

Bacheloroppgåve

Tolkemedierte samtalar

Ein kvalitativ studie om barnvernstilsette si oppleving
av å nytte tolk.

Stine Worren-Lystad & Camilla Knutsen Leira

Sosialt arbeid - Sosionom

2022



**HØGSKULEN
I VOLDA**

Eigenerklæring

Denne oppgåva er vårt eige og sjølvstendige arbeid. Den gjer ikkje bruk av andre sitt arbeid utan at det er oppgitt, den gjer ikkje bruk av tekst frå eige arbeid utan at det er oppgitt, og kjelder som er brukt er ført inn i både tekst og kjeldeliste i på ein måte som gjer at vi ikkje vil få ein 'ufortent renommégevinst'. Den har heller ikkje vore brukt som eksamenssvar eller arbeidskrav tidlegare. Vi veit at oppgåva vil bli elektronisk kontrollert for plagiat og at alvorlege brot med 'god sitatskikk' vert behandla som fusk jf. UH-lova § 4-7 og § 4-8, 3. ledd.

I arbeidet med oppgåva er personopplysningar behandla i samsvar med retningslinjene som er å finne i Canvas. Oppgåva inneheld ikkje opplysningar som kan førast tilbake til einskildpersonar ut over det som dei har godtatt gjennom samtykke eller som er offentleg kjent.

Vi gir Høgskulen i Volda rett til å publisere oppgåva vederlagsfritt i elektronisk form.

Samandrag

Som profesjonsutøvar innan sosialt arbeid ligg vårt mandat forankra i det Yrkesetiske grunnlagsdokument og som vårt samfunnsoppdrag er vi forplikta til bistå menneskjer som har behov for hjelp, for å sikre gode levekår og livskvalitet.

Vi vil i denne oppgåva studere korleis barnevernstilsette opplev å nytte tolk i arbeidet. Vi vil undersøke korleis ein kommunisere med kvarande utan fellesspråk, og korleis dette kan påverke samarbeidet mellom profesjonsutøvar og klient. I tillegg vil vi finne ut om det er noko form for uliksap mellom dei tilsette som har lang fartstid i barnevernstenesta og dei som har arbeidd i kortare tid. Det vart gjennomført ein studie basert på fokuserte intervju med fem barnevernstilsette, vidare vart materialet analysert med induktiv metode. Spørsmåla var knytt til den subjektive opplevinga dei har til å nytte tolk og det er deira refleksjonar og opplevingar. Vi har basert empirien på kommunikasjonsteori og aktuell forskning på feltet. Denne oppgåva vil sette lys på nokre av utfordringane ein som profesjonsutøvar står i når ein må nytte tolk i samtale, vidare vil vi drøfte korleis tolk påverka samarbeidet og korleis kommunikasjonen blir tilpassa når ein ikkje har felles språk. Resultata gir ei skildring av ulike måtar å handtere den non-verbale kommunikasjonen på og korleis samarbeidet blir påverka av å ha eit tredje element med som tolken blir. Konklusjonen er at dei som har arbeidd lenge i barnevernstenesta opplever samarbeidet og kommunikasjonen som vanskeleg og at den blir i stor grad påverka av å nytte tolk. Dette i motsetnad til dei informantane med kortare erfaring som gjev uttrykk for at den ikkje blir påverka av tolkebruk. Vi ser og at for å lukkast med gode tolkesamtalar er ein avhengige av at både profesjonsutøvar, klient og tolk saman bidreg, men at hovedansvaret ligg hjå profesjonsutøvaren.

Abstract

As a professional in social work our mandate is anchored in the Yrkesetiske grunnlagsdokument and in our social mission we are committed to assist people who need help, to ensure good living conditions and quality of life.

In this task we will study how the child welfare service experiences the use of an interpreter. We will examine how to communicate with each other without a common language and how it can affect the collaboration between professional and client. In addition, we will find out if there is any kind of difference between employees with a long career in the child welfare service and those who have worked for a shorter time. A study was conducted based on focus interviews with five child welfare workers. Furthermore, the material was analyzed by inductive method. The questions were related to the subjective experience they have of using an interpreter. It is on their reflections and experiences we have based our empirical evidence about communication theory and current research in the field. This assignment will shed light on some of the challenges you as a professional face when you have to use an interpreter.

Furthermore, we will discuss how interpreters affect collaboration and how communication is adapted when there is no common language. The results provide a description of different ways of dealing with non-verbal communication and how the collaboration is affected by having a third element, which is the interpreter. The conclusion is that those who have worked for a long time in the child welfare service find collaboration and communication difficult and that it is not affected by the use of interpreters. We also see that in order to be successful with good interpreter conversations, one is dependent on both professional, client and the interpreter contributing together, but the main responsibility lies with the professional.

Forord

Vi vil rette ei stor takk til venar og familie for at dykk har hatt stor tru på oss og gitt oss god støtte i ei krevjande studietid. Vi sett stor pris på alle dei oppmuntrande orda, motivasjon og fine innspel. Ei ekstra takk til medstudentar som har bidratt til auka kunnskap, mange gode diskusjonar og ei unik evne til å motivere og inspirere oss.

Vidare vil vi takke informantane for å gi av si dyrebare tid til å dele sine erfaringar og opplevingar som vi har hatt stor nytte av i denne oppgåva.

Vi vil også takke Høgskulen i Volda og vår rettleiar i denne prosessen, Hilde Langlo. I tillegg ønsker vi å rette ei ekstra takk til emneansvarleg Roar Stokken som med sitt kritiske blick har kome med gode innspel.

Innhald

EIGENERKLÆRING	I
SAMANDRAG	II
ABSTRACT	III
FORORD	IV
INNLEIING	1
KUNNSKAPSGRUNNLAG	4
BAKGRUNN	4
TEORI	6
<i>Sosiokulturelt perspektiv</i>	6
<i>Formidling</i>	7
<i>Når språket blir ei hindring</i>	8
FORSKING	9
METODE	12
FORSKINGSDESIGN	12
UTVAL	12
INTERVJU	13
ANALYSE	13
ETISKE VURDERINGAR	14
KVALITET	14
METODEKRITIKK	15
FUNN	16
SAMARBEID	16
<i>Same tolk over tid</i>	17
<i>Kvalitet på samtalen</i>	17
FORMIDLING	17
<i>Non-verbal kommunikasjon</i>	18
<i>Førebuing til samtalen</i>	19
<i>Kvalitet på tolken</i>	19
DISKUSJON	21
SAMARBEID	21
<i>Same tolk over tid</i>	22
<i>Spenn mellom yrkesutøvarane</i>	22

FORMIDLING -----	23
<i>Tolken som det tredje element</i> -----	24
<i>Å forstå den andre</i> -----	25
KONKLUSJON -----	27
REFERANSAR -----	29

Innleiing

Barnevernstenesta har som formål å sikre likeverdige tenester til barn, unge og familiar, dette uavhengig av etnisk eller språkleg bakgrunn (Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet, 2013). Barnevernet har hatt ei jamn auke av barn med innvandrarbakgrunn som har behov for tiltak frå barnevernet, og vi ser no at denne gruppa er overrepresentert (Christiansen, 2015).

Det å nytte tolk kan ofte vere heilt nødvendig for å sikre at informasjon når fram, og for å førebygge mistydingar. Ein god tolk dannar grunnlaget for tillit og er med på å auke rettstryggleik, medan ein dårleg tolk kan bidra til mistydingar (Weele & Karlsen, 2021). For å sikre retten til tenester av god kvalitet vil ein i mange tilfelle vere avhengig av tilrettelagt informasjon og kommunikasjon ved hjelp av tolking (Helsedirektoratet, 2011). For at offentleg sektor skal yte forsvarlege og gode tenester til heile samfunnet er ein avhengig av god kommunikasjon. Når ein person treng hjelp av det offentlege tenesteapparatet og ikkje kan norsk, skal tolk nyttast i samtale. Dette for å sikre at personen får den informasjonen han har krav på, og for at den offentlege verksemd skal få utføre sine oppgåver på ein forsvarleg måte. Dette er no forankra i Lov om offentlege organ sitt ansvar for bruk av tolk, der formålet er å sikre rettstryggleik og forsvarleg hjelp og teneste for personar som ikkje kan kommunisere forsvarleg med offentleg organ utan tolk (Kunnskapsdepartementet, 2021).

Som profesjonsutøvar innanfor sosialt arbeid skal ein jobbe for at menneske får ein betre livssituasjon. Dette krev eit samarbeid med den eller dei det gjeld, for å oppnå endring. For å jobbe i samhandling krevjast det relasjonelle ferdigheiter hjå profesjonsutøvar (Levin & Ellingsen, 2015). Når ein skal jobbe med endringsarbeid med menneske utan felles språk, er ein avhengig tolk. Askeland og Molven (2006, s. 88) legg vekt på at når det er tolk tilstades, påverkar alle tre partane kvarandre. Det er særleg viktig å tenke på at profesjonsutøvaren og klienten ikkje kommunisere direkte med ord, og at tolken tolkar begge partane ut i frå si eiga forståing. Det krevjast ein større innsats i å byggje opp relasjonen igjennom ein tredjeperson, noko tolken vert, dette fordi det er fleire omsyn å ta. Ein må heile tida vere bevisst på at den informasjonen som blir formidla, kan tolkast på fleire måtar. Dette kan føre til mistydingar, noko som kan få store konsekvensar både for klient og profesjonsutøvar.

