

Bruk av tolk i barneverns- institusjoner og omsorgssentre for enslige mindreårige

Berit Berg, Joakim Caspersen, Marianne Garvik,
Veronika Paulsen og Stina Svendsen



Berit Berg, Joakim Caspersen, Marianne Garvik,
Veronika Paulsen og Stina Svendsen

Bruk av tolk i barnevernsinstitusjoner og omsorgssentre for enslige mindreårige



Samfunnsforskning

Postadresse: NTNU Dragvoll, 7491 Trondheim
Besøksadresse: Dragvoll Allé 38 B
Telefon: 73 82 10 00

E-post: kontakt@samfunn.ntnu.no
Web.: www.samforsk.no

Foretaksnr. NO 986 243 836

NTNU Samfunnsforskning
Mangfold og inkludering
Juni 2018

ISBN 978-82-7570-546-2 (web)
ISBN 978-82-7570-545-5 (trykk)

Forord

Denne rapporten presenterer resultater fra prosjektet «Bruk av tolk i barnevernsinstitusjoner og omsorgssentre for enslige mindreårige asylsøkere». Prosjektet er gjennomført på oppdrag fra Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir) i perioden 2016-2018. Formålet med prosjektet har vært å fremskaffe forskningsbasert kunnskap om bruk av tolk i barnevernsinstitusjoner og omsorgssentre, og vurdere hvorvidt bruk av tolk påvirker omsorgsarbeidet og det miljøterapeutiske arbeidet i disse institusjonene. Kunnskapen om bruk av tolk er begrenset, og særlig gjelder dette bruk av tolk i omsorgssituasjon og i døgnbaserte institusjoner.

Noe av bakteppet for prosjektet er at antall barn med innvandrerbakgrunn i barnevernet er økende. Dette henger samme med flere forhold, men en viktig årsak er den sterke økningen av antall enslige mindreårige asylsøkere i perioden 2015/2016. Barnevernsinstitusjonene har ikke opplevd de samme svingningene, men økning i innvandrerbefolkningen har medført at antallet barn og unge med minoritetsbakgrunn er økende. I begge typer institusjoner bor det barn og unge med begrensede norskkunnskaper, noe som gjør at spørsmålet om bruk av tolk har stor betydning i det daglige arbeidet.

Rapporten er basert på både kvantitative og kvalitative data. Det er gjennomført en omfattende breddeundersøkelse ved alle barnevernsinstitusjoner og omsorgssentre, som også har bestått av vignettstudie med bruk av FSA (Factorial Survey Approach). I tillegg er det gjort intervjuer med ungdommer, ansatte og ledere ved barnevernsinstitusjoner og omsorgssentre. Mot slutten av prosjektperioden gjennomførte vi også en dialogkonferanse med representanter for det barnevernfaglige-, flyktningfaglige- og tolkefaglige feltet. Her ble det presentert foreløpige funn fra prosjektet og deltakerne på konferansen bidro med viktige innspill og diskusjoner som har vært nyttig i slutføringen av rapporten.

Vi vil takke alle som har bidratt til gjennomføringen av dette prosjektet: Helene Vedeld og Elin Horsdal fra Bufdir, referansegruppa, som har bestått av Kristen Giggi Langfeldt, Øystein Stokvold, Frank Nerheim, Cecilia Dinardi, Thomas Johansen, Mona Myran, og Jørn Are Aune. Vi vil også takke Melina Røe som har deltatt på datainnsamlingen ved omsorgssentrene og Ragnhild B. Overland som har språkvasket og korrekturlest rapporten. Sist, men ikke minst, vil vi takke ungdommer, ansatte og ledere ved barnevernsinstitusjoner og omsorgssentre som har lagt til rette og stilt opp til intervju.

Trondheim, juni 2018
Berit Berg, prosjektleder

Innhold

Forord	iii
Innhold	v
Figurer	vii
Tabeller.....	viii
Sammendrag.....	ix
1. Innledning.....	1
Et tematisk bakteppe.....	1
Språk, kommunikasjon, samhandling.....	2
Rapportens oppbygging.....	3
2. Bruk av tolk – tidligere forskning.....	4
Språk, kommunikasjon, samhandling.....	4
Manglende bruk av tolk.....	6
Underforbruk og strukturelle utfordringer.....	10
Bruk av tolk i omsorgssentre og barneverninstitusjoner	12
3. Gjennomføring og metode.....	14
Det kvantitative materialet.....	14
Det kvalitative materialet.....	20
Ethiske vurderinger.....	21
4. Resultater – det store bildet	22
Bruk, underforbruk og måter å bruke tolk på	22
5. Vurdering av tolkebehov – sett fra aktørenes side	39
Tolkenes kompetanse	40
Tolkebrukernes kompetanse	44
Utfordringer på ulike nivå	46
Vignettstudien – Factorial Survey Approach	48
6. Det kvalitative materialet.....	59
Tolk i barneverninstitusjon.....	59
Tolk på omsorgssentrene	72
Tolk, fag og system	91
7. Oppsummering og anbefalinger	94

Hovedpunkter fra rapporten.....	94
Utfordringer og anbefalinger	98
Referanser.....	103
Vedlegg	106
Bakgrunnskjennetegn i breddeundersøkelsen	106
Spørreskjema.....	113

Figurer

Figur 4-1. Hvor ofte tolk benyttes, etter institusjon. Signifikante forskjeller mellom institusjonstype (kjikvadtattest, $p < 0,05$).....	23
Figur 4-5. Tidspunkt på dagen tolk brukes, etter institusjon. *=signifikant forskjell mellom institusjonene (kjikvadrattest, $p < 0,05$). Mulig å velge flere alternativ.	24
Figur 4-6 Dager det brukes tolk, etter institusjon. *=signifikant forskjell mellom institusjonene (kjikvadtattest, $p < 0,05$). Mulig å velge flere alternativ.	25
Figur 4-7. Andel som i svært stor eller stor grad oppgir at tolk brukes i ulike situasjoner, etter institusjonstype. Alle forskjeller mellom grupper signifikante (kjikvadrattest, $p < 0,05$).....	26
Figur 4-8 Erfaring med bruk av tolk, etter institusjon. Prosent. Forskjellen mellom gruppene er signifikant (kjikvadrattest. $P < 0,05$)	27
Figur 4-9. Opplæring i bruk av tolk. Prosent. *=signifikant forskjell mellom institusjonstypene (kjikvadrattest), $p < 0,085$	28
Figur 4-10 Utfordringer ansatte møter i tolkesituasjonen. Andel som svarer i svært stor grad eller i stor grad. *=signifikant forskjell mellom institusjonstypene (kjikvadrattest, $p < 0,05$).....	29
Figur 4-11. Andel som svarer bekreftende på at det finnes rutiner på ulike områder knyttet til tolking. Alle forskjeller mellom institusjoner signifikante (kjikvadrattest, $p < 0,05$).....	31
Figur 4-12. Hvem kan bestille tolk. Etter institusjon. Andel som svarer ja. *=signifikant forskjell mellom gruppene (kjikvadrattest, $p < 0,05$).....	32
Figur 4-13: Involvering av barnet i beslutningen om tolk skal benyttes. Prosent.....	33
Figur 4-14: Bruk av fremmøtetolk eller fjermtolking. Prosent	35
Figur 4-15: Hvordan finne frem til tolken?	36
Figur 4-16: Bruk av formell/uformell tolk	38
Figur 4-17 Situasjoner der det brukes ikke-profesjonelle tolker (venner, familie, ansatte som snakker samme språk). Prosent. Andel som svarer alltid/ofte eller noen ganger/sjelden. *=signifikante forskjeller mellom gruppene (kjikvadrattest, $p < 0,05$). Vurdering av tolkebehov – sett fra aktørenes side.....	38
Figur 5-1. Vurdering av hva som er viktige tolkeoppgaver, fire påstander om forklaring og omgjengelighet. Andel som sier I svært stor grad eller Stor grad. *=signifikant forskjell mellom gruppene (kjikvadrattest, $p < 0,05$).....	39
Figur 5-2. Vurdering av hva som er viktige tolkeoppgaver, fem påstander om nøytralitet og presisjon. Andel som sier I svært stor grad eller Stor grad. Ingen signifikant forskjell mellom gruppene (kjikvadrattest, $p < 0,05$).....	40
Figur 5-3 Vurdering av tolkens kompetanse i siste situasjon de brukte tolk. Andel svært god/god. *=signifikant forskjell mellom gruppene (kjikvadrattest, $p < 0,05$).....	41
Figur 5-4. Vurdering av tolkens arbeid med å forklare i siste sak, andel «i svært stor grad»/ «i stor grad», sammenlignet med vurdering av viktighet for samme områder.....	43

Figur 5-5 Vurdering av tolkens arbeid med og nøytralitet i siste sak, andel «i svært stor grad»/ «i stor grad», sammenlignet med vurdering av viktighet for samme områder	43
Figur 5-6 Type opplæring som etterspørres/ønskes	45
Figur 5-7 Hindringer for bruk av tolk. Helt enig/enig.....	46
Figur 5-9: Ulike situasjoner der tolk brukes for sjelden. Svært stor/stor grad.	49
Figur 8-1 Aldersfordeling ved de ulike institusjonene. Prosent. Signifikante forskjeller mellom gruppene (kjikvadrattest, $p < 0,05$)	106
Figur 4-2 Utdanningsbakgrunn etter institusjon. Prosent. Signifikante forskjeller mellom gruppene (kjikvadrattest, $p < 0,05$)	107
Figur 4-3 Antall års erfaring (gjennomsnitt), samt standardavvik. *=signifikant forskjell i gjennomsnitt mellom gruppene (t-test for uavhengige utvalg, $p < 0,05$).....	108

Tabeller

Tabell 5-1. Utfall av vignettene, og antall vignetter vurdert.	50
Tabell 5-2 Forenklet fremstilling av resultatene fra flernivåanalyse av FSA – kjennetegn ved barn og situasjoner. *=signifikant OR på 0,05-nivå, **=signifikant OR på 0,01-nivå, ***=signifikant OR på 0,001-nivå.	52
Tabell 5-3. Forenklet fremstilling av resultatene fra flernivåanalyse av FSA – kjennetegn ved ansatte og institusjoner. *=signifikant OR på 0,05-nivå, **=signifikant OR på 0,01-nivå, ***=signifikant OR på 0,001-nivå.	55
Tabell 8-1 Pearson $\chi^2(6) = 106,4157$ Pr = 0,000	109
Tabell 8-2. Antall beboere på institusjonene. Pearson $\chi^2(3) = 14,6904$ Pr = 0,002	109
Tabell 8-3 Institusjonenes beliggenhet. Pearson $\chi^2(4) = 3,5423$ Pr = 0,471	110
Tabell 8-4 Regional tilhørighet til institusjonene. Pearson $\chi^2(4) = 16,2367$ Pr = 0,003	110

Sammendrag

Denne rapporten handler om bruk av tolk i barnevernsinstitusjoner og omsorgssentre for enslige mindreårige asylsøkere, og er basert på en bred undersøkelse basert på ulike kvantitative og kvalitative metoder. Prosjektet er gjennomført på oppdrag for Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet i perioden 2016-2018.

Tolkebehov

Et sentralt tema i rapporten er hvordan de ulike institusjonene vurderer tolkebehovet. Som forventet finner vi store forskjeller mellom de to typene institusjoner. Et mindretall av barn og unge på barnevernsinstitusjon har minoritetsbakgrunn, og ifølge de ansatte er det få som har behov for tolk. De aller fleste ungdommene på barnevernsinstitusjonene snakker norsk – enten fordi de er født i Norge eller fordi de har bodd her lenge og har utviklet gode norskkunnskaper. På omsorgssentrene er situasjonen helt annerledes. Her er alle beboerne enslige mindreårige asylsøkere. De har kort botid i Norge og de fleste har svært begrensede norskkunnskaper. Tolkebehovet her er rimeligvis vesentlig større enn i barnevernsinstitusjonene.

Ingen av institusjonene opplevde at det ble satt begrensninger på tolkebruken fra ledelse eller oppdragsgiver. De formidlet tvert imot at budskapet var at det alltid skal bestilles tolk hvis det vurderes at det er behov for det. En slik behovsvurdering vil imidlertid alltid være basert på skjønn, og i skjønnsvurderingen vil flere forhold spille inn. Språklige behov vil selvsagt alltid være utgangspunktet, men i tillegg vil den ansattes kunnskap, erfaring og holdninger spill inn. Dersom den ansatte har liten erfaring med å bruke tolk og kanskje også har hatt noen dårlige erfaringer med å bruke tolk, vil dette kunne påvirke vurderingen. De fleste som bruker tolk bruker telefontolk. Telefontolkene er tilgjengelige over hele landet, de koster mindre (fordi de ikke har reisetid) og de er som regel tilgjengelig på kort varsel. De fleste vurderer likevel fremmøtetolk som det foretrukne, men her er meningene delte.

Tolkenes kompetanse

I vurderingene av tolkenes kompetanse legges det vekt på ulike forhold. Det språklige er et hovedkriterium for de fleste, og da handler det både om norskkunnskaper og kunnskaper i minoritetsspråket. Mange er kritiske til en del av tolkenes språkkunnskaper. Dette gjelder i første rekke norskkunnskapene, men i den del tilfeller handler det i tillegg om at de ikke behersker minoritetsspråket godt nok. Etikk er også et kritisk punkt, med eksempler på at tolkene bryter taushetsplikten. Flere opplever dessuten at tolkene blander seg inn i samtalen, at de ikke oversetter alt som blir sagt eller at de kommer med egne synspunkter, eller tilleggsinformasjon som ikke er avklart med samtalepartene.

Det har festet seg et inntrykk blant en del ansatte om at det er svært variabelt nivå på tolkene. Dette bekreftes også av både Tolkeforeningen og tolker som er oppført i det sentrale tolkeregisteret (tolkeportalen.no). I og med at *tolk* ikke er en beskyttet tittel, kan i prinsippet

hvem som helst kalle seg tolk. Når det heller ikke er noen kontroll med tolkefirmaer som etableres, risikerer man å få tolker som mangler de nødvendige kvalifikasjonene. Dette er et problem Tolkeutvalget pekte på i sin utredning, og dette er problemstillinger som er diskutert i IMDis rapporter om tolking i offentlig sektor. For tolker som har de nødvendige kvalifikasjonene, oppleves det frustrerende å møte skepsis fra praksisfeltet fordi de har dårlig erfaring med ukvalifiserte tolker.

Kritikken mot tolker, som mange opplever som en kritikk mot en hel yrkesgruppe, må ses i lys av at systemet er uregulert. Her er det behov for en opprydding. Samtidig etterlyses det et bedre system for bestilling av tolker som har tolkeutdanning og som er kvalifiserte. Dette krever kompetanse hos de ansatte på institusjonene. Det trengs med andre ord forbedringer både på individ- og systemnivå.

Tolkebrukernes kompetanse

Tolkebrukere er en sammensatt gruppe, og både bakgrunn og erfaring varierer fra «ingen erfaring» til «erfarne tolkebrukere». Både de erfarne og uerfarne etterlyste mer opplæring i det å bruke tolk – på alle nivå i utdanningssystemet. De etterspurte i tillegg muligheter til å videreutvikle kompetansen gjennom etter- og videreutdanning og opplæringstiltak knyttet til den enkelte institusjon. Flere av institusjonene har allerede rutiner på dette, men det ble etterlyst mer systematikk og større omfang.

Ved noen institusjoner møtte vi ansatte som vegret seg mot å bruke tolk fordi de manglet både erfaring og opplæring. Denne vegringen fant vi ikke blant ansatte som hadde mye erfaring. Det kan i første omgang framstå som ganske opplagt at de som vegrer seg ikke bestiller tolk, mens de som ser behovet blir aktive brukere. Men, fullt så enkelt framsto det ikke i virkeligheten. Det handlet mer om at de som var aktive tolkebrukere hadde oppøvd en kompetanse i hvordan man kan jobbe med tolk – en kompetanse de andre ikke hadde. Tolkebruken ble en integrert del av samtaleopplegget, en annen måte å utøve faglighet på. Dette siste ble diskutert i en av fokusgruppene med ansatte ved en av barnevernsinstitusjonene. De etterlyste mer fokus på fagutvikling i en flerkulturell kontekst, der bruk av tolk inngår som en sentral del.

Likeverdige tjenester

Bruk av tolk handler om retten til å forstå og bli forstått. Dersom man mangler felles språk vil bruk av tolk representere et viktig kommunikasjonsmiddel. Bruk av tolk handler om retten til deltakelse, om likeverdige tjenester og om å redusere avmakt. En sentral problemstilling i denne rapporten er hvordan man vurderer tolkebehov og bruker tolk der omsorgsutøvelse utgjør en viktig funksjon. Både breddekartlegging, vignettstudie, intervjuer og fokusgrupper bekrefter at bruk av tolk i en omsorgsinstitusjon må vurderes annerledes enn en planlagt samtale på et kontor, hos legen eller i sammenheng med informasjonsformidling eller kartlegging. I tillegg til de planlagte kommunikasjons situasjonene, pekes det på at konflikthåndtering er en type situasjon som vil utløse et tolkebehov. Det samme gjelder ulike

typer krisesituasjoner. Krisen kan være forårsaket av et negativt svar på asylsøknaden, hendelser i hjemlandet, bekymringer for slekt og venner, konflikter på institusjonen mv. Omsorgssentrene har de siste årene opplevd at flere av ungdommene har selvmordstanker og det finnes eksempler på at de unge har forsøkt å ta sitt eget liv. Dette er vanskelige kommunikasjonsituasjoner, uansett om det benyttes tolk eller ikke. I slike situasjoner kan det være viktig å ha tolken tilgjengelig. Å være tilgjengelig betyr ikke nødvendigvis at tolken skal være tilstede eller på telefon hele tida, men være i beredskap.

Kommunikasjon via tolk

Språkbarrierer oppleves som en utfordring både på barnevernsinstitusjoner og på omsorgssenter for enslige mindreårige. Størst er utfordringene på omsorgssentrene, siden dette er en type institusjon der alle beboerne har minoritetsbakgrunn og kort botid i Norge. Her brukes det tolk nesten daglig – i første rekke telefontolk. Den gjennomgående erfaringen er at det brukes tolk ved behov, men det blir også tydelig gjennom prosjektet at «behov» er en skjønnsmessig vurdering. Ved enkelte av institusjonene er det utarbeidet skriftlige rutiner for bruk av tolk, men vi finner ingen sammenheng når det gjelder tolkebruk og grad av skriftlige rutiner. Bruken av tolk er situasjonsavhengig, men vi finner også forskjeller mellom ansatte når det gjelder vurdering av tolkebehov. I den daglige omsorgsytelsen benyttes det tolk bare unntaksvis, mens det som regel brukes i planlagte samtaler og akutte situasjoner som impliserer konflikt eller krise. I akutte situasjoner kan det være vanskelig skaffe tolk, men det er en generell oppfatning at det i slike situasjoner er ønskelig å kunne bruke tolk.

En tolket samtale vil alltid påvirke kommunikasjonen – uansett hvor objektiv og nøytral tolken forsøker å være. Selv en god tolk kan påvirke samtalen negativt fordi tolkebrukerne blir stresset av å ha en tredjeperson tilstede. Stress og utrygghet kan handle om egne eller andre tidligere erfaringer. Det kan for eksempel handle om tolker som ikke overholder taushetsplikten, det kan være eksempler på tolker som blander seg inn i samtalen eller på andre måter forstyrrer kommunikasjonen. Dette er klare brudd på god folkeskikk, men enten det er selvopplevd eller ikke kan dette påvirke vurderingen av om det skal bestilles tolk eller ikke. Det må likevel understrekes at bruk av tolk er viktig – både for å ivareta informasjonsformidling, bidra til å unngå eller oppklare misforståelser, for å ivareta rettssikkerhet og gjennom dette sikre likeverdige tjenester. Dette understreker betydningen av bedre kvalitetssikring av tolketjenestene.

Strukturelle utfordringer

Det tolkefaglige feltet har et svakt rettslig grunnlag. Forslaget til ny tolkelov legger opp til en sterkere lovregulering, men det foreligger ingen klar rettighetsfesting slik man for eksempel har for døve og hørselshemmete. Svak lovhjemling gjør at det mangler kontroll med hvem som kan kalle seg tolker og tilby tolketjenester. Mange tolker er ansatt i en tolketjeneste eller et tolkefirma som verken krever eller oppgir hvilke kvalifikasjoner tolkene har. Det gjør at tolkebrukere ofte ikke vet hvilke kvalifikasjoner tolkene har. De seinere årene er det etablert en

rekke private aktører på dette markedet, i tillegg til at mange kommuner og andre offentlige instanser lenge har hatt slike tjenester. De private tolketjenestene fyller et behov for tolketjenester, men det er en stor utfordring at ansatte ikke vet noe om tolkenes kvalifikasjoner. De erfarer over tid hvem som er gode og mindre gode tolker, men det er utilfredsstillende at utprøving skjer i form av «prøving og feiling».

Mer bruk av telefon- og skjermtolk har bidratt til at tolkenes tilgjengelighet har blitt bedre. Vi ser dessuten en økt bevissthet ute i tjenesteapparatet når det gjelder behovet for å bruke tolk. Både på barnevernsinstitusjoner og omsorgssenter ble det understreket at det alltid skal brukes tolk dersom det er behov for det. Vurderingen av behov kan selvsagt variere, men poenget er at verken økonomi eller dårlig tid er akseptable grunner til å unnlate å bestille tolk. I møter med ansatte hørte vi aldri at det ble brukt økonomiske argumenter når tolk ikke ble bestilt. Dette ble betraktet som en «må-tjeneste».

Anbefalinger

Det første området handler om selve tolkesystemet – om behovet for regulering og formalisering av krav til tolker som brukes av det offentlige. Det andre handler om gjennomføringen av de tolkede samtaler, og om forberedelser og tilbakemelding til både tolker og tolkefirma. Det tredje punktet handler om kompetanse. Kompetansebehovet omfatter både tolker og tolkebrukere.

Oppsummert:

- Formalisere krav til tolker som brukes av det offentlige
 - Sertifiseringssystem
 - Stille krav om bruk av kvalifiserte tolker
- Forberedelser og gjennomføring av samtaler med tolk
 - Forberede tolken på samtalen – formål, tema, begreper, andre hensyn
 - Aktiv bruk av Tolkeportalens råd og «kjøreregler»
 - Evaluering og tilbakemelding til tolk og tolketjeneste
- Opplæring av ansatte på alle nivå
 - Tema i grunnutdanning Tilbud om videre- og etterutdanning
 - Kurs/opplæringspakker på arbeidsplassen
 - Utvikling av skriftlig materiell og eksempler på nett

1. Innledning

Denne rapporten bygger på et forskningsprosjekt om bruk av tolk på barnevernsinstitusjoner og omsorgssenter for enslige mindreårige asylsøkere. Prosjektet er gjennomført på oppdrag f Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir) og har som formål å fremskaffe forskningsbasert kunnskap om bruk av tolk i heldøgnsinstitusjoner for barn og unge. Barnevernsinstitusjoner og omsorgssenter for enslige mindreårige har ulike oppgaver, men har til felles at de er heldøgnsinstitusjoner i regi av barnevernet. En barnevernsinstitusjon har, i tillegg til omsorgsansvaret, fokus på behandling og endringsarbeid. På et omsorgssenter for enslige mindreårige handler det i første rekke om omsorgsyttelse og hjelp til å takle en ny hverdag i Norge. I tillegg har begge institusjoner en viktig rolle når det gjelder å avdekke helseutfordringer og sikre nødvendig helsehjelp.

Et sentralt spørsmål i prosjektet har vært hvordan språkbarrierer påvirker oppfølgingen av barn og unge og i hvilken grad og på hvilken måte bruk av tolk kan bidra til å fremme god oppfølging av barn og unge på institusjon. Rapporten tar for seg følgende tema:

- Bruk av tolk i institusjon
- Kartlegging av behov for tolk
- Redegjørelse for konsekvenser av manglende bruk av tolk
- Forslag til tiltak for å styrke bruken av tolk

Et tematisk bakteppe

Rapporten er skrevet i en periode preget av store svingninger i ankomstene av enslige mindreårige asylsøkere. I 2015 opplevde Norge, i likhet med store deler av Europa for øvrig, høye ankomsttall av enslige mindreårige. I løpet av noen få måneder kom det over fem tusen, noe som er dobbelt så mange som forrige gang Norge hadde relativt høye ankomsttall (i 2009). I 2016 sank antallet til 320, og i 2017 kom det kun 191 enslige mindreårige til Norge. Vi må helt tilbake til 1990-tallet for å finne så lave ankomsttall¹.

Disse svingningene har påvirket størrelsen på omsorgsapparatet for enslige mindreårige, og har også fått betydning for sammensettingen av barn og unge på de ordinære barnevernsinstitusjonene. Bruk av tolk er et sentralt tema i begge typer institusjoner, selv om omfanget er størst på omsorgssentrene der enslige mindreårige asylsøkere får sitt omsorgstilbud mens de venter på å få sin asylsøknad behandlet. I 2015 var en uvanlig høy andel av de enslige mindreårige under 15 år (mer enn en fjerdedel). I regi av Bufetat ble det etablert en rekke nye

¹ For mer detaljer rundt svingningene i ankomster av enslige mindreårige – se blant annet Garvik, Paulsen og Berg, 2016; Svendsen, Berg, Paulsen Garvik, Valenta, 2018).

omsorgssenter for denne gruppa – både i statlig og privat regi. Da ankomsttallene sank i 2016 og 2017, ble en rekke omsorgssenter avvirket, noe som resulterte i at barn måtte flytte og ansatte måtte slutte. Samtidig fikk en økende andel av de unge avslag på sin asylsøknad eller begrenset opphold fram til fylte 18 år. Både svingninger i ankomsttall og større usikkerhet rundt utfallet av asylsøknaden, skapte mye turbulens og stor usikkerhet både for de enslige mindreårige og for alle rundt dem.

I en situasjon preget av stor usikkerhet, blir god kommunikasjon særlig viktig. For barn og unge som nettopp har kommet til Norge fra krig og forfølgelse, virker det ganske opplagt at tolk er nødvendig for å skape god kommunikasjon. Når du både er ny i Norge og befinner deg i en situasjon preget av usikkerhet, vil informasjonsbehovet være stort (Garvik og Valenta, 2018). Mangel på felles språk gjør at bruk av tolk nærmest vil være en forutsetning for å forstå og bli forstått. Men også barn og unge som bor på andre typer barnevernsinstitusjoner, kan oppleve språklige barrierer. Antall barn med innvandrerbakgrunn i barnevernet har økt de seinere årene (Berg mfl, 2017). Dette handler i første rekke om at innvandrerandelen i befolkningen har økt, men det skyldes også at barn med innvandrerbakgrunn er overrepresentert i visse typer tiltak. Forskningen om innvandring og barnevern har i første rekke konsentrert seg om det kommunale barnevernet. Når det gjelder institusjonsomsorgen, vet vi imidlertid ganske lite om de særskilte utfordringene som møter barn og unge med annen språkbakgrunn. Dette gjelder både barn og unge med innvandrerbakgrunn som bor på barnevernsinstitusjon

Språk, kommunikasjon, samhandling

Endret beboersammensetting på de ordinære barnevernsinstitusjonene og flere omsorgssentre for enslige mindreårige asylsøkere gjør at spørsmålet om tolk er stadig mer aktuelt i barnevernets arbeid. I tillegg viser tidligere undersøkelser at det brukes for lite tolk, både i barnevernet generelt og på omsorgssentre spesielt (IMDi, 2008; Berg, 2012; Paulsen, Thorshaug og Berg, 2014; Deloitte, 2014; Berg og Tronstad, 2015). Vi vet imidlertid lite om hvilke vurderinger som ligger til grunn når det bestilles/ikke bestilles tolk; hvilke situasjoner som utløser tolkebehov, vurderinger av kompetanse hos både tolker og tolkebrukere, og hvilke erfaringer brukere, ansatte og tolker har når det gjelder kommunikasjonsutfordringer generelt og bruk av tolk spesielt.

Når det gjelder tolkebruk på døgninstitusjoner, er forskningen svært begrenset². Vi vet med andre ord lite om hvordan beboere og ansatte håndterer språkforskjeller i det daglige, og hva som avgjør om det bestilles tolk eller ikke. Vi har heller ikke tilstrekkelig kunnskap om tolkens rolle på en døgninstitusjon. Dette er sentrale tema i denne rapporten. I stikkords form handler det om tre ting: *Omfanget* av tolkebruk, *utfordringer* ved bruk av tolk og om *konsekvenser* av manglende bruk av tolk i barnevernsinstitusjoner og omsorgssenter for enslige mindreårige

² Levekårsstudien om asylbarn (Berg og Tronstad 2015) og Evalueringen av omsorgsreformen (Deloitte 2014) kommenterer dette med tolkebruk på omsorgssenter, men det fins ikke studier med dette som særskilt fokus.

asylsøkere. For å besvare disse spørsmålene har vi lagt opp til en bred datainnsamling som det blir redegjort nærmere for i metodekapitlet. Som en introduksjon til selve temaet, vil vi aller først si noe om kunnskapsstatusen på feltet. Selv om kunnskapen om å bruke tolk innen døgnbaserte tjenester er begrenset, vet vi etter hvert en god del om bruk av tolk innenfor velferdssektoren generelt og i barnevernet spesielt. I neste kapittel vil vi derfor presenterer noe av forskningen på dette feltet.

Rapportens oppbygging

Rapporten er delt inn i åtte kapitler, hvor hovedtyngden er basert på resultatene fra de kvalitative og kvantitative undersøkelsene som er gjort i prosjektet. Etter dette innledningskapitlet (kapittel 1), følger en kunnskapsgjennomgang om bruk av tolk (kapittel 2). Denne gjennomgangen bygger på tidligere forskning – både nasjonalt og internasjonalt, samt offentlige utredninger og erfaringsoppsummeringer som er foretatt på det tolkefaglige feltet. I kapittel 3 gjennomgås det metodiske opplegget for undersøkelsene som er gjennomført. Kapittel 4-6 presenterer resultater. Vi starter med presentasjon av resultatene fra den kvantitative delen av prosjektet. Breddeundersøkelsen og den såkalte vignettstudien er hovedfokus i kapittel 4 og 5. I kapittel 6 presenteres resultater fra den kvalitative delen av prosjektet – der institusjonsbesøk og intervjuer ved henholdsvis barnevernsinstitusjoner og omsorgssentre er de viktigste datakildene. Kapittel 7 er et oppsummeringskapittel der vi drøfter resultatene på tvers av datakilder og presenterer våre anbefalinger for myndigheter og praksisfelt.

2. Bruk av tolk – tidligere forskning

Språk- og kommunikasjonsproblemer er en klar barriere i relasjonen mellom norske velferdstjenester og minoritetsspråklige brukere, også i barnevernet (Slettebø 2008; Kriz og Skivenes 2010; Aadnesen 2012; Berggrav 2013). Dette handler ikke bare om språklige utfordringer, men om kommunikasjon i bred forstand. Stikkord kan være manglende felles referanseramme, ulike forståelser av kjønnsroller og relasjoner mellom generasjoner, manglende informasjon om kulturell bakgrunn og årsaker til migrasjon samt lite tilpassede tjenester og tiltak. Manglende felles språk vanskeliggjør kommunikasjonen, og bruk av tolk er ett av de virkemidlene som kan redusere kommunikasjonsutfordringene. Men det å bruke tolk løser ikke alle utfordringene som kan oppstå i en kommunikasjonssituasjon, og tolkebruk representerer også en inngripen i møte mellom bruker og system. Dette er noe av det forskningen på feltet har fokusert på.

Dette kapitlet er ikke ment som et «heldekkende teppe» når det gjelder forskning på bruk av tolk, men trekker opp tema med særlig relevans for det denne rapporten handler om – bruk av tolk i barnevernsinstitusjoner og omsorgssentre for enslige mindreårige. Siden forskningen på det helt spesifikke, bruk av tolk i døgninstitusjoner for barn og unge, er begrenset, vil kunnskapsgjennomgangen ha et bredere fokus. Den generelle delen bygger på kunnskapsoppsummeringen som ble gjort i prosjektet om barnevern og innvandring (Berg mfl 2017). Gjennomgangen er supplert med publikasjoner som belyser situasjonen på døgninstitusjoner for unge, deriblant omsorgssentre for enslige mindreårige.

Språk, kommunikasjon, samhandling

Et godt samarbeid mellom bruker og saksbehandler henger ofte sammen med tydelig informasjon, gode relasjoner, anerkjennelse og gjensidig respekt. Det å sikre god kommunikasjon og samhandling mellom barnevernsarbeidere og brukere er et kjerneanliggende innen det flerkulturelle barnevernet (Holm-Hansen mfl. 2007). Vi vet fra annen forskning (Aadnesen 2012; Haugen mfl. 2012) at god kommunikasjon og samhandling er viktig for å skape forståelse og muligheter for medvirkning. Det legger også et viktig grunnlag for den videre prosessen, for samarbeidet og relasjonen mellom familien og barnevernet (Slettebø 2008), og for mulighetene for å skape tillit mellom brukere og barnevernet.

Tillit

Tillit er et sentralt stikkord i alle barnevernssaker, men kan være ekstra utfordrende å etablere når man ikke har felles språk (Berg mfl 2017). Det som gjerne omtales som «Frykten for barnevernet» (Fylkesnes, Iversen, Bjørknes og Nygren 2015) gjør det særlig viktig å ta tillitsutfordringene på alvor, og her vil bruk av tolk være et viktig virkemiddel. Berggrav (2013)

påpeker at tillitskrisen mellom enkelte minoritetsmiljøer og barnevernet ble sett på som et vesentlig hinder for å få til endring i familiene. I tillegg opplever saksbehandlerne at tolkesituasjonen vanskeliggjør etablering av gode relasjoner og tillit. Møtet mellom innvandrere og barnevernet må forstås som noe relasjonelt, der forklaringer på mistillit, konflikt eller misforståelser ikke bare må søkes hos den ene parten. Det kan ta tid å etablere en god relasjon, noe som gjør denne gruppen ekstra sårbar for forandringer.

Manglende felles språk utgjør en tilleggsbarriere, og uten felles språk oppstår det lett misforståelser. Men også bruk av tolk kan representere utfordringer. Dette har blant annet Irmelin Kjelaas vist i sin doktoravhandling om tolkemedierte samtaler på omsorgssenter for enslige mindreårige. Utfordringene handler både om at språket som brukes i samtalene ofte er komplisert, dels at tolkene ikke har tilstrekkelig kompetanse – verken om det barnevernfaglige eller det tolkefaglige (Kjelaas, 2016). Komplisert språk er i første rekke de ansattes ansvar, men også tolker har et ansvar for at partene i en samtale forstår hverandre. I artikkelen «Barnas stemme i tolkemedierte samtaler», som er skrevet sammen med Ketil Eide, skriver de blant annet:

Vår analyse viser hvor vesentlig kvaliteten på tolkinga er for samtaleklimaet, for den gjensidige forståelsen mellom aktørene og for barnas mulighet til å bli hørt (...) Dette er viktig uavhengig av samtaletype og deltakere, men kan hevdes å være spesielt viktig i møte med barn generelt, og enslige mindreårige asylsøkere spesielt: Disse barna er spesielt sårbare, de har få forutsetninger for å forstå den institusjonelle konteksten de befinner seg i, de har ingen andre til å tale sin sak og står i spesielt stor fare for å bli overkjørt av det myndighetene beslutter og definerer. (Kjelaas og Eide, 2015, s 121).

Et sentralt poeng i Kjelaas' studie er at bruk av tolk kan fungere konfliktdepende. Samtidig er hun opptatt av selve samtaleformatet. Ifølge Kjelaas virker det som miljøarbeiderne er mer opptatt av å følge skjemaet enn av å etablere et godt samtaleklima, skape forståelse, lytte til og anerkjenne det barna forteller. Dette virker objektiverende og fremmedgjørende på barna, som har få forutsetninger for å forstå samtalene, temaene og perspektivene, og som ofte er usikre på de voksne rundt seg og på den nye tilværelsen i Norge. Et sentralt spørsmål er derfor om økte krav til standardisering og mindre rom for profesjonelt skjønn kan virke fremmedgjørende – ikke bare på barn/brukere, men også på profesjonsutøvere. Dette påvirker også tolkenes handlingsrom. Jo «stivere» et samtaleopplegg er, jo vanskeligere vil det være for tolken å spille en aktiv rolle som språklig brobygger. Noe lignende kom frem i prosjektet myter og realiteter (Berg mfl, 2017). Her kom det fram at mange saksbehandlere i barnevernet valgte bort arbeidsmetoder med høy grad av standardisering. Dette ble begrunnet med at metodene ble vurdert som vanskelig å bruke i samtaler på tvers av både språk og kultur.

Manglende bruk av tolk

Fra flere hold påpekes mangelfull tolkebruk i barnevernet (IMDi 2008; Barneombudet 2009). En undersøkelse foretatt av IMDi (2008) viser et betydelig underforbruk av profesjonelle tolker i barnevernet, noe som gjør at en stiller spørsmål ved partenes rettssikkerhet. Blant annet viser rapporten at hver fjerde barnevernsansatt opplever at det benyttes tolk for sjelden i forhold til det reelle behovet, og en femtedel av de spurte har ikke bestilt tolk i tilfeller der de har hatt behov for det. Aadnesen (2012) påpeker at saksbehandlerne i barnevernet har manglende rutiner for å undersøke foreldrenes språkferdigheter, og at det i stor grad er opp til den enkelte å foreta en skjønsmessig vurdering av hvorvidt det skal benyttes tolk i samtalen eller ikke.

På tross av at offentlige etater er forpliktet til å benytte seg av kvalifisert tolk i situasjoner der brukeren av tjenesten ikke forstår norsk og hvor dette blir til hinder for forsvarlig kommunikasjon, er tolketjenester relativt lite utbredt i det kommunale apparatet (Thorshaug, Valenta og Berg 2009; IMDi 2008). Bruken av «uformelle tolker»³ er derimot mer utbredt, særlig i små kommuner, hvor barn, arbeidskollegaer og venner benyttes som tolker. Studier fra Sverige viser at både sosialtjenesten, bofelleskap, helsetjenester og skolen ikke benytter tolk i tilstrekkelig grad overfor enslige mindreårige flyktninger. Dette kobles både til problemer med å få tak i tolk, mangel på autoriserte tolker og vurderinger av ungdommens beherskelse av majoritetsspråket (Socialstyrelsen 2013).

I IMDis studie fra 2008 oppgir halvparten av barnevernsansatte at de har rutiner ved bruk av tolk. Rutinene går imidlertid på bestilling og betaling, mens de mangler rutiner knyttet til å sjekke tolkens kvalifikasjoner. Dette samtidig som nesten halvparten av de spurte opplevde at en samtale med brukere ble vanskelig grunnet tolkens manglende ferdigheter (IMDi 2008). I tråd med dette fant Ørving (2007) at ansatte i sosialtjenesten vegret seg for å bruke tolk, noe som førte til at etniske minoriteter verken fikk tilstrekkelig informasjon eller gode nok muligheter til å uttale seg om sin egen sak. Også Olsen (2011) fant i sin studie at det var opp til helsesøstrene om tolk skulle benyttes, og at etniske minoritetsmødre i møte med helsestasjonen opplevde språklige barrierer som gjorde det vanskelig å formidle egne følelser og behov. De hadde også begrenset mulighet til å finne ut om kvinnene hadde forstått budskapet riktig.

Utfordringer ved bruk av tolk

I tillegg til manglende bruk av tolk fokuseres det i flere studier på kvaliteten på tolkearbeidet. I Aadnesens studie (2012) uttrykker hun usikkerhet med hensyn til om foreldrene hun har intervjuet har forstått informasjonen barnevernet har gitt. Sosialarbeiderne i studien til Kriz og Skivenes (2009) opplevde at tolken ikke oversetter riktig og at ordene som brukes ikke er korrekte, noe også saksbehandlerne i Bø (2010) sin studie uttrykte usikkerhet rundt. Tolkene

³ Formuleringen «uformelle tolker» er omstridt, fordi dette jo ikke er snakk om tolker i ordets rette forstand. Dette er personer som har tospråklig kompetanse og som blir brukt som kommunikasjonshjelp i ulike typer situasjoner. Når vi har brukt begrepet i rapporten, er det i denne betydningen. Ofte benyttes familie eller venner i slike roller.

får ifølge Randal (2009) generelt mye kritikk i barnevernfeltet på kvaliteten på selve tolkingen. Kritikken av tolkingen knyttes blant annet til hvordan de ter seg i tolkerollen (Chand 2005) og tolkens manglende innsikt i «sosialarbeider-språket» (Kriz og Skivenes 2009). Tolken manglende innsikt i barnevernssystemet og begreper fører til at sosialarbeiderne opplever at de ikke får uttrykt det de ønsker å formidle til familiene, og at de ikke har tillit til informasjonen de får via tolken. Kriz og Skivenes (2009) mener dette fører til det de velger å kalle *kommunikativ usikkerhet*, hvor både sosialarbeidere, foreldre og barn føler seg usikre på både ord, meninger og intensjoner.

Ørving (2007) fant også at bruk av tolk var en utfordring på sosialkontor. Hun er opptatt av at god tolking handler om mer enn den verbale oversettelsen, og at det non-verbale språket påvirker samtalen (blikk, kroppsstilling, ansiktsuttrykk og så videre). Dette må både sosialarbeider og tolk forholde seg til på en kompetent måte for at kommunikasjonen skal bli effektiv. Ørving argumenterer i tråd med dette for at tolking ikke bare handler om den konkrete oversettelsen av ordene, men om *en bredere kulturoversettelse*. Jareg og Pettersen (2006) er inne på mye av det samme når de definerer tolking som *en trofast overføring av budskapet mellom mennesker som mangler felles språk*. Ved å fokusere på budskapet (ikke ordene) tydeliggjøres de kulturelle og samfunnsmessige aspektene i selve tolkesituasjonen.

Røkenes (1995) lister opp en rekke krav til tolken for å sikre en god kommunikasjon: språklige ferdigheter, tolketekniske ferdigheter, evne til innlevelse og distanse, tålmodighet, evne til å tåle stress – i tillegg til generelt gode kommunikasjonsferdigheter. Berg (2011, 2018) understreker i tillegg den etiske dimensjonen. Etikken er viktig i seg selv, men har kanskje særlig betydning for å skape tillit. Begge parter i en tolket samtale må kunne stole på at tolken faktisk oversetter det som blir sagt og må selvsagt også kunne stole på at informasjon fra samtalen ikke blir misbrukt. Tillit kan handle om flere ting. I tillegg til de mer direkte kommunikative utfordringene som vi allerede har belyst bunnet utfordringene også i ulike oppfatninger av systemet og barnevernets funksjon, ulikheter i verdisyn og ulikt syn på hvordan familier bør leve og oppdra barn (Berg 2011). Kommunikasjonsproblemene gjorde saksbehandlerne usikre på hvorvidt deres vurderinger av familienes behov var gode nok, hvordan de skulle gå frem for å bygge tillitsfulle relasjoner og hvorvidt barna ble ivaretatt på en god nok måte.

I tråd med dette avdekket IMDis undersøkelse (2008) at det er et stort behov for opplæring i kommunikasjon via tolk og å bedre rutiner for å kvalitetssikre tolkearbeidet⁴.

Konsekvenser av manglende tolkebruk

Kriz og Sivenes (2010c) understreker at utfordringer i tolkebruk kan gi konsekvenser for barna og foreldrene i form av at de ikke får tilgang til tjenester, tilbud og tiltak de kunne hatt behov for. Manglende tolkebruk kan ifølge saksbehandlerne føre til at familiene rent faglig ikke blir

⁴ Høgskolen i Oslo og Akershus arrangerer dagskurs i kommunikasjon via tolk.

godt nok ivaretatt (Aadnesen 2012). For å sikre at foreldre forstår informasjon som gis mener saksbehandlerne i Aadnesens studie (2012) at de må ha mer tid enn de tre månedene de i utgangspunktet har til disposisjon i en undersøkelsessak. Dette støttes også av annen forskning, blant annet av Kriz og Skivenes (2009, 2010a) som beskriver at saksbehandlerne opplever at de mister både informasjon og tid i disse sakene. Derviskadic (2013) påpeker at dette skyldes at minoritetsfamilienes kultur, språk og manglende kjennskap til det norske systemet fører til at prosessene tar lenger tid. I tillegg vet vi at samtaler med bruk av tolk øker tidsbruken, at det bør brukes mer tid til forberedelser i forkant av samtalene og at det kan være større utfordringer knyttet til å få på plass avtaler (Bø 2010).

Ifølge Fylkesnes og Netland (2012) indikerer flere undersøkelser at likeverdige tjenester for etniske minoriteter forutsetter mer avsatt tid, tilgjengelighet og en mer utforskende og sensitiv kommunikasjonsstrategi fra saksbehandlerne side, men at det samtidig er grunn til å tro at etniske minoriteter får mindre av dette sammenlignet med etnisk norske familier (Slettebø 2008; Kriz og Skivenes 2009; Bø 2010). Bø viser til at sosialarbeiderne i hennes studie syntes det var beklagelig at det ikke var ressurser til å oversette vedtaksbrevene til et språk som minoritetsbrukere forsto. Tidspresset førte også til at flere av sosialarbeiderne ikke hadde tid til omstendelige forklaringer av informasjonen i vedtaksbrevene, noe som førte til at brukere med dårlige norskkunnskaper hadde vanskeligheter med å forstå vurderingene som var gjort i sin egen sak.

Berg og Söderström (2012) understreker at underforbruk av tolk handler om både strukturelle faktorer som manglende tilgang, mangel på regulering og rettighetsfesting, og om individuelle faktorer som manglende bevissthet om tolkingens betydning for å oppnå likeverdige tjenester. Ansatte opplever at manglende bruk av tolk kan få ulike negative konsekvenser, blant annet at familien ikke får informasjon de har krav på og at kvaliteten på samarbeidet med familien forringes. Samtidig understrekes det at bruk av tolk også kan være utfordrende. Saksbehandlerne i Kriz og Skivenes (2009) sin undersøkelse opplevde at bruk av tolk var til hinder for å etablere gode relasjoner, blant annet fordi bruk av tolk reduserte muligheten for kontakt mellom avtalte møter og fordi foreldrene ofte ikke hadde tillit til tolken. I motsetning til dette viser Fylkesnes og Netland (2012) i sin studie at der man benytter samme tolk over tid, og der tolken utviser fleksibilitet, utvikler det seg et tillitsforhold. Dette viser at bruk av tolk i seg selv ikke er et hinder for relasjonsbygging, men at det er måten det tilrettelegges for god tolkebruk som er avgjørende.

For å sikre et godt tolkearbeid, har Kriz og Skivenes (2010) følgende anbefalinger: (1) Bruk av sertifiserte tolker som kjenner til barneverntjenestens organisering og begreper, (2) Trening for sosialarbeidere i å vurdere kvaliteten på tolkingen og hvordan de best kan benytte seg av tolketjenestene, (3) Klarhet i etiske regler, konfidensialitet, ordrett oversettelse, objektivitet og god informasjon om dette til alle parter som skal delta i samtalen. Det er neppe noen faglig uenighet om disse anbefalingene. Inkluderings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) har gitt lignende anbefalinger (tolkeportalen.no), og de samsvarer godt med retningslinjene Bufdir har utarbeidet for bruk av tolk i barnevernsinstitusjoner og omsorgssenter. Her skriver de blant annet:

Hovedformålet med retningslinjene er å sikre riktig bruk av tolketjenester. Retningslinjene skal bidra til å sikre at barneverninstitusjoner og omsorgssentre for mindreårige oppfyller sin veilednings- og informasjonsplikt, og sørge for at en sak er så godt opplyst som mulig før vedtak treffes. Riktig bruk av tolk vil ivareta hensynet til forsvarlig saksbehandling, barnets rettssikkerhet og sikre at barn og familier får et forsvarlig og godt tilbud. Bruk av tolk vil bidra til likeverdige tjenester til barn, unge og familier, uavhengig av etnisk eller språklig bakgrunn. (Bufdir, 3. desember 2010).

Selv om anbefalingene er klare, viser forskningen at det kan være vanskelig å oppfylle krav og retningslinjer. En utfordring som går igjen er tilgangen på tolker. Det kan være vanskelig å finne kvalifiserte tolker på en del språk – særlig «nye» språk som er aktualisert gjennom mottak og bosetting av nye innvandrergupper. I tillegg vet vi at det generelt kan være vanskelig å få frammøtetolk mange steder i landet. Avstanden mellom idealer og realiteter kan derfor være ganske stor. Når vi i tillegg vet at «rett til tolk» har et svakt juridisk hjemmelsgrunnlag, blir dette i mange kommuner en salderingspost (Ørvig 2007; Thorshaug mfl 2009; Berg og Ask 2011; Kittelsaa og Berg 2012; Berg, 2018). Det gjør også at det bare unntaksvis bygges opp spisskompetanse på for eksempel barnevern innad i tolketjenestene. Uten tolker som «kan barnevern» er det grunn til å tro at det lett oppstår misforståelser mellom tolk og barnevernansatte, som vil forplante seg til barnevernets brukere, med ytterligere tillitsproblemer som resultat.

