personlige opplysninger gjør det ekstra krevende å rekruttere etniske minoritetsforeldre i forskning. Den forskningsbaserte kunnskapen om etniske minoriteters bruk av telefontolk synes således å være begrenset.

I regjeringens kompetansestrategi for 2018-2024 signaliseres det et historisk kompetanseløft i det kommunale barnevernet (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017).

Kompetansehevingen skal bygge på forskning og erfaringer fra barn, familier og ansatte.

Dette skal bidra til å gi et bedre tilbud til barn og familier samt sørge for tryggere barnevernsarbeidere. I dette ligger således fokuset på å innhente erfaringer i fra alle parter som er involvert i barnevernssaker. Forskning på telefontolk bygger i stor grad på erfaringer i fra barnevernet og tolker selv, mens brukerperspektivet i liten grad er representert (Bjørknes & Langedal, 2020). Dette viser behov for mer forskning basert på brukererfaringer. I den grad det finnes forskning innenfor dette temaet, er det i stor grad preget av generell forskning på tolk, hvor telefontolking, skjermtolking og fremmøtetolk ikke nødvendigvis er skilt fra hverandre (Kunnskapsdepartementet, 2019; Bjørknes & Langedal, 2020). Flere etterlyser også mer forskning på etniske minoriteters erfaringer i møte med barnevernet (Fylkesnes & Netland, 2012; Bjørknes & Langedal, 2020). Mer forskning på brukerperspektivet, gjennom å utforske minoritetsspråklige foreldres erfaringer med bruk av tolk i møte med barnevernet, vil kunne bidra til å kvalitetssikre barnevernets praksis og i større grad likestille tilbudet for minoritets- og majoritetsfamilier. (Fylkesnes & Netland, 2012).

Hensikten med denne avhandlingen er derfor å tilføre mer kunnskap om telefontolking i barnevernet. Herunder ønsker vi konkret å se på hvilke erfaringer brukerne har med bruk av telefontolk i kommunikasjonen med barnevernet og samarbeidet i disse sakene. Dette vil bli besvart i lys av problemstillingen: “Hvilke erfaringer har etniske minoritetsforeldre med telefontolking i barnevernet, og hvordan opplever de samarbeidet med barnevernet i disse sakene?”

1.2 Begrepsavklaring

1.2.1 Etniske minoritetsforeldre

Begrepet etniske minoritetsforeldre i problemstillingen representerer foreldre med minoritetsspråklig bakgrunn som har vært i kontakt med barnevernet, og forstås med følgende definisjon: En *etnisk minoritet* er en gruppe som utgjør et mindretall i befolkningen (Sommerfelt & Schacht, 2018). Etniske minoritetsgrupper anses både av seg selv og andre som en egen folkegruppe på bakgrunn av at de deler kulturell bakgrunn eller opprinnelse. Forskjeller knyttet til etnisitet er definert av sosiale og kulturelle normer (Sommerfelt &

Schacht, 2018). I likhet med andre minoriteter, viser også etniske minoriteter ofte til grupper som blir marginalisert og får en underordnet posisjon i forholdet til majoritetsbefolkningen (Rugkåsa, 2018). Etniske minoriteter som er i kontakt med barnevernet, anses ofte som minoritetsspråklige ettersom de har et annet morsmål enn norsk (NOU 2010: 7).

1.2.2 Bruker

I denne oppgaven vil etniske minoritetsforeldre bli omtalt som *brukere*. Begrepet *bruker* kan kort defineres slik: “En bruker er en person som benytter seg av relevante tjenester i en eller annen form” (Helsedirektoratet, 2017). Dette er også i tråd med Rønning og Solheim (1998, s. 21) som definerer bruker slik: “En som benytter seg av et offentlig tjenestetilbud”.

Brukerbegrepet tar også utgangspunkt i en forståelse om at individer kan påvirke tjenestene de benytter seg av, selv om de ikke har tilgang på alternative tjenester (Slettebø, 2008, s. 57). Ifølge Seim og Slettebø (2007) vil det i mange situasjoner være flere personer involvert i barnevernssaker. Dermed kan det være utfordrende å definere hvem som er den egentlige brukeren av tjenesten. Koch og Koch (1995) argumenterer for at barn er primærbrukere, mens foreldrene er sekundærbrukere. Distinksjonen av brukerbegrepet blir benyttet fordi tjenesten skal bidra til å enten direkte eller indirekte sikre barns oppvekstvilkår. I barnevernet er gjerne ordlyden “barn og foreldre i kontakt med barnevernet”, og ikke begrepet *bruker* (Koch og Koch, 1995). Til tross for at denne oppgaven fokuserer på foreldrene, forstår vi dem også som brukere av barneverntjenesten og tolketjenesten. Følgelig vil benevnelsen *bruker* bli benyttet. Minoritetsspråklige foreldre blir i dette tilfelle brukere av tolketjenesten ettersom mange benytter tolk for å muliggjøre kommunikasjonen og samarbeidet med barnevernet. Samtidig mottar foreldrene hjelp og støtte i fra barnevernet, og vil dermed omtales som *brukere* også i denne sammenheng.

1.2.3. Tolking

Tolking er et nødvendig hjelpemiddel i offentlig sektor for å sikre god kommunikasjon mellom bruker og fagperson. Tolking kan foregå ved fremmøte hvor både tolk, fagperson og bruker er i samme rom, eller ved fjerntolking hvor tolken er separat fra de andre partene. Tolking kan defineres som «en muntlig kommunikasjonsform mellom minst tre parter, hvor den ene parten kun deltar som formidler av de andre partenes budskap» (Mørk, 2019). Det

skilles mellom simultantolking og konsekutivtolking. Ved simultantolking oversetter tolken samtidig som fagpersonen taler. Denne metoden er vanligst i tilfeller hvor det kun er én taler. I offentlige møter mellom barnevern og bruker benyttes det hovedsakelig konsekutiv tolking. Denne tolkeformen innebærer at tolkingen foregår etterhvert som partene av samtalen tar naturlige pauser. Tolken gir tegn dersom vedkommende har behov for pause for å sikre at alt meningsinnholdet har blitt inkludert i oversettelsen (Integrerings- og mangfoldsdirektoratet, u.å., heretter IMDi).

2.0 Regulering av tolketjenester - lover og retningslinjer

Dagens tolketjenester reguleres ikke direkte av konkret lovgivning, men baseres i stor grad på IMDi (u.å.) sine retningslinjer for god tolkeskikk og indirekte lovgivning. I praksis avhenger tolkebruken dermed i stor grad av barnevernsarbeidernes skjønnsmessige vurderinger (IMDi, 2008). Lovforslaget Prop. 156 L (2020-2021) om offentlige organers ansvar for bruk av tolk (heretter omtalt som tolkeloven) er nå til behandling i kommunal- og forvaltningskomiteen (Stortinget, 2021). I dette avsnittet presenterer vi først barnevernets mandat og dens funksjon, som danner en ramme for hva tolkeoppdrag vil angå. Videre beskrives organiseringen av tolketjenester i offentlig sektor. Til slutt beskriver vi relevant lovverk som regulerer tjenesten og barnevernsansattes bruk av tolk. Herunder gjør vi rede for forsvarlighetskravet i barnevernloven § 1-4 (1992), forvaltningsloven §§ 11 og 17 (1967), samt forarbeidet til egen tolkelov.

2.1 Barnevernets mandat

Barnevernets oppgaver reguleres av barnevernloven § 1-4 (1992) og omfatter alle barn i Norge, uavhengig av statsborgerskap, oppholdsstatus eller bakgrunn. Barnevernet skal sørge for at barn og unge som lever under forhold som kan bidra til å skade deres utvikling får tilstrekkelig hjelp og omsorg til rett tid (bvl. § 1-1, 1992). Foreldrene har i utgangspunktet ansvar for den daglige omsorgen og oppdragelsen av barnet, men dersom foreldrene i perioder har behov for støtte og hjelp, har barnevernet ansvar for å hjelpe (bvl. § 1-1, 1992).

Barnevernet kan bidra med hjelpetiltak for å bedre situasjonen i hjemmet. Denne hjelpen kan bestå av eksempelvis råd, veiledning og besøkshjem. Dersom hjelpetiltakene ikke er tilstrekkelig for å ivareta barnets behov, har barnevernet plikt til å gripe inn med tvangstiltak (bvl. § 4-12, 1992) Barnevernet plikter etter loven (bvl. §1-7, 1992) å utføre sitt arbeid i

respekt og så langt som mulig i samarbeid med barn og barnets foreldre. Denne samhandlingen forutsetter en språklig forståelse mellom partene. Følgelig er det viktig at barnevernet legger til rette for at de kan kommunisere på en forsvarlig måte. I møte med familier med begrensede norskkunnskaper, kontaktes derfor ofte tolketjenesten for å løse den språklige barrieren (Mørk, 2019).

Det norske barnevernet betegnes ofte som “det flerkulturelle barnevernet” (Holm-Hansen et al., 2007). Dette skyldes i stor grad at intensiveringen av innvandringen de siste tiårene har resultert en multikulturell befolkning. Barnevernet står stadig overfor komplekse problemstillinger i møte med brukere av ulik kulturell bakgrunn (Holm-Hansen et al, 2007). Det er i stor grad faglig og politisk enighet om å øke den kulturelle kompetansen til barnevernsansatte. I NOUs 2016:16 (s. 35) forslag til ny barnevernlov fremheves det blant annet forslag om å ta inn kultursensitivitet i loven: «Utvalget peker på at det er viktig å fremme forståelse for den enkeltes kulturelle bakgrunn og for de særlige utfordringer som reises i kommunikasjon med barn og foreldre med en annen språklig, religiøs og kulturell bakgrunn» (NOU 2016:16, s. 35). Et kultursensitivt barnevern skal bidra til å sikre etniske minoriteter et likeverdig tilbud sammenlignet med majoritetsbefolkningen (Fylkenes, 2011). Ifølge Holm-Hansen et al. (2007) er god samhandling og kommunikasjon kjerneelementer i det flerkulturelle barnevernet. God kommunikasjon krever tydelig informasjon, gode relasjoner, anerkjennelse og gjensidig respekt. Barnevernets bruk av kvalifiserte tolker er derfor avgjørende for sikre tilstrekkelig kommunikasjon og samhandling mellom partene.

2.2 Organisering av tolk i offentlig sektor

I 2018 var det kun 198 statsautoriserte tolker i Norge, som til sammen tolket på 67 språk. Dette er relativt lave tall, tatt i betraktning at det brukes i overkant av 300 ulike språk i Norge (Mørk, 2019). De fleste tolkeoppdrag i offentlig sektor gjennomføres av ufaglærte tolker. Dette kan true rettssikkerheten til brukerne ettersom all garanti for språklig, faglig og yrkesetisk kompetanse frafaller ved bruk av ufaglært tolk (IMDi, 2019) Ansvar for tilrettelegging for forsvarlige tolketjenester i offentlig sektor ligger hos Kunnskapsdepartementet (Kunnskapsdepartementet, 2019).

IMDi er nasjonal fagmyndighet og rådende tjeneste som regulerer offentlige organers bruk av tolk (Prop. 156 L (2020-2021) s. 11). IMDi fungerer som distributør av nasjonalt tolkeregister

og har ansvar for statsautorisering av tolker. Tolker søker selv om å offentliggjøre sitt aktuelle nivå ved oppføring i registeret. IMDi (2020) har utviklet retningslinjer som ansatte i forvaltningen skal bruke som rettesnor i sitt arbeid med minoritetsspråklige. Her presiseres det blant annet at man som ansatt i offentlig sektor etter loven skal informere, veilede og høre partene. Tolker som er oppført i Nasjonalt Tolkeregister kan varsles til IMDi dersom de ikke oppfyller tolkeetiske retningslinjer, og risikerer da å bli fratatt autorisering (IMDi, 2019).

Selv om IMDi har utarbeidet retningslinjer for bruk av tolk i offentlig sektor viser empiri at disse retningslinjene ofte ikke praktiseres (Kommunerevisjonen, 2020; Berg et al. 2017; IMDi, 2008). De offentlige instansene har få eller dårlige rutiner for å sjekke tolkens kvalifikasjoner i forkant av oppdrag. Undersøkelser viser at det er best rutiner for å sjekke tolkens kvalifikasjoner i juridisk sektor, hvorav dette blir gjort i 1 av 3 tilfeller. I barnevernet følges samme rutiner kun i 1 av 10 tilfeller (NOU 2014: 8). Telefontolking er den tolkeformen som oftest benyttes i barnevernssaker (Kunnskapsdepartementet, 2019; IMDi, u.å.). Det er klare retningslinjer om at tolk skal benyttes dersom saken kan påvirke brukernes rettssikkerhet og likebehandling (IMDi, 2019)

IMDis retningslinjer understreker at kvalifiserte tolker alltid skal brukes for tolking i offentlig sektor og i tilfeller hvor kommunikasjonen omhandler sensitiv og viktig informasjon (IMDi, u.å.). Dersom tolken innehar tilstrekkelige kvalifikasjoner til å bli oppført i Nasjonalt tolkeregiester defineres vedkommende som kvalifisert tolk (Kunnskapsdepartementet, 2019; IMDi, u.å.). Nivåene i Nasjonalt Tolkeregister er nytt av mars 2020. De fem nivåene baseres på relevante tolke-kurs og tolkens utdanningsnivå. Statsautoriserte tolker og personer med tolkeutdanning på bachelornivå med minst 30 stp. utgjør nivå A-D. Nivå E består av personer som har bestått to-språkstest og kurs i tolketeknikk og etikk. (IMDi, 2019.). De nye kategoriene i nasjonalt tolkeregiester er etablert som en del av målet om kompetanseløft blant tolker i offentlig sektor og kan følgelig være av stor betydning for at flere tolker ønsker å kvalifisere seg på høyere nivå (IMDi, u.å.).

For å øke andelen tolkeoppdrag med kvalifiserte tolker er det anbefalt å øke andelen tolkeoppdrag over skjerm. Skjermtolking er økonomisk gunstig og muliggjør visuell kontakt mellom partene i samtalen (NOU 2014: 8). Derfor ble IMDi tildelt ti millioner kroner, øremerket for å øke opplæring og kartlegging av brukerbehovet for skjermtolking (NOU 2014: 8). Disse midlene skal bidra til at halvparten av alle tolkeoppdrag kan gjennomføres på

skjerm i løpet av 2023 (NOU 2014: 8). IMDi (2020) rapport basert på en kvantitativ undersøkelse om tolking i offentlig sektor i 2019 og 2020, viste at kun 1% av alle oppdrag for offentlig tolking ble gjennomført ved skjermtolking i 2019, mens halvparten ble gjennomført ved telefontolking. Andelen tolkeoppdrag med kvalifiserte tolker i offentlig sektor samme år, utgjorde kun 40%. IMDi (2020) anbefaler likevel fremmøtetolk i de tilfellene det er mulig. Dersom det er behov for digital tolking anbefales tolking over skjerm, mens telefontolking kun anbefales til kortere samtaler. Dette fordi det krever høy konsentrasjon å tolke over telefon uten visuelle hjelpemidler (NOU, 2014:8; Kelly, 2008a).

2.3 Tolkerollen - etisk ansvar under tolking

Tolk er ikke en beskyttet tittel, hvilket betyr at hvem som helst i prinsippet kan titulere seg som tolk (Mørk, 2019; IMDi, u.å.). Det er et utbredt problem at det mangler tolker med tilstrekkelig språkkunnskap og yrkesetikk i Norge (Mørk, 2019). Forsvarlig tolking krever at tolken innehar spesifikke ferdigheter og mestrer nødvendige intellektuelle prosesser. Tolker kommer tett innpå personer i ulike livssituasjoner i rollen som bindeledd mellom bruker og fagperson. Tolkens rolle er nøytral og skal ikke fremme personlige meninger (Mørk, 2019). Alle former for tolking krever på grunnleggende nivå at tolken snakker og forstår to språk flytende, samt kan oversette og overføre fullstendig meningsinnhold mellom de øvrige partene (IMDi, u.å.). Tolken har selv ansvar for å gjøre nødvendige forberedelser for å unngå utfordringer underveis i samtalen. Dette innebærer å lese seg opp på fagterminologi og kontekst (IMDi, u.å.; Mørk, 2019; Kelly, 2008a; Kelly, 2008b). Samtidig har tolkeyrket grunnleggende kjerneverdier tilknyttet til habilitet, taushetsplikt og nøytralitet (IMDi, u.å.). Tolken har etisk ansvar for å tolke den fulle samtalen uten å endre, utelate eller legge til noe i samtalen. Tolken skal tolke i personlig form, slik at innholdet blir oversatt slik det fortelles (IMDi, u.å.).

Ved tilrettelegging av gode tolkesamtaler bør tolken få grunnleggende informasjon om samtalen i forkant av møtet (IMDi, u.å.; IMDi, 2008). Tolken bør informeres om antall deltakere, deres funksjon og rolle, og informasjon om brukeren det skal tolkes for. Dette innebærer brukerens navn, kjønn, alder, språk og dialekt. Dersom samtalen skal omhandle spesifikke dokumenter bør tolken gjøre seg kjent med disse i forkant av samtalen (IMDi, u.å.). Fagpersonen har ansvar for å gjøre seg kjent med tolkens yrkesetikk, rolle og ansvarsområde for å unngå misforståelser gjennom samtalen, og for å trygge brukeren (IMDi, u.å.).

2.4 Gjeldende lovverk

Per i dag er det ingen lov som eksplisitt regulerer hvilke omstendigheter som gir minoritetsspråklige brukere og barnevernsarbeidere henholdsvis rett og plikt til å ta i bruk tolk under saksbehandlingen i barnevernssaker. Lovverket er fragmentert, og kan oppfattes ulikt innenfor forskjellige sektorer. (Kunnskapsdepartementet, 2019) NOU 2014:8 (s. 13), som utredet forslag til ny tolkelov, peker på at mangelen på en slik lov både kan gå utover rettssikkerheten til den enkelte bruker og den overordnede kvaliteten på offentlige tjenester. Dette var noe av bakgrunnen for at det ble satt i gang utarbeidelse av en egen tolkelov. Tolkeloven skal bidra til å tydeliggjøre offentlig tjenestebyters plikt til å sikre god og riktig kommunikasjon mellom partene, samt sikre ivaretagelsen av rettssikkerheten og likeverd (IMDi, u.å.).

Selv om vilkårene for bruk av tolk ikke er nedfelt i egen lov i dag, finnes det enkelte generelle bestemmelser i lovgivningen som indirekte kan medføre plikt eller rett til bruk av tolk. Det klare utgangspunkt, som fremkommer av Grunnloven § 98, er at "intet menneske må utsettes for usaklig eller uforholdsmessig forskjellsbehandling" i sitt møte med loven (Grunnloven, 1814, § 98). Forvaltningsloven (fvl.) §§ 11 og 17, og Barnevernloven (bvl.) § 1-4 gir videre uttrykk for sentrale forvaltningsmessige prinsipper som implisitt gir rettigheter og plikter til bruk av tolk under behandling av barnevernssaker (Forvaltningsloven, 1967, §§ 11, 17; Barnevernloven, 1992, § 1-4). Offentlige myndigheters plikt etter fvl. § 17 til å veilede og informere om sakens innhold, og deres plikt til å tilby forsvarlige tjenester etter bvl. § 1-4, innebærer nemlig at barnevernsarbeidere ofte må benytte tolk for å oppfylle kravene som bestemmelsene oppstiller (IMDi, 2019).

Bruk av tolk er avgjørende for å ivareta rettssikkerheten til familier som ikke har tilstrekkelig norskkunnskaper i møte med barnevernet (IMDi, 2008; Kunnskapsdepartementet, 2019). Dermed er kvalitet på tolken vesentlig for at familiene skal forstå hva som blir kommunisert fra barnevernets side, samt at de får muligheten til å uttrykke sine meninger i saken (Mørk, 2019). Rettssikkerhet innebærer blant annet et vern mot overgrep fra offentlige myndigheter. I dette ligger kravet om at alle som handler på vegne av offentlige myndigheter skal handle ut fra gjeldende lover og regler. Tolkere som er på oppdrag fra barnevernet faller således inn under denne kategorien. Følgelig må tolken gjøre seg kjent med både lovverk og etiske retningslinjer og utføre sitt mandat i henhold til dette. Til tross for et fragmentert lovverk

innebærer både forvaltningslovens bestemmelser og forsvarlighetskravet i barnevernsloven en statlig plikt til bruk av tolk i barnevernets møte med minoritetsspråklige (NOU 2016:16).

2.4.1 Forsvarlighetskravet i barnevernloven

Barnevernet har fokus på å yte tjenester av god kvalitet, men barnevernloven (1992) har ikke alltid inneholdt en uttrykkelig bestemmelse om at tjenester og tiltak skal være av forsvarlig karakter. Ved lovendring 21. juni 2013 ble forsvarlighetskravet lovfestet i bvl. § 1-4.

Lovendringen var med på å presisere og tydeliggjøre et fokus på økt kvalitet i barnevernets arbeid og ga et tydelig signal til både de ansatte og brukerne om standarden som kreves i barnevernets arbeid. Et lovfestet krav om forsvarlige tjenester setter standarden i barnevernets arbeid, hvor målet er å sikre god kvalitet og likeverdig behandling (Meld. St.45 (2012- 2013)). Slik får forsvarlighetskravet i barnevernet også betydning i barnevernets møte med brukere av minoritetsspråklig bakgrunn, ettersom forsvarlige og likeverdige tjenester ofte forutsetter bruk av tolk.

I forsvarlighetskravet ligger det at alle tiltak og tjenester skal være av tilfredsstillende kvalitet, ytes i tide, samt være av tilstrekkelig omfang. Denne plikten omfatter det kommunale så vel som det statlige barnevernet. Forsvarlighetskravet anses som en rettslig standard hvor innholdet i kravet bestemmes ut i fra gjeldende barnevernfaglige vurderinger, samt normer knyttet til hva som anses som god praksis. Disse vurderingene kan også brukes som utgangspunkt for en rettslig vurdering av hva som grenser mot det uforsvarlige (Kunnskapsdepartementet, 2019).

I rapporten “Godt nok barnevern?” peker Slettebø et al. (2019) på at forsvarlighetskravet er av dynamisk karakter. Bakgrunnen for dette er at det er flere forhold som spiller inn på hva som anses som forsvarlig tjeneste og ikke. Herunder er hensynet til barnets beste sentralt. Hvilke tiltak som er best for barnet vil variere og følgelig vil det også variere hva som anses som forsvarlig i ulike familier. Forsvarlighetskravet kan forstås både på mikro- og makronivå. Som i all helse- og sosiallovgivning, stilles det krav til forsvarlige tjenester av offentlige organer. I helsesektoren stilles det også individuelle krav til ansatte. Individuelle feil fører følgelig til sanksjoner for den enkelte. Dette er dog ikke tilfelle i barnevernet.

Forsvarlighetskravet er et krav først og fremst satt til organiseringen av tjenestene og tiltakene, ikke til den enkelte arbeider. Som fagperson i offentlig forvaltning følger det med et

ansvar om å påse at kommunikasjonen med bruker er forsvarlig (Barne-, ungdoms-, og familiedirektoratet, 2020). I noen tilfeller innebærer dette å sørge for at brukeren får tolk dersom det er behov for det. Det kommer likevel ikke tydelig frem i dagens lovverk.

Slettebø et al. (2018) peker på at forsvarlighetskravet også innebærer en form for kultursensitivitet. Alle forsvarlige tjenester forutsetter at barnevernsarbeiderne innehar en viss kompetanse i møte med de minoritetsspråklige familiene. Når de ansatte møter familier med en annen kulturell og språklig bakgrunn, er det en forutsetning at de innehar en viss kulturell kompetanse. Dette for å sikre at det ytes forsvarlige tjenester. Kultursensitivitet er ikke uttrykkelig nedfelt i lovverket, men likevel et sentralt kompetanseområde i barnevernets arbeid. I NOU 2016:16 (s. 35) forslag til ny barnevernlov er kultursensitivitet foreslått innlemmet i lovverket.

2.4.2 Forvaltningsloven

Forvaltningsorganer har en utrednings- og informasjonsplikt som følger av forvaltningsloven § 17 (1967). Forvaltningsloven kan dermed medføre en plikt eller en rett til bruk av tolk. I henhold til § 17 er offentlige tjenestemenn pliktige til å informere, veilede, og høre på partene før det fattes et vedtak i saken. Forvaltningsorgan skal påse at saken er så godt opplyst som mulig før det fattes en beslutning. Ettersom minoritetsspråklige ikke nødvendigvis har tilstrekkelige norskkunnskaper, kan dette medføre en plikt til bruk av tolk for å forsikre om at minoritetsforeldrene har fått anledning til å gjøre seg kjent med innholdet i saken.

Offentlige tjenestemenn har også innenfor sitt saksområde alminnelig veiledningsplikt. Dette fremgår av forvaltningsloven § 11 (1967). I dette ligger kravet om å gi partene adgang til å ivareta sine interesser gjennom å gi råd og veiledning om prosessen. For at barnevernsarbeidere skal kunne sies å ha oppfylt kravene i veiledningsplikten, kan det innebære å bruke tolk i kommunikasjon med den andre parten. Det konkretiseres likevel ikke i fvl. § 11 (1967) at forvaltningen plikter å bruke tolk i kommunikasjonen med barnevernet. Det fremkommer heller ikke i bestemmelsen om, eller når forvaltningen plikter å bruke tolk i veiledningen av minoritetsspråklige. Dermed foreligger det ingen generell plikt til at forvaltningen skal tilby tolk. Ettersom administrasjonsspråket i Norge er norsk, vil kommunikasjonen med forvaltningen i utgangspunktet også foregå på norsk. Følgelig kan verken §§ 11 eller 17 i forvaltningsloven oppstille generell plikt overfor forvaltningen om å

benytte tolk (Justis- og beredskapsdepartementet, 2003). Dette er noe av det NOU 2014: 8 peker på som problematisk med fraværet av en egen lov på området.

2.4.3 Om tolketjenester - et fragmentert lovverk

I dagens lovverk finnes det ikke en samlet bestemmelse som regulerer tolking i offentlig sektor. Bruk av tolk er nevnt i flere lovverk, men kan forstås ulikt fra sektor til sektor (Kunnskapsdepartementet, 2019). IMDi (u.å.) peker på at det i mange situasjoner vil være uklart om offentlige instanser er pliktig til å ta i bruk tolk eller ikke. Av de bestemmelsene som faktisk medfører offentlige organers plikt til å bruke tolk, er det sjelden eller aldri stilt kvalifikasjonskrav til tolken. Det er heller ikke tydelige krav til habilitet og taushetsplikt til tolken som benyttes. Undersøkelser utført av IMDi (2020, s. 3) viser store hull i tolkenes språkferdigheter. 62% av tolker med erfaring fra offentlig sektor mangler tilfredsstillende ordforråd til å kunne utføre forsvarlig kvalitet på tolkingen. Mangelen på kvalifiserte tolker er med på å utfordre ivaretagelse av rettssikkerhet og likebehandling av minoritetsspråklige. Denne alarmerende tendensen preger tolking i offentlig sektor og kan medføre alvorlige konsekvenser for de involverte (IMDi, u.å.).

2.5 Utarbeidelse av tolkelov

Forskningen de siste årene har avdekket store mangler om tolking i offentlig sektor (IMDi, 2008; IMDi, u.å.; Bjørknes & Langedal, 2020; Kriz & Skivenes, 2010; Berg et al, 2017; Wang, 2018; Kommunerevisjonen i Oslo, 2020). Lovverket er fragmentert og det er klare tendenser til underforbruk av kvalifiserte tolker i offentlig sektor. Det er derfor satt i gang arbeid med utarbeidelse av en egen tolkelov. Kunnskapsdepartementets forslag til ny tolkelov bygger på Tolkeutvalgets utredning i NOU 2014: 8 *Tolking i offentlig sektor – et spørsmål om rettssikkerhet og likeverd*. Utvalgets hovedmål med utredningen var å fremme lovforslag som skal bidra til å tydeliggjøre offentlige organers ansvar til å bruke tolk i møte med brukerne. Tolkeloven skal bidra til en regulering av tolking i offentlig sektor med vekt på en mer enhetlig, effektiv og en mer kvalitetssikker organisering.

Lovforslaget i Kunnskapsdepartementets høringsnotat (2019) bygger på NOU 2014: 8 sine utredninger. Det fremgår i høringsnotatet at Kunnskapsdepartementet (2019) stiller seg bak NOU 2014: 8 sin anbefaling om innføring av egen tolkelov. Denne loven innebærer en

presisering av offentlige organers ansvar for bruk av tolk. Tolkeloven skal samle sentrale bestemmelser og være lett tilgjengelig for dem som bruker tolk. En egen tolkelov skal blant annet sikre bedre rettssikkerhet, gi forsvarlig hjelp til de som ikke har tilstrekkelige norskkunnskaper, samt bidra til økt tillit til norske myndigheter. Lovforslaget inneholder også økte kvalifikasjonskrav, samt flere krav til taushetsplikt og habilitet blant tolker. Det vil også konkretiseres i lovverket at barn og familiemedlemmer ikke skal fungere som tolk (Kunnskapsdepartementet, 2019).

Kunnskapsdepartementet (2019, s.7) fremmer også et forslag knyttet til fjerntolking (tolking over telefon eller skjerm). Denne bestemmelsen var ikke en del av NOU 2014: 8 sin opprinnelige utredning, men tilføyd av departementet selv. Denne bestemmelsen innebærer at det skal forankres i lovverket at offentlige organer skal kunne velge mellom å ta i bruk fjerntolking eller fremmøtetolking. Forslaget innebærer krav til at offentlige organ selv skal sørge for tilfredsstillende tekniske løsninger, ivareta brukernes personvern, samt sørge for opplæring av ansatte (NOU 2014: 8). Lovforslaget er nå til behandling i kommunal- og forvaltningskomiteen. Foreløpig dato for behandling i Stortinget er satt til 03.06.21 (Stortinget, 2021).

3.0 Forskningsgjennomgang

For å få oversikt over eksisterende forskning om telefontolking i barnevernet har vi foretatt systematiske søk gjennom søkemotorer som Google Scholar, Web of Science samt nettbiblioteket Oria. Vi søkte etter fagfelleverderte tekster med søkeord innenfor de gjeldende ordsekkene: *barnevern*, *telefontolking* og *flerkulturelt barnevern* på norsk og på engelsk. Det virket å være begrenset med forskning om telefontolking i barnevernet, særlig i Norge og vi bemerket at flere forfattere gikk igjen i litteratursøket da vi foretok norske søk. For å få et bredere kunnskapstilfang var vi derfor opptatt av å inkludere internasjonal empiri i de tilfellene det var naturlig. Vi har også søkt oss frem til relevant litteratur gjennom kildelister i de artiklene vi allerede benyttet. Litteratursøk ble foretatt gjennom søkeordene: “telefontolking” “tolk i barnevernet” “barnevern” “skjermtolking” “fjerntolking” “power balance social services” “communication” “flerkulturelt” “interpreting theory” “child welfare” “interpreting” “social services” “telephone interpreting” “child protection services” “brukermedvirkning”. “user participation”

Vi har underveis i skriveprosessen foretatt søk for å supplere med relevant empiri og kunnskap om ulike temaer som var aktuelt i oppgaven. Vi har blant annet søkt konkret etter artikler som viser status for dagens praksis av bestilling og rutiner tilknyttet telefontolking i offentlige instanser. Deler av litteraturen har også blitt anbefalt til oss av våre veiledere. Ettersom forskningen på telefontolking i barnevernet er noe begrenset, er forskningsgjennomgangen av litt bredere karakter. Forskningsgjennomgangen inneholder hovedsaklig forskning om telefontolking, men vi har også valgt å inkludere forskningsrapporter om tolking generelt, som omfatter både fremmøte- og telefontolking. Blant disse var Kommunerevisjonen i Oslo sin rapport om barnevernets rutiner for bruk av tolk som ble fremlagt i 2020.

