

Anna Eggen Skarbøvik

# Fremmedspråktolk i sosialt arbeid

Bacheloroppgave i Sosialt arbeid

Mai 2020

**NTNU**  
Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet  
Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap  
Institutt for sosialt arbeid



Anna Eggen Skarbøvik

# Fremmedspråktolk i sosialt arbeid

Bacheloroppgave i Sosialt arbeid  
Mai 2020

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet  
Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap  
Institutt for sosialt arbeid



Kunnskap for en bedre verden



## **Sammendrag**

Dette er min bacheloroppgave i sosialt arbeid ved NTNU. Oppgaven diskuterer problemstillingen ”Hvordan kan en fremmedspråktolk påvirke en brukersamtale?” I denne studien er det benyttet litteraturstudie som metode, der funnene er forankret i allerede eksisterende litteratur. Etter grundig gjennomlesning av utvalgt litteratur, ble makt og tolkens kvalifikasjoner fremhevet som sentrale elementer som bidrar til å svare godt på problemstillingen. Konklusjonen er at det å føre brukersamtaler gjennom tolk er komplekst og utfordrende. Utfallet av samtalen avhenger av hvor god tolken er, og hvor god sosionomen og brukeren er til å bruke tolken. God tolkebruk er en ferdighet som blir stadig viktigere for sosionomer å mestre.

## **Abstract**

This is my bachelor thesis in social work at NTNU. This paper discusses the issue ”How can a foreign language interpreter affect a client conversation?” This study has utilised literature study as the method where the discoveries are based on already existing literature. After thorough research of the chosen literature, power and the skills of the interpreter was significant elements that contributed to answering the issue successfully. The conclusion is that conducting client conversations through an interpreter is complex and challenging. The result of the conversation depends on the quality of the interpreter, and how well the social worker and the client can utilise the interpreter. The skills of using an interpreter is becoming increasingly more important for social workers to master.

# Innholdsfortegnelse

## 1. Innledning

- 1.1. Bakgrunn for valg av tema og temaets relevans for sosialt arbeid
- 1.2. Problemstilling og avgrensninger
- 1.3. Begrepsavklaringer
- 1.4. Forforståelse
- 1.5. Oppgavens oppbygging

## 2. Metode

- 2.1. Litteraturstudie
- 2.2. Framgang under litteratursøk

## 3. Kultur, kommunikasjon og makt

- 3.1. Kultur
  - 3.1.1. Etnosentrisme og kulturrelativisme
  - 3.1.2. Diskriminering og rasisme
- 3.2. Kommunikasjon
- 3.3. Makt
  - 3.3.1. Sosionomens makt
  - 3.3.2. Brukerens makt

## 4. Tolken

- 4.1. Tolkens rolle
- 4.2. Tolk i lovverket
- 4.3. Tolkens makt i en sosialfaglig samtale
- 4.4. Tolkens kvalifikasjoner
- 4.5. Konfidensialitet, nettverk og skam

## 5. Profesjonsetikk og tolkebruk

## 6. Avslutning

## Litteraturliste

# 1. Innledning

Se for deg at du er i et nytt land. Du kjenner ingen her. Du vet ikke hvordan samfunnet fungerer. Og du forstår ikke språket de snakker. Hvordan kan du sikre deg god informasjon og hjelp? Hvordan kan du ivareta dine menneskerettigheter? Denne bacheloroppgaven tar for seg noen av de utfordringene som kan oppstå når sosionomen og brukeren ikke snakker samme språk, og er avhengig av hjelp fra en fremmedspråktolk for å kunne kommunisere.

I kapittel 1 vil jeg presentere temaet jeg har valgt og hvorfor jeg har valgt det. Videre vil jeg presentere problemstillingen min, og hvordan jeg har avgrenset oppgaven. Deretter vil jeg avklare noen viktige begreper, etterfulgt av forforståelsen min som jeg hadde før jeg startet med oppgaven. Til slutt vil jeg presentere hvordan denne bacheloroppgaven er strukturert.

## 1.1. Bakgrunn for valg av temaet og temaets relevans for sosialt arbeid

Valget av tema til bacheloroppgaven har bakgrunn i en utfordring fra praksisperioden min ved et Helse- og velferdskontor. Mange av brukerne var fremmedspråklige, og vi måtte bruke fremmedspråktolk for å kunne kommunisere med dem. Jeg ble frustrert over at jeg selv ikke kunne kommunisere med brukerne alene, og alltid trengte tolk. Dette fikk meg til å reflektere over hvor viktig språket er for å gjøre godt sosialt arbeid. Under praksisperioden min opplevde jeg det som ubehagelig å miste kontrollen over samtalen, ettersom jeg ikke kunne forsikre meg at brukeren hadde forstått hva jeg sa. Behovet for tolk gjorde det vanskelig for meg å kontrollere at brukeren hadde forstått det jeg formidlet og forstått konsekvensene av de valgene som brukeren måtte ta. Ut fra disse erfaringene falt valg av tema på “fremmedspråktolk i sosialt arbeid”.

I en stadig mer globalisert verden vil norske sosialarbeidere ofte måtte arbeide med mennesker som ikke kommer fra Norge. De siste årene har Norge opplevd en stor økning av innvandrere og flyktninger. Den største flyktningestrømmen kom i 2015, hvor ca. 31 000 mennesker søkte om asyl i Norge (NOU 2017:2, s. 44). I dag utgjør innvandrere, flyktninger og asylsøkere ca. 16 prosent av befolkningen i Norge (Justis- og beredskapsdepartementet 2015-2016). Alle disse menneskene skal bosettes og integreres i samfunnet og dette kan være en utfordrende og kompleks oppgave. Den første og kanskje største utfordringen sosialarbeidere møter når de skal hjelpe disse menneskene er at de ikke snakker samme språk.

Språkutfordringer i sosialt arbeid er et relevant og viktig tema i sosialt arbeid, og det vil bare bli viktigere fremover.

## **1.2. Problemstilling og avgrensninger**

For å kunne kommunisere med fremmedspråklige brukere vil sosionomer være avhengige av hjelp fra en tolk som kan oversette. Å bruke en fremmedspråktolk på en god måte krever kunnskap og trening. Det finnes regler for hva tolken kan gjøre i en samtale, og det finnes rutiner for hvordan man bruker tolken. Selv om man tar disse forhåndsreglene, er det fortsatt ingen garanti for utfallet av samtalen. Etter flere varianter innen dette temaet endte jeg til slutt med problemstillingen:

“Hvordan kan en fremmedspråktolk påvirke en brukersamtale?”

Oppgaven vil primært ta utgangspunkt i en Nav-kontekst, for at ikke oppgaven skal bli for stor i omfang. Likevel trekker jeg noen paralleller til andre felt for å underbygge at behovet for tolking og tolkebruk er stort. Selv om det finnes mange ulike utfordringer ved å jobbe med innvandrere og flyktninger har jeg valgt å fokusere på språkbarrierer og samtaler gjennom tolk. Tolken vies mye oppmerksomhet i oppgaven fordi tolken er helt essensiell for å gjøre kommunikasjon mellom partene mulig. Målet med oppgaven er å utforske utfordringer ved å bruke fremmedspråktolk i brukersamtaler.

## **1.3. Begrepsavklaringer**

Primært vil jeg bruke begrepet sosionom gjennom oppgaven, men jeg bruker også begrepene sosialarbeider og hjelper der det passer bedre. Sosionomen er en person som har en 3-årig profesjonsutdanning innen sosialfag fra høyskole eller universitet. I oppgaven er sosionomen offentlig ansatt for å hjelpe brukere med å løse utfordringene de står overfor.

I denne oppgaven har jeg valgt å bruke begrepet bruker om personer som mottar sosiale tjenester fra det offentlige. Brukerne som jeg fokuserer på i denne oppgaven er fremmedspråklige brukere som ikke snakker eller forstår norsk.



