



Institutt for barnevern og sosialt arbeid

I hele Nord Norge var det kanskje to statsautoriserte oppmøtetolker

En kvalitativ studie om Hvordan ulike hindringer påvirker de ansattes tolkepraksis i voksenopplæringen og flyktningetjenesten i møter med minoritetskvinner i sårbare situasjoner?

Line Jeanette Karlsen

Masteroppgave i sosialt arbeid, SSO - 3900

Mai 2024

Forord

To år med master, har vært krevende, frustrerende, men utrolig lærerik. Nå blir det godt å komme tilbake til livet igjen, og ikke minst ta i bruk det jeg har lært.

Jeg ønsker å takke min arbeidsgiver Tromsø kommune for tilrettelegging slik at oppgaven kom i havn. Ikke minst vil jeg takke min fantastiske motivator og leder, Heidi Beathe Høie, for gode oppmuntrende ord og støtte gjennom masterperioden. Min kollega Pia Victoria Mehandru, tusen takk for at du har holdt fortet på jobben, og ga meg gode klemmer og ord når det trengtes.

Takk til min veileder Nina Hermansen, for dine gode innspill, faglige og akademiske blikk, og alltid klarte å bevare roen hos meg på at jeg ville komme i mål.

Takk Anna Gundersen for at du gjennom 2 år har vært tilgjengelig for å svare på alle mine spørsmål, og for gode faglige innspill og råd til oppgaven.

Og den fantastiske studiegruppen som jeg har vært endel av, har vært en utrolig støtte og motivasjon for å ta alle opp og nedturer som har vært gjennom denne perioden.

Tusen takk til min kjære mann Rune, for all støtte og for at du har holdt fortet hjemme med alt som har dukket opp gjennom disse to årene. Du er gull!! Vet at du og hundene er nesten like glad som meg for at jeg er ferdig med oppgaven.

Og takk til all familie og alle venner og kollegaer og som har heiet, og sjekket inn hvordan det går med meg innimellom øktene med skriving.

Og sist, men ikke minst, tusen takk til alle informantene på voksenopplæringen og flyktningetjenesten for at dere stilte opp. På grunn av dere sitter jeg med masse ny kunnskap som jeg tar med meg videre.

Sammendrag

Formålet med oppgaven er å undersøke tolkepraksis blant ansatte på voksenopplæringen og flyktningetjenesten, ut i fra deres perspektiv. Problemstillingen er: Hvordan påvirker ulike hindringer de ansattes tolkepraksis i voksenopplæringen og flyktningetjenesten i møter med minoritetskvinner i sårbare situasjoner? Jeg har utforsket hindringer i tolkepraksisen gjennom en detaljert tematisk analyse gjennom intervju med 7 ansatte fra tre nordnorske kommuner. Analysen identifiserer fire hovedtemaer: Ytre hindringer før møtet, hindringer i planlegging og tilrettelegging hos ansatt, hindringer i selve samtalen og betydningen av relasjonskompetanse. Disse drøftes i lys av teoretiske perspektiver fra Pierre Bourdieu om habitus og kapital (1997), Greta Marie Skaus kompetansetrekant (2024), og Øyvind Dahls teorier om interkulturell kommunikasjon (2013). Ansatte ved voksenopplæringen og flyktningetjenesten har en tolkepraksis som mangler et felles teoretisk grunnlag, blant annet på grunn av manglende implementering av lovverk og rutiner på tolkefeltet. Tolkepraksisen varierer sterkt på grunn kvalitetsstandarder regulert av lovverket, og regional tilgang på kvalifiserte tolker. Dette fører til tolkepraksiser basert på den enkelte ansattes personlig erfaring og intuitiv forståelse, noe som kan svekke kvaliteten på tjenestene og forsterke ulikheter i møter med minoritetskvinner i sårbare situasjoner. Styrking av tolkepraksis kan være forbedringer i tolkeutdanning, revisjon av lovverket for tolkekompetanse, forbedring av anskaffelsesprosesser og styrking av samarbeid mellom tolker og tolkebestillere. Videre forskning kan se nærmere på hvordan ulike tolkepraksiser påvirker rettsikkerheten og kvaliteten på tolkemedierte møter. I tillegg utforske videre den komplekse dynamikken i møte mellom tolkebestiller, tolkebruker og tolken, for å sikre at alle stemmer blir hørt og forstått.

Nøkkelord: Tolkepraksis, hindringer, voksenopplæring, flyktningetjenesten, minoritetskvinner, sårbare situasjoner

Innholdsfortegnelse

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Innledning..... | 1 |
| 1.1 | Bakgrunn for valg av tema | 1 |
| 1.2 | Avgrensing..... | 3 |
| 1.3 | Problemstilling og forskningsspørsmål | 3 |
| 1.4 | Temaets sosialfaglige relevans | 4 |
| 1.5 | Oppgavens videre oppbygging | 5 |
| 2 | Kunnskapsgrunnlag..... | 6 |
| 2.1 | Lovverk som regulerer bruk av tolk | 6 |
| 2.2 | Utvalg av tidligere forskning | 7 |
| 3 | Teoretisk rammeverk..... | 9 |
| 3.1 | Den enkeltes økonomiske, sosiale og kulturelle kapital..... | 9 |
| 3.1.1 | Det asymmetriske møte..... | 10 |
| 3.1.2 | Habitus, sosial, økonomisk og kulturell kapital | 10 |
| 3.2 | Kompetansetrekanten | 11 |
| 3.3 | Interkulturell kommunikasjon i utøvelsen av tolkepraksis..... | 12 |
| 4 | Metodologi | 13 |
| 4.1 | Vitenskapelig posisjonering og det kvalitative intervjuet | 13 |
| 4.1.1 | Utvalg | 14 |
| 4.1.2 | Rekruttering av deltakere | 15 |
| 4.1.3 | Semistrukturerte intervju og intervjuguide | 16 |
| 4.1.4 | Gjennomføring av intervju | 18 |
| 4.1.5 | Transkribering av intervju..... | 19 |
| 4.2 | Forskningsetikk | 20 |
| 4.3 | Reliabilitet og validitet | 22 |
| 4.4 | Analyse og tolkning av data | 22 |
| 4.4.1 | Tematisk analyse | 23 |

| | | |
|---------|--|----|
| 5 | Empiri..... | 25 |
| 5.1 | Ytre hindringer for tolkepraksis | 25 |
| 5.1.1 | Innkjøpsavtalen | 25 |
| 5.1.1.1 | Økonomi | 26 |
| 5.1.2 | Geografi som hindring | 27 |
| 5.2 | Hindringer i planlegging og tilrettelegging hos ansatt | 28 |
| 5.2.1 | Tolkeloven..... | 28 |
| 5.2.1.1 | Ikke kjennskap til lovverk og rutiner | 29 |
| 5.2.1.2 | Den mentale og skriftlige smørbrøddlisten..... | 34 |
| 5.3 | Hindringer i selve samtalen | 35 |
| 5.3.1 | Tolken selv som hindring..... | 36 |
| 5.3.1.1 | Tolkens kompetanse..... | 38 |
| 5.3.2 | Telefontolk eller fremmøtetolk?..... | 41 |
| 5.4 | Betydningen av relasjonskompetanse..... | 42 |
| 6 | Drøfting | 45 |
| 6.1 | Tolkepraksis..... | 45 |
| 6.1.1 | Anskaffelsesprosesser et gode eller et onde? | 50 |
| 6.1.1.1 | Geografi skaper ulikhet i tilgang til tolk? | 53 |
| 6.1.2 | Hva er en kvalifisert tolk, og hva sier tolkeloven?..... | 55 |
| 6.1.2.1 | Mistillit hindring for tolkepraksis | 59 |
| 6.1.3 | Relasjon er viktigst..... | 61 |
| 7 | Avslutning og konklusjon | 64 |
| | Referanseliste | 66 |
| | Vedlegg | 70 |

1 Innledning

1.1 Bakgrunn for valg av tema

Når mennesker møter på språkbarrierer, kan det oppstå utfordringer fordi de ikke har et felles språk og en felles forståelse av samfunnet de er i. Språk knytter oss sammen, og uten det kan det være vanskelig å kommunisere og forstå hverandre (Salole, 2013). Berg et al. (2023) viser til erfaringene minoritetsspråklige har med tolkemedierte møter med offentlige instanser, hvor funn viser viktigheten av kvalifiserte tolker for å håndtere språklige utfordringer. I lys av dette blir det viktig å se nærmere på utøvelsen av offentlige ansattes tolkepraksis. Hvordan opplever, forstår og ser de på bruk av tolk i sine møter? Hvilke vurderinger gjør de ved gjennomføring av det tolkemedierte møtet? Jeg definerer tolkepraksis som de avgjørelsene og vurderingene ansatte tar basert på deres kunnskap, innenfor lover, rutiner og de strukturene de jobber under. Denne praksisen kan systematiseres i to hovedfaser: bestilling av tolk og gjennomføring av en tolkemediert samtale. Har offentlige tjenester en tolkepraksis som kan sikre informasjon, likeverdige tjenester og tilpasset hjelp til den enkelte? Min problemstilling er: Hvordan påvirker ulike hindringer de ansattes tolkepraksis, i voksenopplæringen og flyktingetjenesten, i møter med minoritetskvinner i sårbare situasjoner? Bredal et al. (2020) skriver at innvandringskvinner som kommer fra patriarkalske kulturelle samfunn, som preges av kjønnsordener, kan utsettes for negativ sosial kontroll og æresrelatert vold, som resulterer i en sårbar situasjon. Minoritetskvinner uten kunnskap om det norske språket og samfunnet, og faktorer som dårlige sosiøkonomiske forhold, usikkerhet om oppholdsstatus, og det å være inaktiv i forhold til jobb og aktiviteter, kan også være med å bidra til at minoritetskvinner er ekstra utsatt for en sårbar livssituasjon, hvor det har behov for hjelp av offentlige instanser (Dahl & Sørensen, 2020, p. 52). Å være i en sårbar situasjon innebærer ikke at den er livsvarig, men kan være noe som varer en periode i livet (Dahl & Sørensen, 2020). Minoritetskvinner i sårbare situasjoner tilsier at det er ikke en sårbarhetsfaktor alene det å være en minoritetskvinne, men de representerer et mangfold av ulike geografiske, sosiøkonomiske og kulturelle faktorer som kan påvirke deres grad av sårbarhet. Videre i oppgaven vil jeg referere til voksenopplæring med forkortelsen VO og flyktingetjenesten med FT.

Fra 1. januar 2022 trådte den nye Tolkeloven (2021) i kraft. Ifølge § 1 har den som mål å *sikre rettsikkerhet og forsvarlig hjelp og tjeneste for personer som ikke kan kommunisere forsvarlig med offentlige organer uten tolk*. Loven pålegger offentlige organer å bruke

kvalifiserte tolker der det er nødvendig for rettssikkerheten, og for å kunne gi forsvarlige og likeverdige tjenester. I denne oppgaven vil jeg rette søkelys på bruk av tolk blant ansatte i VO og FT, i møter med minoritetskvinner som er kommet til Norge gjennom familiegjenforening, som er i en sårbar situasjon. Nirmalanathan og Høye (2022, p. 1) sier, "Utøvelsen av loven må ta høyde for de særlige utfordringene minoritetskvinner opplever i sitt møte med offentlig forvaltning". De understreker viktigheten av å beskytte minoritetskvinner som kan være i en sårbar posisjon, for eksempel utøvelse av vold fra ektemannen. I tilfeller der ektemannen tolker under møter hvor kvinnen ikke behersker språket, og offentlige ansatte ikke benytter en kvalifisert tolk, fratras hun rettssikkerheten. En tolkepraksis med rutiner for bestilling og gjennomføring av tolkemedierte møter, hvor kvalifisert tolk er tilstede, kan forhindre at dette skjer. Bruk av tolk er et viktig verktøy for å åpne opp for kommunikasjon, og for å sikre inkludering på tvers av kulturer (Korsvold, 2016, p. 18). Tolking er viktig for å formidle budskap på en måte som er forståelig og gir mening for den som ikke behersker språket, noe som styrker hver enkelts mulighet til å leve et verdig liv med samme tilgang til informasjon og tjenester som andre innbyggere i Norge. Salole (2013, p. 146), beskriver at språket identifiserer hvem du er. Det å ikke mestre et felles språk, samt miste muligheten til å bruke ditt "hjertespråk", kan føre til følelsen av utenforskap og bidra til marginalisering. Salole (2013) viser her til blant annet betydningen av morsmålet, for å forstå, og gjøre seg forstått i møte med andre.

Jeg jobber innen psykisk helse, hvor jeg bistår minoritetskvinner som har vært utsatt for negativ sosial kontroll og æresrelatert vold (Kunnskapsdepartementet, 2021), fra sin ektemann, foreldre eller søsken. Flere av disse har kommet til Norge gjennom en familiegjenforening. Disse kvinnene kan være uvitende om sine rettigheter i Norge, og ha større hinder for tilgang til hjelp, noe som gjør at de kan komme i en ekstra sårbar situasjon (Bufdir, 2021). De får ofte informasjon fra de som utøver volden, noe som kan føre til at de blir stående fast i en vanskelig livssituasjon, fordi de ikke er klar over sine rettigheter (Nirmalanathan & Høye, 2022). Samtidig viser forskning at tolk brukes i liten grad når den ene ektefellen behersker norsk (Malmberg-Heimonen et al., 2019, p. 79). Deres grad av avhengighet til mannen styrkes, fordi tilgang til informasjon hindres, og de får ikke muligheten til selvstendig deltakelse i samfunnet på lik linje med andre borgere i Norge. Bruk av tolk kan være en av virkemidlene for å avdekke og forebygge at flere minoritetskvinner havner eller fortsetter å være i en sårbar situasjon.

Rapporten fra Statens undersøkelseskommisjon for helse- og omsorgstjenesten (UKOM) (2021, p. 5), kom med flere anbefalinger i etterkant av drukningstragedien på Fagereng i Tromsø, hvor mor med sine to barn druknet, og det tredje barnet overlevde. Den viser blant annet til manglende bruk av tolk i møter mellom hjelpeapparatet og den minoritetspråklige som har behov for tolk. Manglende begrepsforståelse og utfordringer knyttet til kompleksiteten av det norske byråkratiet, er barrierer som minoritetskvinner kan oppleve i møter med offentlige instanser. Slik lovverket (utlendl, 2008) er i dag er kvinnen avhengig av at referansepersonen viser vei til de ulike tjenestene (UKOM, 2021).

Denne oppgaven handler om den tolkepraksis ansatte i VO og FT har, i møter med minoritetskvinner som er kommet inn til Norge på familiegjennforening via sin ektemann eller andre familiemedlemmer. Det er kvinner som kan være i en ekstra sårbar situasjon, fordi deres opphold er basert på mannens eller den andre familiemedlemmets rettigheter og oppholdsgrunnlag (utlendl, 2008).

1.2 Avgrensning

En tolkebruker kan være en person, bedrift, organisasjon eller ulike enheter og institusjoner som har behov for å tolk der det er nødvendig å formidle informasjon, og gjøre seg forstått på tvers av språk (Berg et al., 2023). I denne oppgaven avgrenses tolkebruker til minoritetspråklige som har behov for tolk og ansatte defineres som tolkebestiller.

Det fins to grupper som kommer inn på familieinnvandring. Den ene er familiegjennforening og den andre er familieetablering. Den første er gruppen som kommer til noen de har hatt relasjon/slektskap til før referansepersonen kom til Norge. Den andre gruppen er de som kommer for å etablere familie, gifte seg med referansepersonen de kommer til (Gulbrandsen et al., 2022, p. 36). Oppgaven avgrenses til tolkepraksis til ansatte i VO og FT, som møter voksne minoritetskvinner fra 18 år, som er kommet til Norge gjennom familiegjennforening.

Det fins ulike former for tolking blant annet skjerm-og telefontolking, fremmøtetolking og tegnspråktolking. Jeg har tatt utgangspunkt i fremmøtetolk og telefontolking.

1.3 Problemstilling og forskningsspørsmål

1 januar 2022 trådte den nye Tolkeloven (2021) i kraft, som skal regulere og sikre kompetanse på tolkefeltet. Tidligere forskning viser blant annet til et fragmentert lovverk (NOU 2014: 8, 2014), og underforbruk av tolker generelt (Pollock, 2023), spesielt

underforbruk av kvalifiserte tolker (PROBA samfunnsanalyse, 2019). Denne oppgaven handler om det jeg har valgt å kalle for tolkepraksis, et analytisk begrep, som jeg bruker for å belyse den etablerte praksisen hos ansatte i VO og FT, i måten de gjør og tenker om bruk av tolk, i møter med minoritetskvinner som er kommet inn på familiegjennomføring til Norge. Og har det skjedd noe endring i tolkepraksis etter ny tolkelov kom? Min problemstilling er: Hvordan påvirker ulike hindringer de ansattes tolkepraksis i voksenopplæringen og flyktningsgjennomføringen i møter med minoritetskvinner i sårbare situasjoner? For å utforske og analysere de ansattes tolkepraksis, har jeg utviklet følgende forskningsspørsmål (Furseth & Everett, 2022):

1. Hvordan tilrettelegger kommunalt ansatte for en tolkesamtale?
2. Hvordan erfarer kommunalt ansatte sin praksis innenfor sine organisatoriske rammer?

I lys av en kulturell kompetansediskurs nasjonalt og internasjonalt innenfor sosialt arbeid, har jeg følgende forskningsspørsmål (Rugkåsa & Ylvisaker, 2021):

3. Hvordan vurderer ansatte i voksenopplæringen og flyktningsgjennomføringen betydningen av å ha kulturkompetanse og kultursensitivitet i møter med minoritetskvinner i sårbare situasjoner?

1.4 Temaets sosialfaglige relevans

Bruk av tolk innen offentlig sektor, vil for minoritetskvinner i sårbare situasjoner skape et felles forståelsesgrunnlag, og opplevelse av tilhørighet, gjennom informasjon om rettigheter, plikter og tjenester som kan bidra til deltakelse, og et fritt og selvstendig liv i de norske samfunnet (Kunnskapsdepartementet, 2018). Det nye begrepet hverdagsintegrering, viser til de sosiale og psykologiske faktorene som er viktige for integreringsprosessen minoritetspråklige opplever (Lysen et al., 2024, p. 227). Integreringsloven (2020) viser til ansvaret FT og VO har i informasjons- og kunnskapsdeling til sine deltakere og elever, som skal trygge og sikre den enkeltes levekår og livskvalitet. Å tilrettelegge for god og forståelig kommunikasjon via tolk kan bidra til en integreringsprosess som kan hindre utenforskap og marginalisering.

Fellesorganisasjon (2023) beskriver i sitt grunnlags dokument at ansatte skal sikre likeverdige tjenester, forståelig informasjon, og bidra til inkludering av mennesker i sårbare livssituasjoner. Sosialarbeidere kan jobbe i både flyktningsgjennomføringen og voksenopplæring.

Ansatte som har sin yrkesbakgrunn som lærere i FT og VO, er profesjonsutøvere, som hjelper mennesker i sårbare situasjoner.

1.5 Oppgavens videre oppbygging

I kapittel 2 presenterer jeg kunnskapsgrunnlaget for oppgaven. Jeg viser til lovverk som regulerer bruk av tolk, veileder fra Utlendingsdirektoratet (UDI) i bruk av tolk, språkassistent og digitale oversettertjenester, før jeg til slutt viser til mitt utvalg av forskning som er aktuelt for å belyse tolkefeltet i møte med minoritetskvinner i sårbare situasjoner.

I kapittel 3 presenterer jeg mitt teoretiske rammeverk, hvor jeg gjennomgår Pierre Bourdieu (1997) sin teori om habitus, økonomisk, sosial og kulturell kapital, kompetansetrekanten til Greta Marie Skau (2024), og Øyvind Dahl (2013) sin forståelse av interkulturelle møter. Teoretisk rammeverk tar jeg med meg inn i drøftingsdelen for å belyse de ansattes tolkepraksis.

I kapittel 4 redegjør jeg for metodologien, hvordan jeg har gått fram i min forskning for å innhente data som utgjør mitt datamaterialet, og hvordan jeg har gått fram i min analyse i tolkning av data.

Kapittel 5 er empiri kapitlet, hvor jeg presenterer mine funn gjennom tematisk analyse, ved å bruke sitater fra informantene i forskningsoppgaven.