Kommunerevisjonen i Oslo (2020) sin empiriske undersøkelse om rutinene for tolk i barnevernet i Oslo i 2019-2020, avdekket flere alvorlige funn, herunder underforbruk av tolk, manglende vurdering av tolkens habilitet, og tilfeller hvor brukernes familie, venner eller barn var benyttet som tolk. Funnene viste også manglende og varierte rutiner for praksis i tolkesaker i barnevernet (Kommunerevisjonen i Oslo, 2020). Dette fremkom gjennom analyse av rutiner, prosessbeskrivelser, vurderinger for tolkebestilling og intervju av ledere og ansatte om praksis i bydel Grorud og bydel Søndre Nordstrand (Kommunerevisjonen i Oslo, 2020). Det ble samtidig gjennomgått 58 enkeltsaker fra de to bydelene, og utsendt en undersøkelse om barnevernets rutiner for tolkebruk og praksis til de resterende 13 bydelene i Oslo. Undersøkelsen skulle opprinnelig baseres på direkte erfaringer fra barn og familier som har benyttet tolk i barnevernsammenheng, men grunnet rekrutteringsutfordringer baserte de seg på erfaring fra aktører som arbeidet tett mot barnevernet og etniske minoritetsforeldre (Kommunerevisjonen i Oslo, 2020).

Rapporten konstaterte at saksbehandlerne hadde et bevisst forhold til når det skulle benyttes tolk, og opplæring i tolkebruk var en fastsatt del av saksbehandleres opplæring. Likevel etterspurte flere saksbehandlere tilstrekkelig opplæring i tolkebruk. I bydel Grorud var det utarbeidet en tolkekatalog med rutiner for bruk av tolk, men rutinene ble ofte ikke etterfulgt i praksis. Bydel Grorud hadde rutiner for evaluering av tolk, mens begge bydelene hadde fravær av dokumentasjon for vurdering og praktisering av egen tolkebruk innad i barneverntjenesten. Manglende dokumentasjon hindret mulighet for å undersøke om samme tolk var benyttet flere ganger i de samme familiene, og det forelå dermed heller ingen dokumentasjon på om tolker som ikke fungerte, ble valgt bort. Tolkemedierte samtaler

mellom minoritetsspråklige foreldre og barnevernet ble tillagt noe ekstra tid, men det ble ikke gjort ytterligere forberedelser eller tiltak for disse samtalen. Behovet for tolk i enkeltsaker ble vurdert av den enkelte saksbehandler. Rapporten undersøkte rutiner for tolking i sin helhet, dermed ble ikke rutiner for fremmøte- og fjerntolking adskilt (Kommunerevisjonen i Oslo, 2020).

Bjørknes og Langedal (2020) avdekket utfordringer ved bruk av telefontolk i barnevernet tilknyttet tilgjengelighet, anonymitet, lyd kvalitet, nonverbal kommunikasjon og kompetanse. Studien baserte seg på et utvalg bestående av fire tolker og fire barnevernsarbeidere som deltok i kvalitative, semistrukturerte intervju (Bjørknes & Langedal, 2020).

Barnevernsarbeiderne i undersøkelsen ga uttrykk for at telefontolking kan utfordre ivaretagelsen av brukernes anonymitet ettersom tolkens omgivelser ikke kan kontrolleres. De var også skeptiske til fraværet av nonverbal kommunikasjon mellom tolk og tredjepart, samt opplevde telefontolking som upersonlig. Telefontolkingen ble ofte forbundet med dårlig lyd kvalitet som følge av at partene snakket i munnen på hverandre, dårlig teknisk utstyr, bakgrunnsstøy og brudd på telefonlinjen (Bjørknes & Langedal, 2020). Samtidig uttrykte de at telefontolking i noen tilfeller kan fremme kommunikasjon mellom barnevernet og brukere ettersom tolken er mindre fremtredende under samtalen (Bjørknes & Langedal, 2020).

Barnevernsarbeiderne ga uttrykk for bekymring tilknyttet tolkenes profesjonalitet, etikk og manglende ferdigheter (Bjørknes & Langedal, 2020). Tolkene i samme undersøkelse var enig i en del av utfordringene, men mente at kommunikasjonsutfordringene i telefontolking i stor grad skyldtes barnevernets praksis.

Tolkene i Bjørknes og Langedal (2020) sin undersøkelse mente barnevernsarbeiderne hadde dårlige rutiner for bestilling og gjennomføring av telefontolkede samtaler. De uttalte at de fikk for lite informasjon i forkant av samtalen. Dette mente de hindret god kommunikasjon ettersom det økte risikoen for feiltolking, og samtalen ble oppstykket grunnet økt behov for kontrollspørsmål. Tolkene uttrykte også at barnevernsarbeiderne ikke hadde tilstrekkelig kunnskap om tilrettelegging for tolkemedierte samtaler, eller kunne vurdere i hvilke situasjoner telefontolking var uegnet. Et gjennomgående problem var også at tolkenes rolle ble misforstått, hvilket medførte at tolkene ble tildelt oppgaver utenfor deres opprinnelige arbeidsbeskrivelse. Dette kunne eksempelvis være oversettelse av dokumenter. Tolkene i undersøkelsen anså telefontolking som mest forsvarlig i korte samtaler med færrest mulig deltakere (Bjørknes & Langedal, 2020).

Både barnevernsarbeiderne og tolkene i undersøkelsen uttrykte at telefontolking var nødvendig i noen situasjoner, til tross for tolkeformens utfordringer. Telefontolking ble ansett som særlig nødvendig i barnevernet på grunn av at behovet for tolk kan oppstå på kort varsel. Fraværet av visuell kontakt virket å kunne gi økt opplevelse av anonymitet, samt at denne tolkeformen ga enklere tilgang på tolker fra andre miljø (Bjørknes & Langedal, 2020). Tolkens kjønn og bakgrunn ble ansett for å være av mindre betydning ved telefontolking enn ved fremmøtetolking (Bjørknes & Langedal, 2020). Funnene fra Bjørknes og Langedal sin undersøkelse samsvarer i stor grad med funn basert på tolkers erfaringer i en australsk undersøkelse.

Telefontolking er ifølge Wang (2018) ofte en foretrukket tolkeform grunnet dens økonomiske gunstighet, men det er likevel delte meninger om i hvilke situasjoner telefontolking anses som forsvarlig. Dette fremkom i en australsk undersøkelse hvor 465 telefontolker på ulike nivå ble bedt om å skildre sine erfaringer med telefontolking. Funnene viste at fremmøtetolking var foretrukket i samtaler av emosjonell karakter, i samtaler om liv eller død, eller i samtaler som hovedsakelig angår rettslig eller medisinsk innhold. Undersøkelsen viste også at tolker så klare begrensninger for telefontolkings bruksområde. Det var generell skepsis til bruk av telefontolk i situasjoner hvor det var mulig å benytte fremmøtetolk. Tolkene anså telefontolking som uegnet i lange samtaler og for å oversette dokumenter, samt det ble ansett som uegnet for bestemte klientgrupper. Herunder klienter med tung aksent. Tolkere på høyere nivå var mer skeptiske, og fant flere risikofaktorer ved bruk av telefontolk, enn tolker på lavere nivå (Wang, 2018).

I Kellys (2008a; 2008b) akademiske artikler basert på egne erfaringer fra telefontolking i helsesektoren, problematiseres holdninger om at telefontolking er av lavere kvalitet enn fremmøtetolking. Hun argumenterer for at det ikke foreligger forskning som underbygger disse påstandene (Kelly 2008a; 2008b). Hun mener derimot at kvaliteten på tolkingen avhenger av tolkens tilvente tolkeform. I følge Kelly (2008a; 2008b) benytter erfarne telefontolker ikke-visuelle, nonverbale tegn som nøling og endring av toneleie som viktige verktøy for å tolke budskapet, mens erfarne fremmøtetolker har profesjonalisert seg på kroppsspråk og ansiktsuttrykk. Kelly (2008b) belyser også behovet for spesialisering av tolker innenfor ulike sektorer. Hun påpeker betydningen av at tolkene innehar tilstrekkelig fagterminologi og har forståelse for samtalens kontekst og omfang. Oppfatningen om at

tolking kan gjennomføres av alle tospråklige blir beskrevet som et gjennomgående problem i anskaffelser av tolker. Dette medfører ofte at familie, venner eller andre tospråklige på stedet utfører tolkeoppdraget fremfor at det benyttes telefontolk. Slik blir tolking overlatt til personer uten nødvendige faglige termer, kulturell forståelse og kunnskap om hvilke fallgruver som må unngås for å gjennomføre god tolking (Kelly, 2008b).

Et grunnleggende aspekt for å sikre tolking av tilstrekkelig kvalitet, både over telefon og ved fremmøte, er at tolken har faglig forståelse for samtaleens kontekst og kulturell forståelse for partene i samtalen (Kelly, 2008b). Kelly påpeker at tolking krever forståelse for ulike dialekter og kulturer, og hevder at oversettelse av kulturelt avhengige begreper er den største utfordringen i tolkemedierte samtaler (Kelly, 2008a). Disse begrepene krever kulturell forståelse og eksisterer kun innen systemer i enkelte land, og kan dermed ikke oversettes direkte til andre språk (Kelly, 2008a).

I Kriz og Skivenes (2010) empiriske undersøkelse trekkes språkbarrierer og kultursensitivitet frem som sentrale utfordringer i arbeid med minoritetsfamilier og tolk. Undersøkelsen baserte seg på 53 dybdeintervju med sosialarbeidere i England og Norge. Til tross for ulike systemer og organisering av barnevernet, viste undersøkelsen stort samsvar mellom landenes utfordringer. I både England og Norge ble språkbarrierer nevnt som en av de fremste utfordringene i tolkemediert samarbeid med minoritetsspråklige. Sosialarbeiderne beskrev at mye informasjon forsvant i tolkeprosessen, særlig i tilfeller hvor tolkene ikke hadde faglig bakgrunn eller nødvendig fagterminologi for å forstå alt som ble fortalt. Det ble beskrevet som et vanlig problem at tolker oppsummerte brukernes uttalelser i stedet for å oversette alt slik det ble formulert. Et annet problem var at brukerne ikke ønsket å benytte tolk, grunnet bekymring for at de kunne gjenkjennes og at informasjon om saken kunne lekke ut til minoritetssamfunnet de var tilknyttet (Kriz & Skivenes, 2010)

I tolkemedierte samtaler opplevde de ansatte større grad av usikkerhet tilknyttet brukernes mening og intensjon. Bruk av tolk virket å hindre tilstrekkelig informasjonsformidling mellom partene, samt at tid og informasjon frafalt i tolkeprosessen. Etniske minoritetsfamilier kunne derfor miste nøyaktige vurderinger og tilgang på tjenester grunnet problemer som følger av tolk. Kriz og Skivenes (2010) hevder at flere av disse utfordringene kan løses ved å bruke profesjonelle tolker med barnevernfaglig bakgrunn som har forståelse for faglig kontekst, og som følger yrkesetiske retningslinjer for taushetsplikt. Kommunikasjonsutfordringene virket

derfor å kunne i mangel på kvalifiserte tolker med de overnevnte egenskapene. Disse utfordringene gjenspeiles også i forskningsrapporten til Berg et al. (2017).

I Berg et al. (2017) sin forskningsrapport utforskes møter mellom minoritetsfamilier og barnevernet. Funnene pekte på at språk, kommunikasjon og bruk av tolk var en generell utfordring i samhandling mellom partene. Tolk ble ofte benyttet for å løse den språklige barrieren. De ansattes skjønnsmessige vurdering var i stor grad med på å avgjøre hvilken tolk som ble benyttet, eller om det ble benyttet tolk i det hele tatt. Flere av barnevernsarbeideren vurderte telefontolk som det eneste alternativet. Dette skyldtes i stor grad den geografiske avstanden til tolketjenestene. Det fremkom også i rapporten at flere av barnevernsarbeidere foretrakk å gjennomføre samtaler med minoritetsspråklige familier uten tolk til stede, fremfor å benytte telefontolk. Ufaglærte personer ble også benyttet fremfor telefontolk, henholdsvis i form av familiemedlemmer eller bekjente med tospråklig kunnskap. Forskerne pekte på et generelt underforbruk av tolk i barnevernet. Dette gjorde seg spesielt gjeldende dersom telefontolk var den eneste tilgjengelige løsningen. Flere av de ansatte uttrykte at de heller utførte samtalen uten tolk, dersom telefontolk var det eneste alternativet. Bakgrunnen for underforbruk av telefontolk og tolk generelt, skyldes blant annet at barnevernsarbeiderne opplevde at mye av meningsinnholdet forsvant i tolkemedierte samtaler (Berg et al., 2017).

3.1 Oppsummering eksisterende forskning

Det er begrenset med forskning på telefontolking i barnevernet med utgangspunkt i brukererfaringer. Forskingen de siste tiårene viser likevel økt fokus på tematikken om tolk og telefontolk, både i Norge og internasjonalt. Til tross for delte meninger om hvorvidt telefontolking er av tilsvarende kvalitet som fremmøtetolking, er det bred enighet om at telefontolking er nødvendig i enkelte tilfeller, og at det kreves egne tilpasninger for å gjennomføre vellykkede telefontolkede samtaler.

4.0 Teoretiske perspektiver og begreper

Møtet mellom minoritetsspråklige og barnevernet blir ofte omtalt som utfordrende. Kulturelle og språklige forskjeller samt manglende felles referanserammer er ofte forklaringene bak (Berg et al., 2017). Samhandling mellom partene preges også av grunnleggende skjevhet i makt i barnevernets favør (Skau, 2000). For å demme opp for den ujevne maktbalansen forutsettes det at barnevernet tilrettelegger for brukermedvirkning. Mulighet for deltagelse og

påvirkning i egen sak er viktig for å sikre brukernes rolle som aktive deltagere i beslutningsprosessene (Slettebø, 2018). Tolk blir ofte benyttet for å løse den språklige barrieren og kan gi brukerne økt opplevelse av kontroll, samt bedre forståelse for hva som blir kommunisert (Berg et al., 2018). Vi har derfor valgt ut følgende teoretiske begrep og perspektiv som relevante for oppgavens problemstilling. Først presenterer vi kommunikasjon av verbal og non-verbal karakter. Videre belyses kulturbegrepet og perspektiver på kultursensitivitet. Til slutt, redegjør vi for makt og brukermedvirkning.

4.1 Kommunikasjon

Kommunikasjon er et sammensatt begrep som brukes innenfor flere fagfelt, med utgangspunkt i ulike definisjoner. En av pionerene innenfor kommunikasjonsteori er Gregory Bateson (1972). Hans oppfatning av kommunikasjonsbegrepet er sammensatt og kan ikke reduseres til en enkel definisjon. I stedet introduserer han en forståelse om at mennesker stadig befinner seg i en kommunikasjonsverden hvor de ikke forholder seg direkte til fenomen og gjenstander, men heller egne ideer om disse konseptene (Bateson, 1972). Med dette menes eksempelvis at gjenstander og fenomener for noen kan assosieres med trygghet og ro, mens andre kan oppfatte samme gjenstand og fenomen som urovekkende og ubehagelig. På denne måten tolker vi til enhver tid våre omgivelser basert på subjektive erfaringer (Bateson, 1972).

Batesons (1972) forståelse av kommunikasjon beskriver hvordan mennesker med ulik bakgrunn kan oppfatte verden ulikt, og at det derfor kan oppstå misforståelser i kommunikasjonen mellom personer med ulike referansepunkter og erfaringer. Forenklet fremstilt viser gjerne klassiske kommunikasjonsmodeller til et budskap som bringes mellom en avsender og en mottaker (Dahl, 2013). Til tross for den enkle fremstillingen, er det mange faktorer som påvirker budskapet som sendes. I en samtale med tolk vil en ekstra person prege samtalen, og kommunikasjonen vil dermed preges av ytterligere en ekstra persons subjektive oppfatninger. Det kan også være vanskelig å oversette verdier til andre språk, grunnet at ord og uttrykk kan variere og ikke nødvendigvis eksisterer på alle språk (Salole, 2013). Kompleksiteten i verbal- og nonverbal kommunikasjon stiller større krav til tolkens kvalifikasjoner. Dette krever ikke bare at tolken er tospråklig, men også tokulturell for å tolke budskapet i riktig kontekst (Dahl, 2013).

Språk er det viktigste verktøyet for kommunikasjon og er en sentral del av enkeltindividers identitet og tilhørighet (Skau, 2000; Øyslebø, 1992). Språk har derfor stor makt og kan brukes til å integrere eller ekskludere, basert på om man deler felles språk med andre, eller ikke. Skau (1996) forklarer at man ved å eie ord, i en viss forstand også eier verden. Dette viser til hvilken makt som ligger i språk og språklige egenskaper, og dermed også det store ansvaret som ligger hos tolken i samtaler av sensitiv karakter.

Skau (1996) problematiserer overgangen mellom hverdagsspråk til fagspråk fordi det benyttes begreper som omfatter en annen oppfattelse av virkeligheten og dermed tolkes annerledes. Dette er fordi begreper ikke er direkte overførbart mellom disse "språkene". Dermed vil oversettelse mellom språkene føre frem endring i fenomenets tilstand eller karakter (Skau, 1996). De samme utfordringene finnes naturligvis når det oversettes mellom faktiske språk som ikke har de samme begrepene, og som i tillegg må forstås i kontekst av språkets kultur eller formuleringer tilknyttet språket. Skau (1996) forklarer at mellommenneskelige relasjoner med rot i livshistorisk og situasjonsbetinget sammenheng avgjør om handling oppfattes som krenkelse eller hjelp. Ifølge Hall og Slembrouck (2009) er kommunikasjon kulturelt betinget, hvilket betyr at måten vi kommuniserer med hverandre avhenger av vår kulturelle bakgrunn og samtalens kontekst.

Söderström (2012) forklarer at kommunikasjon består av både muntlig språk, skriftlig språk og kroppsspråk. I en kommunikasjonsprosess tolkes meningsinnholdet i samtalen av begge parter. Meningsinnholdet i det som kommuniseres kan påvirkes av blant annet maktforhold, holdninger, samt ulike referanserammer. Den ujevne maktbalansen mellom bruker og barnevern kan således påvirke kommunikasjonen mellom partene. Berg et al. (2017) peker også på at ulike kulturelle referanserammer kan påvirke kommunikasjonen. Det er derfor ikke bare tolkens språkkompetanse som er avgjørende, men indirekte kommunikasjon og andre aspekter ved samhandlingen bør også ilegges behørig vekt. Kommunikasjonen med barnevernet preges både av fortolking, tillit og språk. Dette er med på å prege kommunikasjonen minoritetsspråklige har med barnevernet, samt setter flere krav til tolkens kvalifikasjoner (Berg et al., 2017).

4.1.1 Nonverbal kommunikasjon

Nonverbal kommunikasjon beskriver all kommunikasjon og informasjonsformidling som ikke fremmes gjennom språk, men som likevel oppfattes og analyseres av mottaker på samme måte som verbal kommunikasjon med ord. Hovedvekten av nonverbal kommunikasjon består av emosjonell tale, ansiktsuttrykk, bevegelser og blick (Esposito et al., 2007). Det er viktig å forstå verbal og nonverbal kommunikasjon i forhold til hverandre for at informasjonen skal gi mening i kontekst (Esposito et al., 2007). Øyslebø (1992) forklarer at vi gjennom enkle setninger innhenter betydelige mengder informasjon fra mottakeren som kjønn, omtrentlig alder og humør. Omfanget av informasjonen forsterkes ytterligere og anses som mer pålitelig, dersom formidleren er visuelt tilgjengelig for mottaker. Denne informasjonen tilgjengeliggjør avsenderens intensjon med ordene, og gir mottaker et inntrykk av forholdet mellom partene. Denne informasjonen kunne vært verbalisert, men i praksis vil ikke dette være sannsynlig. Partene i en samtale vil heller tolke signaler på de andre partenes intensjon og inntrykk av dem selv gjennom blick, toneleie og mimikk, fremfor ved å spørre (Øyslebø, 1992; Rocci & Saussure, 2016).

4.1.2 Paraspråk

Paraspråk defineres som det informative ved tale som ikke fremkommer av ordenes betydning (Øyslebø, 1992). Dette innebærer språklige tendenser som talens hastighet, toneleie, kremting, fnising og pauser. Videre omfatter begrepet turtaking og avbrytelser. Dette er fenomen som tilfører mye informasjon for samtalens deltakere, men som ikke oppfattes som språklige, grunnet at de anses som like på tvers av språk (Øyslebø, 1992). Paraspråk må likevel ikke forstås likt på tvers av språk ettersom toneleie og tonevariasjon kan tillegges ulik betydning avhengig av språket. Eksempelvis kan sorg uttrykkes gjennom variasjon i toneleie og skrikelyder på noen språk, mens det i andre språk uttrykkes gjennom monotoni, lavmæltighet eller taushet. Det finnes også språk hvor tendenser som snøvling oppfattes som positivt, til tross for at de fleste andre språk anser dette som uhøflig (Øyslebø, 1992).

4.1.3 Tillit og mistillit i kommunikasjon

Tillit og mistillit er grunnleggende aspekter innenfor kommunikasjon (Rocci & Saussure, 2016). Selv om mennesker ikke nødvendigvis stoler på hverandre, anses samarbeid mellom individer som nødvendig for opprettholdelse av orden i samfunnet (Rocci & Saussure, 2016). I kommunikasjon hvor partene ikke stoler på hverandre, skjules gjerne følelser i større grad,

selv om normative krav til samtale ivaretas. Graden av tillit mellom partene i en samtale kan avsløres både gjennom verbal og nonverbal kommunikasjon (Rocci & Saussure, 2016). I daglig kommunikasjon kan tillit bunne i faktorer som tro, håp, samarbeid og solidaritet, mens mistillit kan fremkomme i de samme samtalene fra risiko, fare eller mistanke (Rocci & Saussure, 2016).

Rocci og Saussure (2016) forklarer at tillit i makrososiale relasjoner kan vise til tillit til grupper, institusjoner og samfunnet som helhet. Kommunikasjonen i makrososiale relasjoner krever en annen kommunikasjonsstil enn i mikrososiale relasjoner. Rocci og Saussure (2016) hevder at dersom tillit blir eksplisitt tematisert eller krever forhandling, er tilliten delvis eller totalt ødelagt. Tillit og mistillit kan også bli en implisitt del av kommunikasjonen mellom enkeltindivid eller institusjoner, uten å bli videre tematisert. Enkelte institusjoner er skapt for å kunne utleveres personlig og sensitiv informasjon til. Målet med disse institusjonene er at de skal fungere upersonlig og effektivt. Den profesjonelle parten representerer den enkelte institusjons identitet, ekspertise og medfølelse gjennom sitt arbeid. Etersom arbeidet innenfor disse institusjonene utføres av enkeltindivider, preges kommunikasjonen av en mangfoldighet. Ifølge Rocci og Saussure (2016) vil enkeltindividet i møte med slike institusjoner oppleve at den andre parten ikke har interesse for personlige avsløringer, men kun utøve sin profesjonelle rolle som representant for institusjonen.

Kommunikasjon er et viktig element ved kultursensitivitet. Fylkesnes og Netland (2012) argumenterer for at et godt samarbeid mellom partene forutsetter at barnevernsarbeiderne informerer foreldre på en forståelig måte og tar deres behov på alvor. For å muliggjøre denne kommunikasjonen må det ofte benyttes tolk som mellomledd. Tillit mellom partene er viktig for et godt samarbeid og for gjennomførelse av en god tolkesamtale. Etablering av tillit kan dog være ekstra utfordrende i møte med foreldre med innvandrerbakgrunn. Dette skyldes ofte at foreldrene er fremmed for barnevernets formål, barnevernsarbeiderens rolle og det norske systemet generelt. For å etablere et tillitsforhold er det avgjørende at de ansatte forklarer hvordan det norske systemet fungerer, informerer om rettigheter, sikrer tilstrekkelig informasjonsflyt, samt sørger for at dette blir ivaretatt ved bruk av tolk. I den forbindelse er bruk av tolk, samt tilstrekkelig informasjonsflyt viktig for etablering av tillit. Det er også sentralt at brukerne får fortelle om egne normer for oppdragelse og barne- og omsorgssystem i eget hjemland. Vellykket kommunikasjon og etablering av tillit kan medføre bedre innsikt i

hverandres kulturelle forståelse, og legger fundamentet for godt samarbeid mellom partene (Fylkenes & Netland, 2012).

4.2 Kultur

Kulturbegrepet blir hyppig brukt innenfor ulike fagfelt og defineres på ulike måter (HolmHansen et al., 2007). Begrepet er spesielt aktuelt innenfor forskning på sosialt arbeid og etniske minoriteter, men det er ingen generell enighet om hva som ligger i begrepet.

HolmHansen et al. (2007) peker på at et fellestrekk mellom de ulike definisjonene er at kultur dreier seg om grupperes felles referanseramme. Herunder nevnes felles normer, verdier og ideer. Denne referanserammen gir videre grunnlag for hva kulturen anser som sømmelig atferd i gitte situasjoner. Innen forskning skilles det gjerne mellom en statisk og en mer nyansert forståelse av begrepet. Ifølge Eriksen (2001) vil barnevernsarbeideren forståelse av kulturbegrepet få betydning for hvordan de velger å løse den enkelte sak.

Ifølge Gullestad (2002) viser kultur til fortolkningsrammer som vi tenker, argumenterer og handler ut fra. Mens Eriksen (1994) peker på at kultur er det som muliggjør kommunikasjon. På denne måten blir kultur en felles referanse som erfares i delt erfaringsunivers. Eriksen (1994) forstår kultur som et dynamisk begrep som er omskiftelig og komplekst, samt varierer ut i fra kontekst og situasjon. En annen måte å forstå kulturbegrepet på er å redusere kultur ned til generelle trekk ved en gruppe, og videre forklare enkeltpersoners problemer ut i fra deres kulturelle bakgrunn. Denne statiske måten å forstå kulturbegrepet på har blitt kritisert fra flere hold (Rugkåsa, 2018; Aadnesen, 2012).

I likhet med Eriksen (1994) ser vi på kultur som et dynamisk begrep. Etniske minoriteters kulturelle bakgrunn bør ikke overses helt, men kompleksiteten i begrepet bør ilegges behørig vekt. Vi ser på kultur som en felles referanseramme mellom individer innenfor en gitt kultur, men at dette også preges av individuelle forskjeller.

4.2.1 Kultursensitivitet

Måten kulturbegrepet forstås på har betydning for hvordan barnevernsansatte utøver sitt arbeid (Holm- Hansen et al., 2007). Tolkens forståelse for kontekst og kultur er også viktig for å sikre tilstrekkelig kvalitet på tolkingen (Kelly, 2008b). Ifølge Qureshi (2005) forutsetter

vellykket kommunikasjon både kultursensitivitet og kulturkompetanse blant de barnevernsansatte. De ansatte beveger seg stadig i spenningsfeltet mellom det individuelle og det allmenne i en arbeidshverdag preget av kulturelt mangfold. Begrepet kultursensitivitet kan forstås på flere måter. Det kan enkelt forstås som arbeidsmetode som de ansatte kan anvende i møte med de minoritetspråklige foreldre (Qureshi, 2005). Qureshi (2009, s. 209) definerer også kultursensitivitet slik:

Kultursensitivitet handler om hvordan en skal rette oppmerksomhet mot egne og andres kulturelle preferanser og innebærer en bevissthet om egen livshistorie, holdninger og normer, kunnskap om bakgrunnen til den en møter og en bevissthet om hvordan alt dette spiller inn i samhandling og kommunikasjon.

Ifølge Rugkåsa (2018) handler kultursensitivitet om hvordan man anvender kulturell kunnskap for å kommunisere og samhandle med brukere med en annen kulturell bakgrunn. Hun peker på at kultursensitivitet viser til en generell forståelse om at bedre kunnskapsutvikling og innsikt i “de andres” kulturelle verdier, normer og bakgrunn, vil kunne resultere i bedre ferdigheter for å arbeide med brukere med minoritetsbakgrunn. Disse ferdighetene kan blant annet være økt kunnskap om “de andres” kommunikasjonsformer, tradisjoner og oppdragsformer. Kultursensitivitet i barnevernets møte med minoritetsforeldre forutsetter derfor kulturkompetanse. Begrepet “kulturkompetanse” dreier seg hovedsakelig om å tilegne seg kunnskap om andre gruppers kulturelle tradisjoner. Både kultursensitivitet og kulturkompetanse uttrykker hvordan den ansatte ideelt sett skal møte brukere med minoritetsbakgrunn. Ifølge Holm-Hansen et al. (2007) er kultursensitivitet og kulturkompetanse tett knyttet til hverandre og brukes gjerne om hverandre. Det er likevel fordelaktig å skille mellom begrepene. En barnevernsansatt med kulturkunnskap uten kultursensitivitet, kan resultere i en statisk forståelse av brukeren. Et ensidig fokus på generelle trekk ved minoritetsforeldrene kan hindre en åpen innstilling til situasjonen minoritetsforeldrene befinner seg i.

Kulturforskjeller blir ofte forstått som bakteppet for konflikter mellom barnevernet og minoritetsforeldre (Berg et al., 2017) Flere er kritisk til å redusere utfordringene mellom partene til kulturelle forskjeller, og hevder at utfordringene må forstås mer nyansert (van der Weele & Fieco, 2020; Rugkåsa et al., 2017, Holm-Hansen et al., 2007). Berg et al. (2017) peker på at utfordringene ikke bare kan knyttes til kultur, men også kan forklares ut i fra

språklige, informasjonsmessige og relasjonelle faktorer. Denne dynamiske forståelsen av begrepet preger i stor grad internasjonal forskning, hvor sosial klasse, rasisme og diskriminering i større grad i vektlegges som mulige forklaringsfaktorer på sosiale problemer (Rugkåsa, 2018). Ifølge Kriz og Skivenes (2010) er nordisk forskning i større grad opptatt av etniske minoriteters marginaliserte posisjon i samfunnet som forklaring på sosiale problemer. Barnevernet tar derfor ofte utgangspunkt i kulturelle forskjeller for å forklare sosiale problemer. Fokuset på kultursensitivitet i barnevernets arbeid er således et stort fokusområde.

Rugkåsa et al. (2017) peker på at det eksisterer en forestilling innenfor sosialt arbeid om at økt kulturell kunnskap om hvilke kulturelle normer og praksiser som antas å være rådende innenfor visse grupper, vil medføre mer sensitiv samhandling med brukere av minoritetsbakgrunn. Forskerne argumenterer videre for at dette ofte fører til en statisk forståelse for kulturbegrepet ettersom det deler minoritetsfamiliene inn i “de andre” og på denne måten opprettholder stereotyper. Dette står i kontrast til en mer dynamisk forståelse av begrepet, hvor minoritetsfamiliene forstås som individer med egen handlekraft, tanker og verdier. Rugkåsa (2018) peker på at disse forestillingene synes å være en generell tendens i sosialt arbeid og det øvrige barnevernet. Ettersom den statiske forståelsen av begrepet i stor grad er internalisert i sosialt arbeid, etterstreber politikere en mer kultursensitiv profesjonsutøvelse. Konsekvensene av en statisk forståelse for kultursensitivitet er at individuelle problemer blir forklart med utgangspunkt i individets kulturelle bakgrunn.