#### **1.4. Forforståelse**

Før jeg starter med oppgaven vil jeg gjøre rede for min forforståelse og innstilling til oppgaven. Forforståelse er å forsøke å konkretisere sitt spesifikke blikk på verden rundt utforskningen av et spesifikt tema (Bergheim, Skotte, Neumann, & Rugåsa, 2018, s. 33). Det er en fordel å kartlegge de følelsene og synspunktene man har fra før rundt det bestemte temaet (Bergheim et al., 2018, s. 33). Forforståelsen min er både naiv og kritisk, og jeg håper dette vil gi både en styrke og bredde i oppgaven. Tidligere hadde jeg et naivt inntrykk av tolkebruk. Jeg regnet med at hvis noen trengte tolk så var det bare å skaffe tolk, og sammen med tolken så ble saken løst. Gjennom sosionomutdanningen min har dette bildet blitt noe nyansert, og bruk av tolker i sosialfaglige brukersamtaler ble mer problematisert. Først i praksisen nevnt tidligere fikk jeg et godt inntrykk av hvor utfordrende det faktisk er å bruke tolk i brukersamtaler. Vanskeligst av alt var følelsen av usikkerhet, når jeg ikke visste om brukeren hadde forstått det jeg sa. Det var jo ingen måter jeg kunne forsikre meg at tolken hadde oversatt helt riktig. Jeg ønsket å skaffe meg en bedre forståelse av kompleksiteten ved tolkebruk, og hvordan ulike faktorer kunne gjøre tolken til et positivt eller negativt tilskudd til samtalen. Videre i oppgaven vil jeg bringe med meg både den naive, ideelle tankegangen min fra før jeg begynte på studiet, og den kritiske og skeptiske holdningen min fra praksisperioden. Jeg håper disse innstillingene vil balansere hverandre og gi et så nyansert bilde på tolkebruk i brukersamtaler som mulig.

#### **1.5. Oppgavens oppbygging**

Denne oppgaven er delt inn i seks kapitler. Det første kapitlet er innledningen med introduksjon til tema, problemstilling, begrepsavklaring og forforståelsen min. Kapittel 2 handler om metoden som ble brukt under bacheloroppgaven. I kapittel 3, 4 og 5 presenteres teori, og diskuteres fortløpende etter tema, for å gi teksten en god flyt og sammenheng. I kapittel 3 presenteres kultur, kommunikasjon og makt, og disse temaene blir diskutert opp mot problemstillingen. I kapittel 4 blir tolken presentert, og ulike utfordringer ved tolkebruk blir diskutert. Kapittel 5 fokuserer på ulike etiske utfordringer ved tolkebruk, og sosionomers profesjonsetikk blir diskutert. Til slutt kommer kapittel 6 som er en avslutning og oppsummering av oppgaven.

## 2. Metode

Denne delen av oppgaven dreier seg om metoden som ble brukt. Først vil jeg presentere litteraturstudie som metode, og så vil jeg presentere hvordan jeg gikk frem for å finne informasjon til denne oppgaven.

### 2.1. Litteraturstudie

I følge de formelle kravene til denne oppgaven skal oppgaven utføres som en litteraturstudie. I en litteraturstudie skal forfatteren beskrive kunnskap og analyse av et utvalg av studier som finnes innenfor et fagområde (Thidemann, 2015, s. 79, 80). Det er altså et utvalg av andres forskning som er empirien i et litteraturstudie. Forfatteren skal bruke allerede eksisterende litteratur til å besvare egen problemstilling. Litteraturstudiet kan være kvalitativt eller kvantitativt, avhengig av hva slags litteratur som er samlet inn. Kvantitative metoder har ofte som formål å gjøre resultater til noe som kan måles i tall, og vil ofte prøve å finne normer eller store fellestrekk ved forskningsmaterialet (Dalland, 2017, 52). Kvalitative forskningsmetoder tar ofte for seg mindre mengder med forskningsmateriale, og forsøker å belyse det spesielle ved forskningsmaterialet (Dalland, 2017, s. 52).

Ulempen ved å bruke litteraturstudie er at metoden kan være begrensende for hvordan studenten kan hente inn informasjon til oppgaven. Studenten kan ikke gjøre egne feltundersøkelser, observasjoner eller intervjuer blant informanter for å hente inn ny og ikke allerede eksisterende informasjon. Studenten er avhengig av at det allerede er gjort nok forskning på temaet som er valgt. Dersom det ikke allerede finnes eksisterende og relevant forskning, så finnes det ingen empiri. Fordelen med å bruke litteraturstudie som metode er at man slipper å bekymre seg for etisk godkjenning, å finne informanter eller å gjennomføre feltstudiene.

### 2.2. Framgang under litteratursøk

Jeg startet med å søke etter litteratur i databasen Oria, ettersom jeg har mest erfaring med denne databasen, og synes den er oversiktlig og grei å bruke. Søkeordene jeg brukte var primært sosionom, innvandrere, fremmedspråk og tolk, i ulike kombinasjoner. I tillegg til Oria, er databasen Idunn også tatt i bruk med de samme søkeordene som i Oria. Søkene ble

begrenset slik at litteraturen ikke er mer enn 20 år gammel. Det er fordi jeg ønsker å skrive en bacheloroppgave som er så dagsaktuelt som mulig.

Til litteratursøket for denne oppgaven har jeg bare brukt norske søkeord, fordi jeg fant nok og relevant litteratur på norsk. Jeg ønsket også at oppgaven min skulle være mest mulig relevant for norsk kontekst. Det er sikkert skrevet litteratur om norsk kontekst på engelsk, men jeg har valgt å ikke ta stilling til dette i oppgaven min. I noen tilfeller har jeg gjort kjedesøk. Da har jeg lest en artikkel og gått i referanselisten for å finne liknende relevant litteratur. Dette har i noen tilfeller ledet meg til lovverk og utredninger som jeg har brukt i oppgaven. Litteraturen som ble brukt i denne oppgaven har vært både kvalitativ og kvantitativ. Artikkene har belyst både subjektive tanker og opplevelser, og noe av det er gjort om til statistikk.

Disse artikkene sammen med pensumlitteratur og offentlige dokumenter vil bidra til å belyse ulike sider ved bruk av fremmedspråktolk i sosialfaglige brukersamtaler.

### **3. Kultur, kommunikasjon og makt**

For å belyse problemstillingen min “Hvordan kan en fremmedspråktolk påvirke en brukersamtale?” skal jeg i dette kapittelet se nærmere på begrepene kultur, kommunikasjon og makt. Disse temaene vil være med på å utdype noe av kompleksiteten i relasjonen mellom sosionom, tolk og bruker.

#### **3.1. Kultur**

Norge er blir et langt mer flerkulturelt samfunn (Brodtkorb & Rugkåsa, 2009, s. 38). Kultur er en viktig del av menneskers identitet og er en betydelig faktor som er med på å forme mennesket til den han eller hun er. Kultur er det settet av normer og regler som befinner seg innen en gruppe mennesker (Båtnes & Egden, 2012, s. 239). Ettersom kultur er en så viktig del av mennesker er det viktig at sosialarbeidere som jobber mye med mennesker har kulturkompetanse (Brodtkorb og Rugkåsa, 2009, s. 38). En viktig komponent i menneskers kultur er språk. Språket er nært knyttet til kulturen, og dermed en viktig del av menneskers identitet. Sosionomer skal være sensitive overfor andres kulturer og kulturuttrykk. Språk er en del av kulturen til mennesker, og sosionomen må dermed legge til rette for at språk ikke blir

et hinder for samtalen. Da kan det være nødvendig å bruke tolk for å ivareta brukerens kulturuttrykk.

### **3.1.1. Etnosentrisme og kulturel relativisme**

For å forstå ulike kulturer kan man bruke ulike perspektiv. I denne oppgaven vil jeg trekke frem to vidt forskjellige måter å tolke kultur på. Etnosentrisme er at man vurderer det man ser og opplever ut fra egne verdier og normer, og vurderer sin egen virkelighet som det eneste rette (Båtnes & Egden, 2012, s. 230, Brodtkorb & Rugkåsa, 2012, s. 265). Det motsatte av etnosentrisme er kulturel relativisme. Kulturel relativisme er læren eller ideen om at hvert samfunn har sin egen indre logikk, og at samfunnene er unike i seg selv. Det betyr at det er umulig å forstå samfunnet uten å forstå den indre logikken (Båtnes og Egden, 2012, s. 241).