I denne oppgåva vil vi sjå nærare på korleis barnevernstilsette opplever dette med å bruke tolk i samtale. Temaet vert sett i lys av kommunikasjonsteori innanfor sosialt arbeid, det Yrkesetisk grunnlagsdokument og aktuell forskning på feltet. Forsking seier noko om at det kan vere kompliserande å gjennomføre tolkemedierte samtalar. Sondre Solheim Langedal og Ragnhild Bjørknes (2020) viser til at mange tolkar har for dårlege språklege ferdigheiter for at samtalen skal flyte godt, og at faguttrykk som vert brukt frå barnevernstilsette kan vere vanskeleg å forstå for tolken. Gjennom kvalitative intervju vil vi sette søkelys på denne problematikken. Dette for å undersøke korleis profesjonsutøvar opplev å nytte tolk i arbeidet og om kvaliteten er tilfredsstillande for å yte gode offentlege tenester.

Vi vil sjå på den subjektive opplevinga til fem barnevernstilsette når det gjeld bruk av tolk i samtalar. Vi har valt ut informantar frå ei barnevernsteneste, der vi har sett etter ulikskap og kontrastar i opplevinga informantane hadde med bruk av tolk. Vi har sett skilnad mellom dei som har arbeidd lenge og dei som har mindre erfaring i barnevernstenesta. Ved å bruke fokuserte intervju, var målsettinga å få innsikt i korleis profesjonsutøvarar opplev å bruke tolk, med fokus på den enkelte barnevernstilsette sine subjektive erfaringar.

Profesjonsutøvarane innanfor sosialt arbeid skal handle for den andre sitt beste. Ein skal utøve oppgåver på vegne av fellesskapet. Dette gjer at jobben som blir gjort er eit samfunnsmandat, eit mandat som blir påverka og endra som følgje av faglege trendar og politiske bevegelsar (Eide, 2018, s. 43). Vidare blir det lagt vekt på at profesjonsetikken ikkje berre er eit hjelpemiddel for sosialarbeidaren, men det skal også vere eit grunnlag for å skape tryggleik, kvalitet og tillit for klienten i møte med hjelpeapparatet (Skorstad, 2013, s. 174). Det Yrkesetiske grunnlagsdokumentet (Fellesorganisasjonen, 2019) skildrar at profesjonsetikken skal gi eit grunnlag for ansvarleg handling, og skal vere til hjelp for kritisk refleksjon over profesjonsutøvarens sine normer og verdiar.

Noreg har i aukande grad blitt eit fleirkulturelt samfunn med innvandrar frå ulike land (Kaya, 2010, s. 70). Det å ha kvalifiserte tolkar vil påverke korleis vi klarer å møte desse menneske, samstundes som det kan påverke om vi klarer å gi dei gode offentlege tenester. Det å setje søkelys på denne problematikken er samfunnsmessig relevant fordi dette vil omhandle mange menneske. Svært mange offentlege tenester er avhengige av å bruke tolk for å kommunisere og klare å formidle eit budskap. Helsedirektoratet (2011) sin rettleiar om kommunikasjon via

tolk dreg fram at som offentleg tilsett er det viktig at ein får opplæring i bruk av tolk. Ei undersøking viser at 69% av helsepersonell gav uttrykk for missnøye når det gjaldt kompetanse på bruk av tolk.

Med dette utgangspunktet er det viktig å sette søkelys på korleis profesjonsutøvarar opplev å nytte tolk i sitt arbeid. Problemstillinga er difor:

“Korleis opplev profesjonsutøvarar bruk av tolk i barnevernsarbeid?”

For å kunne svare på denne problemstillinga har vi utarbeida to forskingsspørsmål som vil hjelpe oss:

- 1. Korleis opplever profesjonsutøvarane at bruk av tolk påverkar samarbeidet?*
- 2. Korleis opplever profesjonsutøvar at bruk av tolk påverka det dei vil formidle?*

Kunnskapsgrunnlag

Bakgrunn

Regjeringa sin integreringsstrategi legg særleg vekt på at det er viktig å sikre god kommunikasjon med innvandrarar som har svake norskkunnskapar. Bruken av tolk skal nyttast når klientar av offentleg teneste ikkje kan norsk. Dette fordi den offentlege tenesta skal kunne utføre oppgåvene sine, og for å ivareta klientane si rettstryggleik. God kommunikasjon er ein føresetnad for at det offentlege skal lukkast med å yte gode og forsvarlege teneste til heile samfunnet (Kunnskapsdepartementet, 2021). Fram til 1.januar 2022 har ikkje tolking vore forankra i eiga lov. Tolkelova vart vedtatt i 2021, og tredde i kraft frå 1.januar 2022. Før den tid var bruken av tolk forankra i andre lovverk. Dette fortel noko om at behovet for kvalifiserte tolkar er ei nødvendingheit i samfunnet vårt.

Departementet legg føring på at tolkelova skal innehalde ei slutning om at offentlege organ har ansvar for å bruke tolk. For at den enkelte skal få oppfylt sine rettigheter og plikter er god kommunikasjon ein viktig føresetnad. Manglande bruk av tolk i møte med personar som ikkje kan kommunisere på norsk, kan få store konsekvensar både for det offentlege og personen sjølv (Kunnskapsdepartementet, 2021).

I regjeringa si utgreiing av NOU (Barne- og familiedepartementet, 2016), kjem det fram moglege årsaker til at barn og unge med minoritetsbakgrunn er overrepresentert i barnevernsstatistikken. Dette kan vere samansett av både kulturelle-, sosiale- og økonomiske faktorar, i tillegg kan det vere flyktningrelaterte årsaker som kan påverke den psykiske helsa. Dette er faktorar som kan påverke foreldrekompetanse, og barna sin omsorgssituasjon. I møte med familiar med minoritetsbakgrunn er det kommunikasjonsproblem og språk som står som ei barriere for samarbeid mellom barnevern og familien. Dette kjem blant anna fram i forskingsprosjektet ved NTNU (Berg & Paulsen, 2015), som viser til at dette samarbeidet kan vere utfordrande både for profesjonsutøvar og klient.

Som yrkesutøvar innan sosialt arbeid har ein eit samfunnsansvar for å hjelpe menneske som kan vere i vanskelege situasjonar. Menneske som treng hjelp til å sikre god livskvalitet og gode leveforhold. FO Yrkesetiske grunnlagsdokument (2019) skildrar mandatet til sosialarbeidaren på bakgrunn av humanistiske og demokratiske verdiar. Profesjonsutøvarane

skal ha sitt samfunnsoppdrag bevisst ved å hjelpe menneske som har behov for det. Vidare i arbeidet skal ein ta utgangspunkt i klienten sine egne verdiar, kunnskap og ressursar. Ein har også eit ansvar for å sjå til at tiltak og tenester ikkje bidreg til å umyndiggjere klienten. På same tid kan profesjonsutøvarer måtte gripe inn i klienten sitt liv mot deira vilje. Det er viktig at profesjonsutøvarer har eit kritisk blick på eigen fagkunnskap og korleis den utviklast og brukast. Ein har som profesjonsutøvar eit ansvar for å halde seg fagleg oppdatert.

Profesjonsutøvarer arbeidar i stor grad med relasjonsetablering, og dette skildrar Levin og Ellingsen (2015, s. 123) som ein prosess som skjer i interaksjon mellom klient og profesjonsutøvar. Relasjonskompetanse vil seie å ha eit kritisk blick på oss sjølve, vårt menneskesyn og korleis vi gjennom kommunikasjonsferdigheiter, både verbalt og non-verbalt, påverkar relasjonen vi får til klientane våre. Korleis vi møter andre menneske vil ha stor betydning for korleis relasjonen vert. For å lukkast med dette vert det stilt store krav til dei relasjonelle ferdigheitene hjå profesjonsutøvarer.

Tilsette i barnevernstenesta arbeidar under Lov om barnevernstenester (1992). Lova har som formål å sikre at barn og unge som lev under forhold som kan skade deira helse og utvikling får nødvendig hjelp og omsorg i rett tid samt at barn og unge skal sikrast trygge oppvekstvilkår.

Øivin Christiansen (2015) viser til ei auke i antal barn og unge i Noreg som får hjelp av barnevernet. Hjelpetiltak i heimen utgjer hovuddelen av desse tiltaka. Barn med innvandrarbakgrunn har auka jamt og denne gruppa er no overrepresentert blant dei som har tiltak i barnevernet. Barn og familiar med innvandrarbakgrunn er ikkje ei einsarta gruppe, men har i særleg grad behov for hjelpetiltak med ei heilskapleg tilnærming. Det vil seie at saksbehandlar vil vere eit viktig hjelpemiddel for å yte god hjelp til familien. Ein kan og kalle det ein slags «losfunksjon» som vil gi hjelp til å navigere og delta i majoritetssamfunnet. Barnevernet sine hjelpetiltak er eit av dei viktigaste sosialpolitiske verkemidla for å sikre gode oppvekstvilkår til barn og unge.

Telefontolking er eit alternativ når andre former for tolking ikkje let seg arrangere. I mindre lokalsamfunn kan telefontolking vere eit godt alternativ. Telefontolking har både tolketekniske og sikkerheitsmessige utfordringar i følgje IMDI (2022). I samtalen er det

vanskeleg å kontrollere at dei andre som deltek, høyrer det som vert sagt. Forsvarleg tolking via telefonen forutset at tolken sitt skjerma, at det vert brukt gode telefonar og at det er lite støy som kan forstyrre tolken sin konsentrasjons og oppfatning. Mangelen på visuell kontakt gjer det vanskeleg for tolken å styre tur-takinga med blick og handbevegelsar. IMDI (2020) legg vekt på at ein skal ta seg god tid til forarbeidet til ein tolka samtale og god tid under samtalen. Dette fordi samtalen med tolk er meir krevjande og tek lengre tid.