Bredal (2009) argumenterer at barnevernet ofte kritiseres for å ilegge minoritetens kultur for stor vekt i vurderingen av barnets beste. Dette kan potensielt svikte barna, herunder er jenter spesielt utsatt grunnet deres underordnede posisjon i enkelte kulturer. Kulturelle forskjeller bringer med seg en verdimeisig diversitet som kan vanskeliggjøre vurderingen av barnets beste. Videre argumenterer Bredal (2009) at barnevernet bør vektlegge rettigheter og individuelle behov, fremfor minoritetens kultur i sine avgjørelser og vurderinger. Qureshi (2005) peker på at kontekstuell forståelse er viktig i arbeidet med minoritetsfamilier. I dette ligger fokuset på den ansattes forståelse av brukerens individuelle praksis og kollektive erfaringer. Kontekstuell forståelse i møter med minoriteter kan bidra til å utfordre den ansattes forutinntatte holdninger og stereotyper.

Saus (2006) peker på at en kognitiv kulturell forståelse er sentralt i barnevernets møte med minoritetsfamilier. I dette ligger fokuset på utforske foreldrenes kultur, samt kartlegge

hvordan foreldrene opplever egen kulturell tilknytning. Det er viktig at barnevernsarbeidere evner å se kulturers mangfold og kontekst. Samtaler med foreldrene kan bidra til at barnevernsarbeiderne utvikler bedre forståelse for brukerens kultur. Saus (2006) peker videre på betydningen av å følge opp foreldrenes utsagn med nye spørsmål. Denne reflektsive holdningen kan være med på å utvide, samt utfordre barnevernsarbeidernes egne kulturelle forståelse. Bruk av tolk kan være et viktig element for å muliggjøre denne kommunikasjonen. Sundsfjord (2019) peker på at det norske systemet for mange også vil stå i sterk kontrast til systemer brukeren er kjent med. Dette kan gi en følelse av utrygghet. For å bryte denne barrieren er det viktig å bli kjent med det ukjente. Tilstrekkelig og riktig informasjon er følgelig sentralt for å trygge brukeren. Dette understreker behovet for at barnevernet får forklart sin rolle og intensjon tydelig før de diskuterer saken videre. Dette er særlig sentralt for minoritetsspråklige familier som ikke har kjennskap til barnevernet. Minoritetsspråklige brukere har ofte negative assosiasjoner til barnevernet som en konsekvens av barnevernets fremstilling i mediasaker og gjennom erfaringer fra andre minoritetsspråklige (Sundsfjord, 2019). Dette finner også Berg et al (2017) i sin studie, hvor de peker på at god informasjon om barnevernet kan bidra til å demme opp for brukernes frykt, samt forhindre feiloppfatninger.

4.3 Makt

Maktbegrepet kan forstås på ulike måter og det finnes mange definisjoner av begrepet. Det er ingen enighet innenfor fagmiljøene om hvilken definisjon som gir den tydeligste og mest relevante forklaringen (Skau, 2000). Makt kan ifølge Dahl defineres slik: "Makt forekommer når aktør A får en aktør B til å gjøre noe han eller hun ellers ikke ville gjort" (Engelstad, 2005, s. 26). En mer klassisk og nyansert definisjon av begrepet kommer fra sosiologen Max Weber: "Makt er sjansen til å sette gjennom sin vilje i det sosiale samkvem, og selv om andre deltakere i det kollektive liv skulle gjøre motstand» (Weber, 2000, s.53). Skau (2000) er i likhet med Weber opptatt av maktens kontinuitet i samhandlingen. Hun hevder at makt er uløselig knyttet til den profesjonelle yrkesutøvelsen. Maktaspektet preger samhandlingen mellom bruker og den profesjonelle. Riktignok i ulik grad, men er alltid tilstede og legger rammene for interaksjonen og samarbeidet mellom partene. "Makt er i seg selv verken etisk eller uetisk, men makt kan fordeles og utøves på etisk forsvarlige eller uforsvarlige måter. Fenomenet makt er uløselig knyttet til etiske spørsmål og dilemmaer" (Skau, 2000, s.21).

Skau (1996) argumenterer for at den profesjonelle og brukeren “sin vilje” kan være sammenfallende. Det betyr at den ansatte har mulighet til å utøve sin vilje ved å bruke makt, men interessene mellom partene kan også være sammenfallende med ønske om å oppnå felles mål. Eksempelvis kan saksbehandler og bruker ønske at familien mottar familieveiledning. Dersom det oppstår motstridende oppfatninger om hva som skal til for å nå dette felles målet, kan den ansatte velge egne fremgangsmåter og metoder for å nå målet. Partene kan være uenige om hva som er barnets beste og hva målet for samhandlingen er. I slike uoverensstemmelse har den ansatte både mer juridisk, økonomisk, kulturell og ideologisk substans enn brukeren. Sosialarbeideren har i slike situasjoner mulighet til å gi eller unnlate å gi praktisk hjelp til brukeren. Etter loven (bvl. § 4-12) kan de ansatte også gjennomføre mer alvorlige inngrep i familiens private sfære. Barnevernsarbeiderne kan eksempelvis bruke sin makt for å fjerne et barn fra familien dersom det er grunnlag for det. I tillegg har den ansatte mer kulturell og ideologisk tyngde, ettersom de praktiserer sitt yrke i tråd med de normer og verdier som er ansett som “ideelle” og rådende i samfunnet. Følgelig kan de også benytte makt som en reaksjon på en oppførsel som motarbeider samfunnets dominerende normer og verdier. Sosialarbeidernes “vilje” og skjønn kan realiseres gjennom systemets makt. Følgelig kan en ansatt anmode tvangstiltak på bakgrunn av eget skjønn, og videre få realisert denne “viljen” gjennom systemets makt (Skau, 1996).

Engelstad (2005) ser også på makt som en kontinuerlig del av samhandling mellom partene. Han peker på at makt ikke nødvendigvis må utøves for å ha innflytelse og påvirkningskraft i samhandling med brukerne. Saksbehandlerens mulighet til å utøve makt (f.eks. tvangstiltak) vil prege samhandlingen mellom partene. Den svakeste parten (les: foreldrene) vil dermed kunne underordne seg makten uten at saksbehandlerne har utøvd makten direkte. På denne måten er makt implisitt en kontinuerlig del av dynamikken mellom barnevernet og minoritetsforeldre. Dette er således med på å sette rammene for samhandling mellom partene (Engelstad, 2005)

Skau (2000) peker på at det ujevne maktforholdet til dels utjevnes ved at brukerne også selv innehar visse rettigheter i henhold til eksisterende lovverk. Til tross for egne rettigheter, vil maktforholdet preges av grunnleggende maktubalanse mellom partene i brukerens disfavør. Denne ubalansen forsterkes ytterligere dersom brukerne ikke er kjent med egne juridiske rettigheter og heller ikke blir tilstrekkelig opplyst om dette av de ansatte. Noen ganger kan

brukeren være kjent med sine rettigheter, men ikke besitte tilstrekkelige fysiske eller psykiske krefter til å kjempe for dem (Skau, 2000).

Makt er for mange knyttet utelukkende til negative assosiasjoner (Engelstad, 2005).

Motstridende mål, begrensede ressurser, samt asymmetriske maktforhold mellom partene kan skape en vanskelig balansegang for barnevernsarbeidere. Makten er gjerne ujevnt fordelt og de ansatte har ofte "overtaket". Barnevernsarbeiderne har mulighet til å begrense foreldrenes autonomi ved å utøve makten de besitter, hvilket gjør seg særlig gjeldende i møte med etniske minoriteter. Makt kan prege samarbeidet mellom partene negativt. Makt er likevel essensielt i regulering av de sosiale institusjonene i et moderne samfunn, og kan således ses som et "gode". Engelstad (2005) belyser dermed en dualitet knyttet til maktbegrepet.

Det skjeve maktforholdet i samhandling mellom brukere og barnevernsarbeidere som fremkommer i forskningen (Rugkåsa et al., 2017) kan også knyttes til tolk (Hsieh, 2006). Etersom tolken er den eneste parten som behersker begge språkene, har tolken stor makt over innholdet som formidles i samtalen. Tolken har kontroll på hva som blir tolket og ikke, og kan på denne måten være premissleverandør for kommunikasjonsprosessen. Brukeren befinner seg på denne måten i et dobbelt avmaktsforhold (Skau, 1996).

Rugkåsa et al (2017) peker på et aspekt ved kultursensitivitet som kan knyttes til maktutøvelse i barnevernets arbeid. Herunder nevner forskere at barnevernsarbeidere utøver makt både i form av ressurskontroll og rollene de innehar. Det kan også knyttes til en form for symbolsk makt, ettersom barnevernsarbeiderne er med på å definere andre menneskers behov og problemer. Denne ujevnheten i makt er ofte rådende i samhandling mellom barnevernsarbeidere og brukerne. Ujevn maktbalanse preger spesielt samhandlingen mellom etniske minoriteter og barnevernsarbeidere ettersom førstnevnte i utgangspunktet er i en sårbar posisjon. Kulturelle stereotyper vektlegges i stor grad og dette kan være med på å overskygge individuelle forskjeller. Forskerne peker videre på at den kulturelle diskursen nevnes sjelden eksplisitt, men at den likevel preger samhandlingen gjennom en taus dynamikk. Makten barnevernet besitter preger også samhandlingen og legger begrensninger for brukernes mulighet til å påvirke. Skjevhet i makt kan således være med på å redusere brukermedvirkningen (Rugkåsa et al., 2017).

I vår bruk av maktbegrepet ligger det i likhet med Skau (2000) og Engelstad (2005) en antagelse om at makt er en kontinuerlig del av samhandlingen mellom barnevernsarbeidere og brukere. Med det utgangspunktet vil makt stadig, enten eksplisitt eller implisitt, være med på å sette rammene for interaksjonen mellom barnevernsarbeidere og brukere.

4.4 Brukermedvirkning

Brukermedvirkning kan forstås som en motvekt til de ansattes makt og innflytelse (Koch og Koch, 1995). Ifølge Seim og Slettebø (2007) handler brukermedvirkning om hvordan barn, unge og deres foreldre kan få større innflytelse på sin samhandling med barnevernet. Tidligere var en vanlig oppfattelse at profesjonelle personer satt med best kunnskap om hvordan brukerne skulle ivaretas, og brukerne ble derfor ikke involvert i avgjørelser om egen sak (Hansen, 2019). Brukermedvirkning er nå et eksplisitt uttalt fokusområde for barnevernet (Berg et al., 2017). Ifølge Slettebø (2008) forutsetter brukernes medvirkning en god relasjon til saksbehandler. Brukermedvirkning i barnevernet er viktig for at minoritetsforeldrene skal føle seg sett, respektert og tatt på alvor. Det finnes flere måter å forstå brukermedvirkning på. Vår forståelse av begrepet er tett knyttet til hva Slettebø (2008) legger i begrepet, og dreier seg hovedsakelig om å legge til rette for gi å brukerne reell innflytelse. I dette ligger fokuset på at brukeren skal få sine meninger hørt og at forslagene skal tas hensyn til, men det er ikke ensbetydende med at brukeren selv skal bestemme.

Brukermedvirkning er et viktig element i barnevernets arbeid (Slettebø, 2008). God kommunikasjon og samhandling er viktige forutsetninger for at barnevernsarbeiderne kan legge til rette for foreldrenes medvirkning (Aadnesen, 2012) I barnevernfaglige samtaler med minoritetsspråklige foreldre spiller tolken en sentral rolle for utøvelse av brukermedvirkning, som formidler av informasjon om deres rettigheter og plikter. Retten til tolk er følgelig en avgjørende del av rettssikkerheten til foreldre i barnevernet (Kunnskapsdepartementet, 2019). Ansatte i barnevernet begrunner ofte utfordringer i samhandling med minoritetsspråklige familier med deres manglende forståelse for språk og system (Barne-, likestillings-, og inkluderingsdepartementet, 2014). I NOU 2014:8 fremkommer det likevel at økt grad av brukermedvirkning kan ha positiv effekt på samarbeidet mellom minoritetsforeldre og barnevernet. Tilstrekkelig formidling av informasjon om foreldrenes rettigheter og plikter, bidrar til å redusere foreldrenes frykt tilknyttet barnevernet. Slik kan det i flere saker tilrettelegges for samarbeid med hjelpetiltak, fremfor å benytte tvangstiltak.

5.0 Metode

I forskningsopplegg med hensikt om å skildre informantenes individuelle erfaringer, er det hensiktsmessig å benytte kvalitativ forskningsmetode. Metoden tar utgangspunkt i data som ikke kan tallfestes, men som likevel systematiseres og tolkes gjennom tekst (Grønmo, 2016). Innenfor kvalitativ metode finnes flere måter å innhente data. Problemstillingen i denne oppgaven søker informasjon om enkeltindividers erfaringer. Derfor fant vi det mest hensiktsmessig å benytte kvalitative, semistrukturerte forskningsintervju. Denne metoden tillater bruk av en forhåndsutformet intervjuguide med overordnede tema, uten at spørsmålene er fastlagt i forkant av intervjuet (Grønmo, 2016). I utarbeidelsen av intervjuguide legges retningslinjer for hvilket informasjonsbehov vi har, ønsket grad av åpenhet i besvarelser, samt vurdering av kommunikasjonsform (Grønmo, 2016). Vurdering av kommunikasjonsform baseres på bakgrunnsinformasjon om informantenes kultur og miljø, slik at kommunikasjonen kan tilpasses den enkelte informant. Dette var særlig utfordrende i vår forskningsprosess, ettersom vi benyttet tolk i flere av intervjuene. Dermed hadde vi begrenset kontroll for hvordan spørsmålene ble formidlet til informantene. Det var derfor særlig viktig for oss å fremme kommunikasjon på andre måter. Ved å sende tolken informasjon om intervjuets tema i forkant av intervjuet, kunne tolken forberede seg på samtalens kontekst for å lettere formidle tilstrekkelig informasjon. Vi var også bevisste på å bruke kvalifiserte tolker i intervjuene.

5.1 Vitenskapsteoretisk ståsted

Fortolkende teoretiske retninger er gjennomgående innenfor kvalitativ forskning. Denne fortolkningen er en kontinuerlig aktivitet gjennom hele forskningsprosessen. Forskerens vitenskapsteoretiske forankring har dermed betydning for hva som studeres, samt hvordan datamaterialet forstås (Thagaard, 2009). Med utgangspunkt i respondentenes egne erfaringer med telefontolk, ønsket vi å tolke meningsinnholdet ved å gjøre en tematisk analyse. Målet var å skape vitenskapelig kunnskap gjennom refleksiv og systematisk analyse av deltakernes erfaringer. Prosjektet har en fenomenologisk og hermeneutisk forankring.

5.1.1 Fenomenologi

Ifølge Grønmo (2016) kjennetegnes fenomenologi av at forskeren foretar en undersøkelse hvor fokuset er på deltakernes individuelle meninger og perspektiver. Den subjektive opplevelsen står i sentrum og forskeren søker å forstå en dypere mening bak respondentenes erfaringer. For å forklare et fenomen tar forskeren utgangspunkt i den subjektive opplevelsen av fenomenet, mens den ytre verden kommer i bakgrunn. En viktig antagelse innenfor fenomenologi er følgelig at omverden i realiteten er slik som respondentene selv erfarer den. Respondentenes beskrivelser danner grunnlaget for å forklare de fenomener som studeres. Kunnskap blir dermed utviklet med utgangspunkt i individers egne erfaringer (Thagaard, 2009). Ifølge Kvale og Brinkmann (2009) søker fenomenologisk orienterte forskere å utforske meningene respondentene legger i sine erfaringer av et fenomen. Fellestrekkene mellom respondentenes erfaringer danner grunnlag for utviklingen av en generell forståelse av fenomenet som studeres. Grønmo (2016) peker på betydningen av å unngå at forskerens personlige erfaringer og fordommer blir for dominerende i studien. Forskeren må være bevisst på dette i fortolkningen av datamaterialet. Denne studien baserer seg på informantenes subjektive erfaringer med bruk av telefontolk i møte med barnevernet, og er følgelig preget av et fenomenologisk vitenskapssyn.

5.1.2 Hermeneutikk

Thagaard (2009) peker på at fortolkning og forståelse også er sentrale elementer innenfor hermeneutikk. Forskere innenfor hermeneutikken søker å fortolke tekster for å finne et dypere meningsinnhold enn det som umiddelbart oppfattes. En grunntanke innenfor denne retningen er at det ikke finnes en egentlig sannhet, men at det vi studerer kan tolkes på flere nivåer. Hermeneutikk bygger således på tanken om at mening kun kan forstås i lys av den konteksten det studeres i og som det er en del av. På denne måten forstår vi delene i lys av helheten, og omvendt. Ifølge Johannessen et al (2010) kalles denne prosessen for den hermeneutiske sirkel. Forskerens fortolkning er således i en kontinuerlig prosess mellom helhet og del, og mellom det som skal tolkes og den konteksten det tolkes i. Det som tolkes preges følgelig av forskerens egen forståelse. Tolkingen av transkripsjonene kan forstås som en dialog mellom forsker og tekst, hvor forskeren søker å fortolke meninger ut fra teksten. Ved å tolke respondentenes handlinger i teksten, iletter forskeren handlingene en spesiell mening. På denne måten er forskerens ståsted med på å påvirke hvordan handlingene forstås, og er dermed medskapere av den kunnskapen som frembringes Johannessen et al. (2010).

5.2 Utvalgsstrategi

Ethvert forskningsprosjekt krever kartlegging av hvilke informanter undersøkelsen skal baseres på (Thagaard, 2009). Beslutninger om utvalg baseres på bakgrunn av prosjektets problemstilling. I kvalitativ metode er det vanlig å rekruttere informanter ved bruk av strategisk utvalgsmetode. Denne utvalgsmetoden er en samlebetegnelse for utvalg hvor forskeren selv kan velge informanter som har kunnskap eller kvalifikasjoner tilpasset forskningens formål (Thagaard, 2009). I dette prosjektet ble det først utvalgt relevante institusjoner som kunne bidra med rekruttering av informanter. Videre ble rekrutteringen gjennomført ved snøballmetoden hvor portvakter satte oss i kontakt med enten potensielle informanter, eller andre portvakter som kunne bidra med rekruttering. Vi søkte informanter til prosjektet som passet til målgruppen “minoritetsspråklige foreldre som hadde erfaring med telefontolking i barnevernet”.

5.3 Rekruttering

For å rekruttere informanter til prosjektet utarbeidet vi et informasjonsskriv med relevant informasjon om studien. Skrivet inneholdt utfyllende informasjon om prosjektets formål, behandling av personopplysninger, prosjektets fremgangsmåte samt vår kontaktinfo i tilfelle spørsmål vedrørende studien. Dette ble sendt til potensielle informanter og portvakter. Vi var avhengige av portvaktens bidrag i rekrutteringsprosessen, ettersom målgruppen for prosjektet var utfordrende å nå direkte. Dermed ble informasjonsskrivet sendt sammen med en kortfattet tekst om prosjektet til ulike aktører i landet, med oppfordring om å videreformidle informasjonen til potensielle informanter. Vi kontaktet i hovedsak barnevernledere, kommuner, barnevernsinstitusjoner og oppfølgings-/støttetjenester til barnevernet.

Rekruttering viste seg av flere årsaker å bli en krevende prosess. Først og fremst var vi avhengig av at portvaktene vi kontaktet hadde personlig engasjement og var villige til å videreformidle for oss. Videre opplevde vi at potensielle informanter var skeptiske til å delta grunnet dårlig erfaring med barnevernet eller frykt for at anonymiteten deres ikke ville ivaretas. Grunnet restriksjoner i forbindelse med Corona-pandemien ble møtevirksomhet og arrangementer avlyst. Dette påvirket også møter hvor prosjektet skulle presenteres for portvakter og aktuelle informanter.

Vi startet rekruttering gjennom strategisk utvalg hvor vi tok direkte kontakt med aktuelle informanter og portvakter, men fikk rekruttert flest ved å benytte snøballmetoden. I første omgang ble det sendt ut e-post til 15 kommunale barneverntjenester, men dette ble gradvis utvidet. Aktuelle informanter ble kontaktet gjennom portvakt. De samtykket da til å bli kontaktet av oss for mer informasjon om potensiell deltagelse. Da vi kontaktet de første kommunale barneverntjenestene fikk vi lite respons, men etterhvert som vi kontaktet flere fikk vi gradvis mer positive tilbakemeldinger. Vi opplevde likevel at engasjerte portvakter ikke lyktes med rekruttering, enten fordi aktuelle informantene ikke ønsket å delta, eller fordi portvaktene ikke hadde tid eller ressurser til å videreformidle informasjon til potensielle informanter. Flere begrunnet også avslaget med at det var vanskelig å rekruttere minoritetsfamilier fordi det var behov for tolk for å formidle budskapet. Andre takket nei på etisk grunnlag med bakgrunn i at de fryktet at ansattes rekruttering kunne medføre rolleforvirring overfor informantene.

Vi valgte derfor å kontakte enda flere aktører for å innhente nok informanter til prosjektet. Det ble kontaktet frivillige, kommunale og private organisasjoner, herunder asylmottak, senter for foreldre og barn samt andre tjenester som arbeidet tett med barnevernet. Disse ble kontaktet over telefon eller per e-post. Det ble utsendt 570 e-poster. I de fleste tilfeller ble vi henvist tilbake til kommunalt barnevern, som ikke hadde ressurser til å bidra. Til tross for en del rekrutteringsutfordringer, fikk vi etterhvert positiv respons og kom i kontakt med noen ildsjeler som var svært viktige for vårt rekrutteringsarbeid. Hovedvekten av rekrutteringsarbeidet ble utført av personer som ikke var ansatt i barnevernsrelaterte stillinger. De begrunnet engasjementet sitt med at de så verdien i forskning om telefontolking fra et brukerperspektiv. Portvaktene som bidro til rekruttering var to helsesøstre, to arbeidet i tilknytning til flyktning- og helsetjenesten, en var saksbehandler i barnevernet og de resterende arbeidet i organisasjoner for integrering av innvandrere. Disse informerte aktuelle informanter om prosjektet og fikk tillatelse til å gi ut informantenes kontaktinformasjon slik at vi kunne kontakte dem direkte.

5.4 Utvalg

Vi ønsket et bredt utvalg for undersøkelsen for å belyse problemstillingen på en nyansert måte. Utvalget bestod av fire kvinner og tre menn som alle hadde bodd i Norge i over to år.

Alle i utvalget representerte ulike nasjonaliteter fra Afrika, Asia og Europa. Samtlige hadde barn og var i aldersgruppen 30 til 60 år. Vi intervjuet informanter fra både små og store kommuner i ulike deler av landet, hvorav noen bodde i by og andre på mindre tettsteder. Alle informantene hadde hatt erfaring med telefontolkning i samtaler med barnevernet i forbindelse med hjelpetiltak og/eller tvangstiltak. Noen av informantene hadde mye erfaring med både telefon- og fremmøtetolk, andre hadde kun benyttet telefontolk ved få anledninger.

5.5 Intervju

Intervjuguiden vår ble testet ved bruk av pilotintervju. Pilotintervju gir mulighet for å kartlegge forbedringspunkter og potensielle mangler ved intervjuguiden i forkant av intervjuprosessen. Slik kan pilotintervju gi innsikt i hvordan spørsmålene kan bli oppfattet av informanter (Robson, 2002). Basert på erfaringer fra pilotintervjuet, gjorde vi endringer i intervjuguiden før vi gjennomførte de faktiske intervjuene. Varigheten på intervjuene var på mellom 30 og 65 minutter. De fem intervjuene som inkluderte tolk varte en del lenger enn intervjuene uten tolk, grunnet ekstra tid på oversettelse. I forkant av alle intervjuene ble informantene spurt om de ønsket tolk eller ikke. De ble også spurt om ønsket tidspunkt for intervjuet, samt om de hadde andre innvendinger i forbindelse med intervjuet.

Det ble benyttet lydbåndopptak i intervjuene for å sikre data og for å tilrettelegge for videre transkribering. Båndopptakeren ble testet i forkant av intervjuet for å tilrettelegge for god lyd kvalitet, og for å hindre tekniske utfordringer videre i prosessen. Vi innledet intervjuene med å orientere informantene kort om prosjektet og om vår rolle, og takket samtidig informantene for at de stilte til intervju. Videre orienterte vi informantene om deres rettigheter, ba dem om å gi beskjed dersom noe var uklart og forsikret dem om at alle opplysninger om dem ble behandlet konfidensielt. Dette hadde vi som et stort fokus i intervjuprosessen ettersom vi behandlet sensitive opplysninger om et tema som for mange kan oppleves som stigmatiserende.

5.5.1 Utfordringer med tolk som tredjepart i intervjuprosessen

Samtlige av informantene hadde et annet morsmål enn norsk, og det var derfor nødvendig å benytte tolk i de fleste intervju for å muliggjøre kommunikasjon. To av informantene ønsket å gjennomføre intervjuet uten tolk ettersom de var trygge på egne norskferdigheter. Med formål

om å etablere tillit ble alle informanter spurt om de hadde spesifikke ønsker i forbindelse med bestilling av tolk. Vi benyttet tolkefirma for bestilling av tolk med følgende kvalifikasjonskrav: Tolk oppført i nasjonalt tolkeregister, erfaring med tolking over skjerm, samt kvalifisert til å tolke på spesifisert språk og dialekt. For at tolken skulle ha kontekstuell forståelse og mulighet til å sette seg inn i relevant fagterminologi, sendte vi ut informasjon om intervjuets tema til tolken i forkant av intervjuet. Denne fremgangsmåten var i stor grad vellykket, selv om det oppstod enkelte utfordringer i prosessen.

En gjennomgående utfordring var å finne et tidspunkt som passet alle parter, samt å avtale møtested for intervjuet som passet for både tolken og informanten. Vi hadde stadig fokus på å trygge informantene, og ønsket derfor at de selv kunne delta i avgjørelser om møtested. De to første informantene fikk tilbud om fysisk møte og valgte dette. Restriksjoner i forbindelse med Corona-pandemien hindret fysiske møter, og de siste fem intervjuene måtte derfor gjennomføres digitalt.

Med bakgrunn i informantenes ønske ble de digitale intervjuene gjennomført på ulike digitale plattformer, herunder Microsoft Teams, Zoom og Skype. Det oppstod noen tekniske utfordringer knyttet til oppkobling for møtet. Det var utfordrende å forklare informantene hvordan oppkobling fungerte når dette måtte formidles via tolken først. I de tilfellene hvor tolken hadde tekniske utfordringer, benyttet vi den ekstra tiden alene med informanten til en uformell samtale. Informantenes grunnleggende norskkunnskaper muliggjorde denne kommunikasjonen. Vi opplevde at disse samtalene bidro positivt til å trygge informantene. Vi opplevde også at non-verbal kommunikasjon, som smil og gestikulering, bidro til at informantene ble tryggere i intervjuetsettingen.

En av informantene som ble intervjuet digitalt uttrykte ønske om å bruke en spesifikk tolk hun følte seg trygg på. Vi tok hensyn til dette ønsket til tross for at tolken kun utførte oppdrag over telefon. Telefontolking var da særlig utfordrende ettersom de øvrige deltakerne i samtalen var på ulike skjermer. Dette medførte at det noen ganger ble vanskelig å høre tolken og motsatt fordi tolken først måtte høre samtalen over pc, og videre over telefon. Følgelig ble det flere avbrudd i samtalen og informanten ble noen ganger hindret i å svare fullstendig. Dette skyldtes hakking i lydsignalet samt noe dårlig og fjern lyd. Ved å gjenta spørsmålene fikk informanten likevel mulighet til å fullføre setningene.

I et annet tilfelle møtte ikke tolken opp til intervjuet. Informanten ønsket likevel å beholde tidspunkt for møtet og finne en ny tolk. Tolkefirmaet organiserte derfor ny tolk på kort varsel, men dette medførte at tolken ikke fikk satt seg inn i temaet i forkant av intervjuet. Den nye tolken snakket samme språk, men hadde en annen dialekt enn informanten. Både tolken og informanten forsikret oss likevel om at de kunne forstå hverandre godt nok til at det var forsvarlig å gjennomføre intervjuet. Etter vår vurdering var det god flyt i kommunikasjonen, selv om samtalen bar noe preg av at tolken ikke hadde hatt mulighet til å lese seg opp på intervjuets temaet i forkant. Dette kom til syne gjennom at han stilte flere oppfølgingsspørsmål for å forsikre seg om at spørsmålene ble forstått i riktig kontekst. Tolken var eksempelvis usikker på om spørsmålene om informantens erfaring med telefontolk var rettet mot han selv, eller om det gjaldt opplevelser av telefontolk i samtaler med barnevernet.

5.6 Transkribering

Alle intervjuene ble transkribert fortløpende fra muntlig til skriftlig form. Intervjuene var av noe varierende lyd kvalitet ettersom det ble benyttet ulike digitale plattformer. Utover dette var det ingen nevneverdige lydproblemer med de digitale intervjuene. Informantenes norskferdigheter var varierende og det var noen ganger vanskelig å tyde hvert enkelt ord. Det virket derimot ikke å ha påvirket transkripsjonen i vesentlig grad, da hovedpoengene kom godt frem. Det var dog mer tidkrevende å transkribere disse intervjuene fordi vi måtte høre flere setninger om igjen.

Ettersom vi ønsket å tolke meningsinnholdet til informantene basert på det de fortalte, var det viktig at transkriberingen reflekterte deres fortellinger på best mulig måte. Derfor inkluderte vi ord for ord hva de sa, samt non-verbal kommunikasjon som kunne bidra til å fremme poengene til informantene. Nøling og lange pauser vurderte vi også som relevant, og det ble derfor markert med (...), for å vise at informantene stoppet opp og tenkte. Flere var nølende når det ble stilt sensitive spørsmål, herunder spørsmål om deres samarbeid med barnevernet. Bakgrunnsstøy ble ikke tatt med i transkripsjonen, da vi ikke vurderte dette som vesentlig for meningsinnholdet i intervjuene.

6.0 Analyse

For å analysere funnene fra intervjuene har vi tatt utgangspunkt i STC-analysemodell, som baserer seg på Malterud (2017) sin fremgangsmåte for tematisk analyse. STC er en forkortelse for det engelske begrepet “systematic text condensating”, og kan på norsk oversettes til systematisk tekstkondensering (Malterud, 2017). STC er en pragmatisk, tverrgående metode for å tematisk analysere data i kvalitativ forskning. Metoden er ikke underlagt spesifikke filosofiske og tradisjonelle metodiske føringer (Malterud, 2017). I STC er forskerens forståelse preget av personlig erfaring fra feltet samt teoretisk forankring (Malterud, 2017). Malterud presenterer fire hovedtrinn for STC-analyse: helhetsinntrykk, identifisering av meningsdannende enheter, kondensering og syntese.