Måten vi tolker et menneskes kultur på vil prege måten vi tolker mennesket på. Det er viktig at jeg går inn i oppgaven med riktig perspektiv. Jeg ønsker å se på bruken av fremmedspråktolk på en så objektiv og nøytral måte som mulig. I en tolkesituasjon vil det være viktig at sosionomen er bevisst sine egne holdninger og verdier, brukerens holdninger og verdier, og hvordan disse står i maktforhold til hverandre. Likedan er det viktig at jeg som oppgaveskriver er bevisst mine egne holdninger og verdier. Det er viktig å skille mellom utfordringer av kulturell art, og utfordringer som er knyttet til dårlig kommunikasjon og tolkebruk. Studier fra Norge, Danmark og Storbritannia viser at hjelpeapparatet har en tendens til å kulturforklare samhandlingsproblemer som kanskje heller handler om språklige utfordringer (Berg, 2015, s. 257). Poulsen forklarer det liknende med at “utfordringer knyttet til språk og kommunikasjon ofte blir forstått som kultur og religion” (referert i Berg, 2015, s. 257). For at oppgaven skal bli så verdinøytral som mulig vil jeg forsøke å bruke et kulturel relativistisk perspektiv i oppgaven, slik at jeg kan fokusere på utfordringene som er knyttet til kommunikasjon og tolkebruk. Jeg håper det vil være med på å opplyse om de ulike måtene tolken kan påvirke samtalen på, på en best mulig måte.

### **3.1.2. Diskriminering og rasisme**

Ettersom oppgaven omhandler en etnisk norsk sosionom og en ikke-etnisk norsk bruker er det naturlig å diskutere begrepene diskriminering og rasisme. I følge Båtnes og Egden (2014, s. 222) er diskriminering å gjøre forskjell på, eller skjelle. Grunner til å diskriminere kan være for eksempel alder, funksjonsnedsettelse, kjønn, kultur eller rase. Den kanskje mest diskuterte

og anerkjente formen for diskriminering er diskriminering på bakgrunn av rase eller etnisk opprinnelse, også kjent som rasisme. Det finnes mange definisjoner av begrepet rasisme. I denne oppgaven bruker jeg antirasistisk senter sin definisjon “En rasistisk diskriminering er når en person blir behandlet dårligere enn andre uten at det er andre grunner til forskjellsbehandlingen enn vedkommendes opprinnelsesland, kultur, religion eller liknende” (referert i Båtnes og Egden, 2012, s. 249). Dermed vil forskjellsbehandling på grunnlag av språk bli definert som diskriminering. Det er viktig å være klar over at språk er en like viktig del av en brukers identitet som alle andre faktorer, og at språk må tas hensyn til i en hjelperelasjon. Dersom språkutfordringen mellom sosionom og bruker ikke blir tatt på alvor kan det føre til at sosionomen utsetter brukeren for ikke-intendert rasisme (Østby, 2008, s. 51). Det å ikke anerkjenne at en bruker har behov for tolk for å få utbytte av en samtale er også ikke-intendert rasisme (Østby, 2008, s. 51). Hvis sosionomen ikke tar nok hensyn til språkutfordringene i samtalen kan det ha negative konsekvenser for brukersamtalen, og det kan føre til dårlig utført sosialt arbeid.

### **3.2. Kommunikasjon**

Kommunikasjon er til stede i alt vi gjør, og er måten vi samspiller med hverandre på (Bergheim et al., 2018, s. 20). All atferd blir tolket av omgivelsene som en form for kommunikasjon (Eide og Eide referert i Bergheim et.al., 2018, s. 20 ). Kommunikasjon er en essensiell del av sosionomers arbeidshverdag, og helt nødvendig for å utføre en sosialfaglig brukersamtale. Sosionomene må kommunisere med brukerne for å finne ut av hva brukerne har behov for, og jobbe sammen med brukerne for å finne en best mulig løsning. “Kommunikasjon er en type samhandling der to eller flere mennesker sender og mottar budskap, der begge partene presenterer både seg selv og budskapet sitt, og der de tolker den andre” (Hummelvold referert i Håkonsen, 2014, s. 214). I kommunikasjon er det en avsender som skal formulere og formidle budskapet. Budskapet blir mottatt av mottakeren, og mottakeren må tolke budskapet (Shulman, 2003, s. 78). Man kan si at god kommunikasjon er når det budskapet som ble sendt og det budskapet som ble oppfattet, samsvarer med hverandre. Dersom det er effektiv informasjonsformidling kan man si at det er god kommunikasjon (Røkenes & Hansen, 2012, s. 241). Slik tydelig kommunikasjon vil være umulig når brukeren og sosionomen ikke snakker samme språk. De vil trenge noen som kan oversette, og denne oversettingen vil være et ekstra ledd hvor kommunikasjonen kan forstyrres og ødelegges. Dette oversettende mellomleddet er altså ment å være et positivt

bidrag til samtalen, men vil samtidig også være et forstyrrende element. Dette kan gjøre samtaler mellom sosionom, bruker og tolk utfordrende.

Vi deler ofte opp kommunikasjon i to hovedkategorier, verbal og ikke-verbal kommunikasjon. Ikke-verbal kommunikasjon er alt som ikke er tale. Dette inkluderer all kommunikasjon som kroppen din gjør, og særlig kroppsholdning og ansiktsuttrykk (Håkonsen, 2014, s. 215). Verbal kommunikasjon er det som sies, og uttrykkes gjennom ord og stemme (Håkonsen, 2014, s. 215). Noe som kan hindre god verbal kommunikasjon er når de som skal kommunisere ikke snakker samme språk. Det er viktig at brukerne har et godt norsk språk slik at de kan kommunisere hva de trenger overfor sosionomene. Det er vesentlig at sosionomer er gode til å kommunisere med brukere, også gjennom tolk, for å kunne utføre godt sosialt arbeid.

### **3.3. Makt**

I enhver relasjon vil det være ulike former for makt. Dette gjelder også i en sosialfaglig brukersamtale og hjelperelasjon. Begrepet makt har for mange en negativ klang, fordi det assosieres med tvang og undertrykkelse. Likevel rommer begrepet mye mer. Max Weber beskrev makt som muligheten til å få gjennom sin vilje, selv når denne møter motstand (Weber referert i Levin, 2015, s. 42). For å forstå makten som utspiller seg i en hjelperelasjon kan det hjelpe å se til Foucault sin definisjon. Foucault hevder at makt er knyttet til sosial kontroll og kunnskap (Brodtkorb & Rugkåsa, 2009, s. 91). Hvis vi ser på kunnskapsaspektet i hjelperelasjonen så gir dette mye mening. Hjelperen har kunnskap om hjelpesystemet og ulike ordninger som brukeren kan være avhengig av for å komme i en bedre livssituasjon. Kunnskapen gir altså hjelperen makt i denne situasjonen. Det finnes ulike typer makt, og mange ulike forståelser av begrepet. Makt kan være formell eller uformell. Uformell makt er ikke nedskrevet, men kan likevel ha stor betydning for mennesker (Brodtkorb & Rugkåsa, 2009, s. 71). Formell makt er offentlig nedskrevet i lovverk, og hører til de formelle posisjonene som et menneske har (Brodtkorb & Rugkåsa, 2009, s. 71) I en brukersamtale vil sosionomen, brukeren og tolken ha ulike former for makt. Denne makten vil påvirke utfallet av samtalen.

Brukere som trenger hjelp av det offentlige kan føle på avmakt. Man kan si at majoritetsgruppen i samfunnet legger reglene for samspill, og at minoritetsgrupper ofte må følge disse reglene, enten fordi de er tvunget til det, eller de finner det mest hensiktsmessig å gjøre det (Brodtkorb & Rugkåsa, 2009, s. 310). Minoriteter kan derfor føle på en avmakt (Brodtkorb & Rugkåsa, 2009, s. 310). Avmakt kan også forklares som følelsen av at man er i en situasjon hvor man ikke kan se noen utvei, eller har midler eller mulighet til å endre situasjonen sin eller kan motsette seg andres makt (Brodtkorb & Rugkåsa, 2009, s. 81). Denne avmaktfølelsen kan oppstå når brukeren og sosionomen ikke snakker samme språk og dermed ikke kan kommunisere sammen. En tolk kan løse denne situasjonen ved å oversette mellom sosionomen og brukeren. Slik kan tolken være et positivt tilskudd til samtalen, skape god kommunikasjon og gjøre sosionomen i stand til å gjøre godt sosialt arbeid.