Linkarbeid

Linkarbeid er en ordning der det tilrettelegges for møter mellom tjenesteapparatet og minoritetsfamilier ved hjelp av kulturformidlere eller meglere (på engelsk ofte betegnet som «cultural brokers» eller «linkworkers») (Holm-Hansen mfl 2007, Aadnesen 2012, Proba samfunnsanalyse 2013). Ordningen har litt ulik utforming rundt om i landet, men hovedpoenget med linkarbeid er at det offentlige engasjerer personer som kan fungere som språklige og kulturelle brobyggere i møte med minoritetsbefolkningen. Noen steder brukes «linkarbeider» som betegnelse. Andre steder har man valgt å kalle det «brobyggere» eller «minoritetsrådgivere». Linkarbeidere rekrutteres ofte med bakgrunn i språklig eller kulturell kunnskap knyttet til både majoritets- og minoritetsgrupper, og trenger ikke å ha utdanning i det aktuelle fagfeltet (Saus 2008).

I sin kunnskapsoversikt fremholder Holm-Hansen mfl. (2007) at en bør vurdere potensialet ulike former for linkarbeid kan ha i barnevernet, og hvorvidt kulturell oversettelseskunnskap bør integreres i sosialarbeiderrollen. Samtidig understrekes det at linkarbeid har flere ubesvarte spørsmål, blant annet knyttet til skillelinjer mellom tolking og fortolking (Holm-Hansen mfl. 2007; Saus 2008). Mens tolker skal foreta en objektiv språklig oversettelse, skal linkarbeidere gjøre en kulturell oversettelse. Selv om dette i prinsippet er to helt atskilte roller, er det lett å se for seg situasjoner der rollene går over i hverandre og hvor det kan oppstå uklarheter. Språk er alltid utviklet i en kulturell og samfunnsmessig kontekst og lar seg vanskelig løsrive fra denne

konteksten. En erfaren tolk vil forsøke å ta høyde for dette i selve kommunikasjonssituasjonen, noe som av og til vil innebære at de går ut over sin rolle som en ren språklig oversetter (Berg og Söderström 2012). Å forklare hvordan ord og begreper skal forstås i en norsk kontekst, kan være helt nødvendig for å formidle et budskap. I slike situasjoner blir tolken en form for kulturtolk. På tilsvarende måte kan en linkarbeider utfordre forholdet mellom tolk og linkarbeider ved at de i mange tilfeller også fungerer som språklige oversettere.

Underforbruk og strukturelle utfordringer

I NOU 2014:8 om bruk av tolk i offentlig sektor slås det fast at utfordringene på dette feltet er omfattende. *Det er både underforbruk av tolker, manglende kvalifikasjonskrav og mangelfulle rutiner for bestilling* (ibid, s. 13). Utredningen har en rekke konkrete forslag til tiltak, hvor det mest omfattende forslaget er å innføre en egen tolkelov som regulerer offentlig sektors plikt til å bruke kvalifiserte tolker. I utredningen behandles også bruk av tolk i barnevernet. Her drøftes blant annet årsaker til at barnevernet ikke bruker kvalifiserte tolker og henviser i denne sammenhengen til IMDi-rapporten fra 2008. Studien viser et betydelig underforbruk av profesjonelle tolker i barnevernet, noe som gjør at en stiller spørsmål ved partenes rettssikkerhet. Ifølge studien handler underforbruket om flere ting; Overvurdering av norskkunnskaper hos de minoritetsspråklige, ønske fra minoritetsspråklige om ikke å ha med tolk i samtalen i tillegg til vansker med å skaffe tolk i akutte situasjoner. Blant annet viser rapporten at hver fjerde barnevernsansatt opplever at det benyttes tolk for sjelden i forhold til det reelle behovet, og en femtedel av de spurte har ikke bestilt tolk i tilfeller der de har hatt behov for det. Samtidig oppgir halvparten av barnevernsansatte at de *har* rutiner ved bruk av tolk. Rutinene går imidlertid på bestilling og betaling, mens de mangler rutiner knyttet til å sjekke tolkens kvalifikasjoner. Undersøkelsen viser også at nesten halvparten av de ansatte opplevde at mange tolker hadde for dårlig kompetanse – både språklig og tolkefaglig.

Som en introduksjon til selve lovforslaget understrekes det at en hovedmålsetting for offentlig sektor er å sikre rettssikkerhet og likebehandling. Videre slås det fast at *dette ikke er situasjonen i dag*. Forslaget om å innføre en egen tolkelov, begrunnes altså med at bruk av kvalifiserte tolker må lovhjemles. I lovteksten skiller det mellom «bør» og «skal» situasjoner. Samtidig presiserer utvalget *at forvaltningen alltid bør vurdere behovet for tolk, ikke bare i de tilfellene der det foreligger en plikt til å bruke tolk* (ibid, s. 172). Dette begrunnes både med hensiktsmessighet og med kostnadseffektivitet. Tilleggsargumenter, i tråd med forskningslitteraturen på feltet, er at dette også handler om kvaliteten på tjenestene. Både forvaltningsloven og særlover innen helse og barnevern understreker betydningen av informerte brukere for å sikre kvalitet og likeverdig behandling. Bruk av tolk kan i en slik sammenheng være det som skal til for å unngå å sette brukere av offentlige tjenester i en avmektig posisjon.

Selv om offentlige etater er forpliktet til å benytte kvalifisert tolk i situasjoner der brukeren av tjenesten ikke forstår norsk og hvor dette blir til hinder for forsvarlig kommunikasjon, er tolketjenester relativt lite utbredt i det kommunale apparatet (Thorshaug, Valenta og Berg 2009; IMDi 2008). Berg og Söderström (2012) mener at underforbruk av tolk handler om både

strukturelle faktorer som manglende tilgang, mangel på regulering og rettighetsfesting og om *individuelle* faktorer som manglende kompetanse og etisk bevissthet. Svakt juridisk hjemmelsgrunnlag gjør at utgifter til tolking kan oppfattes som en salderingspost (Ørvig 2007; Thorshaug mfl 2009; Berg og Ask 2011; Kittelsaa og Berg 2012). Det påvirker vurderingen av om det skal brukes tolk eller ikke, om det skal brukes frammøtetolk eller telefontolk, og om tidspunkt på døgnet det er aksept for å bestille tolk (dagtid/kveldstid, hverdag/helg).

Tilgang og kvalitet på tolketjenestene

Tilgangen på kvalifiserte tolker er også en begrensende faktor. Dette gjelder særlig på en del «nye» språk som er aktualisert gjennom mottak og bosetting av nye innvandrergupper. De store ankomstene av enslige mindreårige asylsøkere i 2015, har skapt et betydelig tolkebehov innenfor språk som det allerede i utgangspunktet var knapphet på. Dette skaper selvsagt utfordringer for omsorgssentrene, som er første stoppested for enslige mindreårige under 15 år (Berg og Tronstad 2015). Også for barnevernsinstitusjonene kan dette skape problemer, fordi etterspørselen etter tolker på språk som blant annet arabisk, pashto, tigrinja og somali øker. Dette er språk som snakkes av store deler av minoritetsbefolkningen med kort botid i Norge. Kapasitetsproblemene er store i hele landet, men i mindre kommuner utenfor det sentrale Østlandet er det særlig vanskelig å skaffe frammøtetolk (IMDi 2008; NOU 2014:8). Tilgangsproblemene forsterker underforbruket av kvalifiserte tolker. I stedet benyttes «uformelle tolker», som f.eks. barn, arbeidskollegaer og venner (Blom 2008). Bruk av barn som tolk har lenge vært i strid med retningslinjene for god tolkeskikk, vedtatt av Kommunal- og regionaldepartementet i 1997 (<https://www.tolkeportalen.no/no/For-tolker/Tolkensyrkesetik/>). I juni 2016 kom det en ny bestemmelse i forvaltningsloven om bruk av mindreårige som tolk (punkt §11 e. Dette lovforbudet bidrar til en lovregulering av deler av feltet, men fortsatt har retten til tolk et svakt juridisk hjemmelsgrunnlag).

Bruk av tolk vil løse mange av de språklige utfordringene, samtidig som barnevernansatte uttrykker at det oppstår utfordringer også i gjennomføringen av samtaler med tolk (Paulsen mfl. 2015). Språk er utviklet i en samfunnsmessig og kulturell kontekst, noe som gjør at ord og begreper kan være vanskelig å oversette. Kriz og Skivenes (2009) mener dette fører til det de velger å kalle *kommunikativ usikkerhet*, hvor både sosialarbeidere, foreldre og barn føler seg usikre på både ord, meninger og intensjoner. Ørvig (2007) argumenterer i tråd med dette for at tolking ikke bare handler om den konkrete oversettelsen av ordene, men om en *bredere kulturoversettelse*. Jareg og Pettersen (2006) er inne på mye av det samme når de definerer tolking som *en trofast overføring av budskapet mellom mennesker som mangler felles språk*. Ved å fokusere på budskapet (ikke ordene) tydeliggjøres de kulturelle og samfunnsmessige aspektene i selve tolkesituasjonen. Begge parter i en tolket samtale må kunne stole på at tolken faktisk oversetter det som blir sagt og må selvsagt også kunne stole på at informasjon fra samtalen ikke blir misbrukt. Flere undersøkelser viser at likeverdige tjenester for etniske minoriteter forutsetter at det settes av mer tid til samtale – både på grunn av språklige utfordringer, informasjonsutfordringer og kulturelle forskjeller (Kriz og Skivenes, 2010; Bø,

2010; Berg, 2018; Fylkesesnes og Netland, 2012; Aadnesen, 2012; Derviskadic, 2013; Paulsen mfl, 2014; Paulsen, Michelsen og Brochmann, 2015).

Bruk av tolk i omsorgssentre og barneverninstitusjoner

IMDis undersøkelse fra 2008 viser at det er større bevissthet rundt bruk av tolk i den kommunale barneverntjenesten enn innenfor barnevernsinstitusjonene. De ansatte innenfor den kommunale barneverntjenesten har flere rutiner knyttet til bestilling av tolk og er i større grad bekymret for de negative konsekvensene rundt manglende bruk av tolk enn ansatte i barnevernsinstitusjonene. Evalueringen av omsorgsreformen for enslige mindreårige (Deloitte 2014) viser det samme bildet. Her kommer det fram at tolk kun benyttes når ansatte har informasjon de ønsker å formidle. Levekårsstudien om barn i asylsøkerfasen (Berg og Tronstad, 2015) tegner et noe mer nyansert bilde. På omsorgssentrene som inngår i studien blir det ofte brukt tolk (frammøtetolk eller telefontolk), og de enslige mindreårige som ble intervjuet ga også uttrykk for at de fikk tolk når de ba om det, men at det som regel var telefontolk. Studien viser at de enslige mindreårige gjerne kunne tenkt seg mer bruk av frammøtetolk fordi nærheten til tolken gjør det lettere å føre en vanlig samtale. Fra ansatte ble det i en del tilfeller argumentert stikk motsatt – at det kan være lettere å snakke uforstyrret hvis tolken ikke er tilstede og det er lettere å sikre konfidensialitet. Ved flere omsorgssenter har man ansatt miljøarbeidere som snakker ungdommens språk. Dette reduserer behovet for tolk, selv om det likevel vil være situasjoner der andre ansatte kan ha behov for å kommunisere direkte og derfor vil være avhengig av å bruke en profesjonell tolk.

IMDis undersøkelse fra 2008 konkluderer med at det er behov for ekstra oppmerksomhet mot barnevernsinstitusjonene framover. Det understrekes at det er behov for å gå mer i dybden på årsaken til at behovet for tolk oppleves å være så mye mindre innenfor institusjonene enn innenfor det kommunale barnevernet. De stiller følgende spørsmål: *Dreier det seg om et reelt mindre behov? Hva er i så fall årsaken til det? Kan det være at institusjonsansatte definerer behov på en annen måte enn kommunalt ansatte?* (IMDI 2008, s. 6). En barnevernsinstitusjon inneholder en rekke hverdagssituasjoner som vanligvis ikke gjør det nødvendig å bruke tolk, mens avtalte møter (enten det dreier seg om behandling, informasjonsformidling, konfliktløsning el.) kan stå som eksempler på situasjoner som kan utløse behov for tolk.

Bruk av tolk i behandling (særlig ved intensive behandlingsmetoder) er omdiskutert, men forskningen på feltet gir få holdepunkter for en slik skepsis (Røkenes 1995). Tvert imot understrekes det at bruk av tolk i terapi og annen form for behandling kan bidra til å redusere konflikter og oppklare misforståelser. Dette gjelder i alle ledd i et behandlingsforløp, fra avdekking av helseutfordringer og diagnostisering, til behandling og faglig oppfølging. I institusjonsomsorgen vil mye av det som omtales som behandling handle om miljøterapeutisk oppfølging og samtaler med psykolog eller annet helsepersonell. Selv om kunnskapen om bruk av tolk i denne typen oppfølgings- og behandlingsarbeid er begrenset, viser nyere forskning fra familiebehandling og psykososialt arbeid med flyktninger at bruk av tolk kan være avgjørende

for et godt behandlingsresultat (Sveaass og Reichelt, 2015; RVTS, 2016; Haugen og Berg, 2017). Denne typen erfaringer vil med stor sannsynlighet ha overføringsverdi også til barnevernsfeltet.

Å bruke kvalifiserte tolker er derfor viktig både for å sikre deres grunnleggende rettigheter og behov, og for å gi dem mulighet til reell deltakelse. Bruk av tolk er derfor viktig både ut fra et *rettssikkerhetsperspektiv*, ut fra et *tillitsperspektiv* og for å sikre *likeverdige tjenester*. En viktig forutsetning for forsvarlig omsorg og behandling er at retten til å medvirke ivaretas. For å kunne medvirke er barnet avhengig av å forstå informasjon som blir gitt og kunne gjøre seg forstått. Dersom barnet eller ungdommen ikke kan tilstrekkelig norsk er bruk av tolk nødvendig for å bidra til å sikre medvirkning. Både forvaltningsloven og særlover innen helse og barnevern understreker betydningen av informerte brukere for å sikre kvalitet og likeverdig behandling. Bruk av tolk kan i en slik sammenheng være det som skal til for å unngå å sette brukere av offentlige tjenester i en avmektig posisjon (Holm-Hansen mfl., 2007; Berg, 2011, 18; Berg og Söderström, 2012; Aadnesen, 2012; Handulle, 2013, Paulsen mfl., 2014).

3. Gjennomføring og metode

Formålet med prosjektet er å få mer kunnskap om bruk av tolk i barnevernsinstitusjoner og omsorgssentre for enslige mindreårige. Problemstillingene i prosjektet forutsetter bruk av både kvantitative og kvalitative metoder, med fokus på kartlegging, vurderinger og refleksjon. Utformingen av både kartleggingsverktøy, samtaleguider og temaer for gruppesamtaler har tatt utgangspunkt i at dette er institusjoner som har ulike målgrupper og formål. Vårt utgangspunkt har vært at dette vil ha betydning for både tolkebehov og tolkebruk, noe vi også har fått bekreftet gjennom studien. Omsorgssentrene skiller seg også ut ved at beboerne har kort botid i Norge og mer begrensede norskkunnskaper. De har flyktningbakgrunn, noe som i seg selv er en sårbarhet og gjør at mange kan ha seinvirkninger og psykiske helseplager.

Også ungdom som bor på barneverninstitusjon er i en sårbar situasjon. Flere har hatt utfordringer i oppveksten og det er dokumentert at en høy andel barn med tiltak fra barnevernet har høy forekomst av psykiske lidelser (Kayed mfl 2015). På ordinære barnevernsinstitusjoner har beboerne lengre botid i Norge enn på omsorgssentrene, noe som normalt vil tilsi bedre norskkunnskaper. Flere av beboerne med minoritetsbakgrunn kan også ha flyktningbakgrunn, men gruppa inkluderer i tillegg andre innvandrer-kategorier (barn av arbeidsinnvandrere, familiegjenforente, norskfødte med innvandrerbakgrunn). Flere av dem som bor på barnevernsinstitusjon har hatt tiltak i barnevernet en stund før de har kommet til institusjonen og har ofte et definert behandlingsbehov. Dette skiller dem klart fra omsorgssentrene og kan gjøre tolkebehovet annerledes.

Det kvantitative materialet

Det kvantitative materialet består av breddeundersøkelser til ansatte på omsorgssentre og barnevernsinstitusjoner og et vignettstudie. I det følgende vil vi presenterer design og metode for både den kvantitative og kvalitative delen av undersøkelsen.

Breddeundersøkelsene

Breddeundersøkelsene ble gjennomført elektronisk per epost, og målet med undersøkelsen var spesielt knyttet til det første temaet i prosjektet: *Bruk av tolk i institusjon*. Et spørreskjema ble utarbeidet av prosjektgruppen, og diskutert i referansegruppen, samt testet på et lite utvalg ansatte i barnevernsinstitusjoner og omsorgssentre. Tema som ble undersøkt var blant annet omfanget av tolkebruk, i hvilke situasjoner tolk brukes, og hvem som beslutter hvorvidt det skal benyttes tolk (den ansatte, barnet/ungdommen eller andre). I tillegg inkluderte vi spørsmål om hvorvidt institusjoner og omsorgssentre benytter andre som tolk, hvem dette eventuelt er og i hvilke situasjoner dette skjer. Spørreskjemaet som ble brukt i undersøkelsen finnes som vedlegg (vedlegg x).

Undersøkelsen til omsorgssentre og barnevernsinstitusjoner ble gjennomført i april, mai og juni 2017. Epostadresser til ansatte på omsorgssentrene og barnevernsinstitusjonene ble hentet inn gjennom direkte kontakt med sentrene. Vi samlet her inn adresser til alle ansatte. På barnevernsinstitusjonene samlet vi inn adresser til ledere og fagledere. Totalt samlet vi inn epostadresser til 688 personer, hvorav 375 arbeidet på omsorgssentrene, mens 314 jobbet på barnevernsinstitusjonene. 60 av de ansatte på omsorgssentrene kunne identifiseres som avdelingsleder, virksomhetsleder, fagleder eller tilsvarende.

Ved utsending av undersøkelsen, som ble gjennomført av Sentio Research Trondheim, var det 23 av adressene som ikke virket eller som ikke var korrekte. Disse personene var altså ikke kontaktbare. I tillegg fikk vi underveis melding om at flere av omsorgssentrene ble lagt ned. Dette medførte at totalt antall mulige respondenter var 642, men det er grunn til å tro at det var enda flere sentre som var lagt ned, uten at vi fikk melding om dette. Totalt fikk vi inn 292 svar, noe som i utgangspunktet gir en svarprosent på 47,2 prosent, men det er altså grunn til å tro at den reelle svarprosenten er noe høyere, når vi tar bort nedlagte omsorgssentre vi ikke vet om. Et anslag vil være at svarprosenten befinner seg et sted mellom 50 og 55 prosent.

Totalt sitter vi igjen med 140 svar fra ledere og fagleder på barnevernsinstitusjoner som svarte på undersøkelsen, og 152 svar fra omsorgssentrene. Antall svar på de enkelte spørsmålene i undersøkelsen vil ofte være noe lavere enn dette, da det var mulig å hoppe over spørsmål.

Vignettstudie – Factorial Survey Approach

Som en avsluttende del av undersøkelsen ønsket vi å gå nærmere inn på hvordan *behovet* for bruk av tolk *vurderes* i ulike situasjoner. For å undersøke dette har vi i undersøkelsen benyttet en variant av vignettstudie kalt Factorial Survey Approach (FSA) (Wallander, 2008, 2009; Wallander & Laanemets, 2017). Det finnes ulike typer vignettstudie. Én type er kvalitativ, og dreier seg om å presentere en nedskrevet situasjon eller lignende, for så å bruke dette som utgangspunkt for et intervju rundt informantens refleksjoner. En annen måte er mer kvantitativ, og handler ofte om å variere én variabel, for å se om det gir seg utslag i svarene til den som vurderer vignetten. Et eksempel på dette er diskrimineringsstudier i arbeidslivet, der man bytter mellom et norsk navn og et utenlandskklingende navn i en cv, for å se om den beskrevne personen blir innkalt til intervju (Midtbøen og Rogstad, 2012). Alt annet enn navnet vil da være likt. En utvikling av en slik vignettmetode er å la flere komponenter enn bare navnet variere i vignetten, og å gjøre det på en slik måte at man kan analysere den relative betydningen av dem i ettertid. Det er dette man gjør i FSA. For tydelig å få frem hva denne metoden innebærer i praksis skal vi innledningsvis gå gjennom hvordan FSA er utformet og hva den betyr i dette konkrete eksempelet.

FSA er utformet for empirisk analyse av profesjonell skjønnsutøvelse. En vanlig vignettstudie vil benytte vignetter som beskriver ulike situasjoner, eksempelvis en akutt situasjon, en «dagligdags» situasjon og en behandlingssituasjon. Respondentene skal da vurdere hvorvidt de ville benyttet tolk og om de ville benyttet oppmøte- eller telefontolk i den gitte situasjonen. I en FSA-studie blir også respondentene bedt om å vurdere hvilket handlingsalternativ de ville

valgt på bakgrunn av vignetter, men disse vignettene lages tilfeldig langs på forhånd definerte akser. Man legger altså inn variabler direkte i vignettene som så blir presentert i tilfeldig rekkefølge for respondentene. Denne tilfeldighetsmekanismen gjør det mulig å holde fra hverandre dimensjoner som vanligvis er høyt korrelerte, og dermed er vanskelig å undersøke hver for seg.

FSA er altså noe annet enn en tradisjonell spørreskjemaundersøkelse, selv om den kan kombineres med tradisjonelle metoder. FSA er ofte beskrevet som en eksperimentell eller kvasi-eksperimentell metode (Wallander, 2009, 2011), hvilket vil si at man har muligheten til å manipulere variablene man vil undersøke betydningen av, og sammenligne resultatene for ulike grupper. Ofte er FSA ansett som kostnadskrevenende, men dette skyldes at man har gjennomført undersøkelsen ved fysisk oppmøte på ulike institusjoner. Dette vil tilsvare å møte opp på en institusjon med spørreskjema for å dele ut og sikre seg at alle besvarer undersøkelsen.

I dag gjennomføres spørreundersøkelser ofte som digitale epost-undersøkelser, slik det også har blitt gjort i dette prosjektet. Ulempen med dette er ofte at man får lavere svarprosent, mens fordelene er lave kostnader. I samarbeid med Sentio Research Norge inkluderte vi en FSA-del på slutten av den ordinære elektroniske undersøkelse i dette prosjektet. Det er en gryende interesse for kombinasjonen av slike metoder (survey+eksperimentelementer), men det har i liten grad blitt gjort norske studier (men noen finnes det, se for eksempel Hyggen, 2017). FSA-metoden gjør det mulig med kausale fortolkninger, i og med at man har kontroll over og kan manipulere stimuli gjennom beskrivelsene som gis. Hyggen understreker at metoden kombinerer styrkene ved eksperimentell metode og mer tradisjonelle surveyundersøkelser. Ved å ha med eksperimentdelen oppnår man høy intern validitet, mens surveyelementene sikrer høy ekstern validitet. En annen måte å si det på er at tradisjonelle spørreundersøkelser ofte forsøker å kartlegge holdninger, mens FSA-studier forsøker å ta skrittet over til handlinger, og til og med koble holdninger til handlinger.

I denne undersøkelsen har vi skilt mellom ulike typer situasjoner hvor det kan eller ikke kan være aktuelt å benytte tolk. Disse situasjonene er beskrevet under, med eksempel på teksten som respondenten har fått lese.

Beskrivelse av situasjon	Type situasjon
Ungdommen vil ikke være med på den planlagte hytteturen i helga. Ansatte prøver å forklare hvorfor dette er noe alle skal være med på, men ungdommen nekter likevel og vil heller stikke av enn å bli med. Situasjonen ender med sinne, et glass kastes i veggen og ungdommen låser seg inne på rommet sitt. Du er bekymret for hva som kan skje.	<i>Akutt situasjon dag</i>
Ungdommen er fortvilet og lei seg og gråter og får ikke sove på grunn av tanker og savn.	<i>Hverdagssituasjon natt</i>
Det har nylig blitt besluttet flytting videre i fosterhjem og dere skal nå informere om dette og om hva som vil skje fremover.	<i>Informasjonsformidling</i>
Dere har jevnlig samtaler om hvordan alternative mestrings-situasjoner kan brukes i det daglige og dere skal i dag ha en ny samtale.	<i>Avtalt møte</i>
Dere skal møte foreldrene og ungdommen for å snakke om hvordan det går både på institusjonen og i hverdagen ellers.	<i>Dialog med barnets familie</i>
Ungdommen har ved flere anledninger beskrevet seg selv som nedstemt og lei seg, og en av de andre ungdommene på institusjonen har fortalt om snakk om å ta sitt eget liv. Du har innkalt til samtale for å snakke om henvisning til BUP.	<i>Behandlingssituasjon</i>
En av ungdommene står opp midt på natten og er tydelig veldig fortvilet, sier at ingen bryr seg. Ungdommen truer med å tenne på institusjonen og stikke av. Du oppfatter at truslene er reelle.	<i>Akutt natt</i>
Ungdommen har vært på skolen og ser veldig lei seg ut ved dagens slutt. Han går han rett på rommet og legger seg i sengen. Du prøver å snakke for å løse opp situasjonen, men du får bare tilbake at ingen forstår. Du føler du ikke kommer noen vei med samtalen.	<i>Hverdagssituasjon dag</i>

I tillegg til å presentere ulike situasjoner har vi variert navnet på barnet/ungdommen mellom Jakub, Mohammed, Amir, Tatiana, Samia og Fatima. Disse ulike navnene skal indikere kjønn og område i verden barnet kommer fra (Jakub=gutt, Øst-Europa, Mohammed=gutt, Øst-Afrika, Amir=gutt, Midt-Østen, Tatiana=jente, Øst-Europa, Samia=jente, Øst-Afrika, Fatima=jente, Midt-Østen). Ut fra dette har vi inkludert variabler for kjønn og alder i analysene våre. Vi har også variert alder mellom 13 og 17 år (med begrensning for omsorgssentrene opp til 15 år), for å kunne undersøke om alder spiller en selvstendig rolle. Vi har i tillegg lagt inn at botid på institusjonen har variert mellom fem uker, et halvt år og ett år, og må antas å indikere respondentens kjennskap til barnet.

I introteksten til vignettene har respondentene fått beskjed om at barnet/ungdommen har en viss forståelse av norsk, men at respondenten er usikker på om de får med seg alt. Det vil altså være opp til den enkelte medarbeider å bestemme om det skal tilkalles tolk eller ikke, og om det skal benyttes oppmøte eller tolking på telefon eller skjerm.

En typisk tilfeldig generert vignettside i undersøkelsen vil dermed se slik ut:

Under følger noen ulike situasjoner der vi ber deg vurdere om det skal bestilles tolk, og om det skal gjøres per telefon eller oppmøte. I alle situasjonene tar vi som utgangspunkt at ungdommen/barnet har en viss forståelse av norsk, men du er usikker på om de får med seg all informasjon.

Ville du bestilt tolk? Ja, med oppmøte/Ja, over skjerm/Ja, tolk over telefon/ Nei
Mohammed er 14 år og har bodd på institusjonen i fem uker. Ungdommen har vært på skolen og ser veldig lei seg ut når han kommer hjem. Han går han rett på rommet og legger seg i sengen. Du prøver å snakke med han, men han sier bare at ingen forstår og du føler du ikke kommer noen vei med samtalen.

Ville du bestilt tolk? Ja, med oppmøte/Ja, over skjerm/Ja, tolk over telefon/ Nei
Tatiana er 15 år og har bodd på institusjonen i fem uker. Ungdommen har ved flere anledninger beskrevet seg selv som nedstemt og lei seg, og en av de andre ungdommene på institusjonen har fortalt om snakk om å ta sitt eget liv. Du har innkalt til samtale for å snakke om henvisning til BUP.

Ville du bestilt tolk? Ja, med oppmøte/Ja, over skjerm/Ja, tolk over telefon/ Nei
Amir er 15 år og har bodd på institusjonen i fem uker. Ungdommen har vært på skolen og ser veldig lei seg ut når han kommer hjem. Han går han rett på rommet og legger seg i sengen. Du prøver å snakke med han, men han sier bare at ingen forstår og du føler du ikke kommer noen vei med samtalen

Ville du bestilt tolk? Ja, med oppmøte/Ja, over skjerm/Ja, tolk over telefon/ Nei
Tatiana er 17 år og har bodd på institusjonen i et halvt år. Ungdommen er fortvilet og lei seg og gråter og får ikke sove på grunn av tanker og savn.

Ville du bestilt tolk? Ja, med oppmøte/Ja, over skjerm/Ja, tolk over telefon/ Nei
Tatiana er 13 år og har bodd på institusjonen i ett år. Det har nylig blitt besluttet flytting videre i fosterhjem og dere skal nå informere om dette og om hva som vil skje fremover.

I utgangspunktet skulle respondentene ta stilling til 20 slike vignetter hver, men på grunn av tekniske utfordringer ble dette redusert til åtte.

Analysene av vignettene gjør bruk av en såkalt flernivåmodell (Rabe-Hesketh & Skrondal, 2010; Snijders & Bosker, 1999). Dette gjøres fordi alle svar på vignettene blir samlet («clustret») innenfor hver respondent, som igjen er samlet innenfor hver institusjon. De kan dermed ikke vurderes som statistisk uavhengige av hvordan de andre ansatte på samme institusjon har svart. Slike metoder er vanlige i for eksempel utdanningsforskning, der svarene til elever som går i en klasse kan antas å statistisk samvariere med svarene til de andre elevene, og også være påvirket av hvilken skole de faktisk går på.

Respondentene i vignetten er de samme som har svart på den generelle breddeundersøkelsen. For datamaterialet samlet har vi da 1786 vignetter som er vurdert av totalt 229 personer. 892 vignetter er vurdert av 115 ansatte på barnevernsinstitusjoner. 894 vignetter er vurdert av 114 ansatte på omsorgssentre, som arbeider på 44 forskjellige enheter.

Som det fremgikk av presentasjonen tidligere har vi på omsorgssentrene hentet inn informasjon fra ansatte og ledere. Her har vi også informasjon om hvilket omsorgssenter de tilhører, men vi har altså ikke denne informasjonen for barnevernsinstitusjonene. Dette medfører at vi for omsorgssentrene kan gjennomføre analyser der vi skiller mellom betydningen av variabler på tre ulike nivåer (nivå 3= organisasjon, nivå 2= ansatt, nivå 1= vignett). For barnevernsansatte kan det gjennomføres analyser med to nivåer (nivå 2= ansatt, nivå 1=vignett). For å klargjøre: I tillegg til å vurdere den relative betydningen av kjennetegn ved vignettene slik det er beskrevet over, kan vi også estimere betydningen av hvor respondentene jobber (hvilket omsorgssenter). Vi har i tillegg lagt inn et ytterligere nivå som ser på den relative betydningen av kjennetegn ved de som har svart, slik som erfaring, utdanning og andre kjennetegn som er hentet inn gjennom den tradisjonelle spørreskjemaundersøkelsen.

FSA er mer sårbar enn en vanlig spørreskjemaundersøkelse for manglende svar, da man også skal analysere variasjon på ulike nivåer (institusjon, individ, vignett). For å gjøre dette på en tilfredsstillende statistisk måte trenger man selvsagt tilstrekkelig med svar på hvert nivå til å kartlegge variasjon. Resultatene i denne undersøkelsen ligger i nedre grense av hva man kan analysere, da det for omsorgssentrene kun er 144 personer som har svart ved 44 institusjoner på det som kalles nivå 3 (ofte sier man at et minimumsnivå er 100), og det er relativt få svar per institusjon enkelte steder. Antall respondenter pr omsorgssenter er i gjennomsnitt 20,3, men varierer mellom 7 og 69. Antall vignetter vurdert ligger mellom 6 og 8.

Ved barnevernsinstitusjonene har vi 115 personer som har vurdert vignetter, og antall vignetter de har vurdert ligger mellom 2 og 8. Ved barnevernsinstitusjonene er det ikke informasjon om institusjonstilknytning. Til sammen er det altså begrenset med variasjon å analysere i materialet, noe som blant annet gir begrensninger på antall variabler som kan inkluderes i analysene.

Til tross for at datamaterialet i FSA-delen må anses som noe svakere enn ønskelig, har vi likevel valgt å ta med resultatene av FSA-delen i rapporteringen av prosjektet. En viktig grunn til dette er at vi anser dette som en viktig metodeutviklingsdel innen studier av profesjonelt skjønn generelt, og innen barnevern og tolking spesielt. I tillegg har vi i arbeidet med rapporten opplevd at de ulike datakildene støtter opp under hverandre, noe som gjør at vi i større grad har tillit til resultatene.

Det kvalitative materialet

Det kvalitative materialet, med fokus på erfaringer, vurderinger og egne refleksjoner, forutsetter et åpnere design enn den kvantitative delen. Hovedformen i denne delen av undersøkelsen har vært individuelle ansikt-til-ansikt-intervjuer, men i tillegg har vi benyttet fokusgrupper og dialogbaserte arbeidsformer. Hensikten med dette har vært å drøfte erfaringer på tvers, og skape en arena for erfaringsdeling og utvikle forslag til tiltak for å styrke bruken av tolk. Samlet sett består det kvalitative materialet av følgende:

- Individuelle intervjuer med beboere, ansatte og ledere ved fire barnevernsinstitusjoner (tre ungdomssenter og en akuttinstitusjon).
- Individuelle intervjuer med beboere, ansatte og ledere ved fem ulike avdelinger ved to omsorgssenter.
- Fokusgrupper blant ansatte på de samme institusjonene/omsorgssentrene.
- Individuelle intervjuer og fokusgruppe med erfarne tolker.
- Intervjuer med nøkkelpersoner innenfor det statlige barnevernet.
- Dialogkonferanse med deltakelse fra alle kategorier informanter.

Det samlede antallet informanter i den kvalitative delen av prosjektet er på i overkant av 50. Av dette er 15 intervjuer med barn/unge.

I intervjuene har vi fokusert på behovet for bruk av tolk i ulike situasjoner, drøftet dilemmaer og erfaringer i det daglige arbeidet ved omsorgssentrene og barnevernsinstitusjonene. Videre har intervjuene handlet om utfordringer i selve tolkesituasjonen, og om utfordringene avhenger av hvilken situasjon det skal tolkes i. Eksempelvis kan utfordringene være annerledes når det skal tolkes i miljøterapeutisk arbeid og omsorgsarbeid enn når det skal gis informasjon. Vi har også undersøkt hvilken kompetanse de ansatte har når det gjelder bestilling og bruk av tolk, og hvordan strukturelle forhold som for eksempel økonomi og bemanning påvirker bruk av tolk.

Et viktig tema i intervjuene med ansatte var hvordan de legger til rette for ungdommenes medvirkning, blant annet knyttet til hvordan de inkluderer ungdommene selv i beslutninger om bruk av tolk, og hvordan de sikrer at ungdommene får frem sin stemme (både med og uten bruk av tolk). Dette er tema som er fulgt opp i intervjuene med ungdommene. Vi har i tillegg intervjuet tolker som har erfaring med å tolke for barn og unge på omsorgssentre og barnevernsinstitusjoner. De sitter inne med verdifull erfaring både når det gjelder tolkefaglige, etiske og språklige spørsmål. Selv om de i selve tolkesituasjonen skal fungere som språklige oversettere av det som formidles mellom to parter, gjør de seg også tanker om hvordan tolker blir brukt, hvordan samtaler blir forberedt og om hvilke situasjoner som oppleves som utfordrende både for samtalepartnere og tolk.

Mot slutten av prosjektet gjennomførte vi en dialogkonferanse med deltakere fra sentrale fagfelt med relevans for rapportens tema:

- Det *barnevernfaglige* feltet – representert ved Bufetat (både på direktorat- og regionalt nivå), barnevernsinstusjoner, omsorgssentrene og Landsforeningen for barnevernsbarn
- Det *flyktningfaglige* feltet – representert ved Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) og omsorgssentrene
- Det *tolkefaglige* feltet – representert ved Tolkeutdanningen ved OsloMet, Tolkeforeningen, sentrale forsker på tolkefeltet og Tolkeseksjonen i IMDi

På dialogkonferansen deltok 25 personer, inklusive fire fra forskergruppa. Dagen startet med en presentasjon av resultater fra prosjektet og inviterte til drøfting av disse i grupper og plenum. Invitasjonen til dialog om temaet bruk av tolk ble svært positivt mottatt, og vi fikk gode diskusjoner og viktige tilbakemeldinger. Alt i alt ble dette en viktig møteplass for en gruppe som sjelden møtes for å utveksle erfaringer.

Etiske vurderinger

Vi har fulgt vanlige retningslinjer nedfelt i personopplysningsloven og meldt prosjektet til Personvernombudet for forskning (NSD). Dette er en fremgangsmåte vi alltid følger i prosjekter som omhandler sårbare grupper, og vi har gode rutiner på dette. Informert samtykke er innhentet i tråd med forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap (Forskningsetiske komiteer 2006) og med retningslinjer for inklusjon av barn i samfunnsvitenskapelig forskning (Backe-Hansen 2009). Barn og unge i barnevernet er i en sårbar situasjon og mange kan ha et konfliktfylt forhold til sine omgivelser. Tillitsproblemer er en generell utfordring i barnevernet, men dette kan forsterkes når det i tillegg er språklige utfordringer og mange av de enslige mindreårige kan slite med psykiske helseproblemer på grunn av sin flyktningbakgrunn. I tillegg befinner de enslige mindreårige asylsøkerne seg i en situasjon der selve asylsaken ennå ikke er avgjort. Dette kan skape ytterligere tillitsproblemer og påvirke både deltakelsen i prosjektet og selve intervjusituasjonen.

I forkant av intervjuene ble det innhentet samtykke fra ungdommene selv og fra representant eller verge. De fleste intervjuene med ungdommene ble gjennomført med tolk, noe vi har lang erfaring med. I dette prosjektet fikk det å bruke tolk en dobbel betydning. Det var selvsagt først og fremst et kommunikasjonshjelpemiddel, men det ga i tillegg viktige erfaringsdata – både om selve tolkesituasjonen og om rutiner rundt bestilling av tolk.

4. Resultater – det store bildet

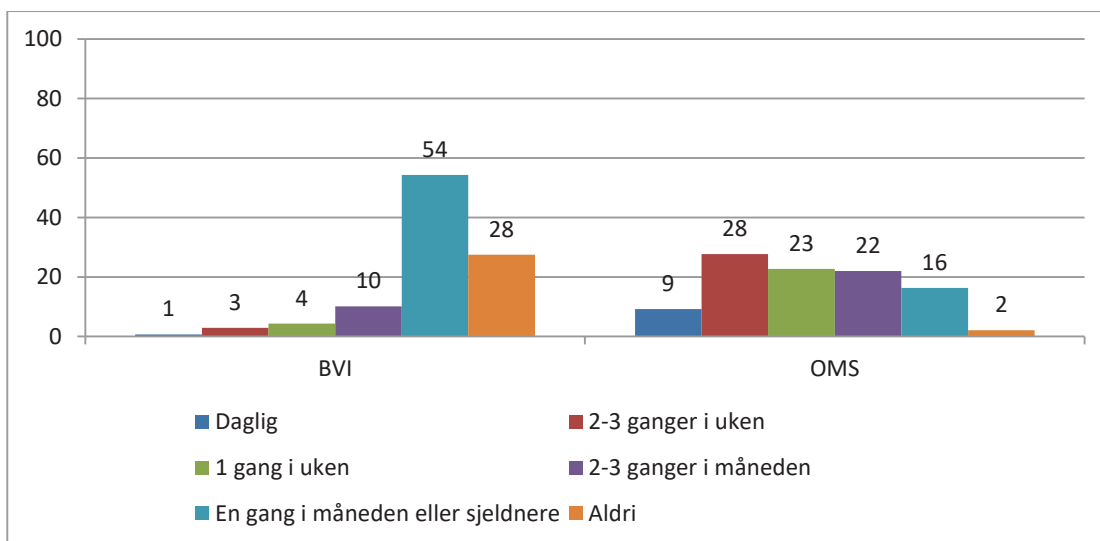
Opplegget for den kvalitative delen av prosjektet ble gjennomgått mer inngående i metodekapittelet. I dette kapitlet vil vi presentere noen hovedtrekk i breddeundersøkelsen, før ytterligere detaljer presenteres og utdypes i senere kapitler. Vårt hovedfokus er å gjøre rede for forskjeller og likheter mellom ledere/ansatte i barnevernsinstitusjoner og omsorgssenter sine erfaringer og opplevelser knyttet til bruk av tolk. Bakgrunnskjennetegn ved ansatte og institusjoner er presentert i eget vedlegg.

Bruk, underforbruk og måter å bruke tolk på

Behovet for tolk er avhengig av kontekst og hvilken situasjon den som trenger tolk er i. Barn lærer gjerne raskt å kommunisere rundt hverdagslige ting, men det kan ta lenger tid å tilegne seg en mer inngående forståelse av det nye språket. Voksne derimot har ikke samme evne som barn og unge til å tilegne seg nye språk (NOU 2014:8). Å kommunisere på hverdagspråk er noe ganske annet enn å være i en mer kompleks situasjon. Fagspråk kan være vanskelig tilgjengelig på førstespråk og blir naturlig nok enda mer komplekst på et andrespråk. Når for eksempel vedtak, informasjon om rettigheter og eventuelle klagemuligheter skal formidles og gjøres forståelig for mottaker kreves det en dypere forståelse av språket. Ved krise, sykdom eller konflikt kan også ferdigheter i et andrespråk bli redusert, på tross av at personen ellers ser ut til å beherske språket godt. Andre situasjoner hvor det kan være behov for tolk kan være av mer diffus karakter som for eksempel når følelser og tanker om egen situasjon skal formidles. Å sette ord på følelser kan være krevende både for barn og foreldre. For å unngå misforståelser kan det være påkrevd å ha en tolk til å oversette. Samtidig kan en tredje person virke forstyrrende på samtalen og fortroligheten kan settes på prøve. Det er altså ikke alltid krystallklart når det er behov for tolk og hvilke situasjoner som krever en oversettelse. Av denne grunn må ansatte i barnevernsinstitusjoner og omsorgssenter hele tiden gjøre vurderinger rundt når tolk skal benyttes, og hvilke anledninger de anser tolken som et nødvendig redskap i samtalen. Vi har derfor spurt de ansatte når det brukes tolk i de ulike institusjonene, i hvilke type situasjoner, hvor ofte og til hvilke tidspunkt.

Når brukes det tolk? Type situasjoner, hvor ofte, tidspunkt

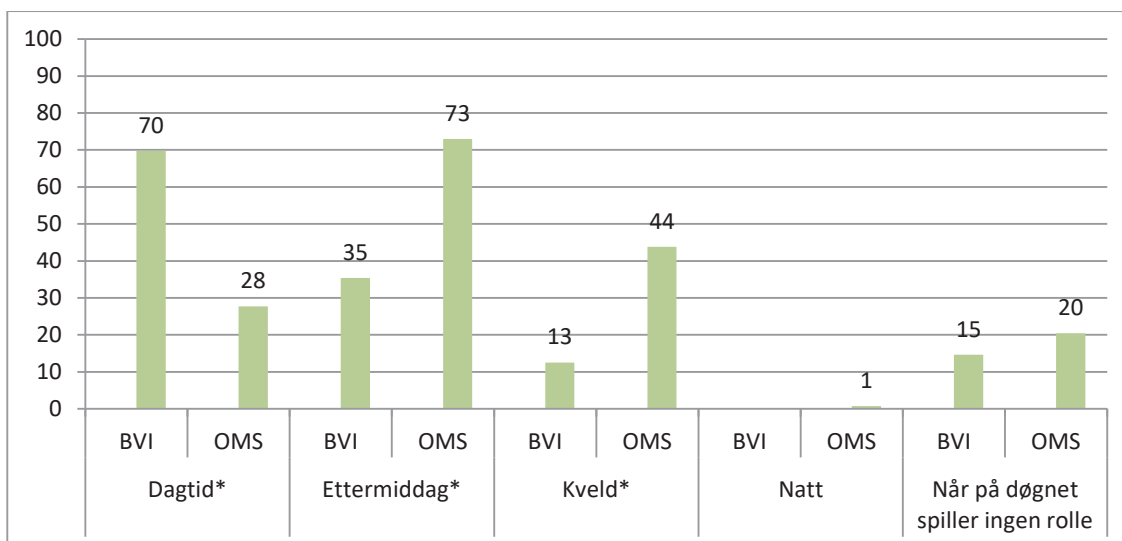
Figur 4-1 viser bruken av tolk – avhengig av institusjon og situasjon. Vi ser at tolk brukes sjeldnere på barnevernsinstitusjoner enn i omsorgssentre.



Figur 4-1. Hvor ofte tolk benyttes, etter institusjon. Andel (prosent) som har krysset av for ulike svaralternativ. Signifikante forskjeller mellom institusjonstype (kjikvadttest, $p < 0,05$).

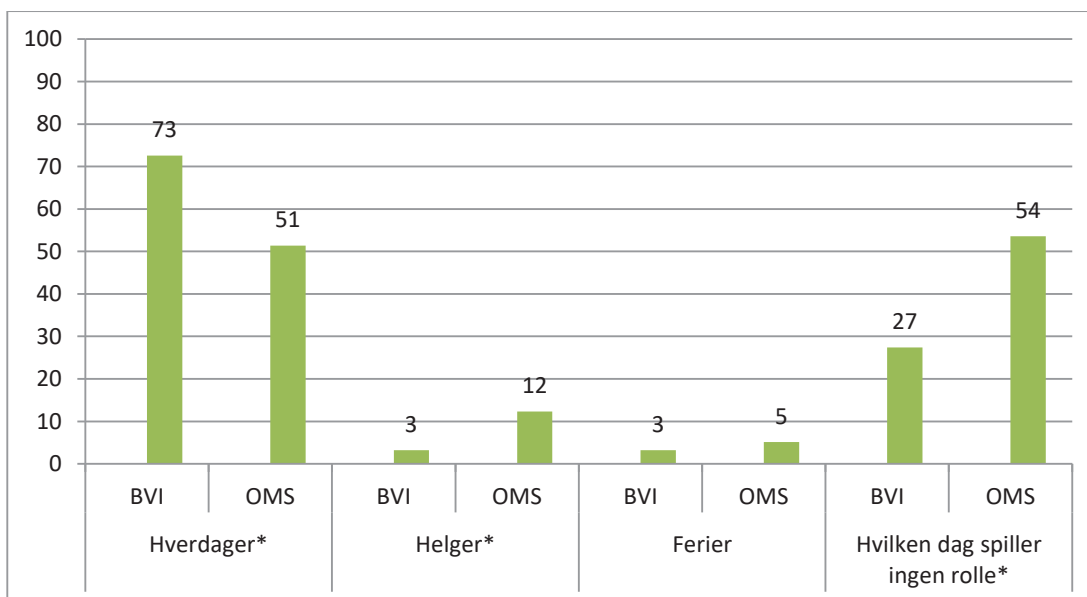
Av figuren går det fram at 54 prosent svarer at de bruker tolk en gang i måneden eller sjeldnere mens nærmere 30 prosent svarer at de aldri bruker tolk. Dette kan kanskje virke overraskende når 46 prosent av lederne/ansatte på barnevernsinstitusjon samtidig svarer at de vanligvis har minoritetsspråklige beboere på sin institusjon. At en person defineres som minoritetsspråklig trenger imidlertid ikke bety det samme som at barnet/ungdommen ikke behersker norsk godt. Som tidligere nevnt har gjerne barna/ungdommene som plasseres på barnevernsinstitusjon oppholdt seg lenger i Norge enn de som bor på omsorgssenter. Samtidig representerer gjerne ungdommer på barnevernsinstitusjon noe mer enn kun seg selv. De ansatte må derfor ofte også arbeide i relasjon til, og kommunisere med, nettverket og familien rundt barnet. Og selv om ungdommen behersker norsk godt trenger ikke det samme være tilfellet for deres nærmeste. I et slikt perspektiv kan det kanskje virke overraskende at tolk benyttes sjelden også i en barnevernsinstitusjonell sammenheng.

Et viktig spørsmål når det gjelder bruken av tolk, er om det er spesielle situasjoner som peker seg ut der tolk brukes i større grad enn andre, og om det er situasjoner der tolk brukes i mindre grad enn forventet. Dette har vi undersøkt ved å spørre om når på døgnet tolk brukes (figur 4-2), hvilke dager tolk brukes (figur 4-3), og i hvilke situasjoner tolk brukes (figur 4-4).