6.1 Helhetsinntrykk

For å danne helhetsinntrykk av datamaterialets hovedinnhold gjennomgikk vi alle transkripsjoner i sin helhet. Vi brukte problemstillingen som referansepunkt, mens vi lot personlig erfaring og teori være minst mulig tilstedeværende for å unngå systematisering. Etter å ha gjennomgått alle transkripsjoner oppsummerte vi inntrykkene ved å dele inn i åtte foreløpige tema som vi mente representerte hovedtendensene i transkripsjonene. Disse var: “Anonymitet”, “kulturforskjeller”, “profesjonalitet hos tolk”, “språkferdigheter”, “tillit til tolk”, “kvalitet på tolking”, “lydkvalitet” og “frykt for barnevernet”. Vi vurderte at temaene representerte hovedtendensene i transkripsjonene og ikke var for samkjørte med temaene fra intervjuguiden. Malterud (2017) forklarer at stort samsvar mellom disse sannsynligvis bunner i at forforståelsen preger analysen i større grad enn ønsket. Funnene ble presentert ved sitater fra transkripsjonene som vi sorterte under hvert hovedtema. Vi opplevde sorteringsprosessen som utfordrende ettersom flere av sitatene passet inn under flere ulike tema. For å dokumentere endringer og tanker som påvirket beslutninger om analysens utvikling, ble det ført prosjektlogg. Dette ble et sentralt hjelpemiddel for å reversere prosesser som ikke var vellykket, og for å huske på tenkemåten som førte frem beslutningene.

6.2 Meningsbærende enheter

Fokuset i andre trinn av STC- analyse omhandler det som skal studeres på et nærere nivå. Malterud (2017) beskriver det som fordelaktig å være flere forskere på dette trinnet for å

avdekke flere detaljer samt for å foreta en mer omfattende analyse (Malterud, 2017). På grunnlag av dette valgte vi å gjennomføre denne delen av analysen først separat, før vi delte de overordnede temaene med hverandre. Dette for å hindre at vi påvirket hverandres oppfatning av funnene og fikk en snever analyse. Vi hadde trukket frem ulike funn, til tross for en del likheter. Videre drøftet vi resultatene ut fra hva som best kunne belyse problemstillingen vår og omformulerte hovedtemaene våre. I tråd med Malterud (2017) sin beskrivelse av STC-analyse omdannet vi temaene våre til fem kodegrupper for å foreta videre analyse. Disse var tillit, nonverbal kommunikasjon, kulturforskjeller, brukermedvirkning og feiltolkning. Videre, forsøkte vi å finne meningsbærende enheter ved å skille relevant informasjonen fra irrelevant informasjon. Dette krevde ny, nøye bearbeidelse av teksten. De meningsbærende enhetene ble videre merket og systematisert som en del av kodings-arbeidet. Kodenevne fungerte som “merkelapper” for å inndele den relevante delen av teksten som bidro til å besvare oppgavens problemstilling. Det ble nødvendig å endre kodenevne og systematisere annerledes etterhvert som vi bearbeidet teksten.

Kodegruppene i STC har ofte flere nyanser og kan kodes ytterligere i flere kategorier (Malterud, 2017). Det er flere måter å systematisere de meningsbærende enhetene. Vi anså det som mest hensiktsmessig å kopiere de meningsbærende enhetene ut av teksten, merke dem med nummer, og videre føre dem inn i skjema med hovedtema og subgrupper. Vi benyttet Microsoft Word for å opprette oversiktlige skjema, noe som gjorde det enkelt å sorterte tekst etter tall. En viktig del av analyseprosessen i STC er ifølge Malterud (2017) å være kritisk til egne tema og å stille spørsmål til egne beslutninger. Vi brukte prosjektloggen til å definere hva vi la i egne kodegrupper, for å enklere vurdere om enhetene var plassert i den mest passende kategorien.

6.3 Kondensering og syntese

Tredje trinn av STC-analysen innebar en gjennomgang av de fem hovedtemaene som skulle representere hovedfunnene for å besvare problemstillingen. I denne delen av analyseprosessen forholdt vi oss kun til en kodegruppe om gangen, mens noen av temaene videre ble delt inn to subgrupper, i tråd med Malteruds (2017) prinsipp. For å unngå at faglig og personlig perspektiv kunne påvirke valg av subgrupper, valgte vi også her å arbeide hver for oss først. Deretter diskuterte vi hva vi anså som relevante subgrupper under de gjeldende

hovedtemaene. Subgrupper ble benyttet under de temaene vi vurderte var av for stort omfang uten.

Det siste trinnet i STC-analysen omhandler kontekstualisering. Vi vurderte om de løse delene vi hadde tatt utgangspunkt i, fremdeles var representative for oppgavens helhet og kontekst. Den analytiske teksten for hver subgruppe fikk så en overskrift for å representere temaene i funnene. Vi hadde fokus på å lage overskrifter som kunne gi leseren god forståelse for funnene vi avdekket i undersøkelsen. Avslutningsvis måtte de endelige funnene valideres. Dette ble gjort ved at funnene ble rekontekstualisert og vurdert opp mot empiri. I denne delen vurderte vi i hvilken grad de ulike informantene hadde bidratt med endelig tekst, slik at funne å kunne være overførbare. Vi bemerket oss at alle informanter ble representert i det endelige resultatet, men at enkelte informanter hadde bidratt i større grad enn andre. Malterud (2017) beskriver dette som en naturlig representasjon av informanter, til tross for at det åpner for kritiske spørsmål. Vi skilte derfor mellom kunnskap innhentet fra enkeltinformanter og kunnskap som ble gjengitt i større deler av informasjonsinnhenting.

Avslutningsvis i analysen knyttet vi egne funn opp mot tidligere empiri og teori. Vi fornyet litteratursøket for å vurdere om tilsvarende resultater allerede var presentert av andre forskere. Selv om vi fant enkelte likheter mellom våre funn og tilsvarende forskning, anså vi at våre funn på flere områder skilte seg fra funn i andre undersøkelser. Vi opplevde det tidvis som krevende å gjennomføre analysedelen i tråd med STC-analysen da det var utfordrende å sortere og finne riktig kodegruppe til alt datamaterialet som fremkom i intervjuene. Malterud (2017) sin beskrivelse av at analysedelen skulle foregå som en “tre steg frem, og to tilbake-” prosess var et sentralt holdepunkt for oss i denne delen av analysen, da dette var noe vi selv opplevde ved flere anledninger. Analysemetoden var likevel et sentralt verktøy for å sortere ut viktige funn fra intervjuene.

7.0 Etikk

Forskningsprosjekt med innhold av personlige opplysninger må meldes inn og godkjennes av Norsk Senter for Forskningsdata (2019, heretter NSD). For å besvare problemstillingen i dette prosjektet var det nødvendig å innhente personlige opplysninger. Derfor ble prosjektet meldt inn til NSD i september 2020. Etter noen justeringer fikk vi godkjent prosjektet samme måned, med forbehold om at vi ikke innhentet andre opplysninger enn det som var søkt om og beskrevet gjennom informasjonsskriv og intervjuguide. NSD arbeider for åpen og enkel

tilgang til forskningsdata, gjennom blant annet veiledning av personvernregelverk i forskningsprosjekt (NSD, 2019). Ut i fra NSD (2019) sine retningslinjer har forskeren et ansvar for å overholde etiske prinsipper overfor interne forskningsmiljø, omgivelsene, og de som blir forsket på. Det kan hovedsakelig deles inn i tre hovedprinsipper for etikk: Informert samtykke, konfidensialitet og konsekvenser av prosjektdeltakelse (Grønmo, 2016).

7.1 Informert samtykke

Alle informanter som deltar i undersøkelser må gi samtykke basert på nødvendig informasjon for deltakelse (Grønmo, 2016). Dette innebærer at informantene får tilstrekkelig informasjon om studien og dens hensikt, samt informasjon datamaterialets konfidensialitet og informantenes anonymitet. Videre skal informantene være tydelig informert om deres rett til å trekke seg fra studien samt at de kan unngå å besvare de spørsmålene de ønsker (Grønmo, 2016). For å ivareta etiske retningslinjer om informert samtykke fikk alle informanter tildelt et informasjonsskriv i forkant av intervjuet. Dette ble både tilsendt til portvakter og gitt ut ved intervjuet for å sikre at informantene hadde fått tilgang til informasjonen. Ettersom flere av informantene hadde behov for tolk og hadde et annet morsmål, sendte vi også ut et forenklet skriv om deres rettigheter og oppgavens mål. Det forenklete skrevet ble formulert på uformelt språk og tydeliggjorde at intervjuet var frivillig, at de ville anonymiseres og at det ikke ville medføre negative konsekvenser dersom de ønsket å trekke seg. Ettersom muntlig samtykke ble godkjent av NSD (2019) benyttet vi dette i de digitale intervjuene.

7.2 Konfidensialitet

For å følge etiske prinsipper i forskning må forskeren være tydelig overfor informantene om at all informasjon som innhentes oppbevares konfidensielt (Grønmo, 2016). Dette innebærer at alle data om informantene anonymiseres på en slik måte at de ikke kan tilkjenne seg gjennom deltakelse i prosjektet. Konfidensiell behandling av data ble tydeliggjort i informasjonsskrivet, det forenklete skrevet og i muntlig form i forkant av intervjuene. Vi har også ekskludert spørsmål som kunne identifisere informantene, herunder spørsmål tilknyttet innhold i sak. Lydopptakene ble slettet etter at transkriberingen var gjennomført. I transkripsjonen har elementer som kunne identifisere informantene blitt sensurert og byttet ut. Dette gjelder eksempelvis navn på bosted, familiemedlemmer og på informantene selv. Det

ble benyttet koder i stedet for navn, og sensitive data var kun tilgjengelig for oss selv og våre veiledere. Dette var informantene kjent med.

7.3 Konsekvenser av deltakelse

Eventuelle konsekvenser av å delta i forskningsprosjekt må også vurderes i henhold til etiske hensyn (Grønmo, 2016). Vi har vært bevisst på vårt ansvar for at deltakerne verken skal oppleve eller frykte for konsekvenser av å delta i prosjektet. Etter en helhetsvurdering fant vi det i noen tilfeller riktig å ikke inkludere enkelte informanter i prosjektet. I disse situasjonene vurderte vi at deltakelse i prosjektet kunne prege informantene negativt. Deltakelse i forskningsprosjekt kan også ha positiv effekt for respondentene ved at de får økt innsikt i egen situasjon, eller selv ser verdien av prosjektets hensikt (Thagaard, 2009). Flere av informantene uttrykte stort engasjement og et ønske om å delta i prosjektet. Flere uttrykte at de så verdien av mer forskning på temaet, og ønsket å få sin stemme hørt i denne sammenheng.

7.4 Kvalitet i forskningen

For å sikre at data som innhentes i studier er av tilfredsstillende kvalitet benyttes ulike kvalitetsvurderinger (Grønmo, 2016). Hensikten med å innhente data i en forskningsprosess er å belyse problemstillingen på best mulig måte. Forskningsprosjekt krever en viss grad av gyldighet for at empirien som fremkommer skal være av betydning (Grønmo, 2016). Derfor vurderes gyldigheten av datamaterialet sett i sammenheng med prosjektets problemstilling. For å sikre høy gyldighet i prosjektet må forskningen resultere i data som er adekvat for den opprinnelige problemstillingen. Et svakt undersøkelsesopplegg vil dermed kunne redusere gyldigheten i et forskningsprosjekt (Grønmo, 2016). For å sikre et godt undersøkelsesopplegg har anskaffelsen av kvalifiserte tolker vært et sentralt fokusområde i vår studie. Ved å benytte tolker på et høyt kvalifikasjonsnivå kunne vi i større grad sikre gjensidig språklig forståelse og unngå at brukerne misoppfattet spørsmålene og/eller at vi mistolket svarene. Vi har forsøkt å tilrettelegge for tilstrekkelig språklig forståelse i studien, for å så godt som mulig sikre at informantene svarte på det vi faktisk spurte om.

Flere faktorer kan styrke gyldighet, deriblant klar teoretisk og operasjonell definisjon av faglige begreper (Grønmo, 2016). Studiens fremgangsmåte og utvalg kan ha medført en viss

begrensning for gyldigheten i funnene, herunder informantenes oppfattelse av kulturbegrepet. Kultur er et omfattende begrep som kan ilegges forskjellig betydning på ulike språk og fagfelt. Ut i fra vår dynamiske forståelse av begrepet opplevde vi at kulturforskjeller var av betydning for samarbeidet med barnevernet, selv om dette ikke kom eksplisitt frem i svarene til informantene. Slik kan ulik oppfattelse av kulturbegrepet ha bidratt til å svekke gyldigheten. Vi fant det derfor hensiktsmessig å stille oppfølgingsspørsmål til om informantene eksempelvis opplevde at ulike verdier, etnisk bakgrunn og oppdragelsesformer påvirket samarbeidet og kommunikasjonen med barnevernet og tolk. Videre vurderte vi dette opp mot denne oppgavens definisjon av kulturbegrepet.

I kvalitative undersøkelser kan pålitelighet styrkes ved å sørge for at empiriske funn baseres på faktiske forhold (Grønmo, 2016). Dette innebærer at forskerens subjektive mening eller andre ytre omstendigheter rundt datainnsamlingen ikke påvirker funnene i større grad enn nødvendig (Grønmo, 2016). For å følge prinsippene om pålitelig forskning fokuserte vi på å stille åpne spørsmål. Pilotintervjuet bidro til å avdekke spørsmål som ikke samsvarte med disse prinsippene. Graden av sensitivitet knyttet til studiens tematikk medførte særlig etisk ansvar i forskningen. Informantene var åpne om frykt knyttet til barnevernet, og svarene kan derfor i større grad være preget av reaktivitet. Dette var vi bevisst på i analysen. Uttalelsene kan være basert på hva informantene følte var “riktig” eller hva de trodde var forventet av dem (Grønmo, 2016).

For å forhindre rolleforvirring og begrense reaktivitet hadde vi et tydelig fokus på å avklare vår rolle som studenter. Til tross for ulike erfaringer med barnevernet ønsket informantene å delta i prosjektet ettersom de så verdien av forskningen på telefontolkning. Nyanser i svarene bidro til at tematikken ble belyst fra flere sider. Dette kan ha bidratt til å styrke studiens pålitelighet. Med hensyn til etikk og ivaretagelse av pålitelighet i studien, ønsket vi å benytte tolker som informantene var komfortable med. Vi forsøkte å legge til rette for at informantene skulle føle seg trygge i intervjusituasjonen, og på den måten også fremme informative og utfyllende svar på spørsmålene. Påliteligheten i denne undersøkelsen er forsøkt styrket ved å være åpne om fremgangsmåter og hvilke beslutninger som ligger til grunn for vurderingene i analysen. På den måten kan leseren selv vurdere pålitelighet av datamaterialet (Johannessen et al., 2010).

Det er nærliggende å tro at vår faglige bakgrunn til en viss grad kan ha påvirket vår analyse av datamaterialet, til tross for et fenomenologisk utgangspunkt. Vår bachelorgrad i sosiologi og pågående master i barnevern kan ha formet vår forforståelse av møter mellom minoritetsforeldre og barnevernet. Sosiologistudiet har lært oss betydningen av analytisk og kritisk tenking samt en forståelse for at fenomen kan forstås fra flere perspektiv. Denne bevisstheten kan ha bidratt til en refleksiv holdning i analysen av datamaterialet. Egne erfaringer rundt bruk av fremmøte- og telefontolk i intervjuene kan også ha preget undersøkelsen. Vi har derfor vært bevisst på å skille egne erfaringer fra det som fremkom i datamaterialet.

Vi har forståelse for at flere aspekter med vår bakgrunn, som alder og kjønn, sannsynligvis kan ha hatt innvirkning på informantenes inntrykk av oss. Vår rolle som representanter fra majoritetsbefolkningen og som ordstyrer i intervjuene kan også ha preget maktbalansen mellom oss og informantene. Vi har også forsøkt å inneha en refleksiv holdning med hensyn til vår posisjon som forskere, overfor egen tolkning av datamaterialet og overfor informantene. Vi har også overveid måten vi har stilt spørsmål på, forsøkt å utjevne maktbalansen ved å la informantene foreta beslutninger om intervjusituasjon, og tydeliggjort vår rolle overfor dem.

Ettersom studien baserer seg på syv kvalitative, semistrukturerte intervju med etniske minoritetsforeldre, ga det oss muligheten til å innhente dybdekunnskap om en gruppe som i mindre grad er representert i forskning sammenlignet med majoritetsbefolkningen. Ettersom forskningen på “telefontolking i barnevernet” virker å være begrenset, kan dybdekunnskapen om denne gruppen bidra til et mer nyansert bilde av erfaringer med denne tolkeformen i barnevern-kontekst. Vi vurderte utvalget som stort nok til å dekke hensikten med denne studien. Sterk overførbarhet i forskning viser til at funnene kan ha relevant verdi for andre sammenhenger enn de er basert på (Kvale & Brinkmann, 2009; Thagaard, 2009). Utvalget i vår studie anses som relativt lite, og følgelig vil overføringsverdien være begrenset. Det kan likevel tenkes at funnene kan ha en viss overføringsverdi til andre felt i tilknytning til barnevernet og/eller som bruker tolk i samtaler med minoritetspråklige. Studiens overføringsverdi må i hovedsak vurderes av leseren (Kvale & Brinkman, 2009).

8.0 Funn og drøfting

Etter nøye gjennomgang av transkripsjon og analyse ble det identifisert fem hovedtema med tilhørende subgrupper. Hovedtemaene var: “opplevelse av feiltolking”, “fysisk tilstedeværelse eller per telefon?”, “tillit”, “kulturelle forskjeller” og “brukermedvirkning”. Hovedtemaet “opplevelse av feiltolking” ble inndelt i subgruppene: ”norsk kunnskaper som trygghetsfaktor” og ”kvalitetssikring av gjensidig forståelse”, og hovedtemaet “tillit” ble inndelt i subgruppene ”tillit til barnevernet” og ”tillit til tolk”. “Fysisk tilstedeværelse eller per telefon” fikk subgruppen “kontekstuell og helhetlig forståelse”, og “brukermedvirkning” ble inndelt i subgruppene “medbestemmelse i valg av tolkeform” og “medbestemmelse i sak”. Temaene er til dels overlappende og noen sitater kan passe inn flere steder. Vi har plassert de under de teamene som var mest beskrivende for informantenes utsagn og som tydeligst fikk frem informantenes budskap. Fremstillingen av funn er bygget opp rundt de fem hovedtemaene med sub-grupper. De aktuelle hovedtemaene blir nærmere presentert og drøftet underveis opp mot teori, relevant forskning og retningslinjer/lovverk.

8.1 Opplevelse av feiltolking

Det første hovedtemaet vi identifiserte var “opplevelse av feiltolking”. Det var gjennomgående i alle intervjuene at brukerne ved flere anledninger hadde opplevd ukvalifiserte tolker i kommunikasjon med barnevernet. Flere av brukerne fortalte om situasjoner hvor tolken ikke tolket korrekt eller ikke hadde tolket alt som ble sagt. Samtlige hadde opplevd dårlig kvalitet på tolkingen både med fremmøtetolk og telefontolk. Feiltolking virket å være et større problem ved telefontolking. Dette skyldtes blant annet en opplevelse av at tolken ikke tolket like fullstendig over telefon og utelot deler av setningene i oversettelsen. Dette kom tydelig frem i flere av intervjuene. En av brukerne fortalte: "Tolken sier mer enn jeg faktisk sa, eller den inkluderer ikke alt jeg har sagt. Erfaringen min er at når det er personlig tolk er det mer nøyaktig enn ved telefontolking." En annen informant uttrykte også misnøye rundt tolkens ferdigheter: ”Jeg synes ikke at oversettelsen var riktig. Der var ikke meningen min, synes jeg. Da er det bedre uten tolk.”

Slik vi tolker informantene kan opplevelsen av underkvalifiserte tolker knyttes til tap av kontroll i samtaler med barnevernet. Dersom informantene opplever at tolken ikke tolker riktig, eller utelater eller legger til informasjon som ikke var en del av brukerens opprinnelige budskap, kan dette medføre tap av kontroll. Tap av kontroll i møte med offentlige

myndigheter kan ifølge Skau (2000) gi en opplevelse av avmakt. Minoritetsforeldrenes kontakt med barnevernet kan være preget av alvorlige situasjoner hvor mye står på spill for familiene. Derfor vil det være viktig for foreldrene å ha en viss kontroll over hva som blir formidlet i samtalen med barnevernet. Ettersom tolken besitter språklig makt og legger føringer for hva som blir formidlet og ikke, kan tolken selv sette sitt preg på samtalen (Hsieh, 2006). Dette er i tråd med Bateson (1972) som hevder at en tredjepart i kommunikasjonen vil prege samtalen ytterligere. Tolkens subjektive mening og oppfatning av situasjonen kan prege budskapet og dermed medføre at budskapet ikke blir direkte tolket. På den andre siden kan opplevelse av feiltolking skyldes at foreldrene er i en presset situasjon hvor det kan være vanskelig å prosessere informasjon. Tolkens språklige evne til å tolke riktig vil dermed være helt essensiell for at minoritetsforeldrene skal "gjenvinne kontroll" i kommunikasjonen med barnevernet.

Samtlige informanter mente at feiltolking hadde medført store misforståelser. En av dem uttalte: "Ja, det er mye som har skjedd. Det er også mye som har blitt mye verre på grunn av tolkingen. Spesielt da de tok barnet mitt, da var det mye feiltolking". Mens flere av informantene opplevde at feiltolking hadde ført til at det ble fattet vedtak på feil grunnlag, hadde andre fått muligheten til å korrigere feilen ved senere anledning. Flere informanter uttrykte misnøye med tolkenes språklige ferdigheter. Dette dreide seg både om tolkens manglende norskkunnskaper, samt at tolken snakket en annen dialekt enn brukeren selv. En informant sa:

Man skulle lært seg bedre språket før de går videre med tolketjenesten, tror jeg. Eller tolketjenesten bli flinkere og vite mer om språket. Som jeg sa ista, så er det den oversettelsen da. De har ikke nok ord til å oversette.

En annen bruker fortalte og om dialekt-problematikk tilknyttet tolking:

Jeg har vært i Norge i to år nå, og det blir et problem hvis det ikke blir tolket riktig. Dette kan føre til at man kan miste sine barn. Derfor er det viktig at tolken kommer i fra samme land eller i hvert fall snakker en forståelig dialekt.

Basert på informantenes skildringer, virker tolkens evne til å oversette budskapet fullstendig å variere i stor grad. Dette er også i tråd med funn fra Kriz og Skivenes (2010) sin

undersøkelse. Flere informanter fortalte også at tolken ikke fikk frem budskapet deres og at de dermed ikke kjente seg igjen i oversettelsen. En informant belyste problemet på denne måten: “Det er veldig varierende med disse tolkene i barnevernet. Noen få av de har vært helt grei, men mange av de har vært veldig, veldig dårlig. Noen av tolkene tolker ikke det som jeg vil.”

For å sikre at en tolkesamtale er av forsvarlig kvalitet, må både tolk og barnevernsarbeider ha nødvendig opplæringen om tolkede samtaler (NOU, 2014: 8; IMDi, u.å.; Kelly, 2008b). Dette er i tråd med IMDis (u.å.) retningslinjer for forsvarlig bruk av tolk. I lys av informantenes uttalelser virker fraværet av tilstrekkelige kvalifikasjoner og opplæring hos tolk å være en gjennomgående utfordring i kommunikasjon med barnevernet. Det er derfor nærliggende å tro at barnevernet ikke alltid har benyttet kvalifiserte tolker. Dette fremkommer i situasjoner hvor informantene forteller om gjentatte opplevelser av feiltolking og misforståelser. Det er likevel viktig å ta brukernes kontekst i betraktning. Flere befant seg i situasjoner preget av alvor og usikkerhet, dette kan følgelig ha preget deres evne til å forstå, gjøre seg forstått, samt deres opplevelse av tolk som tredjepart.

Det kan tenkes at flere faktorer påvirker brukernes opplevelse av feiltolking i barnevernkontekst. I forhold til andre sektorer som bruker tolk, kan barnevernssaker ofte være av særlig sensitiv karakter. Brukernes sårbare posisjon må dermed forstås i kontekst av at informasjonen som formidles ofte kan være vanskelig å prosessere i øyeblikket. Møtet med barnevernet kan være alvorlig for de involverte, og karakteriseres ofte som “et vanskelig møte” (Kriz & Skivenes, 2010). Følelser som frykt og usikkerhet kan følgelig forhindre at brukere får formidlet det de ønsker, samt utfordre prosesseringen av informasjon som blir formidlet (Berg et al., 2017). På den andre siden kan sakenes sensitive karakter også påvirke tolkens evne til å oversette. Dersom tolken lar seg påvirke emosjonelt av sakens innhold eller av foreldrenes reaksjon, kan dette være til hinder for tolkens evne til å oversette riktig. Dette stiller således krav til tolkens profesjonalitet (IMDi, u.å.; Kelly, 2008b). Tolkens nøytrale rolle kan dermed utfordres ved at emosjoner blandes inn i tolkingen, videre kan dette påvirke formidling av informasjon mellom partene. Dersom tolken blander seg inn, utelater, eller inkluderer informasjon som ikke var en del av brukerens opprinnelige budskap, kan dette stride mot IMDis (u.å.) retningslinjer for forsvarlig bruk av tolk. I henhold til § 4 (IMDi, u.å.) skal tolken “tolke innholdet i alt som sies, intet fortie, intet tillegge, intet endre.”

Opplevelse av feiltolking kan også ses som et resultat av tolken ikke besitter tilstrekkelig fagterminologi og forforståelse. At tolken har kjennskap til barnevernet som system er grunnleggende for å sikre god kommunikasjon mellom partene. Dette samsvarer med Kelly (2008b) som peker på et behov for tolker med faglig bakgrunn innenfor det faget og den konteksten de tolker i. Kelly (2008b) hevder at det er en generell oppfattelse av at tolking kan gjennomføres av alle tospråklige personer, til tross for manglende kulturell forståelse og fagterminologi. Dersom tolken ikke besitter tilstrekkelig forkunnskap og fagterminologi, kan dette resultere i uheldige fallgruver og dermed redusere kvaliteten på tolkingen. Fraværet av bakgrunnskunnskap vil kunne vanskeliggjøre tolkens rolle som samtalspremissleverandør. Fravær av relevant og nødvendig fagterminologi og kontekstuell forståelse vil også stride imot IMDi's retningslinjer for god tolkeskikk. I henhold til § 1 for god tolkeskikk (IMDi, u.å.) vektlegges det at "tolken skal ikke påta seg oppdrag uten å ha de nødvendige kvalifikasjoner". Dersom tolken mangler kunnskap og forståelse for barnevernets fagterminologi og mandat, vil ikke tolken anses som skikket til å utføre tolkeoppdrag for barnevernet. Basert på informantenes fortellinger kan det stilles spørsmål til om tolkene i noen tilfeller ikke har oppfylt de nevnte kvalifikasjonskravene.

Tolk ble benyttet for å bryte den språklige barrieren, men fungerte også som en trygghetsfaktor i møte med barnevernet. Frykten for barnevernet er en kontekstuell faktor som kan påvirke opplevelsen av tolkingen. Tillit til barnevernet er ifølge Berg et.al (2017) avgjørende for god kommunikasjon og samhandling. Frykt for å bli misforstått og konsekvensene det kan medføre, kan påvirke informantenes opplevelse av kommunikasjonen. Redsel for å ikke forstå eller gjøre seg tilstrekkelig forstått, kan spille en vesentlig rolle for informantenes trygghet i møte med barnevernet. Dette er i tråd med Skau (2000) som hevder at redselen for å ikke forstå eller kunne gjøre seg tilstrekkelig forstått, kan knyttes til av følelse av avmakt mot systemet. Tolken kan virke betryggende for brukerne og således demme opp for frykten tilknyttet barnevernet. På denne måten kan tolken demme opp for denne frykten, også for minoritetsforeldre med egne norskkunnskaper. Flere var redd for å si et ord feil eller misforstå konteksten slik at det fikk alvorlige konsekvenser for deres familie.

På den andre siden kan tolken være en utrygg tredjepart i kommunikasjonsprosessen. Slik gjenspeiles Batesons (1972) fremstilling om at kommunikasjon er subjektivt, og at fenomener og gjenstander for noen kan oppleves som en trygghet, mens det kan fremkalle negative reaksjoner hos andre. Dette fremkommer også i Skau (2000) sin presentasjon om at

mellommenneskelige reaksjoner oppstår som følge av personlig livshistorie, og at denne sammenhengen er avgjørende for om handling oppfattes som krenkelse eller hjelp. Brukernes livserfaringer kan dermed påvirke hvordan de oppfatter hjelp fra barnevernet og tolken. Dersom brukerne har negative erfaringer med barnevernet, kan dette prege fremtidig samhandling med både tolk og barnevern.

Ifølge Hsieh (2006) er tolken premissleverandør for kommunikasjon mellom partene. På denne måten innehar tolken, så vel som barnevernet, en form for makt. Tolk som tredjepart kan dermed bidra til å utjevne det skjeve maktforholdet mellom barnevernet og brukerne. På den andre siden kan tolkens tilstedeværelse også bidra til å øke en tilstedeværende konflikt mellom de øvrige partene. Dersom brukeren opplever tolken som upartisk og som en representant fra barnevernet, kan det tenkes at dette vil påvirke brukernes opplevelse av tolken i negativ forstand. Frykten for at tolken skal "tale barnevernets sak" kan prege samtalen. Dette kan medføre at brukerne utelater vesentlig informasjon i kommunikasjonen med barnevernet og vanskeliggjør samarbeidet mellom partene. Dette er i tråd med IMDiS (2008) sin studie, hvor flere stilte spørsmålstegn ved tolkens innblanding i sak og manglende nøytralitet. Både barnevernet og foreldrene er avhengig av tolkens formidlingsevne, og må stole på det som tolken oversetter er riktig. Det er derfor viktig at tolken opptrer i henhold til eksisterende retningslinjer.

Dersom barnevernet ikke benyttet tolker av tilstrekkelig kvalitet, kan dette ha vært lovstridig. Forsvarlighetskravet § 1-4 i barnevernloven (1992) skal sikre god kvalitet og likeverdig behandling i barnevernssaker. Basert på informantenes fortellinger virket det å være en generell opplevelse av at tolketjenestene ikke alltid var av tilstrekkelig kvalitet. Samtlige fortalte at de hadde opplevd feil i oversettelsen som medførte misforståelser mellom partene, og som i noen tilfeller medførte uheldige konsekvenser for familiene. Flere vurderte tolkingen som tidvis så dårlig at de foretrakk ny tolk, eller ikke ønsket tolk i det hele tatt i kommunikasjonen med barnevernet. I lys av informantenes fortellinger virket tolketilbudet i barnevernet i noen tilfeller å stride mot forsvarlighetskravets mål om tilfredsstillende kvalitet i tjenestene som tilbys.

Brukernes generelle opplevelse av feiltolkning i møte med barnevernet samsvarer også med NOU 2014:8 sin rapport. Det fremkommer i rapporten at bruken av ukvalifiserte tolker er gjennomgående i offentlig sektor, og at barnevernet er en av de offentlige instansene som

hyppigst tar i bruk ukvalifiserte tolker. Et større fokus på kvalifiserte tolker er fremtredende i høringsforslaget til Kunnskapsdepartementets (2019) sitt forslag til egen tolkelov. Informantenes opplevelser med ukvalifiserte tolker i samtaler med barnevernet synliggjør nettopp denne problematikken.