I kapittel 6 drøfter jeg mine funn opp mot mitt teoretiske rammeverk

Kapittel 7 er en avslutning og konklusjon av det jeg har kommet fram til i forskningsoppgaven

2 Kunnskapsgrunnlag

I dette kapitlet viser jeg til gjeldende lovverk, forskrift og veileder, som regulerer og legger føringer for bruk av tolk i møter med nyere minoritetspråklige i Norge. I tillegg viser jeg til de ulike kategoriene av tolke kvalifikasjoner som er nødvendige for registrering i det nasjonale tolkeregisteret. Jeg viser kort til lovverk om individuell rett til tolk for tegnspråklige og samiskspråklige. Jeg vil videre presentere et utvalg av tidligere forskning av tolkefeltet, og identifisere områder jeg ønsker å se nærmere på.

2.1 Lovverk som regulerer bruk av tolk

Tidligere reguleringer av lovverket innen tolkefeltet, var fragmenterte og manglet klare retningslinjer for bruk av tolk (PROBA samfunnsanalyse, 2019, p. 16). Plikten til bruk av tolk, og en tydeliggjøring av ansvaret i vurderingene manglet tidligere i de rammene som forelå (Nirmalanathan & Høye, 2022). Ny tolkelov trådte i kraft 1. januar 2022 (2021), og Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi), er nasjonal fagmyndighet for tolking i offentlig sektor, og gir råd, veiledning og informasjon om tolking (2023). Kommuneleven (2018), og Anskaffelsesforskriften (2017), regulerer også tolkefeltet.

Ifølge § 9 i Tolkeloven (2021) skal offentlige organer som bruker tolk jevnlig ha retningslinjer og rutiner for bestilling og bruk av tolk (Tolkeforskriften, 2021). Jevnlig bruk, tilsvarer bruk av tolk ca. en gang i uka (IMDi, u.å-b). Noe som betyr at FT og VO, som bruker jevnlig tolk skal ha kunnskap om rammer, lovverk og skriftlige rutiner for sin tolkepraksis.

Tolkelovens § 7(2021), viser til at kvalifisert tolk skal brukes, som betyr tolk som tilfredsstillende kravene til å stå oppført i Nasjonalt tolkeregister (IMDi, u.å-a). Tolken skal kun ta oppdrag som hen har tilstrekkelig tolkefaglig kompetanse til (Tolkeloven, 2021). Forskrift (2021) til tolkelovens § 11 (2021), viser til de ulike kvalifikasjonskategorier i Nasjonalt tolkeregister: kategori A: Statsautorisasjon i tolking og bachelorgrad i tolking, kategori B: (i) Bachelorgrad i tolking eller (ii) statsautorisasjon i tolking og grunnemne i tolking i offentlig sektor (30 studiepoeng), kategori C: Statsautorisasjon i tolking, kategori D: Grunnemne i tolking i offentlig sektor (30 studiepoeng), kategori E: (i) Tospråktest og kurs i tolkens ansvarsområde eller (ii) statsautorisert translatør og kurs i tolkens ansvarsområde eller (iii) fagoversetter og kurs i tolkens ansvarsområde.

Tolkelovens § 7 (2021) viser til at det er gis dispensasjon fra kravet om å bruke kvalifisert tolk fram til 31 desember 2026. En kan også avvike fra kravet om bruk av kvalifisert tolk, hvis det oppstår en akuttsituasjon, eller andre sterke grunner tilsier det.

Tolkeloven gir ikke nyere minoritetsspråklige tolkebrukere en individuell rett til tolk, slik tegnspråklige (Folketrygdloven-ftrl, 1997) og samiskspråklige (Sameloven, 1987) har. Individuell rett til tolk tilsier at de selv kan vurdere tolkebehovet, og bestille tolk selv i møter med det offentlige. I tillegg er kravet til tegnspråklige tolker minimum bachelor for å registreres som kvalifisert tolk, mens tolk for minoritetsspråklige krever kun en tospråktest og et kurs i tolkens ansvarsområdet for å kvalifisere deg som tolk i laveste kategori E (Tolkeforskriften, 2021). Dette skaper stor variasjon på kompetansenivået hos tolkene og kvaliteten på tolkemedierte møter for minoritetskvinnen som har behov for tolk. Språklova (2021), viser til at tegnspråklige tolker må ha minimum bachelor for å kvalifisere som tolk.

Veileder fra Utlendingsdirektoratet (2023) i bruk av tolk, språkassistent og digitale oversettertjenester beskriver deres roller og ansvar i den jobben de skal utføre.

2.2 Utvalg av tidligere forskning

Både nasjonal (Malmberg-Heimonen et al., 2019) og internasjonal forskning (Pollock, 2023) har vist de siste årene en underforbruk av tolk, og begrenset anvendelse av kvalifiserte tolker (PROBA samfunnsanalyse, 2019). I tillegg til utfordringer i forhold til anskaffelsesprosesser (IMDi, 2019), og et fragmentert juridisk rammeverk (NOU 2014: 8, 2014), som har resultert i manglende prosedyrer for tolkebestillinger.

Tolkeutvalget (NOU 2014: 8, 2014) uttrykte tidligere en bekymring for at en utilstrekkelig regulering av tolkeområdet, medførte alvorlige konsekvenser for enkeltpersoners rettighetssikkerhet og evne til aktiv deltakelse i samfunnet. Bufdir (2021) viser blant annet til konsekvenser av isolering og økning i vold, pandemien fikk for minoritetskvinner i sårbare situasjoner. Senere forskning viser at det har skjedd en positiv endring i tolkefeltet. I 2019 ble 6 av 10 oppdrag utført av ukvalifiserte tolker grunnet dårlig regulering av tolkefeltet (IMDi, 2019), mens i 2022 var 6 av 10 tolkeoppdrag utført med kvalifisert tolk (IMDi, 2023). Likevel viser ny forskning, at det fremdeles er hindringer og utfordringer knyttet til tolkefeltet innenfor det offentlige. Det handler om tilgang til tolk og tolkens kompetanse (Berg et al., 2023), tolkens reelle kapasitet (Buzungu et al., 2023), og dårlig implementering av den nye tolkeloven (Kaupang & Economics, 2023). Statusrapporten 2022 til tolkemonitor SPRÅK

(Kaupang & Economics, 2023) viste til at det ble sendt ut forespørsel til 435 kommuner om grad av implementering av tolkeloven, behovet for bruk av tolk og hvilke språk som burde prioriteres. Det var 108 kommuner som sendte retningslinjer, 259 svarte ikke, og 68 hadde ikke retningslinjer eller sendte de ikke. Funnene viste til at kun 15 % hadde godkjente retningslinjer for bestilling og bruk av tolk, som er i tråd med kravene til Tolkeloven (2021). Likevel viser nyere forskning, at til tross for dårlig implementering av tolkeloven og mangel av rutiner, har bruk av tolketjenester økt, og ansatte ved VO og FT ser på bruk av tolk som viktig (PROBA samfunnsanalyse, 2019).

Hvordan type hjelp i oversetting som offentlige ansatte tar i bruk, har også blitt forsket på de siste årene. Rørvik et al. (2023) viser til økning i bruk av telefontolk og utfordringer knyttet til det i møte med minoritetsforeldre, mens Dewilde and Beiler (2021) beskriver hvilken ressurs ulike flerspråklige ansatte, som språkassistenter, kan ha for å hindre språkbarrierer.

Den siste tiden har forskning på tolkefeltet fra andre land bringt inn litt andre perspektiver. Kara and Nordberg (2023) skriver at tolkebestiller ofte viser misnøye til tolken, og tolken blir lite verdsatt. Tolkebestiller har store forventninger til tolken. Noen ganger er det motstridende krav som stilles, blant annet at tolken skal være nøytral, men samtidig få fram tolkebrukers følelser og reaksjoner. Forskning fra Israel (Shemer et al., 2022), viser til den sterke posisjon sosialarbeidere har i et tolkemediert møte. Tolken derimot blir det “tredje” hjulet som er litt i veien, som ikke får kreditert den viktige rollen det er i å formidle dialogen som fremmer kommunikasjon og viktig informasjon til både tolkebruker og tolkebestiller. Pollock (2023), viser til at sosialarbeidere ser på tolker som en barriere for relasjonen og kommunikasjonen til minoritetspråklige.

Gulbrandsen et al. (2022) beskriver hvor vanskelig det kan være for minoritetskvinnen som er kommet til Norge gjennom familiegjenforening, og må lære å kjenne referansepersonen på nytt etter flere års separasjon. Det norske samfunnet, og alt kvinnen må forholde seg til er nytt, og mye må læres.

Steinkellner (2023) har ordnet en oversikt over antall innvandrere som bosetter seg i de ulike kommunene i Norge, og sammen med det nasjonale tolkeregisteret (IMDi, u.å-a), kan man få oversikt over antall kvalifiserte tolker ulike plasser i Norge.

I empiridelen vil jeg presentere mine funn om informantenes tolkepraksis.

3 Teoretisk rammeverk

“Valg av teori er avhengig av hva datamaterialet forteller forskeren” (Nilssen, 2012, p. 66). Det betyr at min forståelse og tolkning av datamaterialet, er styrende for valg av teori. Jeg har valgt en data-drevet tilnærming, som er en induktiv tilnærming til teorigrunnlaget mitt. Det betyr at jeg startet ut med et teoretisk rammeverk ut ifra temaet jeg hadde valgt, og det jeg ønsket å finne svar på. Deretter har teorien endret seg i tråd med data jeg har samlet inn, gjennom å se på funnene og eventuelle mønstre i mitt datagrunnlag for utviklingen av mitt teoretiske rammeverk for oppgaven. Dette resulterer i mer fleksible og dynamiske teorier som bedre samsvarer med virkeligheten (Nilssen, 2012).

Min hovedteori er Bourdieu (1997) sin teori om en sosial praksis, som jeg vil bruke for å belyse tolkepraksis som ansatte ved VO og FT, utøver i møter med minoritetskvinner i sårbare situasjoner. Mine informanter har yrkesbakgrunn som lærer og sosionomer. Jeg har valgt å belyse deres praksis ved å bruke sosialfaglig teori om kompetanse, med utgangspunkt i kompetansetrekanten til Greta Marie Skau (2024, p. 79). Jeg ser på ansatte ved FT og VO som profesjonsutøvere, som forholder seg innenfor en kompetansetrekant i utøvelsen av sin tolkepraksis. Tolkepraksis handler om skjønnsutøvelse, og en måte å håndtere ulike aspekter ved en praksis på. “Det norske ordet skjønn har sitt utspring fra det norrøne ordet skyn, som kan bety omdømme, forstand, dømmekraft, vurdering og vett” (Grimen & Molander, 2008, p. 180). Skau (2024, p. 86), viser til at en lærer utviser “profesjonelt skjønn i ulike situasjoner basert på lærerprofesjonens felles verdigrunnlag, forskningsbasert kunnskap og egen erfaringskunnskap”. Noe som viser bruken av hele kompetanstrekantens aspekter. En tolkepraksis innebærer møter mellom mennesker med ulike kulturelle referanserammer. Jeg vil vise til forståelsen til Øyvind Dahl (2013, p. 47), om interkulturell kommunikasjon, for å belyse informantenes tolkepraksis i sine møter med minoritetskvinner i sårbare situasjoner.

3.1 Den enkeltes økonomiske, sosiale og kulturelle kapital

Bourdieu (1997, p. 21), definerer begrepet sosiale rom for hvordan samfunnet strukturelt organiseres som helhet, gjennom at alle i samfunnet inntar en relasjonell posisjon til hverandre. Innenfor det sosiale rom fins det mindre felt som viser til ulike rom, arenaer hvor mennesker møtes og samhandler i relasjon med hverandre, med ulik grad av kapital. Han beskriver at det er spenningen mellom posisjonene som avgjør og definerer feltets struktur (Bourdieu, 1997, p. 69).

Pierre Bourdieu skiller mellom økonomisk, sosial og kulturell kapital og viser til at forholdet mellom disse former et individs posisjon i samfunnet (1997, p. 21). Økonomisk kapital (Bourdieu, 1997), viser til en persons ressurser i form av penger, eiendom og andre økonomiske eiendeler eller fordeler. Sosial kapital (Bourdieu, 1997) kan sees på som kvantiteten, og kvaliteten av de relasjonene en person har, og hvilke fordeler de kan gi for å oppnå personlige mål. Sosial kapital kan være både en ressurs i seg selv, og fungere som en inngangsport til andre former for kapital. Kulturell kapital (Bourdieu, 1997), kan handle om kunnskap, språk, utdanning, oppdragelse, som en person oppnår gjennom livet, for eksempel hvilke ressurser en person har til å mestre nye situasjoner i Norge.

3.1.1 Det asymmetriske møte

Et tolkemediert møte kan i lys av Bourdieus (1997) definisjon på menneskers ulik grad av økonomisk, sosial og kulturell kapital, sees på som et asymmetrisk møte. Det er et møte mellom aktører med ulik grad av ressurser og makt. En ansatt i VO og FT, som er tolkebestiller, har kunnskap om det som skal skje og informeres om, og er inngangsporten til økonomi, tjenester, kunnskap og informasjon om rettigheter og plikter. Tolkebestiller er den som tilrettelegger for møtet ved blant annet å bestille tolk. Minoritetskvinnen mangler det norske språket, og har kanskje liten kjennskap til det norske samfunnet, og er som familiegjenforent avhengig av referansepersonen i forhold til økonomi. Kvinnen, som er tolkebruker, er avhengig av de vurderingene tolkebestiller gjør i forkant av, og underveis i møtet. Hun har ulik grad av påvirkning på det som møtet skal inneholde, og hva som skal skje, og hvor kvalifisert tolken er. Tolken har med seg endel kapital gjennom både kunnskap og forståelse av begge språkene, og det norske samfunnet. I tillegg er alle avhengig av at alt blir tolket riktig. De har alle det Bourdieu (1997, p. 55) beskriver som, ulik grad av økonomisk, sosial og kulturell kapital med seg inn i møtet. Det betyr at mengden og typen av kapital, sammensetningen, hver person bringer med seg inn i møtet, vil påvirke deres evne til å kommunisere, deres makt i samtalen og hvordan de oppfattes og behandles av de andre. Bourdieu sier at grad av makt en person har, avhenger av styrkeforholdet mellom de ulike formene av økonomisk, sosial og kulturell kapital (1997, p. 55).

3.1.2 Habitus, sosial, økonomisk og kulturell kapital

Habitus (Bourdieu, 1997, p. 45) er de internaliserte holdningene, vaner, ferdigheter som en person utvikler gjennom sine livserfaringer og sosialisering. Habitus påvirker hvordan vi som mennesker forstår verden, handler og reagerer på situasjoner og møter vi har, og Bourdieu

(1997, p. 44), beskriver habitus som den praksis som forteller hva en skal gjøre i en gitt situasjon. Dette betyr at den enkelte tolkebestillers habitus kan føre til en tolkepraksis som utøves gjennom, bevisste og ubevisste følelser og forståelser, gjennom våre internaliserte erfaringer som har formet måten vi ser, handler og oppfatter situasjonen.

Bourdieu's (1997) teori om habitus, sosial, økonomisk og kulturell kapital viser at de er tett sammenvevd, og har en gjensidig påvirkning av hverandre i utøvelsen av tolkepraksis til ansatte ved VO og FT.

3.2 Kompetansetrekanten

Begrepet kompetanse har sin opprinnelse i det latinske ordet “competentia, som betyr sammentreff eller skikkethet” (Skau, 2024, p. 79). Skau (2024, p. 80), definerer kompetanse som de nødvendige kvalifikasjoner noen har “til å fylle en stilling, ivareta bestemte oppgaver eller uttale seg om et spørsmål”. Kompetanse er derfor et kontekstuel begrep, som kun gir mening i forhold til noe.

Skau (2024, p. 80), deler profesjonalitet inn i 3 aspekter gjennom å ta i bruk kompetansetrekanten: teoretisk kunnskap, yrkesspesifikke ferdigheter og personlig kompetanse. Teoretisk kunnskap er “faktakunnskaper og allmenn forskningsbasert viten” (Skau, 2024, p. 81). Det kan for eksempel være fenomenkunnskap om æresvold og negativ sosial kontroll, eller kunnskap om utfordringer minoritetskvinner som er kommet inn på familiejenforening kan møte. Yrkesspesifikke ferdigheter (Skau, 2024, p. 82), handler om kompetanse og konkrete evner som kreves av ansatte i VO og FT for at de skal være i stand til å utføre oppgaver og tjenester overfor flyktninger og familiejenforente på en god måte. Det kan for eksempel være ferdigheter i det å tilrettelegge og gjennomføre tolkemedierte møter. Det siste aspektet i kompetansetrekanten er personlig kompetanse, som er sammensetningen av “ menneskelige kvaliteter, egenskaper, holdninger og ferdigheter” (Skau, 2024, p. 83), som en ansatt innehar, og som tilpasses bevisst eller ubevisst i ulike jobbsituasjoner. Personlig kompetanse kan handle om hvordan ansatte på FT og VO får til de mellommenneskelige relasjonene i utøvelsen av sin tolkepraksis. Skau (2024, p. 12), beskriver utfordringen med relasjonsbygging slik: “tillit er en relasjonskvalitet som kan ta lang tid å bygge opp, men kort tid å rive ned, og som kan være svært vanskelig å gjenopprette når den først er brutt”. Her viser hun til at som yrkesutøver har man et mangfold av ulike kunnskaper, men personlig kompetanse som handler om hvordan du åpner opp for menneskemøter, er det viktigste redskapet du har i ditt arbeid.

Ansatte i VO og FT disponerer og tilpasser de ulike delene av kompetansetrekanten ut i fra den enkelte situasjonen eller møtet de har. Dette innebærer en kvalifisert skjønnsutøvelse hvor de ansatte må være i stand til å løse komplekse oppgaver og situasjoner, uten at det alltid fins konkrete løsninger eller tilgjengelige verktøy som kan være til hjelp i utøvelsen av ens tolkepraksis (Skau, 2024, p. 213).

3.3 Interkulturell kommunikasjon i utøvelsen av tolkepraksis

Kultur kommer fra det latinske cultura, som betyr å dyrke jorden, og peker på hvordan kultur utvikles gjennom menneskelige handlinger og erfaringer (Dahl, 2013, p. 34). Kultur er dynamisk, og endres over tid. Den inkluderer et bredt spekter av kunst, språk, skikker, normer og verdier som er ulik fra samfunn til samfunn (Salole, 2013). Denne tilnærmingen anerkjenner at kulturer er komplekse og sammensatte, og refererer til den interkulturelle kommunikasjon, hvor blant annet språket er en sentral del av en kultur. Språket fungerer som et middel for kommunikasjon og overføring av kulturelle uttrykk, historie og kunnskap (Dahl, 2013). Et tolkemediert møte innebærer alltid interkulturell kommunikasjon.

Kulturbegrepet kan forstås gjennom to ulike, men komplementære tilnærminger: det beskrivende og de dynamiske kulturbegrepet (Dahl, 2013, p. 35). Det beskrivende kulturbegrepet forklarer at alt vi lærer, blir til mentale referanserammer eller kulturelle koder, som påvirker hvordan vi oppfører oss. Dette innebærer at når vi møter andre mennesker, er vi bevisste på vår egen kulturelle bakgrunn, og prøver å ikke dømme andre basert på våre egen normer, men heller være åpne og tilpasse oss i møtet med dem. Det dynamiske kulturbegrepet ser på kultur som noe som stadig endrer seg og utvikler seg. Denne forståelsen anerkjenner kulturens kompleksitet og vikitgheten av interkulturell kommunikasjon, hvor språk spiller en nøkkelrolle i å formidle kulturelle uttrykk, historie og kunnskap (Dahl, 2013).

4 Metodologi

Metodologi beskriver metodene jeg har anvendt i min undersøkelse og begrunnelsene for de ulike valgene jeg har tatt underveis i de ulike fasene av min forskningsoppgave (Kvale & Brinkmann, 2021). Metode betyr “veien til målet” (Kvale & Brinkmann, 2021, p. 140). For å kunne bestemme hvilke metoder som bør anvendes, er det viktig å klargjøre formålet eller hensikten med undersøkelsen på forhånd (Furseth & Everett, 2022). Metodevalg innebærer en prosessorientert tilnærming, og det krever evnen til å håndtere at flere spørsmål behandles samtidig. Det er derfor nødvendig å ha en grundig forståelse av målet med undersøkelsen for å velge hensiktsmessige metoder, da metodevalget er tett knyttet til undersøkelsens overordnede målsetninger og forskningsspørsmål (Furseth & Everett, 2022).