Figur 4-2. Tidspunkt på dagen tolk brukes, etter institusjon. Andel (prosent) som har krysset av for ulike svaralternativ. *=signifikant forskjell mellom institusjonene (kjikvadrattest, $p < 0,05$). Mulig å velge flere alternativ.

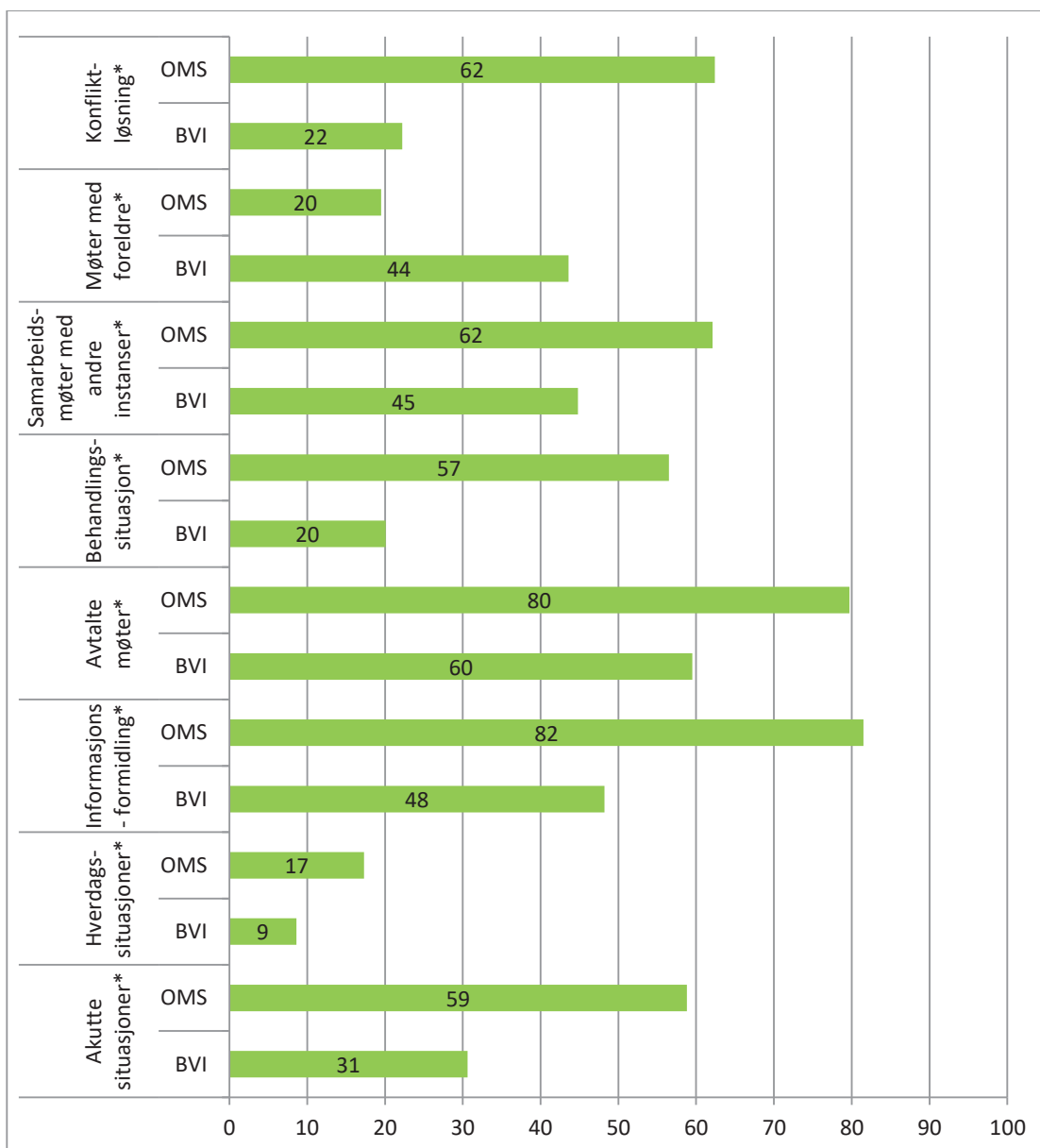
Som forventet er det mest utbredt å bruke tolk på dagtid og ettermiddagstid. På dagtid foregår ulike møter både internt og i samarbeid med andre instanser. Barna går gjerne på skole så derfor er ettermiddag en tid der det er aktuelt å bruke tolk. At en høyere andel ansatte/ledere ved omsorgssenter svarer at tolk brukes om ettermiddagen reflekterer mest sannsynlig at tolken brukes mer «hverdagslig» ved disse institusjonene. Omsorgssentrene ser også ut til å benytte tolk relativt mye på kveldstid, noe som støtter opp om dette, samt nødvendigheten av tolk for faktisk å kunne forstå hverandre i en tidlig fase. Barnevernsinstitusjonene svarer i større grad at tolk brukes på dagtid, noe som indikerer at tolken benyttes i mer formelle og avtalte møter eller i relasjon til andre instanser. Verken barnevernsinstitusjonene eller omsorgssentrene benytter tolk på nattetid i nevneverdig grad. Andelen som sier at det ikke spiller noen rolle når på døgnet tolk brukes er omtrent lik i begge typer institusjoner.



Figur 4-3 Dager det brukes tolk, etter institusjon. Andel (prosent) som har krysset av for ulike svaralternativ. *=signifikant forskjell mellom institusjonene (kjikvadtattest, $p < 0,05$). Mulig å velge flere alternativ.

Tolk benyttes i større grad på hverdag enn i helger og ferier. Særlig tydelig er dette ved barnevernsinstitusjonene, der 73 prosent oppgir at tolk brukes på hverdager. Andelen som oppgir at tolk brukes i helger er lav, men noe høyere for omsorgssentrene enn barnevernsinstitusjonene. De ansatte på omsorgssentrene sier også i større grad at det ikke spiller noen rolle hvilken dag det er (litt over halvparten sier dette, mot litt flere enn en av fire på barnevernsinstitusjonene).

Det er naturlig å tenke seg at noen situasjoner krever en høyere grad av forståelse og presis informasjonsformidling enn andre. Vi har derfor spurt våre informanter i hvor stor grad tolk benyttes i ulike typer situasjoner.



Figur 4-4. Andel (prosent) som i svært stor eller stor grad oppgir at tolk brukes i ulike situasjoner, etter institusjonstype. Alle forskjeller mellom grupper signifikante (kjikvadrattest, $p < 0,05$).

Ved omsorgssentrene er det en stor andel som oppgir at tolk benyttes ved informasjonsformidling (82 prosent), ved avtalte møter (80 prosent) ved samarbeidsmøter med andre instanser (62 prosent) og konfliktløsning (62 prosent). Det er 59 prosent som oppgir at tolk benyttes i akutte situasjoner og 57 prosent som oppgir at tolk benyttes i behandlingssituasjoner. Det store bildet for omsorgssentrene er altså at tolk benyttes i stor grad i en rekke ulike situasjoner, men at unntakene er hverdagssituasjoner og møter med foreldre, der henholdsvis 17 og 20 prosent oppgir at tolk brukes i stor eller svært stor grad.

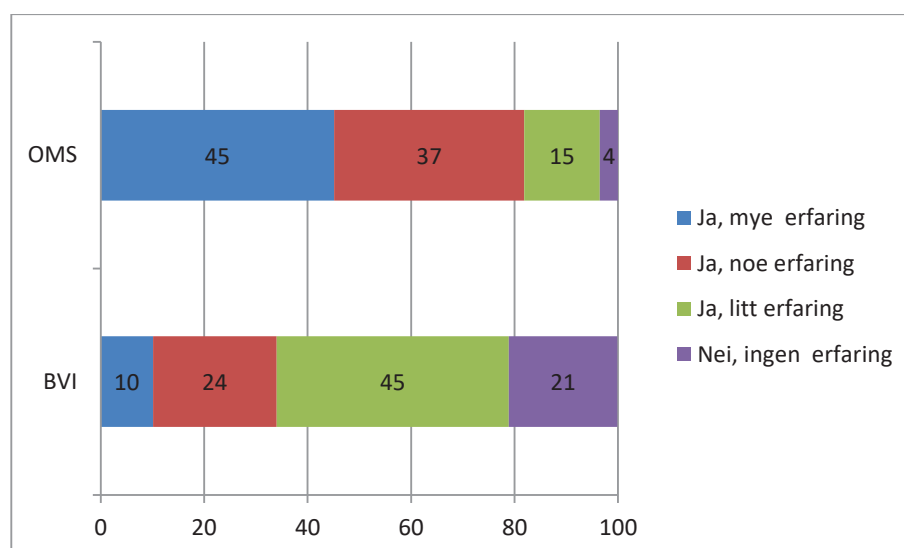
For barnevernsinstitusjonene er andelen som oppgir at tolk benyttes i stor eller svært stor grad jevnt over lavere, og til dels avgrenset til faste og planlagte situasjoner, med noen unntak. 60

prosent sier at tolk benyttes i stor eller svært stor grad i avtalte møter, 48 prosent i behandlingssituasjoner, 45 prosent i samarbeidsmøter med andre instanser og 44 prosent i møter med foreldre. Et unntak fra dette er at tolk kun oppgis å brukes i stor eller svært stor grad av 20 prosent i behandlingssituasjoner. Dette er omtrent på samme nivå som konfliktløsning (22 prosent) og lavere enn i akutte situasjoner (31 prosent). Ni prosent oppgir at tolk benyttes i hverdagssituasjoner.

Funnene viser at tolk særlig brukes i formelle samtaler der det er viktig å være sikker på at barna har mottatt og forstått den informasjonen som er gitt. Dette handler gjerne om rettssikkerhet og at de forpliktelser som det offentlige omsorgssystemet har blir overholdt på en forsvarlig måte. Det er likevel tydelig at bruken varierer mellom de ulike typene institusjoner. Til en viss grad gjenspeiler dette at det er en ulik gruppe med barn og ungdom som bor på de ulike institusjonene, men likevel skulle man forvente at bruken kanskje var høyere i enkelte situasjoner. Det er verdt å minne om at spørsmålene om bruk av tolk kun har gått til de som har oppgitt at de vanligvis har minoritetsspråklige barn og ungdom på institusjonen.

Erfaring og opplæring i bruk av tolk

Ved å tydeliggjøre forskjellen mellom barnevernsinstitusjoner og omsorgssenter blir det også klargjort at de to institusjonelle ordningene har et ulikt utgangspunkt når det gjelder både behov for, og erfaring med, bruk av tolk. Ansatte ved omsorgssenter vil, i alle fall i en startfase, være helt avhengig av tolk og oversettelse for å kunne kommunisere med sine beboere. Ved barnevernsinstitusjonene ser situasjonen gjerne annerledes ut fordi de ansatte arbeider i relasjon til barn som har bodd lengre i Norge. Dermed har gjerne institusjonene forskjellige utgangspunkt, behov og erfaringer knyttet til språklige utfordringer. Dette kommer tydelig frem på spørsmålet om institusjonenes erfaring med bruk av tolk, slik vi ser i figur 4-5.



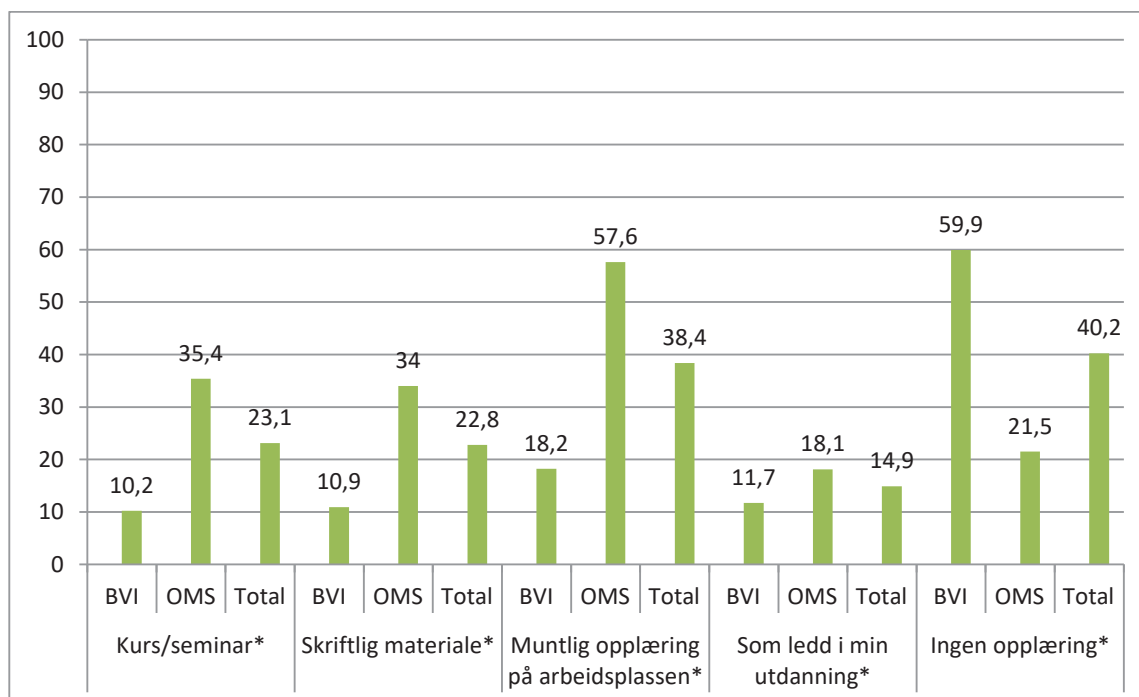
Figur 4-5 Erfaring med bruk av tolk, etter institusjon. Andel (prosent) som har krysset av for ulike svaralternativ. Forskjellen mellom gruppene er signifikant (kvikvadrattest. $P < 0,05$).

Ansatte ved omsorgssentrene har helt klart mest erfaring med tolkebruk. Rundt 45 prosent svarer at de har mye erfaring og nærmere 37 prosent svarer noe erfaring. I motsetning svarer opp mot 45 prosent av lederne/ansatte ved barnevernsinstitusjonene at de har litt erfaring med bruk av tolk og hele 21 prosent sier at de ikke har erfaring med tolkebruk i det hele tatt. Kommentarene fra de åpne feltene i spørreskjemaet under indikerer at tolk ikke nødvendigvis er en del av hverdagen til ansatte i barnevernsinstitusjoner:

Aldri vært nødvendig. (Leder/ansatt BVI).

Har aldri hatt behov for dette i den jobben jeg har hatt. (Leder/ansatt BVI).

Behovet for tolk ser altså ikke ut til å være det mest fremtredende i barnevernsinstitusjonenes hverdag. Dette kan være med på å forklare at opplæring på dette feltet ikke nødvendigvis er en prioritert oppgave i barnevernsinstitusjonene, slik det relativt tydelig fremgår av figur 4-9, der 60 prosent av de ansatte på barnevernsinstitusjonene oppgir at de ikke har noen opplæring. Omtrent like stor andel av de ansatte på omsorgssentrene oppgir at de har fått muntlig opplæring på arbeidsplassen, den vanligste formen for opplæring for denne gruppen. Muntlig opplæring på arbeidsplassen kan være nyttig, men risikerer samtidig å bli preget av lite strukturert læring og tilfeldigheter. Opplæringen blir gjerne også personavhengig, der både gode og mindre gode strategier overføres til kollegiale. På denne måten kan det utvikles en kultur for at «her gjør vi det sånn», uten at dette nødvendigvis er forankret i mer kvalitetssikrede opplæringsystem.

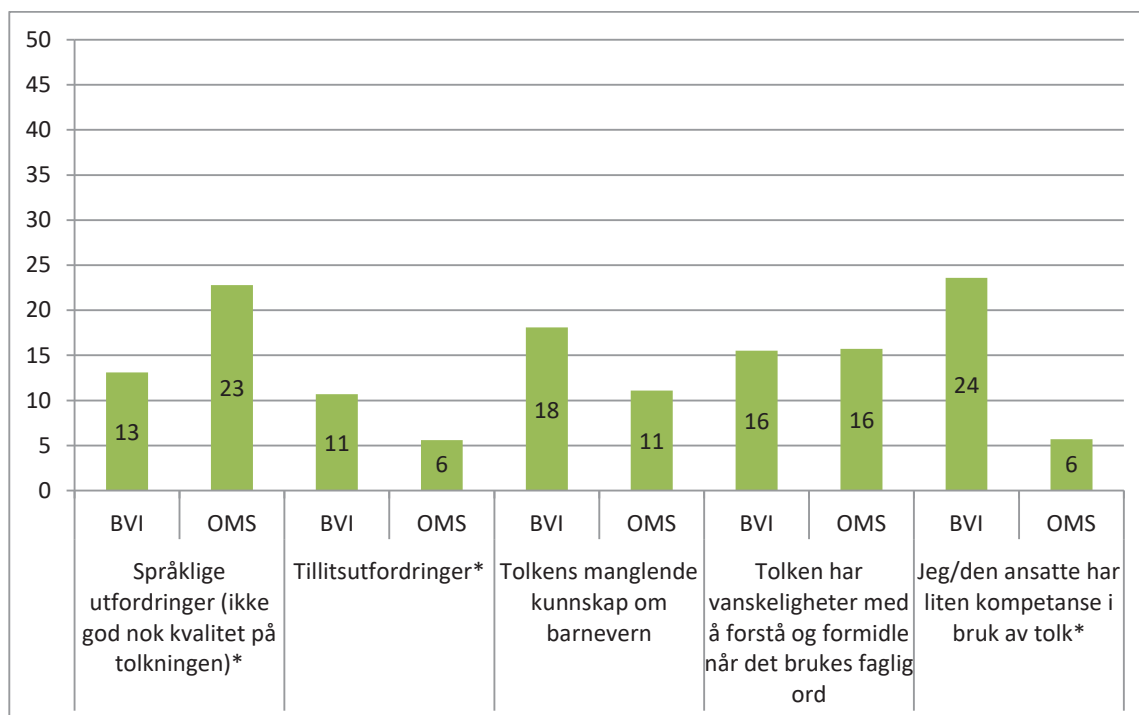


Figur 4-6. Opplæring i bruk av tolk. Andel (prosent) som har krysset av for ulike svaralternativ.. *=signifikant forskjell mellom institusjonstypene (kjikvadrattest), $p < 0,085$.

Det er signifikante forskjeller mellom institusjonene på alle typer opplæring, med unntak av andelen som sier at tolkebruk var en del av utdanningen de har. Som vi husker fra tidligere er

det en forskjell i hva slags utdanningsbakgrunn som er vanligst på de to typene institusjoner, og dermed er det interessant at det for begge gruppene er en lav andel som oppgir at tolkebruk har vært en del av grunnutdanningen deres.

For å forstå mer av tolkebruken har vi også spurt de ansatte om hvilke utfordringer de møter når de bruker tolk og i selve tolkesituasjonen (figur 4-7).



Figur 4-7 Utfordringer ansatte møter i tolkesituasjonen. Andel (prosent) som svarer i svært stor grad eller i stor grad. *=signifikant forskjell mellom institusjonstypene (kvikvadrattest, $p < 0,05$).

Ansatte i barnevernsinstitusjonene trekker tydelig frem egen manglende kompetanse i tolkebruk som den største utfordringen. I tillegg peker de på tolkens manglende kunnskap om barnevern som en sentral utfordring. Ansatte ved omsorgssenter er mer opptatt av de språklige utfordringene og at det ikke er god nok kvalitet på tolkingen. Samtidig løftes tolkens vanskeligheter med å forstå og formidle når det brukes faglige ord og uttrykk som en utfordring, noe som kan ha sammenheng med grad av språkforståelse. Respondentene fra barnevernsinstitusjonene svarer i større grad enn omsorgssentrene at tolkebruk gir tillitsutfordringer, med en fordeling på henholdsvis 11 prosent versus 6 prosent. I kommentarene knyttet til spørsmålet er det imidlertid tillit, tolkens personlige involvering og manglende nøytralitet som i stor grad blir løftet frem som utfordrende både fra ansatte ved barnevernsinstitusjoner og omsorgssentre.

Kommentarer:

Bruk av oppmøtetolk er svært problematisk i forhold til problemer rundt tvangsgifte og æresrelatert vold. Kan lekke opplysninger til andre i miljøer som leter etter ungdommen. (Leder/ansatt BVI)

Noen ganger er jeg usikker hvor tolkens lojalitet ligger. Noen ganger opplever jeg at barna er usikre og har ikke lyst å fortelle så mye pga. at de tviler på taushetsplikten. Etter hvert når de behersker norsk er de friere i å fortelle sin historie og dele tanker og opplevelser. (Ansatt OMS).

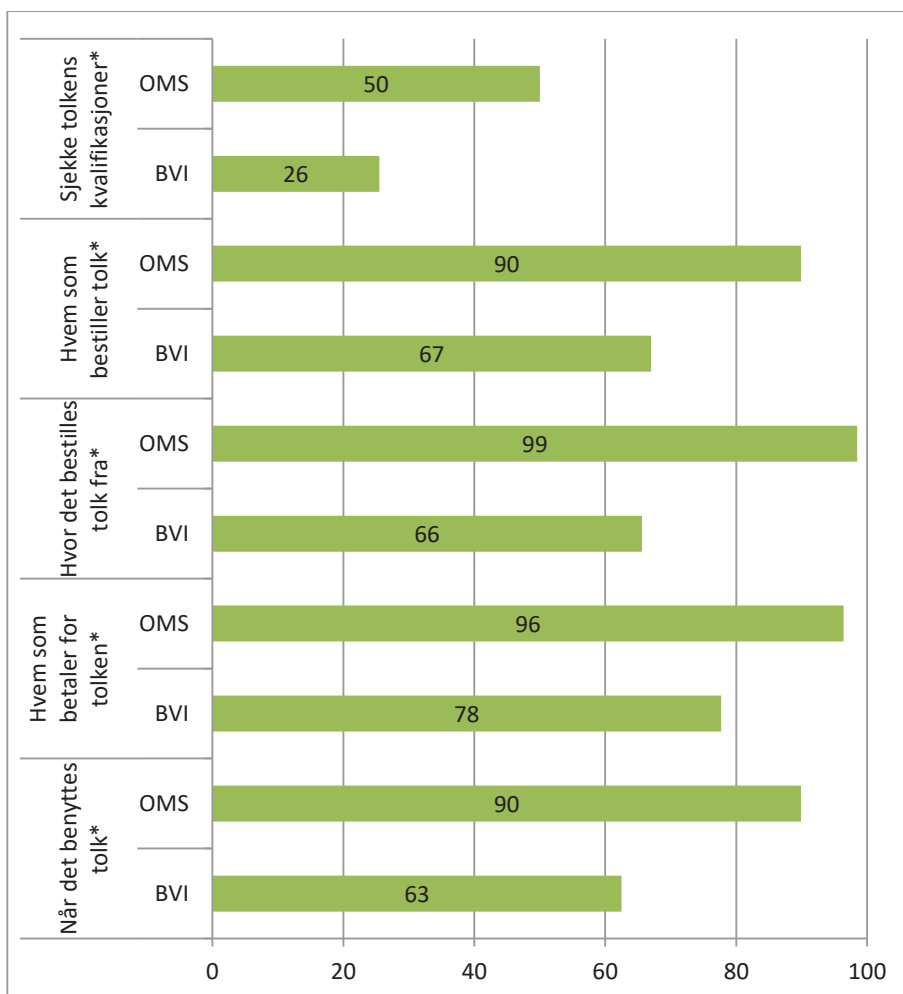
Tolken går ut over sin rolle, og engasjerer seg i temaet vi snakker om. (Ansatt OMS).

Andre sider som trekkes frem som problematisk i kommentarene er at tolken kan være opptatt med private gjøremål som å kjøre bil eller buss. Dette fører til forstyrrelser og dårlig konsentrasjon rundt samtalen. I tillegg bryter det med den grunnleggende tilliten som skal være til stede under samtaler med barn om personlige saker dersom tolkingen utføres i det offentlige rom.

Rutiner for bruk av tolk – hvem bestiller, type tolketjeneste, annet

I breddeundersøkelsen er det spurt om hvorvidt det finnes rutiner på ulike områder som gjelder tolking. Svarene er presentert i figur 4-8. Resultatene viser at ni av ti respondenter fra omsorgssentrene oppgir at de har rutiner for når det benyttes tolk, hvem som betaler for tolken, hvor det bestilles tolk fra og hvem som bestiller tolk. Det er likevel bare halvparten av de som jobber på omsorgssentrene som oppgir at de har rutiner for å sjekke tolkens kvalifikasjoner. Ved barnevernsinstitusjonene er det større variasjon, og andelen som oppgir å ha rutiner er lavere på alle områder enn for omsorgssentrene. Om lag åtte av ti oppgir at de har rutiner for hvem som betaler tolken ved barnevernsinstitusjonene. Om lag sju av ti har rutiner for hvem som bestiller tolk og hvem det bestilles fra. Om lag seks av ti oppgir at det er rutiner for når det benyttes tolk ved barnevernsinstitusjonene, mens bare en fjerdedel av de ansatte ved barnevernsinstitusjonene oppgir at det finnes rutiner for å sjekke tolkens kvalifikasjoner. Det er igjen verdt å minne om at spørsmålene er besvart av de som faktisk oppgir å ganske regelmessig ha minoritetsspråklige barn og ungdom boende.

Omsorgssentrene ser ut til å ha faste innarbeidede rutiner for når det benyttes tolk, hvem som betaler for tolken, hvor det bestilles tolk fra og hvem som bestiller. Når det kommer til å sjekke tolkens kvalifikasjoner går andelen som svarer ja på spørsmålet ned til omtrent halvparten mens resten fordeler seg på kategoriene nei og vet ikke. Dette kan indikere at omsorgssentrene for det meste bestiller tolk fra samme leverandør der de har informasjon om hvilket kvalifikasjonsnivå tolken har for å representere deres tjenester. Dermed sees kanskje ikke det å sjekke tolkens kvalifikasjoner på som en rutine, men blir tatt mer for gitt.

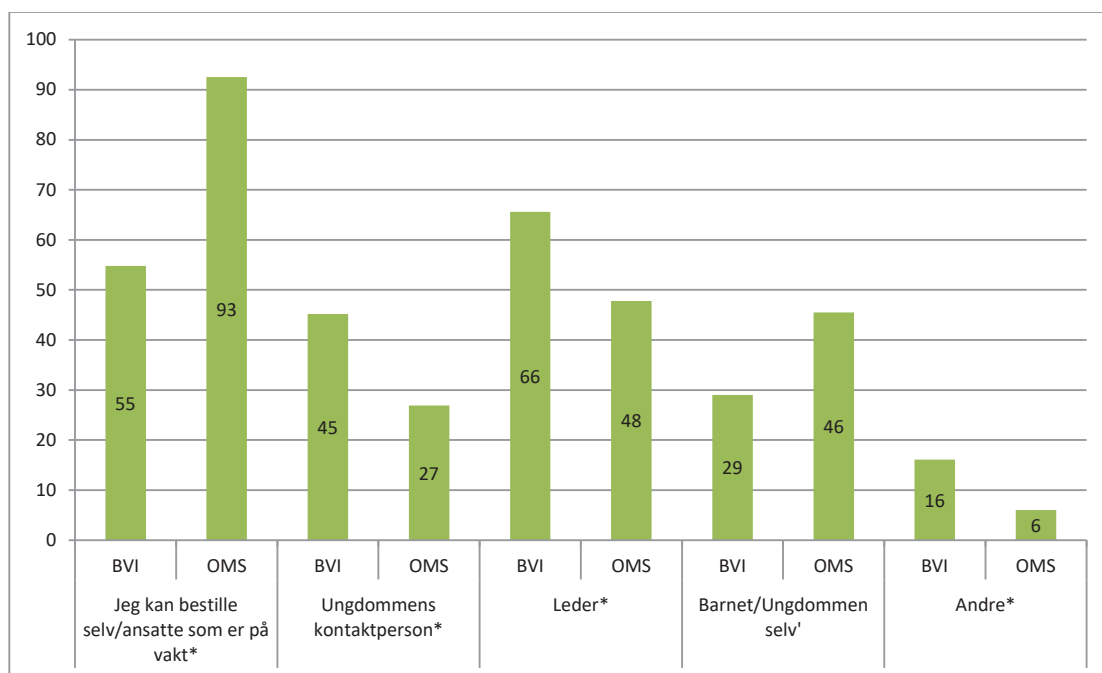


Figur 4-8. Andel (prosent) som svarer bekreftende på at det finnes rutiner på ulike områder knyttet til tolking. Alle forskjeller mellom institusjoner signifikante (kvikvadrattest, $p < 0,05$).

Ledere/ansatte i barnevernsinstitusjonene oppgir i mindre grad enn lederne på omsorgssentrene at de har innarbeidede rutiner for tolkebruk. Likevel ligger andelen som svarer ja på disse spørsmålene stort sett mellom 60 og 70 prosent. Ett unntak er spørsmålet om å sjekke tolkens kvalifikasjoner. Kun 25 % svarer ja på dette spørsmålet. Grunnen til dette kan være de samme som hos ansatte ved omsorgssentrene – at tolkenes kvalifikasjoner tas for gitt. Eventuelt kan mangel på å sjekke kvalifikasjonsnivået på tolken forklares ut fra manglende kunnskap om hvordan en gjør dette, eller at tilgjengelighet på tolk gjør at institusjonene må ta den tolken som tilbys.

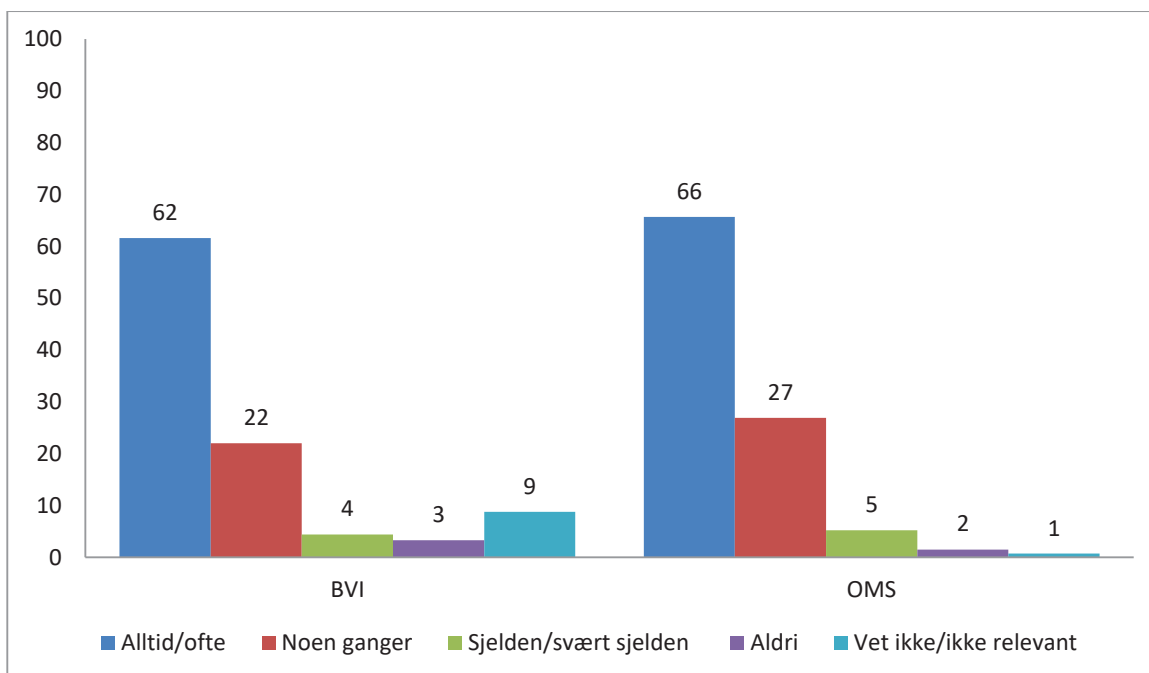
En mulig måte å forstå svarene knyttet til rutiner er at rommet for skjønnsutøvelse er større for de ansatte på omsorgssentrene enn for de ansatte på barnevernsinstitusjonene. Dette kommer også frem i svarene på spørsmålet om hvem som kan bestille tolk. Mer enn ni av ti på omsorgssentrene oppgir at de selv kan bestille tolk, eller de ansatte som er på vakt. Det er bare litt over halvparten av de ansatte på barnevernsinstitusjonene som svarer det samme. Tilsvarende er det langt flere (nærmere sju av ti) av de ansatte på barnevernsinstitusjonene som

oppgir at det er ledere som kan bestille tolk, mens litt under fem av ti oppgir det samme på omsorgssentrene (figur 4-12).



Figur 4-9. Hvem kan bestille tolk. Etter institusjon. Andel (prosent) som svarer ja. *=signifikant forskjell mellom gruppene (kvikvadrattest, $p < 0,05$).

Et annet interessant poeng er at det er en klart større andel på omsorgssentrene som oppgir at barnet eller ungdommen selv kan bestemme når det skal bestilles tolk. Nærmere halvparten svarer dette, mot omtrent tre av ti på barnevernsinstitusjonene. Dette kan gjenspeile graden av tolkebruk som er mer utbredt på omsorgssenter. Tolken er gjerne et mer naturlig og grunnleggende element i barnas hverdag sammenlignet med situasjonen i barnevernsinstitusjonene. De institusjonelle forskjellene kan også tenkes å ha betydning for i hvilken grad barnet involveres i beslutningen om tolk skal benyttes, eller om det er ivaretagelse av andre behov som spiller en større rolle. Figur 4-13 viser hvordan svarene fra ansatte ved barnevernsinstitusjon og omsorgssenter fordeler seg i forhold til dette spørsmålet.



Figur 4-10: Involvering av barnet i beslutningen om tolk skal benyttes. Andel (prosent) som har krysset av for ulike svaralternativ.

Når det gjelder å involvere barna i beslutningen om tolk skal benyttes, fordeler svarene seg relativt jevnt mellom barnevernsinstitusjon og omsorgssenter. Barnevernsinstitusjonene har en større andel på 9 prosent som svarer vet ikke/ikke relevant noe som igjen kan være uttrykk for at tolk ikke benyttes så ofte. Kommentarene fra ansatte i barnevernsinstitusjon illustrer dette og indikerer at bruk av tolk som oftest gjøres i forbindelse med dialog med foreldre eller barnets nettverk:

På min institusjon har vi ingen erfaring med at ungdommene trenger tolk (de har lært seg norsk), men i de få tilfellene vi har benyttet tolk, så er det pga. foreldrenes behov. (Ansatt ved barnevernsinstitusjon).

Det er i større grad foreldre som trenger tolk. Da er det foreldres behov som blir gjeldende. (Ansatt ved barnevernsinstitusjon).

I kommentarfeltet til spørreundersøkelsen understreker ansatte ved omsorgssentrene betydningen av å involvere barna i beslutningen om tolk skal benyttes. Dersom barna selv ønsker tolk kan det se ut til at omsorgssentrene imøtekommer dette i stor grad. Forklaringen som gis handler ofte om at barna overvurderer egne språkferdigheter eller undervurderer sitt eget behov for tolk. Så mer enn at tolk ikke blir benyttet sier de ansatte at de bestiller tolk når viktig informasjon skal formidles. Tolk kan da bestilles som rutine som for eksempel ved inntakssamtale, eller når det er obligatorisk som ved formidling av vedtak, eller andre formelle prosedyrer som det er avgjørende at barna forstår. Ved slike anledninger involveres ikke nødvendigvis barnet i beslutningen siden dette handler om faste rutiner, eller av hensyn til å sikre nødvendig informasjon. Dette kan noen ganger gå på tvers av barnets mulighet til å si sin

mening, og noen ganger også på tvers av barnets ønske dersom ansatte vurderer tolk som nødvendig. Barnet kan da få mulighet til å la være å si noe i disse samtaler eller møtene. Kommentarene under, som er hentet fra spørreundersøkelsen, illustrerer hvordan ansatte ved omsorgssentre vurderer ulike hensyn og behov opp mot hverandre:

Når ungdommen først kommer til omsorgssenteret blir det alltid benyttet tolk til å formidle informasjon og bli kjent. Når ungdommen behersker språket bedre brukes ikke tolk i hverdagslige samtaler. Dette blant annet for å utvikle norsk språkkunnskaper. I samtaler som omhandler asylprosess/bosetting blir det alltid brukt tolk. Også ellers når ungdommen selv ønsker dette. (Ansatt OMS).

Alltid tolk ved viktig informasjon, ungdommen overvurderer noen ganger egne språkferdigheter og ønsker ikke tolk - vurderes ut fra hva samtalen gjelder - viktig å sikre at budskapet og informasjonen blir forstått begge veier. (Ansatt OMS).

Jeg ser på det som mitt ansvar å sørge for at det som skal kommuniseres når frem til barnet, og om jeg må benytte tolk for dette. Det hender barnet sier at det ikke er behov for tolk, men jeg velger da som oftest å benytte tolk likevel. (Ansatt OMS).

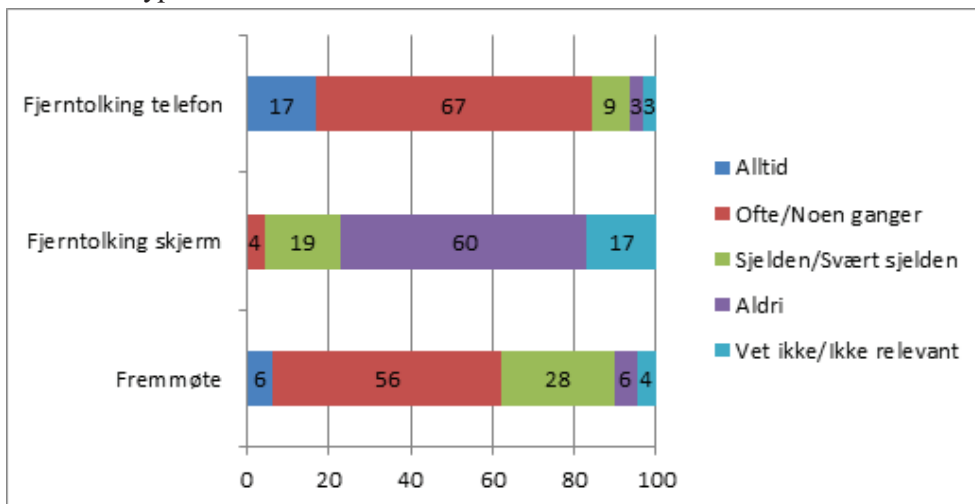
Vi tilstreber å sikre god dialog ved å bestille tolk også i blant i tilfeller der barnet sier det kanskje ikke er nødvendig. Kan være noe avhengig av tema for samtalen. Utfordrende å snakke om følelser/forklare kompliserte ting uten å ha et adekvat språk. Det tar tid før barna vi har ansvar for mestrer norsk språk godt nok til å kunne uttrykke seg så fritt som på morsmålet. (Ansatt OMS).

Ut fra de ansattes kommentarer og svar kan det se ut til at det i stor grad etterstrebes å ivareta barnas behov når tolk benyttes. Dersom bruk av tolk går på tvers av barnas ønske, begrunnes dette gjerne med at andre hensyn veier tyngre som for eksempel å sikre barnet informasjon om asylsak, rettigheter i tillegg til å kunne ivareta barnets mulighet til å formidle sin side av saken på en forståelig måte. Etter de ansattes vurdering blir manglende medbestemmelse med andre ord veid opp mot ivaretagelse av barnets informasjonsbehov og rettssikkerhet. Dette er i tråd med Tolkeutvalgets anbefalinger som sier at: *Kvalifisert tolk skal brukes når hensynet til rettssikkerhet og likebehandling står sentralt, og når det er påkrevet at forvaltningsorganet benytter tolk for at den enkelte skal kunne ivareta sine interesser* (NOU: 2014:8).

Fremmøtetolk, telefontolk, skjermtolk

Med fremmøtetolk menes at tolken er til stede i rommet sammen med samtalepartene. Tolken oversetter da vekselvis det som tjenesteutøver og tjenestemottaker sier til hverandre. Ved skjermtolking har tolken kontakt med samtalepartene via en skjerm og kamera, mens ved

telefontolking foregår tolkingen via vanlig telefon. Fremmetolk omtales gjerne som nærtolking, men tolking via skjerm og telefon beskrives som fjerntolking. Det er knyttet fordeler og ulemper til alle variantene av tolkens tilstedeværelse. Ofte er anbefalingen at fremmetolk er den mest foretrukne formen, men andre hensyn spiller også inn. I distriktene kan tolking via skjerm eller telefon være et alternativ til frammetolking på grunn av store avstander og lang reisevei. Eller ved akutte situasjoner der tolken må på plass så umiddelbart som mulig. De ulike måtene tolken er til stedet i samtalen på kan ha betydning for formidling, informasjonsutbytte og dialogflyt. Vi har derfor spurt de ansatte om hvor ofte de benytter de ulike tolketypene.

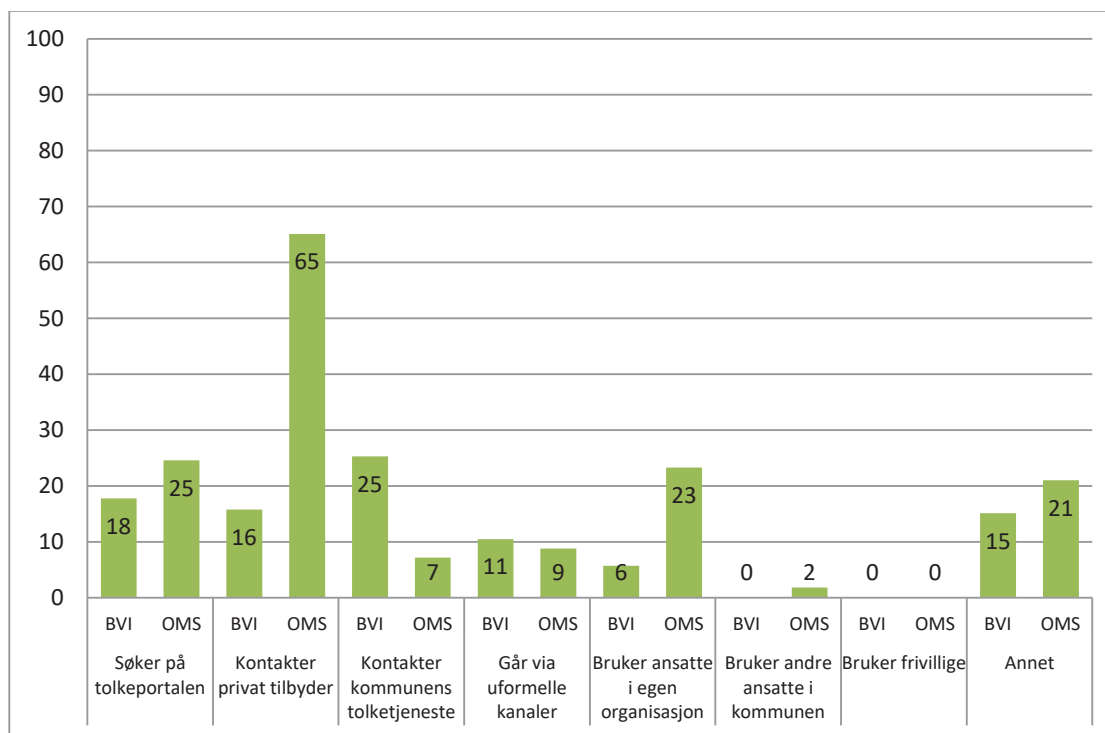


Figur 4-11: Bruk av fremmetolk eller fjerntolking. Andel (prosent) som har krysset av for ulike svaralternativ.

Figur 4-11 viser hvor ofte de ulike formene for tolk brukes. Hvorvidt de bruker fjerntolking på skjerm eller telefon eller om de bruker tolk ved fremmøte er stilt som tre forskjellige spørsmål, der de er bedt om å ta stilling til hvor ofte de bruker de ulike typene tolking. 17 prosent oppgir at de alltid bruker fjerntolking på telefon, mens seks prosent oppgir at de alltid bruker fremmetolk. Det er ingen som oppgir at de alltid bruker fjerntolking på skjerm. 67 prosent oppgir å ofte eller noen ganger bruke fjerntolking på telefon, mens 56 prosent oppgir det samme for fremmetolk. Det er fire prosent som oppgir at de ofte eller noen ganger bruker fjerntolking på skjerm. 60 prosent oppgir at de aldri bruker fjerntolking på skjerm, mens andelen som aldri bruker fremmetolk er seks prosent, og andelen som aldri bruker fjerntolking på telefon er tre prosent.

I vårt materiale kan vi også se hvordan svarene fra henholdsvis barnevernsinstitusjoner og omsorgssentre fordeler seg. Ved begge typer institusjoner er telefontolk mest utbredt. Den største forskjellen mellom institusjonene er i hvilken grad de ansatte svarer at de alltid bruker telefontolk. Her er det omsorgssentrene som oftest svarer dette. Igjen kan dette gjenspeile institusjonelle forskjeller der omsorgssentrene stadig har bruk for tolk, også i hverdagslige situasjoner, mens bruk av tolk i barnevernsinstitusjoner kanskje preges mer av planlagte møter og formelle situasjoner. Dette kan også være en forklaring på at barnevernsinstitusjonene i større grad enn omsorgssentrene benytter fremmetolk.

Når det er identifisert et behov for tolk, er det også interessant å vite hvordan institusjonene vanligvis finner frem til tolken de skal bruke. Figuren under (4-12) viser hvordan omsorgssentre og barnevernsinstitusjoner alltid/ofte finner frem til tolkene de benytter seg av.



Figur 4-12: Hvordan finne frem til tolken? Andel (prosent) som oppgir å benytte ulike fremgangsmåter.

De vanligste måtene å bestille tolketjenester på er direkte bestilling fra private formidlere/tolkebyråer, direkte bestilling fra kommunale formidlere/offentlige tolketjenester, tolkebestilling i egen regi eller ved å kontakte tolker gjennom Nasjonalt tolkeregister (tolkeportalen). Omsorgssentrene peker seg ut ved at de i stor grad (65 prosent) alltid eller ofte kontakter privat tilbyder når de skal finne frem til tolken. Fra barnevernsinstitusjonene svarer kun 16 prosent at de gjør det samme. Barnevernsinstitusjonene ser ut til i større grad å benytte seg av kommunens tolketjeneste. Private tilbydere kan bistå institusjoner og ansatte med den praktiske delen ved kjøp av tolketjenester, finne frem til tilgjengelig tolk, lage avtale med tolken, administrere lønn osv. Den eneste godkjenningsordningen som finnes for tolker i dag er imidlertid statsautorisasjonsordningen. Det stilles ingen tolkefaglige krav for å få registrert et tolkeformidlerbyrå, og erfaringene viser at kvalitetskontrollen i formidlerleddet varierer (NOU 2014:8). Dette gjenspeiles også i kommentarene fra ansatte tilknyttet dette spørsmålet i undersøkelsen:

*Det er noen ganger at tolken ikke holder mål.
Veldig opp og ned hvor flinke tolkene har vært.
Ymse kvalitet. Litt useriøse.*

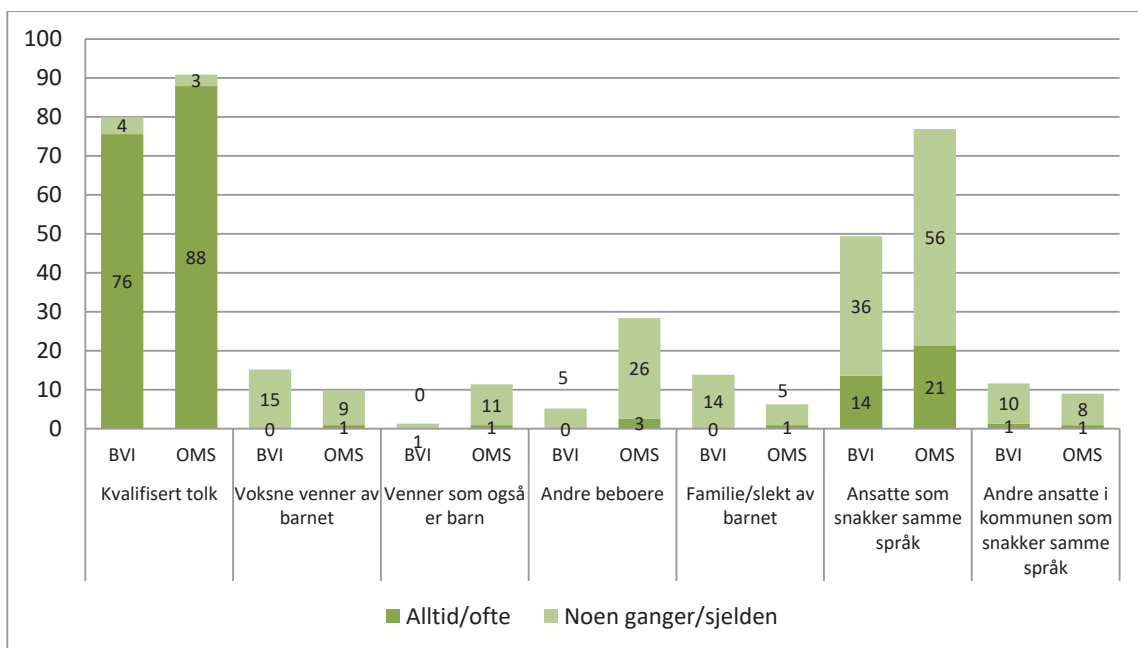
Omsorgssentrene ser ut til å benytte egne ansatte i større grad (23 prosent) enn barnevernsinstitusjonene (6 prosent). Mottaksapparatet har tradisjon for å ansette personer med minoritetsbakgrunn – gjerne fra land Norge mottar flyktninger fra. Dette kan forklare at ansatte gjerne kan snakke samme språk som beboerne, og at det dermed er enkelt å benytte disse ved behov. IMDi sin veileder for kjøp av tolketjenester til offentlige virksomheter understreker imidlertid viktigheten av nøytralitet i tolkesituasjonen og fraråder å bruke barn, ektefeller, slektninger, venner, naboer eller kollegaer som tolk.