I ein IMDI- rapport (2008) om bruk av tolk i barnevernet kom det fram at kvar fjerde barnevernstilsett opplev at det nyttast tolk for sjeldan i høve behovet. Dei fleste tilsette formidla at manglande tolking har klare negative konsekvensar, mellom anna at familiane ikkje får den informasjonen dei har krav på. I tillegg blir kvaliteten på samarbeidet med familiane redusert. Nærast halvparten av dei spurde har opplevd at ein samtale har vore vanskeleg å gjennomføre som ei følgje av tolken sin manglande dugleik. Rapporten viser vidare at dei færraste barnevernstilsette hadde nokon form for opplæring i tolkebruk, verken som ein del av utdanninga si eller på arbeidsplassen. Ønske om praktisk opplæring i kommunikasjonen via tolk i det daglege arbeidet var ønskeleg blant barnevernstilsette.

Teori

I dette kapittelet skal vi ta for oss teori som vi har brukt for å underbygge problemstillinga og forskingsspørsmåla. Teori om kommunikasjon er heilt sentralt i samhandling med menneske. Det å skulle kommunisere med menneske utan felles språk kan ein anta påverkar både relasjonen mellom klient og hjelpar, og ein kan anta at dette også påverkar samarbeidet.

Sosiokulturelt perspektiv

Menneske utviklar og nyttar verktøy i kvardagen. I eit sosiokulturelt perspektiv ser vi på artefakter som grunnleggande for korleis vi menneske lev og praktisera liva våre. Vi kan definere for eksempel pc og mobiltelefon som materielle artefakter. Språket vårt har også ein viktig del som vi kan definere som semiotiske artefakter (Schofield, 2017, s. 230). Ein kan på denne måten seie at bruk av artefakter er ei forutsetning for at vi kan klare å kommunisere med andre menneske. Schofield (2017, s. 230) viser til Wertsch når han hevdar at all menneskeleg handling medierast gjennom bruk av artefakter. Vi kan derfor definere ein samtale med bruk av tolk som ei form for medierande artefakt.

I sosiokulturell teori kan ein tenke at individet og omgjevnadar heng saman og at merksemda vert retta mot menneske sin interaksjon med omgjevnadane. Om ein legg til grunn at språket er det viktigaste reiskap eit menneske kan råde over, vert og dialogen den viktigaste reiskapen for menneske si tenking, handling og kommunikasjon. Språket kan difor sjåast på som menneske sitt beste kommunikasjonsmedium og har ein framtrédande plass i sosiokulturelt perspektiv (Lillejord, 2013, ss. 185-187). Ein kan seie at ein samtale er eit uttrykk for mediering, og vi menneske er gjennom interaksjon med kvarandre ein medierande ressurs (Säljö, 2006). I samhandling med andre menneske er vi i stor grad avhengige av å kunne kommunisere med språk. Når ein ikkje har felles språk byr dette på utfordringar.

Samarbeid med foreldre til barnets beste er heilt essensielt innanfor barnevernstenesta. Eriksen og Germeten (2012, s. 62) skriv om utfordringar i systemet som dei skildrar som grenser mellom det som er det offentlege sitt ansvar og det som vert rekna som foreldra sitt ansvar. Desse grensene ligg heilt i skjeringpunktet mellom det private og det offentlege. Det offentlege skal på den eine sida beskytte barn mot omsorgssvikt og på den andre sida skal myndigheitene legge til rette for at familiar får friheit til å sjølv ta val for deira eige familieliv. Det viktigaste verkemiddelet myndigheitene har til å løyse dette dilemmaet, er gjennom foreldresamarbeid og foreldremedverknad.

Formidling

Det å skulle kommunisere med menneske gjer at vi kan samhandle. Dersom ein skal kommunisere utan felles språk og gjennom eit mellomledd, som til dømes ein tolk kan ein anta at det byr på utfordringar i kommunikasjonsprosessen.

God kommunikasjon handlar om å skape trygghet og tillit. Gjørund og Huseby (2015, s. 64) skildrar kommunikasjonsprosessen som ein sendar som skal formidle eit budskap til ein mottakar gjennom ein kanal. Kanalen er måten sendaren vel å få fram budskapet på. I ein samtale der det vert nytta tolk, er tolken ein kanal som profesjonsutøveren og klienten brukar for å kommunisere. Vi kan seie at god kommunikasjon er når det er samsvar mellom det som profesjonsutøveren ønsker å formidle og det budskapet klienten oppfattar.

Gjørund og Huseby (2015, ss. 78-79) definerer to ulike kommunikasjonsformer, verbal kommunikasjon og non-verbal kommunikasjon. Verbal kommunikasjon handlar om å

uttrykke seg gjennom bruk av språket. Non-verbal kommunikasjon er når vi kommuniserer med andre signal enn språket. Som til dømes mimikk, kroppsrørsler og stemmevariasjonar. Det å skulle formidle noko på eit anna språk kan påverke evna til å nyansere budskapet. Ein får kanskje ikkje fram dei rette orda, og kroppsrørslene og mimikken vert påverka fordi ein konsentrerer seg om å finne dei rette orda. Vidare vert det skildra utfordringar knytt til det å skulle uttrykke seg presist om samansette og vanskelege emne. Direkte oversetning kan gi grunnlag for mistydingar, og det er viktig å sikre seg at rett budskap er forstått. Ein kan også kome i situasjonar der nokre ord manglar på det andre språket. I tillegg kan det oppstå utfordringar når språkbruk frå ein kultur skal tolkast i ein annan kultur. Det å forstå og meiste intonasjon, framstilling- og uttrykksmåtar i ein annan kultur krev lang erfaring og øving (Gjøsund & Huseby, 2015, s. 80).

Oppsummert kan vi derfor seie at kommunikasjon er utfordrande i tolkemedierte samtalar, spesielt ved telefontolk der den non-verbale kommunikasjonen forsvinn i stor grad. I tillegg kan kommunikasjon mellom to kulturar verte påverka ved at ein manglar ord og uttrykk for å kunne oversette direkte.

Når språket blir ei hindring

Ein tolk er ein person som skal formidle eit budskap mellom personar som har ulike språk og kulturbakgrunn (Askeland & Molven, 2006). Bente Puntervold Bø (2010, s. 211) har i si undersøking i 2008/2009 belyst at sosialarbeidarane fann det vanskeleg å skaffe kvalifiserte tolkar. Denne viser også at språkproblem ofte gjer det nødvendig å bruke tolk for å kunne gjennomføre klientsamtalar med minoritetar. Berit Berg (2015, s. 255) påpeikar at språk er ein viktig føresetnad for å kunne formidle behov og for å kunne tilby gode og likeverdige tenester. Når sosialarbeidaren og klienten ikkje snakkar det same språket, er tolk eit nødvendig hjelpemiddel i samtalen. Vidare legg Berg (2015, s. 256) vekt på at det er både fordelar og ulemper ved å nytte telefontolk. Ulempa kan vere at ein får ein kunstig kommunikasjonssituasjon, der det non-verbale vert vanskeleg å fange opp. Fordelen med tolk er at ein klarer å kommunisere på tvers av språk og reduserer mistydingar. Det handlar i stor grad om å forstå og bli forstått. Ved bruk av tolk kan ein skape ein meir likeverdig samtale. Buzungu (2021, s. 121) seier noko om at ein tolka samtale har tolken minimalt med tid til å tenke før han skal gje att tilsvarande informasjon på eit anna språk. Det vert derfor stilt store krav til at tolken har kompetanse og kjennskap til aktuell fagterminologi på begge språk, for å

kunne gjennomføre ein godt tolka samtale. Dette samsvarar med Puntervold Bø (2010, ss. 216-217) si undersøking der det kjem fram at profesjonsutøvarane ofte var usikre på om faguttrykk vert oversett rett av tolken. Enkelte opplevde at dei mista noko av kontrollen over samtalen då dei nytta tolk. I tillegg kom utfordringa knytt til frykta klienten hadde for å verte gjenkjent av nettverket sitt eller at tolken ikkje oppretthaldt det konfidensielle.

Berg (2015, s. 256) skriv også at nokon sosialarbeidarar meiner det verkar forstyrrende inn på samtalen om ein har med ein tredjeperson, slik ein tolk vert. Tolken skal vere der for både profesjonsutøvar og klienten. Dette må sjølvstøtt vegast opp mot dei problema som kan oppstå om ein ikkje brukar tolk i samtale, der ein då ikkje vil forstå kvarandre.

Kommunikasjon og samtalar i barnevernet er ofte innom vanskelege tema som tilknytning, mentalisering, evne til empati og innleving. Dette er tema som kan by på både emosjonelle og språklege utfordringar. Det å ikkje beherske språket dette vert kommunisert på, gjer det ekstra utfordrande (Buzungu, 2021, s. 118). Bruk av tolk kan vere eit hjelpemiddel for å sikre seg at det ein ønskjer å formidle blir oversett mellom to språk. Buzungu (2021, s. 118) viser vidare til at desse samtalane er ekstra krevjande for minoritetsspråklege foreldre, og for tolken som skal tolke mellom ulike språk i ein slik samtale. Det å gjennomføre gode samtalar gjennom ein tolk, handlar mykje om å finne ein tolk som har god kompetanse og som ein kan ha tillit til.