4.1 Vitenskapelig posisjonering og det kvalitative intervjuet

Problemstillingen er: Hvordan påvirker ulike hindringer de ansattes tolkepraksis i voksenopplæringen og flyktningetjenesten i møter med minoritetskvinner i sårbare situasjoner? Begrepet tolkepraksis er blitt til gjennom analysen av mitt datamaterialet. Det er et analytisk begrep som jeg bruker for å forstå og analysere et bestemt fenomen eller praksis på en systematisk måte. I utgangspunktet tenkte jeg ikke på det som en egen praksis, men ved å gjøre det, så jeg at tolkepraksisen til de ansatte inneholder ulike bestanddeler, som for eksempel en egen struktur og bruk av kunnskap og tilnærming. Mine funn viser at det er noen hindringer innenfor de ulike bestanddelene i den enkeltes tolkepraksis.

Jeg har fokusert på de ansattes opplevelse og erfaringer, og at de viser et uttrykk for en praksis som de ikke alltid er bevisst, men som kommer fram intuitivt gjennom måten de ansatte vurderer, forstår og erfarer sin tolkepraksis. Hver ansatt har sin egen tilnærming til hvordan de organiserer og håndterer sin tolkepraksis. Jeg inntar et fenomenologisk hermeneutisk perspektiv, med at jeg ikke ser det som mulig å sette til side all vår forforståelse i våre primære menneskelige erfaringer, som kun rene sanseerfaringer som bare oppstår framfor oss (Jenssen et al., 2020, p. 125). Jeg ser som forsker på det å erfare som “en prosess med å tillegge mening til det som kommer oss i møte” (Jenssen et al., 2020, p. 125). Det vil si at subjekt og verden er uløselig bundet sammen, og kan bare forstås i kraft av hverandre.

Jeg har valgt kvalitativ metode, og med dette vitenskapelige perspektivet gis det også rom for min forforståelse, samtidig som det bevisstgjør min rolle som forsker når jeg skal analysere og forstå fenomener i et felt jeg kan mye om. Gjennom kvalitativ metode vil jeg komme fram

til ny kunnskap og svar på min problemstilling (Furseth & Everett, 2022, p. 137). Min problemstilling påvirker kriteriene for mitt utvalg av informanter som blir relevant for datainnsamlingen (Repstad, 2007, p. 81).

4.1.1 Utvalg

Jeg ønsket å intervju kommunalt ansatte i VO og FT, som har erfaring i bruk av tolk med minoritetskvinner som er kommet inn til Norge gjennom familiegjenforening. Jeg har tatt utgangspunkt i tre nord norske kommuner, fordi jeg tror at tilgangen til tolk, spesielt frammøtetolk, kan være begrenset, sammenlignet med det en finner i sør og østlandet. Mitt utvalg er ikke tilfeldig, fordi jeg har satt kriterier jeg mener er viktig for å svare på min problemstilling (Repstad, 2007). Antall på hvor mange jeg må intervju er avhengig av flere faktorer. Pål Repstad (2007, p. 83), nevner begrepet “metning”. Metning vil si at jeg må vurdere når jeg opplever at informasjon, datamaterialet jeg får fra informanten, ikke lengre kan tilføre noe mer eller noe nytt for min forskning som jeg har behov for. Dette kan vurderes veldig ulikt fra forsker til forsker, og har ikke noe fasitsvar. Jeg har i min oppgave vurdert antall informanter ut i fra størrelsen på oppgaven, tidsperspektivet jeg har, og at jeg opplever å ha svar på det jeg søker å vite noe om (Kvale & Brinkmann, 2021, p. 148). Det var også en stor utfordring i å få informanter som ville delta på dette, noe som også påvirket antallet jeg til slutt endte opp med.

Jeg gjennomførte intervjuer med fire ansatte fra VO og tre ansatte fra FT, både kvinner og menn, med yrkesbakgrunn som lærere og sosionomer. I VO inkluderte dette en leder, en lærer/rådgiver, en lærer og en lektor. På FT intervjuet jeg en programkoordinator som arbeider med introduksjonsprogrammet, en bosettingskoordinator og en flyktningskonsulent og programrådgiver. Samtlige informanter kunne skilte med flere års erfaring innen tolkebruk, med spennvidde som strakte seg fra 4 til 20 år.

Noen av mine informanter på VO mente jeg ville få mer utfyllende informasjon ved å intervju kontaktlærerne, spesielt de som har minoritetspråklige på de laveste språktrinnene. Dette fordi de bruker mest tolk i hverdagen og ofte kan møte på de vanskelige samtalene. På FT var tilbakemelding fra en av informantene, at det beste for meg med tanke på relevans for oppgaven min, burde jeg intervju de som jobber med bosetting, og ikke programkoordinatorer. Jeg ser likevel at det å ha et så bredt utvalg av ulike roller og ansvarsområder, fra ledelsesnivå til den enkelte ansatte, også kan ha gitt meg et bredere og verdifullt perspektiv i tolkepraksisen (Repstad, 2007). Samtidig kan andre informanter gitt

meg andre perspektiver og data, som skiller seg fra de funn jeg har kommet fram til i min forskningsoppgave. Jeg vurderer likevel at mine informanter bruker tolk jevnlig slik tolkeloven (2021) viser til, og skal derfor kunne gi meg svar på min problemstilling.

4.1.2 Rekruttering av deltakere

Rekrutteringen av informanter viste seg å være en betydelig utfordring. Opprinnelig hadde jeg planlagt å intervju informanter fra kun én kommune, og gjennomføre fysiske intervju. Dette ga meg ikke nok antall informanter som var tilstrekkelig for å oppnå metningspunktet for mitt studie (Repstad, 2007). Deretter utvidet jeg søket og tok kontakt med totalt fire kommuner i Nord-Norge som har VO og FT. Til slutt endte jeg opp med informanter fra tre av disse kommunene. Mitt utvalg er som tidligere nevnt ikke tilfeldig. Jeg valgte å ta kontakt med leder og fagleder på hver enkelt arbeidsplass, fordi jeg tenkte at de har oversikt over hvem som oppfyller mine kriterier for å få svar på mine forskningsspørsmål som belyser min problemstilling (Repstad, 2007). Kontakten tok jeg via e-post. Til enkelte måtte jeg sende flere påminninger til leder eller fagleder, om forespørsel om deltakelse var viderformidlet til aktuelle ansatte. Når de første informantene hadde sagt ja, fikk jeg hjelp fra de til å rekruttere flere informanter. En av informantene ble rekruttert via mitt private nettverk, som kjente noen som var aktuelle, og en informant rekrutterte jeg fra mitt profesjonelle nettverk. Jeg tok dermed i bruk snøballprinsippet for å rekruttere informanter til mitt studie (Repstad, 2007).

Det kan være flere årsaker til at rekruttering av informanter var vanskelig. En årsak kan være at den informasjonen jeg sendte ut til ledere og fagansvarlige ble spredt til hele personalgruppen, istedenfor en målrettet og spisset henvendelse til de som kunne være aktuelle for mine utvalgsriterier. Dette kan være årsaken til at flere potensielle deltakere uttrykte tvil og sa: "Jeg tror ikke jeg har noe å bidra med, siden jeg vanligvis jobber med andre grupper enn det du ser etter." Selv de som sa ja, var usikre på om de oppfylte kriteriene for mitt utvalg. Det viste seg imidlertid at de gjorde det, men den generelle henvendelsen kan ha ført til at færre tok kontakt. En annen årsak var som flere sa at det er så stort arbeidspress på jobben, at det er vanskelig å si ja til slike henvendelser. En tredje årsak kan ha noe med min avgrensning i oppgaven, som er minoritetskvinner som er kommet inn på familiegjenforening. Alle informantene mine nevnte dette, og gjorde flere usikker på om de hadde informasjon som kunne være relevant for min oppgave med tanke på familiegjenforente de fulgte opp, eller var lærer for. En siste årsak kan være at forespørselen og oppfordring til å delta ble videresendt fra ledere og fagledere. Det er ikke sikkert alle

ønsker å være åpne om at de er informanter overfor sin leder eller sine kollegaer (Repstad, 2007). Jeg fikk ingen signaler eller erfarte at dette var grunnen til at få tok kontakt, da var det mer de foregående årsakene som er nevnt.

4.1.3 Semistrukturerte intervju og intervjuguide

Det fins ulike måter å ramme inn et intervju på, og formen jeg tar utgangspunkt i blir mitt verktøy til den kunnskapen jeg søker (Kvale & Brinkmann, 2021). For å finne svar på min problemstilling, har jeg valgt å innhente data til min studie gjennom semistrukturerte forskningsintervju. Målet er å utforske og forstå betydningen av sentrale temaer som kommer frem i intervjupersonens beskrivelser og refleksjoner for å få en forståelse av (Jenssen et al., 2020).

I forkant av intervjuene måtte jeg avklare formålet med forskningsoppgaven og få overblikk over forskning som fins på tema og litteratur jeg ønsket å bruke. Jeg satt meg inn i analyseverktøyet jeg kunne tenke meg å ta i bruk. Etter det gjennomførte jeg 2 prøveintervju og lagde meg notater hvor jeg skisserte det som var bra, og eventuelle endringer som måtte gjøres. Jeg gjorde om intervjuguiden opptil flere ganger før jeg var fornøyd og gikk i gang med de reelle intervjuene. Jeg var da trygg på hvilke teknikker og analyseverktøy jeg ville ta i bruk (Kvale & Brinkmann, 2021).

I forberedelsene til intervjuet var det avgjørende å definere hvordan intervjuet skulle rammes inn for å sikre et best mulig sluttresultat av data som kunne svare på min problemstilling.

Dette involverte grundige overveielser om hvordan jeg ønsket å presentere spørsmål og temaer under intervjuet. Før jeg hadde første intervju var jeg litt stresset og redd for å stille ledende spørsmål til informanten. Dette selv om jeg har mye erfaring med å samtale med mennesker om deres erfaringer og tanker. Under første intervju opplevde jeg at informanten snakket og delte sine erfaringer nesten uavbrutt uten behov for at jeg trengte å stille så mange spørsmål. Jeg fulgte stort sett opp med oppfølgingsspørsmål underveis i intervjuet.

Informantens fortellinger om sin praksis og sine møter med minoritetskvinner dekte det jeg hadde forberedt i intervjuguiden. Min opplevelse etter dette intervjuet, ga meg en trygghet før de andre intervjuene. Det ble tydelig under transkriberingen at jeg noen ganger underveis i intervjuene hadde for lange inntog av informasjon, eller forklaringer før spørsmålet kom. Dette førte til at jeg noen ganger måtte gjenta eller omformulere spørsmålet fordi jeg ble utydelig i mine spørsmålsstillinger. Dette kan ha ledet informanten i en retning av svar, eller

resultert i at informanten mistet poenget i spørsmålet fordi jeg brukte for mange ord (Kvale & Brinkmann, 2021).

I etterkant av hvert intervju satt jeg meg ned en time og skrev ned mine tanker fra intervjuet. Dette refleksjonsnotatet inneholder alt fra rammen rundt intervjuet, inntrykk av svar og selve intervjusituasjonen, hvor vi er to som har ulike hovedroller i det som skjer (Kvale & Brinkmann, 2021). Dette refleksjonsnotatet gir meg et øyeblikksbilde av mine opplevelser rett etter intervjuet, som noen ganger viste seg å være helt anderledes når jeg hørte intervjuet på nytt igjen, og under transkriberingen av dem. Dette har vært et viktig refleksjonsredskap som jeg har hatt ved siden av meg når jeg har gått i gang med analysen og i refleksjonen av meg som forsker (Kvale & Brinkmann, 2021).

I min rolle som forsker er det viktig å være bevisst på kunnskap jeg har om temaet, makten jeg har i rammene for intervjuet og hvilke spørsmål som stilles. Jeg har mye kompetanse på feltet jeg går inn i og egen forståelse i bruk av tolk. Refleksjonen rundt min rolle, og subjektive tolkninger er noe jeg har vært bevisst på gjennom hele prosessen. Informanten har også en del makt i at hen er den som svarer og velger hvilken informasjon som skal komme fram. Jeg ønsket å framstå og være en traveller, framfor en miner i intervjusituasjonen fordi jeg er ute etter den ansattes erfaringer, og at intervjuet skal forløpe mer som en samtale, enn at jeg har konkrete og detaljerte spørsmåls rekkefølge (Kvale & Brinkmann, 2021). Samtidig har jeg en tanke om at mine informanter kan gi meg svar på det jeg ønsker å finne ut av, noe som gjør at jeg starter mer ut som en miner med en klar tanke og ide hva jeg ønsker svar på. Under intervjuet blir jeg likevel med på deres reise i deres erfaringer og tanker om det de opplever som viktig å formidle. Denne reisen sammen med informantene bidrar til endringer i mine prioriteringer av spørsmål og spørsmålsstillinger, og også noen endringer i mitt fokus videre i min forskning.

Jeg ønsket å følge respondentene der de var, uten å ha en forutbestemt kurs. Dette for å hindre at jeg begrenser deres tankeprosesser og det kildematerialet jeg kan samle inn. Jeg ville unngå å gi detaljerte spørsmål på forhånd, da dette kunne påvirke deres egne øyeblikks refleksjoner og fortellinger på bruk av tolk, noe som medførte at jeg ikke sendte ut intervjuguide (Se vedlegg 2) på forhånd (Kvale & Brinkmann, 2021). I intervjuguiden hadde jeg forskningsspørsmålene på den ene siden og underspørsmål formet mer som tema ved siden av. På den måten fikk jeg en struktur og fokus på mitt tema og temaområder jeg måtte dekke for min foreløpige problemstilling. Under intervjuene fungerte den utarbeidede intervjuguiden godt. Jeg hadde ikke satt opp en bestemt rekkefølge for spørsmålene; kun de tre første var

identiske, og handlet om deres utdanning og nåværende stilling, samt deres erfaring med bruk av tolk. Alle andre spørsmål var innenfor rammene jeg hadde skissert, men var ikke identiske for hver informant. Spørsmålene ble formulert og presentert basert på informantenes fortellinger om praksis og erfaringer. Av og til måtte jeg innhente informantene slik at de holdt seg innenfor bruk av tolk som tema. Denne tilnærmingen harmonerer også med min vurdering av tematisk analyse, der jeg identifiserer temaer og kategoriserer materialet jeg har (Johannesen et al., 2018). Gjennomføringen av semistrukturerte intervjuer på denne måten, håper jeg har gitt informantenes praksiserfaringer og vurderinger hovedrollen i mitt datamateriale for å få svar på mine forskningsspørsmål og overordnede problemstilling.

4.1.4 Gjennomføring av intervju

Intervjuene ble gjennomført i perioden 26. januar til 20. februar. Fire intervju ble gjennomført fysisk, og tre ble via teams. Intervjuene varte mellom 60 og 90 minutter. I alle intervjuene gjorde jeg opptak gjennom nettskjema-diktafon, som er Ut sin sikre metode for å samle data gjennom intervju. Opptaket lagres ikke på telefon og kan heller ikke spilles av gjennom appen på telefon, men sendes direkte til nettskjema jeg har opprettet og transkriberes der. Jeg må logge inn via Feide for å få tilgang til nettskjema, og kunne spille av opptaket og hente ut transkripsjonen. I intervjuene over teams brukte jeg opptaks- og transkriberingsfunksjonen til teams i tillegg. Dette fordi jeg var redd for at opptaket via nettskjema kunne være av dårlig lyd kvalitet når intervjuet var via teams. Teamsopptaket ble slettet like etter opptak når jeg så at nettskjema- diktafon fungerte.

Jeg ga informantene mulighet til å bestemme tid, sted og om intervjuet skulle være på teams eller fysisk. Dette gjorde jeg for å tilrettelegge best mulig ut ifra deres travle hverdager på jobb, i tillegg til at avstanden gjorde det nødvendig å ta noen intervju på teams. Intensjonen var også å tilrettelegge for at informantene fikk avgjøre sted for å oppleve størst mulig trygghet i intervjusituasjonen (Kvale & Brinkmann, 2021). De fire fysiske intervjuene ble gjort dagtid på deres arbeidsplass, og ett teamsintervju ble gjort dagtid. De to siste intervjuene på teams ble gjort på ettermiddag og kveld etter arbeidstid.

Ved hvert intervju småpratet vi litt noen minutter før vi startet, dette gjorde jeg for å trygge informanten i intervjusituasjonen, og gi dem muligheten til å lande litt før vi gikk i gang. Jeg lot hver informant lese gjennom informasjonsskrivet (se vedlegg 1) før selve intervjuet kom i gang, selv om de hadde fått det tilsendt per mail tidligere når de ble spurt om å være informant. Når de var ferdige med å lese det, informerte jeg om at jeg nå ville sette på

lydopptak før vi gikk videre og at intervjuet var formelt i gang. Jeg satt på lydopptak, og spurte om det var noen spørsmål knyttet til informasjonskrivet. Informant sa nei, men likevel tydeliggjorde jeg at det var noen ting jeg likevel ville gjenta for å sikre at dette var forstått. Det var punktene om: anonymisering, taushetsplikt, transkribering, koding og nettskjema, og at det å være informant er frivillig og samtykke til det kan når som helst trekkes tilbake, ansvar for prosjektet og kontaktinformasjonen hvis det ville dukke opp noen spørsmål. Etter det skrev informant under samtykkeskjema.

Alle informantene hadde samme tolkeleverandør og brukte lik bestillerportal for tilgang til tolk som meg. Det gjorde at jeg kunne stille konkrete spørsmål i hvordan de sikret og forberedte en tolkesamtale ved bruk av bestillerportalen. Flere av de som ble intervjuet framhevet samtalen som naturlig og bemerket at den fløt lett. De uttrykte at de ville ta med seg noe av det som kom fram i intervjuet tilbake til jobben, som tilførte dem ny kunnskap. Jeg som intervjuer fikk også mye ny kunnskap som jeg tar med meg videre i både oppgaven og jobb. Gjennom intervjuet har det oppstått en samtalebasert erkjennelsesprosess som er intersubjektiv og sosial (Kvale & Brinkmann, 2021, p. 37).

4.1.5 Transkribering av intervju

I etterkant av intervjuet var det viktig å klargjøre datamaterialet fra intervjuet for analyse gjennom transkribering. Det vil si at jeg bearbeidet tale til skriftlig tekst (Kvale & Brinkmann, 2021, p. 137). Jeg brukte litt tid i denne fasen å finne ut hvordan system som ville passe meg best for å gjøre det oversiktlig, både for meg som forsker og som skulle ende opp som en rød tråd og være forståelig for leserne. Jeg startet opp med å lage meg en tabell med bakgrunnsvariabler som: Informant 1, kjønn, arbeidsplass, rolle, utdanning, ansiennitet og tidligere tolkeerfaringer. Dette for å holde oversikten over de intervjuene jeg hadde gjennomført, og for å kunne sammenligne de med data som kunne være interessant for videre analyse (Kvale & Brinkmann, 2021). Tabellen utvidet seg etter hvert med ulike nøkkelord, begreper og utsagn som jeg festet meg ved etter hvert intervju. Dette ble et viktig verktøy for meg i analysefasen.

Jeg transkriberte ordrett i starten, men innså fort i prosessen at jeg ikke hadde behov for å ta med pauser, og alle småord som for eksempel hm og ehm. Disse ble utelatt fordi jeg ikke anså de som viktig for informasjonen og meningen informantene formidlet. Det var mer utfyllingsord og naturlige pauser. Jeg transkriberte alt fra dialekt til bokmål, noe jeg vil komme tilbake til under forskningsetikk.