Kvalifisert tolker, ukvalifisert tolker – «uformelle tolker»

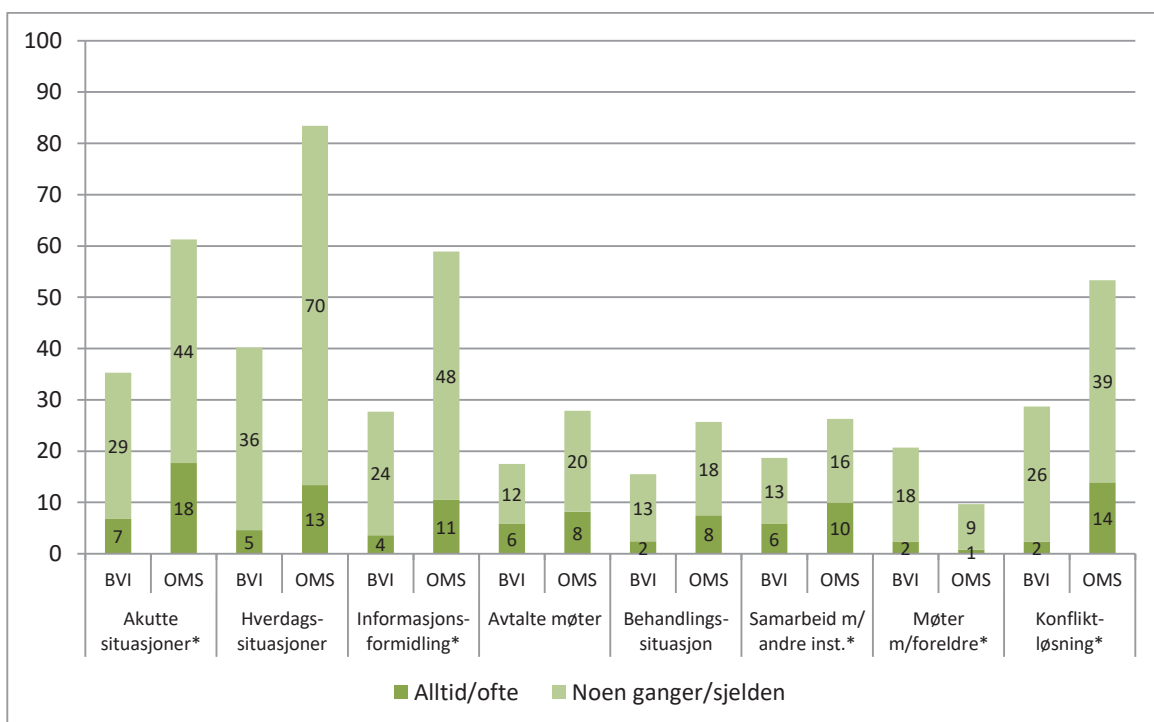
Med kvalifisert, eller formell tolk, menes at tolken oppfyller vilkårene for oppføring i Nasjonalt tolkeregister (kategori 5). Foreløpig er det for få tolker med statsautorisasjon og tolkeutdanning i Norge til å dekke behovet for tolking i offentlig sektor. Registeret inneholder derfor to tilleggskategorier for praktiserende tolker uten utdanning og/eller autorisasjon. De som er registrert i kategori 4 har dokumenterte kvalifikasjoner i skriftlig oversettelse, og et innføringskurs i tolkens ansvarsområde i tillegg. Personer i registerets kategori 5 har gjennomført en tospråklig test og et innføringskurs i tolkens ansvarsområde. Kategori 4 og 5 er å regne som rekrutteringskategorier.⁵

Ukvalifiserte tolker eller «uformelle tolker» er personer som kjenner til både 1. og 2. språk, men som ikke er registrert eller tilknyttet noe firma eller offentlig register. Det handler gjerne om andre familiemedlemmer, venner, andre beboere eller ansatte. Figur 3-16 viser i hvor stor grad barnevernsinstitusjoner og omsorgssentre benytter formelle og uformelle tolker fordelt mellom alltid/ofte og sjelden/aldri.

⁵Se: <https://www.tolkeportalen.no/no/For-tolker/Tolk-i-Nasjonalt-tolkeregister/Kvalifikasjonskategorier/>



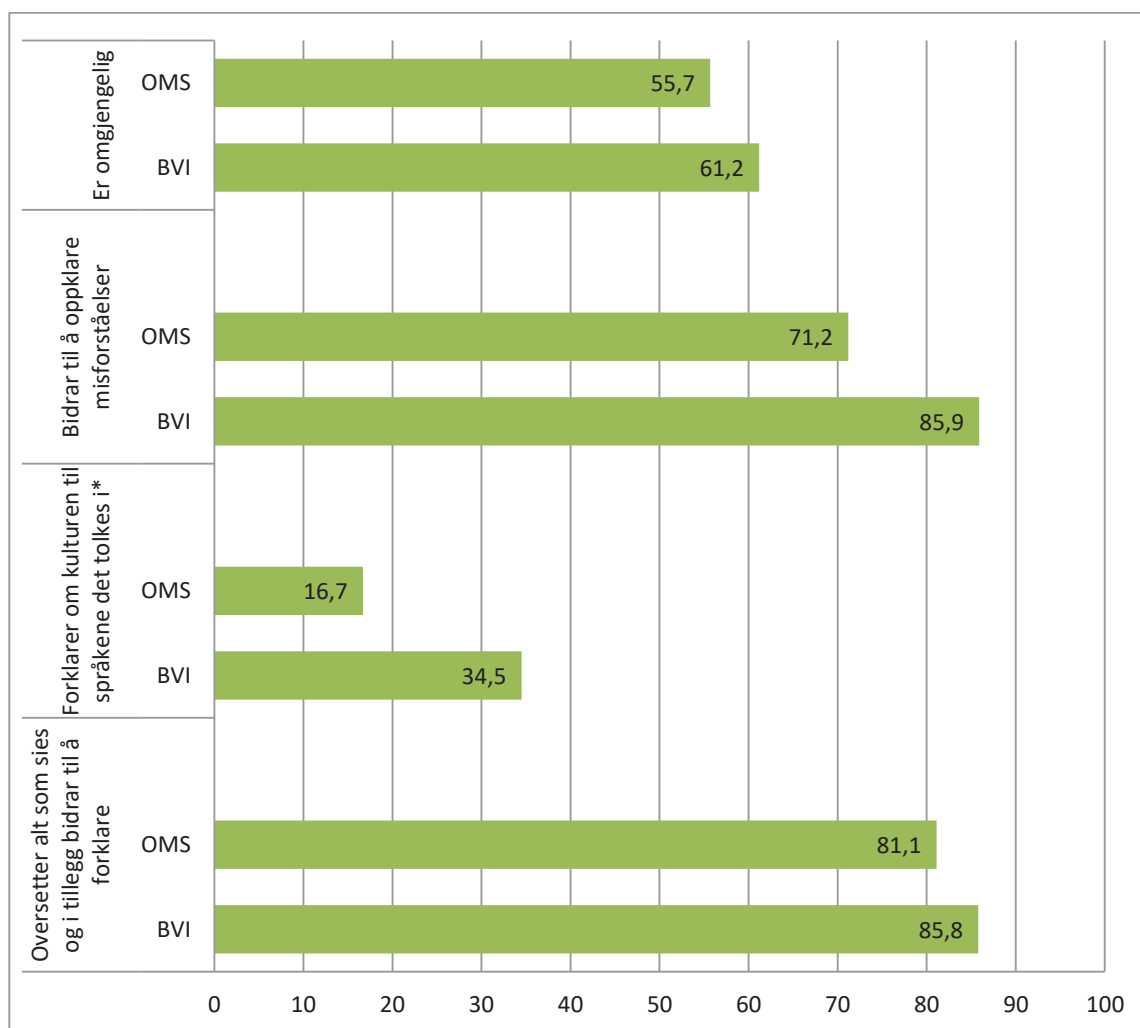
Figur 4-13: Bruk av formell/uformell tolk. Andel (prosent) som oppgir å alltid/ofte eller noen ganger/sjelden bruke ulike typer tolking.



Figur 4-14 Situasjoner der det brukes ikke-profesjonelle tolker (venner, familie, ansatte som snakker samme språk).. Andel (prosent) som svarer alltid/ofte eller noen ganger/sjelden. *=signifikante forskjeller mellom gruppene (kjiqvadrattest, $p < 0,05$). Vurdering av tolkebehov – sett fra aktørenes side.

5. Vurdering av tolkebehov – sett fra aktørenes side

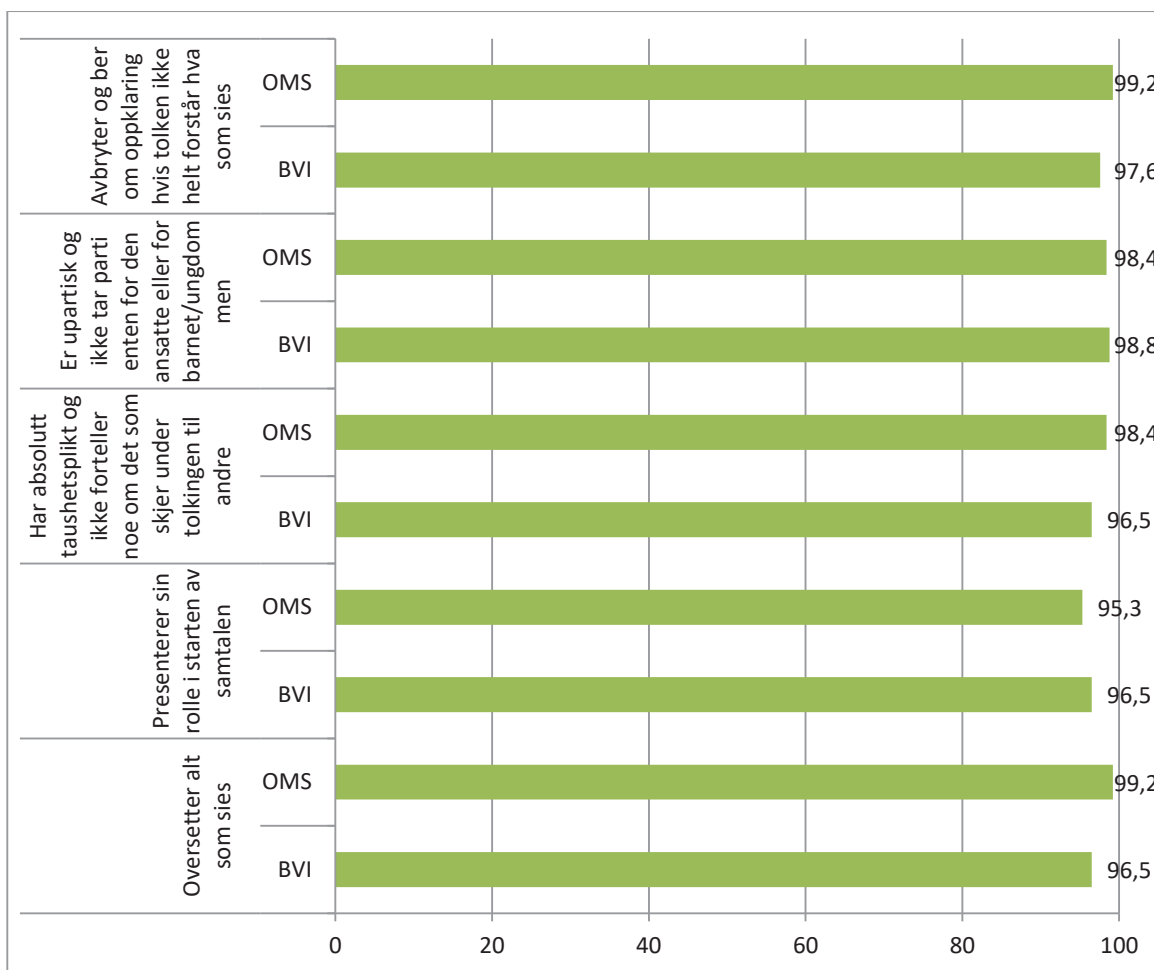
I breddeundersøkelsen har vi også presentert en rekke påstander om hva som er viktige oppgaver for tolkene, slik respondentene ser det. For å lette presentasjonen av disse, har vi delt de inn i to ulike grupper av mål⁶. Den første gruppen mål består av fire påstander, som peker mot en vektlegging av at tolkens oppgave er å forklare og utdype, men også å være omgjengelig i situasjonen (figur 5-1).



Figur 5-1. Vurdering av hva som er viktige tolkeoppgaver, fire påstander om forklaring og omgjengelighet. Andel (prosent) som svarer I svært stor grad eller Stor grad. *=signifikant forskjell mellom gruppene (kjikvadrattest, $p < 0,05$.)

Den neste gruppen av spørsmål dreier seg om at tolken skal være nøytral, presis og upartisk, og er presentert i figur 5-2.

⁶ Målene er basert på en faktoranalyse (varimax) av spørsmålene (Ulleberg & Nordvik, 2001), og har en Chronbachs alpha på 0,67 og 0,80, noe vi anser som tilfredsstillende intern konsistens i spørsmålene.



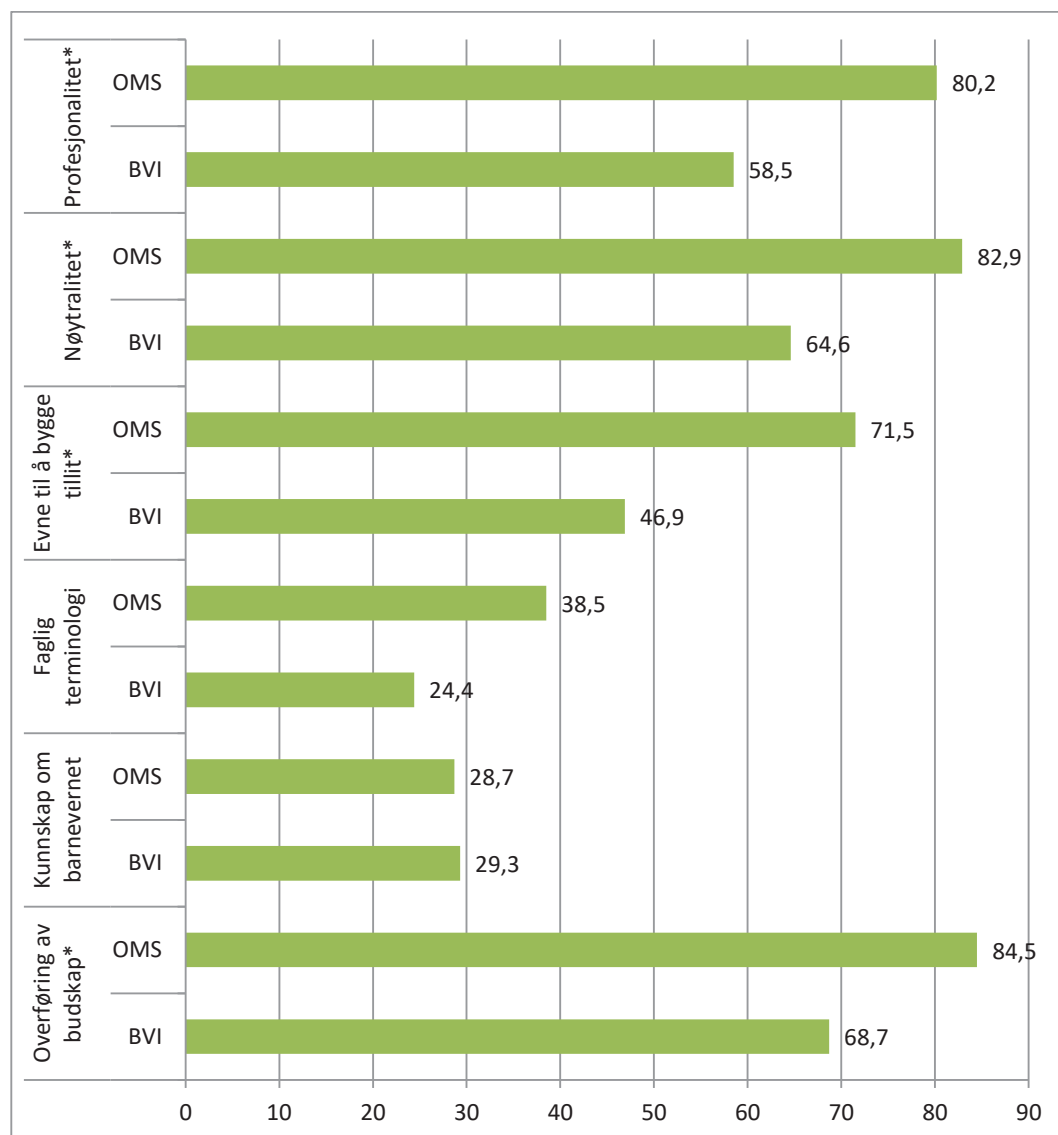
Figur 5-2. Vurdering av hva som er viktige tolkeoppgaver, fem påstander om nøytralitet og presisjon. Andel (prosent) som sier I svært stor grad eller Stor grad. Ingen signifikant forskjell mellom gruppene (kjikvadrattest, $p < 0,05$).

Ser vi de to figurene under ett (5-1 og 5-2), så kommer det frem at en upartisk og nøytral tolkerolle vurderes som viktigere enn en som forklarer og utdyper og er omgjengelig. Dette gjelder for ansatte både i omsorgssentre og barnevernsinstitusjoner. I tillegg ser vi at det å forklare og utdype ser ut til å være noe viktigere for de ansatte på barnevernsinstitusjonene enn for de ansatte på omsorgssentrene, særlig når det gjelder å forstå kulturen barna og ungdommen kommer fra.

Tolkenes kompetanse

For å få et mer presist sammenligningsgrunnlag, og for ikke utelukkende å fange inn generelle vurderinger, har vi stilt spørsmål om hvordan de vurderte tolkens kompetanse i siste sak der de brukte tolk. Svarene er presentert i figur 5-3. Interessant nok er de ansatte på omsorgssentrene her mer fornøyd med tolkenes kompetanse enn de ansatte på barnevernsinstitusjonene. Dersom vi trekker tråden tilbake til tidligere analyser, viste de at de ansatte på de to typene institusjoner hadde samme forventninger til nøytraliteten til tolkene, men noe ulike forventninger til tolkenes rolle i å forklare og utdype. En mulig forklaring på forskjellene i vurdering av tolkenes

kompetanse kan være en slik forskjell i forventninger. I så fall er dette en vesentlig informasjon for fremtidig rolleavklaring til tolken, og når det gjelder å forstå de ansattes behov for tolking. En annen mulig forklaring, som selvsagt ikke utelukker den første, er at de to institusjonene rekrutterer ulike typer tolker. En slik fortolkning støttes også av tidligere analyser der det kom frem at det var noe forskjell i rutiner for bestilling av tolk ved de to typene institusjoner. Ulike rutiner vil kunne føre til at det bestilles tolker med litt ulike kvalifikasjoner.



Figur 5-3 Vurdering av tolkens kompetanse i siste situasjon de brukte tolk. Andel (prosent) som svarer svært god/god. *=signifikant forskjell mellom gruppene (kvikvadrattest, $p < 0,05$).

Kommentarer:

Det var språklige misforståelser.

Dette var en ung kvinne som tolket for mor. Mor opplevde nok stor grad av tillit. Barnet hennes, som ikke trengte tolk, vil nok ikke kjent på tillit ifht tolkesituasjon. Barnet ytret også feiltolking i etterkant av møter. Det var også ting mor sa til sitt barn som ikke ble tolket tilbake på norsk. Min tolkning av det er at lojaliteten lå til forelderen og i liten grad til det profesjonelle systemet.

Tolken begynte i noen tilfeller å forklare hva jeg mente, men det er ikke hans jobb. Jeg mener at da skal jeg forklare med egne ord hva jeg mente, når det er noe barnet ikke forstår. Hvis ikke er det ikke mulig for meg å vite hva barnet blir forklart av tolken, og det kan det oppstå mye forvirring/usikkerhet/misforståelser rundt.

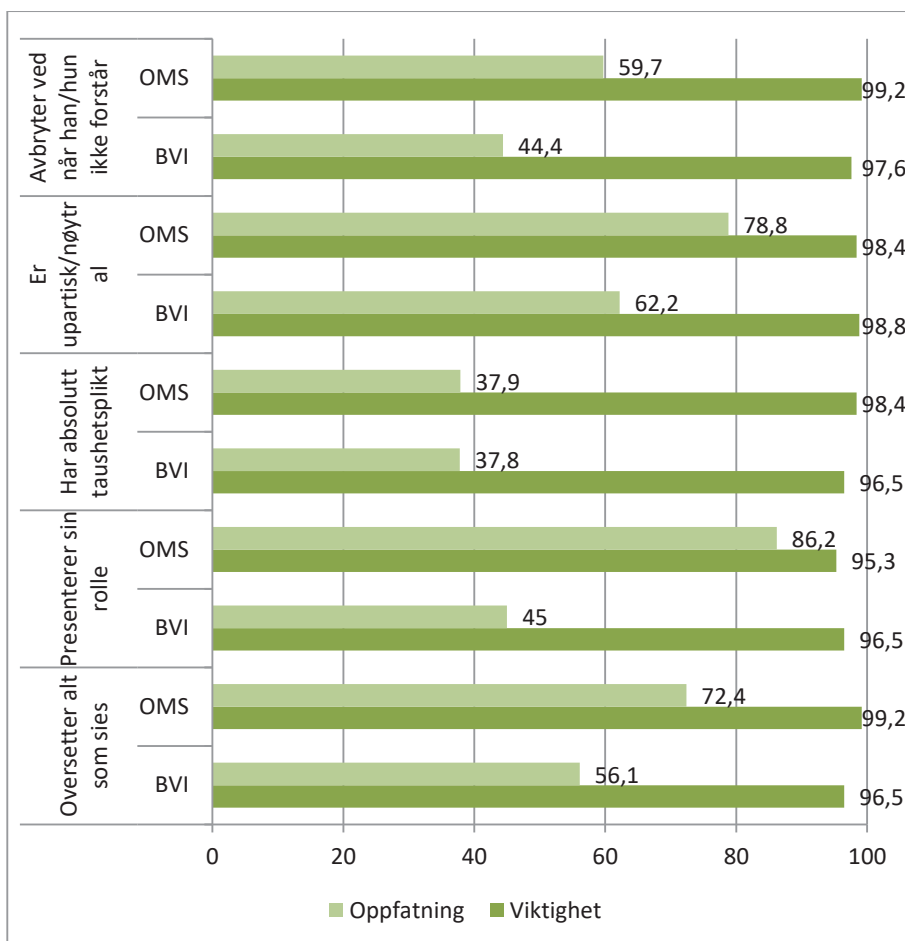
Tolkesamtalen (fjerntolk via telefon, bestilt gjennom tolkenett) var av så lav kvalitet at oppdraget måtte avsluttast og samtalen foregikk videre utan bruk av tolk.

Umulig å bedømme tolkens faglige terminologi på tolkespråket, men hvis han sier "UDI" for UDI virker ikke det bra nok.

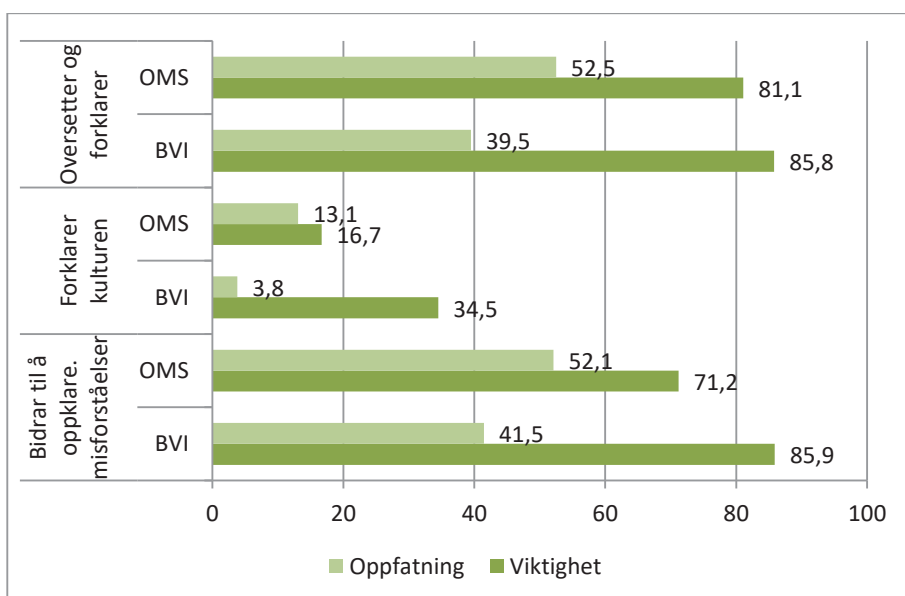
Forskjellene mellom de to institusjonene blir enda tydeligere når vi igjen ser nærmere på de to områdene som ble presentert tidligere, altså at tolken er nøytral og presis, og at tolken forklarer og utdyper. Nøytralitet ble fremhevet som svært viktig, men vurderingen av tolken i siste sak viser både at dette i mindre grad blir oppfylt enn de skulle ønske, og at det er forskjell i vurderingen av tolken i siste sak mellom omsorgssentre og barnevernsinstitusjoner (figur 5-4). Særlig påfallende er kanskje differansen mellom oppfatning i siste sak og vurdering av viktigheten av å overholde taushetsplikt. Her er det ingen forskjell mellom omsorgssentre og barnevernsinstitusjoner, men under 40 prosent av respondentene synes i stor grad eller svært stor grad at tolken overholdt taushetsplikten i siste sak. Omtrent alle mente dette var viktig i svært stor grad eller i stor grad.

Det kom også frem at ansatte på barnevernsinstitusjonene i større grad enn ansatte på omsorgssentrene ønsket at tolkene forklarte og utdypet, for eksempel om kulturen. Dette ønsket fikk de i liten grad oppfylt i siste sak, og de opplevde også i mindre grad enn de ønsket at tolken forklarte og utdypet (figur 5-5).

Sett under ett får verken de ansatte på omsorgssentrene eller barnevernsinstitusjonene oppfylt sine forventninger til tolkene, men dette er ekstra fremtredende hos de ansatte på barnevernsinstitusjonene. De ansatte ved de to typene institusjoner hadde i utgangspunktet noe forskjellige forventninger.



Figur 5-4. Vurdering av tolkens arbeid med å forklare i siste sak. Andel (prosent) som svarer «i svært stor grad»/ «i stor grad», sammenlignet med vurdering av viktighet for samme områder.

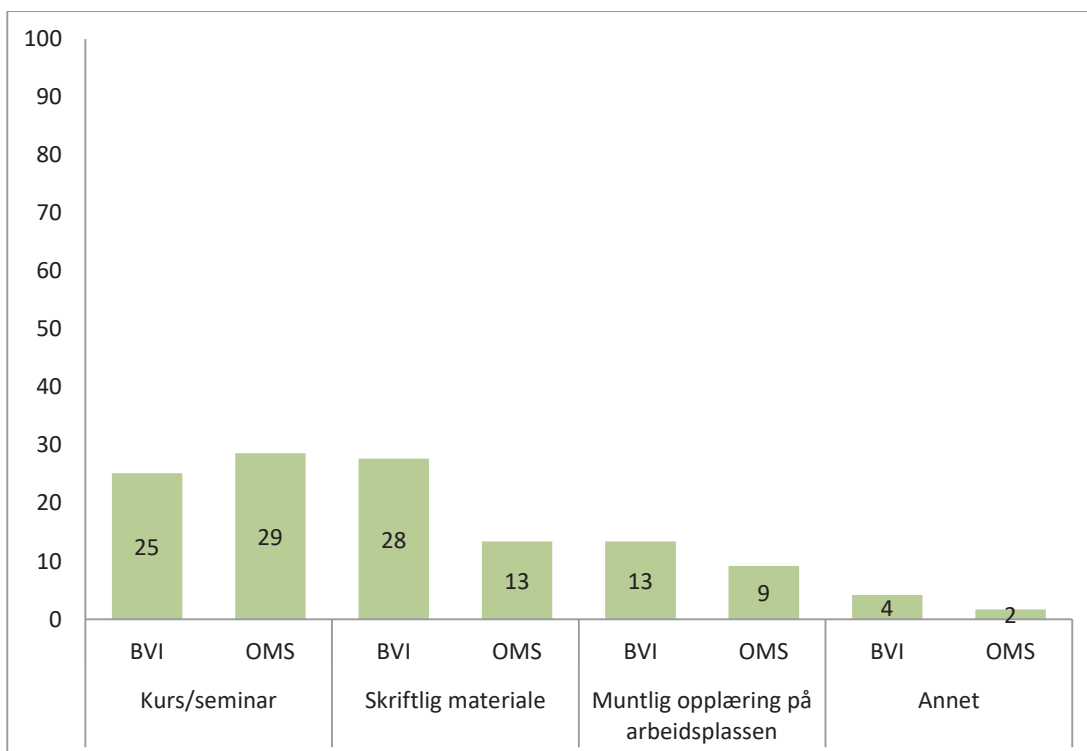


Figur 5-5 Vurdering av tolkens arbeid med og nøytralitet i siste sak. Andel (prosent) som svarer «i svært stor grad»/ «i stor grad», sammenlignet med vurdering av viktighet for samme områder.

Tolkebrukernes kompetanse

De ansatte er bedt om å vurdere sin egen kompetanse, og de andre ansatte sin kompetanse knyttet til bruk av tolk. Om lag 20 prosent av de ansatte på barnevernsinstitusjonene vurderer sin egen kompetanse som svært god eller god, mens 66 prosent på omsorgssentrene oppgir det samme. Den positive vurderingen av kompetanse hos omsorgssentrene kommer også tydelig frem når vi ser på vurderingen av de andre ansattes kompetanse. 69 prosent vurderer sine kollegaers kompetanse som svært god eller god, mot 17 prosent på barnevernsinstitusjonene. Et interessant poeng er at vurderingen av kompetanse ikke gir seg direkte uttrykk i vurderingen av eget behov for opplæring. Ved omsorgssentrene er det 56 prosent som svarer ja på spørsmål om de har behov for opplæring i tolkebruk, mens det er 35 prosent som oppgir det samme på barnevernsinstitusjonene. Denne forskjellen kan sannsynligvis forklares med at de ansatte vurderer bruk av tolk som noe de sjelden har behov for fordi barnevernsinstitusjonene sjeldnere har ungdommer som trenger tolk. Ut fra dette vurderer de opplæringsbehovet som mindre enn på omsorgssentrene for enslige mindreårige, der alle er minoritetsspråklige. Men – det er også mulig de ansatte undervurderer behovet – både for bruk av tolk og for opplæring i bruk av tolk. Som vi etter hvert skal se er det en tendens til at kunnskap om bruk av tolk øker sannsynligheten for å bruke tolk. Her er det mer andre ord en fare for at det oppstår en form for selvoppfyllende profeti.

I figur 5-6 er det spurt om hvilken type opplæring de ønsker (kun de som oppgir at de ønsker opplæring). Mellom 25 og 30 prosent ønsker seg kurs og seminarer, og det er lite forskjell mellom de to institusjonstypene på dette. På barnevernsinstitusjonene er det 28 prosent som ønsker seg skriftlig materiale som opplæring, mens det bare er 13 prosent som ønsker seg det ved omsorgssentrene. Rundt ti prosent ønsker seg muntlig opplæring på arbeidsplassen, og bare noen få prosent oppgir at det er andre former for opplæring de ønsker.



Figur 5-6 Type opplæring som etterspørres/ønskes. Andel (prosent) som har svart ja på ulike kategorier.

I kommentarene fra spørreskjemaene pekes det blant annet på at man i noen tilfeller må finne andre løsninger enn opplæring av ansatte:

Det har ikke vært et aktuelt behov å bruke tolk på min arbeidsplass. Mulig kan det oppstå slike situasjoner, men tror i så tilfelle behovet vil være meget begrenset. Dette er en omsorgsinstitusjon, så hvis vi møter en språkbarriere som er så stor at det trengs tolk i det daglige, så måtte vi heller ansatt miljøterapeuter med den aktuelle språkkompetansen.

Andre mener at omfanget av tolkebruk er så lite at det ikke er nødvendig med opplæring, eller at de ansatte har så mye erfaring at opplæring ikke trengs:

Er i en overgang fra omsorgssenter med mindreårige asylsøkere, til drift av kun barnevernsinstitusjon. Sjelden bruk for tolk på institusjonen. Har nok kunnskaper til dette bruk.

Samtlige ansatte har mye erfaring.

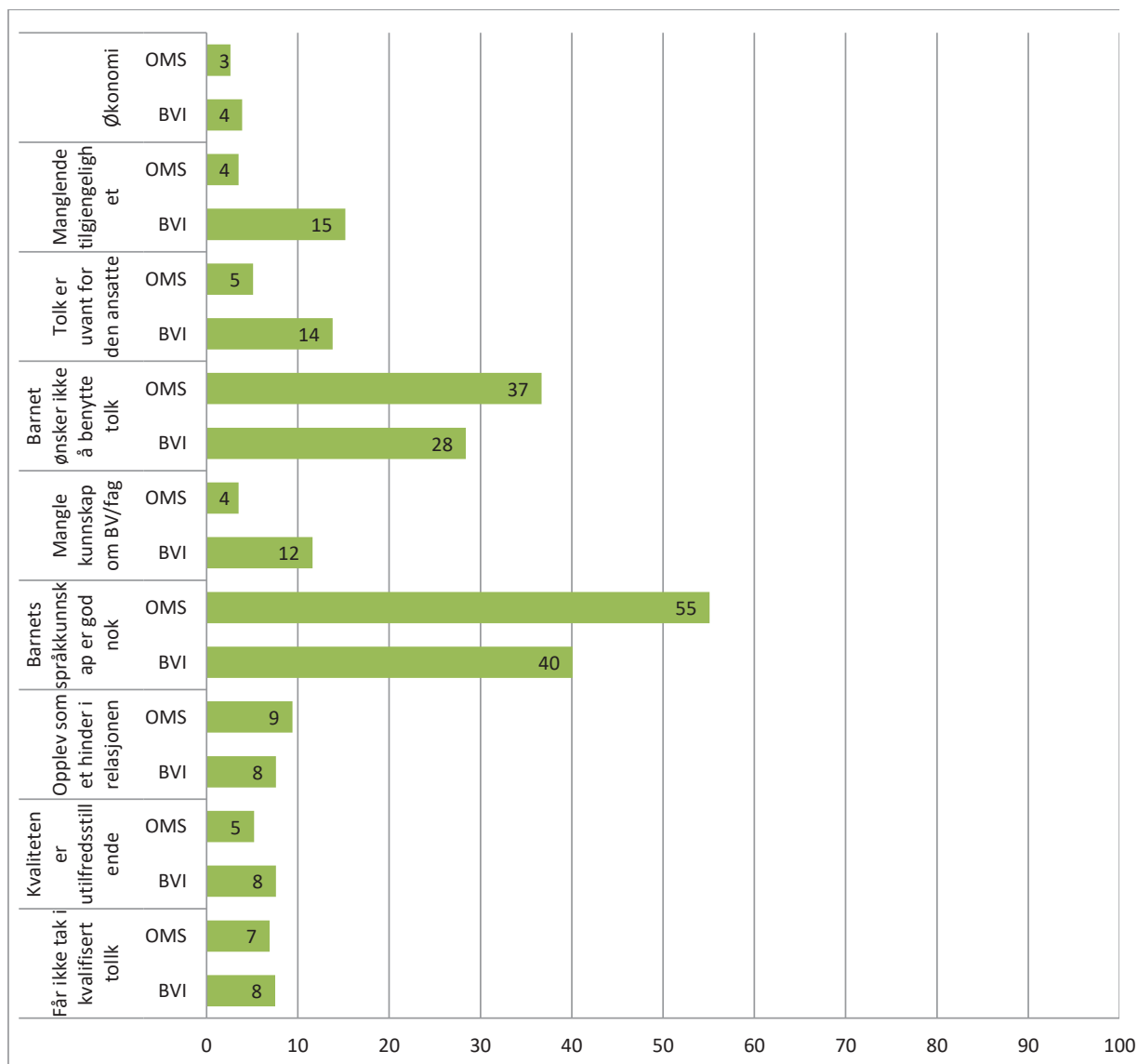
Ved behov. Har brukt tolk 2 ganger i løpet av 15 år som leder ved samme institusjonen.

Av de som ønsker seg andre typer opplæring er det for eksempel korte, nettbaserte kurs som etterspørres:

Gjerne oppfriskning og påminnelser i god tolkebruk. Nettbasert opplæring?

Utfordringer på ulike nivå

Et av spørsmålene i breddundersøkelsen handlet om bruk av kvalifiserte tolker. Her svarer et flertall (54 prosent) av de ansatte ved barnevernsinstitusjonene at de ikke vet om tolkene er kvalifiserte, mens 45 prosent svarer bekreftende på at de gjør det. Tilsvarende tall for omsorgssentrene var henholdsvis 39 prosent og 54 prosent. I figur 5-7 har vi sett nærmere på hindringene for å bruke kvalifisert tolk



Figur 5-7 Hindringer for bruk av tolk. Andel (prosent) som har svart helt enig eller enig på ulike kategorier.

Kommentarene i spørreskjemaene viser at de fleste bruker tolk i starten av oppholdet, men mindre etter hvert:

Det ble benyttet mye tolking i starten av oppholdet til barna. I dag kan de språket forholdsvis godt selv, slik at tolk ikke er nødvendig.

På barnevernsinstitusjonene er det ofte samtaler med foreldre som utløser behov for tolk. Ungdommene snakker som regel godt nok norsk til å greie seg uten tolk. Mange er opptatt av at bruk av tolk må vurderes ut fra situasjon – ikke ut fra hvor lenge du har bodd i landet. Hverdagshendelser håndteres som regel uten bruk av tolk, mens det ofte brukes tolk når det skal gjennomføres planlagte samtaler. Dette gjelder både på omsorgssenteret og i møte med det kommunale apparatet:

Kommuner har etterhvert noe rutiner for å bruke tolk i planlagte samtaler, men bestiller sjeldnere tolk i akutte situasjoner det dette trolig ville vært hensiktsmessig.

Akutte situasjoner kjennetegnes ofte av konflikt eller krise, noe som gjør det ekstra viktig å forstå hverandre. Samtidig ligger det i selve saken at en akuttsituasjon gir begrenset mulighet til planlegging og at tolk kanskje ikke er tilgjengelig der og da. Det understrekes imidlertid av flere at telefontolk som regel er tilgjengelig.

Det er flere som løfter frem at skolen sjelden bruker tolk. En ansatt på et omsorgssenter er opptatt av at dette skjer ganske systematisk – også når det gjelder barn som omsorgssenteret mener har behov for tolk:

I skolesammenheng bestilles sjelden tolk for de samme barna. Dette handler trolig noe om økonomi, men mest om lite kunnskap om tolking og tolkebruk hos skolens ansatte.

I kommentarfeltet er det flere som har kommet med vurderinger av tolkenes kvalitet og profesjonalitet. Noen har avtaler med faste tolkefirmaer og har vekslende erfaring:

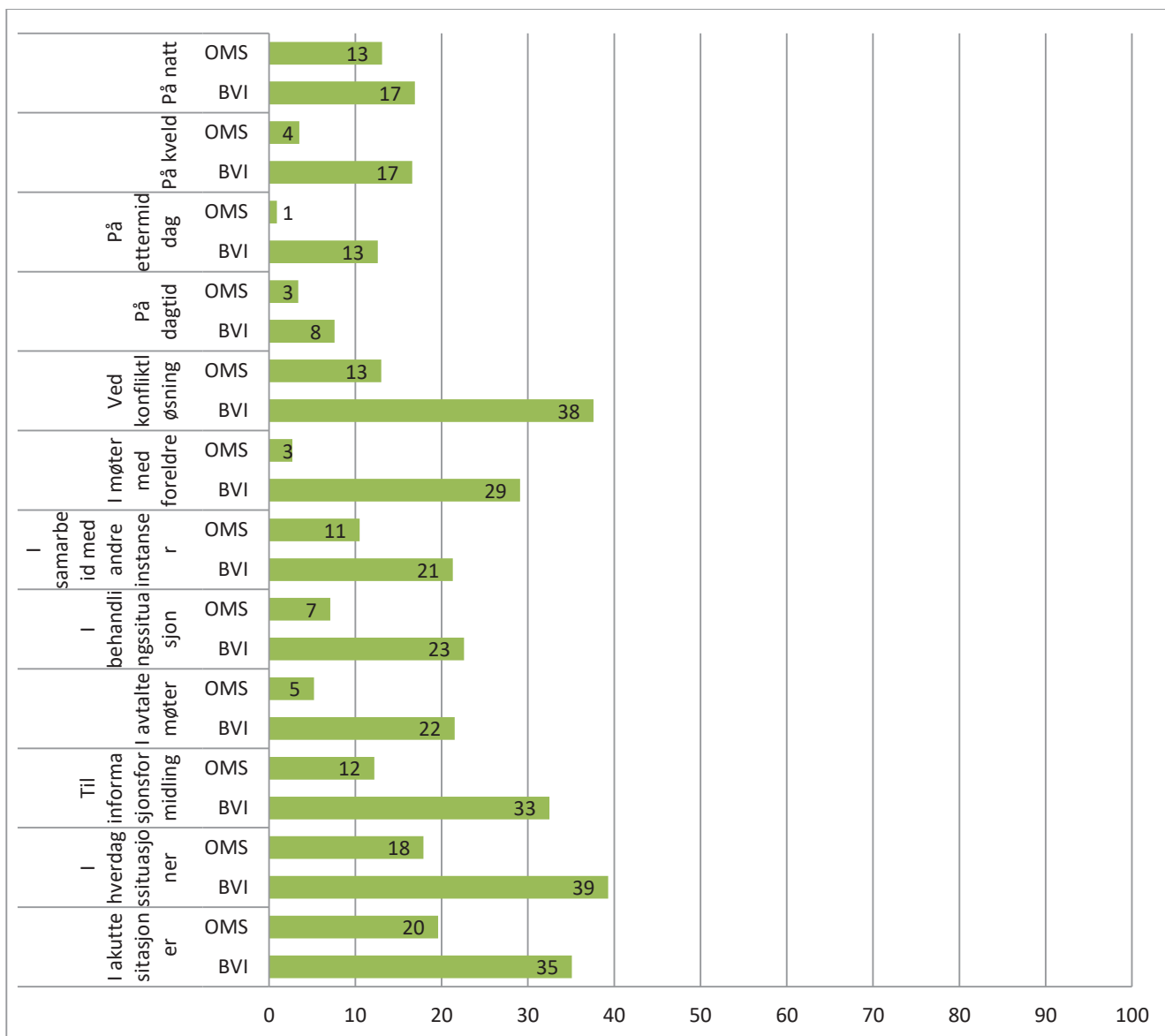
Vi bruker alltid tolk gjennom et tolkefirma, der vi har avtale. Det er til tider noe dårlig kvalitet på en del tolker (det høres for eksempel at de har barn i bakgrunnen).

Her kan det være grunn til å spørre hvorfor man bruker et tolkefirma som formidler tolker med det de omtaler som «dårlig kvalitet». Eksemplet over viser en situasjon der det er benyttet telefontolk (barn i bakgrunnen). Flere viser lignende eksempler. Spørsmålet er hvordan slike situasjoner håndteres – om det meldes tilbake til tolkefirmaet og om det får noen konsekvenser for framtidig bruk av den aktuelle tolken eller firmaet. Pr i dag er det ingen kontroll med formidling av tolketjenester. Selv om tolker bryter retningslinjene om god tolkeskikk, er det kun tolkebruker som er i posisjon til å sanksjonere dette ved å slutte å bruke vedkommende tolk

eller firma. Mange tolkebrukere synes det er vanskelig å si fra (eller klage) hvis de er misfornøyd med tolken, men det er også eksempler på tolkebrukere som har lagt det inn som en rutine å gi tilbakemelding på de tjenestene de har mottatt.

Vignettstudien – Factorial Survey Approach

Gjennom breddeundersøkelsene har vi kartlagt omfanget av tolkebruk i barnevernsinstitusjoner og omsorgssentre; hvor ofte tolk brukes, i hvilke situasjoner og hvem som beslutter hvorvidt det skal benyttes tolk (den ansatte, barnet/ungdommen eller andre). Vi har i tillegg undersøkt hvorvidt institusjoner og omsorgssentre benytter andre som tolk, hvem dette eventuelt er og i hvilke situasjoner dette skjer. Det vi ikke har fått nærmere svar på, er den relative betydningen av kjennetegn ved barnet, situasjonen og den ansatte når det gjelder å ta valget om å benytte tolk eller ikke. For å undersøke dette har vi gått lenger enn man vanligvis gjør i kartleggingsprosjekter av denne typen, og inkludert en (kvasi)eksperimentell delundersøkelse. Metoden kalles Factorial Survey Approach (FSA) og er beskrevet grundig i metodekapitlet. Kort fortalt dreier det seg om å presentere en rekke ulike situasjoner, der de ansatte skal ta stilling til om de ville brukt tolk eller ikke. Ved å variere innholdet i situasjonene kan man bruke denne variasjonen til å anslå den relative betydningen av de enkelte faktorene.



Figur 5-8: Ulike situasjoner der tolk brukes for sjelden. Andel (prosent) som har svart Svært stor/stor grad.

Hvor mye variasjon forklares av hvem som svarer?

Det første steget i slike analyser er å beregne hvor mye av variasjonen i det å bruke tolk som kan forklares av nivå 2, altså hvem som svarer. Dette innebærer at vi i foreløpig ser helt bort fra andre mulige forklaringer som situasjon, utdanning, alder, erfaring eller organisasjon.

Tabell 5-1. Utfall av vignettene, og antall vignetter vurdert.

Ville du benyttet tolking i denne situasjonen+?	Antall	Andel (prosent)
Ja, tolk med oppmøte	678	38
Ja, tolk over skjerm	73	4
Ja, tolk over telefon	683	38
Nei, ville ikke bestilt tolk	352	20
Total	1786	100

Av de 1786 vignettene som er vurdert er det kun 73 som har som utfall at de ville benyttet tolk over skjerm. Dette utgjør kun fire prosent av svarene, og vi har dermed slått sammen tolking over skjerm og tolking over telefon til en felles verdi (som da utgjør 42 prosent av vignettene). Vi ser også i tabell 5-5 at det i 20 prosent av vignettene har blitt gitt utfallet at de ikke ville bestilt tolk. Til sammen viser tabellen at de ulike vignettsammensetningene (som ble presentert i metodekapittelet) gir en god variasjon i de ulike situasjonene som ligger til grunn for vurderingene av om de ville bruke tolk eller ikke.

I analysene har vi sett på sannsynligheten for å bruke tolk eller ikke, altså slått sammen bruk av tolk på telefon, skjerm og oppmøte til én verdi. Resultatene fra en slik analyse viser at totalt 47,5 prosent av variasjonen i bruk av tolk kan forklares av hvem som svarer når vi ikke skiller mellom omsorgssentre og barnevernsinstitusjoner. Dersom vi kun ser på de ansatte i barnevernsinstitusjoner, er det 50 prosent av variasjonen som forklares på individnivået, mens det for omsorgssentrene er 33,7 prosent. Når vi utnytter muligheten til også å kontrollere for hvilket omsorgssenter de ansatte arbeider på, finner vi at 34,2 prosent av variasjonen i bruk av tolk forklares av hvem som svarer, mens 14,3 prosent av variasjonen forklares av hvilken enhet de arbeider på⁷. Det er altså i stor grad den individuelle skjønnsutøvelsen fra den enkelte ansatte som har betydning, men dette sier ikke noe om den relative betydningen av de ulike kjennetegnene som tas inn i vignettene. Disse skal vi se nærmere på videre.