### **3.3.1. Sosionomens makt**

Som ansatt i det offentlige besitter sosionomen mye formell makt. Den formelle makten går blant annet ut på at sosionomen kan fatte vedtak som kan påvirke brukerens liv i stor grad (Brodtkorb & Rugkåsa, 2009, s. 76). I følge Bourdieu har sosionomen normmakt. Å ha normmakt betyr at man har makt til å definere hva som er rett og galt i et samfunn (Brodtkorb & Rugkåsa, 2009, s. 88). Sosionomen vil i de aller fleste tilfeller tilhøre majoritetsbefolkningen, og ofte representere idealet for samfunnet, for eksempel å snakke majoritetsspråket og ha en jobb. Sosionomer er blant de yrkesgruppene som har mest kunnskap om samfunnets strukturer, systemer, normer og regler. Dette gir sosionomer stor kunnskapsmakt (Brodtkorb & Rugkåsa, 2009, s. 91). Gjennom sosionomers utdanning og jobb blir de også tilført stor profesjonell makt (Brodtkorb & Rugkåsa, 2009, s. 91). Dette kan gjøre at brukeren føler seg avmektig, og vil gi sosionomen makt i brukerrelasjonen og samtalen.

En annen form for makt som kan være vesentlig i en brukerrelasjon er interseksjonell makt (Kojan & Storhaug, 2015, s. 188 og 189). Mattson hevder at det er flere kategorier som bidrar til å undertrykke og marginalisere mennesker (Mattson referert i Kojan & Storhaug, 2015, s. 188, 189). Teorien går ut på at kategorier som kjønn, klasse, etnisitet og legning, alder, religion og funksjonsnedsettelse påvirker enhver relasjon, og er tema som sosionomen må være bevisst på. I denne konteksten er det relevant å merke seg etnisitet som en faktor i

interseksjonell makt. I en hjelperelasjon hvor sosionomen tilhører majoritetsbefolkningen og brukeren tilhører en etnisk minoritet, så vil sosionomen ha interseksjonell makt over brukeren. Ved å være bevisst disse underliggende temaene og hvordan de påvirker hjelperelasjonen, kan sosialarbeideren tilpasse samtalen til å bli mer likestilt og trygg. Dette er også viktig når en tolk er med i samtalen. Da vil samtalen inneholde enda en person som innehar interseksjonell makt. Denne maktdynamikken vil være med å påvirke brukersamtalen. Sosionomen må være bevisst disse faktorene slik at det ikke ødelegger samtalen og det sosiale arbeidet som skal gjøres.

### **3.3.2. Brukerens makt**

I helse- og sosialsektoren er det et mål at tjenestene skal gi brukerne mer autonomi og makt (Brodtkorb & Rugkåsa, 2009, s. 99). En måte å nå dette målet på er å implementere brukermedvirkning i større grad. Brukermedvirkning går ut på at brukere får være med å bestemme i sine egne saker (Ellingsen & Skjefstad, 2015, s. 106). Brukermedvirkning er forankret i blant annet Nav-loven § 6 (Nav-loven, 2006). Målet med brukermedvirkning er at brukeren skal bli en mer aktiv aktør i sitt eget liv, og ikke bare en passiv mottaker av hjelp (Brodtkorb & Rugkåsa, 2009, s. 113). Når tjenesteapparatet praktiserer brukermedvirkning blir brukeren tillagt makt til å medvirke i sin egen sak. Brukeren får da makt og innflytelse til å påvirke hvilke tiltak og tjenester som vil være hensiktsmessig for vedkommende. Denne tilføringen av makt vil kunne være med på å styrke brukerens selvfølelse, og gi makt til å få gjennomslag for sakene som er viktig for brukeren selv. Selv om brukermedvirkning er lovfestet, og det er et overordnet mål i offentlig sektor, så gir ikke det automatisk brukeren makt. Brukeren er helt avhengig av at sosionomen informerer om måtene som brukeren kan medvirke på, tilrettelegger og skaper rom for brukermedvirkning. Brukermedvirkning må også være et fokus hos sosionomen når det brukes tolk. Det er viktig at sosionomen fortsetter å holde fokus på brukeren gjennom samtalen, selv når sosionomen også må fokusere på å bruke tolken på en god og konstruktiv måte. Dersom denne balansen ikke er god nok kan det forstyrre samtalen og gi brukeren et dårligere tjenestetilbud.



## 4. Tolken

Dette kapittelet tar for seg tolken. Tolken skal binde sammen samtalen mellom sosionomen og brukeren når de ikke snakker samme språk. Jeg skal utforske tolkens rolle i en brukersamtale, og hvordan retten til tolk er forankret i lovverk. Deretter skal jeg diskutere tolkens makt og kvalifikasjoner. Til slutt skal jeg se nærmere på hvordan konfidensialitet, tett nettverk og skam kan påvirke en brukersamtale.

### 4.1. Tolkens rolle

Dersom sosialarbeideren og brukeren ikke snakker samme språk, er de avhengige av en tolk som kan oversette for dem (Røkenes & Hansen, 2012, s. 205). Utlendingsdirektoratet definerer tolk som “en person som skal oversette nøyaktig hva du og saksbehandleren du snakker med sier. Tolken er upartisk og har taushetsplikt” (Utlendingsdirektoratet, u.å.). Tolken skal være en nøytral oversetter som formidler alt som blir sagt i samtalen (Integrerings- og mangfoldsdirektoratet, 2020). Det finnes ulike måter å gjennomføre tolkingen på. Fremmøtetolk er når tolken er til stede i rommet der det skal tolkes (Jareg & Pettersen, 2006, s. 26). Fordelen med fremmøtetolk er at denne tolken kan fange opp ikke-verbale signaler hos brukeren (Berg, 2015, s. 256). Dersom det ikke er mulig å skaffe en fremmøtetolk går det an å bruke tolk over telefon eller internett (Jareg & Pettersen, 2006, s. 26). Fordel med tolk over telefon eller internett kan være at tolken kan jobbe fra hvor som helst i verden, og dette øker sjansene for å få tak i en godt kvalifisert tolk (Berg, 2015, s. 256). Fjerntolk over telefon eller internett er ofte billigere enn fremmøtetolk (Berg, 2015, s. 256). Ulempen med fjerntolk over telefon eller internett er at man er avhengig av god telefonforbindelse eller internettforbindelse for å få god lyd kvalitet i samtalen. Dårlig lyd kvalitet kan føre til at noe av det som sies i samtalen forsvinner, enten ved at tolken ikke oppfatter det som sies, eller at sosionomen eller brukeren ikke hører eller forstår tolken. Det finnes altså mange måter å løse tolkesituasjonen på, og metodene har både fordeler og ulemper.

### 4.2. Tolk i lovverket

Retten til bruk av tolk kommer ikke eksplisitt fram i norsk lovverk, men er likevel forankret implisitt i en rekke lover. For det første har vi Menneskerettsloven artikkel 5.2. og 6.3.a. som

sier at man skal underrettes på et språk man forstår, og 6.3.e. som gir rett til tolk i strafferettslige saker (Menneskerettsloven, 1950). Artikkel 14 forbyr diskriminering på noe grunnlag, og dette inkluderer språk (Menneskerettsloven, 1999). FNs Rasediskrimineringskonvensjon 1966 sier i artikkel 5 at konvensjonspartene forplikter seg til “å forby og avskaffe alle former for rasediskriminering og sikre alle rett til likhet for loven, uten hensyn til rase, hudfarge eller nasjonal eller etnisk opprinnelse” (Rasediskrimineringskonvensjonen 1966). Sosialtjenesteloven presiserer sosialtjenestens plikt til å gi opplysning, råd og veiledning til borgerne (Sosialtjenesteloven, 2009, § 17). Det vil naturligvis være umulig å gi opplysning, råd og veiledning til noen som ikke snakker samme språk som sosionomen, så i slike situasjoner er det nødvendig å bruke tolk for å oppfylle lovkravet. Det er altså med bakgrunn i loven at helsetjenester og sosialtjenester skal være tilgjengelige for alle borgere, uavhengig av språk. Selv om retten til likebehandling tross språkbarrierer er uttrykt i mange lover, hvorfor er det fortsatt et underforbruk av tolk generelt, og overforbruk av ukvalifiserte tolker?