Jeg brukte mellom 7-13 timer å transkribere hvert intervju. Transkripsjonen hadde mange feil. Dette kan ha sammenheng med utfordringer med å transkribere dialekt, som ord og uttrykk og når informant flettet sammen flere ord til ett. Noen ganger snakket informanten litt lavt, så det var vanskelig å høre helt hva som ble sagt på opptaket som jeg var avhengig av å høre klart, på grunn av en til tider dårlig transkripsjonsfunksjon på nettskjema. I to intervju var transkripsjonen på svensk og ikke norsk, dette til tross for at innstillinger på nettskjema var bokmål. Alt dette gjorde at jeg likevel var nødt til å kvalitetssikre at all tale til tekst ble riktig ved å gjennomgå hvert intervju i sin helhet. I tillegg var det viktig å sammenfatte det som hørte sammen og fjerne tidspunkter for hver uttalelse, til kun å beholde tidspunkter ved hvert avsnitt for svar som hørte sammen. På den måten ble det enklere å se temaer som informantene hadde tatt opp under hvert avsnitt jeg fikk, og kunne gå tilbake på tidspunktet de ulike temaene ble belyst i intervjuene.

Totalt ble alle transkriberte intervju på 238 sider. Det store antall sider henger sammen med at jeg ikke har erfaring å være i en forskerrolle, og redsel for å ta bort ting som kan være relevant for oppgave. Jeg ser nytten ved å ha for mye data, enn for lite. Dette fordi jeg ser at flere ting enn først antatt henger sammen med svarene, og belyser viktige nyanser i det jeg skal bruke i analysen. Som forsker kan en se seg blind noen ganger på hva som er relevant, og noen ganger være for ivrig med å fjerne data som kan vise seg etterpå å være viktig for å svare på problemstillingen, eller som kan gi noen andre vinklinger enn først antatt (Kvale & Brinkmann, 2021).

4.2 Forskningsetikk

Forskningsetiske retningslinjer innen samfunnsvitenskap og humaniora bygger på tre hovednormer som danner grunnlaget for og styrer god vitenskapelig praksis, som skal sikre forskningens integritet (2021pkt.2). Først er det sannhetsnormen, som viser til viktigheten av å søke sannhet, og være ærlig i både gjennomføringene og rapportering av forskning. Den andre er metodologiske normer, som krever at forskeren viser til saklighet, og at forskningen er transparent slik at det er mulig med etterprøvbarehet. Til sist er de institusjonelle normene, som sikrer at forskning utføres etisk korrekt og i overensstemmelse med etablerte standarder og regler, slik som kravet om åpenhet og uavhengighet i forskningsarbeidet, også kjent som vitenskapens etos. Det er forskningsetikkloven som legger føringer for at all forskning, både offentlig og privat følger forskningsetiske normer (2017). Jeg vil følgende beskrive hva jeg har gjort for å følge de forskningsetiske normene.

Alle informantene fikk tilsendt informasjonskrivet og samtykkeskjema på forhånd, i tillegg til en ekstra gjennomgang av det muntlig før vi startet selve intervjuet. Skrivet forklarer hva det vil si å være informant og hva deltakelsen innebærer, dette ut i fra de forskningsetiske retningslinjene (2021). Alle informanter er gjort kjent med at de når som helst kan trekke tilbake samtykke, uten at de trenger å oppgi begrunnelsen. I utforming av informasjonskrivet og samtykkeskjema, gikk jeg flere runder i hvor mye informasjon jeg bør gi og når skal jeg gi den (Kvale & Brinkmann, 2021, p. 105). Jeg valgte å ikke sende ut intervjuguiden til informantene, som tidligere nevnt. Alle fikk informasjon om tema, men jeg ønsket å få deres umiddelbare tanker, refleksjoner og erfaringer på det jeg ønsket å vite noe om, ikke gjennomtenkte forberedte svar. I tillegg var jeg redd for at intervjuguiden kunne bli ledende i de svarene de ga. Det siste er at min intervjuguide ikke er formet med konkrete spørsmålstillinger, mer som tema, med både problemstilling og forsknings spørsmål i guiden. Etter hvert intervju snakket jeg med informanten om opplevelsen av intervjuet, og om spørsmålene som var stilt, det Kvale (2021, p. 105), vil kalle for en debriefing etter intervjuet.

All bakgrunnsinformasjon som kan identifisere informantene er anonymisert i oppgaven, ved at alle personopplysninger er kodet eller fjernet under transkriberingen av intervjuene. Blant annet ble alle navn kodet med bokstaven I og nummer, kjønn vises ikke til i oppgaven, og kommunen nevnes ikke. I tillegg ble alt transkribert til bokmål, og alle dialekt ord fjernet. Transkripsjonen av alle intervjuene ble lagret i word på sikkert området, med passord og totrinns autentisering. Skriv med personopplysninger har vært innelåst i et skap kun jeg har tilgang til, og vært atskilt fra resten av datamaterialet. Opptak av intervjuene ble gjort via en app på telefon som er knyttet til et nettskjema, hvor all data lagres på en sikker og trygg måte. Tre av intervjuene mine måtte jeg ta over teams, opptak på teams ble slettet bare minutter etter intervjuet var ferdig, fordi jeg fikk gode nok opptak via nettskjema.

Informantene ble både skriftlig og muntlig påmint om taushetsplikten de alle har gjennom sin jobb før intervjuet startet, og ble bedt om å anonymisere alle opplysninger som kan identifisere elever eller deltakere når de ga eksempler fra sin tolkepraksis.

Forskningsprosjektet er vurdert av SIKT – Kunnskapssektorens tjenesteleverandør, og godkjent for å gjennomføre med referansenummer 629837.

4.3 Reliabilitet og validitet

Reliabilitet viser til påliteligheten av resultatene til mitt forskningsprosjekt, og validitet viser til om jeg har holdt meg innenfor det jeg skulle undersøke (Kvale & Brinkmann, 2021, p. 137).

Reliabilitet handler om andre forskere ville kommet fram til samme resultat med de samme metodene (Kvale & Brinkmann, 2021). Jeg har vært alene i de ulike fasene i mitt forskningsprosjekt, både i intervju situasjonen og når jeg transkriberte datamaterialet. Det betyr at mine valg av kunnskapsgrunnlag og teori, forforståelse av det tema jeg undersøker, og det som kommer fram i intervjuene, påvirker retningen og funnene jeg som forsker forstår ut i fra mine tolkninger. Jeg har vært bevisst på å gjengi ordrett det informantene har svart, spesielt under prosessen med å skriftliggjøre det fra dialekt til bokmål. Sitater er brukt i oppgaven og lagt mening i den konteksten svarene har kommet. Nærmere redegjørelse av min analyse av datamaterialet kommer i pkt. 4.4.

Validitet er for eksempel de grep jeg gjør under transkripsjon, ved å skrive det i bokmål, istedenfor ordrett på dialekt. I tillegg hva jeg som forsker velger å utelate fra transkriperingen, for eksempel pauser, småord som jeg velger å ikke legge vekt på. Jeg har tatt utgangspunkt i det jeg ser som er viktig for forskningen min og det jeg ønsker svar på. Kvale (2021, p. 212), skriver at det ikke fins fasit, men at hver transkripsjon kan sees på som ulike skriftlige konstruksjoner som hver enkelt forsker utformer ut i fra sin forståelse og tolkning av det som blir sagt. Før jeg satt i gang med intervjuet sjekket jeg med informantene om de opplevde å ha fått en god nok informasjon, og om de hadde noen spørsmål vedrørende informasjonskrivet og tema. Underveis i intervjuet sjekket jeg ut om jeg hadde forstått alt ved å gjenta det informanten fortalte, og sa min tolkning av det. Ingen av informantene leste gjennom transkripsjonen når de var ferdig, men jeg tok en oppsummering av det som var blitt sagt under hvert intervju for å sjekke om det var riktig det jeg hadde forstått.

Forskningsprosjektet baserer seg på tanker, refleksjoner og erfaringer ansatte ved VO og FT har på sin tolkepraksis, og hvordan jeg tolker det de sier, gjennom mitt kunnskapsgrunnlag og teoretiske rammeverk.

4.4 Analyse og tolkning av data

Mitt kvalitative datamaterialet har gitt meg store mengder med informasjon, som jeg skal filtrere og redusere til den kunnskapsdata jeg vurderer er viktig for å svare på mine

forskningsspørsmål (Malterud, 2018). “Å analysere betyr å dele noe opp i biter eller elementer” (Kvale & Brinkmann, 2021, p. 219). I analysefasen er det viktig at jeg som forsker er tro mot meningsinnholdet i informantenes svar og konteksten det hører til i, slik at jeg tydeliggjør deres stemmer i det datagrunnlaget jeg velger å ta med videre i oppgaven (Malterud, 2018). Jeg startet ut med en annen problemstilling enn det jeg endte opp med under analysen og tolkning av data. Jeg har som tidligere nevnt valgt en induktiv tilnærming (Nilssen, 2012).

4.4.1 Tematisk analyse

I forskningsprosjektet mitt ønsker jeg å ta i bruk tematisk analyse fordi den sammenfaller med min induktive tilnærming, som betyr at analysen er datadrevet og de ulike temaene identifiseres ut i fra datagrunnlaget jeg har (Johannesen et al., 2018). Tematisk analyse er en fleksibel metode hvor hvert “...tema er en gruppering av data med viktige fellestrekk” (Johannesen et al., 2018, p. 279). De ulike temaene jeg finner i datagrunnlaget skal en og hver kunne svare på mine forskningsspørsmål, og til sammen gi svar på min overordnede problemstilling. Det er datagrunnlaget som legger føringer for utviklingen og eventuelle endringer i oppgaven min, og viser til at tematisk analyse ikke bundet av en bestemt teoretisk tilnærming eller rammeverk (Johannesen et al., 2018). Jeg har i min oppgave endret på både problemstilling og mitt teoretiske rammeverk underveis som datamaterialet kom tydeligere fram. I starten var jeg opptatt av å se på de ansatte kvalitet av, og omfang i bruk av tolk, i tillegg se på kulturaliserings diskursen (Rugkåsa & Ylvisaker, 2021) som er innenfor sosialt arbeid. Når dette ikke var fokus mine informanter hadde, endret også mitt fokus på oppgaven seg. Likevel er det viktig i en tematisk analyse at jeg som forsker har en god innsikt i hva som fins av teori, både ulike perspektiver og begreper som kan bli viktig for datagrunnlaget før jeg er i gang med intervju og analysefasen. Dette gir meg som forsker muligheten å være i en analyse prosess som er sirkulær hvor jeg kan pendle fram og tilbake i datamaterialet jeg har samlet inn for å identifisere mulige temaer og mønstre som gir meg et bredere perspektiv på tema i oppgaven, og forsterket fokus på å få fram informantenes erfaringer innenfor konteksten de er i (Braun & Clarke, 2006).

Jeg har valgt å ta utgangspunkt i de 6 fasene i tematisk analyse hentet fra Virginia Braun og Victoria Clarke (2006): 1) Bli kjent med datamaterialet, 2) Genere innledende koder. Kodingen vil være avhengig om den er datadrevet eller teoridrevet, 3) Søke etter temaer. De ulike kodene blir sortert inn i potensielle temaer, 4) Vurdere temaer. Nå er vil det for

eksempel vise seg hvilke temaer som har nok data til å understøtte dem, eller at noen data går inn i hverandre og blir et tema, 5) Definer og gi navn til temaene. Det er nå skapt et tematisk kart over datagrunnlaget som er samlet inn, 6) Produsere rapporten med bakgrunn i de resultatene som viser seg i funnene.

For å følge de 6 fasene i analysemodellen har jeg etter hvert intervju skrevet et refleksjonsnotat, hvor jeg beskrev mine tanker etter intervjuet og tema og som kom fram. Under transkripsjonen hadde jeg en tabell jeg fylte ut, med flere kategorier som yrkesbakgrunn, erfaring i tolkepraksis, tema og tanker som jeg fikk. Alle intervju er lest gjennom flere gang, markert med ulike farger med funn, som jeg så fikk inn i tabellen for å få en god oversikt. Problemstillingen og forsknings spørsmålene har jeg hatt foran meg underveis, for å markere i transkripsjonen og fylle inn i tabellen hva som var relevant. Etterhvert var det tema som tillit, relasjon, kvalitet, innkjøpsavtale, dårlig implementering av lovverk og rutiner og geografi som ga meg funn å jobbe videre med. Jeg så at funn ikke samsvarte med problemstilling, men svarte på forsknings spørsmål, så fokus ble endret ut i datamaterialet jeg hadde fått. Analyse prosessen har vært sirkulær, og som til slutt endte med at jeg hadde et begrep som kom ut av hele datamaterialet: Tolkepraksis. Alle mine funn gikk fram og tilbake mellom dette begrepet, og jeg så at her var det en etablert praksis som informantene ikke var helt klar på selv, men gjennom deres svar ble den tydelig. Jeg kom fram til fire hovedtemaer i mitt datamateriale hvor jeg belyser deres tolkepraksis og de faktorene som påvirker dem. Dette blir nærmere beskrevet i empiri kapittel 5 og drøftings kapittel 6.

5 Empiri

Min problemstilling er: Hvordan påvirker ulike hindringer de ansattes tolkepraksis i voksenopplæringen og flyktningetjenesten i møter med minoritetskvinner i sårbare situasjoner? Jeg skal nå presentere funnene fra mitt datamateriale. Jeg har vist til lovverk enkelte plasser for å gi en bedre forståelse av hva informantene viser til. Jeg har 4 hovedtemaer som jeg har identifisert gjennom tematisk analyse (Braun & Clarke, 2006):

1. Ytre hindringer for tolkepraksis
2. Hindringer i planlegging og tilretteleggingsfasen hos ansatt
3. Hindringer i selve samtalen
4. Betydningen av relasjonskompetanse

5.1 Ytre hindringer for tolkepraksis

Alle kommuner i Norge må forholde seg til anskaffelsesregelverket som regulerer lover, forskrifter og retningslinjer som er styrende for hvordan offentlige innkjøp skal gjennomføres (Anskaffelsesforskriften, 2017). Alle informantene kjente til den kommunale innkjøpsavtalen. I tillegg skal alle forholde seg til tolkeloven i sin tolkepraksis, og voksenopplæringen og flyktningetjenesten som bruker tolk jevnlig skal ha tolkerutiner for bestilling og gjennomføring av en tolkesamtale.

5.1.1 Innkjøpsavtalen

Mine funn viser at alle informantene ønsker å forholde seg til innkjøpsavtalen som har blitt til gjennom kommunens anskaffelsesprosess, men opplever at innkjøpsavtalen legger hindringer for tilgang til tolk. Alle informantene hadde samme tolkeleverandør rangert som nummer en i avtalen.

“En av de største hindrene, det er den kommunale innkjøpsavtalen. Den hindrer meg. Vi skal ha en tolkeleverandør som vi skal bestille først gjennom. Det er ikke sikkert at leverandør klarer å levere, og det er jo et problem. Da kan det gå til leverandøren nummer to, og så må det gå til leverandøren nummer tre. Så jeg er bundet av innkjøpsavtalen, som, i min erfaring, har ingenting med kvalitet, har kun med pris å gjøre” (I-1).

“Vi ønsker å være rene i våre bestillinger, gjøre det vi egentlig har lov til å gjøre. Men når nøden er der så blir vi nødt til å bruke de som er rundt oss” (I-2).

Informantene beskriver at de ønsker å ha lojalitet overfor arbeidsgiver, men at det går utover kvaliteten av den oppgaven de er satt til å gjøre. Funnene viser at ansatte ved voksenopplæringen må ta i bruk ukvalifiserte tolker for å få gjennomført oppgavene sine, mens noen informanter ved flyktningetjenesten må gå utenfor innkjøpsavtalen for å sikre kvalifiserte tolker til sine møter.

“Problemet blir tilgang og tilgjengelighet på tolk, når det er så firkantet, og kommunen velger en leverandør som ikke har tolker i den klassen jeg ønsker meg. Du skal jo ha arbeidslojalitet, ikke sant? Men jeg gir egentlig blaffen når jeg gjør slike samtaler. Da kaller jeg inn og bestiller tolk der det er tolk, og tar den kjeften” (I-1).

“Det er jo et stort problem med det tolkeselskapet, som nå faktisk står som nummer en på innkjøpslisten vår, og som ikke klarer å levere. Dette gjør at i nødstilfelle, fordi en er nødt til å få fram et budskap, så må vi bruke ansatte som ikke er autoriserte tolker, for at vi i det hele tatt skal klare å få gitt den informasjon som vi skal gi, eller ta imot noe som eleven vil si” (I-2).

“ Det hender at jeg kan hente, låne noen elever som jeg vet snakker samme språket. For å få forklart eller avklart noe, hvis jeg ikke har tolk tilgjengelig, men bare for å forklare noe praktisk, enkle ting, eller bare noen viktig informasjon som jeg må gi” (I-3).

5.1.1.1 Økonomi

Økonomi ble ikke nevnt som et hinder for tilgang til tolk. Noen av informantene viste til at det har vært en økning i bruk av tolk de siste årene. Jeg spurte blant annet om økt bruk av tolk handlet om en holdningsendring eller økonomi.

“Vi har fri tilgang på å bruke så mye tolker vi bare vil. Vi har ingen begrensninger på vår arbeidsplass. Alle ansatte bestiller tolk selv etter behov. Så vi er ikke styrt av økonomien, eller noe sånt” (I-6).

“Jeg tror det kan være at det handler om begge deler. Men når du får høre at det er stramme tider. At du som lærer hører det, ledere hører det over lang tid, så kniper en inn på det som en må knipe inn på. Og at kanskje dette tidligere har lidt under en stram økonomi i kommunen over lang tid, og at det er derfor det ikke ble brukt så mye penger på det som det gjøres nå” (I-2).

Informantene opplever ikke økonomi som en hindring, selv om innkjøpsavtalen regulerer prisen kommunen betaler for å dekke tolkebehovet. Mine funn viser at tilgangen til de best kvalifiserte tolkene ikke oppleves som en realitet for informantene på grunn av innkjøpsavtalen kommunen har inngått.

5.1.2 Geografi som hindring

Mine funn viser at dårlig tilgang til tolk har sammenheng med hvor du bor i landet. Jeg har intervjuet informanter fra totalt tre små og mellomstore nord norske kommuner. Alle informantene viser til hindringer i tilgang til fremmøtetolker, og spesielt kvalifiserte tolker, som kan ta tolkeoppdraget (Tolkeforskriften, 2021).

“Sist jeg sjekket, så var det ingen, kanskje noen statsautoriserte tolker i russisk for eksempel. Og i hele Nord Norge var det kanskje to statsautoriserte oppmøtetolker. Man har jo vært inne i den nye loven, så går man på IMDi sine sider, så skal en se hvem som er godkjent tolk, hvem som har det. Hvor mange arabiske tolker er det som egentlig er statsautoriserte i denne kommunen? Loven trådte i kraft for 2 år siden, men skal ikke slå fullt ut før i 2026. Så det er enda to år til. Dette er veldig sakte. Det går veldig, veldig sakte” (I-1).

Informanten viser her til at det mangler godt nok kvalifiserte tolker også etter tolkeloven (Tolkeloven, 2021) kom. Mine funn viser at ansatte opplever at enkelte språkmiljøer i mindre kommuner hindrer tilgang til tolk. I tillegg til at flere sier de må ta i bruk de ressursene de har, og tilrettelegge så godt de kan ut i fra oppgavene de skal gjøre.

“Jeg bruker bare telefontolk. Jeg er ikke så sikker på om vi har oppmøtetolk her, det tror jeg ikke, så har aldri brukt oppmøtetolk. Miljøene her er ikke så store, og vi er en liten kommune. Jeg hadde noen deltagere her for noen år siden og de kjente til alle tolkene. Det er rykter i miljøene og sånn, og kanskje noen kjenner noen som kjenner noen, som kjenner noen, ikke sant?” (I-6).

Informantene kommer med flere eksempler som viser at det er vanskelig å bruke fremmøtetolk i mindre kommuner, hvor forholdene oppleves og er små og gjennomsiktig. Både taushetsplikt og habilitetsspørsmålet nevnes av informantene i denne sammenhengen.

“Så det er ikke akkurat sånn at noen ønsker seg telefontolk, men det er ut ifra at jeg har fått kommentarer på at språkmiljøet her er veldig små, at man kanskje kjenner tolken, og at det ikke er heldig” (I-4).

Mine funn viser at de ansatte har tillit til, og lytter til det tolkebruker sier og tar hensyn til flere faktorer i sin tolkepraksis som de vurderer kan utgjøre en risiko for minoritetskvinnen og føre til en vanskelig eller forverring av livssituasjon i kommunen.