Kjennetegn ved situasjonen

I kapittel 4 så vi at tolk ble brukt i størst grad dagtid på hverdager, i formelt avtalte møter. Omsorgssentrene benyttet tolk i noe større grad enn barnevernsinstitusjonene. Til en viss grad må dette sees som naturlig ut i fra sammensetningen av barn på institusjonen, men det er som tidligere nevnt viktig å ha med seg at alle svarene vi har analysert om tolkebruk er basert på ansatte som i alle fall månedlig benytter tolk ved institusjonen.

Vi har gjort analyser av barnevernsinstitusjonene og omsorgsinstitusjonene hver for seg, og begge grupper sammen. Kjennetegnene ved barnet er kjønn, hvilken verdensdel de kommer fra⁸ og botid ved institusjonen. Kjennetegn ved situasjonen er om det er dag/natt, og om det er

⁷ Denne muligheten har vi kun for omsorgssentre, se metodekapittelet for en utdyping om dette.

⁸ Verdensdel og kjønn er variabler laget på bakgrunn av ungdommenes navn, se metodekapittel for beskrivelse.

akuttsituasjon, hverdagssituasjon, informasjonsformidling, et avtalt møte, dialog med familie, eller behandlingssituasjon.

Resultatene er presentert i forenklet form i tabell 5-7. Selv om fremstillingen er forenklet kan det være nyttig med en kjapp introduksjon i hvordan man skal fortolke tabellen. I logistisk regresjon undersøkes sannsynligheten for en sammenheng, sammenlignet med en referansekategori. I analysene har vi for eksempel sett på sannsynligheten for at tolk skal brukes ut fra hvilken verdensdel barnet kommer fra, delt opp i Øst-Afrika, Midt-Østen og Øst-Europa. Øst-Europa er referansekategori, og vi har altså sammenlignet sannsynligheten for å bruke tolk hvis barnet kommer fra Øst-Afrika med sannsynligheten for å bruke tolk hvis barnet kommer fra Øst-Europa⁹. Tilsvarende har vi sammenlignet sannsynligheten for å bruke tolk hvis barnet kommer fra Midt-Østen med sannsynligheten for å bruke tolk hvis barnet kommer fra Øst-Europa.

I alle analysene presenterer vi odds-ratioer, noe som er en forholdsvis enkel måte å fortolke resultatene. Dersom odds ratioen er 1 er sannsynligheten like stor for de to gruppene. Dersom den er lavere enn 1 er det større sannsynlighet for at referansekategorien får tolk. Er den høyere enn 1 er sannsynligheten større for at kategorien vi undersøker får tolk, sammenlignet med referansekategorien. Forskjellen mellom de to kategoriene kan også uttrykkes i prosent. Når Øst-Afrika har en odds ratio på 1,16, innebærer dette at det er 16 prosent høyere odds for at ansatte benytter tolk for barn fra Øst-Afrika enn for barn fra Øst-Europa [$100(OR-1)=100(1,16-1)=16$]. Samtidig er det viktig å merke seg at denne forskjellen i odds ikke er signifikant, altså at sammenhengen ikke er av en sann art at vi med rimelig sikkerhet kan utelukke at den skyldes tilfeldigheter.

⁹ Helt presist sammenligner vi oddsen for Øst-Afrika med oddsen for Øst-Europa. Odds ratio er dermed forholdet mellom to odds. Se Ringdal (Ringdal, 2007) side 431-434 for en kortfattet innføring i fortolkning av logistisk regresjon.

Tabell 5-2 Forenklet fremstilling av resultatene fra flernivåanalyse av FSA – kjennetegn ved barn og situasjoner. *=signifikant OR på 0,05-nivå, **=signifikant OR på 0,01-nivå, ***=signifikant OR på 0,001-nivå.

	Begge institusjonstyper	Omsorgssentre	Barnevernsinstitusjon
	OR	OR	OR
Kjønn	0,91	0,69	1,09
Verdensdel (Øst Europa er referansekategori)			
Øst-Afrika	1,16	1,13	1,27
Midt-Østen	0,87	0,69	1,02
Alder (12 år er referansekategori)			
13	0,67	1,16	0,75
14	1,66	1,73	1
15	0,37*		0,59
17	0,63		1
Botid (fem uker er referansekategori)			
et halvt år	0,35***	0,40***	0,33***
ett år	0,17***	0,13***	0,21***
Situasjon (Hverdagsituasjon er referanse-kategori)			
Akuttsituasjon dag	1,16	1,88	0,68
Hverdagsituasjon	1,02	0,96	0,86
Informasjonsformidling	54,91***	36,09***	45,08***
Avtalt møte	0,95	1,01	0,77
Dialog med barnets foreldre	26,89***	44,01***	20,17***
Behandlingssituasjon	33,87***	79,74***	20,31***
Akuttsituasjon natt	0,78	1,01	0,46

Dersom vi ser nærmere på resultatene i tabellen ser vi for det første at resultatene er forholdsvis like uavhengig av om vi analyserer barnevernsinstitusjoner og omsorgssentre hver for seg, eller om vi ser på dem samlet. Vi ser at barnets kjønn og hvilken verdensdel barnet kommer fra ikke har en signifikant sammenheng med hvorvidt de ansatte velger å bruke tolk. Det er heller ikke en sammenheng mellom barnets alder i vignettene og bruk av tolk, med unntak av at det kommer frem en noe (signifikant) lavere odds ratio for barn som er femten år når vi analyserer begge institusjonstypene under ett. Referanse-kategorien i disse analysene er 12 år, og det ser dermed ut som om sannsynligheten er noe lavere for å bruke tolk dersom barnet er eldre, men det er vanskelig å trekke en klar slutning ut fra dette i og med det relativt lave utvalget. I analysene for omsorgssentrene har vi begrenset barnets alder til 12, 13 og 14 år, da omsorgssentrene er et tilbud for barn under 15 år.

Samtidig ser vi på barnets botid ved institusjonen at sannsynligheten for å bruke tolk synker, jo lenger barnet har bodd ved institusjonen. Dette har vi antatt er en effekt av kjennskap til barnet, slik vi også har sett i de kvalitative delene av prosjektet, særlig for barnevernsinstitusjonene.

Botid og alder må antas å henge sammen (selv om de rent teknisk ikke er så tett koblet at det utgjør et statistisk problem i analysene), noe som kan ha gjort det vanskelig å skille disse to forholdene for de som har svart på undersøkelsen.

Sammen med botid, så er den andre klare sammenhengen at det er enkelte situasjoner der det er mer sannsynlig at tolk blir brukt enn andre. I analysene av situasjoner har vi brukt det vi har kalt en hverdagssituasjon som referansekategori. Odds ratioen for alle de andre situasjonene er derfor sammenlignet med en hverdagssituasjon. I metodekapitlet ble beskrivelsen av alle de ulike typene situasjoner presentert, og en hverdagssituasjon er beskrevet som dette:

Ungdommen har vært på skolen og ser veldig lei seg ut ved dagens slutt. Ungdommen går rett på rommet og legger seg i sengen. Du prøver å snakke for å løse opp situasjonen, men du får bare tilbake at ingen forstår. Du føler du ikke kommer noen vei med samtalen.

Sammenlignet med en slik hverdagssituasjon, ser vi at det er situasjonene vi har kalt *informasjonsformidling*, *dialog med barnets familie* og *behandlingssituasjon* som peker seg klart ut med høye odds ratioer for å bruke tolk. Fellesnevneren ved disse er at de er planlagte situasjoner og møter, der det er relativt sett enklere å skaffe en tolk i tide, noe som også underbygges i de kvalitative studiene. De kan dessuten sies å være situasjoner der en tydelig og presis tolking er svært viktig, noe som kanskje skiller de fra situasjonen vi har kalt *avtalte møter*. Avtalte møter dreier seg om jevnlig samtaler, og er eksemplifisert med å handle om hvordan alternative mestringssituasjoner kan brukes i det daglige. Til en viss grad handler det altså om en løpende kontakt, mer enn avtalte tidspunkt.

Så langt har vi sett på hvordan kjennetegn ved situasjonen og barna henger sammen det å bruke tolk. I det neste avsnittet skal vi se nærmere på hvordan kjennetegn ved de som svarer henger sammen med bruk av tolk eller ikke i de ulike situasjonene de ansatte har blitt presentert for.

Kjennetegn ved utfyller og deres arbeidssituasjon

Det neste trinnet i analysene er å ta inn kjennetegn ved den som har vurdert de ulike situasjonene i vignettene, og deres vurdering av arbeidssituasjonen. Slik det ble beskrevet i metodekapitlet gir datamaterialet noen begrensninger når det gjelder hva det er mulig å få til av analyser, og vi må begrense antall variabler som tas inn i analysene. Vi har derfor forsøkt å konsentrere oss om noen få variabler: På individnivå dreier dette seg om hva slags utdanningsbakgrunn respondentene har, hvor mye erfaring de har med bruk av tolk fra tidligere, og hvor lang erfaring de har med flyktningrelatert arbeid. Vi har ikke tatt med alder, da alder er såpass høyt korrelert med erfaring at de ikke er mulig å skille fra hverandre i statistiske analyser.

I tillegg har vi tatt inn kjennetegn ved institusjonen, det vil si størrelsen på institusjonen de arbeider ved, respondentenes vurdering av kompetansen til sine kollegaer når det gjelder tolkebruk, og hvorvidt de har rutiner for bruk av tolk på institusjonen. Som beskrevet tidligere forklares mesteparten av variasjonen i tolkebruk i den eksperimentelle vignettsituasjonen på

individnivå. Likevel er det altså cirka 14 prosent av variasjonen som forklares på institusjonsnivå for omsorgssentrene. Det er derfor viktig å ta med informasjon om hva det er i respondentenes beskrivelse av institusjonene de jobber som har betydning for deres avgjørelse om bruk av tolk eller ikke.

De konkrete variablene vi har tatt inn tar for det første for seg utfyllerens opplevde og formelle kompetanse. Dette undersøkes ved hjelp av utdanningsbakgrunn, det vil si om de har bakgrunn som barnevernspedagog, sosialarbeider, vernepleier, fra samfunnsfaglige utdanninger, pedagogiske utdanninger eller andre typer utdanninger. I tillegg har vi tatt inn erfaring med bruk av tolk, målt på en firedelt skala der verdi 1 er «ingen erfaring», 2 er «litt erfaring», 3 er «noe erfaring» og 4 er «mye erfaring». Erfaring er også målt med antall år de har jobbet med flyktningrelatert arbeid. Vi har også sett på om de har eller ikke har fått opplæring i bruk av tolk, altså om de har krysset av på alternativet «ingen opplæring» på spørsmål om hva slags opplæring de har i bruk av tolk. De to siste kompetansespørsmålene handler om hvordan utfyllerne vurderer egen kompetanse på en femdelte skala fra 1 (svært god) til 5 (svært dårlig).

Vi har også tatt inn hvilken region kontoret ligger i (og har brukt Region Nord som referansekategori), og størrelsen på området de ligger i. Det siste er en femdelte skala som har verdiene 1(Et lite sted med 1000 eller færre innbyggere), 2(Et lite sted med 1001-3000 innbyggere), 3(En liten by med 3001-15000 innbyggere), 4 (By med 15001-100 000 innbyggere), 5(By med mer enn 100 000 innbyggere).

I de tidligere kapitlene så vi i tillegg på holdningene for tolkebruk, og laget to ulike samlemål. Det ene beskrev holdning til tolkens nøytralitet og konfidensialitet, og den andre målte holdningen til hvorvidt tolkens oppgave var å utdype og forklare om kultur og kontekst. Jo lavere score på disse samlemålene (på en skala fra 1 til 5), jo mer støtter de opp om beskrivelsen.

Resultatene av en flernivåmodell som tar inn variablene som er presentert er vist under. Da det å ta inn flere variabler i en analyse også gjør den mer sårbar for manglende svar, har vi her ikke delt opp analysene etter de to institusjonstypene. Som det fremgår i vedlegget er antall personer som faktisk er inkludert i analysene sterkt redusert, noe som skyldes antall variabler som er tatt inn, og at de som har hoppet over enkeltspørsmål blir ekskludert i slike analyser. En annen grunn til å slå sammen gruppene finner vi også i det at vi i de tidligere analysene av kjennetegn ved vignettene ikke fant særlige forskjeller i bedømmingene ansatte ved de typene institusjonene gjorde. Sammenhengene for botid og type møte er i hovedsak like som tidligere, og er dermed også utelatt av tabellen for å gjøre lesingen enklere.

Tabell 5-3. Forenklet fremstilling av resultatene fra flernivåanalyse av FSA – kjennetegn ved ansatte og institusjoner.
 *=signifikant OR på 0,05-nivå, **=signifikant OR på 0,01-nivå, ***=signifikant OR på 0,001-nivå.

Utdanning (bv.ped er referansekategori)	OR
Sosionom	0,48
Vernepleie	0,99
Samf.fag	1,00
Ped	1,47
Annet	0,54
Erfaring med bruk av tolk	3,34**
År erfaring med flyktningrelatert arbeid	0,94
Ikke opplæring i bruk av tolk	0,19*
Behov for opplæring	0,28*
Egen kompetanse (Høy-lav)	0,98
Kollegaers kompetanse (Høy-lav)	0,95
Region	
Midt	261,30*
Vest	173,82*
Sør	111,43*
Øst	259,55**
Størrelse område	1,62*
Rutiner for tolking	0,55*
Holdning tolk - nøytral	0,27
Holdning tolk - forklare	0,79

I tabell 5-8 kan vi se at utdanningsbakgrunn ikke har en signifikant sammenheng med hvorvidt de ansatte på omsorgssenter og barnevernsinstitusjon tar valget om å bruke tolk eller ikke i ulike situasjoner (selv om det ikke fremgår av tabell 5-6 er altså resultatene fortsatt kontrollert for kjennetegn i vignettene). Dette innebærer at formalkompetansen ikke ser ut til å ha en betydning, men samtidig finner vi at realkompetanse ser ut til å ha det. De som har erfaring med bruk av tolk har dessuten større sannsynlighet for å bruke tolk. Dette er på mange måter selvsagt, men mer interessant er det at de som oppgir ikke å ha fått opplæring i bruk av tolk også har lavere sannsynlighet for å velge å bruke tolk i eksperimentsituasjonen (vignettstudien). I kapittel 4 ble det vist at 60 prosent av de ansatte på barnevernsinstitusjonene ikke hadde fått opplæring i bruk av tolk, hverken på arbeidsplassen eller i grunnutdanningen sin. Og tilsvarende ser vi at de som oppgir å ha behov for opplæring, som dermed har en vurdering av egen kompetanse som noe utilstrekkelig, får man tro, også har lavere sannsynlighet for å velge å bruke tolk i vignettsituasjonen. De to målene på egen kompetanse og kollegaers kompetanse har ingen selvstendig sammenheng med valget om å bruke tolk.

Resultatene viser altså det å ikke å ha fått opplæring i tolkebruk, og det å oppleve at man har behov for opplæring i tolkebruk, gjør det mindre sannsynlig å bruke tolk, samtidig som erfaring

gjør det mer sannsynlig å bruke tolk. Dette kan peke mot en usikkerhet i hva tolkebruk faktisk innebærer i de enkelte situasjoner, og at denne usikkerheten overvinnes med faktisk erfaring med tolkebruk. Alternativet om at de ikke har fått opplæring i tolkebruk inkluderer også grunnutdanningen. Kombinasjonen av dette resultatet, sammen med den manglende sammenhengen mellom hvilken grunnutdanning man har og hvorvidt man vil velge tolk i de ulike situasjonene, understreker et poeng om at det ikke handler om hva slags utdanning man har, men hvorvidt den faktisk inneholder tolking som tema.

Også når vi ser på kjennetegnene ved institusjonene finner vi sammenhenger når det gjelder tolkebruk. For det første ser vi at ansatte ved institusjonene som ligger i Region Midt, Vest, Sør og Øst har større sannsynlighet for å bruke tolk enn ansatte i region Nord. Det er viktig å påpeke at det er et svært lavt antall respondenter fra Region Nord, og dermed få vignetter som er vurdert der. Dette er med på å lage et noe kunstig bilde for denne variabelen, der det ser ut som om det er en sterk effekt av region, mens det i praksis kun er én region som skiller seg ut. Nøyaktig hva det er ved regionen som gjør bruk av tolk mindre sannsynlig er ikke helt enkelt å peke på. En utdypende analyse av sammenhengen mellom tilgang på tolk (de som ikke bruker tolk er i spørreskjemaet spurt om dette skyldes tilgang på kvalifiserte tolker) og region gir ikke noe tydelige resultater. Vi ser i analysene i tabell 5-8 også at det er en sammenheng mellom størrelsen på området institusjonen ligger i og beslutningen om bruk av tolk (jo større sted, jo mer sannsynlig er det at tolk brukes). Men det er likevel ikke en klar sammenheng mellom regionene og størrelse på området institusjonen ligger i (selv om det er en sammenheng med størrelse på området og antall barn som bor der).

Det vi kan lese ut av resultatene knyttet til region og størrelse begrenser seg dermed i denne omgangen til at de som arbeider i Region Nord har mindre sannsynlighet for å velge å bruke tolk, og at jo større sted institusjonen ligger, jo større sannsynlighet er det for å velge å bruke tolk. Men det er vanskelig å belyse hva det er ved disse variablene som faktisk påvirker sannsynligheten.

Et annet funn å forklare er at det å ha rutiner for tolking ser ut til å gi lavere sannsynlighet for å bruke tolk. Variabelen er laget som summen av svar på fem spørsmål om rutiner for tolkebruk. De har fått svaralternativene Ja, Nei og Vet ikke på spørsmål om de har rutiner for når det skal benyttes tolk, hvem som betaler for tolken, hvor det bestilles tolk fra, hvem som bestiller tolk, og det å sjekke tolkens kvalifikasjoner. Ja har fått verdien 1, mens Nei og Vet ikke har vi gitt verdien 0. Ved å legge sammen alle ja-svar får vi dermed et mål på rutiner på flere områder, og det er dette vi har lagt inn i modellen. Resultatene indikerer altså at rutiner gjør at det er mindre sannsynlig å velge å bruke tolk. En mulig fortolkning er at nettopp det at vi undersøker den individuelle ansatte sin tilbøyelighet til å bruke tolk gjør at institusjonelle rutiner gir et begrenset handlingsrom. I så fall er det til dels undersøkelsesmetoden vi bruker (med vekt på den individuelle ansattes eget handlingsrom) som i seg selv gjør at handlingsrommet blir begrenset. Vi har også forsøkt å bare legge inn enkeltspørsmålet om de har rutiner, og dette gir samme resultat som summen av rutiner

Dette noe overraskende resultatet kan kanskje ha sammenheng med rutinenes utforming. Rutinebeskrivelser blir noen ganger stive og tungvinte og innebærer gjerne at en overordnet må godkjenne (i dette tilfellet) tolkebruken. Dette kan bidra til at ansatte vegrer seg og heller greier seg uten tolk. Der slike rutiner ikke fins, er det kanskje mer «fritt fram». Vi vet ikke om det er dette som er tilfellet. Det kan være andre forhold som spiller inn – forhold som ikke er tatt inn i vårt skjema. Det er imidlertid viktig å se nærmere på dette. Rutiner skal jo være til for å forenkle og skape forutsigbarhet – ikke det motsatte.

De to målene på holdning til tolkebruk, hvorvidt tolken skal være nøytral og upartisk, og om tolken skal forklare og utdype og bidra med kulturell fortolkning, har ingen sammenheng med hvorvidt de velger å bruke tolk eller ikke i eksperimentsituasjonen.

Individuelle og strukturelle utfordringer og sammenhenger

Basert på den eksperimentelle vignettstudien i kombinasjon med analysen av spørreskjemaundersøkelsen kan vi peke på en rekke faktorer som ser ut til å ha betydning for hvorvidt de ansatte tar valget om å bruke tolk eller ikke i ulike situasjoner. Hva slags situasjoner det er snakk om peker seg ut som en tydelig faktor, der det i de avtalte møtene med et planlagt innhold vil brukes tolk. I tillegg ser vi at kjennskapen de ansatte har til ungdommen/barnet har betydning. Jo lenger de har bodd på institusjonen, jo mindre sannsynlig er det at tolk brukes. Det er viktig å understreke at dette er uavhengig av språkkunnskapene til barnet/ungdommen. I alle vignettene er beskrivelsen at barnet/ungdommen «har en viss forståelse av norsk», men at utfylleren «er usikker på om de får med seg all informasjon». Behovet for tolking er på den måten likt, uavhengig av botid og kjennskap. Kjennskap over tid kan selvsagt øke forståelse uavhengig av språkkunnskaper, men det er en reell utfordring at man tilsynelatende lar andre hensyn veie tyngre enn barnet eller ungdommens språkkunnskaper. Det samme gjelder for så vidt for situasjonene vi har beskrevet. Når de planlagte møtene er det som i størst grad har påvirkning på valget om å bruke tolk eller ikke, betyr ikke det nødvendigvis at behovet er større i disse situasjonene. For eksempel innebærer akutte situasjonene beskrevet i vignettene både trussel om selvmord og om å brenne ned institusjonen, og i slike situasjoner vil det være svært viktig å være sikker på å få en god kommunikasjon.

Kommentarene i spørreskjemaene viser, som vi allerede har vært inne på, samme tendens. Når tolkebehovet oppstår akutt, er sannsynligheten for å bestille tolk mindre enn når det er en planlagt samtale. Litt spissformulert kan man si at det ikke er tolkebehovet som styrer tolkebruken, men tilgjengelighet. Hvis en institusjon har valgt å bruke en bestemt tolketjeneste, vil dette redusere tilgjengeligheten. Hvis de ansatte har anledning til å bruke tolker fra ulike tjenester eller bestille tolk via Tolkeportalen, vil selv akutte tolkebehov kunne ivaretas. Dette er situasjonen ved enkelte institusjoner, men bildet er sammensatt. Det er ansatte som sier de bruker tolk ved behov – uansett situasjon. Hvis det ikke er mulig å få tak i tolk i den akutte situasjonen, gjøres det avtaler om å gjennomføre samtale med tolk så snart det er praktisk mulig.

Det er tydelig at manglende erfaring og kjennskap til tolkebruk er med på å styre valget om å bruke tolk eller ikke. De som har erfaring med tolk fra før er mer tilbøyelige til å bruke tolk igjen, mens de som ikke har opplæring i tolkebruk eller ønsker seg opplæring i tolkebruk er mindre tilbøyelige til å bruke tolk. Samtidig er det selvsagt en rekke strukturelle hindringer som kan være med på å påvirke valget om å benytte tolk eller ikke i disse situasjonene. Strukturelle hindringer har vi undersøkt i del to av analysen. Der finner vi at det er regionale forskjeller i hvorvidt tolk vil benyttes eller ikke, og at det er forskjell på tolkebruk ut i fra størrelsen på stedet institusjonen ligger.

Det vil være viktig å utforske sammenhengen mellom strukturelle betingelser og individuelle kjennetegn videre i fremtidig forskning. En eksperimentell situasjon som det vi tok utgangspunkt i ved gjennomføringen av denne delen av studien, ved å bruke FSA som metode har selvsagt sine begrensninger. En særlig begrensning (og mye fremført kritikk) er at situasjonene ikke er realistiske, og at man ber folk ta stilling til situasjoner de neppe vil komme opp i. Samtidig er også dette noe som er styrken til metoden, nemlig at man kan undersøke og isolere betydningen av ulike faktorer, nettopp ved å la de variere i en eksperimentsituasjon. I dette prosjektet har vi i tillegg flere datakilder å lene oss på, noe som er viktig for å få en god fortolkning av dataene.

6. Det kvalitative materialet

I de foregående kapitlene har vi basert våre drøftinger på resultater fra den kvantitative delen av prosjektet – breddeundersøkelsen og vignettstudien. I dette kapitlet vil vi presentere resultater fra den kvalitative delen og bruke dette som utgangspunkt for en mer overordnet drøfting av det som er prosjektets fokus: Bruk av tolk på barnevernsinstitusjoner og omsorgssentre for enslige mindreårige. Det kvalitative materialet er, slik vi redegjorde for i metodekapitlet, basert på ulike datakilder: Individuelle intervjuer, fokusgruppeintervjuer og en dialogkonferanse med sentrale aktører innen det barnevernfaglige, det flyktningfaglige og det tolkefaglige feltet. Det samlede materialet består av intervjuer med mer enn 50 personer (brukere, ansatte, tolker og representanter for fagmyndigheter), i tillegg til deltakerne på dialogkonferansen. Intervjuene som er foretatt på de ulike institusjonene har dels foregått som strukturerte intervjuer, dels som uformelle samtaler med beboere og ansatte. Intervjuene har foregått på selve institusjonen, noe som gir tilleggsinformasjon om stedet – alt fra beliggenhet og praktisk utforming av institusjonen til miljøfaktorer og «stemning på huset». Selv om registrering av slike miljøfaktorer ikke blir brukt som data i seg selv, er de med og fyller inn et bilde av institusjonene som «levesteder» for ungdommene.

Vi har valgt å presentere data relatert til de to institusjonstypene hver for seg, med en avsluttende drøfting av forskjeller og likheter i vurdering av tolkebruk. Institusjonene har fellestrekk (de er definert som heldøgnsinstitusjoner for barn og unge), men målgruppene er forskjellige. På barnevernsinstitusjonene har de fleste norsk som morsmål, og de som ikke er født i Norge har gjerne bodd her i flere år før de kom til institusjonen. På omsorgssentrene er alle beboere enslige mindreårige asylsøkere som venter på svar på sin asylsøknad eller har midlertidig opphold. De aller fleste har kort botid, noe som også betyr at de fleste har begrensede norskkunnskaper.

Tolk i barneverninstitusjon

Vi har besøkt fire barnevernsinstitusjoner: tre ungdomssenter og en akuttinstitusjon og snakket med til sammen 18 ansatte (individuellt og/eller i grupper). Av breddestudien ser vi at ganske mange institusjoner har erfaring med å vurdere tolkebehov selv om det ikke er noe som skjer så ofte. Det var imidlertid utfordrende å rekruttere institusjoner fordi svært mange oppga at de ikke hadde erfaring med bruk av tolk fordi alle ungdommene på deres institusjon snakket godt norsk. Materialet fra breddeundersøkelsen bekrefter i stor grad dette, selv om «å snakke godt norsk» ofte vil være situasjonsbetinget. Dette betyr at selv om ungdommer tilsynelatende snakker godt «hverdagsnorsk» kan det i enkelte situasjoner være behov for tolk. Dette kan enten være fordi ungdommene har utfordringer med å uttrykke seg på norsk om vanskelige temaer som de sjelden snakker om, eller at man i en krisesituasjon eller ved traumatiske opplevelser kan ha behov for å uttrykke seg mer umiddelbart og at dette kan være utfordrende på norsk for noen. Å vurdere hvorvidt noen snakker «godt norsk» kan derfor være vanskelig, men dette var i liten grad tematisert og kunne fremstå noe svart-hvitt hos en del av de barneverninstitusjonene.

De fire institusjonene vi besøkte oppga selv at de har relativt mye erfaring med bruk av tolk. Dette er det viktig å ha i mente når vi nå presenterer deres erfaringer. Det representerer en skjevhet i utvalget som man må være bevisst på, blant annet når vi diskuterer sammenheng mellom erfaring med bruk av tolk og kompetansebehov. Hvis alle institusjoner hadde vært representert i denne kvalitative delen av studien, ville vi sannsynligvis ha fått fram et enda større behov for kompetanse på feltet. Vi ser samtidig at jo mer erfaring de har med bruk av tolk, jo mer refleksjoner har de om tolkens begrensninger, og ser tydeligere hvordan de selv må endre metoder og tilnærminger for å sikre likeverdige tjenester. Dette gjelder både i det generelle omsorgsarbeidet og i det miljøterapeutiske arbeidet, som i stor grad går over i hverandre.

På institusjonene vi har intervjuet benyttes ulike metoder og tilnærminger, men arbeidet er innrammet i miljøterapeutisk arbeid. Miljøterapi består av to deler: miljødelen, som dreier seg om å legge til rette og organisere, og terapidelen, som dreier seg om å utvikle og forandre. Miljøterapiens primære oppgave er å skape muligheter for at barn og unge kan jobbe med sin utvikling og endring (Larsen 2004). Altså handler det om både den daglige tilretteleggingen som innebærer å fange opp behov, gi adekvat støtte og vise forståelse, og det mer målbevisste endringsarbeidet og strukturerte samtaler. Et tydelig felles mål er å bygge gode relasjoner, som er et bærende element i miljøterapien.

Tolken som ressurs og viktig verktøy

Det generelle bildet som kommer frem i intervju med ansatte på barneverninstitusjon er at det brukes tolk når de ansatte mener det er behov for det, som to av dem sier:

Vi bestiller alltid tolk når det er behov for det!

Vi nøler aldri med å ta i bruk tolk når det er behov for det.

Ingen av de ansatte nevnte økonomi som noen begrensning på bruk av tolk, og når vi spurte direkte om dette sa de at dette ikke er noe de tenker på når de skal bestille tolk. Altså ser det ikke ut til at økonomi påvirker tolkebruk på barneverninstitusjonene. De eneste gangene det snakkes om økonomi er når det skal avklares hvem som skal betale for tolken i møter mellom ungdom/foreldre, institusjon og barnevern, men da er det kun for å avklare hvem som skal betale og ingen diskusjon om det skal benyttes. Spørsmålet om hvem som skal betale for tolken skaper i liten grad diskusjoner mellom de ulike instansene, og flere har retningslinjer på hvem som skal betale:

Det er aldri spørsmål om økonomi eller penger i sammenheng med bruk av tolk. Vi vet ikke en gang hva det koster å bruke tolk. Vi melder inn behov uten å ha rammer for pengebruken rundt det.

Flere av de ansatte på barneverninstitusjoner beskriver generelt gode erfaringer med bruk av tolk. De ansatte ser tolken som både viktig og helt nødvendig for å sikre god kommunikasjon og gjensidig forståelse og de ser tolken som et viktig verktøy i sitt arbeid, som illustrert i følgende sitat:

Vi er gode til å framsnakke tolk som en god og nødvendig ressurs, samarbeidspartner og verktøy for oss i vårt arbeid.

Flere påpeker imidlertid at de har hatt negative erfaringer med tolker, og gjennom analysene blir det tydelig at negative enkelterfaringer gjør at både ansatte og ungdommer kan bli skeptiske til å bruke tolk. De negative enkelterfaringene handler om at tolken ikke har hatt god nok språkforståelse eller at tolkene har opptrådt moraliserende/belærende i samtalsituasjoner. Det verste er likevel de tilfellene hvor ansatte og ungdommer har opplevd at taushetsplikten ikke har blitt overholdt.

På spørsmål om kvaliteten på tolkene spør vi hvilket nivå tolkene de bruker er på, men de får ikke oppgitt nivået på tolkene når de bestiller tolk. Det blir tydelig gjennom intervjuene at de fleste ikke har kunnskap om at det finnes et system som viser ulike nivå på tolkene. De tar for gitt at de får kvalifiserte tolker når de bestiller via tolkefirmaet det er inngått avtale med og etterspør ikke noen kvalifikasjoner utover dette. Det kommer imidlertid frem at kvaliteten kan være varierende, både når det kommer til språk, taushetsplikt, nøytralitet og hvordan de håndterer rollen som profesjonell tolk. Når ansatte har gode tolker etterspør de gjerne denne tolken ved neste tolkesamtale, men det er ikke alltid mulig å få tak i samme tolk.

Gode og dårlige tolker

Formuleringer som «gode og dårlige tolker» blir brukt av mange. Når vi ber om konkretiseringer, kommer det fram en rekke eksempler både på manglende nøytralitet, brudd på taushetsplikt, det de opplever som moralisering, avbrytelser og at tolken kommer med egne meninger/tanker underveis i den tolkede samtalen. Følgende sitater illustrerer dette:

Vi opplever en gang i blant at tolkene kanskje ikke er helt nøytrale, at de ikke oversetter ordrett det vi seier, men at de heller legger inn litt selv som de vil si.

Vi har hatt tolker som for eksempel lar seg rive med emosjonelt sett og som har fulgt stemmeleiet til foreldrene ettersom de har blitt mer hissige. Det er ikke profesjonelt. Men vi har hatt eksempler på tolker som har vært for profesjonelle i rollen sin også, og så strenge og lite fleksible rundt hvordan samtalen skal gå at de har stoppet foreldrene midt i det de er i gang med å fortelle, og dermed gjort foreldrene nervøse.

Flere er også inne på at tolkerollen handler om en balanse mellom nærhet og distanse, slik det siste sitatet illustrerer. Når de ansatte skal beskrive de gode tolkene framhever blant annet det å klare å bygge gode relasjoner med ungdommene og familiene. De understreker også at gode

tolker sier gir beskjed om det noe de ikke forstår eller er usikker på hvordan de skal oversette. De spør om utdypning, noe som oppleves som et kvalitetstegn – ikke et tegn på usikkerhet:

Jeg synes en god tolk er en som sier fra hvis det er noe han eller hun ikke klarer å oversette. Hvis barnevernet sier noe for eksempel, så kan tolken etterspørre en utdypning eller kan si rett ut at han eller hun ikke forstår ordet eller at det ikke finnes noe ord å oversette til. Gode tolker spør om han eller hun kan få lov til å bruke andre ord.

Noen av tolkene er veldig gode, og vi prøver å etterspørre dem når vi ringer og bestiller. De er gode i den forstand at de framstår som mer profesjonelle enn enkelte andre.

Det kan godt være at tolken må oppklare underveis, men da skal det være ut fra vårt initiativ og ikke noe tolken finner på selv.

På en av institusjonene beskriver de ansatte en tolk de har vært veldig fornøyd med og som de har brukt flere ganger:

Hun ser foreldrene. Og hun snakker gjerne litt med dem før vi setter i gang samtalen. Hun får til en god relasjon. Hun er veldig tydelig på når hun trenger pauser og på når vi må stoppe opp litt. Hun er veldig tydelig på sin rolle og oppgave som tolk. Hun har fortalt at hun innimellom har lyst til å bryte inn og si noe, men hun gjør det aldri. Hun er nær og tydelig både overfor ansatte og familiene. Dessuten kan hun begge språkene veldig godt.

Flere understreker at det å ha gode tolker er spesielt viktig i utfordrende samtaler der man snakker om sensitive eller sårbare tema. På spørsmål om hvordan de forbereder tolkene i forkant, er svaret at ingen gjør det rutinemessig. Det er heller ingen som tar opp dette som tema – verken forberedelser i forkant eller evaluering av samtaleforløpet (tolkingen – ikke innholdet) i ettertid. Sitatene under illustrerer dette:

Tolkene kobles på i det øyeblikket samtalen skal starte.

Vi forteller bare hva som er tema når vi ringer og bestiller tolken. Og tolken kommer jo bare rett til samtalen, eller gjerne 5 minutter etter at vi skulle begynt, så det er ikke tid til å snakke sammen først. Tolkene har heller ikke gitt inntrykk av at de ønsker noen gjennomgang før samtalen.

Denne praksisen gir tolkene lite mulighet til å forberede seg på det som skal tolkes, noe som kan tenkes å bli en utfordring dersom det er tolker som har lite erfaring fra å tolke i barnevernfaglig sammenheng.

Fremmøtetolk eller telefontolk?

Det varierer hvorvidt barneverninstitusjonene benytter fremmøtetolk eller tolk pr telefon, men det generelle bildet er at ansatte synes fremmøtetolk fungerer best. Det er imidlertid noen unntak, som spesielt er knyttet til saker og situasjoner hvor det er behov for ekstra varsomhet knyttet til taushetsplikt og anonymitet. Noen mener at telefontolk skal benyttes bare når det er noe akutt eller når det ikke er mulig å benytte fremmøtetolk av andre grunner. Det understrekes også at tilgangen på tolker rundt i landet varierer. En telefontolk kan i prinsippet bo hvor som helst og gjøre en like god jobb. En fremmøtetolk må reise til stedet samtalen foregår, noe som krever mer planlegging og som er vanskeligere i områder der det ikke fins lokale tolketjenester.

Bruk av telefontolk gjør at forskjellene på by og land ikke blir så store. I all hovedsak kommer det frem at institusjonene får tak i tolker ved behov, men at det kan være utfordrende på enkelte språk. Selv om mange bruker praktiske argumenter for å velge telefontolk, kan det også være andre argumenter for å foretrekke telefon. Eksempler som nevnes er ved hjemmebesøk, og av praktiske hensyn – på kveld og natt. Noen foretrekker å bruke telefontolk, men som beskrevet er dette begrunnet i bekymring om overholdelse av taushetsplikt og anonymitet, som i følgende eksempel:

Vi bruker stort sett bare telefontolk. Vi har tilgang på fremmøtetolker også, men vi har hatt flere dårlige erfaringer med det og foretrekker derfor å bruke telefontolk. Vi har for eksempel brukt fremmøtetolker som har oppført seg moralistiske og oppdragende overfor ungdommene våre. Vi har også opplevd at tolker ikke har overholdt taushetsplikten sin, og at informasjon om ungdommene har lekket ut til miljøer med folk fra samme land. Vi bruker derfor ikke fremmøtetolker lenger. Og vi prøver innimellom å bruke tolker som ikke er fra samme land som ungdommen, men som snakker det samme språket eller den samme dialekten. Vi bruker også telefontolk når vi har møter der andre instanser deltar.

Mens noen mener de bedre kan sikre anonymitet og taushetsplikt når de bruker telefontolk, beskriver andre at de har mindre kontroll når de bruker telefontolk. En av de ansatte fortalte:

Vi har opplevd at det tydelig er andre i rommet der telefontolken er. En gang ble det sagt noe morsomt som tolken skulle oversette, og da hørte vi at det var andre i bakgrunnen som flirte, så de hadde tydeligvis hørt samtalen. I andre tilfeller så hører man en baby som gråter for eksempel, men som plutselig blir stille, så da er det helt tydelig at det er noen andre i rommet som tar seg av barnet. Når slike ting skjer, blir de man snakker med veldig stille etterpå og vil ikke snakke mer.

Eksempler som dette er helt klart i strid med de tolkeetiske retningslinjene. Vi fikk flere lignende eksempler. Selv om mange tolker sannsynligvis holder seg godt innenfor både regelverket og det som regnes som «god tolkeskikk», bidrar bruddene på taushetsplikten hos enkelte tolker til å skape usikkerhet om tolker generelt. Tilfeller som beskrives her bidrar til å

undergrave alle forsikringer om taushetsplikt og konfidensialitet, noe som bidrar til lite tillit til tolker hos både ansatte, ungdommer og foreldre. Det kan føre til en større skepsis mot å bruke tolk ved senere anledninger. Det kan også medføre svekket tillit mellom ansatte og barn/ungdom/foreldre.

Tolkens rolle

Et tema som er mye fokusert på i intervjuene med de ansatte på barneverninstitusjon er tolkens rolle og forventninger til tolkerollen, noe som spesielt ser ut til å henge sammen med erfaringene de ansatte har i bruk av tolk og hvor mye erfaring de har med å jobbe med barn, unge og foreldre med minoritetsbakgrunn. I flere av intervjuene sier de ansatte at de skulle ønske at tolken forklarte mer om for eksempel kultur og barneoppdragelse i ulike land, og de som har lite erfaring ser ut til å ha større ønske om «kulturelle» forklaringer:

Noen ganger må tolkene forklare hvorfor folk opptrer som de gjør. De er dermed også kulturoversettere innimellom. De må for eksempel informere om at det ikke finnes noen tilsvarende begreper på deres språk, eller forklare hvorfor foreldre oppfører seg helt annerledes enn norske foreldre ville gjort i samme situasjon.

Vi må forstå hvordan de gjør ting i andre kulturer og hvorfor.

Flere etterlyser LINK-arbeidere, men det går samtidig fram av samtalene at mange ikke vet helt hva det er. De gir uttrykk for at de gjerne vil at noen skal hjelpe dem med å forklare – ikke bare oversette.

Vi skulle gjerne hatt LINK-arbeidere.

Vi har fått tips om å bruke kulturtolker i større grad, men vi er litt usikre på hva det egentlig er og om de finnes utenfor Oslo.

LINK-arbeidere (eller kulturtolker, som det også kalles) fins i noen få kommuner. Selv om ingen av dem vi snakket med hadde erfaringer med dette, hadde de en idé om at dette kunne bidra til løse noen av kommunikasjonsutfordringene de opplevde. Når dette kommer opp i intervjuer om bruk av tolk, tyder det på at det er noen behov som ikke blir dekket innenfor det nåværende systemet. *Linkarbeid* er en ordning hvor det tilrettelegges for møter mellom tjenesteapparatet og minoritetsfamilier ved hjelp av kulturformidlere eller meglere (Holm-Hansen mfl 2007, Aadnesen 2012, Proba samfunnsanalyse 2013; Paulsen, Berg og Thorshaug 2014). Ordningen har litt ulik utforming rundt om i landet, men hovedpoenget med linkarbeid er at det offentlige engasjerer personer som kan fungere som språklige og kulturelle brobyggere i møte med minoritetsbefolkningen. Noen steder brukes «linkarbeider» som betegnelse. Andre steder har man valgt å kalle det «brobyggere» eller «minoritetsrådgivere».

Om det å benytte LINK-arbeidere er en god løsning kan vurderes. Det er uansett viktig å understreke at tolker og LINK-arbeidere har forskjellige funksjoner – selv om det kan være

noen gråsoner. Dette, sammen med manglende informasjon, gjør at det ikke er så overraskende at det oppstår forvirring om oppgaver og roller. Noen ganger tror foreldre at tolken er en del av barnevernet. Dette er selvsagt problematisk – særlig i situasjoner preget av konflikt. Dette illustrerer behovet for kompetanseheving – både av tolker og tolkebrukere. Det illustrerer også betydningen av tydelig informasjon til brukere om hvem tolken er og hva som er dens rolle.

Behov for fagspesifikk kompetanse?

I intervju med ansatte på institusjon nevner flere at det kan være utfordrende for tolkene å oversette fagspesifikke uttrykk. Flere sier at det brukes mange vanskelige ord i barnevernet og at de har et eget «barnevernsspråk». I tillegg kan det være mange ord som ikke finnes på andre språk og da er det ikke mulig å oversette direkte. Dette gjelder spesielt når de skal snakke om psykisk helse, som er et mye berørt tema fordi mange av ungdommene som er på barneverninstitusjon har psykiske lidelser (Kayed mfl 2015). Dette gjør at noen mener det ville vært en fordel om tolken hadde mer fagspesifikk kunnskap som kunne hjelpe dem til å forstå og dermed forklare:

Tolkene kan sjelden fagbegreper. Jeg mener det ville vært en fordel om tolkene hadde litt mer kompetanse innen for eksempel barnevern. Vi har vårt eget barnevernsspråk og det er mange vanskelige begreper. Når vi snakker med norske så er det mye vi kan ta for gitt at de forstår, men på andre språk så er det mange begreper de ikke har tilsvarende ord for.

I tillegg kan det være utfordrende å forklare systemer og ordninger som er spesifikke for barnevern. Dette kommer spesielt tydelig frem i møter med foreldre. Noen mener derfor at det bør være egne tolker som er spesialiserte på barnevern:

Andre steder har de gjerne ikke barnevern, og de offentlige instansene representerer ofte makt på en helt annen måte enn vi er vant til.

Noen mener at det er behov for at tolkene kan mer om systemer generelt, og at de har mer innsikt i velferdsstaten og ulike ordninger. Her er imidlertid meningene delte. På en av institusjonene mener de imidlertid at hvis tolken er god, så er det ikke nødvendig med spesifikk kunnskap da tolkens rolle skal være å oversette det som blir sagt:

Hvis tolken gjør jobben sin ordentlig så er det ikke nødvendig at han har kompetanse utover det å tolke. Proffe tolker trenger ikke noen tilleggskompetanse.

De mente at det å ha inngående kjennskap til spesifikke temaer og områder heller kunne være en ulempe og sier at:

Man blir farget av det man leser om ulike temaer. Hvis det for eksempel er en tolk som har spesiell interesse for æresrelaterte spørsmål, så kan han være forutinntatt i samtalen

og la sine egne meninger skinne gjennom. Tolken skal bare oversette setning for setning, og jo mindre de vet om et tema jo mindre forstyrrer det forståelsen. Det er fint at de vet lite om saken.

Vi ser med andre ord at meningene er delte når det gjelder behovet for fagspesifikk kompetanse, selv om det siste sitatet strengt tatt handler mer om tolkens profesjonalitet og nøytralitet enn kompetanse. Å ha fagspesifikk kompetanse er ikke det samme som å være forutinntatt. Fagspesifikk kompetanse handler i første rekke om å forstå begreper, ordninger og systemer, noe som er en forutsetning hvis man skal kunne forstå et budskap og deretter formidle det så nøyaktig som mulig på språket det skal tolkes til. Barnevern er et eksempel på et felt som kan være vanskelig å tolke fordi systemet er ukjent for mange. På en del språk fins det heller ikke begreper for ordninger vi har i Norge fordi systemene i deres opprinnelsesland er så annerledes. Her vil en forberedende samtale mellom tolk og ansatt kunne avdekke denne typen utfordringer slik at tolk og ansatt kan finne fram til gode måter å forstå og forklare systemet på. En annen mulighet kan være å integrere mer av det generelle velferdssystemet, herunder barnevern, i utdanningen av tolker.

Opplæring av ansatte

I intervjuene med ansatte på barneverninstitusjon etterlyser flere at det burde vært mer opplæring og kursing i bruk av tolk. Flere sier at det ikke har vært fokus på tolkebruk i det hele tatt, og generelt beskrives det at det har vært lite fokus på tolking i både kurs, kompetanseheving og fagdager. Noen steder har de brosjyrer om bruk av tolk (som i første rekke omhandler bestilling og betaling) og noen har deltatt på kurs for mange år siden. Det varierer også hvor mye fokus det har vært på bruk av tolk i utdanningen, men det generelle bildet som tegnes er at det har vært lite fokus på bruk av tolk i barnevernutdanningen.

Hvor mye opplæring de føler behov for ser naturlig nok ut til å ha sammenheng med både opplæring og erfaring, og det er de som har lite erfaring som ønsker mer opplæring. Samtidig sier ansatte som har mye erfaring at de ser behovet for at andre får opplæring da det å bruke tolk er noe som tar tid å lære seg:

Å bruke tolk er en trenings sak. Jeg har gått fra å grue meg til tolkesamtaler til å glede meg. Nå føler jeg trygghet ved å ha med tolk. Jeg har sett tolken som et verktøy og samarbeidspartner etter hvert.

Flerspråklige ansatte

På de institusjonene som har flerspråklige ansatte beskrives dette som en stor ressurs, både når de snakker samme språk som noen av ungdommene som er på institusjonen og ellers. Flerspråklige ansatte får ofte en annen relasjon til ungdommene – noen som forstår dem og kan snakke om kultur. Det trekkes også frem at dette ofte er en fordel i kommunikasjon med foreldre. Ved en av barnevernsinstitusjonene hadde en av de flerspråklige ansatte jevnlig

telefonkontakt med foreldrene til en av ungdommene. Det hadde selvsagt vært mulig å gjøre også for en norskspråklig ansatt, men samtalen kunne lett blitt både stiv og formell om den skulle formidles via tolk i tillegg til at det måtte vært planlagte samtaler i større grad. Også for andre ansatte er de som behersket minoritetsungdommenes språk en ressurs:

Vi har flere ansatte som er flerspråklige og som snakker morsmålet til noen av ungdommene (...) De tospråklige ansatte er en god støtte for ungdommene i hverdagen, og kanskje spesielt for de som ikke har familie i Norge. Men vi bruker aldri de tospråklige ansatte vi har her som tolker. Når vi trenger tolk så bruker vi en profesjonell, utenforstående tolk.

De brukes litt til oversetting, men aldri som tolker i samtaler. De kan snakke morsmålet med ungdommene. Og de gir tips til ansatte om for eksempel kultur.

Samtidig som mange fremhevet betydningen av flerkulturelle ansatte, ble det understreket veldig sterkt at de ikke skulle brukes som tolker. En av de vi intervjuet sa det slik:

Han skal ikke brukes som tolk, for han er miljøarbeider. Vi må ikke blande de rollene.

De ansatte beskriver at ungdommene kan oppleve ansatte som snakker samme språk som en støtte, og noen ganger er det lettere for dem å bygge en god relasjon. Samtidig er det viktig å understreke at det å bruke tolk i seg selv ikke er til hinder for relasjonsbygging, da det kommer frem i intervjuene at mange opplever at de lykkes i å skape gode relasjoner – men at det noen ganger kan ta litt lengre tid.