8.1.1 Norskkunnskaper som trygghetsfaktor

Et gjennomgående tema i informantenes erfaringer med både telefon- og fremmøtetolk, var opplevelsen av at egne norskkunnskaper var en trygghetsfaktor i møte med barnevernet. En informant skildret det slik: “Nei, men det jeg snakket om: når jeg forstår norsk og jeg kan og snakke, så når jeg sier det til hun, så vet jeg hva hun (tolken) snakker om til barnevernet.”

Slik vi oppfattet informantene kan det oppleves som en sikkerhet å besitte grunnleggende norskkunnskaper i samtale med barnevernet. Det virker som at dette ga informantene mulighet til å forsikre seg om at budskapet deres, ved bruk av tolk, kom frem på en tilstrekkelig måte. Ved at informantene selv var i besittelse av grunnleggende norskkunnskaper, fikk de mulighet til å plukke opp eventuelle feil i oversettelsen og videre korrigere tolken underveis eller i etterkant av møtet. På denne måten kunne de oppklare og i beste fall unngå eventuelle misforståelser. Flere av informantene hadde også opplevd å bruke egne norskkunnskaper for å rette opp i oversettelsesfeil.

Det er ikke alle som oversetter så bra. Etterpå når vi må lese gjennom en gang til, så kanskje det er noen misforståelser og sånn. Av og til forstår jeg mye av når tolken oversetter.. Så kanskje jeg sier: “Nei, det var ikke det jeg mente.” Sånne ting.

En annen informant skildret det slik: “Så må jeg bare si det sånn som det er. Oversettelsen var ikke helt riktig. Jeg har bodd i Norge i 17 år. Jeg kan ikke så mye og forstår så mye, men språket som var der var ikke helt nok oversettelse.” Ettersom flere av informantene fortalte at de hadde opplevd feiltolking som et gjennomgående problem i kommunikasjon med barnevernet, virket det å være en fordel å besitte grunnleggende norskkunnskaper. Dette kunne ifølge informantene bidra til å avdekke eventuelle feil i oversettelsen. På denne måten hadde de en fordel overfor brukere som ikke kunne grunnleggende norsk. Det kan dermed anses som en ulempe å ikke å forstå hva som blir tolket. En av brukerne belyste dette ved å si:

”Det fungerer bra. Det fungerer bra. Det bare blir litt urettferdig for de som ikke forstår norsk”. En annen sa:

Hvis tolken oversetter dårlig da, så blir det litt... Eh... For etterpå blir det masse ting hvis dere skal lese en gang til. Kanskje de ikke husker og sånn. Og så er det samme tolk da. Hvis f.eks. jeg sier en ting og tolken oversetter sånn, og så etterpå så leser vi på norsk og tolken skal oversette igjen til meg, da kan de ikke si at det er feil.

Det fremkom lignende utsagn fra flere av informantene. Opplevelsen av norskkunnskaper som en trygghetsfaktor ved bruk av tolk belyser en skjevhet mellom minoritetsspråklige som innehar grunnleggende norskkunnskaper og dem som ikke har det. Disse brukerne vil ikke ha samme mulighet til å kvalitetssikre sine egne utsagn og rette opp i misforståelser som oppstår underveis. Bruk av kvalifiserte tolker vil derfor være spesielt viktig for denne gruppen.

Før barnevernet fatter vedtak plikter de etter loven (fvl. 1967, §17) å påse at saken er så godt opplyst som mulig. Brukernes opplevelse av feiltolking kan utfordre denne informasjonsprosessen. Det er derfor rimelig å anta at dette gjør seg spesielt gjeldende for minoritetsspråklige uten norskkunnskaper. Feiltolking kan medføre at viktige ord og budskap blir utelatt fra samtalen. Dette kan føre til at barnevernet fatter vedtak uten å ta brukernes opprinnelige budskap i betraktning. Det kan følgelig argumenteres for at feiltolking hindrer barnevernet fra å handle i henhold til bvl § 1-7 om at de skal utøve sin virksomhet i respekt for og så langt som mulig i samarbeid med barnets foreldre. Foreldre uten egne norskkunnskaper kan derfor anses som mer sårbare for dårlig kommunikasjon i møte med barnevernet dersom det benyttes tolk.

Manglende norskkunnskaper kan ut ifra vårt datamateriale synes å true rettssikkerhet og likebehandling av minoritetsspråklige foreldre (jfr. fvl. § 17). Dette antyder at denne gruppen står i økt fare for å bli misforstått av barnevernet, sammenlignet med majoritetsspråklige. Denne tematikken blir også belyst av tidligere forskning (Kriz & Skivenes, 2010; Bjørknes & Langedal, 2020). Det anses som et gjennomgående problem at tolker kun oversetter deler av hva brukeren forteller. Ved å bare oversette oppsummerende, kan viktige deler av brukerens budskap bli utelatt. Norskkunnskaper kan dermed spille en vesentlig rolle for minoritetsspråklige, særlig når det skal fattes avgjørelser av stor betydning for familiers liv. Brukernes evne til å korrigere tolken underveis kan bidra til å sikre rettssikkerheten til disse

foreldrene, mens foreldre som ikke besitter grunnleggende norskkunnskaper, ikke har samme mulighet til å rette opp i eventuelle misforståelser.

8.1.2 Kvalitetssikring av gjensidig forståelse

Til tross for brukernes opplevelse av feiltolking, trakk flere frem opplevelsen av at barnevernet hadde lagt til rette for kvalitetssikring av oversettelsen. I de fleste tilfeller hadde informantene fått bekreftet eller avkreftet egne utsagn i etterkant av møtet gjennom muntlig gjengivelse av hovedinnholdet i samtalen. En av informantene fortalte det slik: “Neste gang jeg var hos dem (barnevernet) så var tolken tilstede. Da spurte de meg og jeg sa da: “Nei, det som dere sier har jeg ikke sagt slik.” Så da var det misforståelser som da ble rettet opp i.”

En annen informant fortalte om lignende opplevelser:

Av og til klarer jeg å plukke ut der og da, mens av og til mot slutten av disse møtene når de leser sammendraget (når de gjør det, men det gjør de ikke alltid), da fanger jeg opp: ‘Når sa jeg dette? Jeg sa ikke dette. Dette her er helt feil.’ Da kommer det frem at tolken har tolket mye feil.

Selv om møtereferat/saksdokument ikke ble gjennomgått ord for ord, gav den korte gjennomgangen informantene mulighet til å rette opp i eventuelle mangler i oversettelsen, samt sikre at budskapet deres ble fremstilt på riktig måte. Slik vi tolket informantene ga denne gjennomgangen brukerne større grad av tillit til barnevernet. God kommunikasjon er ifølge Berg et al. (2017) viktig for å sikre god samhandling og tillit mellom partene. Barnevernets tilrettelegging for ny gjennomgang av saksinnholdet, virket å påvirke brukerne i positiv forstand. Flere ga uttrykk for at de utviklet større grad av tillit til barnevernet dersom de fikk mulighet til å bekrefte eller avkrefte budskapet sitt etter møtet. Flere av informantene erfarte kvalitetssikring av innholdet i samtalen som positivt, men poengterte at de ikke opplevde dette som en fast rutine i møte med barnevernet. Da vi spurte om de alltid fikk kvalitetssikre egne uttalelser i etterkant av møtet, svarte en av informantene dette: “Dessverre ikke hver gang. Enkelte ganger så gjør de det. Noen ganger gjør vi ikke det. Noen ganger sier vi: ‘Disse punktene har vi blitt enige om og snakket om’, men det er ikke alltid.”

For å bryte den språklige barrieren er det ifølge Holm-Hansen et al. (2007) sin kommunikasjonsteori viktig å kartlegge om partene har forstått hverandre riktig. Gjensidig forståelse innebærer blant annet at den språklige forståelsen mellom partene er tilstrekkelig. Herunder om tolken har tilstrekkelige språkkunnskaper og en dialekt som er forståelig for begge parter. Dette kan kvalitetssikres ved at tolken stiller oppfølgingsspørsmål eller gjenforteller det brukeren har sagt, for så å få bekreftet eller avkreftet innholdet i påstanden. Kartlegging av gjensidig språklig forståelse kan også bidra til å sikre de minoritetsspråklige brukernes rettssikkerhet og likebehandling. Ifølge IMDi (u.å) skal tolken både kunne snakke og forstå to språk flytende, samt oversette det fullstendige meningsinnholdet i samtalen. Det er derfor viktig at barnevernsarbeidere forsikrer seg om at tolken besitter disse kvalitetene for å påse at partene har forstått hverandre riktig. Anskaffelse av kvalifiserte tolker er dermed en viktig del av å legge til rette for god kommunikasjon og samhandling. I lys av informantenes fortellinger virker det som at i barnevernet i sin anskaffelse av tolk, ikke alltid hadde påsett at den språklige forståelsen mellom partene var tilstrekkelig. Det er derfor nærliggende å tro at barnevernet ikke alltid har vært grundig nok i sin anskaffelse av tolker.

Basert på informantenes uttalelser virket barnevernet å ha bedre rutiner for kvalitetssikring av innhold i etterkant av møter, enn de hadde for å sikre gjensidig språklig forståelse i forkant av møtene. Flere fortalte at de i liten grad opplevde tilstrekkelig språklig forståelse i samtale med barnevernet. Informantene knyttet dette til at barnevernansatte anskaffet tolker som snakket en annen dialekt enn dem selv, hvilket utfordret kommunikasjonen med barnevernet. Dialektproblematikken virket å prege tolking både over telefon og ved fremmøte. En informant skildret det slik:

Noen av tolkene tolker ikke det som jeg vil. Noen av tolkene kommer f.eks. i fra hjemlandet, men de er kurdere og snakker et helt annet språk. De forstår da ikke helt hva det er jeg vil og de tolker det da på sin måte. Jeg husker at noen av tolkene kom og tolket det på sin måte, ikke med mitt budskap. Derfor har jeg på en måte ikke fått barnet mitt tilbake. Det ble mye problemer pga. disse tolkene.

Det er rimelig å anta at kvalitetssikring av gjensidig forståelse mellom tolk og bruker kan være utfordrende for barnevernsarbeidere ettersom de selv ikke forstår språket. Det kan derfor være nyttig å stille oppfølgingsspørsmål, både for tolk og barnevernsarbeider for å bekrefte eller avkrefte budskapet (Holm-Hansen et al., 2007). Flere av informantene mente det kunne

være en fordel å bruke ny tolk ved kvalitetssikring av dokumenter. Noen av informantene syntes det var problematisk å bruke samme tolk for å gjennomgå og oversette saksdokumentene, da oversettelsen ville bli tilsvarende det tolken nettopp hadde tolket. Eventuelle feil ville dermed bare bli gjentatt. En av informantene forklarte det slik:

Jeg kan si at f.eks. noen bruker tolk, og hvis de vil lese en gang til inn i rapporten, så kanskje det er bedre å bruke en annen tolk. Så kan man se hvis det er en misforståelse eller noen ting som kan bli feil. Jeg forstår. Jeg kan si: ”Nei, det er ikke sånn”, men de andre som ikke forstår noen ting. For det er mange som ikke forstår noen ting.

En annen informant sa: “Jeg foretrekker også at barnevernet ikke bruker samme tolken hele tiden. At det blir en annen tolk på forskjellige møter.” Ut i fra det informantene fortalte virker det å være hensiktsmessig å bruke to tolker for å sikre at all informasjon nådde frem og for å unngå alvorlige misforståelser. Bruk av to separate tolker vil selvsagt være et ressurs spørsmål, men i de mest alvorlige sakene kan dette vurderes som en kvalitetssikring av oversettelsen, og videre bidra til å sikre minoritetsspråkliges rettssikkerhet og likebehandling.

Informantenes behov for to separate tolker kan også knyttes til et ønske om utjevning av maktforhold. Det er nærliggende å tro at informantene følte en form for trygghet i å ha en ekstra, uavhengig part som kunne kvalitetssikre innholdet i dokumentene. På denne måten kunne brukerne i større grad ”gjenvinne” kontroll ved å forsikre seg om at budskapet ble tolket på riktig måte og dermed at systemets makt ikke ble misbrukt. Tolkens rolle ble på denne måten både en slags trygghetsfaktor i møte med barnevernet, samt en kilde til utjevning av maktforhold. Dette er i tråd med Skau (2000) som ser på informasjonsformidling og kunnskap om egen sak som motvekt til systemets makt. Dette er også i tråd med Øyslebø (1992) som peker på at språk er det viktigste verktøyet for kommunikasjon. Øyslebø (1992) betrakter også språk som en sentral del ved individers identitet og tilhørighet. På denne måten har språk makt og kan benyttes til å inkludere eller ekskludere, avhengig av om man deler felles språk eller ikke. Dette viser til hvilken makt som ligger i språk og språklige egenskaper, og dermed også til det store ansvaret som ligger hos tolken.

8.2 Fysisk tilstedeværelse eller per telefon

Et sentralt tema i tolkede samtaler var informantenes opplevelse av telefontolk og fremmøtetolk. Da brukerne ble spurt om preferanser for tolkeform, fremkom det at flere av informantene opplevde tolkens fysiske tilstedeværelse som viktig for å sikre god kommunikasjon med barnevernet. Flere fortalte at tolkens fysiske tilstedeværelse gav dem en slags trygghet i samtale med barnevernet. En av brukerne sa: “Hvis man er sammen så kan man forstå hverandre på alle måter og forstå hverandre bedre, men hvis det er via telefonen så kan det raskt skje misforståelser. Sånn går det med enkelte.” En annen skildret det slik:

Det er fordi at når jeg ser personen, så ser jeg at han tolker for meg og får frem mitt budskap. Jeg ser at denne personen er seriøs, enn at det er en bak en annen plass hvor jeg bare hører stemmen, og han bare tolker og tolker, liksom. Da blir det ofte en del misforståelser. Det gir meg trygghet og tillit til denne personen hvis jeg ser han eller hun. Det er tryggere for meg å få frem det jeg vil ha.

Flere av brukerne erfarte at bruk av telefontolk var med på å vanskeliggjøre kommunikasjonen med barnevernet. En av informantene fortalte:

Fremmøte er mye bedre fordi at når det er fysisk så ser man hva tolken... tolken får frem et budskap og hvis det er noe som er feil. Jeg forstår jo litt jeg og, men når det er på telefon så kan jeg ikke det. Da er det direkte tolket, og det er selvfølgelig mye feil som også skjer der. På en måte får jeg aldri frem det riktige. Når det er fremmøtetolk så er det på en måte litt lettere. Da får de frem mitt budskap, mine følelser og hvordan jeg har det.”

En annen informant fortalte og om utfordringene knyttet til telefontolk:

Dessverre så... det har jo ingenting med telefontolkene å gjøre, men telefontolkene er ofte... den tolker gjerne ikke som jeg vil. Får ikke frem budskapet mitt. Han er ofte nøytral, selvfølgelig, men budskapet mitt kommer ikke frem slik som jeg vil at det skal komme frem.

Slik vi tolket disse informantene, erfares telefontolk som en mindre gunstig tolkeform i kommunikasjon med barnevernet. Tolkens fysiske tilstedeværelse virket å være viktig for brukerne ettersom tolken kan se og tyde følelsene og uttrykkene til brukeren. På denne måten hevdet flere av brukerne at tolken klarte å formidle budskapet deres på en bedre måte enn ved telefontolking. Ettersom telefontolking hindrer at nonverbale uttrykk kommer til syne, kan dette ifølge Wang (2018) utelate vesentlige deler av budskapet til informantene. Dette er også i tråd med Söderström (2012) som hevder at kommunikasjon består av både muntlig språk, skriftlig språk og kroppsspråk, og at meningsinnholdet påvirkes av flere aspekter enn bare det rent språklige. Som Berg et al. (2017) peker på, er det ikke bare tolkens språkkompetanse som er avgjørende, men også indirekte kommunikasjon. Slik kan det argumenteres for at tolking over telefon utelater vesentlige aspekt i en kommunikasjonsprosess, noe som videre kan påvirke og i verste fall forringe, formidlingen av brukerens budskap.

Intervjuene belyste også en annen utfordring knyttet til telefontolk, herunder at partene i større grad snakket i munnen på hverandre. Tolkens manglende fysiske tilstedeværelse virket å påvirke dynamikken i samtalen, og på denne måten ødelegge flyten i samtalen. En av informantene fortalte:

Det som skjer på en måte er: 'Kan du gjenta? Jeg hørte deg ikke'. Det er fra tolken sin side, fra min sin side og fra barnevernet sin side. Så er det også det at han får ikke med seg alt som blir sagt, og da tolker han gjerne bare det som han forstår.

Slik vi tolket informantene var fraværet av visuell kontakt ansett som en utfordring i tolkesamtaler med barnevernet. Flere fortalte om utfordringer knyttet til flyt i samtalen. Mange opplevde at samtaler med telefontolk i større grad enn med fremmøtetolk, bar preg av at kun bruddstykker av samtalen ble tolket og at samtalen dermed ble oppstykket. Dette fremkom blant annet fra denne informanten:

Også ikke nødvendigvis at jeg ser tolken, men at tolken er på stedet. Jeg er i fra (bynavn) og om tolken er i fra (bynavn), så blir det lettere for meg å videreformidle det jeg vil si på min dialekt. Jeg kan si hele det jeg vil vi til tolken, og tolken kan oversette det som jeg har sagt, istedenfor at vi snakker stykkevis slik som vi gjør her. Jeg sier noe, stopper og så tolker du. Samtidig blir jeg oversatt fra arabisk til norsk. Så

dette blir på en måte at man mister en del tid, istedenfor å være effektiv i tolkingen ved at tolken er på stedet.

Fraværet av non-verbale tegn kan være årsaken til at samtalen opplevdes som oppstykket av brukerne. Bjørknes og Langedal (2020) peker også på at telefontolkede samtaler ofte preges av at partene prater i munnen på hverandre, og at dette er et gjennomgående problem med telefontolking i barnevernet. Ved å benytte telefontolk går partene glipp av ikke-visuelle tegn som kan være av stor betydning for budskapet som formidles. Partene kan avbryte hverandre og samtalen kan oppleves som oppstykket (Wang, 2018). IMDi (u.å) presiserer at fraværet av nonverbal kommunikasjon (eksempelvis gestikulering) skaper behov for at det tilrettelegges for pauser på andre måter. Dette kan organiseres ved bruk av ordstyrer, slik at informasjonen blir formidlet på en god måte, og legger til rette for god flyt i samtalen. Brudd i samtalen kan ifølge Bjørknes og Langedal (2020) medføre at den naturlige flyten forsvinner, og at brukeren dermed ikke får frem sine meninger og synspunkt på en tilstrekkelig eller ønsket måte.

Paraspråk er et sentralt virkemiddel for å tolke nonverbal kommunikasjon uten visuelle aspekter (Øyslebø, 1992). Med utgangspunkt i denne forståelsen kan kunnskap om paraspråk medføre høyere kvalitet på telefontolking ved at ikke-visuelle deler av kommunikasjon gir kontekstuell forståelse. I henhold til Kelly (2008a) kan tolking over telefon være av like god kvalitet som fremmøtetolking dersom tolken eksempelvis er oppmerksom på betydningen av endring av toneleie. Slik informantene forklarte om sine opplevelser med telefontolk, opplevde de ikke at tolkene forstod budskapet deres like godt over telefon. Dette kan bunne i at telefontolkene ikke hadde tilstrekkelig fokus eller kunnskap om nonverbal kommunikasjon og paraspråk. Uavhengig av telefontolkens kunnskap om paraspråk, kan konteksten for tolkesamtalen ha påvirket brukernes opplevelse av telefontolkingen. Dersom brukerne var preget av sterke emosjoner under tolkesamtalen, kan dette følgelig ha påvirket samtalen og utfordret telefontolkingen. Slik kan brukerne ha opplevd at de ikke ble forstått ettersom de ikke selv så tolken og dens reaksjon på det de formidlet.

Flere av utfordringene tilknyttet telefontolking som nevnes av både våre egne informanter og gjennom forskningen kan løses ved å benytte tolketjenester over skjerm. Dette var en tolketjeneste ingen av informantene våre var vant med, men som har hatt stor suksess i helsetjenesten. Helse Førde deltok i et toårig innovasjonsprosjekt hvor tolketjenester gjennom skjerm skulle øke andelen kvalifiserte tolker (Kunnskapsdepartementet, 2019).

Prøveprosjektet medførte en betraktelig økning bruk av kvalifiserte tolker fra 24 til 98 prosent, i tillegg til mer åpenhet og større kvalitetskontroll (Kunnskapsdepartementet, 2019). Til tross for dokumenterte effekt av prosjektet ble kun 1% av tolkesamtaler i 2019 gjennomført over skjerm (IMDi, u.å.). Dette kan vitne om at det fremdeles ikke er etablert nok tolketjenester som tilbyr skjermtolking, eller at tjenesteyterne ikke er bevisste nok om, eller har tilstrekkelig kunnskap om denne tolkeformen. For vellykkede samtaler også på denne måten kreves tilrettelegging, og både bruker og ansatt må ha tilstrekkelig opplæring, og være komfortabel med denne måten å bruke tolk. Resultatet fra Helse Førde sitt innovasjonsprosjekt kan ha en viss overføringsverdi til barnevernet. Samtidig kan man stille seg kritisk til om effekten er varig etter prosjektets avslutning, eller effekten var et resultat på nettopp økt fokus på utfordringene i tolkesamarbeid.

Med hensyn til brukernes preferanse tilknyttet fremmøte- eller telefontolk, var det ikke tolkens tilstedeværelse som ble ansett som det viktigste i en tolkesamtale. Selv om de fleste informantene foretrakk fremmøtetolk for å sikre bedre flyt i samtalen, virket det likevel ikke å være det mest avgjørende for en vellykket tolkesamtale. En av brukerne sa: “Hvis personen oversetter bra, så går det greit for meg. Da spiller det ikke noe rolle”. Slik vi tolker denne brukeren, virket tolkens språklige kvalifikasjoner mer betydningsfull enn tolkens fysiske posisjon. En annen informant skildret også et lignende fokus:

Selv foretrekker jeg at tolken er på stedet da, fordi dette er sensitive saker og vi kommer i fra en annen kultur. Kanskje er det et ord som blir tolket feil kan føre til at en kan miste sine barn. Jeg foretrekker også at barnevernet ikke bruker samme tolken hele tiden. At det blir en annen tolk på forskjellige måter. Det som er viktig her, om så tolken er tilstede eller på telefon, det er at det som blir sagt blir formidlet på en riktig måte. At det ikke blir misforståelser rundt det.

Til tross for at informantene hadde ulike preferanser knyttet til tolkeform, hadde de i stor grad felles meninger om forbedringspunkter for å heve kvaliteten på både telefon- og fremmøtetolking. De fleste informantene var likevel samstemte om at det var lettere å kommunisere med barnevernarbeiderne dersom tolken var fysisk tilstede. Dette forklarte de med at det var lettere å stole på personer hvis de fikk se tolken, og at samtalen fikk bedre flyt. Verdien av visuell, nonverbal kommunikasjon, som beskrevet av Øyslebø (1992) og Rocci og Saussure (2016), syntes å forsterke tolkens pålitelighet i betydelig grad for disse

informantene. Basert på Øyslebøs (1992) betraktninger om kommunikasjon, gir visuell tilgjengelighet bedre inntrykk av forholdet mellom partene og avsenders intensjon med ordene. Med utgangspunkt i denne forståelsen kan fremmøtetolking tydeliggjøre forholdet mellom barnevernsarbeider og tolk som nøytralt og som uavhengige av hverandre.

Flere av informantene ønsket å benytte telefontolk til tross for de nevnte fordelene ved fremmøtetolking. Dette kan vitne om at brukerne ikke hadde tilstrekkelig tillit til at anonymiteten deres ble ivaretatt ved fremmøtetolking, eller ønsket tolker med spesifikke egenskaper som kun var tilgjengelig ved bruk av telefontolking (Kelly, 2008a; Wang, 2008). Dette krever imidlertid at barnevernsarbeidere har tilstrekkelig kunnskap om hvordan de bestiller kvalifiserte tolker, og vurderer kulturelle og språklige hensyn i bestillingsprosessen. I de tilfellene informantenes ønsker om tolkeform ble tatt hensyn til, virket det å ha en positiv effekt på deres tillit til både barnevernet og tolken. Ifølge Koch og Koch (1995) kan en slik involvering av brukeren virke som en motvekt mot de ansattes makt og innflytelse.

NOU (2014:8) anbefaler økt bruk av skjermtolking. Til tross for at skjermtolking åpner for større muligheter til å kontrollere tolkens omgivelser og muliggjør visuell kommunikasjon, er det usikkert om det kan ha samme tryggende effekt som fremmøtetolking. Informantenes beskrivelse av tolkens nærvær som trygghet i møte med barnevernet, vitner om at tolkens fysiske nærvær kan ha vært positivt for minoritetsspråklige brukeres opplevelse av utjevning av maktforholdet mellom dem og barnevernet. Dermed kan det argumenteres for at fremmøtetolking er særlig hensiktsmessig i de første møtene med barnevernet, hvor brukerne ikke har tillit til barnevernets mandat og intensjon med å gripe inn. For at fremmøtetolking skal ha tilsiktet effekt kan det argumenteres for at beslutningen bør tas i samråd med brukeren for å hindre de nevnte utfordringer knyttet til nærmiljø, kultur og tillit.

8.2.1 Kontekstuell og helhetlig forståelse

Slik vi tolket informantene opplevde de at manglende kontekstuell forståelse og/eller helhetlig forståelse var et større problem i telefontolkende samtaler enn ved fremmøtetolk.

Dette fremkom blant annet i denne informantens fortelling: “Jeg sa til henne (telefontolken) og så oversatte hun. Jeg likte ikke... Det var ikke helt sånn som jeg hadde tenkt når hun oversatte det til norsk.” En annen skildret det slik:

Noen ganger er fremmøtetolking det beste, slik at man kan formidle et konsept eller noe man vil si, på en best mulig måte. Over telefon så kan det hende at tolken ikke sier alt som blir sagt eller at man ikke rekker å korrigere tolken, eller det at ideen eller konseptet ikke bli formidlet på en riktig måte. Har ikke tillit til telefontolk fordi av egen erfaring som jeg nevnte i sted, at tolken ikke kan formidle alt som blir sagt på en riktig måte. Da blir det også fattet i korthet. Da blir ikke hele konseptet videreformidlet til den andre parten.

Slik vi tolket denne informanten var det lettere å formidle budskap ved fremmøtetolking ettersom telefontolking i større grad hindret brukerne fra å formidle budskapet med en helhetlig forståelse. Kelly (2008a) problematiserer også tolking av kulturelt betingede begreper uten kontekstuell forståelse i telefontolkede samtaler. Dette skyldes at tolken både må forstå hva brukeren legger i begrepet, samt skape en meningsfull kontekst for barnevernsarbeideren. Dette fremkommer også i Hall og Slembroucks (2009) betraktninger om at kommunikasjon må forstås i kontekst av kultur, fordi kulturell bakgrunn påvirker måten individer kommuniserer med hverandre. For å skape kontekstuell forståelse i en samtale er det ifølge Esposito et al. (2007) viktig å se verbal og nonverbal kommunikasjon i forhold til hverandre. I telefontolkende samtaler kan viktige elementer i informasjonsformidlingen gå tapt. Herunder emosjonell tale, ansiktsuttrykk, gestikulering og blick. Likeledes peker Øyslebø (1992) på at visuell kontakt kan bidra til å tilgjengeliggjøre avsenderens intensjon med det som blir sagt. Partene kan tolke signaler på hverandre intensjoner gjennom inntrykk, toneleie og blick. Dette blir sjeldent verbalisert, men er en viktig del av kommunikasjonen mellom partene (Øyslebø, 1992). Tolking over telefon kan dermed miste disse aspektene i informasjonsformidlingen fra bruker til telefontolk, noe som videre kan utfordre den kontekstuelle forståelsen og tolkingen av brukerens budskap (Wang, 2018).

I henhold til Kelly (2008) sine betraktninger, forutsetter en god tolkesamtale at tolken er kjent med aktuell terminologi innen fagfeltet. I tillegg er det en fordel om tolken har innsikt i brukerens kultur. Ifølge Bø (2017) oppstår kommunikasjonsproblemer mellom barnevernet og minoritetsforeldre ofte fordi at partene ikke forstår hverandres språk, kulturelle koder og har ulike referanserammer. Begreper som er kulturelt betinget kan være vanskelig å oversette til andre språk ettersom begrepene kun eksisterer og gir mening innenfor et gitt land eller en gitt kultur (Kelly, 2008b) Disse problemene kan også oppstå innen barnevernsfeltet ettersom det også her benyttes system- og kulturavhengige begreper. Disse begrepene kan ofte ikke ikke

oversettes direkte til andre språk. Ut i fra hva brukerne fortalte er dette et gjennomgående problem i samtaler hvor det blir benyttet tolk. Tolken får ikke frem det som brukeren ønsker fordi han eller hun ikke besitter tilstrekkelig vokabular eller kulturell forståelse for begrepene som brukerne benytter i sine utsagn. Dette har i mange tilfeller ført til store misforståelser mellom partene.

I lys av informantenes fortellinger kan tolking forutsette en viss grad av kultursensitivitet. Forståelse for brukerens kultur og hva brukeren legger i begrepene kan påvirke budskapet. Derfor vil det være viktig at tolken har innsikt i dette. Kulturelt betingede uttrykk kan eksempelvis være av stor betydning for brukerens budskap, men fraværet av visuell kontakt ved telefontolking kan bidra til å hindre at avsenderens intensjon kommer frem. Samtidig er det ifølge Rugkåsa (2018) viktig å unngå en statisk tilnærming til kultur. Tolken risikerer da å overse enkeltmennesket ved å fokusere utelukkende på brukerens kulturelle bakgrunn. Til tross for at kunnskap om andres kultur er viktig i barnevernets og tolkens praksis, kan det være en fallgrube å tro at generell kunnskap om en gitt kultur gir grunnlag for å trekke konklusjoner på vegne av enkeltmennesker og definere deres behov ut i fra det. Kunnskap om andre kulturer kan likevel bidra til å øke forståelsen og hjelpe tolken til å formidle budskapet til brukeren gjennom å forstå hva brukeren faktisk legger i begrepene. (Saus, 2006) På samme måte er det viktig at tolken evner å oversette barnevernfaglige begreper til brukeren.

8.3 Tillit

I samtlige intervju delte brukerne erfaringer om hvordan tillit hadde påvirket samarbeidet og kommunikasjonen med barnevernet. Dermed utgjorde tillit et av hovedtemaene i analysen. Ved å gjennomgå transkripsjonene fremkom det at samtlige på et tidspunkt hadde kjent på lav tillit til barnevernet og/eller til tolketjenesten. Enkelte av informantene uttrykte generell mistillit til både tolk og barnevern, og skilte ikke de to instansene fra hverandre. Dette ble blant annet uttrykt slik:

Når de henter en tolk så blir det også tolket at tolken tar deres side. Barnevernets side, ikke sant. Det er derfor de henter samme tolken om igjen, om igjen og om igjen. Hvis tolken ikke gjør det, så kommer de til å hente en annen.