Noen informanter forteller at de har tilgang til noen fremmøtetolker, og at noen av de er profesjonelle. Likevel viser de til at det ikke dekker behovet de har for å få gjennomført oppgavene sine og utøve den tolkepraksis de ser behov for.

“Det er mange profesjonelle tolker i byen som er veldig bra, som jeg har snakket med, og som sier «jeg tolker bare det du sier», og som også kan korrigere hvis det er andre i samme firma som er leid inn. Men det er klart, at når det er mange frammøtetolker i rommet, og en tolk på telefon, så blir det håpløst”(I-2).

Informanten viser til de utfordringene det gir i en undervisningssituasjon og kurs når felles informasjon skal gis og det mangler kvalifiserte frammøtetolker. Mine funn viser at ved dårlig tilgang til fremmøtetolk kan det resultere i at minoritetsspråklige ikke får undervisning og informasjonen de trenger og har krav på (Integreringsloven, 2020).

5.2 Hindringer i planlegging og tilrettelegging hos ansatt

Voksenopplæringen og flyktningetjenesten bruker tolk jevnlig, og skal derfor ha kjennskap til Tolkeloven, opplæring i og rutiner for bestilling av tolk, og gjennomføring av tolkemedierte samtaler (IMDi, u.å-b). Alle informantene bruker samme tolkeleverandør og hadde lik bestillerportal.

5.2.1 Tolkeloven

I mitt datamateriale kom det fram at en av syv informanter ikke var klar over at det var kommet en ny Tolkelov (2021). Videre kommer det fram at en av syv informanter har hatt opplæring i bruk av tolk og informasjon om den nye Tolkeloven (2021), noe som viser at kompetanseheving på egen tolkepraksis og implementering av den nye loven ikke er prioritert. De andre informantene viste om loven, men hadde ikke så god kjennskap til hva som står i den. Informantene ga selv uttrykk for at de mangler både opplæring i bruk av tolk, og en god implementering av tolkeloven.

5.2.1.1 Ikke kjennskap til lovverk og rutiner

Mine funn viser at vurderingene ansatte gjør baserer seg på praksiserfaringene de får gjennom bruk av tolk, i tillegg til deres utdanning. Lovverk og skriftlige rutiner virker ikke til å være det som styrer deres tolkepraksis.

“Den loven har alle blitt opplyst om på mail. Men vi har ikke hatt det på et møte, eller gått gjennom det sammen, eller diskutert det” (I-4).

“Nei, vi har ikke hatt den oppe som noe tema, så tenkte jeg skulle spørre etter den, så vet ikke noe mer enn at den er kommet” (I-3).

“Jeg visste ikke at det var kommet ny tolkelov så jeg vet faktisk ingenting om hvordan ledelsen har tatt tak i det, det vet jeg ikke” (I-6).

“Jeg har kanskje endret på praksisen, fordi jeg har fått mer erfaring på sånne små ting. Fra kommunen får vi informasjon hvem vi skal bruke som tolkebyrå, men vi har ikke hatt opplæring i bruk av tolk” (I-7).

“ Det er spesielt, kan være vanskelig. Men jeg tror at jeg var mye mer utrygg tidligere, men etter mange år i jobben så går det bra” (I-4).

“Nei. Jeg har kanskje endret på praksisen, fordi jeg har fått mer erfaring på sånne små ting, men ikke på grunn av loven som er kommet” (I-7).

To av tre kommuner hvor informantene jobber har skriftlige tolkerutiner i henhold til den nye Tolkeloven (2021). Likevel var det kun en av seks informanter, som var informert om tolkerutinene i kommunen. Ingen av de syv informantene har fått tilbud om opplæring i bruk av tolk, mens to informanter har hatt tolk som tema i teams møter, hvor det er diskutert situasjoner som har vært med tolk og tilgang til tolk. Seks av syv informanter skiller ikke på rutiner for bestilling av tolk og rutiner for gjennomføring av tolkemedierte møter. En av informantene definerte blant annet sine rutiner til å være innholdet i det tolkemedierte møte.

“Det som er utgangspunktet, rutinen, det er jo den individuelle planen som hver elev får. Så noen egen rutine på slike tolkesamtaler vet du, det har vi ikke. Jeg kan ikke gi deg noe oppskrift på det nei Jeg bestiller først tolk. Så lager jeg et samtale ark, hva vi skal snakke om. Det samtale arket skal hun da oversette. Det kan hun gjøre selv, eller få noen til å hjelpe seg med å oversette det. Og så er hun forberedt “ (I-3).

Informanten viser her til en praksis hvor det kan virke litt tilfeldig om minoritetskvinnen kommer forberedt til møtet eller ikke. Dette fordi kvinnen blir selv ansvarlig for å oversette det møtet skal handle om. Jeg spør samme informant (I-3) om rutinen hun nettopp har beskrevet kan føre til at minoritetskvinnen ikke tørr å si at hun ikke forstår, og heller ikke får fremmet sine ting:

“Nei, det tror jeg ikke. Det er ikke store ting på det arket, nei enkelt. Men jeg har egentlig ikke tenkt på det slik før, men det er bare at en er vandt til å gjøre det sånn, det er rutinen” (I-3).

Tolkeloven (2021) viser til at en kvalifisert tolk er de tolker som oppfyller kriteriene til å stå oppført i det nasjonale tolkeregisteret. Det er gitt dispensasjon fram til 31 desember 2026 i kravet om at offentlige organer skal bruke kvalifisert tolk. Tre av syv informanter var klar over de ulike kategoriene i det nasjonale tolkeregisteret.

“Du har jo A, B, C, alt ettersom hvor god en tolk er. Jo lavere det er, da vet du jo at tolken har mindre ordforråd, kan mindre emner, de er mindre profesjonaliserte, og de blir ikke testet noe særlig i de nyansene språket har” (I-1).

De informantene som ikke vet om de ulike kategoriene i det nasjonale tolkeregisteret, har ikke forutsetninger til å kunne ta med tolkens kompetansenivå i sine vurderinger når de bestiller tolk og tilrettelegger for et tolkemediert møte. Mine funn viser at de ansatte mangler verktøyene og kunnskapen, i sin tilrettelegging av møter med minoritetskvinner sårbare situasjoner.

“Jeg bestiller jo tolk fra tolkeleverandør, og da er de jo sertifiserte eller kvalifisert for å være tolk, ikke sant? Jeg må jo stole på at kommunen har sikret dette godt, og at vi kan bruke dem” (I-2).

“Når det går på kategori, så går jeg på språk, altså språkkategorier, og sier hva samtalen skal inneholde. Og da krysser du bare av det du mener er det du skal snakke om” (I-3).

Når jeg forteller informantene at det fins avkrysning i bestillerportalen hos tolkeleverandør i forhold til kvalifikasjonsnivå hos tolken, svarer noen av informantene dette:

“ Det har jeg ikke sett at jeg kan krysse av hva jeg vil ha, så det har jeg ikke gjort. Vi kan i utgangspunktet nesten ikke bestille om vi vil ha dame eller mann, vi får dem de har ledig. Vi får bare tildelt tolk. Jeg bruker ikke å spørre dem før jeg bestiller tolk. Jeg bare bestiller tolk, og så får vi det vi får. Så jeg bruker ikke å sette opp kvinnelig eller mann. Vi har gjort det, men det er ikke ofte på de 7 årene. Så jeg har ikke sånn forutinntatt at de må ha kvinnelig tolk. Det blir jo feil, men i spesielle situasjoner så har jeg gjort det”(I-3).

“Nei, jeg kjenner ikke til det så godt. Jeg må innrømme det, jeg bruker den ikke så mye. Men, etter at vi har begynt med ny tolkeleverandør, så har jeg ikke så mye av de vanskelige møtene heller. Så når jeg har bestilt tolk til de møtene jeg har hatt det siste året, så har jeg ikke sett på kategori. Det er også fordi at, nei, jeg vet ikke, men jeg har bare bestilt” (I-7).

En av informantene (I-1) som vet om de ulike tolkekategoriene i Tolkeloven (2021) opplever samtidig at kvalifikasjonskategoriene i loven, som en hindring i tilgang til kvalifiserte tolker:

“Jeg skal oppsummere det med att det er ingen endring med lov eller uten lov. Ingen endring. Det jobbes på samme måte. Før og nå. I 2026 vil alle i teorien ha krav til å ha tolk som har ett visst nivå. Det betyr egentlig ingen endring. Fokus er ikke på kvalitet. Det er masse nye tolker og ingen er kvalifiserte. Nederste kategori, da har du bare lest en liten brosjyre om det å være tolk. En god tolk burde være mer anerkjent i staten” (I-1).

Informanten viste frustrasjon over Tolkelovens (2021) kriterier for å stå oppført som kvalifisert tolk i det nasjonale tolkeregiesteret (IMDi, u.å-a). Den ansatte viser til at det er et behov for å stille sterkere krav til at flere tolker skal utdannes, og at det er et for stor skille mellom den dårligste kvalifikasjonskategorien til den beste.

Tolkelovens § 7 (2021) viser til at kravet om å bruke kvalifisert tolk *kan fravikes når det ikke er forsvarlig å vente til en kvalifisert tolk er tilgjengelig, når det er nødvendig i nødsituasjoner, eller når andre sterke grunner tilsier det.* Mine funn viser at tolkepraksis uten godt kjennskap til lovverk og gjeldende rutiner kan føre til en praksis ved voksenopplæringen, hvor de bruker ansatte, språkassistenter eller elever som tolk, noe også som kom fram i mine funn om innkjøpsavtalen og geografi.

“Vi bruker stort sett bare telefontolk. Men det hender at jeg kan hente eller jeg kan låne noen elever som jeg vet snakker samme språket. For å få forklart eller avklart noe. Vi har noen elever som har vært noen år hos oss som vi kan bruke i akutte situasjoner. Elever da som kan komme inn å oversette. Men vi bruker dem ikke til sånne sensitive samtaler, men til å oversette noe” (I-3).

“ Vi har ikke noen rutiner nei, ikke annet enn hvor vi skal hente tolk fra. Og i og med at vi har en del språkassistenter her hos oss, på arabisk, vi har flere på russisk og ukrainsk nå, og andre, så har jeg brukt de mest, så har ikke bestilt så mye tolk nå” (I-4).

“Er det lov for meg å gå til en ansatt som er fra Syria og si: Kom nå du og ta det? Eller må jeg gå via de som bestiller tolk for å få tolken? For det er faren med å ha mange som kan tolke i utgangspunktet og oversette på egen arbeidsplass slik vi har. At de ansatte bare går dit og sier: kan du hjelpe å snakke med en elev. Så gjør man det. Så ordner man opp. Men det er jeg litt usikker på om det er lov? De er jo ikke autorisert. Jeg tenker at når du ikke er autorisert, så er det jo nesten akkurat som å bruke en vikar, som ikke er lærer, det er ikke bra. Men når man må, så må man”(I-2).

Den siste informant (I-2) stiller selv spørsmål ved praksisen som er på arbeidsplassen, og viser samtidig usikkerhet til hva lovverket sier (2021). Flere av informantene var opptatt av å få fram at bruk av andre som ikke var kvalifiserte tolker, kun ble brukt når det var enkel og praktisk informasjon som skulle gis. Informantene fortalte at i møter hvor sensitiv informasjon overfor tolkebruker skulle tas opp, bestilte de kvalifisert tolk. Likevel viser informantene til en praksis som kan beskrives som intuitivt, hvor de gjennomfører dialog med minoritetspråklige uten å sjekke om det er tolker tilgjengelig, fordi de har ansatte som kan bistå som “tolk”, for å få gitt informasjon som trengs. Samtidig viser mine funn at språkassistenter også blir brukt når tilgang til tolker er dårlig, og tiden ikke strekker til, selv om flere av informantene sier at dette kun blir gjort hvis det er noe praktisk og enkel informasjon som må forklares, ikke når det er noe sensitivt. Likevel viser informantene at de opplever at det er trygt å bruke språkassistenter, fordi de er “forhåndsgodkjent” av ledelsen sier:

“De har allerede gått gjennom en runde med ledelsen med rutiner og taushetsplikt og saklighet. Kjenner du til personen, så sier du fra og såne ting. Så det er allerede klarert med ledelsen. Så de er liksom forhåndsgodkjent”(I-4).

Samtidig som mine funn viser at informantene mangler opplæring i tolkepraksis, viser likevel deres svar at de har god kompetanse i møter med minoritetspråklige, gjennom flere års erfaring i bruk av tolk. De forteller at de deler sin erfaring med nyansatte kollegaer, til tross for at de selv ikke har god nok kjennskap til lovverk og rammer. Likevel viser de til en praksis som på tross av flere mangler, holder seg innenfor deler av lovverket regulert i Tolkeloven (2021). Mine funn viser at de ansattes bruk av egen kompetanse til opplæring av nyansatte, er styrende for deres tolkepraksis, ikke lovverket eller rutiner.

“Jeg har vært veileder for mange av mine nye kolleger, hvor vi prøver og snakke litt om tolkebruk, og hvordan det er, og hvordan man gjør det. Men når det gjelder rutiner har vi bare rutiner for å bestille“ (I-1).

“Jeg har mange års erfaring i bruk av tolk, og vært mentor for nytilsatte her hos oss. Jeg har det vel litt i ryggmargen det jeg kan, uten at jeg kan spesifisere det, og bruker ulik kompetanse jeg har med meg. Jeg har jo mye erfaringer med meg i forhold til å gjennomføre den type samtaler” (I-6).

“Mye kommer med erfaring, og med å være med andre på møter når man er ny, tror jeg er viktig. At de er nye får være med de erfarne på de møtene, og se hvordan det fungerer” (I-7).

“Når vi får nye kollegaer, så er vi to stykker som jobber ganske tett i gruppen. Og de er med meg på de første tolkesamtalene. Også snakker vi etterpå” (I-3).

Offentlige organer har et ansvar i å sørge for opplæring i tolkepraksis og implementering av lovverket (IMDi, u.å-b). De funn viser også til at dette ikke skjer. Informantene viser til en tolkepraksis som overføres fra en person til en annen gjennom å erfare og se hvordan tolkemedierte møter gjennomføres. De forteller om en praksis som er helt avhengig av enkeltpersoner og deres erfaringer. Hvis de slutter eller blir borte, forsvinner kunnskapen siden de ikke har tilgang til skriftlige rutiner og en felles måte å utøve en tolkepraksis. Likevel beskriver informantene en rutine de har hos seg, som ikke er nedskrevet, men likevel som alle gjør. Mine funn viser at ingen ansatte i voksenopplæringen og flyktningetjenesten fra de tre

ulike kommunene, har en felles forståelse av den tolkepraksis som eksisterer på deres arbeidsplass.

Mine funn viser at informantene har et ønske om bedre implementering av tolkeloven og få opplæring i tolkrutiner.

“Av og til så tenker jeg at vi burde vært kurset i hvordan vi prater med tolk” (I-7).

“Det er så mange krav og rutiner, og alle de kravene som kommer i forhold til det som vi må oppfylle er ikke enkelt å få med, det er så sinnsykt med planer. Men kanskje denne her skulle vært løftet litt? For jeg tror det foregår mye tolkevirksomhet som ikke kommer via tolkebestillingen. Ivertfall på skoler som har ansatte som kan forskjellige språk. Så jeg tror det foregår mye slikt” (I-2).

Mine funn indikerer at nye lover og rutiner, må implementeres gjennom god opplæring og fokus på arbeidsplassen slik at alle har tilgang til det og kan ta det i bruk. Mine funn viser at en generell informasjon per mail ikke er nok til å sikre at ansatte har en tolkepraksis som er innenfor lovverket.

5.2.1.2 Den mentale og skriftlige smørbrøddlisten

De ansatte forteller at de daglig eller flere ganger i uka har tolkemedierte samtaler, som betyr at de skal ha på plass rutiner i tråd med Tolkeloven (2021). Funnene viser som tidligere nevnt at de fleste informantene mangler tilgangen til dette. De viser likevel til en tolkepraksis hvor de klarer å tilrettelegge for flere tiltak når de skal ha et tolkemediert møtet. Dette til tross for manglende opplæring i bruk av tolk, og tilgang til viktige fagressurser som kreves for å gjøre jobben. En informant (I-1), som kjenner godt til tolkeloven, men mangler rutiner på tolkepraksis, beskrev likevel en trygghet etter mange års erfaring i bruk av tolk:

“Jeg gjør, og dette er noe jeg gjør bestandig i møter, om det er familiegjenforening, eller det er enkelte, om det er ett par, eller en storfamilie med flere i programmet, så lager jeg meg en mental smørbrøddliste” (I-1).

Informanten (I-1) beskriver sine rutiner som en “mental smørbrøddliste”, for hva som er viktig å ta hensyn til, og ha med seg i et tolkemediert møte med minoritetsspråklige. Dette er ikke skrevne rutiner, men en kunnskap som er blitt til gjennom flere års erfaring. Alle informantene viser til en kompetanse i disse møtene som er preget av åpenhet og empati, hvor

de er opptatt av å skape tillit i kommunikasjonen med tolkebruker. Informantene beskriver en tolkepraksis som ikke avhenger av kunnskap om tolkeloven eller tilgang til en rutinebeskrivelse.

“Jeg bruker ikke den rutinebeskrivelsen i hverdagen, for jeg har gjort det så mye, brukt tolk, så jeg vet jo egentlig” (I-5).

Likevel viser mine funn at informantene opplever usikkerhet når grunnleggende kunnskap og fagverktøy ikke er tilgjengelig, dette til tross for mange års erfaring i bruk av tolk.

“Rutiner for bestilling av tolk det savner jeg litt. Hva betyr det å ha en autorisert tolk? Hvilke kriterier er det da som skal være oppfylt etter tolkeloven? Hva må en passe på, for det tror jeg nok at noen på jobben vår kan lure på. Er det så enkelt nå når det er kommet en ny lov at jeg bare kan bestille, og så får jeg? Eller er det noe som jeg må passe på som ansatt i kommunen nå som jeg skal ha tolk inn? Akkurat der, det tror jeg nok kunne vært lurt å ha ei smørbrødtype” (I-2).

Denne informanten snakker ikke om en mental smørbrødtype, men en skriftlig smørbrødtype som kan sikre en felles forståelse i bruk av tolk. Mine funn viser til at god opplæring i bruk av tolk, tolkeloven og felles rutiner vil kunne sikre en felles tolkepraksis, i motsats til at tolkepraksis er avhengig av den ansatte som utøver den ut i fra sin egen “mentale smørbrødtype”. Til tross for manglende felles opplæring i bruk av tolk, viser informantene gjennom sine svar, at de ser på bruk av tolk som viktig.

“Jeg tror det var en holdning før i at det er språkopplæring vi skal ha, og øve de til å snakke norsk, ikke bruke tolk. De skal få lov til å uttrykke seg på morsmålet sitt, og at man på mange måter får bedre grep om budskapet til eleven ved at de får si hjertetankene på sitt eget språk” (I-2).

5.3 Hindringer i selve samtalen

Ifølge Tolkeloven (2021) er habilitet og taushetsplikt krav som stilles til tolken. Mine funn viser at trygghet og tillit er nødvendige faktorer som må være tilstede i et tolkemediert møte med minoritetskvinner i sårbare situasjoner. Ansatte i voksenopplæringen og flyktningsjenesten skal ha tilgjengelige ressurser og kompetanse til å gjennomføre en tolkesamtale innenfor gjeldende lovverk. Samtidig skal de klare å fange opp det som skjer i

selve samtalen med både tolken og tolkebruker. Informantene beskriver at bruk av tolk er et ekstra ledd i samtalen som kan hindre det de opplever som “flyt i samtalen”.

5.3.1 Tolken selv som hindring

Mine funn viser at bruk av tolk i samtalen kan oppleves som en hindring, fordi du har et ekstra ledd i samtalen.

“Jeg synes det er ett trinn for mye. Jeg synes det er vanskelig å ha tillit til, er det pålitelig det jeg får tolket, fordi det går gjennom så mange ledd. Det er vanskelig å se, fordi man får ikke den en til en. Så det er ikke lett å bruke tolk, det synes jeg ikke” (I-4).