Ungdommers medvirkning

Det har de siste årene i større grad blitt fokus på betydningen av medvirkning og hvordan det å medvirke i egen hverdag og beslutninger om eget liv bidrar til selvfølelse, anerkjennelse og positive endringer i barn og unges liv. I tillegg kan det også påvirke relasjonen mellom ungdommen og de ansatte, da det å oppleve medvirkning og medbestemmelse er et ledd i det å bli tatt på alvor og respektert (Paulsen 2016). Flere av de ansatte snakker om at det å bruke tolk for å sikre ungdommenes medvirkning er viktig, og at de gjennom å bruke tolk også viser respekt for ungdommene:

Ja, vi synes absolutt vi sikrer deres medvirkning i det vi tilstreber å bruke tolk. Vi jobber for at de skal få mulighet til å delta på lik linje med norske ungdommer.

Vi prøver å signalisere til ungdommene og familiene at vi tar dem på alvor. Vi drar ut og kjøper bønnetepper, vi kaster salt i hjørnene for å skremme bort spøkelseser, vi sørger for halalkjøtt. Det at vi bruker tolk er også et tegn på respekt og viser at vi ikke tar det som en selvfølge at de skal kunne norsk.

Det er viktig at ungdommene blir inkludert i beslutningen om hvorvidt det skal benyttes tolk eller ikke, men dette kan også gi noen utfordringer. Noen kan vegre seg for å bruke tolk på grunn av at de har dårlig erfaring med tolk fra tidligere, noe som ofte knyttes til manglende overholdelse av taushetsplikt eller redsel for at tolken ikke skal overholde taushetsplikten. Denne redselen er spesielt stor blant ungdommer som har opplevd ulike former for vold eller overgrep og/eller der de bor på sperret adresse. I slike situasjoner kan ungdommene være redd for at tolken skal kjenne familien, noe som spesielt er en utfordring på små steder eller i små miljøer. Ansatte er opptatt av at de må ta slike signaler på alvor og de prøver å tilrettelegge så godt de kan i slike situasjoner, blant annet ved å bruke telefontolk når ungdommene ønsker det.

En annen utfordring er at ungdommer noen ganger overvurderer hvor godt de snakker og forstår norsk, og de kan selv oppleve at de ikke har behov for tolk selv om de ansatte mener de trenger det. Dette kan handle om at ungdommene opplever at de snakker godt «hverdagsnorsk», men at ansatte kan ha en opplevelse av at ungdommene ikke får uttrykt seg godt nok til at de ansatte forstår, og at de kan miste nyansene. I tillegg synes noen av ungdommene at det er et nederlag å måtte ha tolk når de har bodd lenge i Norge:

Noen av dem vil slutte med tolk fort, men det er viktig at vi sikrer at de får sagt det de vil og at vi sikrer at vi forstår dem ordentlig. Men er de over 16 år og nekter å bruke tolk, så må vi bare prøve å finne andre løsninger.

De ansatte understreker at tolken er viktig verktøy for å sikre at informasjon blir forstått begge veier, noe som gjør at de prøver å overtale ungdommene til å benytte tolk når de mener det er behov for dette:

Vi stolte på ungdommenes norsk i alt for stor grad i begynnelsen. Man må lære seg å ikke tro på det hver gang de svarer «ja» når man spør om de har forstått.

Noen ganger tror ungdommene at de kan mer norsk enn de egentlig gjør. Og noen ganger tror vi også at de kan mer enn de egentlig kan. Det kan være vanskelig å vurdere noen ganger.

Kanskje har de vært her i 4 år og så trenger de fremdeles tolk, men de skjønner ikke hvorfor. Det oppleves som et nederlag for dem for de vil jo helst bare være som alle andre.

Når ungdommene ikke vil ha tolk i møter så tar vi det på norsk, og så hender det at vi samler opp det som har vært uklart og gjør en avtale med tolk om å ta en runde på de tingene. Så tolkebruk er ikke snakk om enten eller, det finnes ulike varianter.

Samtidig som de ansatte mener de sikrer ungdommenes medvirkning gjennom bruk av tolk, vet vi fra tidligere forskning at det å sikre reell medvirkning blant ungdom på institusjon er en utfordring (Tjelflaat og Ulset 2007). Dette handler blant annet om at metodene som benyttes ikke alltid er utformet og innrettet på en måte som bidrar til å fremme de unges egne stemmer.

Det kan blant annet være at settingen er voksenstyrt og at språket som benyttes kan være komplisert, noe de også var bevisst på ved en av institusjonene vi besøkte:

Begrepsforståelsen blant ungdommene kan for eksempel være ganske dårlig, men det er den jo ofte blant norske ungdommer også. En del ting henger mer sammen med alderen deres enn at de har minoritetsbakgrunn.

Dette viser, som vi allerede har vært inne på, at det ikke alltid er så enkelt for tolkene å forklare. Det kan handle om vanskelige ord, om begrenset begrepsforståelse og ulike referanserammer. Dette bringer oss igjen tilbake til behovet for tydelig språk og bevissthet om begreper som brukes. Ifølge Qureshi (2009) har den profesjonelle et stort ansvar for hvordan møter mellom barnevernet og brukere arter seg. Dette fordi profesjonelle har makt til å legge premissene for innholdet i møtet. Profesjonelle bestemmer hva som blir sagt, hvor mye og hvordan, og derfor må en forvente at de har et bevisst og gjennomtenkt forhold til dette. Medvirkning er også en forutsetning for likeverdige tjenester, og innebærer at brukerne tilføres økt innflytelse og makt slik at de bedre kan settes i stand til å være med på å finne løsningene (Ingebretsen og Nergård 2007). Dersom ungdommene ikke har nødvendig kunnskap til å medvirke eller at situasjonen ikke er tilrettelagt på en måte som gjør dette mulig, er det barnevernsarbeiderens ansvar å være bevisst på dette og legge til rette slik at ungdommene får mulighet til dette.

Likeverdige tjenester

Bruk av tolk er også viktig for å sikre likeverdige tjenester (Berg 2018). De ansatte på barneverninstitusjonene understreker at de har mål om at disse ungdommene skal få et like godt tilbud, og at bruk av tolk er essensielt for å sikre dette. De fleste mener at de lykkes med dette, men noen er usikre på om de klarer å legge like godt til rette for disse som for ungdom med felles språk. Uansett: de må tilrettelegge på andre måter for å sikre likeverdigheten:

Nei, de får ikke helt like gode tjenester, men ut fra forholdene så syns jeg de får et likeverdig tilbud. Man prøver jo alt, og man strekker seg langt for at det skal bli bra.

Et viktig ledd i å sikre likeverdige tjenester er at det er bevissthet om, og gis rom for, å bruke ekstra *tid*. Ting tar lengre tid når det skal brukes tolk, og en samtale som vanligvis skulle tatt en time er mer tidkrevende:

Tolken oversetter, men det er ikke alltid de har forstått helt. Vi bruker dermed mye tid, ikke bare på å oversette, men også på å forklare og bli enige. Samtalene med tolk tar dermed gjerne veldig mye mer tid.

Men: å forlenge hvert møte/samtale med ungdommene vil sannsynligvis ikke være noen god løsning. En time er lenge nok og det er mye som skal enten forstås eller fordøyes. Tolkesamtaler er krevende og det å ha tolkesamtaler i lang tid med ungdommer vil sannsynligvis ikke være

nyttig. Derfor vil sannsynligvis hyppigere samtaler med avgrenset tema være en bedre tilnærming. Altså må man tilpasse og finne andre måter å jobbe på.

Det er viktig å bruke mer tid. Tempoet i en samtale er viktig, hvis det rushes blir det fort veldig mekanisk og gir lite rom for tanker.

Behovet for ekstra tid i tolkesamtaler og behovet for andre tilnærminger er også påpekt i annen forskning på tolkebruk i barnevernet (Paulsen, Berg og Thorshaug 2014; Berg mfl 2017, Berg 2018).

Når ungdom snakker godt norsk

Det kommer frem i intervjuene med de ansatte på barneverninstitusjon at det ofte er foreldrene som har mest bruk for tolk. Dette henger sammen med at mange av ungdommene som bor på institusjonene har bodd lenge i Norge og derfor snakker godt norsk. Når det er samarbeidsmøter mellom institusjonen, foreldre og ungdommen varierer det om ungdommene snakker via tolken eller om de veksler mellom norsk og morsmålet. Som regel snakker ungdommene norsk i samtaler der foreldre og tolk er tilstede:

Ungdommene er som sagt ofte veldig gode i norsk. De snakker fint morsmål med foreldrene, men i samtaler snakker de norsk.

På en av institusjonene vi intervjuet sa de ansatte at ungdommene alltid snakket norsk på disse møtene, men at noen nyanser kanskje kunne kommet bedre frem hvis de hadde snakket via tolken. Det er imidlertid oftere eksempler på det motsatte, nemlig at ungdommene benytter tolken for å forklare ting til foreldrene, som de synes det er vanskelig å sette ord på med morsmålet. Dette handler spesielt om følelser, psykiske vansker og miljøterapeutisk opplegg/behandlingsopplegg. Dette illustrerer betydningen av å hele tiden være bevisst på ungdommens språk og eventuelle språklige utfordringer, både det norske språket, men også opprinnessspråket. Dette ivaretas best gjennom tett samarbeid med ungdommen.

Det kom også frem eksempler på at ungdommene i noen tilfeller snakket bedre norsk enn tolken:

Ungdommene er ofte mye flinkere i norsk enn foreldrene, og enkelte ganger retter de på det tolken sier. De kan si «det var ikke det hun mente» når tolken prøver å oversette det jeg har sagt.

I flere av intervjuene kommer det frem at de ansatte gjerne skulle hatt skriftlig materiale på andre språk, spesielt når de møter foreldre og skal forklare dem om institusjonen, hvordan de jobber, hva barnevernet har ansvar for osv. Det er ikke alltid så lett å få med seg alt som blir sagt, og hvis de hadde hatt skriftlig materiale kunne de sendt det med foreldrene hjem sånn at de kunne se på det hvis de ble usikre.

Påvirkning på det miljøterapeutisk arbeid og omsorgsarbeidet

Selv om institusjonene benytter tolk når de mener det er behov for dette, så gjøres dette i første rekke i avtalte møter og samtaler, og når det er spesielle ting som krever forklaring og informasjon. I intervjuene har vi også fokusert på hvorvidt og på hvilken måte bruk av tolk påvirker det miljøterapeutiske arbeidet.

Det er ikke mulig å ha tolk tilstede på institusjonen hele døgnet og det er derfor interessant og også se på hvordan manglende felles språk påvirker både relasjonsbygging og omsorgsytelse. Det kan være litt mer utfordrende å bygge relasjoner når det er en tolk tilstede. Det blir mindre flyt i samtalen og mindre rom for «small talk». Samtidig kan det også være utfordrende når tolken ikke er der. Når språket blir en hindring, oppstår det lett misforståelser, noe som er frustrerende for begge parter. Når det å forstå hverandre rent språklig tar så mye oppmerksomhet, går det gjerne ut over andre ting – som det å skape en god relasjon. Med manglende felles språk og ingen tolk tilstede er det mer utfordrende for ansatte å fange opp de små tingene, og de klarer ikke alltid å gi umiddelbar respons til ungdommene når de for eksempel gjør noe bra. Dette gjør at det kan ta lengre tid å bygge gode relasjoner, og det kan også ta lengre tid å jobbe med motivasjon- og endringsarbeid.

Samtidig er kommunikasjon mye mer enn ren språklig oversetting. Og som en uttrykte det: *Med mye kroppsspråk går det som regel fint!* Når det gjelder den daglige omsorgsytelsen er det ikke alltid ordene blir det viktigste – eller som en sa det: *Vi vet jo ikke om vi klarer å fange opp alt, men ser det på dem når det er noe.*

Det er altså viktig å være bevisst på at tolken ikke løser alle kommunikasjonsutfordringer. En tolket samtale blir aldri helt lik en samtale der begge parter snakker samme språk. Selv med den beste tolk kan man ikke fjerne det faktum at samtalen blir mer oppstykket og at det er en tredjeperson tilstede (enten fysisk eller pr telefon/skjerm). Dette stiller krav til alle som deltar i samtalen – både bruker, tolk og ansatt. Kanskje må selve samtaleformen endres? Kanskje kan det å bruke tolk også skape noen fordeler i kommunikasjonen? Når en samtale blir mer oppstykket, innebærer dette at begge parter får mer tid til å tenke seg om. Kanskje dette kan skape noen nye muligheter? Her er det mye upløyd mark og rom for fagutvikling, noe som bør utfordre både det barnefaglige og det tolkefaglige feltet.

Samlet vurdering

Selv om intervjumaterialet fra barnevernsinstitusjonene er begrenset i omfang, er det på mange punkter et ganske entydig budskap som formidles – et budskap som på de fleste punkter samsvarer med bildet som formidles gjennom breddeundersøkelsen. For det første ønskes det mer fokus på bruk av tolk fra Bufdir og Bufetat. Dette handler både om å lage tydelige retningslinjer, om opplæring og kompetanseheving. For det andre – og i forlengelsen av dette – etterlyses det også mer bevissthet om bruk av tolk i utdanningene. Selv om de fleste som jobber på en barnevernsinstitusjon har en fag- eller profesjonsutdanning med relevans for

barnevernsfeltet, er det kun et fåtall som har lært noe om bruk av tolk i sine utdanninger. Kompetanseheving fremstår derfor som et tydelig behov på alle nivå i utdanningene, både i grunn-, etter- og videreutdanning og i høyere utdanning. I tillegg etterlyses mer praktisk orientert opplæring og mer skriftlig materiale om bruk av tolk.

For det tredje er det et behov for mer fokus på forberedelser av samtaler med tolk. Å etterleve tolkens nøytralitet er ikke det samme som at tolk og ansatte ikke kan snakke sammen før en samtale. Tvert imot framstår det som viktig at samtaler forberedes og at vanskelige ord og begreper blir gjennomgått i forkant. For å trekke en parallell: For døvetolker er dette helt selvsagt. Her er det rutine å etterspørre informasjon om tema for samtalen som skal tolkes og eventuell annen relevant informasjon i tilknytning til samtalen. Tydelig kommunikasjon mellom ansatte og tolker ser ut til å være selve nøkkelen. Det handler om å avklare forventninger, i tillegg til å forberede tolken på vanskelige ord/begreper og system. Her ligger det et særlig ansvar hos barnevernet, som må ta initiativ til slike forberedelser, jobbe med eget språk og bli bevisst egne tatt-for-gitt-heter både når det gjelder språk og system.

Tolk på omsorgssentrene

I innledningen til denne rapporten har vi beskrevet opp- og nedbyggingen av mottaksapparatet for enslige mindreårige asylsøkere. Dette rammet både asylmottak, for enslige mindreårige mellom 15 og 18 år, og omsorgssentrene, for barn under 15 år. Nedlegginger av omsorgssentre og flyttinger av barn og ansatte gjorde at vi måtte utsette datainnsamlingen til vinteren 2018 – flere måneder seinere enn opprinnelig planlagt. Også på dette tidspunktet var situasjonen preget av den turbulente situasjonen, i tillegg til at det på samme tid var flere av barna som enten hadde avslag på sin asylsøknad eller fått midlertidig oppholdstillatelse fram til de fylte 18 år. Dette påvirket naturlig nok stemningen på flere av omsorgssentrene. Vi er derfor svært takknemlig for at vi likevel – i denne vanskelige situasjonen – fikk lov til å besøke sentrene og intervjuer både barn, ansatte og ledere. I tillegg til institusjonsbesøkene, er det gjennomført individuelle intervjuer og fokusgruppeintervjuer med tolker, og med fagenheten for tolking i IMDi og dialogmøter med øvrige nøkkelpersoner på feltet.

Opplegget for besøkene på omsorgssentrene lignet på besøkene på barnevernsinstitusjonene, men på omsorgssentrene intervjuet vi også barn/ungdommer. I og med at samtlige som bor på et omsorgssenter tilhører målgruppa for studien var det lettere å rekruttere informanter. På barnevernsinstitusjonene er det til enhver tid få som har behov for tolk, noe som reduserer rekrutteringsgrunnlaget såpass mye at det ville blitt for gjennomsliktig å foreta brukerintervjuer. Vi intervjuet til sammen 13 barn og unge på fem ulike avdelinger, fordelt på to omsorgssentre. I tillegg intervjuet vi 16 ansatte/ledere. Intervjuene ble gjennomført dels som individuelle intervjuer, dels som fokusgrupper. De fleste av intervjuene med barn/ungdommer er gjennomført som individuelle intervjuer med tolk.

Hovedinntrykk – det brukes mye tolk

Besøkene på omsorgssentrene gir et bilde av høy bevissthet rundt viktigheten av å bruke tolk, og i praksis også mye bruk av tolk. På litt ulike måter kom dette fram på samtlige av de fem avdelingene vi besøkte. Dette ble formidlet av både ledere, ansatte og ungdommer, slik følgende sitater illustrerer:

Vi har et veldig bevisst forhold til bruk av tolk, til hvilken type tolk vi skal bruke og til at man ikke skal blande sammen roller. Vi har flerspråklige ansatte for eksempel, men de skal ikke brukes som tolker. Vi skal alltid bruke profesjonell tolk. (Leder ved et omsorgssenter).

Jeg tror vi alltid vil få en tolk hvis vi sier at vi trenger det – både her på omsorgssenteret og på skolen. Til nå har jeg vært veldig fornøyd med tolkene jeg har hatt. (Gutt, 15 år).

Inntrykket er at ansatte opplever at de kan bruke tolk hver gang det er behov, og at det aldri er snakk om at det skal spares av økonomiske grunner:

Hos oss er økonomi aldri et tema når det er snakk om tolk. For en del av de private institusjonene derimot er det nok det. For dem er nok bruk av tolk et område de ser at de kan knipe inn og spare på. (Leder, omsorgssenter)

Jeg tror aldri det hender at vi sier nei til bruk av tolk hvis et barn ber om det. Og det blir aldri nevnt hvor mye det koster å bruke tolk. Jeg vet ikke engang hva tolkebudsjettet vårt er. (Avdelingsleder, omsorgssenter)

Det er likevel mange av de ansatte som gir uttrykk for at de nok kunne brukt tolk i enda større grad enn det de gjør i dag. Når tolk ikke blir brukt, handler det ofte om at ungdommene selv ikke ønsker det:

Vi hadde ikke tatt skade av å ha enda flere samtaler med tolk, tenker jeg. Men når man spør ungdommene, vil de ofte ikke ha samtaler med tolk. Mer tolkebruk hadde gavnet både ungdommene og oss, tror jeg. (Ansatt, omsorgssenter)

I forlengelsen av dette er det relevant å tenke over hvordan spørsmålet om tolk blir formidlet og om de unge vet hva de ser nei til. Kanskje de synes det er flaut ikke å greie seg på norsk? Har de hatt dårlige erfaringer med tolker tidligere? Eller kanskje de er redd tolkene ikke overholder taushetsplikten? Dette er spørsmål vi diskuterte med både ungdommer og ansatte. De bekreftet langt på vei at alle disse momentene kan spille inn. Men når ungdommene selv ønsker å greie seg uten tolk, er det lett å forestille seg at de ansatte lar ungdommene bestemme – selv om de altså ser at det ikke alltid er til ungdommenes beste. De vi har snakket med har mange gode argumenter for å bruke tolk, men når du er midt oppi en situasjon, er det lett at det

glipper. Et sterkere fokus på *hvorfor tolk er viktig* framstår derfor som et viktig tiltak. Det er ikke nok å ha fokus på at tolk skal brukes (ved behov), men også hvorfor. Og dette «hvorfor» skal forstås av både den ansatte og (i dette tilfellet) ungdommene.

Mye bruk av tolk – spesielt i begynnelsen

Flere av omsorgssentrene understreker at tolk brukes mye i starten. Ved et av sentrene forteller de at de i startfasen bruker tolk hver dag eller annenhver dag. Dette gjelder både den obligatoriske «førstegangssamtalen» og samtaler som avtales ved behov. I begynnelsen har de faste tidspunkt og avtaler med tolken, men etter hvert trengs det mindre og mindre. Ansatte ved dette senteret har fått beskjed fra ledelsen om at de kan bestille tolk ved behov. I starten er det mye informasjon som skal formidles, det er mye som skal ordnes, og mange opplever at den første tida kan være vanskelig. I denne fasen brukes det mye tolk – både til avtalte møter/samtaler og til ting som oppstår underveis:

Jeg syns ungdommene tilpasser seg veldig fort. Men når de er helt nyankomne så bruker vi tolk mange ganger i uka. I tillegg så er de ungdommene som allerede er på senteret veldig flinke til å ta imot nye som kommer og til å forklare dem ulike ting. (Ansatt, omsorgssenter).

Det er mest i startfasen at vi bruker tolk. Men vi skulle brukt tolk mer, også for at de skal høre språket sitt, og kunne holde det ved like. Vi opplever ofte at de glemmer språket sitt – de yngste. De med søsken holder det mer ved like. Andre kan glemme. (Ansatt, omsorgssenter)

Enkelte av de ansatte opplever at det blir *for* mange samtaler med barna/ungdommene i begynnelsen – at det er for mye som skal kartlegges og veldig mye informasjon som skal gis. Dette er samtaler der det som regel brukes tolk fordi det skjer i en tidlig fase av oppholdet og de færreste kan tilstrekkelig norsk til å kunne greie seg uten tolk. Når de ansatte skal vurdere bruken av tolk i denne typen samtaler, vurderer de gjerne helheten i samtalen – ikke bare tolkebruken. Mye av det de uttrykker er frustrasjon over kartleggingsverktøyet som brukes. De opplever dette som lite tilpasset målgruppa og vanskelig å oversette/tolke. Noen opplever også at spørsmålene som stilles som både direkte invaderende og krenkende:

Alle som de unge møter i Norge vil vite om ungdommenes liv. Det er svært belastende og invaderende for ungdommene. Det være seg politi, helsesøster, lærer, tannlege. Jeg ber om unnskyldning for at jeg graver, og forteller hvorfor jeg må gjøre det. Og så er det all den praktiske infoen man må ha, informasjon til KOPP¹⁰... Det får heller være en tynn KOPP i stedet for å presse ut ting, syns jeg. Så får vi heller fylle på informasjon etter hvert. (Ansatt, omsorgssenter)

¹⁰ KOPP – kartlegging- og oppfølgingsplan – inneholder faktaopplysninger om det enkelte barnet, observasjoner om fungering, bakgrunn, sosialt nettverk, informasjon om asylsaken, fysisk og psykisk helse, skolegang mm.

Vi skulle ønske vi kunne kutte ut alle de spørsmålene i begynnelsen. Vi trenger jo ikke vite alt om deres historier med en gang, og vi vet ikke engang om det er sant det de forteller. Det er egentlig uinteressant for oss. (Ansatt, omsorgssenter)

Ungdommene blir provosert over å bli pumpet for informasjon om deres egen historie; de opplever at det er krenkende å svare på det samme om og om igjen. (Ansatt, omsorgssenter)

Disse guttene kommer inn i ny kultur og nytt land og blir bombardert med spørsmål. De skjønner ofte ikke våre spørsmål engang, vi kommer virkelig ingen vei på den måten. (Ansatt, omsorgssenter)

Tilrettelegging av tolkede samtaler henger sammen med både samtalsens form og innhold, og om tid og sted. Kartlegging som foregår i en tidlig fase, skjer på et tidspunkt der mange av ungdommene føler utrygghet. De kjenner ikke det norske samfunnet, de vet ikke helt hva et omsorgssenter er, og de vet ikke hvem de kan stole på. For mange blir heller ikke tolken en person de de føler seg trygge på. Når de ansatte uttrykker frustrasjon, handler det altså om helheten:

I begynnelsen burde det være mer begrenset med informasjon, og vi burde heller brukt tiden på å ta ungdommenes perspektiv. Jeg mener man burde ha fokus på det mest hverdagslige i begynnelsen. (Ansatt, omsorgssenter)

Vi har regelmessige tolkeavtaler i begynnelsen av et opphold. Da er det bare informasjon. Da sier ungdommene bare ja, ja, men vi skjønner jo at de får inn minimalt av all informasjonen. De får ikke inn noen ting. All informasjon sprutes ut i begynnelsen; det er bare bortkastet. De skjønner jo ikke! (Ansatt, omsorgssenter)

De ansatte opplever at kartleggingene går utover relasjonsbyggingen og det miljøterapeutiske arbeidet. Flere mener de første samtalerne (som de er pålagt å gjennomføre i løpet av de første dagene) er direkte ødeleggende for den videre relasjonen:

Det er veldig mange kjipe spørsmål vi må igjennom. Vi må spørre om flukten og om savnet etter foreldre. Det skjemastyrte systemet ødelegger mye for relasjonen i begynnelsen. Og kartleggingen er det verste. Det er veldig mange spørsmål, og den skal være klar innen de første 3 ukene. Det er snakk om i hvert fall en 15 timers oppgave for primærkontaktene. Vi forteller ungene at vi er noe annet enn UDI, men det er det vanskelig for dem å skjønne når vi spør om mange av de samme tingene. (Ansatt, omsorgssenter)

Også andre peker på at det i begynnelsen må legges vekt på andre ting enn bare kartlegging og informasjon:

En gutt vi har er så utrygg, og forstår så lite og er så skadet, så vi skjønnte at vi måtte ha tolketjeneste for å oppsummere hver dag i begynnelsen, rett og slett, ikke bare informasjon, men for å trygge ham. Det eneste budskapet vi ga ham da var at «vi skal hjelpe deg». Det har hjulpet. (Ansatt, omsorgssenter)

Enkelte mener at vektleggingen av kartlegginger/informasjon i begynnelsen kan ødelegge for ungdommenes syn på å bruke tolk. Ansatte ved et omsorgssenter forteller at ungdommene av og til hater at de skal ha tolkede samtaler. De oppfatter det som forhør, og det kunne like gjerne vært politi eller UDI de var hos, ikke et omsorgssenter. Det er ikke en god situasjon, mener ansatte. De mener at man bør jobbe med relasjon først. Etter at relasjon er etablert, er det mye lettere både å gi og få informasjon. Også en av lederne vi intervjuet reflekterer rundt dette og sier at man kanskje bruker for mye tolk i starten:

Vi pumper ut informasjon. Informasjon og struktur. Det gir lite. Det er bedre å stykke opp informasjonen, og kanskje fokusere på de nære ting i starten: Hvor er vi? Se på kart sammen, for eksempel. Det er viktig å ta én ting av gangen. Men dessverre jobber vi litt kontraproduktivt. For eksempel må KOPP være levert innen tre uker. Så man må pumpe dem for info for å fylle ut det skjemaet. Det er kontraproduktivt. (Avdelingsleder, omsorgssenter)

En annen ansatt bemerker at det er svært viktig med gode tolker - også i begynnelsen:

Det er viktig at tolkene oppfører seg bra i begynnelsen for at ungene skal få en god opplevelse av det å bruke tolk. Og det er viktig at de første samtaler ikke bare er formanende. (Ansatt, omsorgssenter)

Tolkenes tilgjengelighet

Inntrykket er at det generelt oppleves som ganske enkelt å få tak i tolk – men da i form av telefontolk:

Det er viktig med tilgjengelighet, noe vi opplever nå med det firmaet vi bruker. Vi kan ringe, og får bekreftelse på sms om avtale med en gang. Vi kan få tolk innen en time. Vi er veldig fornøyd med den tolketjenesten vi bruker i dag. Før var det epost, og bekreftelse dagen etter. Tolkene er mye mer tilgjengelige nå. Det kan være litt vanskelig med kveld og helg, men da venter vi med samtaler som trenger tolk til hverdage. (Ansatt, omsorgssenter)

Det er innimellom behov for tolk i akutte situasjoner – også da opplever de ansatte at det stort sett er mulig å få tak i tolk. Det virker som det hører til sjeldenhetene at de ikke greier å få tak i telefontolk. Tolkefirmaet som ble benyttet på det største av sentrene vi besøkte ble beskrevet

som svært tilgjengelig. Som en av de ansatte sa: *Ved kriser ringer vi bare direktenummeret til firmaet, og vi har fått tolk innen ti minutter.* Også ved et annet omsorgssenter opplever de at de må bruke tolk i akutsituasjoner innimellom, og at det da er kanskje toppen 15 minutters venting.

Men selv om tolkene er tilgjengelige, er det ikke alltid like enkelt å prioritere å ringe etter tolk. Det kan for eksempel gjelde i akutte situasjoner med mye utagering. Det er gjerne da kommunikasjonen bryter sammen. Da er det viktig med tolk, samtidig som det kan være vanskelig å få ringt etter tolk. Slike situasjoner oppstår med jevne mellomrom og er noe av det som kjennetegner arbeidet på et omsorgssenter for enslige mindreårige.

Det kan være vanskelig å si noe generelt om hvilke typer samtaler som krever tolk. Ofte vil det være flere ting som må ivaretas samtidig. Det rent språklige vil i noen situasjoner vurderes som underordnet det å vise omsorg, være tilstede og vise at man bryr seg, noe følgende eksempel viser:

Erfaringen vår er at vi stort sett skjønner hva ungene prøver å si og vi snakker på måter som gjør at de skjønner oss. Vi klarer å snakke sammen. Og det er ulik kommunikasjon som trengs til ulike situasjoner. Hvis et barn i en periode opplever mye angst og har mareritt, så er det ofte viktigere at noen ligger på sengen og snakker med barnet enn at man kobler på en tolk som forstår alt barnet sier. Noen situasjoner blir bare ubehagelige om man må snakke på et kontor med tolk om det. På den andre siden kan det innimellom bli nødvendig å bruke tolk i samtaler som egentlig handler om små ting. For små ting kan bli veldig store, spesielt hvis man har det litt tungt i utgangspunktet. Selv en samtale om fotballsko krever tolk innimellom. For samtalen kan fort eskalere til en krangel hvis et nei til fotballsko oppleves veldig urettferdig og man ikke forstår hvorfor avgjørelsen ble slik. (Ansatt, omsorgssenter)

Denne informanten setter ord på det mange av de ansatte formidler. Det er nesten umulig å kategorisere samtaler som krever eller ikke krever tolk. Selv om norskkunnskapene til et barn eller en ungdom isolert sett betyr at det er nødvendig med tolk, kan situasjonen rundt gjøre dette vanskelig - noen ganger direkte skadelig. Det hjelper selvsagt at tolken er dyktig og at de som skal snakke sammen er vant til å bruke tolk, men det kan man ikke uten videre forutsette. Dette gjør at ansatte ikke bare må vite hvordan man kommuniserer via tolk, men også har kompetanse til å vurdere situasjonen helhetlig.

Tolk i sårbare situasjoner

Som eksemplet over viser er det ikke bare språkferdighetene som avgjør om det brukes tolk på omsorgssentrene. Ofte er det situasjonsavhengig om et barn ønsker å snakke når tolken er tilstede. Eksemplet over illustrerer en omsorgssituasjon der den ansatte vurderte det som

uaktuelt å bestille tolk selv om språkferdighetene hos barnet tilsa at tolk var nødvendig for å kunne gjennomføre en samtale. En annen ansatt har et lignende resonnement:

Ungene åpner seg mest og vil snakke i situasjoner der det er helt umulig å inkludere en tolk, som for eksempel hvis man er ute og kjører bil sammen eller er på sykkelstur. Det er gjerne i slike situasjoner at barna forteller. (Ansatt, omsorgssenter)

Begge eksemplene viser situasjoner der den ansatte har foretatt en faglig vurdering av om de skal bestille tolk eller ikke. De beskriver situasjoner der de risikerer at ungdommen ikke vil snakke hvis det kommer en tolk (eller kanskje en hvilken som helst tredjeperson) inn og «ødelegger» det som framstår som en fortrolig situasjon. De har med andre ord foretatt en avveining og konkludert med at de i noen tilfeller kommer lenger ved bare å være tilstede i situasjonen eller snakke sammen selv om språkforståelsen er begrenset. Dette handler i bunn og grunn om å utøve faglig skjønn:

Det er aldri optimalt å bruke tolk. Det er for eksempel veldig vanskelig med miljøterapeutiske tilnærminger når barna er helt ferske. Og det blir veldig krevende når man kommer inn på områder som er ukjente for barna, slik som psykisk helse. Jeg tror en del situasjoner som ender med utagering kunne vært unngått om man hadde forstått hverandre i større grad. Men samtidig så er det fantastisk hvor mye bra arbeid man får til selv om man ikke har felles språk. Jeg tror man etter hvert lærer seg å bruke andre følere i relasjonen med disse ungene, enn man ville gjort ellers. Jeg tror derfor at det er viktig med ansatte med lang erfaring. Vi har heldigvis lite turn-over her hos oss. (Leder, omsorgssenter)

Men alle situasjoner er ikke like, og noen ganger handler det kanskje ikke om skjøre relasjoner, men om ungdommer som overvurderer egne språkferdigheter. Det kan også handle om stolthet. Som vi har vært inne på tidligere kan en del barn og unge oppleve at det å bruke tolk er et tegn på at du ikke har vært så flink til å lære norsk. Mange vil oppleve det som ganske ugreit. I slike tilfeller blir det ekstra viktig hvordan forslaget om å bestille tolk introduseres, og selvsagt – i hvilke situasjoner man mener det er behov for å bruke tolk:

Min erfaring er at vi spør om de vil ha tolk, og de sier at de ikke trenger tolk, men de trenger det egentlig. Jeg mener at man må bruke tolk jevnt og trutt, for at vi virkelig kan forklare hva vi snakker om. (Ansatt, omsorgssenter)

Mange av ungdommene lærer norsk relativt fort – og de opplever at de er flinkere i norsk enn tolken og de vil derfor ikke ha tolk. Det er imidlertid en fare for at ungdommenes språknivå blir overvurdert – fra ungdommene selv eller ansatte. (Ansatt, omsorgssenter)

Noen ganger kan det være lurt å snu hele spørsmålet. I stedet for å la ungdommene vurdere om de trenger tolk, kan de ansatte si at det er de som trenger. I en kommunikasjonssituasjon er det alltid to (eller flere) som snakker sammen. Ut fra et slikt resonnement vil det være helt legitimt å si at man som ansatt har behov for språklig støtte i samtalen, slik denne informant uttrykker:

Det hender seg at ungdommene sier at de ikke vil ha tolk eller at de ikke trenger det. Da hender det seg at jeg må si at jeg har behov for tolk, og at vi derfor må bestille en. Det er ikke bare ungdommene som har behov eller ikke. (Ansatt, omsorgssenter)

En gjennomgående oppfatning både blant ansatte og ungdommer er at det de aller fleste timene på døgnet går helt fint å prøve seg fram på et språk du ikke behersker så godt. Det ligger mye god læring i prøving og feiling. Så blir det opp til fagpersonene på stedet å vurdere når dette ikke er tilstrekkelig. Informasjonsmøter kan være et eksempel på situasjoner der det bør brukes tolk. Det samme gjelder individuelle samtaler om vanskelige tema. Det kan være tema som er emosjonelt krevende, det kan dreie seg om samtaler om forhold som krever et litt avansert språk, eller det kan være samtaler der språklige misforståelser kan få store konsekvenser for ungdommen. Eksempel på det siste kan være alt som har tilknytning til asylsaken. Eksempler på det første kan være ungdommer som er psykisk ustabile, kanskje har selvmordstanker og hvor det er viktig at det som formidles faglig blir forstått riktig. Men heller ikke her er det mulig å sette opp et sett av regler. I alle disse eksemplene kan det være situasjoner der en helhetlig vurdering gir et annet svar enn å bruke tolk.

I flere av intervjuene ble det trukket fram eksempler på at ungdommene ikke stoler på tolken. Det kan være basert på egne erfaringer, eller det kan være andre som har opplevd at tolken for eksempel ikke overholder taushetsplikten. Det er også eksempler på at det er bestilt tok på feil språk. I mange land snakkes det flere språk, og selv om tolkene ofte behersker flere av dem, merker ungdommene veldig raskt om tolken er for eksempel dari-talende eller har pashto som morsmål. Begge er språk som snakkes i Afghanistan, men det er selvsagt ikke likegyldig hvilket av språkene tolken bruker. Mange steder er språk vevd sammen med sosiale forhold, og det kan dessuten plassere ungdommene på ulike sider i en borgerkrigssituasjon. For mange av de enslige mindreårige kan dette være situasjonen. Dette kan bli et tilleggsmoment i vurderinger av om de vil ha tolk eller ikke – for noen kan det bli det avgjørende argumentet. I valget mellom fremmøtetolk eller telefontolk vil mange derfor foretrekke telefontolk. Det blir mindre personlig og oppleves derfor også som mindre risikabelt. Selv om ungdommene ikke har opplevd at tolken har tråkket over noen grenser, så har mange ungdommer, i forbindelse med flukten lært at ikke alle er til å stole på. Slike erfaringer sitter i kroppen og gjør at mange blir skeptiske.

Eksemplene over er knyttet til omsorgssentrene og handler om ungdommer som har kort botid i Norge og begrenset kunnskap om det norske samfunnet. Mange har vært på flukt lenge og har erfart at de ikke kan stole på noen. Barn og unge som bor på barnevernsinstitusjoner kan føle mye av det samme, selv om de ikke har opplevd forfølgelse og flukt. Mange har opplevd vanskelige brudd og kanskje også opplevd at mennesker de møter ikke er til å stole på. Det kan påvirke holdningen til bruk av tolk – for: Er tolken en vi kan stole på? Vet vi at tolken overholder taushetsplikten? Slike spørsmål vil mange ha, og slike spørsmål vil helt klart påvirke vurderingen av bruk av tolk.

Underforbruk av tolk?

Flere steder sier de at deres ungdommer snakker veldig bra norsk – at det er begrenset behov for tolk etc. Dette opplevde vi selv da vi besøkte omsorgssentrene. Vi spurte alltid om vi skulle bestille tolk når vi skulle ha samtaler med ungdommene. Flere steder opplevde vi at ansatte vurderte norskkunnskapene til ungdommene som gode og at det ikke var behov for tolk. Når vi kom for å intervju dem, var vår vurdering en ganske annen. Dette kan handle om flere ting. Kommunikasjon handler om mye mer enn verbalt språk. En forklaring kan derfor være at de ansatte og ungdommene kjenner hverandre og klarer å kommunisere godt uten ordene. Det kan også hende at de ansatte er vant til at ungdommene snakker veldig lite norsk, og når de så klarer å snakke litt, oppleves det som en stor fremgang. Kommunikasjonssituasjonene på et omsorgssenter vil oftest handle om de daglige rutinene – som å bli vekket, stå opp, gå på skolen, lage middag, gjøre lekser, delta på fritidsaktiviteter og så er det kveld. Rytmen er ganske lik fra dag til dag, og i løpet av en vanlig dag er det kanskje ikke behov for så stort ordforråd. Når vi som forskere skal gjennomføre samtaler som inneholder andre ord og begreper, kan det lett bli for vanskelig. Da trengs tolken, men det er det kanskje ikke så lett for verken ansatte eller ungdommer å skjønne i forkant. Konsekvensen blir at det ikke bestilles tolk, selv om situasjonen egentlig krevde det.

Mange av de ansatte vi snakket med var mer bekymret for andres tolkebruk enn deres egen. I flere tilfeller dreide det seg om samarbeidspartnere som mange mener bruker tolk for lite. For eksempel er det flere som gir uttrykk for at skolen burde bruke tolk oftere. En leder på et av omsorgssentrene sa det slik:

Skolen har gått med på å betale for tolk i forbindelse med en første samtale med ungdommene når de skal begynne på skolen. Vi har jobbet mye for å få fremmetolker til første skoledag. Det brukes ellers ikke tolk på møter på skolen. Det er veldig vanskelig å få forståelse på skolen for at det er behov for tolk. Vi har jobbet mye med å få leger til å bruke tolk også. Blant samarbeidspartnerne våre syns jeg gjennomgående det er en holdning til tolkebruk preget av tanken om at «det koster mye penger». I møter med bosettingskommunene tar de det ofte for gitt at ungdommene allerede kan en del norsk. Selv ikke instanser som BUP tar ansvar for tolk. Også PPT i kommunene har vi måtte jobbe mye med. Spesialisttjenestene syns ofte at det er vanskelig å håndtere disse barna. De blir dermed ikke likestilt med norske barn når det gjelder ulike tjenester. På skolen for eksempel så plasseres alle i en innføringsklasse uten at det er gjort noen individuelle vurderinger av behovene barna har. (Leder, omsorgssenter)

Det gjelder altså ikke bare skolen, men virker som et gjennomgående problem innenfor både den kommunale helsetjenesten, i spesialisthelsetjenesten og i barnevernet, noe følgende knippe med sitater illustrerer:

Det er en kamp å få forståelse for bruk av tolk innimellom i kommunen. Helsesøster i kommunen nektet for eksempel lenge å bruke tolk. Hun mente at så lenge vi forberedte

ungene godt nok på forhånd om hva som skulle skje så gikk det bra uten tolk. Det var med andre ord vi som måtte ta ansvaret for at ungene forsto hva helsesøster skulle gjøre – det ble vårt ansvar å bestille en tolk for å forklare dem på forhånd. Det oppsto imidlertid en episode der det ble en del misforståelser, og helsesøsteren ombestemte seg etter dette og forsto viktigheten av tolk. (Ansatt, omsorgssenter)

Vi hadde en relativt nyankommen ungdom som ble lagt inn 5 dager på akuttpsykiatrisk avdeling uten at tolk ble brukt. Så en ting er hvordan vi bruker tolk, men hva med våre samarbeidspartnere? (Ansatt, omsorgssenter)

Vi jobber jo også med saker innen det ordinære barnevernet. Der har vi opplevd for eksempel at det har vært gjennomført ansvarsgruppemøter med minoritetsfamilier helt uten tolk. (Ansatt, omsorgssenter)

Bruk av tolketjenester

I intervjuene med de ansatte spurte vi om hvor fornøyd de var med de tolketjenestene som var tilgjengelig. De fleste ga uttrykk for at det fungerte bra. De fleste bruker private tolketjenester, men det var også noen som bestilte tolk via Tolkeportalen. Flere steder var det opp til den enkelte å bestemme hvilke tolketjenester de ønsket å benytte:

Vi kan bruke hvilket tolkeselskap vi vil. Vi bruker både Tolkeportalen og Amesto. Gjennom Amesto får vi stort sett bra tolker, men noen dårlige også innimellom. Men vi er fornøyd med Amesto, og de er veldig lydhøre når vi klager. Det er som oftest ikke byråene det er noe galt med. Det er tolkene som ikke alltid er like seriøse. (Ansatt, omsorgssenter).

Flere opplever at Tolkeportalen er tungvint å bruke:

Vi brukte Tolkeportalen en stund, men opplevde det som veldig tungvint å måtte ringe en og en tolk selv for å gjøre avtaler. Det finnes dermed ikke noen gode system utenom tolkeselskapene, men selskapene på sin side har ikke de samme kravene til godkjenning som Tolkeportalen. (Ansatt, omsorgssenter)

Tidligere brukte vi IMDis tolkeportal. Det var ekstremt tidkrevende. Vi har ikke tid til selv å finne tolker og gjøre avtaler med dem. Vi opplevde i tillegg at tjenesten ikke hadde nok tolker på høyt nok nivå. (Ansatt, omsorgssenter)

På spørsmål om hvilket faglige nivå tolkene har, er det gjennomgående svaret fra de ansatte at de ikke vet. De private tolketjenestene oppgir ikke hvilket nivå tolkene har, og de ansatte spør heller ikke. Mange sier at de tar for gitt at tolker som tilbys er kvalifisert for jobben. Når vi stiller spørsmål til tolketjenestene, er svaret ofte ganske unnvikende. På nettsidene oppgir

enkelte av tolketjenestene at tolken har nivå 6. Dette er et nivå som ikke fins i de offisielle registrene. Det kan bety at tolkene er helt uten formelle kvalifikasjoner, men det kan også bety at tolketjenesten ikke forholder seg til Tolkeportalens nivåinndeling og bruker nivå 6 som en felles kategori for alle sine tolker.

Enkelte av dem vi har snakket med på omsorgssentrene peker på at de mister kvalifiserte tolker fordi de ikke kan tilby like gode avtaler som andre:

Innimellom har vi behov for tolker som for eksempel også har kompetanse på juss. Men vi opplever at vi kan ha en avtale med dem, men så får de tilbud om en heldagsjobb i en rettsak og da blir vi valgt bort. De avlyser tolkene og velger de oppdragene som er bedre. (Leder, omsorgssenter)

Vi opplever at de beste tolkene forsvinner til de etatene som betaler best, som politiet eller UDI. (Ansatt, omsorgssenter)

Enkelte tolker vi har snakket med mener den beste løsningen er å gjøre avtaler direkte med tolken selv:

Alle burde heller ringe tolker selv gjennom for eksempel Tolkeportalen, og sikre at man får en ordentlig tolk. Det tar litt mer tid enn å bruke et tolkefirma, men det tar enda lengre tid å ha samtale etter samtale med en dårlig tolk, eller å måtte avbryte en samtale som ikke fungerer. (Kommentar på dialogkonferanse.)

Også noen av de ansatte bruker å kontakte tolkene direkte framfor å gå gjennom tolketjenester:

Jeg bruker en tolk som jeg kontakter privat for jeg har god erfaring med den tolken. Man kan også si til Amesto at jeg vil ha den og den tolken. Da får vi det hvis de er ledig. (Ansatt, omsorgssenter)

Fremmøtetolk eller telefontolk?

Telefontolk er det som brukes desidert mest både på omsorgssenter og i øvrige barnevernsinstitusjoner. Det kommer klart fram i samtalene med de ansatte, og det bekreftes av tallene fra breddundersøkelsen. Telefontolker er mer fleksible fordi de ikke behøver å legge inn reisetid, og de er tilgjengelig over hele landet. En avdelingsleder formidlet sine erfaringer på denne måten:

I starten brukes det mer fremmøtetolker enn det gjør etter en stund. Men jeg syns vi får vel så god effekt av telefontolk. Det krever veldig mye planlegging på forhånd når det er fremmøtetolk. Men vi har brukt fremmøtetolk i forbindelse med noen husmøter og når det er alvorlige tings om skal formidles. En gang var det snakk om en venns dødsfall for eksempel. Da måtte vi ha fremmøtetolk. For i slike tilfeller må alle kunne se ansiktene

til hverandre og se følelsene og reaksjonene til folk. Tolken må kunne formidle de ulike stemningene, ikke bare ordene. (Avdelingsleder, omsorgssenter)

En klar ulempe med telefontolker er at man ikke kan kontrollere hvilken setting han eller hun er i. I tillegg kan det være andre forstyrrelser, som at telefontolken driver med andre ting samtidig som han/hun tolker. Telefontolken kan være på bussen eller i butikken, eller det kan høres at det er andre i bakgrunnen når det tolkes. En klar utfordring med telefontolk er at det innimellom er veldig dårlig dekning/linje, og mange omsorgssenter mangler ordentlig utstyr for å bruke telefontolk.

Det kan også være ulemper med fremmøtetolk. I noen tilfeller kan de oppleves som en autoritetsperson i rommet som forstyrrer samtalen. Ansatte ser fordeler og ulemper med begge typer tolker:

Oppmøtetolken kan ha god innvirkning på samtalen. En oppmøtetolk ser an situasjonen og man ser kroppsspråket, særlig hvis det er en god tolk. Dette går begge veier. (Ansatt, omsorgssenter)

Jeg synes det er problematisk at det brukes nesten bare telefontolk framfor frammøtetolk. Jeg mener frammøtetolk stort sett alltid er det beste. Når det er frammøtetolk så kan man se tolken og man kan se kroppsspråket. Da har man mer kontroll på dialogen som foregår. Man ser kroppsspråket mellom tolken og ungdommen, og man ser det på tolken hvis han eller hun egentlig ikke har forstått det man har sagt. Det ser man ikke på telefon. En fremmøtetolk koster imidlertid tre ganger så mye som en telefontolk, så hvis vi skulle brukt det hver gang så måtte vi hatt enorme tolkebudsjetter. I noen tilfeller så må vi ha frammøtetolk, selv om det koster mye. I det første møtet vi har med ungdommen så bør det alltid være en frammøtetolk vi bruker. (Leder, omsorgssenter)

Bevisstheten om å bruke tolk virker gjennomgående å være god, og de aller fleste vi snakket med syntes å ha et gjennomtenkt forhold til når det burde brukes tolk, og fordeler og ulemper med å bruke henholdsvis frammøte- og telefontolk. De ansatte opplever dessuten at det er en generell holdning i Bufetat om at det skal brukes tolk når det er behov for det. Det savnes imidlertid klarere føringer fra ledelsen:

Det er ikke mye fokus på bruk av tolk fra Bufetat sin side. Det snakkes veldig lite om det på overordnet nivå. «Bruk tolk når dere har behov» er beskjeden vi har fått. Vi har hatt felles fagdager for avdelingene om bruk av tolk, men det er i egen regi. Vi setter selv opp budsjettet for tolkebruk. Heller ikke på dette området blir det gitt føringer fra Bufetat. Det er ingen føringer når det gjelder om vi skal bruke oppmøtetolk eller telefontolk heller. Det gjøres nok ulike vurderinger på avdelingene også om dette.