Oppsummert kan vi seie at bruk av tolk kan føre til at vi mister kontrollen over kva som vert tolka. Her er vi prisgitt å få tolk med god kompetanse innan barnevernet, då samtalane ofte dreiar seg om vanskelege og personlege tema. I samtale mellom klient og profesjonsutøvar utan felles språk, må ein ta i bruk artefakter som til dømes telefontolk, der tolken vert som eit medierande mellomledd. Bruk av tolk er eit heilt nødvendig hjelpemiddel for å kunne kommunisere utan felles språk.

Forsking

Langedal og Bjørknes (2020) har i sin kvalitative intervjustudie satt fokus på erfaringane til både barnevernstilsette og tolkar, knytt til tolkemedierte samtalar. Her kjem det fram fem hovudtema som tilgjengelegheit, anonymitet, lyd kvalitet, nonverbal kommunikasjon og kompetanse. Telefontolking vert mest brukt i ein sektor som barnevernet, kontra

oppmøtetolking. Det å ha ein tredjeperson tilstades, kan opplevast som ubehageleg, i tillegg kan ein frykte å bli gjenkjent av minoritetsnettverkt sitt. Kjelaas og Eide (2015) peikar på utfordringar knytt til at kommunikasjon må gå gjennom ein tredjepart. Ein mistar lett den interaksjonelle flyten og samanhengen som gjer at ein samtale har ein naturleg flyt. Tolken si rolle er å sikre ei gjensidig forståing i samtalen, dette for å ta vare på klientane sine grunnleggande behov og rettigheter.

Fleire studiar peikar på utfordringar når tolken har dårlege språkferdigheiter og manglar kunnskap om barnevernet og fagterminologien som vert brukt i samtalanene. Når tolken ikkje oversette ordrett, men vel eigne ord, kan det påverke det ein ønsker å formidle. I mange saker oppleve ein at tolken ikkje har godt nok språk til å kunne oversette samtalen korrekt. Dette kan skape ei usikkerheit sidan ein ikkje har kontroll over det som faktisk vert tolka (Langedal & Bjørknes, 2020; Kjelaas & Eide, 2015).

I ein god tolkemediert samtale er det mange faktorar som påverkar. Både kva samfunnsforståing og språkferdigheiter tolken har kan påverke samtalen. Kjelaas og Eide (2015) legg stor vekt på utfordringane kring problematikken når tolken ikkje gje att det same som vert formidla i samtalen. Dette kan komplisere samtalen både for klient og profesjonsutøvar, og ein kan miste samanhengen. Noko som kan føre til at ein kan gå glipp av viktige detaljar. Dette gjer at det lett kan oppstå mistydingar, spesielt når tolken gjer endringar, unnlèt å oversette bidrag og har eigne meiningar inn i samtalen. Vidare vert det fokusert på utfordringane når profesjonsutøvaren gir frå seg makta over kva som vert formidla. I barnevernssaker kan det ofte vere sensitive tema som vert tatt opp, at kommunikasjonen skal gå igjennom ein tredjeperson kan vere med på å skape ein utrygg relasjon mellom klient og profesjonsutøvar. Viktigheita av å ha ein kvalifisert tolk med god språkferdigheit vert lagt vekt på i Nilsen sin rapport (2011). Betydninga av kvalifiserte tolkar er for å sikre at ein unngår mistydingar, frustrasjon og for å redusere sjansane for at viktig informasjon går tapt i omsetninga. Dette har med rettstryggleik og likeverd å gjere.

Fjelnseth (2017) skildrar ei barnevernsteneste som ikkje sett av nok tid og energi på å tilnærme seg foreldre, noko som påverkar korleis dei vert forstått utifrå sin kulturelle kontekst. Ofte ser ein profesjonsutøvarar med relativ stor etnosentrisme. Eit anna dilemma som vert sett søkelys på, er at mange foreldre ikkje stoler på tolken. Ofte tilhører ein eit

minoritetsmiljø der dei fleste kjenner kvarandre og nettverk i desse miljøa kan vere svært store.

Ved bruk av telefontolk vil mykje av den non-verbale kommunikasjonen forsvinne, tolken ser ikkje kroppsspråket eller ansiktsuttrykket til den dei kommuniserer med. Ein kan likevel sanse stemninga og om personen er lei seg ved til dømes gråt og hulking. Manglande non-verbal kommunikasjon kan i verste fall føre til mistydingar og at profesjonsutøveren ikkje får formidla ønska budskap (Langedal & Bjørknes, 2020). Dette samsvarar med Kjelaas og Eide (2015) sin studie, som omhandlar utfordringane ved bruk av telefontolk. Det kan opplevast som vanskeleg å ikkje kunne lese kroppsspråk og blick. Det vert framheva at bruk av telefontolk er ekstra utfordrande når det er snakk om psykososiale forhold og emosjonelle tema.

Fylkenes og Netland (2012) si forskning sett lys på fordelane ved at sakshandsamarar brukte same tolk over tid. Dette vert sett på som positivt fordi tolken lettare fanga opp mistydingar, og informerte ytterlegare med utgangspunkt i informasjon frå tidlegare samtalar.

Metode

I dette kapitlet blir den metodiske framgangsmåten skildra. Her blir forskingsdesign, korleis vi har valt ut data, etiske vurderingar, analyse og kvalitet presentert. Studien er basert på fem barnevernstilsette si erfaring og oppleving ved bruk av tolk i barnevernsarbeid. Intervjua er basert på informantane si subjektiv tolking om korleis dei opplev å arbeide gjennom ein tolk.

Forskingsdesign

For å svare på problemstillinga vår har vi valt å bruke kvalitativ forskingsmetode slik det vert presentert i Tjora (2018). Dette for å få ei djupare forståing for korleis barnevernstilsette opplev at bruk av tolk påverka arbeidet. Vi ønsker med denne forskingsmetoda å nytte oss av fokuserte intervju for å få fram individuell refleksjon og personleg oppleving med bruk av tolk. Fokuserte intervju vart nytta fordi temaet var avgrensa og vi raskt kunne opprette tillit i intervjusituasjonen grunna tidlegare praksisperiode. Intervjuguiden var bygd opp med nokre hovudspørsmål, med oppfølgingsspørsmål for å guide dei lettare inn mot konkrete opplevingar opp mot problemstilling og forskningsspørsmål. Det overordna målet med denne studien er å få fram opplevingane barnevernstilsette har når dei nyttar seg av tolk i samtale, og korleis dei opplev at samarbeidet og kommunikasjonen vert påverka. Informantane fekk tilsendt problemstillinga på førehand, og vi valde å ha semistrukturerte intervju (2018, s. 264). Det å bruke semistrukturert intervjumetode gjer at ein kan styre samtalen gjennom ein intervjuguide, samstundes som det er rom for refleksjon frå informantane. Utforminga av intervjuguiden tok utgangspunkt i lovverket, tidlegare forskning på feltet og teori om kommunikasjon.

Utval

Vi har tatt utgangspunkt i korleis profesjonsutøvarane opplever å bruke tolk i barnevernsarbeid og har difor gjennomført intervju ved ei interkommunal barnevernteneste. Rekruttering av informantar vart gjort ved førespurnad på mail. Informantane har arbeidd i barnevernstenesta mellom 1 og 26 år, noko som gir oss totalt 58 års erfaring. Vi får med dette fram opplevingane til dei som har mykje erfaring med tolkebruk og kan sjå det i kontrast til dei med mindre erfaring. For å få fram eit breitt spekter av opplevingar og erfaringar er det gjort intervju på tvers av tema barnevernstenesta er inndelt i.

I denne studien er begge kjønn representert, men med overvekt av kvinner. Datainnsamlinga gav oss eit godt grunnlag for å kunne drøfte problemstillinga vår. Vi ser difor på utvalet vårt av informantar som representativt.

Intervju

Vi nytta oss av fokuserte intervju. Dette for å halde fokuset på problemstillinga. Vi hadde kjennskap til informantane på førehand, noko som gjorde at vi kunne etablere ei trygg ramme raskt. Temaet for intervjuet var avgrensa, og med fokus på å få fram informantane sine egne haldningar og opplevingar ved bruk av tolk. Sjølve intervjuet vart tatt opp med lydopptakar deretter vart dei fullstendig transkriberte og koda induktiv for å få fram alle nyansane om korleis profesjonsutøveren opplev det å nytte tolk i arbeidet. I følge Tjora (2018) vil ein ved lydopptakar kunne ha fullt fokus på informanten og gjennom det få ein betre flyt i kommunikasjonen. Vi har i funn- og diskusjonsdelen brukt sitat frå informantar, desse er lettare omskrivne for å gjere dei lettare å lese. Munnleg grammatikk er omskrive til skriftleg grammatikk (Stokken, Andenes, Båtevik, & Folkestad, 2021). Intervjua varte mellom 26 og 35 min, dette utgjorde 150 minutt med materiale.

Informant	Utdanning	Lengde intervju	Erfaring
Informant 1	Barnevernspedagog	26 minutt	Mindre erfaring
Informant 2	Barnevernspedagog	35 minutt	Lang erfaring
Informant 3	Sosionom	29 minutt	Mindre erfaring
Informant 4	Barnevernspedagog	30 minutt	Lang erfaring
Informant 5	Sosionom	30 minutt	Mindre erfaring
Total		150 minutt	

Tabell 1: Oversikt over intervjuet

Analyse

Alle intervjuet vart tatt opp med lydopptakar og fullstendig transkribert i MAXQDA (VERBI Software, 2021). Deretter vart det transkriberte materialet induktivt koda for vidare analyse opp mot problemstilling og forskings spørsmål. Ein del av kunnskapsgrunnlaget var skrive på førehand, difor kan vi seie at vi har ei deduktiv-induktiv tilnærming. Dette fordi vi har tatt

med oss perspektiv frå forskning inn i kodinga (2018, ss. 18-19). Det var laga 20 koder, som vidare vart grupperte på basis av forskingsspørsmål. Det vart brukt koder som til dømes kommunikasjon, gode opplevingar, utfordrande opplevingar, kroppsspråk og kvalitet. Kodegruppene vart deretter sortert i to tema, kommunikasjon og samarbeid. Vidare vart det skrivne samandrag av innhaldet frå kvar informant, innanfor kvar kodegruppe. Alt datamaterialet vart gjennomgått og informantane vart analysert på tvers av kvarandre, for å finne likskap og ulikskap blant opplevingar dei har med bruk av tolk. Samandraga dannar grunnlaget for framstillinga i funn-kapitelet. Vi har delt inn informantane i to kategoriar basert på lang erfaring og mindre erfaring i barnevernstenesta.