“Synes jo i starten, så følte jeg det var mer sånn stivt å bruke tolk, for at det blir jo liksom ikke rett gjennom, det å snakke direkte til en person. Men nå er jeg så vant med å bruke tolk, så nå går det helt greit” (I-5).

“Uansett nasjonalitet, studienivå eller hva folk vet, så ønsker jeg å møte dem uten tolk. Jeg vil ha øyekontakt, jeg vil se kroppsspråket, jeg vil se om den personen klarer å formidle noe med kroppen, med å tegne hva den egentlig kan eller ikke kan. Dette blir borte med tolk, det er så enkelt” (I-1).

“Jeg tror at det som er greia med tolk. Hvis jeg skulle fortelle deg om en vanskelig ting, og det satt et menneske der borte som skulle prøve å oversette til deg så du forstod meg. Så er det straks en bøyge fordi det må gå via en annen. Et annet ledd. For du forstår ikke mitt språk når jeg forteller det som er vanskelig for meg. Og så må jeg også vite at den tolken sier presis det jeg sier, og at tolken aldri forteller noe når han går ut av døren”(I-2).

Informantene gir uttrykk for at en tolkemediert samtale er utfordrende, som krever kunnskap og trygghet når en skal gjennomføre det. I tillegg til at alle informantene opplever at det er utfordrende å ha tillit til tolken, både med tanke på kompetanse og holdninger tolken kan ha.

“Jeg tror at den største utfordringen for noen som skal ha tolk inn i ett møte er å ha tillit til at den tolken, stiller ikke spørsmål ved det jeg sier, rett eller galt. Men at det tolken gjør er helt nøytralt, sier det jeg sier og sier det motparten sier. Jeg tror kjernebegrep i dette her er tillit og taushetsplikten” (I-2).

“Jeg er veldig bevisst på at jeg aldri forlater rommet med tolken, og den jeg skal tolke alene, for da kan det bli sagt ting når jeg er borte som ikke er helt heldig. Man vet jo aldri, ikke sant?” (I-6).

“Ja at det blir kunstig på en måte, at du skal snakke igjennom en person for å komme til den andre personen. Du skal jo snakke direkte til person, men likevel så blir det gjennom en person. Så det blir liksom, du må bli vant til den der prosedyren for at det skal bli naturlig og vi skal forstå hverandre” (I-5).

“Tolk er ett viktig redskap, men også et hinder. Jeg syns tolk av og til er ett hinder for åpen kommunikasjon, og det er i hvert fall et hinder for det som er så nødvendig inne i sosialt arbeid, for det å møte den andre, å danne, kalle det for den grunnmuren for den tryggheten, for kontakten en til en. I den ideelle verden så ville jeg ikke ha tolker. Tolk er mange ganger et hinder for den flytende samtalen” (I-1).

Informantene opplever at bruk av tolk i møtene, ikke føles naturlig og hindrer dem i å skape relasjon til tolkebruker. Svarene fra mine informanter viser at bruk av tolk kan skape barrierer i kommunikasjonen mellom den ansatte og minoritetskvinnen, og at tolk ikke alltid fungerer som en døråpner for en felles kommunikasjon og en trygghet i møte med hverandre.

En informant (I-1) viser til at enkelte tolkebrukere venter med å si ting, til tolken ikke er tilstede mer i samtalen. Dette kaller informantene for dørstokksamtalen:

“Hun reiser seg opp, vi er egentlig ferdig med samtalen, og personen går mot døra. Ja, mot døra, så ser man det. Eller når jeg avrunder samtalen, det er der, jeg ser det på kvinnen. Man ser at det er noe som vil bli fortalt, men som samtalen ikke har fått fram. Ok, tolken er ferdig, og så kommer det. Den samtalen som er fra stolen til dørstokken ved døra. Der kommer det. Og der kanskje, fordi du ikke har vært trygg på tolken, så må man catche det, og da må man sette ting i gang” (I-1).

Den ansatte beskriver hvor vanskelig det kan være for minoritetskvinnen å føle seg trygg nok til å kunne dele det hun har av spørsmål og bekymringer, og hvor viktig det er å tilrettelegge for at det er tid og rom for å ta imot det minoritetskvinnen har å komme med. I tillegg viser den ansatte at det er viktig å se og fange opp det som skjer i rommet.

5.3.1.1 Tolkens kompetanse

Mine funn viser at ansatte bruker ord som sertifisert og profesjonell når de snakker om tolkens kompetanse. Informantene beskriver også at relasjonen mellom tolkebruker og tolk preges av en sterk mistillit grunnet flere erfaringer på tolker som ikke er profesjonell. Dette uttrykker informantene preger samarbeidet mellom tolkebestiller og tolken under det tolkemedierte møtet.

“Ikke-profesjonelle tolker tar det som en lek, og blir forbannet, hvis deltakeren ikke skjønner hva man sier. Og da hvis man har en person i en sårbar situasjon, som har noe sårt hun prøver å fortelle om, og blir mer eller mindre latterliggjort av tolken, så ser man jo skam i ansiktet, men man skjønner ikke hva som skjer. Det er veldig trasig. Veldig, veldig, veldig trasig. Og jeg ser at det skjer, jeg får det med meg, det er derfor man ikke bestiller tolk noen ganger. Men man er jo bundet til disse her avtalene som ligger kun på pris, og ikke på kvalitet” (I-1).

Informantene viser gjentatte ganger til de ytre rammene for bestilling av tolk, i tillegg til mistillit til tolkens profesjonalitet.

“Hvis jeg får en sånn errormelding på en måte, noe jeg gjør noen ganger, at nei, denne tolken vil jeg ikke bruke som oppmøtetolk så stopper jeg møtet. Jeg stopper møtet hvis jeg ser at tolken ikke er flink. Det kan være språklig, eller det kan være profesjonelt. Det kan være at du har endel dokumenter du skal ta kopier av, og så går du ut og tar kopier, og så hører du når du kommer tilbake at det er en kommunikasjon mellom tolk og deltager, mens du har vært borte. Det kan være at tolken tar ett oppdrag og sitter i en bil å kjører, du hører støy, og du må avbryte. Det kan være at han sitter hjemme, mens du hører mye barneskrik eller mye lyder rundt omkring. Sånne ting” (I-7).

“Når jeg bestiller tolk så vet tolken hva innholdet i den samtalen skal være, så tolken er forberedt på det altså. Men det er avhengig av, det er forskjellig, alle tolker er ikke like flink, det er bare sånn det er. Det har vært ymse tolker, fordi at ikke alle tolker som har vært god. Noen har lagd middag mens de har tolket, noen har vasket kopper, og da har jeg på en måte avbrutt hele tolkesamtalen, og sendt inn en klage til tolkeleverandør” (I-6).

“Du merker jo fort hvis du får en dårlig tolk da. Så har jo hatt det og, men da har jeg gitt tilbakemelding på siden at det er dårlig tolk. Det kan jo være alt fra at den er ikke oppmerksom, får andre telefoner, har små unger som bråker, har dårlig, forstår veldig dårlig, misforstår eller hører at de egentlig bryter inn, og sier kanskje sier sine meninger” (I-5).

“Jeg skulle ønske at tolkene sa; Jeg har taushetsplikt, jeg kommer ikke til å si noe om det jeg hører her. Da tror jeg at de hadde trygget de deltakerne i vanskelige saker. Så det skulle jeg ønske at de kunne si. For jeg opplyser alltid om det, når jeg har samtaler. At det du nå forteller skal du vite at jeg ikke kan si til noen. At de slipper å være redd for det. Og det skulle jeg ønske at tolken også sa. Men det gjør de ikke. Og jeg vet ikke om det står noe om det i rutiner om det” (I-2).

Ansatte viser igjen til manglende implementering av rutiner og Tolkeloven (2021), og kan da bli usikker på tiltak de kan gjøre for å få til en bedre tolkepraksis, fordi de ikke vet hva de kan kreve av tolken. Alle informanter viser mistillit til tolken og opplever at flere tolker ikke har gode nok kvalifikasjoner til å kunne ta tolkeoppdraget. Ved at de ikke har kunnskap og opplæring i bruk av bestillerportalen hos tolkeleverandør får de ikke til å bruke den for å få tilgang til bedre tolker. Mine funn viser at informantene stort sett skriver hva møtet skal handle om, ikke hvilken kompetanse tolken bør ha, og om det er noen spesifikke behov som må tilrettelegges overfor tolkebruker når det gjelder bestilling av tolk. De fleste svarer at de av og til spør om å få en kvinnelig tolk istedenfor en mannlig. Dette fordi de har erfaring i at det i noen situasjoner, og innenfor noen temaer, kan fungere bedre med en kvinnelig tolk når de har møte med en minoritetskvinne. I tillegg viser alle at de som oftest tilrettelegger for telefontolk, framfor fremmøtetolk.

“Jeg har ikke brukt hjemmesiden til tolkeleverandør så mye sånn. Jeg skriver mest liksom hva timen skal handle om da” (I-5).

“Jeg har erfaring med at enkelte damer, det kan være variert kulturelt, men som har store problemer med å snakke hvis det er mannlig tolk. Så, men det er veldig vanskelig å få lov å ønske seg en tolk. For, Ja det er ikke sikkert de har, eller at vi ikke klarer å få den riktige tolken til enhver tid. Hvis du skjønner?” (I-3).

“Man kan ha oppmøte tolk når en starter nye klasser, og skal informere og bare tolke ren informasjon. Men i det øyeblikket en sitter der og skal snakke om livet sitt og

vanskelige ting, så tror jeg nok det i mange sammenhenger blir brukt telefontolk. Fordi man har fått en større forståelse for at det er lurt. Med tanke på det med taushetsplikt og det med tillit” (I-2).

Alle informanter hadde klare forventninger av hva en god tolkemediert samtale var, og alle hadde også mange gode erfaringer med tolker som var bra.

“Hvis det er en profesjonell tolk så vil han klare å catsje disse her, fange disse her. Nyanser i språket de skal oversette. Jeg føler at det er en del unge tolker som har oppvokst i Norge som ikke har de nyansene. For de er ikke vant med, skjønner ikke, en ting er det kunne språket, det andre er den underliggende formen man sier ting på. Det er det som er så viktig, og noen tolker får dette til” (I-1).

“For meg, for å gi min elev det beste utgangspunktet, det er å ha gode tolkesamtaler og gode tolker. En tolk er en formidler, han skal føre dialogen imellom meg og eleven. Han er min stemme, og han elevens stemme og når samtalen flyter, da har da har vi en god tolk” (I-3).

“Det sier alltid til meg før de presenterer seg for den de skal tolke, at de kommer til å fortelle nå at de har taushetsplikt. De har tydeligvis en egen lefse som de sier da, sånn at det er veldig viktig og så at de tar notater, som vil bli makulert. Det er jo veldig viktig, det er det. Det har med troverdighet å gjøre, også at man må kunne stole på tolken da. Nå har jeg brukt tolk mye det siste året, og jeg synes tolkene virker mer profesjonelt nå. Jeg synes de har blitt bedre på det. Absolutt” (I-6).

Mine funn viser at noen av informantene opplever en forbedring av tolkefeltet, noe som kan indikere at Tolkeloven (2021) har medført fokus på opplæring av tolker og styrking av kompetansen.

“Når du sier det med når tolkeloven kom, så kom jeg plutselig på at tolken begynte å fortelle at han hadde taushetsplikt. Og jeg tenkte, oi, det var jo godt at du sier det, for at det er jo litt viktig at eleven får vite. For vi starter jo med at tolken må presentere seg først. Så presenterer jeg meg, og hvem som sitter i rommet, og ja. Og der da kommer de med at de har taushetsplikt, og det, og det er jo noe som ikke jeg har opplevd at de har sagt før, så oppdaget jeg det først i fjor”(I-3).

5.3.2 Telefontolk eller fremmøtetolk?

Alle informanter forteller at de bruker telefontolk i større grad enn fremmøtetolk. De viser til at de ikke har tilgang til nok fremmøtetolker, eller ingen tilgang. I tillegg sier de at innkjøpsavtalen kommunen har gjort er en stor hindring for tilgang til tolk. Mine funn viser til at det til tross for tilgang til fremmøtetolk for enkelte tolkebestillere, blir telefontolk likevel brukt av ulike årsaker.

“Med telefontolken så ser man ikke ansiktet, eller hvordan det er tolken formidler. Man kan høre litt, hva som skjer i tonefallet, og så videre, men man kan jo se at kanskje deltakeren reagerer positivt eller negativt, eller ikke på den måten man har forventet, og da kommer bestandig spørsmålet: har det blitt tolket det jeg sa?”(I-1).

“Jeg tror det er lettere å regulere det inn når man sitter i samme rom. Fordi jeg er også oppmerksom på det som blir sagt, og sier nå må vi huske å tolke bare det jeg sier og deltaker sier. Men på telefontolk så er det litt vanskeligere, for det snakkes mye og, og ja, mere utfordrende syns jeg. Med framfremmøtetolk ser du kroppsspråk, hvor en henvender seg, og er man lyttende og snakker eller er en i dialog. Men så er det jo det at det er noen som er redd for å ha tolk, for det kan være saker de føler blir for gjennomsluktig. De kan treffe på byen. Den her tolken vet jo, eller kjenner vi jo til. Så det er jo litt utfordring der og. Og da tilbyr en jo telefontolk” (I-2).

“Jeg synes det er litt vanskelig med telefontolk, fordi det er gjerne litt dårligere kvalitet på lyd, og så liker jeg å se de som tolker. Det handler litt om kroppsspråk og øyekontakt for å se om de når gjennom, forstår, om de har oppfattet hva jeg sier på norsk. Også når det tolkes, så har jeg jo ikke noe kontroll over hva som blir sagt, for jeg forstår jo ikke det språket. Da hadde jeg jo ikke trengt tolk. Men jeg synes det er en trygghet i å ha personen til stede, å ha den i rommet. Men så tenkte jeg at vi må bruke mer telefontolk og åpne for det. For det skal være nøytralt og trygt for den som skal fremme sin sak, og slik er det bare” (I-4).

Mine funn viser at de informantene som har erfaring i bruk av fremmøtetolk, opplever det som både tryggere og sikrere med tanke på å kunne fange opp både verbal og non-verbal kommunikasjon. Samtidig beskriver de at liten tilgang til fremmøtetolk ikke alltid er det som hindrer dem i å ta det i bruk. De tilrettelegger for telefontolk både fordi tolkebruker selv vil det, og fordi ansatte vurderer telefontolk som bedre på grunn av en liten kommune som er

transparant med språkmiljøer som er små. Samtidig gir informantene uttrykk for kompleksiteten i gjennomføring av et møte hvor det felles språket mangler. Informantene beskriver utfordringer med tillit til at alt blir formidlet slik det er sagt, og at innholdet blir forstått rett av tolkebruker.

5.4 Betydningen av relasjonskompetanse

Tema som gikk igjen i svarene til informantene var viktigheten av relasjon til tolkebruker og det å skape tillit. Når jeg spurte om kulturkompetanse og kultursensitivitet var viktig i deres jobb, var svarene at kultur ikke var det viktigste i disse møtene, men relasjonskompetansen til den ansatte hadde betydning for hvordan et tolkemediert møte ble.

“Vi har hatt en episode der ei skilte seg fra mannen. Hun sa til oss i etterkant at hun føler oss som sin familie, og hun hadde aldri skilt seg hvis hun ikke hadde hatt egne timer med å snakke med oss. Tolkesamtalen med bare oss var viktig, og det å ha blitt kjent med oss” (I-5).

“Relasjonen er viktigst for meg, ikke hvor de kommer fra” (I-6).

“Det er den som jeg snakker med som er i fokus. Det er den som er viktig. Hvis personen viser noe form for ubehag, så vil jeg prøve å fort få til å koble fra den som er utenfra, altså tolken” (I-4).

“Kulturkompetanse kan være et tveegget sverd. Da må det være kulturkompetanse på en sånn måte at du ikke faller i den fella at det blir stereotypier. Forstår du? At du legger holdning eller ting inn i det, fordi vedkommende kommer fra det og det landet, eller kledd på den og den måten” (I-7).

“Tillit åpner jo opp for kommunikasjon og samspill. Det vet vi jo. Så det føler jeg er viktig” (I-3).

“Noen briller må en ta bort, det er de norske brillene”. Men samtidig huske på at de brillene, en har dem der hele tiden, av og på, det er ikke noe man kan ta bort, også ikke ha dem”. Men i jobben med en deltaker skal man ha et litt lengre perspektiv med å jobbe med personen, så det er viktig å ha et grunnlag, og det grunnlaget er jo å være et medmenneske for denne personen” (I-1).

Ansatt (I-1) er her inne på viktigheten av en bevisstgjøring i møte med andre, fordi du har ditt “sett med briller” alltid med deg som preger hvordan du forstår og møter tolkebruker. Alle informantene vektlegger likevel relasjonsbygging som det viktigste for at møtet skal oppleves trygt for tolkebruker. Dette tyder på at kulturkompetanse og fenomensforståelse er noe de har med seg i sine vurderinger for de møtene de har med minoritetskvinner, men ikke noe de selv vektlegger som det viktigste i sine møter.

Mine funn viser også at informantene, til tross for en god plan for innhold i møtet med minoritetskvinnen, kan likevel endre seg og handle om noe helt annet.

“Det kan hende at jeg vil ha et møte der jeg skal fylle ut individuell plan, vi skal prate om framtiden: du ønsker å gå på skole eller jobb. Så blir det et møte som handler om noe helt annet. Hun er frustrert, de bor i en liten bolig, fokuset blir der på noe som jeg egentlig ikke kan gjøre så mye med. Det er utfordrende, faktisk. Man kan jo mene det man vil, men samtidig må man jo prøve å være profesjonell. Det er hele tiden en avveining i forhold til hvem du har foran deg. Jeg er ikke firkantet i forhold til at jeg sier til folk at; nei, det her er en utenfor mitt arbeidsfelt, det fungerer ikke alltid her. Det kommer helt an på hvem jeg har”(I-7).

“Men de ønsker jo mange ganger hjelp for de kjenner ikke til systemet, ikke sant? Og det det skjønner man jo godt. Det er et komplisert system vi har. Vi har her sånn at. Det er mange som kommer og det er en sårbar situasjon. Særlig de som er kommet inn på familiejenforening spesielt. Så jeg ville satt en agenda, tema for det møtet, men likevel så vil jeg ikke ha vært helt låst så, man tar det underveis hvordan det utvikler seg” (I-6).

Ansatt viser her til at minoritetskvinnen er helt avhengig av at den ansatte tar imot alt hun kommer med, fordi behovet for hva møtet skal handle om er noe helt annet for kvinnen som trenger hjelp enn det tolkebestiller har planlagt. Mine funn viser at informantene i møter med tolkebruker, ofte opplever at tolkebruker har behov for å snakke om eller få hjelp til andre ting enn det som er oppgavene til en lærer i voksenopplæringen eller en programkoordinator i flyktningetjenesten.

Informantene er åpen for å ta imot det tolkebruker ønsker å snakke om, men det var en informant (I-3) som skilte seg ut med å si:

“Vi har jo de som ikke har noen dem er veldig trygg på heller, men trenger å snakke med noen. De samtale har ikke jeg brukt og tatt så mye, fordi jeg ikke har kunne fulgt opp etterpå, fordi jeg har en klasse som sitter og venter på meg” (I-3).

Informanten viste likevel til at det fins et system hvor minoritetskvinnen kan få videre hjelp, og får bistand til å ta kontakt med den instansen som kan bistå. Informantene forteller at selv med en god plan om hva møtet skal handle om, kan uforusette ting oppstå, når en følger opp mennesker i sårbare situasjoner. Ansatte viser også til en mer belastning på grunn av tid og ressurser til å kunne få fulgt opp alt like bra, og at mye som ikke er deres “bord” likevel faller på dem.

Informantene opplever at deres mulighet til å skape relasjon, få til menneskemøter som er basert på tillit og trygghet er viktig i deres tolkepraksis. Lover og regler kommer i bakgrunnen, og fokus er på å forstå hvem du har foran deg ved å lytte og se den enkelte, ikke som en ensartet gruppe av mennesker, men som forskjellige. Alle informantene trakk fram relasjonsbygging og tillit som de viktigste faktorene du må skape i møte med tolkebruker, for at et tolkemediert møte skal gå bra.