Inntrykket er at det gis lite føringer når det gjelder tolkebruken - både fra Bufetat til ledelsen ved omsorgssentrene – og videre lite føringer fra den overordnede ledelsen til omsorgssentrene til ulike avdelingene som ligger under omsorgssenteret.

Gode og dårlige tolker – gode eller dårlige samtaler

Kvalitet på tolketjenestene er et tema som opptok alle vi intervjuet. De fleste har erfart det de beskriver som både gode og dårlige tolker, men stort sett er de ansatte fornøyd med de tolkene de bruker. De legger vekt på at tolken opptrer profesjonelt, og de er opptatt av at tolken snakker på en måte som barna forstår:

Ni av ti tolker er greie. En av ti tolker er veldig god. Det er de tolkene som stopper opp og avklarer, og som spør om han kan forklare med andre ord for eksempel. Gode tolker forklarer at han må si ting på andre måter for at det skal bli forståelig på barnets språk. (Ansatt, omsorgssenter)

De aller fleste samtalene med tolk går veldig bra. Vi bruker tolk så mye at vi merker fort når det er dårlig. Og i de tilfellene hvor det er dårlige tolker så sier vi fra til tolketjenesten. (Ansatt, omsorgssenter)

Selv om de fleste gir tolkene et godt skussmål, kom det også fram kritiske kommentarer. De som er mest kritisk peker særlig på at kompetansen blant tolkene er svært varierende, slik disse to lederne peker på:

Vi opplever at det er veldig stor forskjell på kvaliteten på tolkene. Enkelte av tolkene skjønner ikke de norske kodene eller referanserammene, og kan dermed gi det vi sier et annet budskap enn det vi mente. (Leder, omsorgssenter)

Inntrykket mitt er at det er veldig varierende hva slags utdanning tolkene har, for de har veldig ulik kompetanse. (Leder, omsorgssenter)

Omsorgssentrene forteller at det er for dårlig språkkompetanse blant noen av tolkene, slik eksemplene under illustrerer:

En del ganger så får vi svar tilbake via tolken som ikke passer i det hele tatt til spørsmålet vi har stilt. Da skjønner vi jo at det ikke har blitt oversatt rett. (Ansatt, omsorgssenter)

Enkelte av ungene vil ikke ha tolk. De opplever at de ikke skjønner hva tolken sier. Tolken snakker en helt annen dialekt enn dem, for eksempel. (Ansatt, omsorgssenter)

Mange unge blir provosert av at tolken har annen eller «feil» dialekt, for eksempel når det er litt feilbestillinger, eller når de oppdager at tolken ikke kan norsk særlig godt. Når ungdommene har vært i Norge en stund, blir de provosert når de hører at tolken

tolker feil. Noen ganger ler ungdommene fordi tolkene tolker feil. (Ansatt, omsorgssenter)

Vi har tidligere vært inne på dette med tolkenivå og formell kompetanse. Tolkene har ulik utdannings- og språkbakgrunn og ulik tolkefaglig kompetanse. Dette gjenspeiles rimeligvis også i det som skjer i selve tolkesituasjonen. Et litt annet spørsmål handler om det mange omtaler som tolkens «objektivitet». Skal tolken bare oversette ord for ord, eller bør tolken også forklare vanskelige ord og begreper. Noen snakker om at tolken skal være et «ekko» av det som blir sagt på norsk, mens andre er opptatt av at tolken må ta hensyn til barnets alder og forutsetninger.

De ansatte er litt uenige seg imellom om tolken bare skal oversette det som blir sagt – eller om han/hun også på eget initiativ skal legge inn forklaringer osv. der det er behov. De fleste mener det er opp til den ansatte å forklare og så skal tolken oversette, og at tolken aldri bør legge til noe for egen regning. I så fall må dette avklares med den ansatte først – for eksempel ved at tolken tar en slags «time-out» og sier fra om at det kan være behov for utdyping/forklaring av det den ansatte har sagt. I så fall er tolkens rolle å si fra – så er det opp til den ansatte å bestemme om og i tilfelle hva som skal sies. Vi har også snakket med ansatte som mener en god tolk i visse tilfeller både bør og kan gå ut over det å oversette ordene:

En god tolk forklarer guttene den kulturelle konteksten. Og det er ikke et problem hvis jeg vet at det er det de gjør. En god tolk er tydelig, engasjert, fleksibel, er ikke uberørt. De blir en del av prosessen. Sånne tolker fungerer bra for meg. (Ansatt, omsorgssenter)

Noen tolker sier for eksempel 'han skjønner ikke spørsmålet, kan jeg få forklare det med andre ord?'. Og de gode tolkene forklarer at 'sykepleier' ikke finnes på deres språk for eksempel. (Ansatt, omsorgssenter)

Under en samtale jeg hadde med et lite barn stoppet tolken meg underveis og ba meg gjøre språket mitt mer aldersadekvat. Jeg brukte for vanskelige ord, mente hun. Jeg synes det var et eksempel på en god tolk som tilrettela bedre for kommunikasjonen. (Ansatt, omsorgssenter)

I samtaler med tolker som har mye erfaring med å tolke på blant annet omsorgssenter, kommer det fram litt ulike holdninger. Noen er opptatt av at absolutt objektivitet er målet, mens enkelte av miljøarbeiderne ønsker tolker som engasjerer seg i samtalen, som både kan forklare og trøste og være medmenneske. Mellom disse ytterpunktene finner vi de som understreker at det i første rekke må være de ansattes oppgave å tilpasse sitt budskap til barnas behov – ikke tolkene. Samtidig er de opptatt av at tolken må framstå som et menneske – ikke en robot som bare foretar en rent teknisk oversetting. Dette er særlig viktig når det brukes frammøtetolk. Det er verken mulig eller ønskelig å late som tolken ikke er tilstede, og er du først til stede blir det kunstig om ikke også tolken viser menneskelige egenskaper.

Profesjonalitet

Også blant de ansatte var det flere som ga uttrykk for at de helst unngikk å bruke tolk. Noen sa til og med rett ut at de ikke likte å bruke tolk. Vårt inntrykk var at dette i de fleste tilfellene var ansatte som hadde veldig lite erfaring med bruk av tolk. Men her er bildet sammensatt. Vi traff også ansatte med lang erfaring som valgte å snakke med ungdommene uten tolk, slik følgende sitat illustrerer:

Jo lenger erfaring jeg har i jobben min, jo mindre tolk bruker jeg. Ungdommene ønsker ofte ikke tolk. (Ansatt, omsorgssenter)

Noen ganger handler det å velge bort tolken om at det tekniske ikke fungerer så godt. Det kan være dårlige telefonlinjer, det kan være mye bakgrunnsstøy eller ansatte som har dårlig hørsel. Fra breddeundersøkelsen har vi sett at dette ikke er helt ukjente fenomener. Særlig dette med bakgrunnsstøyen oppleves i mange tilfeller som et stort problem. Det kan være tolker som utfører tolkeoppdrag fra bilen, fra offentlige transportmidler, hjemmefra med bakgrunnsstøy fra barn som gråter eller en TV som står på osv. Vi fikk mange slike eksempler – både på omsorgssentrene og (som vi allerede har beskrevet) på barnevernsinstitusjonene. Vi fikk i også eksempler på at tolken overlot tolkeoppdraget til andre mer eller mindre tilfeldige personer:

Vi har et eksempel der en telefontolk satte sin kusine til å tolke fordi han ikke kunne selv, og kusinen var ikke autorisert tolk. (Ansatt, omsorgssenter)

Vi har en episode der tolken sa at 'jeg kan ikke tolke likevel, men broren min sitter her i stua'. (Ansatt, omsorgssenter)

Dette er selvsagt ikke i tråd med god tolkeskikk, men det skjer. Dette kan være forhold som gjør at både ansatte og ungdommer synes det er bedre å snakke uten tolk. På spørsmål om hvordan de ansatte følger opp når slike ting skjer, var svaret som regel at de sier fra om de grove tilfellene, men at de generelt kan bli flinkere til å gi tilbakemelding. Eksempler med å overlate tolkingen til ikke-kvalifiserte «tolker», er selvsagt helt uakseptabelt. En av de ansatte vi snakket med fortalte da også at deres tilbakemelding til et tolkefirma hadde medført at tolken måtte slutte.

En annen form for manglende profesjonalitet handler om tolker som på ulike måter engasjerer seg veldig i samtalen. I det følgende eksemplet blir tolken så følelsesmessig engasjert at det forstyrrer hele samtaleforløpet:

Det er viktig at tolkene er «mentalt stabile». At ungdommene kan snakke om for eksempel at de har sett noen bli drept, og at tolken klarer å ta imot det. Jeg har vært med på at tolken hylgriner, det er opprørende for barna. Jeg som voksen må kunne ta imot og romme det som blir fortalt, og kanskje bidra til å finne løsninger. For å avverge

slike ting er det viktig før en samtale at man sier ifra til en tolk at dette kan bli en heftig samtale for eksempel. Det vil si å forberede dem på samtalen. (Ansatt, omsorgssenter).

Andre ganger inntar tolken en form for oppdragerrolle eller instruerer ungdommene. Følgende eksempler viser hva som av og til skjer:

Det er dessverre ofte at tolker går ut over tolkerollen. Noen tolker tar for eksempel en oppdragerrolle. (Ansatt, omsorgssenter)

Vi har hatt uproffe tolker. Vi har erfart at tolker begynner å oppdra guttene i stedet for å forklare eller tolke. De lekser opp barna på husmøter, for eksempel. Det er så irriterende. Dette har særlig skjedd ved oppmøtetolker. (Ansatt, omsorgssenter)

Vi har tospråklige ansatte som kan forstå en del av det som sies i tolkede samtaler. Gjennom det oppdaget en ansatt at ungdommen fikk råd fra tolken om hva han burde svare i utfyllingen av KOPP. Tolken hadde sagt at gutten burde tone ned det som handlet om religion for eksempel, og ikke si så mye om at han ønsket å gå i moskeen. (Ansatt, omsorgssenter)

Vi ser med andre ord mange eksempler på at tolkene bryter tolkeetiske retningslinjer og inntar roller som ikke er en del av tolkerollen. Dette er problematisk av flere grunner. Det er uetisk, det er faglig uforsvarlig, og det bidrar til å svekke tilliten mellom ansatte og ungdommer. Tydelige kompetansekrav til tolkene vil bidra til å løse en del av problemet, men mye handler om tolkens forståelse av egen rolle, av systemforståelse og generelt – holdninger.

Flere er opptatt av at tolkede samtaler er en egen form for kommunikasjon. På dialogkonferansen ble det etterlyst mer oppmerksomhet rundt dette. Dersom tolkede samtaler skal betraktes som en egen form for kommunikasjon, må det fokuseres mer på kompetanseheving og opplæring – både av tolker og tolkebrukere. Som en av tolkene uttrykte det:

Tolking er bestandig vanskelig. Det er ikke slik at det bare er rettsaker som er vanskelige og som trenger de beste tolkene – det er vanskelig å tolke på et omsorgssenter også. Det er ikke noen områder som er lette og hvor det holder med en dårlig tolk. det går ikke an å si at noen samtaler er «enkle». (Kommentar fra en tolk)

Også ungdommene hadde klare synspunkter når det gjaldt gode og dårlige tolker – eller kanskje like mye – gode og dårlige samtaler med tolk:

Det viktigste med tolken er at han oversetter alt helt rett. Det er viktig at det man vil si blir sagt på riktig måte videre. Noen ganger så føler jeg at tolken har misforstått det jeg vil si. (Gutt, 14 år)

En gang kom to damer fra kommunen. Jeg forstod ingenting fordi tolken var fra Pakistan. Jeg forstod ingenting. Jeg sa fra, ja, men fikk ikke ny tolk. (Gutt, 11 år, fra Afghanistan).

Det eneste problemet er at vi innimellom får tolker som snakker farsi i stedet for dari, og det er jo feil språk. (Gutt, 15 år)

Disse eksemplene viser at det ikke alltid er tolken som er problemet, men at ansatte kan ha bestilt feil tolk eller at de ansatte (eller samarbeidspartnerne) bruker et språk som ungdommene ikke forstår – rent innholdsmessig. Noen ganger kan det handle om at ungdommene har svak språkforståelse også på sitt eget morsmål, noe følgende eksempel illustrerer:

Mange av barna og ungdommene har ikke så veldig god språkforståelse på sitt eget morsmål heller. De har kanskje brukt flere ulike språk under flukten osv. Mange er dessuten ikke vant til å snakke om for eksempel følelser. (Fra dialogkonferansen)

I vurderinger av kvaliteten på de tolkede samtalene er det derfor viktig å skille mellom «dårlige samtaler» (som kan ha mange årsaker) og «dårlige tolker». Hvis problemet er at tolken ikke er flink nok, må det settes inn tiltak for å øke tolkekompetansen (eller være tydelig på hvilke tolker som er kvalifisert for å tolke for offentlig sektor). Hvis det er tolkebrukeren som ikke har tilstrekkelig kompetanse, må tiltakene rettes inn mot dette. Dette var noe som ble diskutert både i intervjuer, fokusgrupper og under dialogkonferansen. Det gjennomgående svaret var at de ansatte hadde fått opplæring i bruk av tolk når de begynte på omsorgssenteret. Det var svært få som hadde lært om bruk av tolk i forbindelse med utdanningen, men noen av de ansatte hadde deltatt på kurs. Sitatene under er ganske typiske for situasjonen:

Ja, vi har hatt rutiner for opplæring av ansatte i bruk av tolk. Men vi har nok blitt dårligere på det. Før så hadde vi kurs i bruk av tolk, men det har vi ikke lenger. Nå blir veien mer til mens vi går. Det har de siste årene kommet mange nye, og det har vel gjerne blitt sånn at man blir med på en tolkesamtale med en kollega først, og lærer av det før man selv kastes ut i det på egen hånd. (Leder, omsorgssenter)

Vi er gode på å dele erfaringer og har hatt litt kursing. (Ansatt, omsorgssenter)

Vi snakker mye om tolkebruk blant de ansatte, det handler mye om erfaring der vi vet hva som er hurt, og at vi ikke ønsker at folk skal komme i rollekonflikt. (Ansatt, omsorgssenter)

Vi er drillet på hvor vi skal skaffe tolk. Det er lett. Men hvordan vi skal ha samtale med tolk er litt mer klabb og babb. Vi har ikke rutiner på å drille de nye. De gamle kan det via erfaring. (Ansatt, omsorgssenter)

Flere etterlyste kurs, og på dialogkonferansen ble det understreket at bruk av tolk burde være en obligatorisk del av grunnutdanningen innenfor sosial- og helsefagene. I tillegg trengs det

regelmessige tilbud om kurs slik at alle som jobber innenfor omsorgssentrene vet hvordan de skal bruke tolk – ikke bare hvordan de skal bestille tolk. God opplæring er også med på å avdekke når tolkene ikke holder mål. I et marked som er såpass uregulert som tolkemarkedet, er det spesielt viktig å ha kompetente tolkebrukere.

Tospråklige ansatte

En problemstilling som ble reist på flere av omsorgssentrene var grenseoppgangen mellom tolker og tospråklig ansatte. Alle omsorgssentrene vi besøkte hadde ansatte med minoritetsbakgrunn, og flere snakket språk som de enslige mindreårige forsto. Av ungdommene ble dette opplevd som en fordel. Det følte trygt, og det bidro til at de kunne snakke med noen som forsto dem både språklig og kulturelt. Også blant de andre ansatte ble det sett som en fordel, men de beskrev også situasjoner der det kunne oppstå både rollekonflikter og uklare ansvarsforhold. De var særlig opptatt av at det må skilles mellom rollen som tolk og miljøarbeider, slik denne lederen formidler det:

Når det gjelder tospråklige ansatte så kan det både ha fordeler og ulemper. På den ene siden så er vi veldig glad for å ha dem vi har. Men de må fylle andre kriterier enn bare det at de kan flere språk. De må for eksempel få til balansen mellom det at de kan ungdommenes morsmål, og behovet for ungdommene for å lære seg norsk hvis de har tenkt å bli her i landet. Det er også en fare for at de andre ansatte lett tyr til «spør han andre, for han kan språket ditt». Jeg tror heller veien å gå er å utvikle metodikk for å bli bedre på kommunikasjon generelt. Det er også en fare for at man velger bort tolk hvis man har ansatte som snakker språket til ungdommene. I tillegg kan det bli en tendens til at barna bare forholder seg til de voksne som snakker samme språk. (Leder, omsorgssenter).

Også blant andre ansatte var holdningene litt delte:

Det kan være fordeler med tospråklige ansatte, men samtidig er det ikke bare, bare ... For eksempel så kan det bli mye prat på deres språk rundt middagsbordet, og så gjør kanskje den tospråklige ansatte avtaler med ungdommene, som involverer de andre ansatte også, men som de norske ikke har fått med seg eller skjønt. (Ansatt, omsorgssenter)

Noen av de tospråklige ansatte blir litt for mye «mammaer» eller «pappaer» for ungene. De får en helt annen posisjon enn de andre miljøterapeutene. Og det er ikke alltid den ansatte selv er bevisst sin rolle eller den rollen han havner i. (Ansatt, omsorgssenter)

Språkkompetansen de minoritetsspråklige har vil i mange situasjoner være en fordel, men også dette kan ha noen uheldige sider:

En ulempe med tospråklige ansatte er innimellom at de ikke snakker norsk når de er på jobb. Mange er selvfølgelig veldig flinke til å snakke begge språk, men noen ender opp

med nesten bare å snakke morsmålet til ungdommene. Da får ikke ungene snakket norsk, og de andre ansatte blir holdt utenfor. Det kan bli litt sånn også at alle ungdommene vil være sammen med ham som snakker språket deres. Det er han som må kjøre dem til aktiviteter, det er han som må være med på alt. (Ansatt, omsorgssenter)

I en periode var det klager fra ansatte. Vi hadde for mange afghanere på jobb som snakket seg imellom og med ungdommene på pashto eller lignende, og de norske ansatte følte seg ekskludert. Det er fint med nattevakter som kan deres språk og kan trøste når de er lei seg og ikke får sove. Og så må vi være forsiktige med å ikke bruke de ansatte som tolk, vi må bruke en nøytral tolk. Kan ellers bli kollisjon av roller. Men dette er blitt bedre, det har blitt en endring på det. De tospråklige må kunne godt nok norsk for å jobbe her, og de må primært snakke norsk på jobb. (Ansatt, omsorgssenter)

Ansatte uten minoritetsbakgrunn kan føle seg tilsidesatt, mens de med minoritetsbakgrunn kan oppleve at de må stille opp på alt – og dras i alle retninger. Samtidig er det viktig å understreke at minoritetsansatte bidrar til å fange opp mye av det som skjer mellom ungdommene og kan være med å avverge eller dempe konflikter eller generelt – til relasjonsbygging:

Ansatte som kan ungdommenes språk klarer for eksempel å fange opp mer av det som skjer mellom ungdommene. De klarer å fange opp at noen blir mobbet for eksempel. Vi har hatt hazara-gutter som ble herset med blant annet. Vi opplever også at de tospråklige ansatte ofte kan rydde opp i misforståelser. (Ansatt, omsorgssenter)

Som tospråklig er det litt annerledes å etablere relasjon. Det er for eksempel lettere å småsnakke. Men ved matbordet sier jeg til ungdommene at de skal snakke norsk for at de andre ansatte skal forstå. (Miljøarbeider, tospråklig).

Også de ansatte med minoritetsbakgrunn kan oppleve at rollen blir krevende. De møter forventninger om å være både miljøarbeider, tolk, kulturformidler, konfliktløser – og en slags «mamma» eller «pappa». Det kan bli emosjonelt slitsomt og det kan oppstå situasjoner der de føler at de havner litt mellom barken og veden, slik følgende sitat viser:

De tospråklige ansatte kan fort havne i en skvis. De forstår det ungdommene sier seg imellom, og det er kanskje ikke alltid ungdommene tenker over at det er noen der som skjønner hva de sier. Det kan fort oppstå etiske dilemmaer for den ansatte om han for eksempel overhører en samtale om alder og at noen innrømmer at de er eldre enn det de har sagt. Hvem skal han være lojal overfor da? Skal man sladre til systemet eller være lojal overfor ungdommene? Det blir veldig vanskelig når det man har overhørt ikke er til fordel for ungdommen selv. (Ansatt, omsorgssenter)

Mange av de minoritetsspråklige miljøarbeiderne var veldig bevisst på grenseoppgangen mellom å være miljøarbeider og tolk. Også de andre ansatte var opptatt av at miljøarbeiderne ikke skulle brukes som tolker. De ble ofte brukt til å forklare ting i hverdagen, men ikke som tolker mellom ungdommene og andre ansatte. De var opptatt av ikke å skape en uheldig rolleblending, slik to ansatte uttrykte det:

Vi prøver å unngå en sammenblanding av roller, for det kan være frustrerende for ungene hvis man er tolk i det ene øyeblikket og omsorgsperson i det neste. (Ansatt, omsorgssenter)

Vi prøver ikke å bruke tospråklige ansatte som kan språket som tolk, det blir en dum rolle å ha. Ikke alltid lett å skille roller da. Akkurat når ungene kommer, kan det være greit med noen som kan morsmålet deres. Da får vi noen fra de andre sentrene til å komme og snakke med barna og la dem lande. Da bruker vi tospråklige. (Ansatt, omsorgssenter)

Dette var et sentralt tema på dialogkonferansen. Både tolker og de øvrige fagpersonene som deltok var opptatt av å skille mellom den jobben en flerspråklig miljøarbeider gjør og den jobben en tolk skal gjøre. Det ble understreket at det må skilles mellom hvilke situasjoner det trengs tolk til, og hvilke situasjoner det er greit å bruke en tospråklig ansatt til å forklare. Man så klare fordeler med å ha flerspråklige ansatte, men ansatte så også en rekke eksempler på at de gikk inn i situasjoner der det egentlig burde vært brukt en kvalifisert tolk.

Tolk, fag og system

Både på barnevernsinstitusjonene og på omsorgssentrene ble det uttrykt stor frustrasjon over den manglende reguleringen av tolkesystemet. Dette kom også tydelig fram på dialogkonferansen, der det ble etterlyst *en opprydding i tolkemarkedet*. Systemet i dag er preget av at nærmest hvem som helst kan kalle seg tolk, og det stille i praksis ingen faglige krav for å kunne etablere en tolketjeneste. Det fins både seriøse og useriøse aktører på markedet, men det er vanskelig for de som bestiller å vite hva de får når de bestiller en tolk fra en registrert tolketjeneste. Som en ansatt sa: *Du tror du får en kvalifisert tolk når du bestiller fra et registrert tolkefirma*. Sånn er det imidlertid ikke. Mange av de private firmaene unnlater å oppgi hvilket kvalifikasjonsnivå tolken har. Det gjør at bestiller ikke har noen som helst garanti for at det faktisk kommer en kvalifisert tolk. I tillegg til den enkeltes kvalifikasjoner, er det også en rekke eksempler på det mange omtaler som «uproff atferd»:

Det er uproft fra byråenes side innimellom også. Vi hadde for eksempel bestilt en frammetolk til en rettsak. Én time før tolken skulle være på plass fikk vi telefon fra tolkebyrået om at tolken var syk den dagen. De hadde ikke ordnet med at en annen tolk var på vei, og det var for sent å ringe en ny tolk. Det endte med telefontolking i rettsaken. (Ansatt, omsorgssenter)

På dialogkonferansen ble dagens ordning med private tolketjenester kritisert fra flere av deltakerne:

Jeg synes vi hadde bedre tolker før. Det var bedre før da vi kunne bestille tolker direkte og ikke gjennom firma. Det har blitt dårligere med firmaene. (Kommentar, dialogkonferanse)

Flere på dialogkonferansen sier de ønsker mer faste tjenester med faste tolker tilknyttet tjenestene (ikke private tjenester med tolker som jobber freelance):

Hele systemet må omorganiseres. Så lenge tolkeyrket ikke har status og systemet er som det er, så blir det en del dårlige tolker. (Kommentar på dialogkonferanse)

En av deltakerne på dialogkonferansen som er utdannet tolk forteller at ingen av dem hun studerte sammen med jobber som tolker nå – de har funnet andre jobber. Dette fordi de opplever at det er for dårlige forhold for tolker:

Det er et stort problem med å legge tolketjenestene ut på anbud slik systemet er i dag, og det er at det egentlig ikke er tolketjenester, men formidlingstjenester, som tilbys i anbudskonkurransene. Tjenestene konkurrerer på pris og kompetanse, men den tolkekompetansen de viser til er ikke reell – de har ingen tolker som er tilknyttet dem fast. De viser til et antall kvalifiserte tolker de har tilgang til gjennom nettressurser som Tolkeportalen. Så i realiteten konkurrerer de bare på pris. Og når den som tilbyr billigst tjenester vinner anbudet, blir arbeidsforholdene deretter, og ingen av de mest kvalifiserte tolkene vil ta oppdrag for dem. (Kommentar på dialogkonferanse)

Det er umulig for mange tolker å jobbe utenfor tolkebyråene fordi alle bruker byråene i stedet for å bestille tolk selv gjennom for eksempel Tolkeportalen. Samtidig er det umulig å jobbe innenfor tolkebyråene fordi lønn og arbeidsforhold er for dårlige. Mange av de beste tolkene og mest utdannede tolkene finner deg derfor andre jobber. (Kommentar på dialogkonferanse)

Systemet med å bruke Tolkeportalen for å bestille tolk ble av mange beskrevet som alt for tungvint. Det er basert på at tolkene jobber freelance og at bestillinger går til person og ikke til en tjeneste. Dette ble både vurdert som tungvint og sårbart.

Samlet vurdering

Hovedinntrykket fra besøkene på omsorgssentrene er at det er stor bevissthet om bruk av tolk de fleste steder – særlig i begynnelsen av oppholdet. Da er behovet for tolk mer åpenbart, siden de enslige mindreårige har kort botid i Norge. Det er mye informasjon som skal formidles, og denne første perioden brukes gjerne også til kartlegging av barnas situasjon og behov framover. Men samtidig som dette er oppgaver som må ivaretas, opplever mange ansatte dette

kartleggingsarbeidet som frustrerende. Barna kjenner ofte utrygghet, og da er detaljert informasjonsformidling og kartlegginger lite egnet til å skape ro, tillit og trygghet. Her der det et åpenbart dilemma. Grundig informasjon på morsmålet kan skape trygghet, men kombinert med kartlegging av ungdommene risikerer man den motsatte effekten. Problemet er ikke først og fremst tolken, men måten selve kommunikasjonssituasjonen er tilrettelagt.

En annen gjennomgående erfaring er at det brukes mer tolk i planlagte samtaler enn i akutte situasjoner. Det er på mange måter logisk, all den tid det ofte vil kreve en viss planleggingshorisont å få tak i en kvalifisert tolk – særlig hvis man ønsker en frammøtetolk. Utfordringen oppleves som nokså paradoksal fordi de akutte situasjonene ofte har en større alvorlighetsgrad enn de planlagte samtalene. Her etterlyser omsorgssentrene bedre løsninger enn i dag. En alvorlig krise eller konfliktsituasjon må håndteres der og da. Her savnes det en form for kriseberedskap som sikrer tolk når det oppstår noe akutt.

Et tredje tema som flere er opptatt av er hvordan samarbeidspartnere bruker tolk – eller egentlig – at de underforbruker tolk. Her nevner flere skolen som et konkret eksempel på en instans som i liten grad bruker tolk. En forklaring på dette kan være at skolen i det daglige forholder seg til elevene uten språklig støtte og derfor kanskje venner seg til at samtalene må foregå med et begrenset ordforråd. Lærere har gjerne fokus på at elevene skal lære norsk og at de har behov for å praktisere det nye språket mest mulig. I hverdagssituasjoner (som kan sammenlignes med det omsorgssentrene beskriver som «omsorgsytelse»), er det ingen som gir uttrykk for at skolen burde bruke tolk. Men når det gjelder informasjonsformidling, konfliktløsning eller krisehåndtering er dette situasjoner som krever et annet presisjonsnivå, rent språklig.

Et fjerde tema som reises av mange er spørsmålet om tolkenes profesjonalitet. Flere stiller spørsmål om tolkenes kvalifikasjoner – både tolkefaglig, etisk og når det gjelder kunnskap om de fagområdene det tolkes innen. Å tolke en barnevernfaglig samtale forutsetter kunnskap om barnevernfeltet – om både system, begreper og juss. Ingen forlanger at tolken skal kunne alt, men et visst minimum er nødvendig for å skjønne sammenhenger, oppdage nyanser og få fram et riktig budskap. Hovedansvaret for det som skal formidles i en tolket samtale ligger selvsagt hos den som har bestilt samtalen, men uten grunnleggende kunnskaper om et felt vil det være vanskelig å unngå misforståelser. Misforståelser kan få betydning for tillitsforholdet mellom ungdom og ansatt, og fører i verste fall til alvorlige feilvurderinger. Det handler med andre ord ikke bare om gode og dårlige tolker, men om gode og dårlige samtaler.

Et siste tema handler om tospråklige eller flerspråklige ansatte. Både på barnevernsinstitusjoner og omsorgssenter er de opptatt av at ansatte som behersker ungdommens morsmål er en styrke i omsorgsytelsen, men at de har en annen oppgave enn en tolk. De er ansatt for å ivareta omsorg og miljøterapeutisk oppfølging – ikke for å være et språklig bindeledd mellom ungdommene og de andre ansatte. Flere på omsorgssentrene uttrykte bekymring over at rollene blandes. De tospråklige ansatte blir ofte overbelastet – både arbeidsmessig og emosjonelt. Det skaper dessuten utfordringer i miljøet at barna ofte foretrekker de som snakker samme morsmål. Dette skaper en uheldig dynamikk, i tillegg til at det også kan føre til utbrenthet blant de som forsøker å ivareta mange roller samtidig.

7. Oppsummering og anbefalinger

Denne rapporten handler om bruk av tolk i barnevernsinstitusjoner og omsorgssentre for enslige mindreårige asylsøkere og er basert på en bred undersøkelse basert på ulike kvantitative og kvalitative metoder. Prosjektet er gjennomført i perioden 2016-2018 – en periode preget av store svingninger i ankomster av enslige mindreårige og innskjerping av asylreglene overfor gruppa. Dette har preget situasjonen på omsorgssentrene og gjort at en fra før sårbar gruppe har vært i en særlig vanskelig situasjon. Også for ansatte har endringene medført ekstraordinære utfordringer.

I dette avslutningskapitlet vil vi oppsummere hovedpunktene i rapporten. Oppsummeringen er basert på data fra både spørreskjemaundersøkelsen, vignettstudien, intervjuer og fokusgrupper på barnevernsinstitusjoner og omsorgssentre, samt intervjuer med fagpersoner innenfor både barnevernsfeltet, tolkefeltet og det flyktningfaglige feltet. Vi har hatt stor nytte av innspill fra referansegruppa i prosjektet og den avsluttende dialogkonferansen som ble gjennomført i siste fase av prosjektet. Til slutt vil vi presentere våre anbefalinger.

Hovedpunkter fra rapporten

Behovet for tolk

Kunnskapen om bruk av tolk på ulike typer barnevernsinstitusjoner er svært begrenset. Et viktig spørsmål innledningsvis var hvordan institusjonene vurderte tolkebehovet. Som forventet var det store forskjeller mellom de to typene institusjoner. Et mindretall av barn og unge på barnevernsinstitusjon har minoritetsbakgrunn, og ifølge de ansatte er det få som har behov for tolk. De aller fleste ungdommene på barnevernsinstitusjonene snakker norsk – enten fordi de er født i Norge eller fordi de har bodd her lenge og har utviklet gode norskkunnskaper. På omsorgssentrene er situasjonen helt annerledes. Her er alle beboerne enslige mindreårige asylsøkere. De har kort botid i Norge og de fleste har svært begrensede norskkunnskaper. Tolkebehovet her er rimeligvis vesentlig større enn i barnevernsinstitusjonene. Her er det imidlertid viktig å understreke at tolkebehovet varierer og er avhengig av hvem som til enhver tid bor på de ulike institusjonene.

Vi har besøkt barnevernsinstitusjoner som jevnlig har hatt behov for tolketjenester. Selv om dette gjelder få beboere på hver institusjon, innebærer det likevel at ansatte har erfaringer som det er viktig å lytte til. Både institusjonenes oppgaver, beboersammensetning og de ansattes faglige bakgrunn er forhold som virker inn på hvilke vurderinger som blir gjort vedrørende bruk av tolk. I begge typer institusjoner er det ved informasjonsformidling det oftest brukes tolk. I tillegg brukes det tolk i møter med samarbeidspartnere. På barnevernsinstitusjonene brukes det også tolk i møter med foreldre. På omsorgssentrene brukes det gjerne tolk i møter med representant/verge. Det brukes mest tolk på ettermiddagstid og kveldstid, men på

barnevernsinstitusjonene brukes det også en del tolk på dagtid – da gjerne i forbindelse med møter med samarbeidspartnere.

Den viktigste forskjellen på de to institusjonstypene når det gjelder bruk av tolk, er hvor mange av ungdommene som har behov for språklig støtte. På omsorgssentrene vil det i starten av oppholdet gjelde samtlige av de enslige mindreårige. Dette gjør at tolkebruk er et sentralt tema og noe som angår alle som bor og jobber der. Sånn er det rimeligvis ikke på de øvrige barnevernsinstitusjonene. Dette får betydning for de ansattes oppmerksomhet omkring temaet, deres kjennskap til rutiner ved bestilling av tolk og erfaring med å gjennomføre tolkede samtaler.

Ingen av institusjonene opplevde at det ble satt begrensninger på tolkebruken fra ledelse eller oppdragsgiver. De formidlet tvert imot at budskapet var at det alltid skal bestilles tolk hvis det vurderes at det er behov for det. En slik behovsvurdering vil imidlertid alltid være basert på skjønn, og i skjønnsvurderingen vil flere forhold spille inn. Språklige behov vil selvsagt alltid være utgangspunktet, men i tillegg vil den ansattes kunnskap, erfaring og holdninger spill inn. Dersom den ansatte har liten erfaring med å bruke tolk og kanskje også har hatt noen dårlige erfaringer med å bruke tolk, vil dette kunne påvirke vurderingen. I intervjuene med både ansatte og ungdommer fikk vi mange historier om dårlige tolker. Dette kan føre til at både ansatte og ungdommer vegrer seg. I motsatt fall vil positive erfaringer bidra til å øke sannsynligheten for å bruke tolk. De fleste som bruker tolk bruker telefontolk. Telefontolkene er tilgjengelige over hele landet, de koster mindre (fordi de ikke har reisetid) og de er som regel tilgjengelig på kort varsel. De fleste vurderer likevel fremmøtetolk som det foretrukne, men her er meningene delte.

Tolkenes kompetanse

Kvaliteten på tolketjenestene var et stort tema i alle våre samtaler og var noe som ga tydelige svar i breddeundersøkelsen. Vi fikk mange eksempler på dårlige tolker, men også eksempler på tolker som har gjort en veldig god jobb. I vurderingene legges det vekt på ulike forhold. Det språklige er et hovedkriterium for de fleste, og da handler det både om norskkunnskaper og kunnskaper i minoritetsspråket. Mange mener at tolkenes språkkunnskaper er for dårlige – særlig norskkunnskapene. Det er i tillegg flere som er kritiske til tolkenes kunnskaper i minoritetsspråket. Det kan handle om at tolkene gjerne tolker på flere språk – ikke bare det som er deres morsmål. På omsorgssentrene var de hyppigst brukte språkene i undersøkelsesperioden dari, pashto, farsi, arabisk og tigrinja. Flere av tolkene var registrert som tolker på både dari, pashto og farsi – ofte også arabisk. Ungdommene opplevde at de ikke skjønnte hva tolkene sa – og de opplevde at tolkene ikke forsto hva de sa. Språklig kvalitet (begge veier) var derfor et sentralt tema.

Det andre som ble trukket fram som et kritisk punkt handlet om etiske problemstillinger. Vi fikk både eksempler på at tolkene brøt taushetsplikten og at de overlot tolkeoppgaver til venner og bekjente (uten tolkefaglig kompetanse). Flere hadde dessuten opplevd at tolkene blandet seg

inn i samtalen, at de ikke oversatte alt som ble sagt eller at de kom med egne synspunkter eller tilleggsinformasjon som ikke var avklart med samtalepartene.

Det har festet seg et inntrykk blant en del ansatte om at det er svært variabelt nivå på tolkene. Dette bekreftes også av både Tolkeforeningen og tolker som er oppført i det sentrale tolkeregisteret (tolkeportalen.no). I og med at *tolk* ikke er en beskyttet tittel, kan i prinsippet hvem som helst kalle seg tolk. Når det heller ikke er noen kontroll med tolkefirmaer som etableres, risikerer man å få tolker som mangler de nødvendige kvalifikasjonene. Dette er et problem også Tolkeutvalget pekte på i sin utredning, og dette er problemstillinger som er diskutert i IMDis rapporter om tolking i offentlig sektor. For tolker som har de nødvendige kvalifikasjonene, oppleves det frustrerende å møte skepsis fra praksisfeltet som følge av at de har dårlig erfaring med ukvalifiserte tolker.

I Tolkeregisteret opereres det med fem ulike kvalifikasjonsnivåer for tolker. For tolker som er registrert i Tolkeportalen er det oppgitt hvilket nivå de har, og portalen gir også informasjon om hva de ulike nivåene innebærer av kvalifikasjoner, der nivå 1 er det høyeste nivået (statsautoriserte tolker), mens nivå 5 er det laveste og kun innebærer at tolkene har gjennomgått språktest og et kort kurs om tolking og tolkeetikk¹¹. Mange av de private tolkefirmaene opererer med et nivå 6. På spørsmål om hva dette innebærer, får vi oppgitt at dette ikke nødvendigvis innebærer at tolkene har lavere kvalifikasjoner enn de som er oppført i tolkeregisteret, men at kvalifikasjoner ikke er oppgitt. For de som bestiller tolk er det med andre ord helt umulig å vite om det er en kvalifisert tolk eller ikke når dette ikke er oppgitt. Intervjuene med de ansatte viste også at mange ikke var klar over hvordan systemet fungerer. De har tatt for gitt at et tolkefirma kun formidler kvalifiserte tolker.

Kritikken mot tolker, som mange opplever som en kritikk mot en hel yrkesgruppe, må ses i lys av at systemet er uregulert. Her er det behov for en opprydding. Samtidig etterlyses det et bedre system for bestilling av tolker som har tolkeutdanning og som er kvalifisert. Å bestille tolk via et nettsted, oppleves tungvint og representerer en individualisering som lett kan bli sårbar. Her trengs det med andre ord forbedringer både på individ- og systemnivå.

Et siste punkt som tas opp av ansatte vi har snakket med gjelder tolkenes kunnskap om det fagfeltet det skal tolkes innen – i vårt tilfelle – barnevern, og mer spesifikt – døgnbaserte tjenester. Mange etterlyser tolker som «kan sektoren» og har kunnskap om hvordan systemet fungerer. Dette handler om alt fra det å skjønne hvordan barnevernet som system fungerer til det å ha noe kunnskap om hvordan barnevernsarbeidere jobber. Flere etterlyste faste tolker som kunne spesialisere seg på visse fagfelt. Mange hadde imidlertid løst dette ved å holde seg til tolker de var fornøyd med og på den måten bidra til å bygge opp kompetanse hos tolkene. De som var hyppige tolkebrukere opplevde stort sett dette som et system som fungerte godt.

¹¹ For nærmere informasjon om tolkeregistrert og krav til tolker:

<https://www.tolkeportalen.no/no/Om-Nasjonalt-tolkeregister/Godkjenningsordninger-for-tolker/>

Tolkene viste fleksibilitet, og fordi de etter hvert ble kjent med både institusjonene og personene som jobbet der utviklet de en form for realkompetanse.

Tolkebrukernes kompetanse

Tolkebrukere er en sammensatt gruppe, og både bakgrunn og erfaring varierer fra «ingen erfaring» til «erfarne tolkebrukere». Både de erfarne og uerfarne etterlyste mer opplæring i det å bruke tolk – på alle nivå i utdanningssystemet, og muligheter til å videreutvikle kompetansen gjennom etter- og videreutdanning og opplæringstiltak knyttet til den enkelte institusjon. Flere av institusjonene har allerede rutiner på dette, men det ble etterlyst mer systematikk og større omfang.

Ved noen institusjoner møtte vi ansatte som vegret seg mot å bruke tolk fordi de manglet både erfaring og opplæring. Denne vegringen fant vi ikke blant ansatte som hadde mye erfaring. Det kan i første omgang framstå som ganske opplagt at de som vegrer seg ikke bestiller tolk, mens de som ser behovet blir aktive brukere. Men, fullt så enkelt framsto det ikke i virkeligheten. Det handlet mer om at de som var aktive tolkebrukere hadde oppøvd en kompetanse i hvordan man kan jobbe med tolk – en kompetanse de andre ikke hadde. Tolkebruken ble en integrert del av samtaleopplegget, en annen måte å utøve faglighet på. Dette siste ble diskutert i en av fokusgruppene med ansatte på en av barnevernsinstitusjonene. De etterlyste mer fokus på fagutvikling i en flerkulturell kontekst, der bruk av tolk må inngå som en sentral del.

Tolkebrukernes kompetanse har betydning i alle faser av arbeidet – fra vurdering av om det skal bestilles tolk og hvilken type tolk (frammøte eller fjerntolk) til forberedelser, gjennomføring og evaluering av samtalen. Dette gjør at det er viktig å øke kompetansen om bruk av tolk.

Likeverdige tjenester

Bruk av tolk handler, enkelt sagt, om retten til å forstå og bli forstått. Hvis man mangler felles språk, eller språkferdighetene er mangelfulle, vil bruk av tolk representere et viktig kommunikasjonsmiddel. Bruk av tolk handler om retten til deltakelse, om likeverdig behandling og om å redusere avmakt. Denne erkjennelsen er på mange måter «opplest og vedtatt». Samtidig vet vi at det er et underforbruk av tolker i flere sektorer, noe som er godt dokumentert gjennom blant annet IMDis rapporter om bruk av tolk innen ulike offentlige sektorer. Barnevern og helsesektoren er to av sektorene som er undersøkt, og her er det dokumentert at det brukes mindre tolk enn fagpersonene i sektoren mener det er behov for. Stort tidspress, vanskelig tilgjengelighet og uavklart ansvar for betaling er noen av årsaksfaktorene. I vårt prosjekt har fokus vært rettet mot døgninstitusjoner innenfor barnevernet – ikke forvaltningen. En sentral problemstilling i prosjektet har vært hvordan man vurderer tolkebehov, og i praksis bruker tolk, i institusjoner der omsorgsutøvelse utgjør en viktig funksjon.

Både breddekartlegging, vignettstudie, intervjuer og fokusgrupper bekrefter at bruk av tolk i en omsorgsinstitusjon må vurderes annerledes enn en planlagt samtale på et kontor, hos legen eller i sammenheng med informasjonsformidling eller kartlegging. En formulering som går igjen i intervjuene er at *vi kan ikke ha tolker gående rundt hele døgnet!* Det som formidles er at den vanlige omsorgsutøvelsen må skje uten at det brukes tolk, mens planlagte samtaler og informasjonsformidling ofte vil innebære at det bør bestilles tolk. Formuleringen «ofte» og «bør» handler her om språkkunnskapene hos barnet/ungdommen – ikke om den ansattes eventuelle vegring eller praktiske/økonomiske forhold.

I tillegg til de planlagte kommunikasjonssituasjonene, pekes det på at konflikthåndtering er en type situasjon som vil utløse et tolkebehov. Det samme gjelder kriser. Krisen kan være forårsaket av et negativt svar på asylsøknaden, hendelser i hjemlandet, bekymringer for slekt og venner, konflikter på institusjonen mv. Ofte kan kriser handle om alt på en gang. Omsorgssentrene har de siste årene opplevd at flere av ungdommene har selvmordstanker og også eksempler på at de unge har forsøkt å ta sitt eget liv. Dette er vanskelige kommunikasjonssituasjoner – uansett om det benyttes tolk. I slike situasjoner kan det være viktig å ha tolken tilgjengelig. Å være tilgjengelig betyr ikke nødvendigvis at tolken skal være tilstede eller på telefon hele tida, men være i beredskap.

I et likeverdighetsperspektiv handler bruk av tolk om å bidra til å redusere den barrieren manglende felles språk representerer. Hvordan tolken skal brukes i de konkrete situasjonene må vurderes fra gang til gang. Hvis for eksempel ungdommen nekter å ha en tredjeperson tilstede eller på telefon må behandler/ansatt respektere dette. Her er det en viktig balansegang mellom medvirkning og rettssikkerhet. I mange tilfeller kan løsningen være å avtale en samtale senere, når den akutte situasjonen er over. Da vil det ofte være lettere å motivere ungdommen til å ha en tolk tilgjengelig.

Utfordringer og anbefalinger

Gjennomgangen over viser utfordringer på ulike nivåer. Vi har valgt å dele dem i tre, der det første nivået handler om individuelle og relasjonelle forhold, det andre om faglige vurderinger og det tredje om de strukturelle utfordringene.

Individuelle og relasjonelle faktorer

Språkbarrierer oppleves som en utfordring både på barnevernsinstitusjoner og på omsorgssenter for enslige mindrerårig. Størst er utfordringene på omsorgssentrene, siden dette er en type institusjon der alle beboerne har minoritetsbakgrunn og kort botid i Norge. Her brukes det tolk nesten daglig – i første rekke telefontolk. Den gjennomgående erfaringen er at det brukes tolk ved behov, men at «behov» er en skjønsmessig vurdering. Vurderingene gjøres i de fleste tilfeller av den ansatte, men også barna/ungdommene har innflytelse på om det bør bestilles tolk eller ikke. Ved de fleste institusjonene er det utarbeidet kjøreregler for situasjoner der det

normalt skal benyttes tolk. Dette gjelder særlig i forbindelse med informasjonsformidling og kartleggingsarbeid i en tidlig fase. Ved enkelte av institusjonene er det utarbeidet skriftlige rutiner for bruk av tolk, men vi finner ingen sammenheng når det gjelder tolkebruk og grad av skriftlige rutiner. Bruken av tolk er situasjonsavhengig, men vi finner også forskjeller mellom ansatte når det gjelder vurdering av tolkebehov. I den daglige omsorgsytelsen benyttes det bare unntaksvis tolk, mens det som regel brukes i planlagte samtaler og akutte situasjoner som impliserer konflikt eller krise. I akutte situasjoner kan det være vanskelig skaffe tolk, men det er en generell oppfatning at det i slike situasjoner er ønskelig å kunne bruke tolk.

Kompetanse er et sentralt stikkord i vurderingene. Kompetanse bidrar til økt bevissthet om bruk av tolk og det skaper større trygghet i selve kommunikasjonssituasjonen. Det er ikke nødvendigvis slik at kompetente tolkebrukere bruker mer tolk, men de har en større bevissthet om hvilke situasjoner det er behov for tolk og hvilke situasjoner som kan håndteres like godt eller bedre uten bruk av tolk. Det faglige skjønnet vil alltid spille inn, men økt kompetanse vil hjelpe ansatte og andre tolkebrukere til å foreta faglige vurderinger og på grunnlag av dette ta stilling til bruk av tolk eller ikke, hvilke krav man kan stille til tolken og hva slags tolk som bør brukes i den aktuelle situasjonen. Tolkenes kompetanse er et nøkkelspørsmål som vi kommer tilbake til. Poenget her er at spørsmålet om bruk av tolk er en skjønnsmessig vurdering som avhenger av en rekke ulike forhold – både individuelle, relasjonelle og situasjonsbestemte.

En tolket samtale vil alltid påvirke kommunikasjonen – uansett hvor objektiv og nøytral tolken forsøker å være. En god tolk kan påvirke samtalen negativt fordi tolkebrukerne blir stresset av å ha en tredjeperson tilstede. Stress og utrygghet kan handle om egne eller andre tidligere erfaringer. Det kan for eksempel handle om tolker som ikke overholder taushetsplikten, det kan være eksempler på tolker som blander seg inn i samtalen eller på andre måter forstyrret kommunikasjonen. Dette er klare brudd på god folkeskikk, men enten det er selvopplevd eller ikke kan dette påvirke vurderingen av om det skal bestilles tolk eller ikke.