Etiske vurderingar

Datainnsamlingane er gjennomført i samsvar med løyve gitt frå NSD med godkjenning 10/8 2021, med referansekode 367626. Retningslinjene for behandling av personopplysningar er følgt, og informantane har fått informasjon om prosjektet både munnleg og via e-post. Samtykkeerklæring vart sendt ut på e-post i forkant av intervjuet og signert ved intervju. Informantane har kjennskap til at dei har moglegheit til å trekke seg som informant og at all informasjon vert transkribert og anonymisert før det vert brukt i denne oppgåva. I dette datamaterialet er det lite fokus på individ og enkelthendingar. Det vert heller lagt vekt på korleis informantane opplev det å bruke tolk i arbeidet sitt. I oppgåva er det brukt enkelte sitat, men desse er anonymisert og informantane kan ikkje gjenkjennast utifrå desse.

Kvalitet

Intervjuguiden tek utgangspunkt i problemstillinga og to forskingsspørsmål. Informantane fekk tilsendt informasjon om tema og problemstilling på førehand. Dette bidreg til refleksjon kring emnet på førehand. På denne måten er dei innstilte på tema, men har ikkje utforma svar på førehand. Dette gir rom for spontane svar og informantane sine egne meiningar og erfaringar kjem tydeligare fram. Validiteten er god i oppgåva, då vi finn samsvar mellom problemstilling og forskingsspørsmål opp mot dei funna som har vorte gjort i datainnsamlinga. Vi har i denne datainnsamlinga intervjuet fem tilsette og vi har valt ut informantar frå ulike team. Det å skulle få fram opplevingane til profesjonsutøvar gir oss god validitet på materialet fordi vi er ute etter den subjektive opplevinga.

Metodekritikk

Tjora (2018) legg vekt på å vere bevisste på korleis erfaring, kunnskap og engasjement kan påverke intervju og fokus. Intervjua i denne oppgåva vart gjennomført der vi begge hadde praksisen vår, og som ein av oss er tilsett i eit vikariat no. Dette kan medføre at vi har valt ut personar som underbygger vår forforståing av korleis bruk av tolk kan påverke arbeidet. I tillegg kan dette medføre at spørsmåla og oppbygging av intervjuguide er påverka av vår erfaring frå praksisperiode. Dette har vi vore svært bevisste på gjennom heile prosessen. Det kan tenkast at det at vi har valt å intervjuer berre frå ei barnevernteneste kan påverke resultatet, samstundes så er det opplevingar til profesjonsutøveren vi er ute etter.

Funn

Vi søker kunnskap om korleis informantane opplev at samarbeidet vert påverka ved bruk av tolk, og om dei opplever at det dei ønska å formidle vert påverka. Funn-kapitelet er organisert med utgangspunkt i forskingsspørsmåla. Empirien vart analysert induktivt, og kapitelet er organisert etter delkapittel. Funn av datamaterialet viser for det første at det er eit spenn mellom dei som har lang erfaring innan barnevernet og dei med mindre erfaring. For det andre så kjem det fram at profesjonsutøvarane opplever at samarbeidet vert påverka i ulik grad og for det tredje så ser ein at kommunikasjonen vert påverka ved at blant anna kroppsspråket vert ei utfordring.

Samarbeid

Eit av områda som vart undersøkt var om samarbeidet mellom profesjonsutøvar og klient vart påverka når ein nytta tolk i samtalen. Funn viser at fleire av informantane fortel at samarbeidet ikkje vert påverka negativt av å bruke tolk. Ein informant uttrykte at «vi som jobbar her har på ein måte hovudoppgåva for å få det til å fungere og det er jo veldig synd viss det skal gå utover samarbeidet med foreldra». Det vi kan sjå frå dette er at hovudansvaret for å få det til å fungere ligg hjå profesjonsutøveren.

Samtlege av informantane opplyste om lite opplæring i bruk av tolketenester, og at ein er avhengig av å finne sin eigen veg. Det vert opplyst at det er telefontolk som vert mest nytta av informantane våre. «Viss ein ikkje er vandt med å bruke tolk, kan det blir eit stressmoment og det kan påverke samarbeidet. Er du komfortabel og ikkje redd for å bruke tolk så skal det ikkje vere til eit hinder for samarbeidet». Det vert her lagt vekt på at mengdetrening er vesentleg for å verte trygg i å nytte tolk i samtale.

Informantane legg vidare vekt på at det er tidkrevjande å ha tolkesamtalar og at det gjer noko med samtalen når ein tredjeperson er med. Samstundes som fleire av informantane framhevar at bruk av tolk gjer dei skjerpja i samtalen og at dei set pris på den ekstra tida dei får til å tenke seg om. «Tolketelefonen gir deg rom og tid for å puste og tenke litt meir, og notere ned litt langs med». Det er tydeleg at informantane opplever at samtalane, og dermed også samarbeidet, vert påverka av tolken. Påverknaden strekkjer seg frå mindre meiningsbæring til at dei får meir tid til å tenkje seg om i samtalane.

Same tolk over tid

Gjennom analysen ser vi at å bruke same tolk over tid kan vere både bra og problematisk.

Empirien viser at informantane er delt på dette, utifrå erfaring i barnevernstenesta.

Ein erfaren informant la stor vekt på fordelene med å ha same tolk, då veit tolken kva vi har gått gjennom og kan ta opp att tråden i lag med oss. Informantane med mindre erfaring er meir skeptisk til at tolken skal få så mykje informasjon og innblikk i ei familie. Dette kan grunne i at samtalaner ofte kan vere svært private. Då vert frykta for å verte gjenkjent av tolken stor. Vidare vert det sagt at familien vert meir blottlagd dersom tolken er den same over tid.

Kvalitet på samtalen

Datamaterialet viser at informantane opplev at det å nytte seg av tolk gjer at ein mister den «smaltalken» og humoren som ein ofte brukar for å skape tryggleik. Det vert opplevd at samtalaner vert meir konkrete og ein kuttar detaljar når samtalen går via ein tolk. Språket vert ofte lagt på eit lågare nivå. Funna viser at det er ei splitting blant informantane når det gjeld korleis dei opplev at bruk av tolk påverkar samarbeidet. Dei som har lang erfaring i barnevernstenesta opplevde det som utfordrande å skulle etablere ein relasjon gjennom bruk av tolk. Det krevjast mykje meir når ein nyttar tolk og at det vert meir utfordrande å få til eit godt samarbeid. Informantane med mindre erfaring opplev ikkje at tolkebruken påverkar samarbeidet.

Gjennom analysen vert det klart at samarbeidet vert påverka, men vi ser eit spenn på dei med lang erfaring og dei med mindre erfaring på korleis dei opplev at det vert påverka. Vi kan sjå at dei med lengst erfaring seier at mykje informasjon går tapt og at familiane taper på det. Det å ha språket på eit meir konkret nivå gjer at ein mistar noko og utanom snakk forsvinn som gjer at relasjonsetableringa tek lenger tid. Vidare vert det sagt at å bruke same tolk over tid kan gjere at ein lettare klarer å samarbeide dette i motsetnad til dei med mindre erfaring, som er redd for at tolken skal få eit for stort innblikk i ei familie si historie.

Formidling

Vi søker kunnskap om korleis profesjonsutøveren opplev at bruk av tolk påverkar det dei ønska å formidle. Funna viser at dei informantane med lengst erfaring innan

barnevernstenesta ser på bruk av tolk som ekstra krevjande og at det i mange tilfelle vert brukt for lite tolk i samtaler. «...ein prøvar først utan så glepp det. Tolk bør vere tilstades uansett, for det handlar om nyansane». Dei opplev det som vanskeleg å kommunisere gjennom ein tolk, det komplisera ein del når samtalen blir gjennom ein tredjeperson. Samstundes er det dette hjelpemiddelet ein har for å kunne forstå kvarandre.

Vidare opplevde informantane det som utfordrande å skulle gi frå seg noko av kontrollen til tolken. Det å ikkje vite heilt klart kva som vert tolka opplevast som eit hinder i kommunikasjonen. «Eg føler veldig på at det er som eit skjær i sjøen dette at vi ikkje har same språk, men igjen da, kvar hadde vi kome utan tolk?». Gjennom analysen vart det klart at dei med mindre erfaring legg vekt på at det er utfordrande å bruke tolk, men er opptatt av at det ikkje skal vere til hindring for god kommunikasjon. Det ligg mykje ansvar hjå profesjonsutøveren for å klare å få dette til å fungere bra. Det vert sagt at ein legg språket på eit lågare nivå, ein kuttar ein del. «Eg snakka enklare, lettare og seinare. Tenke over kva faguttrykk eg brukar i språket». Ein informant med mindre erfaring hevdar at vi kan kommunisere utan direkte språk.