“Jeg tror det med å fortelle ting har med relasjonsbygging. Hvor lenge du har kjent personen, og hvilken relasjon du har til den personen”. For å være god på den her jobben, så må man være god på å observere og lese mennesker, se mennesket for den de er. Mer enn lover og regler. Man må være våken for de små nyanser, de små setninger eller hint” (I-7).

6 Drøfting

Jeg drøfter de empiriske funnene i lys av mitt teoretiske rammeverk, relevant lovverk, og et utvalg av forskning på tolkefeltet. Jeg har valgt å organisere drøfting av funnene under overskriften “Tolkepraksis”, som er et analytisk begrep, som jeg bruker for å belyse den etablerte praksisen ansatte ved VO og FT har i møter med minoritetskvinner som er kommet inn på familiegjennomføring til Norge. Videre vil jeg presentere tre underavsnitt som knyttes til de fire hovedtemaene identifisert gjennom tematisk analyse (Braun & Clarke, 2006): 1) Ytre hindringer for tolkepraksis, 2) Hindringer i planlegging og tilretteleggingsfasen hos ansatt, 3) Hindringer i selve samtalen, 4) Betydningen av relasjonskompetanse er.

Min problemstilling er: Hvordan påvirker ulike hindringer de ansattes tolkepraksis ved voksenopplæringen og flyktningetjenesten i møter med minoritetskvinner i sårbare situasjoner

6.1 Tolkepraksis

I jobben min legger jeg stor vekt på at alle som trenger det skal få tilgang til kvalifiserte tolker som har kompetanse på det som møtet skal handle om og opptrer profesjonelt. Det er avgjørende at vi som jobber i det offentlige sikrer tilgang til kvalifiserte tolker som kan formidle informasjon på minoritetskvinnens språk, og forklare komplekse temaer på en måte som er forståelig, gitt våre ulike kulturelle referanserammer (Dahl, 2013). En interkulturell tilnærming i tolkemedierte møter, slik Dahl (2013) beskriver, blir viktig for ansatte i VO og FT. Det handler om at du har både en beskrivende og dynamisk forståelse i møter med mennesker. De ansatte må være åpne og undrende i sine møter med minoritetskvinner, uten å dømme, og ved å ha en grunnholdning om at kultur ikke er statisk, men endres og utvikles over tid når mennesker møtes. De ansatte må klare å justere sin egen kulturelle referanseramme for å romme det som kommer i en tolkemediert samtale med minoritetskvinnen, noe mine informanter viser at de gjør i sin tolkepraksis. Tolkepraksis velger jeg å se på som “et felt” i lys av Bourdieus teori om en sosial praksis (1997, p. 68). Tolkepraksis har tydelige og definerte strukturelle rammer, hvor alle har sine avklarte roller og samhandler i møte med hverandre på bakgrunnen av disse faktorene. Tolkebestiller, tolkebruker og tolken posisjonerer seg overfor hverandre, ut i fra hva hver enkelt bringer med seg inn i møtet av ressurser, som Bourdieu kaller for ulik grad av kapital (1997, p. 21).

“Men de ønsker jo mange ganger hjelp for de kjenner ikke til systemet, ikke sant? Og det det skjønner man jo godt. Det er et komplisert system vi har. Vi har her sånn at. Det er mange som kommer og det er en sårbar situasjon. Særlig de som er kommet inn på familiegjeforening spesielt. Så jeg ville satt en agenda, tema for det møtet, men likevel så vil jeg ikke ha vært helt låst så, man tar det underveis hvordan det utvikler seg” (I-6).

Ifølge Ukomrapporten (2021) kan konsekvensene av mangelfull språkforståelse være alvorlige, spesielt for minoritetskvinner som er kommet inn på familiegjeforening til Norge. Rapporten viser til at kvinnene opplever et fragmentert og uoversiktlig hjelpetjeneste, preget av tilfeldighet og mangel på relevant kunnskap hos tjenesteytere. Mine funn viser at ansatte mangler implementering og opplæring av lovverk og felles tolkerutiner, de mangler viktig yrkesfaglig kompetanse (Skau, 2024). De vurderingene de gjør i bruk av tolk baserer seg på praksiserfaringene hver enkelt ansatt får i møter med tolkebruker, noe som tilsier at deres praksis blir i stor grad avhengig av deres personlige kompetanse (Skau, 2024). Mine funn viser at kunnskapen ansatte har, videreføres gjennom praksis til nyansatte kollegaer på arbeidsplassen. De ansatte mangler kunnskap som blir viktig i planlegging og tilrettelegging av et tolkemediert møte. Dette kan få alvorlige følger for minoritetskvinner som er i sårbare situasjoner, som kan gå utover deres rettsikkerhet gjennom tilgang til viktig informasjon og tjenester (Nirmalanathan & Høye, 2022). Forskning viste blant annet til at endel minoritetskvinner var ekstra utsatt for isolering og vold under pandemien (Bufdir, 2021). I utøvelsen av en tolkepraksis vil det å ha tilgang til viktig teoretisk, yrkesfaglig og personlig kompetanse (Skau, 2024), være avgjørende for hvordan ansatte tilrettelegger for et tolkemediert møte, og hvordan det blir.

Ansatte i VO og FT bringer med seg sin egen habitus (Bourdieu, 1997), formet av deres bakgrunn, erfaringer og kulturelle forståelse. En ansatt sin habitus påvirker deres tilnærming til, og interaksjon med minoritetskvinnen i et tolkemediert møte. Hvis ansatte mangler en felles forståelse for utøvelse av tolkepraksis, kan de tolkemedierte møtene bli tilfeldig og lite strukturert. Konsekvensene kan bli at minoritetskvinnen ikke opplever lik tilgang til hjelp, informasjon og likeverdige tjenester, fordi ansattes habitus blir styrende for hvordan behovet for hjelp forstås og for den situasjonen minoritetskvinnen står i. Hvis ansatte i FT og VO er bevisst sin egen habitus, og hvordan den kan påvirke deres arbeid i tolkemedierte samtaler med minoritetskvinner i sårbare situasjoner kan det blant annet forhindre en kulturaliserings praksis i tjenestene (Salole, 2013), og at kvinnene opplever å bli forstått. Mine funn viser at

informantene var bevisst sin habitus, og brukte sin personlige kompetanse i møtene med minoritetspråklige.

“Noen briller må en ta bort, det er de norske brillene”. Men samtidig huske på at de brillene, en har dem der hele tiden, av og på, det er ikke noe man kan ta bort, også ikke ha dem”. Men i jobben med en deltaker skal man ha et litt lengre perspektiv med å jobbe med personen, så det er viktig å ha et grunnlag, og det grunnlaget er jo å være et medmenneske for denne personen” (I-1).

Ansatte i VO og FT må være i stand til å se egen kulturprogrammering når en møter andre, ved å være bevisst ens personlige kompetanse (Skau, 2024), og hvordan bruke den overfor de som trenger hjelp. De ansatte må være i stand til å vise empati, og ha evnen til å bygge tillit, slik at det skapes et åpent “miljø” i det tolkemedierte møte med minoritetskvinnen slik at hun føler seg trygg. Dette viser også til den dynamiske og beskrivende kulturforståelsen (Dahl, 2013) de ansatte bør ha. Nyere internasjonal forskning viser til behovet for å se på samarbeidsrelasjonen mellom tolkebestiller og tolken for å få til en best mulig tolkepraksis (Kara & Nordberg, 2023; Pollock, 2023; Shemer et al., 2022). De ansattes evne til å tilpasse kommunikasjonen etter hver enkelt deltakers behov er sentral. I tillegg må ansatte ta i bruk sin yrkesfaglige kompetanse (Skau, 2024) gjennom gode rutiner for bestilling og bruk av tolk, og ha respekt og tillit til tolkens rolle og kompetanse.

Ansaret ligger hos tolken og offentlige organer når det kommer til gjennomføringen av en tolkesamtale (Tolkeloven, 2021). Tolken skal bygge en “bro” mellom to personer eller grupper som ikke deler felles språk og opptre upartisk (Tolkeloven, 2021). Offentlige organer har krav til å bruke kvalifisert tolk der det er nødvendig, og skal sørge for at retningslinjer for bestilling og bruk av tolk er på plass når tolk tas i bruk jevnlig. I en forlengelse av dette er det viktig å se på hva som skjer i tolkemedierte møter hvor hver enkelt deltaker med hver sin habitus, og sin grad av sosial, økonomisk og kulturell kapital møtes.

Erfaringene informantene forteller om viser til en skjevfordeling i makten den enkelte har til å påvirke et tolkemediert møte, den enkelte har ulik “kapital” med seg inn (Bourdieu, 1997). Ansatt er den som kan velge å “bare” ta den tolken som er ledig til tross for manglende kompetanse. Tolken kan velge å si ja til tross for at oppdraget ikke samsvarer med tolkens kvalifikasjoner. Minoritetskvinnen kommer til møtet uten å kunne påvirke de avgjørelsene som er tatt, men må ha tillit til at den ansatte bryter av tolkesamtalen ved avvik, men da kan skaden allerede være gjort. Ansatte kan styrke kvinnens kapital ved å gjøre henne kjent med

sine rettigheter om muligheten av å si ifra hvis tolken ikke fungerer. Tilrettelegging for et tolkemediert møte med minoritetskvinnen krever en forståelse av, og hensyn til den sosiale, økonomiske og kulturelle kapitalen til de involverte for å skape symmetri i mellom de ulike deltakerne (Bourdieu, 1997). Den ansatte skal være oppmerksom på hva hver enkelt deltaker bringer med seg av ulik kapital inn i møtet. Dette krever en tilrettelegging både før og under selve møtet. Dette kan blant annet omfatte: valg av sted for samtalen, tidspunkt, mannlig eller kvinnelig tolk, hvor skal tolken være fra, hvilken kompetanse skal tolken ha, valg av språk, hvordan informasjonen presenteres, og om det er frammøte eller telefontolk. Dette kan sikre at alle aktørene, spesielt minoritetskvinnen, opplever møte trygt og forutsigbart, gjennom en tydelig, forståelig og meningsfull kommunikasjon. Dette vil blant annet gi minoritetskvinnen en bedre opparbeidelse av kulturell kapital (Bourdieu, 1997).

Gjennom bestillerportalen til tolkeleverandøren kan ansatte gjøre mange forberedelser og tiltak som kan sikre et tolkemediert møte. Dette krever som tidligere nevnt kunnskap i bruk av bestillerportalen, noe informantene hadde lite av.

“Jeg bestiller jo tolk fra tolkeleverandør, og da er de jo sertifiserte eller kvalifisert for å være tolk, ikke sant? Jeg må jo stole på at kommunen har sikret dette godt, og at vi kan bruke dem” (I-2).

Minoritetskvinnens kulturelle kapital og sosiale kapital innebærer at de har sitt eget språk, kunnskap om egne tradisjoner og sosiale nettverk innenfor minoritetsgruppen i kommunen. De får likevel ikke brukt og nyttiggjort seg av denne kapitalen i et tolkemediert møte på lik linje med tolkebestiller. Forskning (Gulbrandsen et al., 2022) viser at kvinnene som har kommet inn til Norge gjennom familiegjennomføring har ofte en svakere økonomisk kapital, fordi de bor trangt, og er avhengig av referansepersonens økonomi. De er også i mindre grad i jobb. Dette betyr at kapitalen minoritetskvinnen bringer inn i et tolkemediert møte er lav i forhold til den ansatte. Ansatte i VO og FT har høy grad av økonomisk, sosial og kulturell kapital som fører til en skjev maktfordeling mellom partene. Forskning viser til at ansatte som representerer majoritetsbefolkningen har tilgang til den dominerende kulturen, språket og tradisjonene i samfunnet (Berg et al., 2023), samtidig som tolken også representerer mye kulturell og sosial makt i det å kunne begge språk, og kjenne godt til begge kulturer. Minoritetskvinnen er avhengig av at ansatte har en tolkepraksis som tilrettelegger for en profesjonell og kvalifisert tolk, som kan formidle dialogen mellom den ansatte og kvinnen på en tydelig og forståelig måte. Mine funn viser at uten implementering og felles opplæring av

lovverk og tolkerutiner, vil tolkepraksis som utøves være individuelt, og forberedelse og tilrettelegging kan bli feil.

“Det som er utgangspunktet, rutinen, det er jo den individuelle planen som hver elev får. Så noen egen rutine på slike tolkesamtaler vet du, det har vi ikke. Jeg kan ikke gi deg noe oppskrift på det nei. Jeg bestiller først tolk. Så lager jeg et samtale ark, hva vi skal snakke om. Det samtale arket skal hun da oversette. Det kan hun gjøre selv, eller få noen til å hjelpe seg med å oversette det. Og så er hun forberedt “ (I-3).

Samtidig viser flere informanter at de til tross for mangler i sin tolkepraksis, likevel får til gode tolkemedierte møter.

“Jeg tror det var en holdning før i at det er språkopplæring vi skal ha, og øve de til å snakke norsk, ikke bruke tolk. De skal få lov til å uttrykke seg på morsmålet sitt, og at man på mange måter får bedre grep om budskapet til eleven ved at de får si hjertetankene på sitt eget språk” (I-2).

Har ansatte ved voksenopplæringen og flyktningetjenesten en tolkepraksis som sikrer nødvendig informasjon, og tilbyr likeverdige tjenester for de minoritetskvinnene de møter? Og har de en tolkepraksis som får til en effektiv og tillitsfull samarbeidsrelasjonen med tolken, slik at minoritetskvinnene opplever trygghet i møte? Det er tydelig at det finnes flere barrierer, som også tidligere forskning både nasjonal (IMDi, 2019; Berg et al., 2023) og internasjonal (Pollock, 2023) viser til. Blant disse er manglende kompetanse hos myndighetene, tolkebestillere og tolkene, som er ansvarlige for tolkepraksisen, i tillegg til mistillit mellom de ulike aktørene i et tolkemøte. Det er også økonomiske begrensninger i de innkjøpsavtalene som blir gjort. Mine funn viser at størrelsen på kommunen, eller større byer hvor flere innvandrere har bosatt seg (Steinkellner, 2023), har større antall kvalifiserte tolker (IMDi, u.å-a), som igjen resulterer til bedre tilgang av tolker. Dette skaper geografiske ulikheter i tjenestetilbudet. Mine funn viser også, sammen med blant annet internasjonal forskning viser, at det er en utbredt mistillit til tolken (Pollock, 2023) og at tolken oppleves som et hinder i samtalen (Shemer et al., 2022). Mine funn viser også at bruken av telefontolk blir ofte foretrukket av tolkebestiller på grunn av den opplevde sikkerheten den gir med hensyn til habilitet og taushetsplikt. Dette ser ut til å ha blitt en rutinemessig praksis i de tre kommunene informantene jobber i.

6.1.1 Anskaffelsesprosesser et gode eller et onde?

Kommuneloven (2018) har som formål å fremme lokalt selvstyre og tilrettelegge for de rammer som må på plass for at det skal være mulig. Dette viser at kommuneloven skaper et handlingsrom for kommunene i hvordan de prioriterer, og hvilke føringer som skal være for de rammene befolkningen i kommunen må forholde seg til. Likevel viser alle informantene til at dette handlingsrommet også skaper skjevhet i de rammene ansatte må følge. Alle informantene framhevet innkjøpsavtalen som en hindring i deres tolkepraksis. Så spørsmålet blir da om anskaffelsesprosessen er et gode eller et onde for ansattes tolkepraksis?

Anskaffelsesforskriften (2017) skal sikre de avtalene hver enkelt kommune gjør med ulike leverandører av tjenester. I forhold til tolkepraksis blir anskaffelsesprosessen avgjørende for hvilke tolkeleverandør de ansatte kan bestille tolketjenester fra, og som også bestemmer pris på tolkebestillinger som blir gjort. Anskaffelsesordningen i det offentlige skal sikre både kvalitet og effektivitet i tolketjenester (2017), noe mine funn viser ikke er en realitet for de tre kommunene informantene jobber i. Alle informantene beskrev utfordringer over innkjøpsavtalen kommunen deres hadde inngått:

“En av de største hindrene, det er den kommunale innkjøpsavtalen. Den hindrer meg. Vi skal ha en tolkeleverandør som vi skal bestille først gjennom. Det er ikke sikkert at leverandør klarer å levere, og det er jo et problem. Da kan det gå til leverandøren nummer to, og så må det gå til leverandøren nummer tre. Så jeg er bundet av innkjøpsavtalen, som, i min erfaring, har ingenting med kvalitet, har kun med pris å gjøre” (I-1).

Forskning (IMDi, 2019) viser til at kommuner har for lite kunnskap om tolkefeltet når de går inn i anskaffelsesprosessen, og at noen kommuner er bedre enn andre til å få gode betingelser i innkjøpsavtalene, som gjør at de får tilgang til de best kvalifiserte tolkene. De som er ansvarlig for anskaffelsesprosessene fremholder at kvalitet er viktig, men likevel viser forskning (IMDi, 2019) at prisstrategier er styrende for tilgang og kvaliteten på tolketjenester, noe som også kommer fram i informantenes opplevelser av innkjøpsavtalen. Ut i fra tidligere forskning og mine funn kan det virke som at rammene kommunene per dags dato har, ikke oppfyller de kriteriene som de ansatte trenger for å sikre at de får de best kvalifiserte tolkene. Ansatte virker til å oppleve en avmaktsfølelse og lav grad av økonomisk og sosial kapital i sin utøvelse av tolkepraksis, fordi innkjøpsavtalen hindrer tilgang til kvalifiserte tolker. Ansatte virker ikke til å ha informasjon, kunnskap og verktøy til å endre på de rammene de må

forholde seg til, noe som gjør at de går utenfor rammene som igjen kan føre til negative konsekvenser for minoritetskvinnene.

“Vi ønsker å være rene i våre bestillinger, gjøre det vi egentlig har lov til å gjøre. Men når nøden er der så blir vi nødt til å bruke de som er rundt oss” (I-2).

Mine funn viser at alle ansatte forstår hvor viktig det er å bruke tolk som er kvalifisert til tolkeoppdraget. Likevel er det bare noen få som handler på kunnskapen de har, om hvordan man tilrettelegger for gode tolkemedierte møter med minoritetskvinner. Disse trosser lovpålagte rammer som de mener ikke møter kravene til deres tolkepraksis.

“Problemet blir tilgang og tilgjengelighet på tolk, når det er så firkantet, og kommunen velger en leverandør som ikke har tolker i den klassen jeg ønsker meg. Du skal jo ha arbeidslojalitet, ikke sant? Men jeg gir egentlig blaffen når jeg gjør slike samtaler. Da kaller jeg inn og bestiller tolk der det er tolk, og tar den kjeften” (I-1).

Blir det en forbedring av tolkepraksis ved at de ansatte må velge mellom å være lojal mot arbeidsgiver eller mot tolkebruker? Eller vil det bare skjule kunnskapsmangler hos de som er ansvarlige for innkjøpsavtalene slik forskning (IMDi, 2019) viser og opprettholde dårlige rammer for tolkepraksisen?

Til tross for at flere av informantene tar i bruk hele spekteret i kompetanstrekanten (2024), gjennom en interkulturell tilnærming (Dahl, 2013), hindrer innkjøpsavtalen de ansatte i å oppleve en tolkepraksis som sikrer kvalifiserte tolker til møtene. Det vil ikke endre praksis hvis noen ansatte velger å bryte innkjøpsavtalen, uten å melde fra videre til de som har ansvaret. Og det vil heller ikke endre praksis ved at ansatte bare fortsetter å forholde seg til de rammene som er satt, og velger løsninger som kan gå utover rettsikkerheten til minoritetskvinnene ved å ta i bruk ukvalifiserte tolker. Problemene med anskaffelsesprosessen blir ikke avdekket, og de ansatte må fortsette å jobbe innenfor rammer som ikke sikrer minoritetskvinnenes hjelp til informasjon og likeverdige tjenester.