I offentlig sektor organiseres tolker gjennom kommunenes tolketjenester. “Tolketjenesten er den kommunale tolke- og oversettelsestjenesten i Trondheim. Tolketjenesten bidrar til at andre enheter overholder sin lovpålagte informasjons- og veiledningsplikt overfor minoritetsspråklige innbyggere, jfr. forvaltningsloven § 11, § 16, § 17 samt eventuelle særlover” (Trondheim Kommune, 2020). Kommunene har altså et register over tolker som kan ta oppdrag for kommunen. Et slikt register vil i utgangspunktet gjøre det enklere for sosialarbeidere å sikre gode tolker. En utfordring med et slikt system er at man ikke nødvendigvis vet hvor godt kvalifisert disse tolkene er. I tillegg hjelper det lite med en kommunal tolketjeneste dersom det ikke finnes tolker som tolker til det språket man trenger.

Det finnes flere eksempler på tilfeller der disse lovkravene ikke blir opprettholdt.

For eksempel ble underforbruk av profesjonelle tolker i barnevernet fremhevet under en studie av barnevernet (Integrerings- og mangfoldsdirektoratet referert i Berg, 2015, s. 255). Underforbruk av tolker kan ha ført til at brukerne ikke har forstått innholdet i samtalene i barnevernet, og ikke fått uttrykt sin side av saken på en god måte. Dette kan ha påvirket rettssikkerheten til disse familiene på en svært inngripende måte. Offentlig ansatte er pliktige til å tilrettelegge forholdene slik at alle - inklusive innvandrere, skal få innfridd sine rettigheter (Eriksen & Sajjad, 2011, s.134).

### **4.3. Tolkens makt i en sosialfaglig samtale**

I en tolkesituasjon vil tolken ha liten formell makt. Grunnen til det er at tolken er underlagt et sett med regler som tolken skal følge (Integrerings- og mangfoldsdirektoratet, 2020). Disse reglene innebærer at tolken skal tolke det som blir sagt på en presis og nøytral måte, og ikke blande seg inn i samtalen (Integrerings- og mangfoldsdirektoratet, 2020). Tolken skal altså ikke ytre noen personlige meninger eller bidra til samtalen på noen annen måte enn å oversette det som blir sagt. Dermed har tolken ingen formell makt i samtalen. På den andre siden har tolken stor usynlig makt. Det er fordi tolken er den eneste i samtalen som er i stand til å forstå alt som blir sagt. Brukeren og sosionomen har ingen garanti for at det som blir sagt blir tolket riktig (Berg, 2015, s. 256). Tolken har makt til å endre på det som blir sagt eller holde tilbake informasjon, og sosionomen og brukeren har ingen mulighet til å forsikre seg om at det de har sagt har blitt oversatt helt korrekt. Dersom sosionomen eller brukeren oppdager at det som er sagt er oversatt på feil måte kan det svekke sosionomens eller brukerens tillit til tolken, og mistilliten kan overføres til andre tolker. Denne mistilliten kan ha negative ringvirkninger på brukeren, tolken og sosionomen, og kan skade hjelperelasjonen.

Selv om det er sosionomen som skal styre samtalen, viser det seg at tolkene noen ganger tar på seg rollen som styrer i møtet (Nilsen, 2011, s. 65). Dette gjelder i særlig grad turtaking. Selv om det ikke er tolkens oppgave å styre samtalen, og det strider mot tolkeetiske retningslinjer, kan det likevel føles naturlig at tolken styrer samtalen. Det kan være fordi tolken er den eneste som forstår begge sidene av samtalen. Denne styringen kan gi tolken mer makt over samtalen enn tolken egentlig skal ha, og kan dermed frata sosionomen eller brukeren makt. Tolkens skjulte makt i samtalen kan være et usikkerhetsmoment i brukersamtalen, og tolken kan dermed påvirke brukersamtalen på en negativ måte.

### **4.4. Tolkens kvalifikasjoner**

Tolk er foreløpig ikke en beskyttet tittel. Det betyr at ikke alle som brukes som tolk er særlig godt kvalifiserte (Jareg & Pettersen, 2006, s. 14,), (Nilsen, 2011, s. 65). Dersom tolken har god utdanning vil det heve kvaliteten på tolkingen (Jareg & Pettersen, 2006, s. 14). For å sikre seg at man bruker en tolk med best mulig kvalifikasjoner kan man bruke Integrerings- og mangfoldsdirektoratets nasjonale tolkeregister (Integrerings- og mangfoldsdirektoratet, u.å.). Tolkene er registrert med kvalifikasjonene sine. De best kvalifiserte tolkene har kode A, som betyr at de har bachelorgrad i tolking og er statsautoriserte. Kode B tilsier at tolken har

bachelorgrad eller statsautorisasjon og grunnemne. Kode C tilsier at tolken har statsautorisasjon, og kode D betyr at tolken har grunnemne i tolking. Tolkene med lavest kvalifikasjon i tolkeregisteret har tatt to-språktest eller translatør/fagoversetter, og kurs i tolkens ansvarsområde (Integrerings- og mangfoldsdirektoratet, u.å.). Tolkene har altså ulik grad av kompetanse og kvalifikasjoner, men alle kan brukes som tolker.

I noen tilfeller hvor det trengs tolk er det ikke mulig å få tak i en kvalifisert tolk. I slike tilfeller hender det at det tas i bruk en ad hoc-tolk. En ad hoc-tolk er en person som ikke er trent i å tolke, men som blir brukt som tolk likevel (Tangnes et al., 2010, s. 6). Denne personen er ofte et familiemedlem, en venn, eller en tospråklig kollega som kan språket som det skal tolkes til (Tangnes et al., 2010, s. 6). Ad hoc-tolken trenger ikke å ha noen formelle kvalifikasjoner, og det er umulig for sosionomen å vite hvor mye av samtalen ad hoc-tolken forstår. Ofte brukes det vanskelig fagterminologi i brukersamtalene som det kan være vanskelig for både ad hoc-tolken og brukeren å forstå, og sosionomen har ingen måter å sikre seg at budskapet er forstått riktig. Dersom det viser seg at ad hoc-tolken har gjort en dårlig jobb med oversettingen og dette får ugunstige utfall og konsekvenser for brukeren, så kan dette svekke brukerens tillit til vennen eller familiemedlemmet som oversatte. Dette er spesielt uheldig når mange av de nyankomne flyktningene i Norge ofte har et lite nettverk fra før av, og slike hendelser kan bidra til å svekke nettverk og tillit ytterligere. Slik kan besøket hos sosionomen totalt sett ha mer negative konsekvenser for brukeren enn positive, og dette står i motsetning til meningen og verdien med sosialt arbeid.

En annen grunn til at det ikke brukes tolk i brukersamtaler er mangel på tolk, og mangel på godt kvalifiserte tolker (Bø, 2017, s. 77), (Berg, 2016, s. 255). De fleste som jobber som tolker i Norge er innvandrere som har bodd i Norge en stund og lært seg norsk. Ulike innvandrergupper kommer ofte til Norge i større grupper (Alseth, 2018, s. 47). Dersom det ikke allerede finnes tolker i Norge som kan språket til den nye store innvandrerguppen, vil det bli en plutselig og stor etterspørsel. Denne store etterspørselen kan gjøre at de offentlige hjelpeinstansene senker kravene til kvalifikasjoner til de som brukes som tolk. En dårlig kvalifisert tolk betyr ikke at brukeren får et godt tjenestetilbud. “Det å ha en tolk til stede er ingen garanti for at pasienten skal få fullgod behandling. Kvaliteten på behandlingen kan avhenge av tolkens kvalifikasjoner” (Kolbjørnsen & Engeland, 2016, s. 81) Å bruke en dårlig kvalifisert tolk kan i noen tilfeller føre til falsk trygghet fra sosionomens side, mens tolken har

ingen reell verdi for brukeren. Dette kan føre til dårlige brukersamtaler og dermed dårlig utført sosialt arbeid.