Det er openbart at informantane opplever at bruk av tolk påverkar kommunikasjonen negativt. Dei med mindre erfaring seier at tolk ikkje skal vere til hinder for god kommunikasjon, men samstundes fortel dei at språket vert lagt på eit lågare nivå for å få det til å fungere.

Non-verbal kommunikasjon

Kroppsspråk er eit viktig verkemiddel i kommunikasjonen mellom menneske, så eit av områda vi undersøkte var i kva grad profesjonsutøvarane brukte kroppsspråk i samtalen. Alle informantane var einige i at kroppsspråket vert påverka i samtalen, men at ein har ulike måtar å løyse det på. Dei informantane med minst erfaring opplyste at dei hadde ekstra fokus på den non-verbale kommunikasjonen og viste til at kroppsspråk og ansiktsuttrykk var ekstra viktig når ein ikkje har same språk. Det var einigheit blant dei erfarne informantane at det var ei stor utfordringa at den non-verbale kommunikasjonen vert forsinka, og den lette humoren med blick og bevegelser forsvinn i samtalen. Det vert ofte vanskeleg å fange opp nyansane.

Førebuing til samtalen

Informantane la stor vekt på at ein i forkant av ein samtale med bruk av tolk må førebu seg på ein annan måte. Funn viser at det vert brukt ekstra tid i førebuing ved å visualisere samtalen og korleis klare å formidle på ein god måte. Språket må på eit meir konkret nivå og ein må ha ein klarare plan og struktur for korleis ein gjennomfører samtalen. Samtalen vert meir bunden og ein får ikkje snakke fritt. Sitat frå ein erfaren informant «Ein må vere tydeleg og klar, ein kuttar småting. Kommunikasjonen blir fattigare. Trur familien taper på det. Ein må bruke eit anna språk når ein snakkar via tolk, unngår kanskje enkelte ord». Samtlege av informantane setter av ekstra tid til sjølve samtalen.

Kvalitet på tolken

Alle informantane opplever stort sett god kvalitet på tolkane som vert nytta. Utfordringa vert når tolken ikkje er klar for samtalen. Fleire av informantane skildrar opplevingar der det kan høyrast ut som tolken er på trikken, ryddar kjøkken, har egne barn som gret på fanget og støy frå bilkøyning. Dette opplevast som forstyrrende element som påverkar kvaliteten på samtalen.

Informantane skildrar episodar der det har vore ekstra krevjande med bruk av tolk. Det som er felles for dette er når tolken går utanfor si profesjonelle rolle som tolk. Situasjonar der tolken vert privat og snakkar meir med foreldra enn du sjølv får gjort, gjer det vanskeleg.

Informantane skildrar gode tolkeopplevingar når tolken sikrar at han forstår det som skal verte formidla, spesielt når det er faguttrykk som kan vere vanskeleg. Samtlege informantar legg stor vekt på at språket må på eit lågare nivå enn i samtalar utan felles språk. Det å unngå ord og uttrykk som lett kan mistolkast ved direkte omsetjing. Ein informant referera til ein samtale med tolk der det vart nytta eit typisk norsk uttrykk, men som det kan vere vanskeleg å direkte oversette og gi meining «...er det slik at du føler du må gå på tåhev?». Når tolken bryt inn og spør om han har forstått det rett det som skal formidlast, opplevast det som ei sikkerheit for profesjonsutøvareren. «Det er så pass alvorlege ting vi snakkar om i barnevernstenesta, så det er ekstremt viktig at det blir formidla på ein rett måte. Dei skal ha ganske god forståing på det norske språket». Ein av dei erfarne informantane legg vekt på at ein ikkje alltid kan justere språket når vi skal formidle noko, og det er viktig at tolkane kan og forstår mange av desse framandorda.

Vi kan sjå frå empirien at også her er det eit spenn mellom informantane. Vi ser at dei med lengst erfaring dreg fram utfordringane det er med å gi frå seg kontrollen og at det komplisera ein del når ein tredjeperson er med i samtalen. Dei med mindre erfaring legg stor vekt på at det ikkje skal vere til eit hinder å nytte tolk, men ein kan samstundes sjå at måten dei formidla informasjon på vert justert. Samtalen vert meir formell og det kan tenkast at ein ikkje får god nok kjennskap til å kartlegge ressursar hjå klienten.

Diskusjon

Dette kapittelet har to delar, som er basert på forskingsspørsmåla og tek utgangspunkt i funn frå førre kapittel. Det første delkapitelet tek for seg korleis eit samarbeid mellom profesjonsutøvar og klient kan verte påverka ved bruk av tolk. I det andre delkapitelet vil det verte drøfta korleis kommunikasjonen mellom profesjonsutøvar og klient vert påverka når samtalen går igjennom ein tolk.

Samarbeid

Vi søker kunnskap om profesjonsutøvarane opplev om bruk av tolk påverka samarbeidet mellom profesjonsutøvar og klient. Frå funndelen har vi sett at det er eit spenn mellom informantane, der vi kan skilje på erfaring i barnevernstenesta. Vi vil sjå på verdien av å nytte same tolk over tid, vidare drøfte korleis språket vårt vert påverka og deretter sette lys på spennet mellom yrkesutøvarane.

Funna viser at det er telefontolk som vert mest brukt ved den interkommunale barnevernstenesta. Det kan vere fleire grunnar til det, men ofte har det med tilgjengelegheit å gjere. Det kom også fram at nokre av klientane foretrakk at det vart nytta telefontolk. I følge Puntervold Bø (2010) er redselen for å bli gjenkjent av nettverket sitt stor, og klienten kan ofte vere redd for at tolken ikkje overheld teieplikta si. Dette setter også Fjelnseth (2017) fokus på når det vert skildra utfordringar knytt til mindre lokalsamfunn, og frykta for å bli gjenkjent. Telefontolk kan då vere eit godt alternativ i fylgje IMDI (2008), men dette krev at tolken har gode og rolege arbeidsforhold utan bakgrunnstøy. Ein kan her sjå at det ligg ei frykt for klienten for å bli gjenkjent, men tolken har ei profesjonell rolle med teieplikt på lik linje med ein barnevernsarbeidar.

Informantane fortel vidare om lite eller inga opplæring i tolkebruk. IMDI sin rapport (2008) viser at det var lite opplæring i tolkebruk, verken som ein del av utdanninga eller på arbeidsplassen. Vidare var det eit ønske om praktisk opplæring i tolkebruk. I likskap med IMDI sin rapport viser funn frå empirien at det framleis er lite opplæring å spore blant profesjonsutøvarar i barnevernstenesta. Som følge av lite opplæring kan det tenkast at det ligg eit stort ansvar på den enkelte profesjonstøvar å tileigne seg kompetanse på dette feltet. Langedal og Bjørknes (2020) hevdar i si forskning at dagens praktisering av telefontolking kan

medføre brot på forsvarleg tenesteyting. Det vert framheva at det er eit stort behov for betre tilrettelegging og meir opplæring i arbeidet. Vi ser her frå både informantane, IMDI sin rapport og Langedal & Bjørknes si forskning at det er mangelfull opplæring av tolkebruk og det kan tenkast at fokus på kompetanseheving vil vere av stor betydning. Det å tileigne seg erfaring og kunnskap om korleis gjennomføre ein god tolka samtale vil kome både profesjonsutøvar og klient til gode.

Same tolk over tid

Empirien belyser i likskap med Fylkenes og Netland (2012) si forskning fordelane med å bruke same tolk over tid. Det at tolken kan bruke informasjon frå tidlegare samtalar, for å skape samanheng kan vere til stor fordel. Det kjem også fram at det kan opplevast trygt for klienten å ha same tolk over tid. Gjennom analysen av empirien ser vi at dei erfarne informantane opplevde det som ein styrke for samarbeidet. Dei skildra ein samtale med betre flyt og at tolken forstår samanhengen mykje betre. I motsetnad ser vi at dei med mindre erfaring opplev utfordringar knytt til det å gi tolken så mykje innblikk i ei familie si historie. Her blir det hevda at det kan opplevast som vanskeleg og sårbart for dei familiane som er redd for å verte gjenkjent i sitt nettverk. Desse kontrastane fortel oss noko om kompleksiteten ein som profesjonsutøvar står i, og det kan tenkast at dei informantane med mindre erfaring manglar den erfaringsbaserte kunnskapen. Profesjonsetikken er klar på at ein skal handle til den andre sitt beste, og frå Yrkesetiske grunnlagsdokument (2019) vert det lagt vekt på at profesjonsutøvarane i si rolle skal hjelpe klienten med å synleggjere eigne behov. Vi stiller spørsmål om desse vurderingane vert tatt omsyn til, når dei informantane med mindre erfaring ikkje ønskjer å nytte same tolk over tid. Tolken si teieplikt er forankra i lovverket, og ved oppdrag hjå barnevernet har dei teieplikt på lik linje som ein barnevernstilsett.