De fleste informantene uttrykte at mistilliten til barnevernet og til tolketjenesten skyldtes ulike forhold. Mistilliten til barnevernet gikk hovedsakelig ut på at de fryktet barnevernets intensjoner og beslutninger. Mistilliten til tolketjenesten bunnet hovedsakelig i frykt for manglende språkferdigheter, brudd på taushetsplikt og tilstrekkelige kvalifikasjoner for å påta seg oppdraget. Vi anså det dermed som hensiktsmessig å inndele temaet i subgruppene “tillit til barnevernet” og “tillit til tolk”. God kommunikasjon og samhandling avhenger av tillit til både barnevernet og til tolken (Fylkenes og Netland 2012). Undergruppene står også i et avhengighetsforhold til hverandre ettersom tillit til barnevernet virket å påvirke tilliten til tolken, og motsatt.

8.3.1 Tillit til barnevernet

Flere av informantene beskrev at de fryktet barnevernet i forkant av møtet. Frykten var i stor grad et resultat av barnevernets fremstilling i media, samt andre minoritetsspråklige sine erfaringer med tjenesten. Minoriteters negative erfaringer med barnevernet er et stadig omtalt tema i media. Dermed kan det tenkes at informantene var skeptiske til barnevernets intensjon med å gripe inn i familien, og at dette videre kan ha påvirket deres holdning til tjenesten (Berg et al., 2017). Dette er også et viktig bakteppe for å forstå utfordringene knyttet til bruk av tolk i barnevernet. Denne forståelsen kan også knyttes til Rocci og Saussure (2016) beskrivelser av tillit i mikro- og makrososiale forhold. De peker på at enkelte institusjoner på makronivå er skapt for å motta informasjon som ellers anses som sensitiv og personlig. Rocci og Saussure (2016) forklarer videre at etablering av tillit kan skje mellom individ og institusjon dersom brukerne har tillit til at institusjonen fokuserer på å løse isolerte problemer, og ikke har interesse for øvrige personlige avsløringer. Ettersom barnevernet ofte behøver å avdekke personlige forhold for å få innsikt i sakens omfang, kan dette basert på Rocci og Saussure (2016) sin forståelse utfordre etableringen av tillit. Slik kan mistillit til barnevernet raskt oppstå blant barnevernets brukere.

En av informantene forklarte sitt førsteinntrykk av barnevernet slik: “Først når jeg kom til Norge så fikk jeg høre at det fantes en organisasjon som heter Barnevernet, og at de ofte tar ungene fra foreldrene sine.” En annen informant fortalte:

Bare navnet deres ”barnevernet”, det gjorde en slags skrekk inn i meg. Det var skummelt å høre ”barnevernet”, navnet liksom. Det jeg hørte var at hvis de blandet

seg inn, da var de ute etter å ta dine barn. Jeg følte at de var akkurat som et monster som på en måte hadde kontroll og kunne ta barna dine. Med en gang de blandet seg inn og hadde hørte om deg, så tok de liksom barna dine (...) Så barnet ble slått av han (faren). Så han fortalte til legen at han ble slått. Så barnevernet kom da inn i vårt liv. Jeg jeg må virkelig si at jeg ble redd, eller jeg ble skremt. I begynnelsen var det vanskelig for meg å forstå dem. Eller, jeg ble redd dem. Men etterhvert var det ikke noe problem. For jeg sa alt, alt av sannheten og hvordan det fungerer. Så det var ikke noe problem for meg å samarbeide med dem.

Det fremkom av samtlige intervju at manglende tillit til barnevernet hadde preget sakene deres. Flere av informantene ytret at de ikke stolte på barnevernets beslutninger, eller at de fryktet konsekvensene av å gå i mot barnevernets anbefalinger. Funnene viser ulike erfaringer knyttet til hvordan barnevernet hadde forklart sin rolle og intensjon da de først etablerte kontakt med brukerne. Noen av informantene forklarte at barnevernet fra starten hadde vært tydelige på at de ønsket å hjelpe familien. Andre opplevde at de hadde etablert kontakt på en svært inngripende måte, uten at brukerne forstod hvorfor eller hva som skulle skje videre. I de tilfellene barnevernet ikke tilstrekkelig hadde forklart sin intensjon med å gå gripe inn, virket dette å påvirke brukernes tillit til barnevernet i negativ forstand. En av informantene sa: “Jeg vet ikke om det er noen økonomiske fortjenester her til barnevernet eller hva. Så de foretrekker at familien ikke blir sammen igjen.”

Slik fremkom manglende tillit til barnevernets intensjon med å gripe inn. Gjennom intervju og analyse virket grad av brukermedvirkning å ha betydning for tillit til både barneverntjenesten og til tolker. I saker hvor foreldrene opplevde at barnevernet hadde forklart sin rolle godt og samarbeidet tett med dem, uttrykte foreldrene også større tillit til systemet. I lys av dette kan det argumenteres for at tillitsforholdet mellom barnevernet og foreldre også påvirker foreldrenes tillit til tolken. Tolken spilte en sentral rolle i etablering av tillit mellom bruker og barnevernet ettersom den muliggjorde informasjonsformidlingen mellom partene. Disse argumentene er også i tråd med Fylkesnes og Netland (2012) sine betraktninger om suksessfull etablering av tillit. Etablering av tillit forutsetter ofte at barnevernsarbeiderne sørger for tilstrekkelig informasjonsflyt, samt informerer brukerne om deres rettigheter og om hvordan det norske systemet fungerer. Forsvarlig bruk av tolk er et viktig virkemiddel for å ivareta disse faktorene (Fylkesnes & Netland, 2012).

Til tross for at samtlige informanter beskrev lav tillit til barnevernet før de hadde vært i kontakt med dem, opplevde flere at dette hadde endret seg etter kontaktetablering. Enkelte av informantene var takknemlige for barnevernets inngripen i etterkant, mens andre uttalte at de fremdeles følte frykt overfor barnevernet. En av informantene forklarte det slik: “Om barnevernet, ja. Inntrykk? Det var ikke så godt, egentlig. Det var litt skummelt med barnevernet, ikke sant. Vi som foreldre var litt redd egentlig”. Denne informanten hadde hatt et godt samarbeid med barnevernet, og svarte dette når vi spurte om inntrykket hadde endret seg underveis i samarbeidet:

Etter du kontakter dem og jobber med dem, så er det ikke sånn som folk snakker om bekymringer om barnevernet, egentlig. Det bare ligger hos foreldre som er feil, tror jeg. Bare jobber med dem og snakker med dem. Det er ikke noe å være bekymret for, altså.

Basert på dette utsagnet forstod vi det slik at hans synspunkt på barnevernet hadde endret seg til det positive. Likevel svarte han dette da vi spurte om han hadde noen formening om tiltak som kunne forbedre samarbeidet mellom barnevernet og minoritetsspråklige foreldre.

Jeg ønsker at barnevernet kanskje snakker mer med de foreldrene de bor hjemme hos, istedenfor å gi til andre familier som ikke kjenner dem. Det er bedre at de er hos foreldrene sine. Det er noen situasjoner i Norge og, hvor de tar barna. Jeg synes det er bedre at dem jobber og jobber med den familien som har barnet, ikke sant. Jobbe med dem istedenfor å ta barnet deres og gi til andre familier, andre ukjente familier. Eller at de bor på mottak eller en annen institusjon.

Dermed fikk vi inntrykk av at brukerens personlige erfaring til en viss grad hadde bidratt til å begrense hans negative holdninger til barnevernet, men at inntrykket hans fremdeles var preget av mediasaker og bekjentes narrativ. Flere informanter skildret lignende opplevelser om at god informasjonsformidling hadde bidratt til å skape tillit til barnevernet, og dermed demmet opp for den opprinnelige frykten de hadde for overfor dem. Tendenser til etablering av tillit gjennom åpenhet om barnevernets mandat var gjennomgående i flere av informantenes fortellinger, og fremkom blant annet i denne informantens utsagn:

Det er veldig bra, veldig bra hjelp fra dem. Jeg lærer mye også, så jeg er glad for at de hjelper meg. For det er hjelp for noen familier også. Jeg forstår mye om barnevernet nå, de tar ikke bare barn fra deg. De vil hjelpe familier også. Det er ikke bare dårlig, eller at de tenker du er dårlig, men det er bra. God hjelp fra dem. Nå er det veldig bra da, barnevernet hjelper meg veldig bra.

En annen fortalte det slik:

Etter at jeg ble involvert med barnevernet så sier jeg det at 90% av det barnevernet gjør er bra. Det var egentlig de som kom til meg på grunn av et problem. Min familie sier også at de er urettferdig. De har prøvd å hjelpe meg og de har behandlet meg godt. Samtidig så har de en jobb å gjøre.

Til tross for at informantene uttrykte generell frykt og mistillit til det norske systemet, utviklet I flere av informantene tillit til enkeltpersoner i barnevernet. Dette var spesielt gjeldende for de barnevernsansatte som så og hørte på informantene sine meninger og bekymringer, samt var tydelige på barnevernets hensikt og ønske om å hjelpe familiene. Dette bidro til at informantene etterhvert i samhandlingsprosessen utviklet tillit til den enkelte barnevernsarbeider, til tross for generell mistillit til det norske systemet. Slik vi tolket informantene var enkeltindividers innsats i etablering av tillit spesielt viktig for å sikre godt samarbeid og trygge brukerne. Dette fremkom i denne informantens utsagn:

Ja. Noen personer er bra og lurer på hva jeg ønsker og hvordan de kan hjelpe deg. Noen er der for å hjelpe, mens noen er sånn: 'Nei, vi trenger ikke. Vi kan ikke miste tid osv.' Så det er forskjellig. Jeg har noen venninner som også har hatt litt problemer med barnevernet. De er litt forskjellig, ikke sant. Så, ja. Hun jobber bra og er flink. Hun prøver å finne løsninger. Det er hele tiden noe som skjer og hun prøver å finne løsninger. PPT f.eks. eller psykolog. Neste måned skal jeg f.eks. møte en familiepsykolog. Den skal komme å observere familien og se hvordan de kan hjelpe. Så vi har mange muligheter.

Slik fremkom det i brukernes narrativ at innsatsen til de enkelte barnevernsarbeidere i stor grad var utslagsgivende for deres etablering av tillit til barnevernet. Mistillit til systemet var i flere tilfeller til stede, men tilliten til enkeltpersoner muliggjorde likevel samarbeid mellom

partene. Den enkelte barnevernsarbeiders innsats for å etablere tillit gjennom tilrettelegging for brukermedvirkning, sørge for tilstrekkelig informasjonsformidling og opplysning om barnevernets agenda, virket å ha positiv innvirkning på etablering av tillit. En av informantene som opplevde tilliten til barnevernet som personavhengig, fortalte det slik:

Det har vært bra. Samarbeidet har vært kjempebra fordi at hun som følger saken min er en så snill dame. Hun jobber bra og prøver å hjelpe oss. Hun prøver å finne ut hvordan hun kan hjelpe sammen med meg. Hun spør meg hvordan hun kan hjelpe meg og sånn. Hun prøver å finne en bra løsning.

Ettersom informantene gav uttrykk for at etablering av tillit var avhengig av enkeltpersoners personlige engasjement i jobben, opplevde også flere informanter at enkelte barnevernsarbeideres manglende innsats for å etablere et godt samarbeid bidro til å opprettholde mistilliten til barnevernet som system. Disse barnevernsansatte brukte i følge informantene stor grad av makt i samhandlingen, mens brukermedvirkning var vektlagt i liten grad. Følelsen av avmakt mot systemet vekket sterke følelser hos informantene. En av de skildret det slik:

Den siste saksbehandleren vi har fått nå er ikke seriøs og tar oss ikke på alvor. Det er en som jeg samarbeider med som heter (navn), en saksbehandler. Når jeg snakker til henne, så ler hun. Hun bryr seg ikke engang. Tar oss ikke på alvor. Det er veldig, veldig dårlig gjort av henne. Hun tar ikke ting på alvor i det hele tatt.

Basert på informantenes utsagn har informasjonsformidling og brukermedvirkning vært avgjørende for etablering av tillit til enkeltpersoner i barnevernet. Det fremkommer i flere av intervjuene at barnevernsarbeiderne har vært tydelige på barnevernets mandat og potensielle innflytelse. Dette viser til maktforståelsen til Engelstad (2005) og Skau (2000) om at makt stadig er en del av samhandlingen, enten eksplisitt eller implisitt. Barnevernets mulighet til å bruke makten de besitter, uten å nødvendigvis bruke den direkte, vil påvirke samhandlingen mellom partene. Bevisstheten om barnevernets "mulighet" til å bruke makt for å fatte vedtak, kan påvirke brukerne. Basert på informantenes fortellinger synes denne skjeve maktbalansen i stor grad å være eksplisitt kommunisert fra barnevernets side, og har på denne måten lagt rammene for samhandling. Noen av informantene oppfattet denne informasjonen som skremmende og urettferdig, mens andre hadde forståelse for at barnevernet var pålagt å følge

visse rutiner for å kunne gjennomføre sitt arbeid. Dette fremkom blant annet i denne informantens fortelling: “Dem (barnevernet) gjør jobben sin og prøver å passe på barna. Hvis en familie er litt streng eller noen sånne ting, noen slår eller noe, så gjør dem bare jobben sin. Jeg vet ikke hva mer jeg skal si.”

I tilfeller hvor brukerne hadde lav grad av tillit til barnevernet som institusjon kunne fokus på etablering av tillit vært fordelaktig. Etablering av tillit mellom barnevernsarbeidere og brukere kan også ha positiv innvirkning på forholdet mellom brukere og barnevernet som institusjon. Dette samsvarer med Rocci og Saussures (2016) beskrivelse om at tillit kan foregå i mikro- og makrososiale relasjoner, eller på tvers av hverandre. Dette gjenspeiles også i intervjuer hvor brukere som i utgangspunktet hadde vært skeptiske til barnevernet, fortalte om trygge og engasjerte saksbehandlere. På samme måte kan tillit til barneverntjenesten svekkes på bakgrunn av lav tillit til enkeltpersoner i barnevernet eller i tolketjenesten. Denne tendensen fremkom i informantenes forklaring. De som hadde erfart godt samarbeid med barnevernet hadde også større tillit til barnevernet som institusjon og til tolketjenesten. Etablering av tillit er avgjørende for god kommunikasjon og samarbeid mellom partene (Holm-Hansen et al., 2007; Rocci og Saussure, 2016; Berg et al., 2017). Det kan derfor argumenteres for at det var mer utfordrende å gjennomføre gode tolkede samtaler i de tilfellene brukerne hadde lav tillit til barnevernet. Frykt for barnevernet kan ha bidratt til at noen av brukerne ikke våget å gi beskjed dersom de opplevde at tolken ikke oversatte riktig, eller dersom de ikke opplevde tolken som nøytral. Flere av informantene fortalte at de tidvis ikke hadde opplevd tolken som nøytral, men som en representant fra barnevernet. Dette fremkom særlig i forklaringer til brukerne som hadde lav tillit til barnevernet. Informantenes opplevelse av inhabile tolker kan således ha vært preget av deres lave tillit til barnevernet.

Et annet hinder i etableringen av tillit var at informantene i noen tilfeller følte seg lurte av barnevernet. Flere av informantene erfarte at lovnader ble brutt, at frivillige tiltak ble omgjort til tvangstiltak, eller opplevde ufrivillig forlengelse av hjelpetiltak og lignende. Flere av informantene opplevde dermed at barnevernets handling ikke samsvarte med den opprinnelige avtalen partene hadde inngått. Fremgangsmåten og handlingsplanene de utarbeidet i fellesskap ble raskt endret uten at brukerne fikk ta del i avgjørelsen. En av informantene som opplevde tillitsbrudd, skildret det slik:

Du skjønner, det som skjedde var at når barnevernet blandet seg inn, som jeg fortalte istad så ønsket de egentlig å hjelpe (navn på sønnen), og det var vi veldig trygge på fordi vi ønsket at han skulle få hjelp. Vi så at han trengte hjelp. Så de fikk vår tillit. Etter det så kom det en dame som jobbet i barnevernet med en bunke med papir, hjem til oss. Så sa hun: "Dere skal skrive under på dette her. Her har dere papir til far, mor og barn. En av hver" Vi skjønnte ikke hva som sto der. Det var ingen oversettelse. Så vi måtte bare skrive under. Så sa hun: "Disse papirene skal gå til legen og andre i kommunen som skal hjelpe dere med dette her. Da forsto vi ikke helt hva som hva der, men det var sikkert fullmakt eller noe. Så det som skjedde etter en stund var at de kom tilbake og sa: "Vi skal ta barna deres. Dere mister (navnet på datteren).

Da vi spurte om informanten fikk benyttet tolk i denne situasjonen, var svaret følgende:

Det var en tolk til stede, men han forklarte ingenting om hva som sto der. Han sa bare: "Bare signer på disse papirene. Barnevernet vil hjelpe dere og hjelpe x (navnet på sønnen). Vil hjelpe familien generelt. Ikke noe mer." Så han tolket ikke riktig.

Slik vi forsto denne informanten bidro dette tillitsbruddet til å forsterke frykt og mistillit til barnevernet, samt utfordret videre samarbeid. Det var etablert et tillitsforhold, men etterhvert som informanten følte seg lur og oversett av barnevernet, utviklet dette seg til mistillit. Barnevernets bruk av makt og manglende brukermedvirkning kan i slike tilfeller bidra til å vanskeliggjøre etablering av tillit. Dette samsvarer med Skau (2000) sin beskrivelse om at utilstrekkelig formidling av informasjon kan medføre at brukere føler seg maktesløse i møte med offentlige tjenester. For å utjevne maktbalanse mellom barnevern kreves det at brukeren får tilstrekkelig informasjon om egen sak og får mulighet til å påvirke saken.

Barnevernets alminnelig veiledningsplikt (fvl. §11) krever at brukerne er i stand til og har mulighet til å uttale seg før vedtak fattes. Ifølge Barne-, ungdoms-, og familiedirektoratet (2020, heretter Bufdir), er foreldre ansett som aktive beslutningstakere og har i tillegg rett på innsikt i egne dokumenter hos barnevernet. I dette tilfellet opplevde brukeren at hun ikke fikk muligheten til å bli kjent med innholdet i saken og at hun videre ble overtalt til å skrive under på noe hun ikke forsto omfanget av. Dersom barnevernet benyttet ikke-kvalifisert tolk i interaksjonen med denne brukeren, som ikke hadde tilstrekkelige norskkunnskaper, kan dette ha vært i strid med loven. Ettersom plikt til bruk av tolk ikke er eksplisitt nedfelt i lovverket,

kan ikke barnevernsarbeidere direkte bebreides for lovbrudd, men det foreligger i dette tilfellet klare implikasjoner for brukerens behov for tolk.

Manglende innsikt i de enkelte sakene vanskeliggjør argumentasjon for at barnevernets maktbruk ikke var hensiktsmessig i de nevnte tilfellene, men barnevernets fremgangsmåte kan likevel ses i et kritisk lys. Underforbruk av tolk kan i nevnte tilfelle ha ført frem alvorlige konsekvenser for familiene og følgelig redusert deres rettssikkerhet. Uavhengig av vedtakets innhold, burde tolk vært benyttet for å sikre informasjonsflyt til brukeren i tråd med IMDi (u.å) sine retningslinjer for forsvarlig bruk av tolk. Brukeren kan i slike tilfelles knyttes til et dobbelt avmaktsforhold, hvor tolken besitter språklig makt, mens barnevernet innehar makt legitimert gjennom lover og regler (Skau, 2000). Dette kan forsterke brukerens følelse av maktesløshet i møte med det norske systemet. På den andre siden kan barnevernets tilrettelegging for brukermedvirkning i forbindelse med valg av tolkeform, ha bidratt til å øke tilliten mellom partene. Dette kan bunne at brukerne følte seg hørt og respektert i møte med barnevernet. Det fremkommer i informantenes fortellinger at de i stor grad har fått benyttet tolk ved behov. Dette viser til barnevernets fokus på å legge til rette for brukermedvirkning.

8.3.2 Tillit til tolk

En rekke forhold synes også å ha påvirket tillitsforholdet mellom brukere og tolker. I dette prosjektet var disse faktorene mest fremtredende: tolkens språklige kompetanse (sentralt i opplevelsen av feiltolking), tolkens nøytralitet i saken, overholdelse av taushetsplikt, tillit til at tolken ikke hadde tilhørighet til en annen kulturell/etnisk gruppe med motstridende interesser, samt at tolken ikke hadde personlig interesse i saken.

Flere av informantene opplevde tolken som en trygghetsfaktor, ettersom de i stor grad oppfattet tolken som en nøytral tredjepart som ikke var “imot dem”. Ettersom samtlige informanter opplevde de første møtene med barnevernet som skremmende, var det særlig betryggende å ha noen i samtalen som ikke representerte barnevernet, men som var opptatt av å formidle budskapet og ivareta rettighetene deres. Felles språk med tolken kan ifølge Skau (2000) og Øyslebø (1992) i seg selv oppleves som en trygghet i møte med mange ukjente faktorer i form av språk, kultur og system. Tolkens rolle som trygghetsfaktor ble implisitt trukket frem da brukerne fortalte at de ønsket tolk til tross for at de selv hadde tilstrekkelig norskkunnskaper til å muliggjøre kommunikasjonen med barnevernet. Det virket også å ha en

positiv effekt på tillit til både tolk og barnevernet dersom brukerne fikk delta i beslutning om tolkeform, da dette fremmet deres opplevelse av brukermedvirkning. Dermed kan det argumenteres for at valg av tolkeform, i den grad det er mulig, i større grad burde være opp til brukerne. Dette står i kontrast til Bufdir (2016) som ønsker at denne avgjørelsen skal være opp til den enkelte institusjon. Dette er også ordlyden i Prop. 156 L (2020-2021).

Funnene viste at flere av faktorene som var avgjørende for grad av tillit til tolk kunne knyttes til kultur. Informantene fortalte om små minoritetsmiljø hvor ryktespredning var en gjennomgående bekymring. Dermed opplevde flere av informantene telefontolk som mer komfortabelt, ettersom det gjorde det enklere å verne om privatlivet. Dette til tross for at de fortalte at det var lettere å kommunisere ved bruk av fremmøtetolk. Det fremkom av samtlige intervju at informantene var opptatt av at tolkene overholdt taushetsplikten, og ønsket å forsikre seg om at informasjon om saken deres ikke ville lekke ut i minoritetsmiljøet. En av informantene belyste det slik:

Om tolken er over telefon eller på stedet er som sagt avhengig av sakstype. Hvis saken gjelder ære, så blir det vanskelig for vedkommende å sitte ansikt til ansikt med tolken. Da er det kanskje lettere å ta det over telefon.

Informantenes forklaringer om tillit til tolk bar også preg av at tolkens personlige og kulturelle bakgrunn kunne være av betydning. Noen informanter opplevde at disse faktorene kunne veie tyngre enn tolkens profesjonalitet og etiske ansvar for å ivareta taushetsplikt, og ønsket derfor tolker fra bestemte land eller med en spesiell religion. En av informantene forklarte "Hvis jeg som araber har en tolk som er kurder, så blir det ikke tolket på riktig måte." Informanten som uttalte dette forklarte at det i hans hjemland var en pågående kamp mellom ulike folkeslag, hvor lojalitet til egen kulturell gruppe var viktigere enn sannheten.

Samme informant forklarte nærmere:

Så det avhenger hvilken kultur man kommer i fra, ikke sant. Så det som har skjedd her i Europa er at oppriktighet og sannhet kommer fremfor alt. Man skal ikke lyve. Spesielt når det er sånne saker, da. Man prøver så godt man kan å være sannferdig. Men i vårt samfunn er det å lyve helt vanlig. Dem prøver å lyve og dekke over noe til fordel for den andre parten. Det er avhengig av kultur da, som jeg har sagt.

En annen informant fortalte om en tolk som hadde brutt taushetsplikten og sa: “I et år hadde jeg en tolk som jeg trodde på og som jeg hadde tillit til, men noen... Selvfølgelig, jeg vet jo at de er taushetsbelagt, men noen... ja, det varierer.” Dette vitnet om at hun kjente på gjennomgående tvil til om tolkene kunne stoles på. Denne informantens tvil på tolkenes overholdelse av taushetsplikt fremkom da vi skulle intervjuer henne, ettersom hun hadde sterkt ønske om å bruke en spesifikk tolk som hun hadde tillit til. Den samme informanten fortalte om opplevelser hvor tolker hadde hatt personlig interesse for saken blant annet gjennom dette sitatet:

Noen ganger har jeg opplevd at de har spurt sånn “Er det mulig at de skal ta barnet ditt fra deg?» Noen fremmøtetolker kan spørre mer enn de har rett til å vite, og de kan invadere privatlivet litt mer sammenlignet med telefontolk som ikke har like mye tilgang til å spørre så mye under møtet.

Den generelle tendensen blant informantene var at tillit til telefontolker sin ivaretagelse av taushetsplikt var høyere enn hos fremmøtetolker. Dette ble begrunnet med at de i større grad fikk vernet om egen anonymitet når tolken ikke kunne se dem. Samtidig var det en fordel at telefontolker ofte ble hentet inn fra andre deler av landet og dermed tilhørte et annet miljø. Dette styrket brukernes tillit til at tolkene ikke hadde personlig interesse av å vite eller videreformidle informasjon i saken. Til tross for at telefontolking kan ivareta anonymitet i større grad enn fremmøtetolking fortalte noen informanter om høyere tillit til fremmøtetolkene. Dette ble begrunnet med at det var tryggere å se personen som tolket for dem, og ble blant annet formulert slik: “Det gir meg trygghet og tillit til denne personen hvis jeg ser han eller hun. Det er tryggere for meg å få frem det jeg vil ha.”

Samtlige informanter hadde vurdert og reflektert rundt faktorer som påvirket tilliten til tolken, hvorav mye var kulturelt betinget. Hovedtendensene i denne undersøkelsen viste at tillit til tolk og til barnevernet var preget av gjensidig avhengighet. Dermed fremmes behov for at ansatte i barnevernet eksplisitt spør sine brukere om opplevelser av tolk, og deres preferanser for tolking. Tolkene har dog ikke samme muligheter for etablering av tillit som barnevernsarbeidere, og må forsøke å etablere tillit på kort tid. Den sensitive konteksten tolken møter brukeren i kan følgelig medføre at kommunikasjon mellom tolk og bruker preges negativt. Dette er i tråd med Rocci og Sanssure (2016) som hevder at tillit er grunnleggende for god kommunikasjon og samarbeid mellom partene. Informantenes

erfaringer samsvarer også med Dahls (2013) kommunikasjonsteori som hevder at god kommunikasjon ikke bare krever at tolken behersker to språk, men også innehar en viss grad av kulturell forståelse for tolke budskapet i riktig kontekst.

8.4 Kulturelle forskjeller

Samtlige informanter ble spurt om kulturforskjeller hadde opplevdes som utfordrende i samarbeid med barnevernet og i kommunikasjonen gjennom tolk. Enkelte informanter forklarte at det var tydelige kulturforskjeller mellom deres kultur og norsk kultur, og at det følgelig hadde krevd en viss tilpasning fra deres side. En av responsene på dette var:

Det er vanskelig å tilpasse seg kulturen her. Jeg forstår, når de forklarer hvorfor de gjør ting på en viss måte her i Norge. Men det har vært utfordrende, det kan bli forskjeller mellom kulturen.

Overvekten av informanter anså likevel ikke kulturforskjeller som en fremtredende utfordring i kommunikasjon og samarbeid med tolk og barnevern. I andre deler av intervjuet kunne likevel samtlige beskrive eksempler på misforståelser og utfordringer som kunne knyttes til kulturforskjeller. En informant forklarte at barnevernet ba ham oppsøke psykisk helsehjelp, men at tolken han fikk i den forbindelse ikke viste forståelse for psykiske utfordringer slik det anses i Norge, fordi dette ikke var vanlig å betegne i deres kultur. Han fortalte i stedet om et skille mellom “frisk” og “gal” Han sa:

I våre land finnes det ikke noe som heter psykiske problemer, uansett om man er tilregnelig eller gal, egentlig. Han som tolket for meg hos psykologen, han begynte å gjøre narr av meg. Hvis han går ut og begynner å fortelle om meg til andre om dette møtet, så begynner å fortelle folk at jeg er en gal person. Dette er ikke en som har psykiske problemer. Det blir tolket på den måten.

Slik ser vi at begreper som benyttes i Norge ikke nødvendigvis forstås på samme måte i andre land. Psykisk helse er ikke nødvendigvis tillagt samme betydning i andre land, som vist i eksempelet over. Kulturelle begreper forstås som særlig utfordrende i tolkesamtaler hvor tolken ikke har kontekstuell forståelse eller bakgrunn som gjør vedkommende kapabel til å forklare kontekst i sammenheng med kultur. Dette kan forstås i sammenheng med Batesons

(1972) kommunikasjonsforståelse hvor hvert individ oppfatter fenomen ulikt basert på personlig bakgrunn. I samtaler hvor tolken er over telefon kan det skape ytterligere utfordringer, da det er vanskeligere å kvalitetssikre informasjonen som fremkommer i disse samtalene grunnet fraværet av visuell kommunikasjon.. Kulturelt avhengige begreper kan slik Kelly (2008b) påpeker være særlig utfordrende i telefontolkede samtaler, fordi tolken må forstå hva avsender legger i begrepene for å skape meningsfull kontekst for den andre parten. En av informantene forklarte det slik "Hvis man er sammen så kan man forstå hverandre på alle måter og forstå hverandre bedre, men hvis det er via telefonen så kan det raskt skje misforståelser. Sånn går det med enkelte."

Kulturforskjeller var ikke nødvendigvis et ønsket fokus blant minoritetsforeldrene. Uavhengig av om de anerkjente kulturforskjeller som en faktor i saken, ble det ved flere anledninger omtalt som om fokuset i seg selv var til større hinder enn kulturforskjellene i utgangspunktet var. Informantene som forklarte dette hadde viste i likhet med Rugkåsa et al. (2017) skepsis om at overdrevent fokus på kultur kan forhindre at man ser enkeltindividets behov, til fordel for antagelser basert på kulturell bakgrunn. En informant skildret det slik: "Så har vi ulike kulturer, men alle vi elsker våre barn. At vi har forskjellige kulturer betyr ikke at vi ikke elsker våre barn eller at noen elsker sine barn mer enn andre." En annen sa:

Selvfølgelig, det er jo kulturforskjeller mellom vår og deres kultur. Det er jo forståelig. Vi kommer jo i fra et helt annet land. Men feilen her er at de kommer og blander seg. De straffer foreldrene med å ta barna deres. Det straffer barna, ikke minst. De tar barna og så sier de: 'Dette er barns beste.' Dette er ikke noe samarbeid. Samarbeid er ved å gå inn i familiene og forstå hva det er familie trenger og hva de kan bidra med, sant. Så da samarbeide med de når barna er der, sant. Ikke komme inn og ødelegge i familien. For det de gjør er jo ikke noe samarbeid i det hele tatt.

En annen fortalte:

Ja, det er store forskjeller. Det kan bli at... Vi har jo vår kultur. I forhold til den norske så er det jo stor forskjeller. Når man snakker om dette, så blir det fort slik at de bestemmer. De tar avgjørelser uten å ta hensyn eller ha respekt for andre sine kulturer. For noe kan være tillatt hos oss, mens hos nordmenn er det ikke det. Så slike ting kan bli fort bli... Ja, konsekvensene kan bli alvorlige.