Det er også et gjennomgående problem at tolker ofte er for dyre (Bø, 2017, s. 77), (Berg, 2015, s. 255). Dette er særlig utfordrende for kommuner og bydeler med anstrengt økonomi, som kanskje bare har råd til å bruke telefontolk. Dette kan være utfordrende, særlig hvis sosialarbeideren har erfaring med at telefontolk fungerer dårligere enn fremmøtetolk. Praksisfeltet rapporterer om et stort underforbruk av tolk. De etterlyser nå opplæring i kommunikasjon gjennom tolk og bedre rutiner for å sjekke at tolkingen er god nok. (Berg, 2015, s. 255). Undersøkelser viser at helsepersonell ofte tar i bruk venner og familie av brukeren i stedet for å bestille profesjonell tolk (Berg, 2015, s. 255). Slike løsninger gir ingen garanti for god tolking. Ved å bruke en ukvalifisert tolk kan det gi en falsk trygghet i samtalen, både for sosionomen og brukeren. Alle disse misforståelsene og skuffelsene kan påvirke relasjonen og brukersamtalen på en negativ måte.

#### **4.5. Konfidensialitet, nettverk og skam**

Selv om tolken skal være et positivt tilskudd til brukersamtalen kan det være flere grunner til at brukeren ikke ønsker å bruke tolk. En av disse grunnene kan være konfidensialitet. Mange brukere er redde for at tolken ikke overholder taushetsplikten sin (Fjelenseth, 2017, s. 54). Mange tolker som brukes til fortrolige samtaler i offentlig sektor har ikke utdanning i tolking og har ikke noe kurs i tolkeetiske retningslinjer. Dette kan svekke brukerens tillit til hjelpeapparatet. Konsekvensen av manglende opplæring i tolkeskikk og tolkeetikk kan være at tolken bryter taushetsplikten og sprer sensitive opplysninger om brukerne. Dersom en bruker har en dårlig erfaring med en tolk, så kan det svekke tilliten til andre tolker, og denne mistilliten kan overføres til sosionomen som kanskje ikke får utført godt sosialt arbeid.

En annen utfordring ved bruk av tolk er når gruppen av mennesker som snakker et språk er veldig liten. Dette kan resultere i at tolken som brukes kjenner mange av brukerne når det er et lite og tett nettverk (Fjelenseth, 2017, s. 54). At brukeren kjenner tolken fra før kan bli en utfordring når brukeren må diskutere vanskelige og såre tema. Dette kan være spesielt ubehagelig for brukeren som må diskutere sensitive tema med sosionomen gjennom en tolk som brukeren kanskje kjenner. Dersom brukeren og tolken har en dårlig relasjon privat, kan

dette være spesielt krenkende for brukeren. Brukeren kan føle seg avmektig, og dette er jo det motsatte av hensikten med samtalen.

Dersom tolken og brukeren har en dårlig relasjon privat, er det ikke sikkert at brukeren stoler på konfidensialiteten til tolken. Dersom brukerne ikke vil at de andre i nettverket skal få vite om problemene sine, så er det ikke sikkert at brukeren ønsker å diskutere sensitive tema med sosionomen gjennom denne tolken. Dermed kan det være kritiske tema som ikke blir tatt opp med sosionomen, og som sosionomen dermed ikke kan hjelpe til med. Brukerne kan dermed la være å dele utfordringene sine med sosionomen, fordi det må gå gjennom tolken. I tillegg til konfidensialitetsspørsmålet kan det også være ubehagelig for brukerne at de trenger tolk for å få hjelp av sosionomen. At brukeren ikke klarer å uttrykke seg godt nok på majoritetsspråket kan føles svært handicapende (Eriksen & Sajjad, 2011, s. 130). Denne følelsen av avmakt kan forsterkes ved at det er en de kjenner som må oversette for dem. Det å trenge hjelp kan oppleves krenkende (Fellesorganisasjonen, 2019). Brukerens følelse av avmakt kan bidra til at brukeren ikke deler utfordringene sine med sosionomen og sosionomen får ikke utført godt sosialt arbeid.

En løsning til dette konfidensialitetsproblemet er å bruke telefontolk. Telefontolken kan hentes fra hvor som helst i landet, og da er det større sjanse for at brukeren ikke kjenner tolken (Langedal & Bjørknes, 2020, s. 63). Dersom ingen identifiserende personopplysninger nevnes under samtalen kan samtalen gjennomføres uten at tolken vet hvem tolken oversetter for. På denne måten kan telefontolk være en løsning som kan forbedre brukersamtalen og relasjonen mellom brukeren og sosionomen.

En faktor som kompliserer bruk av tolk i brukersamtaler er skam. I Norge er integreringssystemet bygd opp på en slik måte at det forventes at brukerne på introduksjonsprogrammet skal lære seg norsk ganske fort. Introduksjonsprogrammet varer i 2 år, og etter endt program er det forventet av brukerne kan norsk godt nok, har fullført grunnskole, og kvalifisert seg til en jobb. Dette er ganske høye forventninger for noen som har vanskelig nok med å tilpasse seg et nytt liv i et nytt land. Helt i starten av oppholdet er det naturlig å ha behov for tolk når brukeren må snakke med en sosialarbeider. Etter noen år derimot, dersom brukeren fortsatt ikke har lært mye norsk, kan det være skamfullt å innrømme at man trenger en tolk i samtalen. Det kan virke som å innrømme for seg selv at man har mislyktes i deler av integreringen. Denne skamfølelsen kan føre til at noen brukere

insisterer på å gjennomføre samtalen uten tolk. Konsekvensen av dette er at brukeren mister mye informasjon i samtalen, og sosionomen får dermed ikke utført godt sosialt arbeid.

## 5. Profesjonsetikk og tolkebruk

Profesjonsetikk er en sentral del av sosionomers yrkesutøvelse. Norske sosionomers profesjonsetikk bygger på Fellesorganisasjonens yrkesetiske grunnlagsdokument (Fellesorganisasjonen, 2019). Dette grunnlagsdokumentet legger grunnlaget for yrkesetikken for sosionomer, barnevernspedagoger, vernepleiere og velferdsvitere i Norge. Etikken gjelder for alle de fire profesjonene, men i denne oppgaven kommer jeg bare til å omtale sosionomene. Etikken er bygget på humanistiske og demokratiske verdier, som menneskeverd, respekt for enkeltindividets integritet og anerkjennelse av ulikhet (Fellesorganisasjonen, 2019). Sosionomer skal arbeide for sosial rettferdighet, samt ikke-diskriminering, og sikre menneskeverdig livskvalitet og levekår (Fellesorganisasjonen, 2019).

Noe av det viktigste verktøyet sosialarbeidere har i følge Fellesorganisasjonens yrkesetiske grunnlagsdokument er tillit. Det er helt nødvendig å skape tillit til brukerne for å kunne hjelpe dem med å bedre sin egen livssituasjon. For å skape denne tilliten må sosialarbeiderne ha en åpen kommunikasjon med brukerne, formidle forståelig informasjon, gi tydelige begrunnelser for avgjørelsene som blir tatt, og ivareta konfidensialitet overfor brukerne. Videre sier dokumentet at sosionomer skal bekjempe urimelig forskjellsbehandling av mennesker på grunnlag av blant annet etnisitet, kultur og språk (Fellesorganisasjonen, 2019). Slik sett burde sosionomer være villig til å ta i bruk tolk i samtaler med fremmedspråklige brukere. Hvorfor kan det da ha seg at noen sosionomen ikke ønsker å bruke tolk?