Spenn mellom yrkesutøvarane

Vi ser frå empirien at informantane opplev at samarbeidet vert påverka. Vi ser deretter stor skilnad på korleis dei med lang erfaring og dei med mindre erfaring opplever at samarbeidet vert påverka. Informantane med mindre erfaring var meir opptekne av å formidle eit budskap og ha ein klar struktur for samtalen. Dei dreg fram at tolkemedierte samtalar ikkje er ei hindring og det blir hevda at bruk av tolk ikkje påverka samarbeidet. Det Yrkesetiske grunnlagsdokument (2019) skildrar viktigheita av at klienten må ha forståing for situasjonen og det er viktig at dei får god og rett informasjon slik at dei har grunnlag for å kunne eige si

sak. Slik vi ser det vert det moglegvis nytta ein del einvegskommunikasjon, der ein er opptekne av å formidle eit budskap med ein stram struktur for samtalen. I motsetnad kan vi sjå at informantane med mest erfaring ser at familiane mistar noko når ein nyttar tolk, dette fordi det er vanskeleg å få ein direkte samtale når ein må mediere gjennom ein tolk. Det forsvinn ein del av det som skal formidlast, språket vert på eit lågare nivå og ein kuttar detaljane. Viktig informasjon kan såleis gå tapt og dette kan påverke negativt for samarbeidet med klienten. Kjelaas og Eide (2015) dreg fram problematikken når tolken ikkje formidlar det rette budskapet. Det gjer at ein lett kan miste samanheng og kan gå glipp av viktige detaljar i samtalen. Dei legg vidare vekt på at det i barnevernssaker ofte er svært sensitive tema, og når kommunikasjonen går gjennom ein tredjeperson kan det påverke relasjonen negativt.

Frå funndelen ser ein at informantane med lengst erfaring ønskjer i større grad å arbeide i eit samspel med klienten og at ved bruk av tolk opplev dei dette som svært utfordrande. For å ha ein god interaksjon mellom profesjonsutøvar og klient ser vi at det er ein stor fordel med to-vegs kommunikasjon. Berg, Ellingsen, Levin & Kleppe (2015) hevdar at for å lukkast med endringsarbeid, må ein få til eit godt samarbeid mellom klient og profesjonsutøvar.

Det har her blitt drøfta korleis profesjonsutøvarane opplev at samarbeidet vert påverka av tolkemedierte samtalar. Det kjem fram at samarbeidet vert påverka, men det er stor skilnad mellom dei med lang erfaring og dei som har mindre erfaring i opplevinga av samarbeid. Skilnaden kan skuldast at dei med lang erfaring sit på mykje erfaringsbasert kunnskap i tillegg til den teoretiske kunnskapen, og difor ser korleis ein tolk påverkar samarbeidet. Det kan tenkast at dei med mindre erfaring bygger mykje av arbeidet sitt på teoretisk kunnskap, noko ein ofte gjer før erfaringa kjem. Ein annan tanke er at skilnaden kan skuldast at dei med mindre erfaring er yngre og moglegvis har eit anna språk enn dei med lang erfaring. Det kan tenkast at dei kommunisera på ein annan måte i utgangspunktet og difor opplev ikkje dei den same utfordringa kring det å nytte tolk.

Formidling

Det andre forskingsspørsmålet som skulle gi svar på problemstillinga vår var å undersøke om profesjonsutøvarane opplev at bruk av tolk påverka det dei skal formidle. Frå funn-delen veit vi at det å skulle kommunisere utan felles språk er komplisert, men å nytte seg av tolk vil gjere det mogleg.

Tolken som det tredje element

Funn viser at det gjer noko med kommunikasjonen når ein tredjeperson (tolken) er med i samtalen. Dette i samsvar med Berg (2015) si skildring av utfordringane knytt til å ha tolkemedierte samtalar, der tolk vert sett på som eit nødvendig hjelpemiddel for å tilby likeverdige tenester.

Funn viser til at profesjonsutøveren må akseptere bruken av tolkemedierte samtalar, fordi det er den einaste måten ein kan forstå kvarandre på. Ein informant med mindre erfaring hevdar at ein kan kommunisere utan språk. Det kan stillast spørsmål om det er god rettstryggleik og forsvarleg praksis i ei barnevernsteneste å tenke slik. I følge kunnskapsdepartementet sin Prop.156 (2021) blir det belyst at manglande bruk av tolk kan få store konsekvensar for den enkelte og for organet. Når ein person ikkje kan kommunisere på norsk, skal tolk nyttast. I det Yrkesetiske grunnlagsdokumentet (2019) vert det vektlagt at profesjonsutøveren skal ta utgangspunkt i klienten sine verdiar, kunnskap og ressursar. På dette grunnlaget kan det tenkast at klienten sine rettigheter ikkje vert ivaretatt, når språket blir ei utfordring.

Frå funn ser ein at gjennom bruk av tolk så mister ein litt av kontrollen og ein kan aldri heilt vite kva som vert tolka. I tillegg kan profesjonsutøveren bruke norske ord og uttrykk som er vanskelege å direkte oversett til eit anna språk. Dette kjem også fram både i teori og gjennom forskning som skildrar dei same utfordringane. Her vert det peika på utfordringane det er når tolken manglar kompetanse og kjennskap til aktuell fagterminologi på begge språk. Dette gjer at språket må leggest på eit lågare nivå (Berg & Paulsen, 2015; Buzungu, 2021; Fjelnseth, 2017; Langedal & Bjørknes, 2020). Det blir skildra frå ein informant at tolkane må kunne framandorda og at ein som profesjonsutøvar ikkje alltid kan justere språket på eit lågare nivå. Det blir opplevd at kommunikasjonen blir fattigare. Vidare understrekar Puntervold Bø (2010) at sosialarbeidarane opplev at dei gir frå seg kontrollen i tolkemedierte samtalar.

I rapporten til Nilsen (2011) påpeikar ho verdien av kvalifiserte tolkar for å unngå mistydingar og sikre at viktig og rett informasjon vert formidla. Det vert poengtert at det har med rettstryggleik og likeverd å gjere. Frå funn ser ein at profesjonsutøvarane opplev å ha tilgang på gode tolkar gjennom tolkenett. Utfordringane dei opplever er når tolken går utover si profesjonelle rolle og tek styringa på samtalen. Van der Weele og Karlsen (2021) legg det

på eit systemansvar at ein sørgjer for å bruke tolk med god kompetanse. Det vert framheva at ein god tolk skapar tillit og auka difor rettstryggleiken, medan ein dårleg tolk ofte kan bidra til mistydingar.

Å forstå den andre

Det kan vere krevjande å ha ein samtale utan fellesspråk. Frå funn ser ein at dei informantane med mindre erfaring hadde ekstra fokus på dette med non-verbale kommunikasjon og la vekt på at dette var eit viktig verkemiddel for å få til ein god tolkemediert samtale. Det å vere litt ekstra svingande i stemma, bruke mimikken i ansiktet for å vere imøtekomande og bruke kroppsspråket bevisst kunne påverke samtalen positivt. Dette er i tråd med Gjøsund og Huseby (2015) som legg vekt på at den non-verbale spelar ei stor rolle. På den andre sida ser ein frå funn at dei erfarne informantane opplevde at alt av kroppsspråk forsvann gjennom bruk av tolk. Dei fortel om utfordringa når kroppsspråket vert forsinka, og det vert vanskeleg å fange opp detaljane. Langedal og Bjørknes (2020) si forskning viser at ein mister mykje av den non-verbale kommunikasjonen når ein nyttar tolk, men legg vekt på at den visuelle delen av den non-verbale informasjonen kan vere både viktig og ein avgjerande faktor for at tolken skal kunne formidle budskapet slik ein ønsker. På bakgrunn av dette ser ein at kroppsspråk er ein viktig faktor, og ved bruk av tolk mister ein mykje av detaljane som gjer at ein ikkje klarer å fange opp nyansane. Dette gjer det vanskeleg å vite om det ein har formidla har vorte forstått rett. Vi har sett ein forskjell blant informantane våre i forhold til korleis dei vel å løyse utfordringa knytt til det non-verbale.

Funna viser at informantane bruker ekstra tid både i forkant og under ein samtale, der det vert nytta tolk. Det vert lagt vekt på å ha ein klarare plan og struktur for å kome seg gjennom samtalen på ein god måte. Dette samsvarar med IMDI (2020) som legg vekt på viktigheita av å førebu seg og sette av ekstra tid til samtalen. I motsetnad til forskning gjort av Fjelnseth (2017) som viser at barnevernstenesta ikkje brukar tilstrekkeleg med tid og energi på å tilnærme seg minoritetsforeldre. Dette påverkar også korleis dei forstår foreldra utifrå deira kulturelle kontekst. Slike motstridande funn kan vi anta botnar i at ansvaret for ein vellykka tolkesamtale ligg hjå profesjonsutøvarer, og at det er opp til kvar enkelt kor mykje tid ein vel å setje av til desse samtalane.

På basis av funn har vi drøfta korleis profesjonsutøvarane opplev at tolk påverka det dei ønska å formidle. Vi ser heilt klart frå funn at profesjonsutøvarane vert tvinga til å bruke eit enklare språk og unngår meir abstrakte tema. Det å gi frå seg kontrollen og ikkje vite kva tolken har formidla gjer at det oppstår ei usikkerheit i samtalen. Når den non-verbale kommunikasjonen også er vanskeleg å få grep om, kan det verte ein del risikofaktorar knytt til tolkemedierte samtalar. Som profesjonsutøvar er ein etisk forplikta til å gi likeverdige tenester og ikkje gjere skilnad.

Konklusjon

I denne studien har vi undersøkt nokre profesjonsutøvarar sine opplevingar kring det å nytte tolk i barnevernsarbeid. I eit sosiokulturell perspektiv kan vi sjå på språket som det viktigaste verktøy vi menneske kan nytte oss av for å kommunisere. Når ein ikkje har felles språk må ein ta i bruk artefakter i denne kommunikasjonen. Tolkemedierte samtalar vert eit viktig hjelpemiddel for å gi gode og likeverdige tenester. Vi kan såleis seie at tolken er eit viktig medierande reiskap for både klient og profesjonsutøvar.