Slik vi tolket denne informanten virket kulturforskjeller å være et hinder for brukermedvirkningen blant minoritetspråklige foreldre. Han opplevde at barnevernet anså kulturforskjeller som utelukkende negativt og at han måtte tilpasse seg norske normer for oppdragelse. Flere informanter fortalte om lignende erfaringer hvor de opplevde at saksbehandlere hadde ansett deres kulturelle bakgrunn som et hinder for at de kunne integrere seg i samfunnet og implementere norske normer for oppdragelse. En av informantene fortalte at hun endret måten hun pratet til barna på da hun flyttet til Norge, fordi det i hennes kultur var vanlig å rope til barna, mens barnevernet forklarte at dette ikke var akseptert her. Hun opplevde dette som en del av integreringen ettersom barnevernet hadde gitt beskjed på en forståelig måte og sa:

Integrere meg, ja. Så jeg må følge kulturen. Noen ting kan vi gjøre i Afrika, som vi ikke kan gjøre her. Jeg er ikke i Afrika nå. Jeg er i Norge.(...) For eksempel. at man snakker høyt. Jeg kan skrike på barn, men de sa at det var... hva skal jeg si?(...) Ja, det er ikke bra.

Denne informanten fikk selv mulighet til å forklare at hun ropte til barna fordi det var akseptert og en del av paraspråket i hennes kultur og ikke fordi hun var mye sint på barna. Misforståelser tilknyttet paraspråk kan risikere å endre deler av meningsinnholdet i det som blir sagt dersom det ikke er forståelse for den bakenforliggende meningen. Slike misforståelser kan basert på Øyslebø (1992) og Rocci og Saussure (2016) forsterkes i telefontolkede samtaler fordi tolken ikke ser visuelle tegn som viser hvilke følelser brukeren sitter med. Ettersom paraspråk er kulturelt betinget, er det også viktig at tolken har kulturell kunnskap slik at paraspråket forsterker budskapet fremfor å svekke det, slik belyses behovet Dahl (2013) beskriver for tokulturelle tolker.

Flere av informantene opplevde kulturelle forskjeller som en utfordring i samarbeidet med barnevernet. Dette ble i stor grad knyttet til at det norske barnevernet stod i sterk kontrast til systemer som de var vant med fra sine hjemland. Slik vi tolket informantene kan de utfordringene med kulturelle forskjeller knyttes til en slags skepsis for det ukjente. Dette er i tråd med Sundsfjord (2019) som peker på at det norske systemet står ofte i sterk kontrast til brukeren og at dette kan skape frykt for det ukjente. Flere av informantene hadde ikke sammenlignbare tjenester i sine hjemland og det norske barnevernet og deres funksjon virket

følgelig å være et fremmed konsept for de fleste. Derfor kan fagterminologi og kulturelt betingede begreper prege samtalen mellom partene ytterligere. Dersom tolken ikke besitter tilstrekkelig kunnskap om fagterminologi kan det være vanskelig å korrekt oversette barnevernets budskap til brukeren (Kriz & Skivenes, 2010). Ord som “barnevern” eller “tvangstiltak” er eksempelvis ord som ikke nødvendigvis kan oversettes direkte på alle språk. Dersom brukeren benytter begreper som er kulturelt betinget og som kun kan forstås innenfor en gitt kulturell kontekst, kan det som Dahl (2013) påpeker utfordre tolkens evne til å oversette. Dette fordi det kan være utfordrende for tolken å gi ordet rett betydning i oversettelsen.

Etterhvert som barnevernsarbeiderne gjorde brukerne mer kjent med barnevernets hensikt om å tilby hjelp og støtte til familien, endret mange synet på barnevernet som system. En av informantene skildret det slik:

Måten vi jobber med barna på er annerledes, men denne måten kan ikke bli akseptert av Norge og det norske systemet. I begynnelsen var det vanskelig for meg og, men nå synes jeg ikke at det er noe problem. For alle kan det bli vanskelig i begynnelsen. To kulturer kan bli vanskelig å komme nærmere hverandre, men etterhvert blir det lettere og lettere.

Slik vi tolker denne informanten var kulturforskjeller en barriere i møte med barnevernet. Etterhvert som saksbehandlerne informerte brukerne om barnevernets hensikt og var tydelige på at de ønsket å støtte og hjelpe familien, og ikke bare “ta barna deres”, virker det som om flere av informantene opplevde større grad av tillit til barnevernet. Etersom det norske systemet i mange tilfeller stod i sterk kontrast til brukeren organisering i hjemlandet, kan dette ha medført en følelse av utrygghet. Ved å bryte denne barrieren, la brukeren bli kjent med det ukjente gjennom tilstrekkelig informasjon, kan dette virke betryggende for brukeren og videre legge til rette for et bedre samarbeid mellom partene. Dette er i tråd med Sundsfjord (2019) som hevder at etablering av tillit mellom ulike kulturer i stor grad avhenger av å bli kjent med det ukjente gjennom tilstrekkelig og riktig informasjon. Saksbehandlerens åpenhet og formidling av barnevernets hensikter kan således ha bidratt til å trygge brukeren og øke tilliten til barnevernet som system. Dette samsvarer også med Berg et al. (2017) som hevder at informasjonsformidling er vesentlig for å demme opp for brukerens mistillit og eventuelle feiloppfatninger av systemet.

Dette var gjennomgående i de fleste narrativ i vår undersøkelse. Felles for de alle var at de i utgangspunktet hadde negative assosiasjoner til barnevernet, men flere opplevde økt grad av tillit etterhvert som de ble tilstrekkelig informert om barnevernets hensikter. Dette finner også Berg et al. (2017) i sin studie. Informasjonsformidling i barnevernets arbeid som legger til rette for åpenhet og dialog, viser seg å ha god effekt på å redusere/minske brukerens usikkerhet og frykt (Berg et al. 2017) Til tross for at barnevernet forsøker å informere brukerne på en tilstrekkelig måte, kan det være vanskelig å nå frem. Dette skyldes blant annet at konteksten informasjonen blir formidlet i og/eller språklige utfordringer. Begge aspektene vanskeliggjør formidlingen av informasjonen. I den forbindelse vil tolken være et viktig hjelpemiddel for å nå frem til brukerne. Tolken kan fungere som et mellomledd for å muliggjøre kommunikasjonen, samt virke som en trygghetsperson for brukeren.

8.5 Brukermedvirkning

Det var et gjennomgående tema at foreldrene vi intervjuet ofte følte at de ikke ble hørt i sin egen sak. Vi forsøkte å finne ut hvorvidt foreldrene opplevde at de hadde reell innflytelse på valg av tolk, samt utvikling i egen sak. Responsen var delt, og informantene syntes i hovedtrekk at de hadde større innflytelse og ble bedt om mer tilbakemelding om tolkene enn om saken. Vi besluttet derfor å inndele dette punktet i subgruppene medbestemmelse på tolkeform og medbestemmelse i sak.

8.5.1 Medbestemmelse i valg av tolkeform

I henhold til Slettebø (2008) er brukermedvirkning i stor grad avhengig av et godt forhold til saksbehandler. En negativ relasjon til saksbehandler kan følgelig påvirke i hvilken grad brukeren får uttrykt sitt ønske om tolkeform. Graden av involvering vil i denne sammenheng i stor grad bero på den enkelte saksbehandlers skjønn. I Kunnskapsdepartementets (2019) høringsnotat fremmes det forslag om at det skal være opp til offentlige instanser selv å vurdere om tolking skal foregå ved fremmøte eller gjennom fjerntolking. Det er følgelig ikke opp til den enkelte bruker å velge mellom fremmøtetolk eller telefontolk, men opp til saksbehandlers skjønn og tilgjengelige ressurser. For å sikre prinsippene om brukermedvirkning for minoritetsspråklige foreldre tilknyttet barnevernet, kreves det kvalifiserte tolker som ivaretar barnevernets plikt om opplysning og veiledning. Foreldres rett til tolk er en praksis barnevernet må etterfølge. Samtidig må foreldrenes synspunkt og

meninger tilstrekkelig oversettes slik at god kommunikasjon sikres, uavhengig av om det tolkes ved fremmøtetolking eller gjennom fjerntolking. Dette krever at tolk benyttes i alle saker som innebærer kommunikasjon mellom barnevernet og foreldre, hvor foreldrene ikke besitter tilstrekkelige norskkunnskaper. Eksempelvis i møter, ved hjemmebesøk og ved signering av dokumenter.

Informantene hadde ulike erfaringer knyttet til opplevelsen av brukervedvirkning i forbindelse med tolk. Flere opplevde at de hadde hatt innflytelse når de gav beskjed om at noe ikke fungerte. En av informantene fortalte “Ja, jeg bestemmer selv (fremmøte eller telefontolk). Jeg velger person, noen er snille, men noen ganger er de bare interessert i mitt privatliv, ikke sant”. Informanten som fortalte dette hadde selv gitt beskjed om hun var fornøyd med tolketjenesten eller ikke, og hadde jevnlig blitt spurt av barnevernet om erfaringer og preferanser rundt tolk. Flere informanter hadde ikke opplevd å bli spurt om dette, og fortalte følgende:

De har jo aldri spurt meg, på en måte. Det har aldri vært viktig i hele saken. De har f.eks. aldri spurt om jeg synes fremmøtetolk eller om telefontolk er best. F.eks. hva jeg synes. Det har aldri vært aktuelt. Ingenting.

Vi forstod derfor at informantenes mening om tolketjenesten ofte ikke kom til uttrykk dersom de ikke ble spurt om dette direkte. Grunnlaget for å unngå å klage på tolketjenesten bestod hovedsakelig i at de ikke trodde det var av betydning, at de ikke ville være til bry, eller fordi de ikke ønsket at tolken skulle få vite at de hadde klaget på den. En informant fortalte: “Altså, nei. Jeg fikk ikke det spørsmålet om at jeg kan skifte tolken hvis den er dårlig. Det blir dårlig å si til tolk: ‘Å, du oversetter dårlig.’ En annen informant hadde hatt godt samarbeid med barnevernet og svarte dette når vi spurte han hadde gitt tilbakemelding på tolkene: “Jeg har selvfølgelig gitt beskjed om at jeg er veldig misfornøyd med den tolken og vil ikke ha den tolken noe mer. Da må jeg vente til en annen time og så er det da en annen tolk som komme.”

Slik fremkom tydelige tendenser på sammenheng mellom godt samarbeid med barneverntjenesten og opplevelse av gode tolketjenester i kommunikasjonsprosessen. Forsvarlig tolketjeneste er et sentralt ledd i informasjonsformidling og gjør dermed brukervedvirkning tilgjengelig. Brukervedvirkning i forbindelse med valg av tolkeform kan være fordelaktig for barnevernet, ettersom brukernes språklige bakgrunn gir dem en innsikt i

tolkens kvalifikasjoner som barnevernsarbeiderne selv ikke innehar selv. Denne “makten” kan medføre lavere terskel for at foreldrene gir tilbakemelding på tolkens kvalifikasjoner, og på denne måten medvirker i større grad. På den andre siden kan manglende respekt for foreldrenes innsikt i språk kan medføre ytterligere opplevelse av avmakt, fordi det hindrer brukervedvirkning og fullverdig informasjon.

Brukermedvirkning er tett knyttet til fvl. §§ 11 og 17 (1967) om offentlige ansattes veilednings- og informasjonsplikt i kommunikasjon med personer som ikke har tilstrekkelige norskkunnskaper. Etterstrebeelse av de nevnte paragrafene, forutsetter at barnevernet benytter tolk som mellomledd for å muliggjøre informasjonsformidlingen om brukernes rettigheter, samt innsyn i egen sak. Det kan dermed være utfordrende å oppfylle denne plikten dersom barnevernet har et underforbruk av tolk eller benytter ukvalifiserte tolker. Det finnes likevel ikke noe eksplisitt kvalifikasjonskrav til bruk av tolk i kommunikasjon med minoritetsspråklige, ei heller når barnevernet er pliktig til å bruke tolk. Veiledningsplikten innebærer krav om å veilede den andre parten. Veiledningen skal tilrettelegge for at brukeren kan ivareta sine interesser på best mulig måte i sin sak. Dette forutsetter følgelig bruk av tolk dersom brukeren ikke innehar tilstrekkelige norskkunnskaper til å gjøre seg forstått eller forstå den andre parten. Et klart utgangspunkt i fvl. § 11 (1967) er at forvaltningsspråket er norsk, og at det derfor ikke kan oppstilles en generell plikt til bruk av tolk.

Barnevernsarbeidere har følgelig ikke en konkret plikt til bruke tolk. Bruk av tolk hviler derfor i stor grad på saksbehandlerens skjønn i den konkrete sak. Selv om barnevernets bruk av tolk i stor grad beror på de ansattes skjønn, kan det likevel anses som nærliggende å bruke tolk dersom det rører ved rettssikkerheten og likebehandling til brukerne.

Slik vi tolker informantenes narrativ har de i stor grad fått benyttet tolk i de situasjonene de mener det har vært behov for det. I lys av dette er det grunn til å tro at barnevernet har handlet ut i fra fvl. § 11 bestemmelser om alminnelig veiledningsplikt. Dette til tross for at det ikke fremstilles eksplisitt krav om bruk av tolk i lovverket. Ettersom barnevernsarbeidere har benyttet tolk når brukerne selv har ønsket det, har dette bidratt til å ivareta rettssikkerheten til brukerne. Selv om flere av brukerne allerede hadde tilstrekkelige norskkunnskaper til å kommunisere med barnevernet, har de i de tilfeller det har vært ønskelig, fått bruke tolk som en trygghetsfaktor i møte med barnevernet. Dette kan vise til et fokus på brukervedvirkning fra barnevernet side, og kan ha bidratt til et bedre samarbeid mellom partene. Det kan videre

argumenteres for at denne brukermedvirkningen også har vært med på å sette rammene for en god tolkesamtale mellom partene.

8.5.2 Medbestemmelse i sak

Informantene uttrykte ulike erfaringer tilknyttet i hvilken grad de ble hørt og meningene deres ble tillagt betydning i egen sak. Det generelle bildet vi fikk var at opplevelsen av brukermedvirkning i sak var sterkt tilknyttet saksbehandler. Vi forstår svarene i lys av at foreldrene har vært i sårbare situasjoner, og at det følgelig kan forsterke deres opplevelse av avmakt i situasjoner (Skau, 2000). Flere av informantene trakk frem at det hadde vært et godt samarbeid i begynnelsen av saken, men at det hadde oppstått problemer hvis de sa seg uenig med saksbehandlers anbefalinger. Dette kom blant annet frem gjennom følgende sitat: "Når vi takket nei til mer hjelp og samarbeid fra de, så ble det veldig alvorlig. Da var vi dårlige foreldre plutselig." En annen informant fortalte dette:

Ja. F.eks. når jeg skulle gå på et familiesenter i (bynavn), da opplevde jeg det som litt tvang. De sa: "Hvis du ikke vil gå dit for å lære, så må vi ta barna i fra deg." Det er tvang. Etterpå så sa de at det var frivillig, men det var ikke frivillig. Det var tvang. Sånn opplevde jeg det. Så sa de det var i tre måneder, men jeg måtte være der i seks måneder.

Når informantene fortalte om disse situasjonene uttrykte de en følelse av hjelpeløshet og skuffelse. Vi opplevde også at de var engasjerte i svarene, og ønsket å få frem manglende opplevelse av medvirkning i egen sak, selv om de aktivt hadde forsøkt å delta. En informant fortalte

Og når jeg spør: 'Hvorfor fatter dere et vedtak uten å ha meg blandet inn og høre på mine og barna sine meninger?' Da svarer de: 'Nei, du skal ikke blande deg,' eller 'vi vet hva som er det beste for barna deres. Ikke bland dere inn.'

Flere av informantene fortalte om lignende opplevelser hvor de opplevde at deres evne til å ta gode avgjørelser på vegne av sine barn ikke ble verdsatt. En informant sa:

Den siste saksbehandleren vi har fått nå er ikke seriøs og tar oss ikke på alvor. Det er en som jeg samarbeider med som heter (navn), en saksbehandler. Når jeg snakker til

henne, så ler hun. Hun bryr seg ikke engang. Tar oss ikke på alvor. Det er veldig, veldig dårlig gjort av henne. Hun tar ikke ting på alvor i det hele tatt.

Informantene fortalte om frykt for at barnevernet ville frata dem barna og en frykt for å ikke få tilbake ansvaret igjen dersom de ikke gjorde som anbefalt. Slik opplevde vi at de ofte ikke hadde turt å gå i mot barnevernets avgjørelser i egen sak, fordi de opplevde en overgang fra hjelpetiltak til tvang dersom de var uenig. Sett i et maktperspektiv kan det være spesielt vanskelig for foreldre å medvirke i egen sak på grunn av den asymmetriske maktbalansen. Foreldrene befinner seg dermed i en særlig sårbar situasjon (Engelstad, 2005). Noen av deltakerne uttrykte takknemlighet ovenfor barnevernets innsats for å veilede dem i foreldrerollen, mens andre mente de hadde blitt tvunget til å motta mer hjelp enn de hadde behov for. En informant forklarte det slik:

Hjelpen vi fikk var jo frivillig. De spurte om vi ville ha hjelp, men vi sa på en måte at vi hadde fått nok og at vi ikke trengte noe mer. De sa jo at det var frivillig. Når vi takket nei til mer hjelp og samarbeid fra de, så ble det veldig alvorlig. Da var vi dårlige foreldre plutselig”.

Foreldres tillit til ansatte i barnevernet og tolk var økt i saker hvor barnevernet kommuniserte godt med brukerne og forklarte sin rolle og sin intensjon. God kommunikasjon er en forutsetning for brukermedvirkning (Seim & Slettebø, 2007; Slettebø, 2008). Gjennom god kommunikasjon kan foreldre få bedre forståelse av barnevernets mandat og dets mål om å bistå familier med nødvendig hjelp i henhold til mildeste inngreps prinsipp (bvl. § 4-12). Informantenes ønske om å følge barnevernets råd og beslutninger var avhengig av at de også selv opplevde å bli lyttet til. Dette er også nødvendig for å følge prinsipper for brukermedvirkning hvor man snakker *med* og ikke *om* klienter for å tilegne seg kunnskap, slik Rugkåsa (2018) beskriver det. Selv om moderne prinsipper for praksis av godt barnevernsarbeid stadig trekker frem behovet for brukermedvirkning, var dette noe mange av brukerne opplevde som fraværende i egne saker. Denne opplevelsen kan være et resultat av flere årsaker. For det første kan det være at ansatte i barnevernet ikke ivaretar brukermedvirkning i forsvarlig grad, grunnet at det ikke er tillagt nok fokus, eller fordi de selv ikke ser behov eller mulighet for det. Manglende brukermedvirkning i disse sakene kan også være et resultat av ressursmangel eller manglende rutiner for å sikre at brukermedvirkning blir ivaretatt.

På den andre siden kan sakens omfang og alvorlighetsgrad begrense brukernes mulighet til å medvirke i sak. Uavhengig av sakens kjerne, kan det argumenteres for at det i større grad bør legges til rette for brukernes medvirkning i valg av tolkeform. Dersom brukerne får velge en tolkeform de er trygg på, kan dette generere høyere tillit og sette rammene for et bedre samarbeid og kommunikasjon mellom partene. Telefontolk blir oftest benyttet i barnevernsammenheng fordi det er en lett tilgjengelig og økonomisk gunstig tolkeform (Wang, 2018; Bjørknes & Langedal, 2020). Selv om noen av informantene foretrakk denne tolkeformen, vitner deres fortellinger om at fremmøtetolking hadde vært benyttet i flere saker dersom de fikk velge selv. Økt bruk av fremmøtetolk kan være økonomisk belastende, men valgfrihet kan være avgjørende for god kommunikasjon og godt samarbeid, særlig i de mest alvorlige sakene. Kommunerevisjonen i Oslo (2020) sin rapport viser at tolkede samtaler i barnevernet sjelden tillegges flere ressurser enn samtaler uten tolk, foruten om litt mer tid under møtet. Uten ekstra ressurser er det vanskelig å sikre brukermedvirkning, fordi brukerne gjerne ikke vet nok om egne rettigheter eller om barnevernets systemer. Slik flere av brukerne forklarte i intervjuene, visste de ikke godt nok om barnevernets mandat til å forstå hvordan de arbeider, eller hva de baserte sine beslutningene på.

9.0 Avsluttende drøfting

Funn og drøfting viste flere sider ved informantenes opplevelse av telefontolk og hvordan dette påvirket samarbeidet med barnevernet. Vi har valgt å dele dem inn i tre overordnede drøftingstemaer. Vi diskuterer først avstand og nærhet, deretter manglende rettssikkerhet og tilslutt makt/avmakt.

9.1 Avstand og nærhet

Flere faktorer var avgjørende for brukernes preferanse av tolkeform. Det mest fremtredende var sakens grad av sensitivitet og grad av tillit til de ulike tolkeformene. Basert på dagens tilgang på tolketjenester er telefontolking ofte etterspurt. Dette skyldes blant annet at brukernes anonymitet på denne måten blir best ivaretatt. Informantene i denne undersøkelsen uttrykte dog at fremmøtetolking genererte bedre flyt i kommunikasjonen og derfor ofte var å foretrekke. Den mest fremtredende forklaringen for ønske om fremmøtetolk, var tolkens språklige kvalifikasjoner og profesjonalitet. Fremmøtetolk var derfor oftest å foretrekke grunnet informantenes opplevelse av bedre kommunikasjonsflyt, mens telefontolk var

foretrukket for å sikre anonymitet. Det virket likevel ikke som om det var nærhet mellom bruker og tolk som nødvendigvis var det viktigste, men heller tolkens språklige kvalifikasjoner og profesjonalitet. Tillit til at tolken tolket riktig var også viktig. Opplevelse av feiltolking virket i stor grad å være knyttet til tap av kontroll og avmakt i møtet med systemets makt. Dette er også i tråd med Skau (2000), som hevder at manglende informasjon om egne rettigheter i møte med offentlige instanser kan føre til avmakt. Dette synliggjør viktigheten av tolkers (uavhengig av tolkeform) evne til å formidle informasjon på en tilstrekkelig måte mellom bruker og barnevernsarbeider.

Det foreligger bred enighet i forskningslitteraturen om at det kreves tilrettelegging for å fremme god kommunikasjon i telefontolkede samtaler (Wang, 2018; Bjørknes & Langedal, 2020). Denne oppfatningen støttes i stor grad av informantene i denne studien.

Gjennomgående temaer var at både tolk og barnevernsarbeider må ha tilstrekkelig opplæring i bruk av telefontolk, at budskapet tolkes fullstendig, at det benyttes velfungerende teknisk utstyr, samt at samtalen gjennomføres på et velegnet sted uten bakgrunnsstøy. Brudd i samtalen og manglende tillit til tolken ble beskrevet som viktige faktorer for at brukerne foretrakk fremmøtetolking.

9.2 Manglende rettsikkerhet?

Tolk er et viktig verktøy for ivaretagelse av den enkeltes rettssikkerhet. For å sikre likebehandling og ivaretagelse av rettssikkerhet er det viktig at det benyttes tolk ved behov, og at tolkene som benyttes innehar nødvendige kvalifikasjoner til å oversette riktig. Basert på analysen kan det rimelig legges til grunn at minoritetsspråklige brukere i barnevernet er mer utsatt for redusert rettssikkerhet sammenlignet med brukerne som ikke har behov for tolk. I dagens lovverk er det understreket at barnevernet skal påse at saken er så godt opplyst som mulig. Bruk av ukvalifiserte tolker som tolker ufullstendig eller som ikke har adekvat kontekstuell forståelse av barnevernet som system, oppfyller ikke dette kravet i lovverket (jfr. bvl. §1-4). På denne måten kan den språklige barrieren sette minoritetsspråklige brukere i en enda mer sårbar posisjon i møte med barnevernet. Tolkenes manglende kvalifikasjoner kan føre til store misforståelser. Samlet sett gir slike kommunikasjonsutfordringer minoritetsspråklige dårligere forutsetninger for et godt samarbeid med barnevernet, hvilket kan utfordre tilstrekkelige og individuelt tilpassede tjenester for disse brukerne.

Brukermedvirkning kan virke som en motvekt mot systemets makt (Koch & Koch, 1995). Til tross for at barnevernet er den parten som sitter med ”overtaket” i samhandlingen, besitter likevel brukerne en viss grad av makt i form av lovfestede rettigheter (Skau, 2000). Tolkens evne til å formidle barnevernets informasjon om brukernes saksopplysninger og rettigheter, er viktige elementer for å legge til rette for brukermedvirkning. Tolkens språklige og kontekstuelle evne til å oversette tilstrekkelig, er derfor vesentlig for å sikre god informasjonsflyt mellom partene. Det finnes likevel ingen formelle kvalifikasjonskrav for å arbeide som tolk i Norge (IMDi, u.å). Dersom bruken av ukvalifiserte tolker er et så gjennomgående problem som vi finner i vår undersøkelse, kan dette implisere redusert rettssikkerhet og likebehandling blant minoritetsspråklige brukere i barnevernet, og kan således stride mot offentlig forvaltnings utredning- og informasjonsplikt (fvl. § 17).

Videre viser funnene i studien, til tross for informantenes opplevelse av feiltolking, at det forekommer hyppig og ofte hensiktsmessig bruk av tolk i det norske barnevernet. I lys av dette er det grunn til å tro at barnevernet tilstreber å handle i tråd med fvl. § 11 bestemmelser om deres alminnelige veiledningsplikt. Dette skjer selv om det ikke fremstilles eksplisitte krav om bruk av tolk i lovverket. Barnevernets anskaffelse av tolk, også for brukere som besitter grunnleggende norskkunnskaper, vitner om at ansatte i barnevernet har fokus på å ivareta den enkeltes rettssikkerhet. Å skaffe tolk med tilstrekkelige og tilpassede kvalifikasjoner synes likevel å være en utfordring. Det kan tross dette argumenteres for at det foreligger for lite kunnskap blant barnevernsansatte om forsvarlig bruk av tolk, samt hva som kreves for å kvalifiseres på de ulike nivåene i tolkeregisteret.

God kommunikasjon er en forutsetning for at barnevernet kan tilby forsvarlige tjenester til brukerne. Den nye tolkeloven (Kunnskapsdepartementet, 2019), som er under behandling, skal bidra til å sikre ivaretagelse av rettssikkerheten til den enkelte bruker, samt bidra til forsvarlig hjelp og tjenester. Et tydelig lovverk som også inneholder kvalifikasjonskrav til tolkene, kan bidra til å likestille minoritetsspråklige brukeres rettigheter i møte med barnevernet. For å motvirke utfordringer belyst i denne oppgaven, kreves det at den nye tolkeloven er tydelig og at den eksplisitt uttrykker hvilke tilfeller som krever tolk, hvordan tolk benyttes forsvarlig samt hvilket kvalifikasjonsnivå som kreves for forsvarlig tolking. I de mest alvorlige sakene vil fokuset på anskaffelse av tilstrekkelig kvalifikasjonsnivå være særlig viktig.

9.3 Makt/Avmakt

Skau (2000) hevder at utilstrekkelig formidling av informasjon kan føre til at brukerne føler seg maktesløse i møte med offentlige tjenester. Forsvarlig tolketjeneste er derfor et sentralt element for å hindre opplevelsen av avmakt. I tråd med Skaus (2000) forståelse av maktbegrepet, er ikke makten partene besitter uetisk i seg selv, men kan bli uforsvarlig dersom barnevernet eller tolken ikke videreformidler viktig og korrekt informasjon, eller ikke inkluderer minoritetsspråklige brukere underveis i prosessen. Brukeren befinner seg på mange måter i et dobbelt avmaktsforhold (Hsieh, 2006). Ettersom tolken er den eneste parten som behersker begge språkene, har tolken stor makt over innholdet som blir formidlet i samtalen. Tolken har kontroll på hva som blir tolket og ikke tolket, og kan på denne måten være en premissleverandør for selve kommunikasjonsprosessen. Dette viser hvilken betydning kvalifiserte tolker har for minoritetsspråklige brukere i barnevernet.

Minoriteters opplevelse av avmakt i møte med barnevernet kan ytterligere forsterkes av et fragmentert lovverk. Fraværet av en egen tolkelov som tydeliggjør minoriteters rett til tolk, samt ansattes plikt til å bruke tolk kan påvirke maktbalansen ytterligere i brukernes disfavør. Brukerne mangler konkrete punkt i lovverket som bidrar til å sikre deres rett til bruk av tolk. De fleste informantene i vår undersøkelse opplevde likevel ikke barnevernets underforbruk av tolk som et gjennomgående problem, som belyst i NOU 2014: 8 sin rapport, og i IMDi (2008) sin undersøkelse. Informantene sin opplevelse av at barnevernet var svært bevisst på å tilby og bruke tolk kan være resultat av at tidligere rapporter har vist til underforbruk, og betydningen av tolk dermed har fått økt fokus. Negative erfaringer var i denne undersøkelsen i større grad tilknyttet opplevelser av ukvalifiserte tolker og barnevernets manglende fokus på skaffe tolk med riktig dialekt. Dette kan og tyde på at tiltak som kreves for å sikre kvalifiserte tolker for ulike formål, til dels ligger utenfor de rammene den enkelte barnevernansatte selv kan påvirke.

Ettersom brukere i barnevernet har begrenset makt, er det særlig sentralt å skape forutsetninger for brukermedvirkning som kan gi grunnlag for jevnere maktfordeling (Slettebø, 2008). Manglende makt og innflytelse kan påvirke tillitsforholdet og hindre god kommunikasjon (Berg et al., 2017) . Barnevernets mulighet til å vurdere tolkene er begrenset

ettersom de kan ikke kvalitetssikre oversettelsen av det de formidler da de kun har forståelse for eget språk. Minoritetsspråklige foreldre må i disse tilfellene forstås som aktive aktører som kan vurdere kvaliteten på oversettelsen, hvilket våre informanter forklarte hadde fungert godt i de tilfellene hvor de ble spurt. Brukerne kan ha høy terskel for å si ifra om dårlige tjenester fordi de ikke kjenner godt nok til egne rettigheter, eller fordi de er avhengig av tolk for å si fra. Dette fremmer behov for at brukerne eksplisitt blir spurt om kvaliteten på tjenesten, at de får innflytelse på valg av tolkeform, samt at det brukes flere tolker ved behov. Økt grad av brukermedvirkning vil på den måten fungere som et verktøy for å utjevne maktbalansen, samtidig som det tilrettelegger for bedre kommunikasjon og samarbeid mellom minoritetsspråklige brukere og barneverntjenesten (Slettebø, 2008). Følgelig kan retningslinjer for brukerinnflytelse på tolkeform med fordel implementeres i barnevernloven for å sikre tolking av forsvarlig kvalitet.