Både Bø (2017, s. 77) og Berg (2015, s. 255) hevder at sosionomer ofte ikke ønsker å ta i bruk tolk fordi det tar for lang tid. Når absolutt alt som sies mellom bruker og sosionom må gjentas av tolken kan en brukersamtale lett ta dobbelt så lang tid som en samtale uten tolk. Denne ekstra tiden vil sosionomen sannsynligvis trenge til andre brukere, ettersom sosionomer ofte har store brukergrupper og lite tid til å jobbe med hver enkelt bruker. Konsekvensen er at brukeren i en samtale uten tolk får med seg svært lite av hva som blir sagt. Videre kan konsekvensen bli at hele samtalen må gjennomføres på nytt med tolk for at brukeren skal forstå det som blir sagt. Dermed blir den totale tidsbruken som sosionomen må

bruke på brukeren enda høyere. Slik sett kan en samtale uten tolk føre til at sosionomen må bruke dobbelt så mye tid på denne brukeren, og dette kan i verste fall gå utover tjenestetilbudet til andre brukere.

Videre viser Bøs (2017, s. 77) undersøkelse blant sosionomer at tolken ofte blander seg inn i samtalen. Berg underbygger dette med å si at tolker ofte virker forstyrrende på samtalen (Berg, 2015, s. 255). Det kan være en stor utfordring for sosionomene å sikre seg at det sosionomen har sagt blir oversatt riktig. Dette er spesielt ubehagelig for sosionomer som ikke har noen mulighet til å sjekke at budskapet deres er oversatt korrekt (Bø, 2015, s. 77). Slik kan det bli vanskelig for sosionomene å oppdage om de har gjort en god jobb eller ikke. Denne måten å blande seg inn i samtalen kan være både positiv og negativ. På den ene siden er det i strid med tolkens profesjonsetikk at tolken blander seg inn i samtalen (Integrerings- og mangfoldsdirektoratet, 2020). Det er altså i utgangspunktet ikke lov for tolken å blande seg, fordi tolken skal være nøytral og kun oversette det som blir sagt mellom sosionomen og brukeren (Integrerings- og mangfoldsdirektoratet, 2020). På den andre siden kan det være vanskelig for sosionomer å oppdag når tolken går ut av rollen sin som tolk og inn i en rolle som to-språklig hjelper. Det kan være fordi mange sosionomer føler de får for lite opplæring i bruk av tolk, og det er vanskelig for sosionomer å oppdage tolkens rollebrudd når de ikke har god nok opplæring i tolkebruk.

Selv om det er sosionomen som skal føre samtalen kan det i vanskelige brukersamtalen være lett å se til tolken for hjelp, særlig hvis man kommer i en avmaktssituasjon. Tolken er jo den som forstår språket til brukeren, og har kanskje forstått hva brukeren ikke forstår. Slik kan tolken bidra til å løse opp i misforståelser som sosionomen kanskje ikke klarte å fange opp. Å løse utfordringer i brukersamtalen på denne måten er likevel i strid med tolkens profesjonsetikk. På en annen side kan det være i tråd med sosionomens profesjonsetikk ved at det ble tatt i bruk et middel som gjorde at problemet ble løst. Dersom man nådde målet og brukeren fikk hjelp, er det egentlig så viktig hvordan målet ble nådd? Dette kan være en interessant problemstilling for videre forskning på utfordringer mellom sosionom, bruker og tolk.

Sosialt arbeid er et felt med stor makt over enkeltpersoners privatliv. Det er av stor betydning at sosionomer er bevisst denne makten. I kraft av sin rolle og stilling har sosionomer makt til å hjelpe mennesker, men det er viktig å være klar over at å tvinge noen til å ta imot hjelp også



er en form for maktutøvelse (Fellesorganisasjonen, 2019). Tolkebruk kan være en måte sosionomer griper inn i brukerens liv uten samtykke. Denne måten å tvinge brukerne på kan være utfordrende i forhold til sosionomers profesjonsetikk. På den ene siden tilsier lovverket og profesjonsetikken at sosionomer må ta i bruk en tolk når brukeren og sosionomen ikke snakker samme språk. Dette er for å ikke diskriminere brukeren på bakgrunn av språkferdighetene. På den andre siden, dersom brukeren ikke ønsker å bruke tolken som er bestilt, så kan det være galt av sosionomen å tvinge brukeren til å åpne seg for en person som brukeren ikke stoler på eller har en god relasjon til. I slike situasjoner kan det være utfordrende å avgjøre hva som er etisk riktig å gjøre. Er det sosionomens løsning som er best for brukeren eller er det brukerens løsning som er best for brukeren?

Selv om god bruk av godt kvalifiserte tolker skal kunne være et godt bidrag til samtalen, er det viktig å være bevisst at tolken ikke er ansvarlig for all kommunikasjonen som foregår under brukersamtalen. Det ikke-språklige er viktig i kommunikasjon, og sosialarbeideren er ansvarlig for å fange opp slike signaler fra brukeren, uavhengig av om det er en tolk til stede. Bruk av tolk vil ikke løse alle problemer. Tolken kan tolke ukorrekt, eller mye av budskapet kan gå tapt når konteksten mangler (Eriksen & Sajjad, 2011, s. 131). Tolken vil i de fleste tilfeller bidra til å redusere misforståelser, og bidra til å skape en samtale hvor brukeren og sosionomen er likeverdige parter (Berg, 2015, s. 256, 257). Gjennom godt sosialt arbeid og god tolking vil sosionomen og tolken sammen med brukeren kunne sikre brukeren likeverdige tjenester, tross språkbarrieren. "Det handler om å forstå - og om å bli forstått" (Berg, 2015, s. 256, 257).

I tillegg til disse faktorene som gjør at tolken kan påvirke samtalen, er det viktig å nevne at det er mange mindre og enklere faktorer som også kan spille inn i hvordan samtalen gjennom tolk fungerer. Interseksjonalitet mellom tolken og brukeren har også betydning for dynamikken i samtalen (Kojan & Storhaug, 2015, s. 188, 189). Tolkens og brukerens kjønn, alder og religion er faktorer som kan påvirke samtalen, uansett hvor dyktig tolken er. I tillegg til disse faktorene kan grunnen til en dårlig brukersamtale gjennom tolk være så enkel som at det ikke var god kjemi mellom brukeren, tolken og sosionomen (Berg, 2015, s. 256). Sosialt arbeid er et komplekst og dynamisk felt, og sosionomer vil aldri bli helt utlært. Det er dette som gjør sosialt arbeid så spennende.

## 6. Avslutning

Se for deg at du er i et nytt land. Du kjenner ingen her. Du vet ikke hvordan samfunnet fungerer. Og du forstår ikke språket de snakker. Denne bacheloroppgaven har tatt for seg noen av de utfordringene som kan oppstå når sosionomen og brukeren ikke snakker samme språk, og er avhengig av hjelp fra en fremmedspråktolk for å kunne kommunisere.

For å svare på problemstillingen min ”Hvordan kan en fremmedspråktolk påvirke en brukersamtale?” vil jeg trekke frem 2 gjennomgående faktorer. Den første er at tolken har mye usynlig makt i samtalen. Dette kan påvirke samtalen på ulike måter, og det er viktig at sosionomen er bevisst dette. Den andre faktoren er at høyt kvalifiserte og profesjonelle tolker ofte fører til en bedre brukersamtale. Dessverre er det ofte vanskelig å få tak i de gode tolkene, og de er ofte også dyre. Dårlig kvalifiserte tolker kan ha negativ innvirkning på samtalen. Å få til en god brukersamtale gjennom tolk kan være vanskelig og komplekst. Dynamikken i samtalen blir endret når den må ta høyde for et mellomledd, og kommunikasjonen kan bli hindret på mange måter.

Det er mange faktorer som påvirker enhver brukersamtale, og disse faktorene blir utfordret ytterligere når en tredje person, tolken, involveres i samtalen. Jeg har lært at det kan være utfordrende for brukere og sosionomer å bruke tolk, men det finnes ulike løsninger som kan hjelpe dem å overkomme utfordringene. Jeg har også sett at det å ikke bruke tolk, eller ikke bruke kvalifisert tolk kan ha store konsekvenser for rettsikkerheten til brukerne. Det er nødvendig å fortsette å belyse viktigheten av at brukeren blir godt informert, slik at brukeren kan ta gode og informerte avgjørelser om sitt eget liv. Å unnlate å bruke tolk medfører også brudd med sosionomers yrkesetikk.