Etter å ha undersøkt det første forskingsspørsmålet: Korleis opplever profesjonsutøvarane bruk av tolk påverkar samarbeidet? Her har vi kome fram til at det er eit sprik i korleis profesjonsutøvarane opplev at samarbeidet vert påverka, ein kan sjå ein klar skilnad på dei med lang erfaring mot dei med mindre erfaring i barnevernstenesta. Informantane med lang erfaring hevda samarbeidet vart betydeleg påverka av å nytte tolkemedierte samtalar, og at familiane taper på dette. Informantane med mindre erfaring fortalde derimot at dei ikkje opplevde at samarbeidet vart påverka og hevda det i stor grad låg hjå profesjonsutøvarane å få dette til å fungere. Gjennom det Yrkesetiske grunnlagsdokument er vi som profesjonsutøvar etisk forplikta til å gi likeverdige tenester.

Det andre forskingsspørsmålet vi ønska å finne svar på var: Korleis opplever profesjonsutøvar at bruk av tolk påverka det dei vil formidle? Vi har sett at dei med mindre erfaring seier at kommunikasjonen ikkje vert påverka, men etter vidare analyse ser vi at det ikkje samsvarar. Gjennom analyse av empirien kan vi sjå at det vert opplevd at tolken ofte ikkje har god nok forståing for fagterminologien, og at det vert framheva utfordringane med å gi frå seg kontrollen og ikkje heilt vite kva som vert formidla av tolken. Vidare kan vi sjå motsetningar i korleis den non-verbale kommunikasjonen vert påverka. At dei med lang erfaring seier at all kroppsspråk forsvinn sei noko om utfordringane det er å skulle gjennomføre ein tolkemedierte samtale. Dette i kontrast til dei informantane med mindre erfaring som seier at vi kan kommunisere utan språk og at vi gjennom kroppsspråk kan uttrykke oss. Vi har i diskusjonsdelen stilt spørsmål om ein klarer å yte god rettstryggleik når det vert nytta tolkemedierte samtalar.

I denne oppgåva har vi prøvd å skildre korleis profesjonsutøvar opplev bruk av tolk i barnevernsarbeid. Vi drøfta og kome fram til at dei med mest erfaring sitt inne med meir erfaringsbasert kunnskap, noko som gjer at dei kanskje tydlegare ser avgrensingane ein tolkemedierte samtale kan ha. Utfordringa vert når ein utelèt relevant informasjon og legg språket på eit lågare nivå, dette kan gå på kostnad av rettstryggleik. For å svare på korleis profesjonsutøvarane opplev å bruke tolk i barnevernsarbeid kan vi konkludere med at det er mange faktorar som påverka og spela inn. Både profesjonsutøvar, tolken og klienten har ei viktig rolle for å lukkast med ein god tolkemediert samtale.

Dette kan problematiserast vidare i forhold til korleis det vert arbeidd i for eksempel i skulen, barnehage og andre offentlege tenester. Vi meiner denne oppgåva kan vere til nytte for andre profesjonar, då det er viktig og relevant tematikk som blir belyst. Denne oppgåva har sett fokus på korleis profesjonsutøvar opplev å nytte tolk i barnevernstenesta. Vidare kunne det vore interessant å undersøkt klientperspektivet, altså minoritetsforeldre si opplevingar med tolkemedierte samtalar.

Referansar

- Askeland, G. A., & Molven, O. (2006). *Dokument i klientarbeid*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet. (2013, 06 21). *Meld. St. 44 (2012–2013)*. Henta frå Regjeringen.no: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld-st-44-20122013/id731019/?ch=1>
- Barnevernloven. (1992, 07 17). Henta frå Lov om barnevernstjenester (LOV-1992-07-17-100): <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1992-07-17-100>
- Berg, B. (2015). Velferd og migrasjon -sosialt arbeid i et flerkulturelt samfunn. I I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg, & L. C. Kleppe, *Sosialt arbeid -En grunnbok* (ss. 244-258). Oslo: Universitetsforlaget AS.
- Berg, B., & Paulsen, V. (2015). Myter eller realiteter? -Møter mellom innvandrere og barnvernet. *Norges barnevern*, ss. 152-156.
- Buzungu, H. F. (2021). Barnevernsmøter uten felles språk. I B. Berg, & V. Paulsen, *møter mellom minoriteter og barnevernet* (ss. 116-131). Oslo: Universitetsforlaget AS.
- Bø, B. P. (2010). Det flerkulturelle barnevernsarbeidet -utfordringer, erfaringer og kompetansebehov. I M. S. Kaya, A. Høgmo, & H. Fauske, *Integrasjon og mangfold* (ss. 206-232). Cappelen Damm AS.
- Christiansen, Ø. (2015). Bakgrunn. I Ø. Christiansen, E. Bakketeig, D. Skilbred, C. Madsen, K. J. Havnen, K. Aarland, & E. Backe-Hansen, *Forskningsskunnskap om barnevernets hjelpetiltak* (ss. 17-29). Bergen: Uni Research Helse, Regionalt kunnskapssenter for barn og unge (RKBU vest).
- Eide, S. B. (2018). Etikk og profesjonsutøvelse eller etikk i profesjonsutøvelse? I K. Hjort, A. Kristiansen, & N. C. Barkholt, *Profesjonsetikk -Velferdsarbeid for og med mennesker* (ss. 35-50). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Eriksen, E., & Germeten, S. (2012). *Barnevern i barnehage og skole -Møte mellom barn, foreldre og profesjoner*. Oslo: Cappelen Damm AS.
- Fellesorganisasjonen . (2019). *FO yrkesetiske grunnlagsdokument for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsarbeidere*. Oslo: Fellesorganisasjonen for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere.
- Fjelnseth, J. R. (2017). Utlendingers erfaring i møte med barnevernet. *Kritisk juss*, ss. 53-56.

- Fylkenes, M. K., & Netland, M. (2012). God praksis i møte med etniske minoritetsfamilier i barnevernet: saksbehandleres og foreldres erfaringer. *Norges barnevern*, ss. 220-235.
- Gjøvsund, P., & Huseby, R. (2015). *To eller flere... -Basiskunnskaper i gruppepsykologi*. Oslo: Cappelen Damm AS.
- Helsedirektoratet. (2011). *Veileder om kommunikasjon via tolk -for ledere og personell i helse- og omsorgstjenestene*. Henta frå Helsedirektoratet.no:
<https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/kommunikasjon-via-tolk-for-ledere-og-personell-i-helse-og-omsorgstjenestene>
- IMDI. (2008). *Bruk av tolk i barnevernet (2008)*. Henta frå imdi.no:
<https://www.imdi.no/arkiv/arkiverte-publikasjoner/2008/bruk-av-tolk-i-barnevernet/>
- IMDI. (2020, 12 18). *Forberede og gjennomføre en tolket samtale*. Henta frå imdi.no:
<https://www.imdi.no/tolk/forberede-og-gjennomfore-et-tolkeoppdrag/>
- IMDI. (2022, 03 23). *Ulike måter å tolke på*. Henta frå imdi.no:
<https://www.imdi.no/tolk/tolkeform-og-tolkemetoder/>
- Kaya, M. S. (2010). Innvandrere og integrering -utfordringer i å forstå tilpasningmønstre. I M. S. Kaya, A. Høgmo, & H. Fauske, *Integrasjon og mangfold -Utfordringer for sosialarbeideren* (ss. 50-98). Cappelen Damm AS.
- Kjelaas, I., & Eide, K. (2015). Barnets stemme i tolkemedierte samtaler. *Norges barnevern*, ss. 108-122.
- Kunnskapsdepartementet. (2021, 04 09). *Prop. 156 L (2020–2021)*. Henta frå Regjeringen.no:
<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/prop.-156-l-20202021/id2842559/>
- Langedal, S. S., & Bjørknes, R. (2020, 01 05). Forsvarleg bruk av telefontolking i barnevernet? *Norges barnevern*, ss. 58-74.
- Levin, I., & Ellingsen, I. T. (2015). Relasjoner i sosialt arbeid. I I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg, & L. C. Kleppe, *Sosialt arbeid -En grunnbok* (ss. 112-123). Oslo: Universitetsforlaget AS.
- Lillejord, S. (2013). Læring som en praksis vi deltar i. I T. Manger, S. Lillejord, T. Nordahl, & T. Helland, *Livet i skolen 1* (ss. 177-206). Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.
- Nilsen, A. B. (2011). Tolkemedierte samtaler -makt og avmakt i offentlig sektor. *Norsk filosofisk tidsskrift*, ss. 62-74.

- NOU 2016: 16 Ny barnevernslov - Sikring av barnets rett til omsorg og beskyttelse. (2016, 09 29). Henta frå Barne- og familiedepartementet:
<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2016-16/id2512881/>
- Schofield, D. (2017). Å bli agent i egen medieverden. I M. Uthus, *Elevenes psykiske helse i skolen -Utdanning til å mestre egne liv* (ss. 227-249). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Skorstad, B. (2013). Profesjonsetikk. I S. B. Eide, & B. Skorstad, *Etikk - til refleksjon og handling i sosialt arbeid* (ss. 174-202). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Stokken, R., Andenes, E., Båtevik, F. O., & Folkestad, B. (2021). *Skriveboka* . Volda: Høgskulen i Volda.
- Säljö, R. (2006). *Læring og kulturelle redskaper*. Oslo: J.W. Cappelens Forlag AS.
- Tjora, A. (2018). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- VERBI Software. (2021). MAXQDA 2022 [computer software] . *VERBI Software*. Berlin, Germany. Henta frå maxqda.com.
- Weele, J. v., & Karlsen, K. (2021). *Analyse i komplekse barnevernssaker - fra magesfølelse til kritisk tenkning*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.