Faglige vurderinger

Det er flere forhold som spiller inn i vurderingen av om det bør bestilles tolk eller ikke. Språkkompetansen hos ungdommene og situasjonen det skal tolkes i vil alltid være utgangspunktet for vurderingen. Men vurdering av både språkkompetanse og situasjon vil alltid innebære et faglig skjønn. Hva vil det si å snakke godt nok norsk? Hvordan vil situasjonen du befinner deg i påvirke språkforståelsen? Og – hvordan vil selve tolkesituasjonen påvirke kommunikasjonen? En god tolkesituasjon er avhengig av at alle tre parter har en felles forståelse av tolkens rolle og er i stand til å etterleve dette i den konkrete situasjonen.

Intervjuene vi har hatt med både brukere, ansatte og tolker viser at dette kan være en utfordring. Å ha en felles forståelse av roller, kjøreregler og retningslinjer kan bety at samtaler blir mer formelle og rigide enn ønskelig. Samtaler kan til en viss grad planlegges, men det kan oppstå uforutsette ting underveis. De vanskelige samtalene kan for eksempel bli mer emosjonelle enn både tolk og ansatt er forberedt på. Det kan være alt fra gråt og fortvilelse til trusler og sinne.

Hvordan skal en tolk forholde seg i slike situasjoner? Dette er spørsmål både tolker og tolkebrukere opplever jevnlig, og som utfordrer tolkerollen og situasjonsforståelsen.

God kommunikasjon kjennetegnes av at det er en utveksling mellom samtalepartnerne, der de forholder seg til det den andre uttrykker. Men hvordan tolker du når ungdommen er fortvilt eller sint? Hvordan vil det påvirke samtalen at tolken inntar en nøytral posisjon og tilsynelatende er uberørt av det som skjer? Eller motsatt – hva skjer hvis tolken forlater sin nøytrale posisjon og går inn som trøster eller konfliktløser? Her er det mange dilemmaer – dilemmaer som ikke kan løses med regler, rutiner og retningslinjer alene. Utøvelse av et faglig skjønn er en viktig del av både barnevern og sosialt arbeid. Skjønn innebærer et rom for fleksibilitet og at det planlagte av og til må vike fordi samtalen utvikler seg på en annen måte enn forutsatt. Fleksibilitet innebærer også at tilsynelatende like situasjoner ikke alltid skal behandles likt – rett og slett fordi helt «like situasjoner» sjelden fins. Dette må tematiseres både i tolkeutdanningen og i opplæringen i bruk av tolk i profesjonsutdanningene.

Ansvar for gjennomføringen av en tolket samtale vil alltid ligge hos den ansatte, men tolkene må få informasjon på forhånd om hva samtalen skal handle om, og om andre forhold som kan ha betydning for kommunikasjonssituasjonen. Dette handler ikke om at tolk og ansatt skal etablere en allianse, men at hensikten med samtalen er forstått og at tolken er forberedt på hva som skal skje. Utgangspunktet her er at tolking er noe mer enn oversetting av ord. Det handler om å formidle et budskap og være så tro som mulig mot det partene i samtalen ønsker å formidle. For å skape læring, er det i tillegg viktig å evaluere samtalen etter at den er avsluttet – eventuelt også å formidle tilbake til tolketjenesten hvis det er noe man er misfornøyd med.

Strukturelle utfordringer

Det tolkefaglige feltet har et svakt rettslig grunnlag. Forslaget til ny tolkelov legger opp til en sterkere lovregulering, men det foreligger ingen klar rettighetsfesting slik man for eksempel har for døve og hørselshemmete. Svak lovhjemling gjør at det mangler kontroll med hvem som kan kalle seg tolk og tilby tolketjenester. Bare statsautoriserte tolker og oversettere har en beskyttet tittel med (som navnet sier) krav om autorisasjon. De fleste tolker er imidlertid ikke autoriserte, og på en del av de «nye språkene» er det ingen som pr i dag har autorisasjon. Det betyr at tolkemarkedet i stor grad er uregulert, og at de som er avhengig av tolketjenester er henvist til tolker med mindre kompetanse – både språklig og tolkefaglig. Nettstedet tolkeportalen.no har oversikt over det som betegnes som kvalifiserte tolker (nivå 1-5), men tolker på de laveste nivåene har ingen fullført tolkeutdanning – kun korte kurs og fullført språktest. Mange av disse tolkene er dyktige og gjør en viktig jobb, men de mangler likevel den faglige støtten som ligger i å ha en tolkefaglig utdanning.

Mange tolker er ikke oppført i tolkeregisteret. De er ansatt i en tolketjeneste eller et tolkefirma som verken krever eller oppgir hvilke kvalifikasjoner tolkene har. Tolken kan være kvalifisert (og stå oppført i tolkeregisteret), men det er verken et krav eller noen kontroll med dette. Det gjør at tolkebrukere ofte ikke vet hvilke kvalifikasjoner tolkene har. De seinere årene er det

etablert en rekke private aktører på dette markedet, i tillegg til at mange kommuner og andre offentlige instanser lenge har hatt slike tjenester. De private tolketjenestene fyller et behov for tolketjenester, men det er en stor utfordring at ansatte ikke vet noe om tolkenes kvalifikasjoner. De erfarer over tid hvem som er god og mindre gode tolker, men det er utilfredsstillende at utprøving skjer i form av «prøving og feiling». Mange av institusjonene som bruker tolk har over tid utarbeidet egne lister over tolker som de har gode erfaringer med. Når de bestiller tolk ber de derfor om å få en av «de gode». Dette kan sees som en tilpasning til et system som i praksis fungerer helt uten regulering og kontroll. Dette oppleves som utilfredsstillende av både fagpersoner, kommuner og mange av tolkene. Også fra myndighetshold uttrykkes det frustrasjon over at det offentlige tjenesteapparatet er henvist til et uregulert tolkemarked.

Mer bruk av telefon- og skjermtolk har gjort at tolkenes tilgjengelig er blitt bedre. Vi ser også en økt bevissthet ute i tjenesteapparatet når det gjelder behovet for å bruke tolk. Både på barnevernstjenester og omsorgssenter ble det understreket at det alltid skal brukes tolk dersom det er behov for det. Vurderingen av behov kan selvsagt variere, men poenget er at verken økonomi eller dårlig tid er akseptable grunner til å droppe tolken. I møter med ansatte hørte vi aldri at det ble brukt økonomiske argumenter når tolk ikke ble bestilt. Dette ble betraktet som en «må-tjeneste». Vi møtte heller ikke argumenter om at samtaler med tolk tar dobbelt så lang tid og at det ikke er tid til å bruke tolk i den gitte situasjonen. Vi kan selvsagt ikke garantere at slike vurderinger er fraværende, men ofte er de da vevd sammen i en helhetlig vurdering av bruk av tolk i forbindelse med omsorgsyttelse eller mer hverdagslige situasjoner.

Anbefalinger

Underveis i rapporten har vi kommet med både vurderinger, innspill og konkrete anbefalinger. Oppsummeringsvis vil vi løfte fram tre områder der vi særlig ser behov for å løfte dette feltet. *Det første* området handler om selve tolkesystemet – om behovet for regulering og formalisering av krav til tolker som brukes av det offentlige. *Det andre* handler om gjennomføringen av de tolkede samtalerne og om forberedelser og tilbakemelding til både tolker og tolkefirma. *Det tredje* punktet handler om kompetanse. Kompetansebehovet omfatter både tolker og tolkebrukere. For tolkene trengs det et mer omfattende sertifiseringssystem, mens det for tolkebrukere dreier seg om å heve kompetansen om hvorfor det i gitte situasjoner bør brukes tolk, hvordan man gjennomfører tolkede samtaler, rolleforventninger og krav til tolkenes kompetanse. God situasjonsforståelse er særlig viktig i institusjonsomsorgen. Det vil verken være mulig eller ønskelig å ha tolk tilstede hele døgnet, noe som stiller store krav til de ansatte når det gjelder å vurdere behovet for tolk i ulike typer situasjoner. Å foreta denne type vurderinger forutsetter kompetanse. Pr i dag er bruk av tolk bare unntaksvis et tema i grunnutdanningene innen barnevern, sosialt arbeid eller helsefag. Vi ser et klart behov for å løfte dette temaet og sikre at de som tar utdanning innenfor (i alle fall) de nevnte områdene, får undervisning i dette som en integrert del av sin utdanning. I tillegg trengs det et etter- og videreutdanningssystem som er tilgjengelig over landet. Det bør også utvikles sektorspesifikke opplæringsstilbud og opplæring som kan gjennomføres på den enkelte arbeidsplass. Jo tettere på

praksis slik opplæring foregår, jo lettere vil det være å foreta skreddersøm og lage opplegg der ansatte kan trene på tolkesituasjoner.

Oppsummert er våre anbefalinger følgende:

- Formalisere krav til tolker som brukes av det offentlige
 - Sertifiseringssystem
 - Stille krav om bruk av kvalifiserte tolker

- Forberedelser og gjennomføring av samtaler med tolk
 - Forberede tolken på samtalen – formål, tema, begreper, andre hensyn
 - Aktiv bruk av Tolkeportalens råd og «kjøreregler»
 - Evaluering og tilbakemelding til tolk og tolketjeneste

- Opplæring av ansatte på alle nivå
 - Tema i grunnutdanninger for ansatte i helse, sosial og barnevern
 - Tilbud om videre- og etterutdanning
 - Kurs/opplæringspakker på arbeidsplassen
 - Utvikling av skriftlig materiell og eksempler på nett

Referanser

- Backe-Hansen, E. (2009.) *Barn*. <http://etikkom.no/FBIB/Temaer/Forskningpa-bestemte-grupper/Barn/> [lastet ned 22.05.09]
- Barneombudet (2009). *Supplerende rapport til FNs komité for barn rettigheter*.
- Berg, B. (2011): «Lost in translation? Om kulturell brobygging og bruk av tolk som kommunikasjons hjelpemiddel. I: Berg, B. og Ask, T. A.: *Minoritetsperspektiver i sosialt arbeid*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Berg, B. og Ask, T.A. (2011). *Minoritetsperspektiver i sosialt arbeid*. Oslo: Universitetsforlaget
- Berg, B. (2012). *Innvandring og funksjonshemming*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Berg, B. og Söderström, S. (2012). *Bruk av tolk i vanskelige kommunikasjons-situasjoner*. Berg og Ask, T. (red.). *Innvandring og funksjonshemming*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Berg, B. og Tronstad, K.T. (2015). *Levekår for barn på asylsøkerfasen*. Trondheim: NTNU Samfunnsforskning.
- Berg, B., Paulsen, V., Midjo, T., Haugen, G.M.D., Garvik, M. og Tøssebro, J. (2017). *Myter og realiteter. Innvandreres møter med barnevernet*. Trondheim: NTNU Samfunnsforskning.
- Berg, B. (2018). *Kommunikasjon via tolk – faglighet, rettssikkerhet, makt og avmakt*. Berg, B., Haugen, G.M.D., Elvegård, K. og Kermit, K. (red.). *Marginalitet, sårbarhet, mestrings. Ethiske og metodiske utfordringer i praksisnær forskning*. Oslo: Universitetsforlaget
- Berggrav, S. (2013). *Tåler noen barn mer juling? En kartlegging av hjelpeapparatets håndtering av vold mot barn i minoritetsfamilier*. Oslo: Redd Barna.
- Blom, S. (2008): *Flyktninger og helse*. Oslo: Statistisk sentralbyrå.
- Bø, B. P. (2010). «Det flerkulturelle barnevernsarbeidet – utfordringer, erfaringer og kompetansebehov». I: M. S. Kaya, A. Høgmo og H. Fauske (red.). *Integrasjon og mangfold: Utfordringer for sosialarbeideren*. Oslo: Cappelen Akademiske forlag.
- Derviskadic, I. (2013). *Flerkulturelle familier i møte med barnevernets undersøkelse – Erfaringer, muligheter og utfordringer*. Masteroppgave i velferdsstudier. Kristiansand: Universitetet i Agder.
- Deloitte (2014). *Evalueringsrapport av omsorgsreformen for enslige mindreårige asylsøkere*. Oslo: Deloitte.
- Fylkesnes, M. K. og Netland, M. (2012). «God praksis i møte med etniske minoritetsfamilier i barnevernet: saksbehandlers og foreldres erfaringer». *Norges barnevern*, 89 (4): 220-235.
- Fylkesnes, M., Iversen, A., Bjørknes, R. og Nygren, L. (2015). *Frykten for barnevernet. En undersøkelse av etniske minoritetsforeldres oppfatninger*. *Tidsskriftet Norges Barnevern*, (2) 2015, Vol. 92.
- Garvik, M., Paulsen, V. og Berg, B. (2016). *Barnevernets rolle i bosetting og oppfølging av enslige mindreårige flyktninger*. Trondheim: NTNU Samfunnsforskning.
- Garvik, M. og Valenta, M. (2018). *Informasjon, mening og mestrings hos enslige mindreårige asylsøkere i Norge*. Trondheim: NTNU Samfunnsforskning.
- Handulle, A. (2013): «Du vet de tenker at jeg bare er en stor afrikansk mann, ikke pappa». Masteroppgave. Universitetet i Stavanger.

- Haugen, G.M.D, Paulsen, V. og Berg, B. (2012). *Foreldre og barns erfaringer i møte med barneverntjenesten i Trondheim*. Trondheim: NTNU Samfunnsforskning.
- Haugen, G.M.D. og Berg, B. (2016). *Forståelse av dialog. Evaluering av dialoggrupper for nylig bosatte foreldre i Trondheim kommune*. Trondheim: NTNU Samfunnsforskning.
- Holm-Hansen, J., Haaland, T. og Myrvold, T. (2007). *Flerkulturelt barnevern – en kunnskapsoversikt*. Oslo: Norsk institutt for by- og regionforskning.
- Hyggen, C. (2017). Etterlater arbeidstrening arr hos unge ledige? Et vignett-eksperiment av arbeidsgiveres beslutninger ved ansettelser av unge i Norge. *Søkelys på arbeidslivet*, 34(04), 236-251.
- Ingebretsen, R. og Nergård, T. B. (2007): *Eldre med innvandrerbakgrunn. Tilpasning av pleie- og omsorgstilbudet*. Oslo: NOVA-rapport 13/07.
- IMDi (2008). *Bruk av tolk i barnevernet*. Oslo: IMDi.
- Jareg, K. og Pettersen, Z. (2006): *Tolk og tolkebrukere. To sider av samme sak*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Kayed, N.S., Jozefiak, T, Rimehaug, T., Tjelflaat, T, Brubak, A-M., Wichstrøm, L.. (2015). *Resultater fra forskningsprosjektet Psykisk helse hos barn og unge i barnevernsinstitusjoner*. RKBUN/NTNU.
- Kittelsaa, A. og Berg, B. (2012). *Dobbelt sårbar. Funksjonshemmete barn og unge i asylmottak*. Trondheim: NTNU samfunnsforskning.
- Kjelaas, I. (2016). *Barns deltakelse i institusjonelle samtaler. En studie av samtaler mellom enslige asylbarn og miljøarbeidere på omsorgssenter*. Doktoravhandling. Trondheim: NTNU.
- Kjelaas, I. og Eide, K. (2015): Barnets stemme i tolkemedierte samtaler. *Norges Barnevern*, nr.2, 2015, Vol. 92, 108-122.
- Kriz, K. og Skivenes, M. (2010). "Lost in translation: How Child Welfare Workers in Norway and England Experience Language Difficulties when Working with Minority Ethnic Families". *British Journal of Social Work*, 40 (5): 1353-1367.
- Kriz, K. og Skivenes, M. (2011). "How child welfare workers view their work with racial and ethnic minority families; The United States in contrast with Norway and England". *Children and Youth Services Review*, 33 (10): 1866-1874.
- Midtbøen, A. H., og Rogstad, J. C. (2012). *Diskrimineringsens omfang og årsaker: Etniske minoriteters tilgang til norsk arbeidsliv*. Oslo: Institutt for samfunnsforskning.
- Morrow, V., and Richards, M. (1996). The ethics of social research with children: an overview. *Children and Society*, 10, 90-105.
- NOU 2014:8 *Talking i offentlig sektor. Rettssikkerhet og likeverd*.
- Olsen, B. C. R. (2011): «Språklige og kulturelle barrierer i møtet mellom helsearbeidere og kvinner med minoritetsbakgrunn». I B. P. Bø (Ed.), *Multikulturell teori og flerkulturelle praksiser: Artikler om norsk minoritetsproblematikk*. Oslo: Abstrakt.
- Paulsen, V., Thorshaug, K. og Berg, B. (2014). *Møter mellom innvandrere og barnevernet. Kunnskapsstatus*. Trondheim: NTNU Samfunnsforskning.
- Paulsen, V., Michelsen, H. og Brochmann, M. (2015). *Barnevernets arbeid med barn i asylsøkerfasen. Faglige utfordringer og barrierer i mottaksapparatet*. Trondheim: NTNU Samfunnsforskning.
- Proba samfunnsanalyse (2013). *Evaluering av forsøk med linkarbeidere. Integrering gjennom bruk av ressurser fra eget miljø*. Oslo: Proba samfunnsanalyse.

- Qureshi, N. A. (2009). «Kultursensitivitet i profesjonell yrkesutøvelse». I: K. Eide, et al. *Over profesjonelle barrierer- Et minoritetsperspektiv på sosialt arbeid med barn og unge*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Rabe-Hesketh, S., og Skrondal, A. (2010). *Multilevel modelling*. London: SAGE.
- Randal, S. B. (2009). *Hvordan forstår og vektlegger barnevernarbeidere etnisitet i arbeidet med minoritetsetniske barn og deres familier?* Masteroppgave i Barnevern, Universitetet i Bergen.
- Ringdal, K. (2007). *Enhet og mangfold samfunnsvitenskapelig forskning og kvantitativ metode* (2. utg. ed.). Bergen: Fagbokforlaget.
- RVTS Midt (2016). *Familiiegjenforening i eksil. Forebygging gjennom familiesamtaler*. Trondheim: NTNU Samfunnsforskning/RVTS Midt.
- Røkenes, O. H. (1995): «Bruk av tolk i psykologisk arbeid med flyktninger og fremmedspråklige». I: *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*, 32, 727-735
- Saus, M. (2008). *Kunnskapsstatus og kunnskapsbehov for barnevernet i samiske områder*. Tromsø: Barnevernets Utviklingscenter i Nord-Norge.
- Slettebø, T. (2008). Foreldres medbestemmelse i barnevernet. En studie av foreldres erfaringer med individuell og kollektiv medvirkning. Doktoravhandling. Trondheim: NTNU.
- Snijders, T. A. B., og Bosker, R. J. (1999). *Multilevel analysis : an introduction to basic and advanced multilevel modeling*. London: Sage.
- Svendsen, S., Berg, B., Paulsen, V., Garvik, M. og Valenta, M. (2018). *Kunnskapsoppsummering om enslige mindreårige asylsøkere og flyktninger*. Trondheim: NTNU Samfunnsforskning.
- Sveaass, N. og Reichelt, S. (2011). Familiiegjenforening i eksil – en utfordring for familierapeuter. *Fokus på familien*, 03/11.
- Thorshaug, K., Valenta, M. og Berg, B. (2009). *Arbeidsinnvandring – konsekvenser for det kommunale apparatet*. Oslo: IMDi.
- Ulleberg, P., og Nordvik, H. (2001). *Faktoranalyse*. Trondheim: Tapir.
- Wallander, L. (2008). *Measuring professional judgements : an application of the factorial survey approach to the field of social work*. Stockholm: Stockholm University.
- Wallander, L. (2009). 25 years of factorial surveys in sociology: A review. *Social Science Research*, 38(3), 505-520.
- Wallander, L. (2011). Measuring social workers' judgements: Why and how to use the factorial survey approach in the study of professional judgements. *Journal of Social Work*, 1468017310387463.
- Wallander, L., og Laanemets, L. (2017). Factorial Survey in Mixed Methods Research: Modelling Professionals' Individual Judgements. In L. Laanemets (Ed.), *SAGE Research Methods Cases Part 2*. London: Sage.
- Ørvig, K. (2007). *Tolken som redskap eller kulturinformant? Et samhandlingsstudie av tolkede klientsamtaler i sosialtjenesten*. Doktoravhandling. Tromsø: Universitetet i Tromsø.
- Aadnesen, B. N. (2012). «Jeg kan ikke være den afrikanske mammaen i Norge. Men de må også skjønne at min bakgrunn er en del av meg». Doktoravhandling i sosialt arbeid. Trondheim: NTNU.

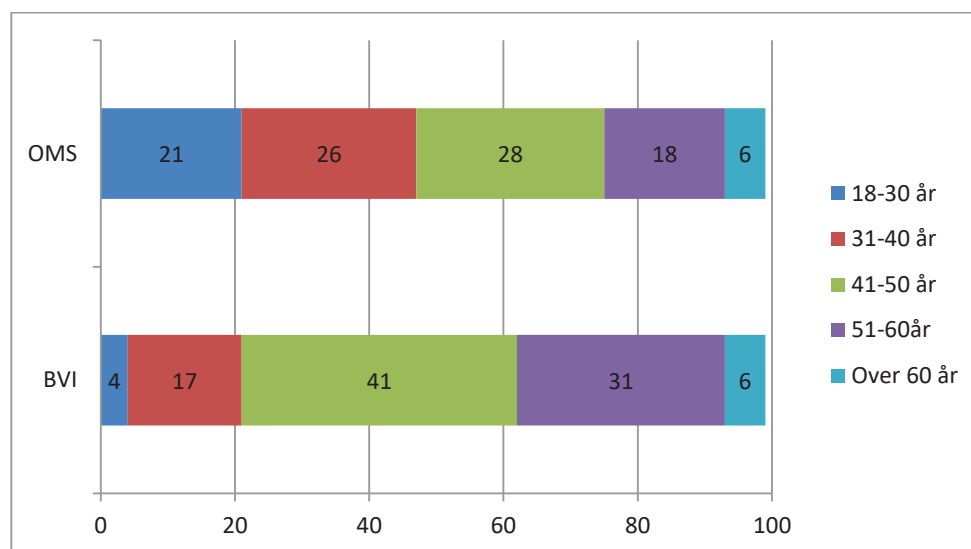
Vedlegg 1

Bakgrunnskjennetegn i breddeundersøkelsen

Breddeundersøkelsen ble presentert i metodekapittelet og er også presentert i kapittel tre, der vi ser nærmere på erfaringer med bruk av tolk, måter å bruke tolk på, opplæring i bruk av tolk, situasjoner det brukes tolk, rutiner for bruk av tolk, bruk av ulike typer tolk, holdninger til bruk av tolk og synspunkt på tolking. Vi vil her presentere bakgrunnskjennetegn ved de som har svart ved de to institusjonene, og trekk ved institusjonene.

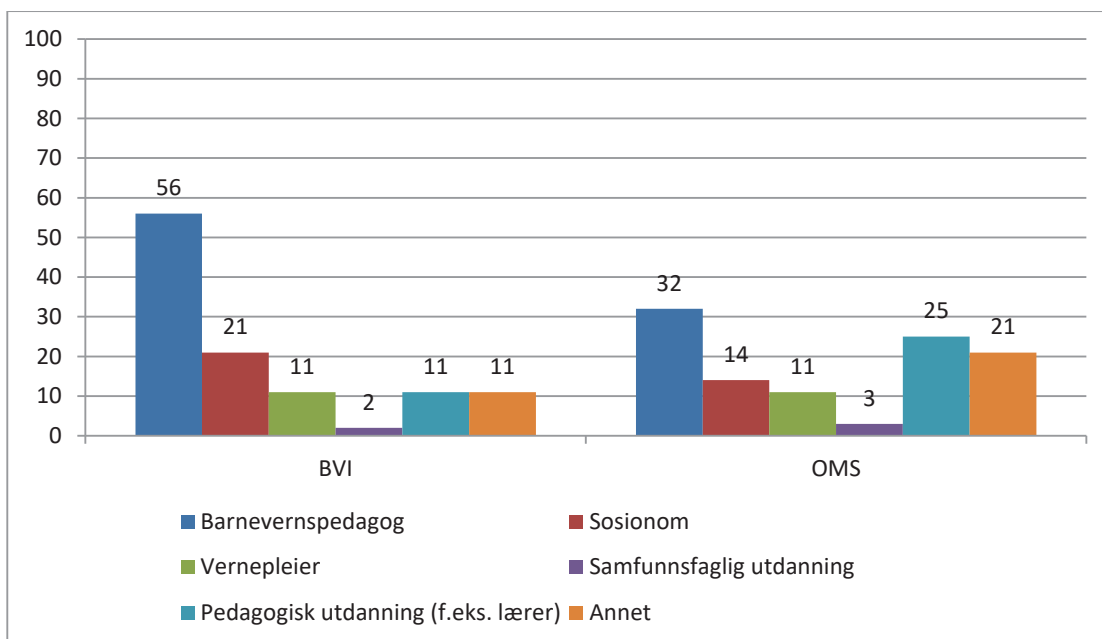
Kjennetegn ved ansatte

Ved både omsorgssentrene og barnevernsinstitusjonene er om lag 6 av 10 ansatte kvinner (henholdsvis 61 og 64 prosent). Aldersfordelingen er derimot noe ulik ved de to institusjonene – de ansatte ved omsorgssentrene er noe yngre enn de ansatte ved barnevernsinstitusjonene. Noe av dette skyldes nok at vi i barnevernsinstitusjonene kun har sendt undersøkelsen til personer med lederfunksjoner, men også når vi ser kun på ledere i begge typer institusjoner er de ansatte ved barnevernsinstitusjonene noe eldre enn de ansatte ved omsorgssentrene.



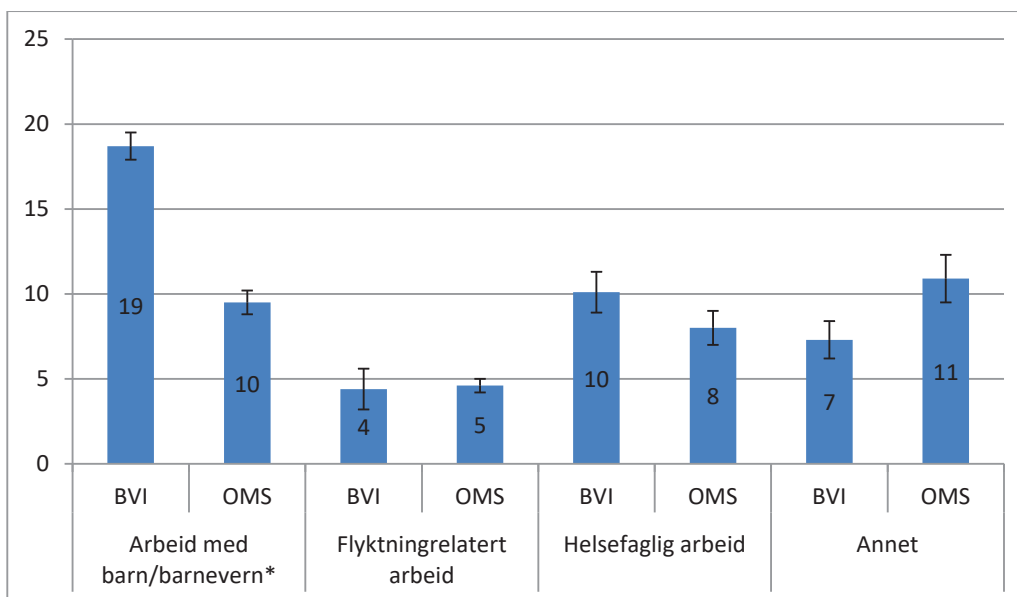
Figur 0-1 Aldersfordeling ved de ulike institusjonene. Prosent. Signifikante forskjeller mellom gruppene (kvikvadrattest, $p < 0,05$).

Vi har i tillegg sett nærmere på utdanningsbakgrunnen til de ansatte ved de to typene institusjoner. Dette er presentert i figur 4-2. Tallene inkluderer grunnutdanning/bachelor, i tillegg til alle som har videreutdanning og/eller master innen det aktuelle området.



Figur 0-2 Utdanningsbakgrunn etter institusjon. Prosent. Signifikante forskjeller mellom gruppene (kjikvadrattest, $p < 0,05$).

Som det fremgår er både antall og prosent høyere i denne tabellen enn for undersøkelsen for øvrig, noe som skyldes at respondentene har hatt anledning til å krysse av for flere utdanninger dersom de har det. I begge typene institusjoner er det flest barnevernspedagoger som jobber. 56 prosent av de som arbeider i barnevernsinstitusjonene oppgir denne bakgrunnen, mens 32 prosent av de som arbeider på omsorgssentrene oppgir dette. Den nest største gruppen (21 prosent) på barnevernsinstitusjonene er sosionomer, mens det er de med pedagogisk utdanning som utgjør den nest største gruppen på omsorgssentrene (25 prosent). Vernepleierne utgjør 11 prosent ved begge institusjonene, og det er verdt å merke seg at det er en ganske stor andel som har svart at de har annen utdanning. En del av disse har utdypet med at de har studert sykepleie, og mange har også fagbrev som barne- og ungdomsarbeider. En del har dessuten benyttet «annet»-kategorien til å utdype hva slags emner de har videreutdanning i. Til sammen viser figur 4-2 at det er en ganske klar forskjell i hva slags utdanning de ansatte har ved de to institusjonstypene. Barnevernsinstitusjonene har, ikke overraskende, en overvekt av barnevernspedagoger, mens det er jevnere fordelt mellom ulike typer utdanningsbakgrunn ved omsorgssentrene.



Figur 0-3 Antall års erfaring (gjennomsnitt), samt standardavvik. *=signifikant forskjell i gjennomsnitt mellom gruppene (t-test for uavhengige utvalg, $p < 0,05$).

I figur 4-3 har vi undersøkt den gjennomsnittlige erfaringen med ulike typer arbeid. De ansatte på barnevernsinstitusjonene har i gjennomsnitt 19 års erfaring med arbeid med barn/barnevern, mens de ansatte på omsorgssentrene har i gjennomsnitt om lag halvparten av dette, 10 år. Erfaringen med flyktningerelatert arbeid er omtrent like stor i begge gruppene, henholdsvis 4 og 5 år, men det er verdt å legge merke til at de ansatte på barnevernsinstitusjonene har mye større spredning (1,2 standardavvik) enn de ansatte på omsorgssentrene (0,4 standardavvik). Erfaringen med helsefaglig arbeid er noe større for de ansatte på barnevernsinstitusjonene (10 år) enn for de ansatte på omsorgssentrene (8 år), men forskjellen er ikke signifikant. De ansatte på omsorgssentrene har derimot tilsynelatende mer erfaring med annet arbeid (11 år) enn de ansatte på barnevernsinstitusjonene (7 år). De oppgir her en mangslungen erfaring. Disse jobbene er alt fra psykiatri, barnehage, olje og gass, diverse butikkjobber og militæret. Til sammen peker tallene for alder, utdanningsbakgrunn og erfaring på at de ansatte på omsorgssentrene er en ganske annerledes sammensatt gruppe enn de ansatte på barnevernsinstitusjoner, noe som igjen selvsagt reflekterer at dette er en annen type institusjon.

Undersøkelsen skulle i utgangspunktet gå til ledere ved barnevernsinstitusjoner, og alle ansatte ved omsorgssentrene. Bakgrunnen for denne forskjellen i utvelgelseskriterier er relativt pragmatisk: det var enklere å få tak i epostadressene til alle ansatte ved omsorgssentrene. Til tross for dette ser vi at det er andre enn ledere ved barnevernsinstitusjonene som også har besvart undersøkelsen. Totalt er 80 prosent av respondentene ved barnevernsinstitusjonene ledere for en eller flere avdelinger, mens da altså 20 prosent har andre stillinger. Årsaken til dette kan enten være feil i listene vi har fått oversendt, bytte av stilling i perioden mellom innsamling av adresser og utsending av undersøkelse, eller at undersøkelsen har blitt videresendt fra leder til ansatte.

På omsorgssentrene er det 28 prosent som er ledere for en eller flere avdelinger, mens hele 49 prosent oppgir å være miljøterapeuter. 19 prosent oppgir å være miljøarbeidere.

Tabell 0-1 Pearson $\chi^2(6) = 106,4157$ Pr = 0,000

	Leder for flere avd.	Leder for én avd.	Fag- leder	Fagligråd - giver	Miljø- arbeider	Miljø- terapeu t	Annet, utdyp	Total
BVI	60	49	8	3	2	10	5	137
%	44	36	6	2	1	7	4	100
OMS	19	21	1	1	27	71	4	144
%	13	15	1	1	19	49	3	100
Total	79	70	9	4	29	81	9	281
%	28	25	3	1	10	29	3	100

Kjennetegn ved institusjonene

Så langt har vi sett på individuelle kjennetegn ved de som har svart på undersøkelsen, men vi er også interessert i å vite mer om institusjonene de jobber ved. Vi har derfor stilt spørsmål om antall beboere, størrelse på stedet der institusjonen ligger, samt hvilken region institusjonen tilhører. For at ikke resultatene skal påvirkes av antall ansatte på institusjonene (dette gjelder da omsorgssentrene), har vi kun analysert svarene for de som har oppgitt å være ledere for en eller flere institusjoner.

Tabell 0-2. Antall beboere på institusjonene. Pearson $\chi^2(3) = 14,6904$ Pr = 0,002

	Under 5	5-10	10-20	Over 20	Total
BVI	17	60	22	10	109
%	16	55	20	9	100
OMS	13	11	6	10	40
%	33	28	15	25	100
Total	30	71	28	20	149
%	20	48	19	13	100

I tabell 2-6 ser vi at andelen omsorgssentre med under 5 beboere er 33 prosent, mens barnevernsinstitusjonene med under 5 beboere utgjør 16 prosent. Her har til gjengjeld 55 prosent av institusjonene 5-10 beboere, mens det er 28 prosent av omsorgssentrene som har 5 til 10 beboere. Andelene barnevernsinstitusjoner med 10-20 beboere er 20 prosent, mens det er 9 prosent av barnevernsinstitusjonene i vår undersøkelse som har over 20 beboere. Tilsvarende tall for omsorgssentrene er henholdsvis 15 og 25 prosent.

Tabell 0-3 Institusjonenes beliggenhet. Pearson $\chi^2(4) = 3,5423$ Pr = 0,471

	Et lite sted med 1000 eller færre innbyggere	Et lite sted med 1001-3000 innbyggere	En liten by med 3001-15000 innbyggere	By med 15001-100000 innbyggere	By med mer enn 100 000 innbyggere	Total
BVI	3	20	29	34	22	108
%	3	19	27	31	20	100
OMS	3	8	11	14	4	40
%	8	20	28	35	10	100
Total	6	28	40	48	26	148
%	4	19	27	32	18	100

Når det gjelder beliggenhet i små og store områder er det ingen signifikante forskjeller mellom de ulike typene institusjoner. Totalt ligger 20-30 prosent på små steder med færre enn 3000 innbyggere, 27-28 prosent i områder med 3001 til 15 000 innbyggere. Drøyt 30 prosent ligger i området med mellom 15 001 til 100 000 innbyggere, mens 20-26 prosent ligger i byer med mer enn 100 000 innbyggere.

I tabell 4-4 har vi sett nærmere på hvilke regioner de ulike institusjonene ligger. Som det fremgår ligger hovedvekten av omsorgssentrene i vår undersøkelse i region øst (63 prosent). Barnevernsinstitusjonene er jevnere fordelt over alle regioner, med unntak av region nord (6 prosent).

Tabell 0-4 Regional tilhørighet til institusjonene. Pearson $\chi^2(4) = 16,2367$ Pr = 0,003

	Region Nord	Region Midt	Region Vest	Region Sør	Region Øst	Total
BVI	7	27	26	15	34	109
%	6	25	24	14	31	100
OMS	0	3	5	7	25	40
%	0	8	13	18	63	100
Total	7	30	31	22	59	149
%	5	20	21	15	40	100

Breddeundersøkelse for ansatte på omsorgssentre og barneverninstitusjoner**1. Kjønn**

- Kvinne
 Mann

2. Alder

- 18-30
 30-40
 40-50
 50-60
 Over 60

3. Utdanningsbakgrunn

Sett ett kryss

	Grunnutdanning (inkl. bachelor e.l.)	1 års videreutdanning	2 års videreutdanning inklusive master	Mer enn 2 års videreutdanning	Nei
Barnevernspedagog	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosionom	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vernepleier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Samfunnsfaglig utdanning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pedagogisk utdanning (f.eks. lærer)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Annet, utdyp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Utdyp annet:

4. Arbeidserfaring

Oppgi antall år

- Arbeid med barn/barnevern Antall år
Flyktning- relatert arbeid Antall år
Helsefaglig arbeid Antall år
Annet Antall år

5. Utdyp hva som inngår i "annet"*** 6. Hvor jobber du?**

- Omsorgssenter for enslige mindreårige asylsøkere (privat)
 Omsorgssenter for enslige mindreårige asylsøkere (offentlig)
 Barnevernsinstitusjon (privat)
 Barnevernsinstitusjon (offentlig)

7. Hvor mange år har du arbeidet på din nåværende arbeidsplass?

Antall år:

8. Hvilken stilling har du ved omsorgssenteret/barnevernsinstitusjonen?

- Leder med ansvar for flere avdelinger
- Leder for én avdeling
- Fagleder
- Fagrådgiver
- Barne- og ungdomsansvarlig
- Miljøarbeider
- Miljøterapeut
- Annet, utdyp

Utdyp annet:

9. Antall beboere ved omsorgssenteret/barnevernsinstitusjonen

- Under 5
- 5-10
- 10-20
- Over 20

10. Hvordan vil du beskrive området der institusjonen ligger?

Kryss av for bare ett alternativ

- Et lite sted med 1000 eller færre innbyggere
- Et lite sted med 1001-3000 innbyggere
- En liten by med 3001-15000 innbyggere
- By med 15001 til 100 000 innbyggere
- By med mer enn 100 000 innbyggere

11. Hvilken region hører institusjonen innunder?

- Region Nord
- Region Midt
- Region Vest
- Region Sør
- Region Øst

12. Har du erfaring med bruk av tolk?

- Ja, mye erfaring
- Ja, noe erfaring
- Ja, litt erfaring
- Nei, ingen erfaring

Hvorfor ev. ingen erfaring:

13. Hva slags opplæring har du i bruk av tolk ?

- Kurs/seminar
- Skriftlig materiale
- Muntlig opplæring på arbeidsplassen
- Som ledd i min utdanning
- Ingen opplæring

*** 14. Hvor ofte benyttes det tolk for minoritetsspråklige barn/ungdom på din barneverninstitusjon/omsorgssenter?**

- Daglig

	Alltid	Ofte	Noen ganger	Sjelden	Svært sjelden	Aldri	Vet ikke	Ikke relevant
Kontakter privat tilbyder av tolketjeneste	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kontakter kommunens tolketjeneste	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Går via formelle kanaler fordi vi kjenner personer som behersker språket det skal tolkes til	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bruker ansatte i egen organisasjon som behersker språket det skal tolkes til	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bruker andre ansatte i kommunen som behersker språket det skal tolkes til (f.eks. morsmålslærere)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Frivillige	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Annet, utdyp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utdyp annet:	<input type="text"/>							

21. Du har oppgitt at dere bruker tolkeportalen.no. Hvilket nivå har tolkene dere bruker?

- De fleste nivå 2 eller høyere
- De fleste på nivå 3
- De fleste på nivå 4
- De fleste på nivå 5
- Vet ikke

Utdyp gjerne om tolkeportalen:

22. Hvem beslutter hvorvidt tolk skal benyttes?

Flere kryss mulig

- Jeg kan bestille selv/ansatte som er på vakt
- Ungdommens kontaktperson
- Leder
- Barnet/ungdommen selv
- Andre, utdyp:

Utdyp annet:

23. Inkluderes ungdommen i beslutninger om hvorvidt tolk skal benyttes eller ikke?

- | | | | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Alltid | Ofte | Noen ganger | Sjelden | Svært sjelden | Aldri | Vet ikke | Ikke relevant |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Utdyp gjerne:

Hvilken type tolking benyttes

24. Hvilken tolkeform er det vanligst at dere benytter?

	Alltid	Ofte	Noen ganger	Sjelden	Svært sjelden	Aldri	Vet ikke	Ikke relevant
Fremmøtetolk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fjerntolking skjerm	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fjerntolking telefon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. Hvem bruker du vanligvis som tolk?

- | | | | | | | | |
|--------|------|-------------|---------|---------------|-------|----------|---------------|
| Alltid | Ofte | Noen ganger | Sjelden | Svært sjelden | Aldri | Vet ikke | Ikke relevant |
|--------|------|-------------|---------|---------------|-------|----------|---------------|

	I svært stor grad	I stor grad	I noen grad	I liten grad	I svært liten grad	Vet ikke
...tolken var upartisk og ikke tok parti enten for den ansatte eller for barnet/ungdommen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...tolken bidro til å oppklare misforståelser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...tolken ikke hadde andre arbeidsoppgaver enn å tolke	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...tolken var omgjengelig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...tolken kunne stille opp på kort varsel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...tolken avbrøt og ba om oppklaring hvis han/hun ikke helt forsto hva jeg sa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

32. Hvis du tenker på den siste saken dere benyttet tolk, var dette en kvalifisert tolk (med enten statsautorisasjon i tolking og/eller tolkeutdanning, eller IMDis test og kurs)?

Ja Nei Vet ikke

Årsaker til manglende tolkebruk

33. Hva er eventuelle årsaker til at tolk ikke bestilles for minoritetspråklige barn/ungdommer? Hvis dere ikke har minoritetspråklige barn eller ungdom, kryss av for ikke aktuelt.

	I svært stor grad	I stor grad	I noen grad	I liten grad	I svært liten grad	Vet ikke	Ikke aktuelt
Får ikke tak i kvalifisert tolk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tolkingens kvalitet er utilfredsstillende	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tolk oppleves som et hinder for relasjon til ungdommen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barnets/ungdommens språkkunnskap er god nok	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tolken mangler kunnskap om barnevern/manglende faglig vokabular	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barnet/ungdommen ønsker ikke å benytte tolk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Å bruke tolk er uvant for den ansatte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Manglende tilgjengelighet på tolker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Økonomi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Annet, utdyp:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utdyp annet:	<input type="text"/>						

34. Ta stilling til følgende påstander:

	Helt enig	Enig	Verken enig eller uenig	Uenig	Helt uenig
Tolk benyttes for sjelden i akutte situasjoner	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tolk benyttes for sjelden i hverdagsituasjoner	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tolk benyttes for sjelden i informasjonsformidling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tolk benyttes for sjelden i avtalte møter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tolk benyttes for sjelden i behandlingssituasjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tolk benyttes for sjelden i samarbeidsmøter med andre instanser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tolk benyttes for sjelden i møter med foreldre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tolk benyttes for sjelden ved konfliktløsning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tolk benyttes for sjelden på dagtid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tolk benyttes for sjelden på ettermiddag	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tolk benyttes for sjelden på kveld	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tolk benyttes for sjelden på natt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

35. Hvordan vurderer du din egen kompetanse når det gjelder bruk av tolk

Svært god God Middels Dårlig Svært dårlig Vet ikke

36. Har du behov for/ønsker du opplæring i bruk av tolk?

- Nei
 Ja, kurs/seminar
 Ja, skriftlig materiale
 Ja, muntlig opplæring på arbeidsplassen
 Ja, annet (utdyp gjerne)

37. Hvordan vurderer du andre ansatte på din arbeidsplass sin kompetanse når det gjelder bruk av tolk?

Svært god God Middels Dårlig Svært dårlig Varierer veldig Vet ikke

38. Utdyp gjerne om hvilke språk dere trenger tolk til (hvis dere trenger)

Under følger noen ulike situasjoner der vi ber deg vurdere om det skal bestilles tolk, og om det skal gjøres per telefon eller oppmøte. I alle situasjonene tar vi som utgangspunkt at ungdommen/barnet har en viss forståelse av norsk, men du er usikker på om de får med seg all informasjon. Vignettene kan virke tilsynelatende like, men svar likevel på alle vignettene så godt du kan.

39. Situasjon 1 [OS1]

Vurder situasjonen og svar på følgende spørsmål:

	Ja, tolk med oppmøte	Ja, tolk over skjerm	Ja, tolk over telefon	Nei, ville ikke bestilt tolk
Ville du benyttet tolking i denne situasjonen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

40. Situasjon 2 [OS2]

Vurder situasjonen og svar på følgende spørsmål:

	Ja, tolk med oppmøte	Ja, tolk over skjerm	Ja, tolk over telefon	Nei, ville ikke bestilt tolk
Ville du benyttet tolking i denne situasjonen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

41. Situasjon 3 [OS3]

Vurder situasjonen og svar på følgende spørsmål:

	Ja, tolk med oppmøte	Ja, tolk over skjerm	Ja, tolk over telefon	Nei, ville ikke bestilt tolk
Ville du benyttet tolking i denne situasjonen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

42. Situasjon 4 [OS4]

Vurder situasjonen og svar på følgende spørsmål:

	Ja, tolk med oppmøte	Ja, tolk over skjerm	Ja, tolk over telefon	Nei, ville ikke bestilt tolk
Ville du benyttet tolking i denne situasjonen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

43. Situasjon 5
[OS5]

Vurder situasjonen og svar på følgende spørsmål:

	Ja, tolk med oppmøte	Ja, tolk over skjerm	Ja, tolk over telefon	Nei, ville ikke bestilt tolk
Ville du benyttet tolking i denne situasjonen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

44. Situasjon 6
[OS6]

Vurder situasjonen og svar på følgende spørsmål:

	Ja, tolk med oppmøte	Ja, tolk over skjerm	Ja, tolk over telefon	Nei, ville ikke bestilt tolk
Ville du benyttet tolking i denne situasjonen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

45. Situasjon 7
[OS7]

Vurder situasjonen og svar på følgende spørsmål:

	Ja, tolk med oppmøte	Ja, tolk over skjerm	Ja, tolk over telefon	Nei, ville ikke bestilt tolk
Ville du benyttet tolking i denne situasjonen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

46. Situasjon 8
[OS8]

Vurder situasjonen og svar på følgende spørsmål:

	Ja, tolk med oppmøte	Ja, tolk over skjerm	Ja, tolk over telefon	Nei, ville ikke bestilt tolk
Ville du benyttet tolking i denne situasjonen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Under følger noen ulike situasjoner der vi ber deg vurdere om det skal bestilles tolk, og om det skal gjøres per telefon eller oppmøte. I alle situasjonene tar vi som utgangspunkt at ungdommen/barnet har en viss forståelse av norsk, men du er usikker på om de får med seg all informasjon. Vignettene kan virke tilsynelatende like, men svar likevel på alle vignettene så godt du kan.

47. Situasjon 1
[BV1]

Vurder situasjonen og svar på følgende spørsmål:

	Ja, tolk med oppmøte	Ja, tolk over skjerm	Ja, tolk over telefon	Nei, ville ikke bestilt tolk
Ville du benyttet tolking i denne situasjonen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

48. Situasjon 2
[BV2]

Vurder situasjonen og svar på følgende spørsmål:

	Ja, tolk med oppmøte	Ja, tolk over skjerm	Ja, tolk over telefon	Nei, ville ikke bestilt tolk
Ville du benyttet tolking i denne situasjonen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

49. Situasjon 3
[BV3]

Vurder situasjonen og svar på følgende spørsmål:

	Ja, tolk med oppmøte	Ja, tolk over skjerm	Ja, tolk over telefon	Nei, ville ikke bestilt tolk
Ville du benyttet tolking i denne situasjonen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

50. Situasjon 4
[BV4]

Vurder situasjonen og svar på følgende spørsmål:

Ville du benyttet tolking i denne situasjonen?	Ja, tolk med oppmøte	Ja, tolk over skjerm	Ja, tolk over telefon	Nei, ville ikke bestilt tolk
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
51. Situasjon 5 [BV5]				
Vurder situasjonen og svar på følgende spørsmål:				
Ville du benyttet tolking i denne situasjonen?	Ja, tolk med oppmøte	Ja, tolk over skjerm	Ja, tolk over telefon	Nei, ville ikke bestilt tolk
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
52. Situasjon 6 [BV6]				
Vurder situasjonen og svar på følgende spørsmål:				
Ville du benyttet tolking i denne situasjonen?	Ja, tolk med oppmøte	Ja, tolk over skjerm	Ja, tolk over telefon	Nei, ville ikke bestilt tolk
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
53. Situasjon 7 [BV7]				
Vurder situasjonen og svar på følgende spørsmål:				
Ville du benyttet tolking i denne situasjonen?	Ja, tolk med oppmøte	Ja, tolk over skjerm	Ja, tolk over telefon	Nei, ville ikke bestilt tolk
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
54. Situasjon 8 [BV8]				
Vurder situasjonen og svar på følgende spørsmål:				
Ville du benyttet tolking i denne situasjonen?	Ja, tolk med oppmøte	Ja, tolk over skjerm	Ja, tolk over telefon	Nei, ville ikke bestilt tolk
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="button" value="Ferdig"/>				



ISBN 978-82-7570-546-2 (web)
ISBN 978-82-7570-545-5 (trykk)



NTNU Samfunnsforskning
samforsk.no