Sosionomer skal jobbe mot diskriminering og forskjellsbehandling, og bidra til at borgerne får likeverdige tjenestetilbud og en verdig og god livssituasjon. God bruk av dyktige og kvalifiserte tolker er en viktig komponent i sosionomers kamp mot diskriminering på bakgrunn av språk. Jeg håper denne oppgaven har bidratt til å sette fokus på noen utfordringer tolkebruk i sosialfaglige brukersamtaler kan føre med seg, og noen løsninger til utfordringene. Kunnskap om god tolkebruk vil kunne være med på å sikre at fremmedspråklige brukere får god informasjon, og kan sikre menneskerettighetene sin. All denne kunnskapen vil jeg ta med meg videre inn i arbeidslivet for å gjøre meg til en bedre sosionom i fremtiden.

# Litteraturliste

Alseth, A. K. (2018). Neoliberalism and the changing immigration and integration policies in Norway. In Eds. Masoud, K & Jönsson, J., *Neoliberalism, Nordic Welfare States and Social Work: Current and Future Challenges*. (s. 46-56) London: Routledge Advances in Social Work

Berg, B. (2015) Velferd og migrasjon – sosialt arbeid i et flerkulturelt samfunn. I I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg & L. C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid - en grunnbok* (s. 244-272). Oslo: Universitetsforlaget AS

Bergheim, B., Skotte, P., Neumann, C. B., & Rugkåsa, M. (2018) *Samarbeid og innsikt*. Bergen: Fagbokforlaget.

Brodtkorb, E., & Rugkåsa, M. (2009) *Mellom mennesker og samfunn*, Oslo: Gyldendal Akademiske

Bø, B. P. (2017) Sosialt arbeid i et flerkulturelt samfunn, Nye forståelser, utfordringer og kunnskapsbehov. *Fontene Forskning*. 2/2017. Hentet fra <https://fonteneforskning.no/forskningsartikler/sosialt-arbeid-i-et-flerkulturelt-samfunn-6.19.41982.9b4df13539>

Båtnes, P. I., & Egden, S. (2012) *Flerkulturell forståelse i praksis*. Oslo: Gyldendal Akademisk

Dalland, O. (2017). *Metode og oppgaveskriving*. 6.utg. Oslo: Gyldendal Akademisk Forlag

Ellingsen, I. T. & Skjefstad, N. S. (2015) Anerkjennelse, myndiggjøring og brukermedvirkning. I I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg & L. C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid - en grunnbok* (s. 97-111). Oslo: Universitetsforlaget AS

Eriksen, T. H. & Sajjad, T. A. (2011). *Kulturforskjeller i praksis. Perspektiver på det flerkulturelle Norge*. 5.utg. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.

Fellesorganisasjonen (2019) Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere. Hentet fra <https://www.fo.no/getfile.php/1324847-1580893260/Bilder/FO%20mener/Brosjyrer/Yrkesetisk%20grunnlagsdokument.pdf>

Fjelnseth, J. R. (2017) Utlendingers erfaring i møtet med barnevernet – Respekt for kultur og språk. *Kritisk juss*, 01/2017. Hentet fra [https://www.idunn.no/file/pdf/66945234/utlendingers\\_erfaring\\_imoete\\_med\\_barnevernet.pdf](https://www.idunn.no/file/pdf/66945234/utlendingers_erfaring_imoete_med_barnevernet.pdf)

Håkonsen, K. M. (2014) *Psykologi og psykiske lidelser*. Oslo: Gyldendal Akademisk,

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (2020) Retningslinjer for god tolkeskikk, hentet fra <https://www.imdi.no/tolk/tolkens-yrkesetikk/>

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (u.å.) Nasjonalt tolkeregister. Hentet fra <https://www.tolkeregisteret.no/sokeresultat>

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

Justis- og beredskapsdepartementet (2015-2016) *Fra mottak til arbeidsliv – en effektiv integreringspolitikk*. (Meld. St. 30. (2015-2016)). Hentet fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/6676aece374348ee805e9fc5f60b6158/no/pdfs/stm201520160030000dddpdfs.pdf>

Kojan, B. H. & Storhaug, A. S. (2015) Erfaringsbasert kunnskap og refleksiv praksis. I I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg & L. C. Kleppe (Red.). *Sosialt arbeid - en grunnbok* (s. 184-195). Oslo: Universitetsforlaget AS

Kolbjørnsen, I. E., & Engeland, L. (2016) Reduserer Språkbarrierer på sykehus. *Sykepleien* 11/2016 , s. 80-84. Hentet fra [https://sykepleien.no/sites/default/files/sy\\_2016-12-08.pdf](https://sykepleien.no/sites/default/files/sy_2016-12-08.pdf)

Langedal, S. S., & Bjørknes, R. (2020). Forsvarleg bruk av telefontolk i barnevernet? *Tidsskriftet Norges barnevern*, 01/2020. s. 58-74. Hentet fra [https://www.idunn.no/tnb/2020/01/forsvarleg\\_bruk\\_av\\_telefontolking\\_i\\_barnevernet](https://www.idunn.no/tnb/2020/01/forsvarleg_bruk_av_telefontolking_i_barnevernet)

Levin, I. (2015) Spenningsfeltene som tolknings- og handlingsredskap. I I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg & L. C. Kleppe (Red.). *Sosialt arbeid - en grunnbok* (s. 36-46). Oslo: Universitetsforlaget AS

Menneskerettsloven (1950). Lov om styrking av menneskerettighetenes stilling i norsk rett (LOV-1999-05-21-30). Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-05-21-30>

Nav-loven (2006). Lov om arbeids- og velferdsforvaltning, (LOV-2006-06-16-20). Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2006-06-16-20>

Nilsen, A. B. (2011) Tolkemedierte samtaler - makt og avmakt i offentlig sektor, *Norsk filosofisk tidsskrift* 01/2011. hentet fra <https://www.idunn.no/file/pdf/48095198/art01.pdf>

NOU 2017:2. (2017). *Integrasjon og tillit. Langsiktige konsekvenser av høy innvandring*. Oslo: Justis- og beredskapsdepartementet

Rasediskrimineringskonvensjonen. (1966). FNs konvensjon om avskaffelse av alle former for rasediskriminering. (07-03-1966 nr 1 Multilateral). Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/TRAKTAT/traktat/1966-03-07-1>

Røkenes, O.H. & Hanssen, P. H. (2012). *Bære eller bryte*. Bergen: Fagbokforlaget

Shulman, L. (2003). *Kunsten å hjelpe individer og familier*. Oslo: Gyldendal Akademisk

Sosialtjenesteloven. (2009). Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen. (LOV-2009-12-18-131). Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2009-12-18-131>

Tangnes L. M. M., Golden, C. N., Figenschow, H. L. E. B., Nguyen, L. A., Moe, S. E. E., & Normann, T. M. K. (2010). *En sjekklister for sikring av tolkebruk*, (Mastergradsavhandling,

Universitetet i Oslo). Hentet fra

[https://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/29877/1/gr9\\_klokopphave\\_v05\\_tangnes.pdf](https://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/29877/1/gr9_klokopphave_v05_tangnes.pdf)

Thidemann, I. J. (2015). *Bacheloroppgaven for sykepleierstudenter*. Oslo:

Universitetsforlaget AS

Trondheim Kommune. (2020). *Tolketjenesten*. Hentet fra

<https://www.trondheim.kommune.no/tolketjenesten/>

Utlendingsdirektoratet. (u.å.). Tolk. Hentet fra <https://www.udi.no/ord-og-begreper/tolk/>

Østby, L. (2008). Rasisme eller kultur? Perspektiver i utdanning av sosialarbeidere i Norge og England. *Fontene Forskning* 1/2008, s 49-61. Hentet fra

<https://fonteneforskning.no/forskningsartikler/rasisme-eller-kultur-6.19.265336.752a9d6633>