Brukernes følelse av avmakt kan også knyttes til tolkens etniske tilhørighet. Den kulturelle faktoren kan derfor ikke utelukkes som et viktig moment i minoritetsspråkliges erfaringer med telefontolk, ettersom flere i studien opplevde stor frykt for brudd på tolkens taushetsplikt knyttet til tolkens forpliktelse eller relasjon til egen kultur. Dersom brukeren holder igjen informasjon på grunn av frykten for at tolken kan videreformidle taushetsbelagt informasjon i nærmiljøet eller tolke feil på grunn av annen kulturell tilknytning, vil dette kunne prege tolkesamtalen og dermed prege samarbeidet med barnevernet i negativ forstand. På den andre siden kan taushetsplikt og anonymitets-spørsmålet knyttes til tolkens manglende profesjonalitet. Formelle krav til taushetsplikt og habilitet er avgjørende for å sikre etablering av tillit på tvers av kulturer. I forslag til ny tolkelov (Kunnskapsdepartementet, 2019) foreslås det å innlemme krav til taushetsplikt og habilitet til alle som utfører tolkeoppdrag i offentlig sektor. Dette kan være et viktig grep for å sikre brukernes anonymitet og videre legge bedre til rette for etablering av tillit og samarbeid mellom partene. I Bjørknes og Langedals (2020) studie finner de at telefontolk ikke er å foretrekke på grunn av manglende kontroll for tolkens omgivelser, og at dette dermed kan utfordre anonymiteten til brukeren. Vi finner ikke samme tendensene i vår forskning. Tvert imot er frykten for brudd på taushetsplikt og anonymitet i stor grad knyttet til fremmøtetolk.

For å øke brukernes tillit til tolkens objektive rolle og profesjonalitet kan det være hensiktsmessig at den nye tolkeloven tydeliggjør tolkens juridiske ansvar. Samtidig kan en tydelig avklaring av tolkens rolle i begynnelsen av tolkesamtalen være fordelaktig for å

etablere tillit til tolken og dens ansvarsområde. Det pågående arbeidet med kompetanseheving i tolkefeltet kan tenkes å ha en positiv innvirkning på minoritetsspråklige foreldres tillit til tolk. Ifølge Kunnskapsdepartementet (2019) vil bruk av kvalifiserte tolker i større grad ivareta habilitet og profesjonalitet grunnet tolkens innsikt i regler og retningslinjer.

Ansatte i barnevernet bør vurdere betydningen av kulturelle bakgrunn som et element i samarbeidet med tolk. Det kulturelle aspektet må dog ikke overskygge individuelle behov og preferanser hos den enkelte bruker. Dette er i tråd med Rugkåsa et al. (2017) skepsis til å ilegge kultur for stor vekt ettersom det kan overskygge individuelle forskjeller. Brukernes vektleggelse av kulturell bakgrunn bør derfor belyses gjennom dialog. På denne måten kan barnevernet kartlegge hvorvidt tolkens kulturelle bakgrunn er av betydning for etableringen av tillit mellom tolk og bruker, og om dette videre burde tas hensyn til ved bestilling av tolk. Dette vil følgelig kunne ha positiv innvirkning på kommunikasjonen mellom partene.

10. Avslutning

Analysen viser at informantene i denne undersøkelsen i stor grad opplevde at barnevernet benyttet seg av tolk når det var hensiktsmessig, og at det ble brukt tolk ved behov. Dette står i kontrast til tidligere forskningslitteratur som peker på et underforbruk av tolk i barnevernet (Kommunerevisjonen i Oslo, 2020; Berg et al., 2017; NOU 2014:8; Kunnskapsdepartementet, 2019). Opplevelsen av ukvalifiserte tolker ble derimot trukket frem som en sentral utfordring i kommunikasjonen med tjenesten. Tolkeoppdrag i barnevernkontekst er utfordrende ettersom mye står på spill for brukerne og deres familier. Brukernes erfaringer med barnevernet kan dermed prege hvordan de opplever tolkingen, og på samme måte kan brukernes erfaring med tolk påvirke samarbeidet med barnevernet.

Funnene fra denne undersøkelsen viser at dagens rutiner for bruk av tolk i barnevernet i stor grad avhenger av skjønnsmessige vurderinger hos de enkelte barnevernsansatte. De minoritetsspråklige brukerne som dannet utgangspunkt for denne undersøkelsen, uttrykte særlig bekymring tilknyttet tolkens språklige kvalifikasjoner, ivaretagelse av taushetsplikt og opplevelsen av at tolken ikke alltid hadde fullstendig forståelse for samtalens kontekst. Disse faktorene utfordrer brukernes rettssikkerhet og likebehandling, hvilket gir grunn til å tro

minoritetsspråklige brukere møter barnevernet i en mer sårbar posisjon enn majoritetsspråklige.

Av informantene i denne studien ble telefontolking forbundet med utfordringer som manglende visuell kontakt, oppstykkede samtaler og opplevelser av ufullstendig tolking. Likevel var bruken av telefontolk tidvis ønskelig for å sikre anonymitet, for eksempel i tilfeller hvor brukerne var fra mindre minoritetsmiljøer. Mer generelt, på den andre siden kunne tolken sin fysiske tilstedeværelse generere en opplevelse av trygghet, sammenlignet med tolk over telefon. Tolkens fysiske tilstedeværelse kan utjevne maktforholdet mellom barnevernet og bruker på bakgrunn av tolkens nøytrale rolle, samt opplevelsen av felles språklig og/eller kulturell bakgrunn. Det var også klare tendenser til at informantene opplevde bedre flyt i samtalen og økt forståelse for kontekst ved fremmøtetolking. Tolkens tilstedeværelse kunne også skape usikkerhet for brukere som ikke hadde tillit til vedkommende. Tolkers tilknytning til minoritetsmiljø ble beskrevet som utfordrende særlig i forbindelse med fremmøtetolking ettersom informantene fryktet at informasjon om saken deres kunne videreformidles innad i minoritetsmiljøet. Funnene antyder likevel at det ikke nødvendigvis er nærhet eller avstand som er det mest avgjørende for tolkeopplevelsen, men snarere tolkens språklige kvaliteter og kvalifikasjoner.

Corona-pandemien som utbredte seg våren 2020, og som fremdeles preger store deler av det norske samfunnet, har i særlig stor grad belyst behovet for fjerntolking i form av telefon- og skjermtolking. Dette tydeliggjør fokuset på å sikre at tolkene besitter nødvendige kvalifikasjoner til å utføre tolkeoppdrag på avstand. Dagens rutiner for telefontolkede tjenester bærer preg av å være mangelfulle. Det kan derfor stilles spørsmål om denne tolkeformen kan anses som et forsvarlig alternativ til fremmøtetolking. Fremmøte- og telefontolking preges av ulike utfordringer, og et kvalitetsløft for begge former er nødvendig for å sikre god kommunikasjon og godt samarbeid mellom barnevernet og minoritetsspråklige brukere. Våre funn viser et tydelig behov for innføring av lov som konkretiserer og eksplisitt fremstiller kvalifikasjonskrav til bruk av tolk i offentlig sektor. Tolkere av høy kvalitet er viktig for å sikre tilstrekkelig god tolking, særlig i barnevernssaker av alvorlig karakter. Samlet sett kan en ny lovreform og et større fokus på kvalifikasjon og kvalitet på tolkeområdet bidra til å utvikle mer forsvarlige offentlige tilbud og tjenester. Resultatet kan bli et viktig løft for fjern- og fremmøtetolkingen for utsatte brukere i det norske barnevernet.

10.1 Implikasjoner for praksis og forskning

Funnene i vår undersøkelse impliserer at barnevernsarbeiderne ikke alltid har sjekket tolkens bakgrunn og kvalifikasjoner i tilstrekkelig grad. Den nye tolkeloven bør derfor stille tydeligere krav til tolkens språklige kvalifikasjoner for å sikre tilstrekkelig og forsvarlig kommunikasjon mellom partene. Ansatte i offentlig sektor bør også i større grad få nødvendig opplæring for tilrettelegging av tolkesamtaler ved fremmøte, over skjerm og over telefon. Dette gjelder særlig i telefontolkede samtaler ettersom det knyttes flere utfordringer til denne tolkeformen. Denne studien avdekker flere mangler ved telefontolking i barnevernet. For at tolketilbudet i barnevernet skal anses som forsvarlig, indikerer funnene særlig behov for kompetanseheving innenfor telefontolking. Ettersom brukererfaringer med telefontolk i barnevernet er begrenset i forskningslitteraturen, anbefaler vi spesielt mer forskning ut i fra et brukerperspektiv.

Fokusgruppeintervju med barnevernsansatte kan være interessant for å få mer kunnskap om dagens rutiner og arbeidsmetodikk. Dette kan bidra til å utvikle og i større grad standardisere barnevernets rutiner for bestilling av tolk, samt bedre tilrettelegge for tolkemedierte samtaler. Basert på funnene bør den nye tolkeloven inkludere lover som i størst mulig grad innebærer målbare krav. På den måten kan retningslinjer og lover ettergås gjennom interne og eksterne kvalitetsrevisjoner. Slik kan spesifikke kvalifikasjonskrav for tolking kontrolleres i praksis og bidra til å øke kvaliteten på tjenestene. Utarbeidelse og implementering av bedre rutiner for bruk av tolk kan ha en positiv effekt på kommunikasjonen og samarbeidet mellom minoritetsspråklige brukere og barnevernet. Det pågående arbeidet med kompetanseheving på tolkefeltet kan i tillegg til etablering og implementering av ny tolkelov bidra til at barnevernstjenester får enklere tilgang til kvalifiserte tolker, og valg av tolkeform kan da i større grad være i samsvar med brukerens ønske og premisser.

NOU 2014:8 anbefaler økt bruk av skjermtolking. Dette er økonomisk gunstig, og forslaget sammenfaller i stor grad med informantenes ønske om bruk av tolk i barnevernets praksis. Basert på funn fra denne studien og forskningslitteratur på feltet kan skjermtolking i stor grad løse utfordringene knyttet til telefontolking. Det er dog usikkert om det visuelle aspektet som fremmes ved skjermtolking vil ha samme betryggende effekt som brukerne opplevde ved å ha tolken fysisk tilstede. Dette avdekker videre et behov for mer forskning på brukernes erfaringer med skjermtolking i barnevernet. Økt bruk av skjermtolking vil kunne frigjøre økonomiske ressurser som kan benyttes på andre områder. Ressursene kan dermed forvaltes

på en måte som legger til rette for etablering og implementering av tydelige prosedyrer og rutiner for forsvarlig og beste praksis for bruk av telefontolk i barnevernet. Forsvarlig kvalitet på tolketjenestene som tilbys i barnevernet er viktig for å ivareta den enkeltes bruker og dens families rettssikkerhet og likebehandling.

11. Litteraturliste

Barne- og likestillingsdepartementet (2017, 31. oktober). *Mer kunnskap, bedre barnevern.*

Kompetansestrategi for det kommunale barnevernet 2018-2024.

<https://www.regjeringen.no/contentassets/6e31905299774f5681d57311e284d519/bedre-barnevern.pdf>

Barne-, ungdoms-, og familiedirektoratet. (2019). *Høringsuttalelse – Forslag til lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv. (tolkeloven)*. [Høringssvar].

<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/horing/id2626660/?uid=b388730f-42cb-41ae-969d-5b6c7f7c8338>

Barne-, ungdoms-, og familiedirektoratet. (2020, 23. juni). *Bruk av tolk.*

https://www.bufdir.no/barnevernsforeldre/Familievernets_oppfolging/Temaer_og_tilnarminger/Bruk_av_tolk/

Barnevernloven - bvl. (1992). *Lov om barneverntjenester* (Lov-1992-07-17-100).

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1992-07-17-100>

Bateson, G. (1972). *Steps to an ecology of mind*. Ballantine Books.

Berg, B., Caspersen, J., Garvik, M., Paulsen, V., Svendsen, S. (2018). *Bruk av tolk i barnevernsinstitusjoner og omsorgssentre for enslige mindreårige*. (NTNU Rapport).

https://samforsk.no/Publikasjoner/2018/Bruk%20av%20tolk_web_ok.pdf

Berg, B., Paulsen, V., Midjo, T., Haugen, G.M.D., Garvik, M., Tøssebro, J. (2017). *Myter og realiteter, innvandreres møter med barnevernet*. (NTNU/Bufdir Rapport).

[Myter og realiteter - innvandreres møter med barnevernet \(NTNU samfunnsforskning\)](#)

Bjørknes, R. & Langedal, S. S. (2020). Forsvarleg bruk av telefontolking i barnevernet?

Tidsskriftet Norges Barnevern, (1), 58–74.

<https://doi.org/10.18261/ISSN.1891-1838-2020-01-05>

Bredal, A. (2009). ”Barnevernet og minoritetsjenters opprør: Mellom det generelle og det spesielle”. I K. Eide, N. A. Qureshi, M. Rugkåsa og H. Vike (red.). *Over profesjonelle barrierer: Et minoritetsperspektiv på psykososialt arbeid med barn og unge*.

Gyldendal.

Dahl, Ø. (2013). *Møter mellom mennesker: Innføring i interkulturell kommunikasjon*(2. utg.).

Gyldendal Akademisk

Engelstad, F. (2005). *Hva er makt?* Universitetsforlaget.

Eriksen, T. H (1994). Politisk og kulturell identitet. I T.H. Eriksen N. Græger, T. Myhre & J.H. Matlary, Kan EU være demokratisk? Politisk identitet og legitimering i en ny tid (s. 13-28). Ad Notam Gyldendal.

Eriksen, T. H. (2001). Identitet. I T.H. Eriksen (Red.), *Flerkulturell forståelse* (s. 36-56). (2. utg.). Universitetsforlaget.

Esposito, A., Faundez-Zanuy, M., Keller, E., Marinaro, M. (2007). *Verbal and Nonverbal Communication Behaviors*. Heidelberg .

Forvaltningsloven -fvl. (1967). *Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker*.

(LOV-1967-02-10). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1967-02-10>

Fylkesnes, M.K. (2011). *Om gode arbeidsrelasjoner i det flerkulturelle barnevernet. Etniske minoritetsforeldre og saksbehandleres erfaringer*. [Masteroppgave]. Universitetet i

Bergen.

Fylkesnes, M.K., & Netland, M. (2012). God praksis i møte med etniske minoritetsfamilier i barnevernet: saksbehandleres og foreldres erfaringer. *Tidsskriftet Norges Barnevern*, 89(4), 221–235.

Grunnloven - Grl. (1814). Kongeriket Norges Grunnlov. (LOV-1814-05-17). Lovdata.

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1814-05-17>

Grønmo, S. (2016) *Samfunnsvitenskapelige metoder* (2.utg.). Fagbokforlaget

Gullestad, M. (2002). *Det norske sett med nye øyne : kritisk analyse av norsk innvandringsdebatt*. Universitetsforlaget.

Hall, C. & Slembrouck, S. (2009). Communication with parents in child welfare: skills, language and interaction. *Child & family social work*, 14(4), 461-470.

doi:10.1111/j.1365-2206.2009.00629.x.

Hansen, G. V. (2019). Organisering av individuell brukermedvirkning. I C. Bjørkquist & M. Jerndahl Fineide (Red.), *Organisasjonsperspektiv på samordning av helse og velferdstjenester* (s. 47-67). Cappelen Damm Akademisk

Helsedirektoratet (2017, 17.oktober). *Brukermedvirkning*.

<https://www.helsedirektoratet.no/tema/brukermedvirkning>

Holm-Hansen, J., Haaland, T. & Myrvold, T. (2007). *Flerkulturelt barnevern. En kunnskapsoversikt*. (NIBR-rapport - 10).

<https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/bitstream/handle/20.500.12199/5705/2007-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hsieh, E. (2006). Conflicts in how interpreters manage their roles in provider–patient interactions. *Social Science & Medicine*, 62(3), 721–730.

<https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2005.06.029>

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (u.å). *Tolking i offentlig sektor*.

<https://www.imdi.no/tolk/>

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet. (2008). *Bruk av tolk i barnevernet*. (IMDi Rapport 5).

<https://www.imdi.no/contentassets/6d10fa98ef844db8a90f02109ecaf43e/bruk-av-tolki-barnevernet.pdf>

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet. (2019). *Høringssvar fra Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi)*. [Høringssvar].

<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/horing/id2626660/?uid=69c3c7ba-fef2-43bb-a26f-31e47a5b00cf>

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet. (2020). *Tolking i offentlig sektor 2019 og tolking under koronapandemien i 2020*. (IMDi rapport).

https://www.imdi.no/globalassets/dokumenter/tolk/faktaark_tolk_2020.pdf

Johannessen, A., Tufte, P. A. & Christoffersen, L. (2010). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig Metode* (4. utg). Abstrakt forlag.

Justis- og beredskapsdepartementet (2003). §§ 11 og 17 - Veilednings- og informasjonsplikt i kommunikasjon med personer som ikke har tilstrekkelige norskkunnskaper.

[Tolkningsuttalelse]. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/-11-og-17---veilednings--og-informas>

[jons/id456200/](https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/-11-og-17---veilednings--og-informas/jons/id456200/)

Kelly, N. (2008a). *Telephone interpreting- a comprehensive guide to the profession*. Trafford Publishing.

Kelly, N. (2008b). The Voice On The Other End Of The Phone. *Health Affairs*, 27(6), 1701–1706. <https://doi.org/10.1377/hlthaff.27.6.170>

Koch, A. & Koch, K. (1995). *Barn av barnevernet*. Ad notam Gyldendal.

Kommunerevisjonen i Oslo (2020). Barneverntjenestens bruk av tolketjenester: Bydel Grorud og Bydel Søndre Nordstrand. (Rapport 8).

https://www.oslo.kommune.no/getfile.php/13375278-1597731032/Tjenester%20og%20tilbud/Politikk%20og%20administrasjon/Politikk/Bystyret/Komiteer%20og%20utvalg/Kontrollutvalget/Møter/2020-08-25/Vedlegg%20-%20Rapport%208-2020%20Barneverntjenestens%20bruk%20av%20tolketjenester.pdf?fbclid=IwAR3kuY5O7z9QGbxym_z6BhNsQ1YOJ3fAllT02g_5pfPiLq8xVvvWCn5Ikw

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

Kunnskapsdepartementet. (2019). *Forslag til lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv. (tolkeloven)*. [Høringsnotat].

[Høringsnotat Forslag til lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv.](#)

Kvale, S & Brinkmann, S. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju* (2. utg). Gyldendal akademisk.

Malterud, K. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder for medisin og helsefag* (4. utg.). Universitetsforlaget.

Meld. St. 45 (2012-2013). Frihet og likeverd -Om mennesker med utviklingshemming.

Barne,- likestillings-, og inkluderingsdepartementet.

<https://www.regjeringen.no/contentassets/41a94b47679f477086d3f537d401d50a/no/pdfs/stm201220130045000dddpdfs.pdf>

Mørk, H. (2019). *Tolking i justissektoren : en innføring i tolking i retten, hos politiet, barnevernet, i asylsaker og i fengselet*. Cappelen Damm akademisk. NOU 2010: 7.

(2010). *Mangfold og mestring - Flerspråklige barn, unge og voksne i*

opplæringsystemet. Kunnskapsdepartementet.

<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/NOU-2010-7/id606151/?q=ogch=5&ch=3>

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

Barne- og familiedepartementet.

<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/NOU-2014-8/id2001246/?ch=1>

NOU 2016:16. (2016). *Ny barnevernslov. Sikring av barnets rett til omsorg og beskyttelse*.

Barne- og likestillingsdepartementet.

<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2016-17/id2513222/>

Norsk senter for forskningsdata (2019) *Om NSD*. <https://nsd.no/om/>

Prop. 156 L (2020-2021). *Lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv.*

(tolkeloven). Kunnskapsdepartementet.

<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/prop.-156-l->

[20202021/id2842559/](https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/prop.-156-l-20202021/id2842559/)

Qureshi, N.A. (2005). Profesjonell kultursensitivitet framfor faglig etnisentrisme. *Tidsskriftet*

for psykisk helsearbeid, 03(2), 261-274. Doi:

<https://doi-org.pva.uib.no/10.18261/ISSN1504-3010-2005-03-05>

Qureshi, N. A. (2009). Kultursensitivitet i profesjonell yrkesutøvelse. I K. Eide. *Over profesjonelle barrierer- Et minoritetsperspektiv på sosialt arbeid med barn og unge*.

(s.206-230). Gyldendal akademisk.

Robson, C. (2002). *Real World Research. A Resource for Social Scientists and Practitioner-Researchers*: Blackwell Publishing.

Rocci, A., & Saussure, L. D. (Eds.). (2016). *Verbal communication*. ProQuest Ebook Central
<https://ebookcentral-proquest-com.pva.uib.no>

Rugkåsa, M., Eide, K. & Ylvisaker, S. (2017). Et tve-egget sverd. En diskusjon av kulturkompetansebegrepets konsekvenser i profesjonelt arbeid med minoritetsetniske barn og familier. *Barn. Forskning om barn og barndom i nordn. 35*(2-3).
<https://doi.org/10.5324/barn.v35i2-3.3677>

Rugkåsa, M. (2018). Etniske minoriteter og sosialt arbeid. *Tidsskrift for velferdsforskning, 21*(2), 180-185. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2018-02-06>

Rønning, R. & Solheim, L.J. (1998): *Hjelp på egne premisser?: Om brukervedvirkning i velferdssektoren*. Universitetsforlaget

Sajjad, T. A. (2012). Pakistansk-norske familier med funksjonshemmede barn. I: Berg (red.) *Innvandring og funksjonshemming: innvandrerfamilier i møte med tjenesteapparatet*. Universitetsforlaget.

Salole, L. (2013). *Krysskulturelle barn og unge*. Gyldendal Akademisk.

Saus, M. (2006). Det kyndige blikk, det ukyndige blikk og det døde blikk. *Kultur og barnevernsarbeid* hefte 3.

Seim, S. og Slettebø, T. (2007). Kollektiv medvirkning i barnevernet. I T. Slettebø & S. Seim (red.), *Brukermedvirkning i barnevernet* (s. 112–121). Universitetsforlaget. Skau,

G. M. (1996). *Mellom makt og hjelp: om det flertydige forholdet mellom klient og hjelper* (2. utg.) Universitetsforlaget.

Skau, G. M. (2000). *Mellom makt og hjelp : om det flertydige forholdet mellom klient og hjelper* (3. utg.) Universitetsforlaget.

<https://www.nb.no/items/bfe7da23e6bb794626eb3da5c4a2babd?page=3&searchText=oaiid:%22oai.nb.bibsys.no:999613333244702202%22>

Slettebø, T. (2008). Barn og foreldres medvirkning i barnevernet – samspill og interessekonflikter. *Tidsskriftet Norges barnevern*. 85(4), 3-14

<http://hdl.handle.net/11250/98833>

Slettebø, T., Briseid, K., Brodtkorb, E., Skjeggstad, E., Sverdrup, S. og Sørensen, T. (2019). *Godt nok barnevern? Forståelser av forsvarlighet og internkontroll i den kommunale barnevernstjenesten*. (VID Rapport 2019/3).

[https://bibliotek.buudir.no/BUF/101/Godt nok barnevern Forstaelser av forsvarlighet og internkontroll i den kommunale barneverntjenesten.pdf](https://bibliotek.buudir.no/BUF/101/Godt_nok_barnevern_Forstaelser_av_forsvarlighet_og_internkontroll_i_den_kommunale_barneverntjenesten.pdf)

Sommerfelt, A., & Schackt, J. (2018, 2. juni). *Etnisk gruppe*. Store norske leksikon.

https://snl.no/etnisk_gruppe

Stortinget, 2021. *Sak: Lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv. (tolkeloven)*.

<https://www.stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Saker/Sak/?p=84433>

Strandbu, A. (2001). *"Jeg forventet ikke at de skulle svinge en tryllestav-": foreldres erfaringer fra kontakt med barnevernstjenesten : en kvalitativ intervjuundersøkelse*. Barnevernets utviklingscenter i Nord-Norge.

Sundsford, S. (2019, 4. september). *Integrering av kulturkompetanse*. Norges Arktiske Universitet.

https://uit.no/prosjekter/prosjektsub?p_document_id=349411&sub_id=426087

Söderström, S. (2012). Kultursensitiv informasjon. Om å søke etter ordenes intensjon og mening. I B. Berg og T. Ask (red.). *Innvandring og funksjonshemming*.

Universitetsforlaget.

Thagaard, T. (2009). *Systematikk og innlevelse – en innføring i kvalitativ metode* (3.utg.).

Fagbokforlaget Vigmostad og Bjørke AS

Tønnesen, M., Cappelen, A., Skjerpen, T. (2014, 17.juni). *Befolkningsframskrivningene 2014–2100: Inn- og utvandring*. SSB. <https://www.ssb.no/befolkning/artikler-ogpublikasjoner/attachment/194977?ts=1483a2a3a18>

van der Weele, J & Fieco, E.M. (2020). Kulturelle fallgruver i vurderinger av foreldrenes omsorgsevne. *Tidsskrift for Familierett, Arverett Og Barnevernrettslige Spørsmål*, 2(18), 126–147. <https://doi.org/10.18261/issn.0809-9553-2020-02-04>

Wang, J. (2018). ‘Telephone interpreting should be used only as a last resort.’ Interpreters’ perceptions of the suitability, remuneration and quality of telephone interpreting. *Perspectives: Studies in Translation Theory and Practice*, 26(1), 100-116. <https://doi.org/10.1080/0907676X.2017.1321025>

Weber, M. (2000). *Makt og byråkrati: essays om politikk og klasse, samfunnsforskning og verdier*. Gyldendal.

Øyslebø, O. (1992). *Det usagte sagt: studier i ikkeverbal kommunikasjon i tale og tekst*. Universitetsforlaget.

Aadnesen, B. N. (2012). «Jeg kan ikke være den afrikanske mammaen i Norge. Men de må også skjønne at min bakgrunn er en del av meg». [Doktorgradsavhandling, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet].

Vedlegg 1: NSD sin vurdering av prosjektet

1.12.2020

Meldeskjema for behandling av personopplysninger

NSD NORSK SENTER FOR FORSKNINGSDATA

NSD sin vurdering

Prosjekttittel

Telefontolking i barnevernet: foreldre med innvandrerbakgrunn sine erfaringer.

Referansenummer

733829

Registrert

03.09.2020 av Julie Eiane - Julie.Eiane@student.uib.no

Behandlingsansvarlig institusjon

Universitetet i Bergen / Det psykologiske fakultet / Hemil-senteret

Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Ragnhild Bjørknes, Ragnhild.Bjorknes@uib.no, tlf: 99297110

Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

Kontaktinformasjon, student

Julie Eiane og Julie Rørvik, jei020@uib.no / vij004@uib.no, tlf: 97768642

Prosjektperiode

07.09.2020 - 22.05.2022

Status

17.11.2020 - Vurdert

Vurdering (2)

17.11.2020 - Vurdert

NSD har vurdert endringen registrert 13.11.20. Endringen består i at samtykke også kan dokumenteres muntlig (gjennom lydopptak) hvor skriftlig samtykke ikke lar seg gjøre.

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet med vedlegg den 17.11.20. Behandlingen kan fortsette.

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

NSD vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

<https://meldeskjema.nsd.no/vurdering/5f50d3b9-1493-4120-999c-4ccdc0657d6f>

1/3

Lykke til videre med prosjektet!

Kontaktperson hos NSD: Silje Fjelberg Opsvik
Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)

14.09.2020 - Vurdert

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet den 14.09.20 med vedlegg, samt i meldingsdialogen mellom innmelder og NSD. Behandlingen kan starte.

MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilke type endringer det er nødvendig å melde:

https://nsd.no/personvernombud/meld_prosjekt/meld_endringer.html

Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres.

TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle særlige kategorier av personopplysninger om etnisitet samt alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 22.05.22.

LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 nr. 11 og art. 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse, som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake.

Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes uttrykkelige samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a, jf. art. 9 nr. 2 bokstav a, jf. personopplysningsloven § 10, jf. § 9 (2).

TAUSHETSPLIKT

Vi minner om at studenter og informanter har et felles ansvar for det ikke kommer frem taushetsbelagte opplysninger under intervjuene. Vi forutsetter at dere er forsiktig med å bruke eksempler da det kan komme frem direkte eller indirekte identifiserende opplysninger. Det kan derfor være hensiktsmessig om dere avklarer dette med informanten i forkant av intervjuet.

PERSONVERNPRINSIPPER

NSD vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om:

- lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke viderebehandles til nye uforenlige formål
- dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet
- lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet

DE REGISTRERTES RETTIGHETER

1.12.2020

Meldeskjema for behandling av personopplysninger

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: åpenhet (art. 12), informasjon (art. 13), innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), underretning (art. 19), dataportabilitet (art. 20).

NSD vurderer at informasjonen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13.

Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32).

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og eventuelt rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

NSD vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Lykke til med prosjektet!

Kontaktperson hos NSD: Silje Fjelberg Opsvik
Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)

Vedlegg 2: Intervjuguide

(Vi forteller om oss selv, vår rolle, tolken forteller om sin rolle og vi utleverer samtykkeskjema/ får muntlig samtykke)

Intervjuguide:

Har du noen spørsmål før vi begynner?

Innledning:

- Bor du i bygd eller i by?
- Hvilket land har du innvandret fra?
- Oppholdstid i Norge?

ERFARINGER MED BRUK AV TELEFONTOLK I BARNEVERNET

- Hvilke erfaringer har du med bruk av tolk i kommunikasjonen med barnevernet?
- Har du brukt begge former?
- Hvordan opplevde du bruk av telefontolk, sammenlignet med oppmøtetolk?
- Har du tillit til begge tolkeformene?
 - Hvilken tolkeform har du mest tillit til, og hvorfor?
- Hva var utfordrende med telefontolking som tolketjeneste?
- Eventuelt hva opplevde du var fordelene?
- Hvordan opplevde du kvaliteten på tolkingen? (hvordan var oversettelsen?)
- Opplevde du at telefontolken påvirket samtalen med barnevernet? I så fall, på hvilken måte?
- Har du vært med, eller blitt spurt om å vært med å velge tolk?
- Betyr det noe for deg hvem som tolker?
- Har du vært i situasjoner hvor du ikke forstår, fordi du ikke har fått brukt tolk?
- Har det vært situasjoner hvor du har blitt misforstått på grunn av feil oversettelse? Kan du eventuelt fortelle om det?
- Hvordan opplevde du lyd kvaliteten under telefontolkingen?
- Har du blitt spurt om hvordan du opplevde samtalen og tolken i etterkant av møtet?
- Synes du barnevernsarbeidere burde gjort noe annerledes i samtalen når de bruker tolk?

ERFARINGER OM MØTE MED BARNEVERNET

- Har dere tilsvarende tjeneste for barn og familier i ditt hjemland?
- Har du erfaringer med barneverntjeneste fra ditt hjemland?
- Hvordan ble du møtt av barnevernet i Norge?
- Hvordan erfarte du samarbeidet med barnevernet i tolkede samtaler?
- Hvordan opplevde du kommunikasjonen med barnevernet?
- Opplevde du at meningene/synspunktene dine ble hørt/tatt hensyn til? (Har det vært situasjoner hvor du ikke forstår hva barnevernet sier om saken din?)
- Opplevde du kulturforskjeller som en utfordring i samarbeidet med barnevernet?

AVSLUTNING

- Hvilke forventinger hadde du i forkant av møtet med barnevernet? Hvorfor?
- Stemte de overens med hvordan du opplevde møtet i etterkant?
- Med utgangspunkt i dine erfaringer, hva mener du bør forbedres for å styrke samarbeidet mellom innvandringsforeldre og barnevernet?
- Er det noe mer rundt bruk av telefontolk som vi ikke har snakket om, som du mener er viktig å få frem?
- Er det noe mer om samarbeidet med barnevernet du mener er viktig å få frem?