Innkjøpsavtalen kommunen har inngått begrenser de ansattes evne til å gjøre en god jobb, selv med solid teoretisk, yrkesfaglig og personlig kompetanse om bruk av tolk i møter med minoritetskvinner i sårbare situasjoner, noe også forskning viser til (PROBA samfunnsanalyse, 2019). I 2014 ble tolkefeltet utredet og NOU kom med anbefalinger som kunne sikre et mindre fragmentert lovverk og praksis, i tillegg til å øke bruk av kvalifiserte

tolker (2014). Mine funn viser til en tolkepraksis hvor bruk av ukvalifiserte tolker fremdeles skjer. Dette handler om liten tilgang på grunn av innkjøpsavtalen, som fører til en praksis hvor ansatte ved VO bruker språkassistenter som er på samme arbeidsplass, eller elever for å bistå når det er behov for tolk. Praksisen, slik jeg vurderer det kan få negative konsekvenser for minoritetskvinner (Berg et al., 2023) og er ikke en tolkepraksis som holder seg innen lovverket (Tolkeloven, 2021).

“Er det lov for meg å gå til en ansatt som er fra Syria og si: Kom nå du og ta det? Eller må jeg gå via de som bestiller tolk for å få tolken? For det er faren med å ha mange som kan tolke i utgangspunktet og oversette på egen arbeidsplass slik vi har. At de ansatte bare går dit og sier: kan du hjelpe å snakke med en elev. Så gjør man det. Så ordner man opp. Men det er jeg litt usikker på om det er lov? De er jo ikke autorisert. Jeg tenker at når du ikke er autorisert, så er det jo nesten akkurat som å bruke en vikar, som ikke er lærer, det er ikke bra. Men når man må, så må man”(I-2).

Alle informantene som jobber på VO beskriver en praksis, hvor de bruker språkassistenter, andre ansatte eller andre elever til å hjelpe når det ikke er tilgang til tolk. Ifølge veileder til Utlendingdirektoratet (2023, p. 7), kan en språkassistent brukes til dagligdagse situasjoner, eller formidle enkel og praktisk informasjon. Forskning (Dewilde & Beiler, 2021) viser likevel til at språkassistenter kan være viktige ressurser både som kulturformidlere og bistå i språkformidling. Til tross for at noen av informantene påpeker at de kun bruker språkassistenter, ansatte eller elever når det er praktisk informasjon, og ikke noe sensitivt, viser mine funn at de likevel er usikker hva lovverket sier.

Anskaffelsesprosessen kan framstå tilfeldig, og med store kunnskapsmangler hos de som er ansvarlige for dem, noe både mine funn og tidligere forskning viser til. Slik den gjennomføres i dag, skaper den skjevhet i hvem som får tilgang til de beste tolkene. Ansatte i VO og FT som skal tilrettelegge for tolkemedierte møter for minoritetskvinner i sårbare situasjoner hindres i å gjøre dette innenfor lovverket (Tolkeloven, 2021) på tolkefeltet. De opplever å måtte velge mellom lojalitet til de rammevilkårene de er pålagt å følge, som ikke samsvarer med de behovene hver enkelt tolkemediert møte krever, både på grunn av tid de har til rådighet, og de hjelpemidlene de har tilgjengelig. Dette sikrer ikke minoritetskvinnens livssituasjon, og kan i verste fall føre til alvorlige konsekvenser for kvinnen. Innkjøpsavtalen går utover både tilgang til tolken og kvaliteten på den tjenesten de ansatte på VO og FT skal utøve, ved at de må ta i bruk ukvalifiserte tolker for å gjennomføre oppgavene sine.

6.1.1.1 Geografi skaper ulikhet i tilgang til tolk?

Mine funn viser at både tolkebruker og tolkebestiller opplever en usikkerhet, og en fare for at tolken ikke klarer å ivareta habiliteten og taushetsplikten. Informantene erfarer at dette er spesielt utfordrende i mindre kommuner, fordi samfunnet er transparent. I et kulturaliseringsperspektiv (Rugkåsa & Ylvisaker, 2021) kan en se dette på to måter ved at de ansatte legger for stor vekt på det de får høre om de enkelte språkmiljøene i kommunen, eller at de velger å overse og ikke ta hensyn til eller bagatelliserer det som blir sagt av tolkebruker (Salole, 2013). I mine funn viser informantene at de har en kultursensitiv tilnærming og forståelse, en teoretisk kunnskap (Skau, 2024) om hva negativ sosial kontroll og æresrelatert vold er (Bredal et al., 2020), og hva det kan føre til i en liten kommune hvor alle kjenner til alle. De viser også tillit og lytter til det tolkebruker sier, og tilrettelegger tolkesamtalen slik at den ikke skal utgjøre en risiko for å bli utsatt for, eller forverre en vanskelig livssituasjon i kommunen. Mine funn viser til at frykten er hos både tolkebestiller og tolkebruker for at informasjonen som framkommer i et tolkemediert møte skal komme ut til andre.

“Så det er ikke akkurat sånn at noen ønsker seg telefontolk, men det er ut ifra at jeg har fått kommentarer på at språkmiljøet her er veldig små, at man kanskje kjenner tolken, og at det ikke er heldig” (I-4).

Berg et al. (2023) viser til at det er en mistillit til tolken, uavhengig av om det er en liten eller stor kommune. Samtidig viser samme forskning til store konsekvenser for hele demokratiet i form av dårlig integrering på grunn av mangel av tillitskaping mellom minioritetspråklige og systemet som kan hjelpe dem. Dette resulterer i at en minioritetskvinn, som er i en sårbar situasjon, har forminskede muligheter til å få den hjelpen hun trenger for å bli selvstendig, og skape seg et godt liv i Norge. Jeg finner i mine funn at det er flere hindringer i tolkepraksis i møte med minioritetskvinner som bor i Nord Norge. Dette handler om transparente samfunn, som gjør at det kan skapes rykter og redsel for at ting kommer ut til noen som ikke skal ha informasjonen. Alle informantene viser til at det er en utfordring i deres kommune. Det er færre tolker å velge mellom hvis en har behov for fremmøtetolker, fordi det er færre bosatte innvandrere i nord (Steinkellner, 2023). Informantene sier de ønsker å utøve en praksis som bistår minioritetskvinner i deres behov. Innkjøpsavtalen og kommunen de jobber i, begrenser deres mulighet til det på grunn av dårlig tilgang til tolk. Til tross for at mine funn viser til en skjev fordeling av tilgang til tolk, og mindre mulighet for å kvalitetssikre møtene med minioritetskvinnene som blir bosatt i Nord Norge, finner jeg lite forskning som tydeliggjør

geografi som en hindring i utøvelsen av tolkepraksis. Det er bare nevnt som en bisetning i blant annet Proba (2019) sin rapport, som i sine funn nevner at ikke alle kommuner har like god tilgang til tolk.

Mine funn viser at ansatte i både VO og FT mener tolk er både viktig og nødvendig, for å gi viktig informasjon og for å kunne kartlegge situasjonen til den enkelte minoritetskvinnen.

“Vi har hatt en episode der ei skilte seg fra mannen. Hun sa til oss i etterkant at hun føler oss som sin familie, og hun hadde aldri skilt seg hvis hun ikke hadde hatt egne timer med å snakke med oss. Tolkesamtalen med bare oss var viktig, og det å ha blitt kjent med oss” (I-5).

Mine funn viser at ansatte har ett ønske om å få tilrettelagt for tolk, når det er behov, og ser det også som nødvendig. Likevel viser mine funn at de ikke har like mange valgmuligheter til å kunne tilrettelegge for det behovet som er. Skal ansatte få tilgang til tolk ved behov må de som oftest ta i bruk telefontolk, fordi det er få, eller ingen frammøtetolker som er kvalifisert nok til å påta seg tolkeoppdrag i kommunen. Samtidig sier de, at telefontolk stort sett velges, fordi de vurderer det ivaretar rettsikkerheten, habiliteten og taushetsplikten bedre på grunn av små forhold som oppleves transparent i de kommunene minoritetspråklige er bosatt. Rørvik et al. (2023) skriver at muligheten for å ta i bruk telefontolk er med å redusere hindring for tilgang til tolker på grunn av store avstander, og på den måten kan kvalitetsikre tolketjenester uavhengig av hvor du bor i Norge. Mine funn viser at dekningen til tross for tilgang til telefontolk, ikke er bra nok for å kvalitetssikre tolketjenestene, uavhengig av hvor du bor i landet.

“Sist jeg sjekket, så var det ingen, kanskje noen statsautoriserte tolker i russisk for eksempel. Og i hele Nord Norge var det kanskje to statsautoriserte oppmøtetolker. Man har jo vært inne i den nye loven, så går man på IMDi sine sider, så skal en se hvem som er godkjent tolk, hvem som har det. Hvor mange arabiske tolker er det som egentlig er statsautoriserte i denne kommunen? Loven trådte i kraft for 2 år siden, men skal ikke slå fullt ut før i 2026. Så det er enda to år til. Dette er veldig sakte. Det går veldig, veldig sakte” (I-1).

Mine funn viser at telefontolk gir muligheten til å dekke behovet for tolk når tilgangen er begrenset på grunn av hvor du bor i landet. Likevel kommer det fram i mitt datamaterialet at du er ikke sikret å få en kvalifisert tolk selv om du kan bestille telefontolk fra hele landet. I

tillegg sier de ansatte at de gjerne skulle hatt muligheten for å kunne ta i bruk fremmøtetolk når behovet for det er der. Informantene nevner spesielt at de i undervisning og gjennomføring av kurs, har behov for fremmøtetolk. I tillegg nevner de at bruk av fremmøtetolk forenkler og sikrer en tolkemediert samtale bedre, fordi en klarer å fange opp både det non-verbale og verbale kommunikasjonsrommet som skjer i rommet.

“Med telefontolken så ser man ikke ansiktet, eller hvordan det er tolken formidler. Man kan høre litt, hva som skjer i tonefallet, og så videre, men man kan jo se at kanskje deltakeren reagerer positivt eller negativt, eller ikke på den måten man har forventet, og da kommer bestandig spørsmålet: har det blitt tolket det jeg sa?” (I-1).

Dette viser at ansatte i VO og FT tilrettelegger for telefontolk på grunn av dårlig tilgang til fremmøtetolk, og fordi de vurderer i enkelte møter at det sikrer minoritetskvinnens anonymitet. Dette til tross for at de selv opplever at fremmøtetolk er enklere i et interkulturelt møte, hvor både non-verbal og verbal kommunikasjonen er viktig å fange opp hos både tolken og tolkebruker. Kompleksiteten i interkulturell kommunikasjon (Dahl, 2013) er å vite at du faktisk har forstått innholdet og meningen med det som blir sagt. Ved kun tilgang til telefontolk, og en tolkepraksis som legger opp til det, kan det hindre muligheten ansatte har i å kunne tilrettelegge for en kvalitetsikret tolkemediert møte for minoritetskvinnen. I tillegg viser forskning (Buzungu et al., 2023), at tolker opplever det mer utfordrende å gjennomføre telefontolking framfor fremmøtetolking, og at offentlige ansatte mangler kunnskap i å tilrettelegge for tolkesamtaler.

6.1.2 Hva er en kvalifisert tolk, og hva sier tolkeloven?

Tolkemonitor rapporten (Kaupang & Economics, 2023), ga et oversiktsbilde av hvor godt Tolkeloven (2021) er implementert, i tillegg til hvilke behov for kvalifiseringstilbud innen tolkefeltet som må satses på. Rapporten viste at bare 15 % av kommunene som svarte på henvendelsen om de hadde retningslinjer for bestilling og bruk av tolk, var innenfor kravene til Tolkeloven (2021). I tillegg viste rapporten en økning i bruk av kvalifiserte tolker, samtidig som det kom fram at enkelte sektorer betaler mer for å få de beste tolkene. Dette viser tilbake til at det er ujevn kunnskap om tolkefeltet hos oppdragsgivere underveis i anskaffelsesprosessen med tolkeleverandører (IMDi, 2019). Mine funn viser at tolkeloven ikke er et prioritert område og tema på arbeidsplassen for ansatte i VO og FT.

“Jeg visste ikke at det var kommet ny tolkelov så jeg vet faktisk ingenting om hvordan ledelsen har tatt tak i det, det vet jeg ikke” (I-6).

Av mine syv informanter var det bare en som sa at tolkeloven hadde vært oppe på et fagmøte, og at rutiner for bestilling og bruk av tolk var på plass. Dette viser både mangel av implementering av lovverket, og mangel av opplæring og en felles forståelse av tolkepraksis. Hvordan kan ansatte som mangler opplæring og tilgang til nødvendige ressurser og verktøy for tolkepraksis, sikre at de oppfyller kriteriene i tolkeloven, som skal sikre minoritetskvinnenes rettsikkerhet, helse og muligheter i Norge? Mine funn viser at uten opplæring i tolkepraksis og en felles forståelse av hva som kjennetegner gode rutiner, vil praksis formes av den eksisterende kulturen i arbeidsmiljøet, samt den enkelte ansattes personlige erfaringer med bruk av tolk i sine møter. Ansattes personlig kompetanse (Skau, 2024) og ens bevisstgjøring av egen habitus (Bourdieu, 1997) blir styrende for hvor godt tilrettelagt samtaler minoritetskvinnen får, og hvordan ansatte opplever sin egen tolkepraksis og er bevisst innholdet i den.

Det tolkemedierte møtet er et mindre felt innenfor det Bourdieu kaller for det sosiale rom (Bourdieu, 1997). I møtet skal ulike aktører samhandle gjennom en interkulturell kommunikasjon (Dahl, 2013), hvor det er fastlagte strukturer og avklarte roller som utgjør viktige faktorer i forhold til hvordan hver deltaker posisjonerer seg i forhold til hverandre ut i fra den kapitalen de har med seg. Det er “drakampen” mellom de ulike posisjonene som avgjør og definerer møtets struktur (Bourdieu, 1997, p. 69). Mine funn viser at det fins struktur for de tolkemedierte møtene den enkelte ansatte gjennomfører, men ingen felles struktur av hvordan møter med bruk av tolk skal skje. Ut i fra Bourdieus definisjon av felt og dens fastlagte strukturer, framstår den enkeltes tolkepraksis gjennom informantene beskrivelse, som både planlagt, men likevel tilfeldig og individuelt styrt av den enkelte. Den er en subjektiv, styrt av habitus (Bourdieu, 1997) og den enkeltes personlige kompetanse (Skau, 2024), uten godt nok kjennskap til lovverk og rutiner. Jeg velger å se på det som en subjektiv tolkepraksis, fordi den er styrt av hver enkelt ansatt som kanskje ikke er bevisst den praksis som utøves. De beskriver sin tolkepraksis som intuitiv, hvor de gjør det de alltid har gjort, basert på sine erfaringer, og den kunnskapen de har fått gjennom sin yrkesbakgrunn og ut i fra sin kompetanse på å knytte relasjonen med tolkebrukeren.

“Jeg har mange års erfaring i bruk av tolk, og vært mentor for nytilsatte her hos oss. Jeg har det vel litt i ryggmargen det jeg kan, uten at jeg kan spesifisere det, og bruker

ulik kompetanse jeg har med meg. Jeg har jo mye erfaringer med meg i forhold til å gjennomføre den type samtaler” (I-6).

Både nasjonal (Kaupang & Economics, 2023; PROBA samfunnsanalyse, 2019) og internasjonal forskning (Pollock, 2023), viser til at ansatte har dårlig kunnskap om bruk av tolk, og viser mangler i både forberedende tiltak før samtalen og underveis i samtalen. Uten kjennskap til lovverk og felles opplæringsrutiner vil tolkepraksis være ulikt og ikke sikre lik tilgang til informasjon og tjenester. Samtidig viser mine funn at til tross for kjennskap til lovverk er det likevel ikke styrende for den ansattes tolkepraksis. Dette kan handle om at en er uenig i det den nye loven representerer.

“Jeg skal oppsummere det med at det er ingen endring med lov eller uten lov. Ingen endring. Det jobbes på samme måte. Før og nå. I 2026 vil alle i teorien ha krav til å ha tolk som har ett visst nivå. Det betyr egentlig ingen endring. Fokus er ikke på kvalitet. Det er masse nye tolker og ingen er kvalifiserte. Nederste kategori, da har du bare lest en liten brosjyre om det å være tolk. En god tolk burde være mer anerkjent i staten” (I-1).

Informanten viser til misnøye med tolkelovens kriterier om hva en kvalifisert tolk er. Kvalifiseringskategoriene som er beskrevet i tolkeforskriften (Tolkeforskriften, 2021), viser det store spennet i kompetansegrunlaget den enkelte tolken må ha for å registreres som kvalifisert tolk i nasjonalt tolkeregister (IMDi, u.å-a). Hvor vanskelig skal en samtale være før en bestiller tolk i en av de høyeste kategoriene? Slike spørsmål blir lagt til de ansattes egne skjønnsvurderinger (Grimen & Molander, 2008), som Tolkeloven (2021) også legger opp til. Selv om tidligere forskning (Proba samfunnsanalyse, 2019) viser til fragmenterte og utydeliggjøring av ansvaret i bruk av tolk, legger den nye tolkeloven opp til et skjønnsutøvelsesrom som de ansatte må klare å navigere innenfor. Ut i fra mine funn vil graden av hvor bra et tolkemediert møte kan bli, til tross for manglende tilgang til kunnskap om lovverk og felles rutiner, likevel avhenge av hvordan ansatte tar i bruk alle aspektene ved kompetansetrekanten ut i fra kunnskapen de har. Det vil utgjøre den enkeltes tolkepraksis.

I rapporten “Minoritetspråkliges erfaringer med tolking i møte med det offentlige” (Berg et al., 2023), kommer det en anbefaling om å sikre en individuell rettighet også for de nyere minoritetspråklige, slik at tilgjengeligheten og kvaliteten på tolketjenesten den enkelte mottar bedres. Likevel viser mine funn at en individuell rett ikke vil dekke offentlige instanser

sitt behov for tilgang til godt nok kvalifiserte tolker, fordi kravene for å bli registrert som kvalifisert tolk vil fremdeles være lav. Det vil kreve innsats på flere satsningsområder på tolkefeltet, som styrking av tolkeutdannelser med bedre opplæring i god tolkeskikk, og en bevisstgjøring på hver enkelt tolk sin habitus og personlige kompetanse i sine tolkeoppdrag.

Mine funn viser også til at kriteriene for å kvalifisere som tolk burde ha et minimumskrav om bachelor som samsvarer med kriteriene for tegnspråklige tolker (Språklova, 2021). Buzungu et al. (2023, p. 4), fant ut at det var få tolker som avslår tolkeoppdrag på grunn av for høy “vanskelighetsgrad, og at det er mye ubenyttet kapasitet blant tolker i alle språkgrupper i registeret”. Undersøkelsen viser ikke til hvilken kvalifikasjonskategori av de tolkene som avslår oppdrag. Den viser heller ikke en god nok oversikt over hvilke kvalifikasjonskategorier som har mest ledig kapasitet. Undersøkelsen viser til at det kreves mye å ta statsautorisering som tolk, og muligheten for å ta bachelorgrad som tolk kom for kort tid siden. Dette resulterer i at få tolker har hatt mulighet til å ta det. Høyere utdanning av tolker er også styrt av hvilke språkgrupper som er mest etterspurt. Tolkene oppgir i undersøkelsen (Buzungu et al., 2023), en bekymring over at for mange tar høyere utdanning, som igjen vil føre til at færre tolker klarer å ha det som en fulltidsjobb. Dette vil føre til at en vil miste godt kvalifiserte tolker underveis. Dette viser til at tolkefeltet er et komplisert fagfelt, med flere aktører som har ulike særinteresser for hvordan den skal formes, og hva som skal være styrende for de rammene som blir satt. Likevel mener jeg ut i fra mine funn, og tidligere forskning, at økt opplæring, gode skriftlige rutiner for bestilling og bruk av tolk, og en felles forståelse for den tolkepraksis som skal gjelde på arbeidsplassen, vil sikre en bedre tilrettelegging av tolkemedierte møter for minoritetskvinnen som er i en sårbar situasjon.

Mine funn viser til at noen ansatte erfarer at ny Tolkelov (2021) har forbedret tolkefeltet med bedre kvalifiserte tolker.

“Når du sier det med når tolkeloven kom, så kom jeg plutselig på at tolken begynte å fortelle at han hadde taushetsplikt. Og jeg tenkte, oi, det var jo godt at du sier det, for at det er jo litt viktig at eleven får vite. For vi starter jo med at tolken må presentere seg først. Så presenterer jeg meg, og hvem som sitter i rommet, og ja. Og der da kommer de med at de har taushetsplikt, og det, og det er jo noe som ikke jeg har opplevd at de har sagt før, så oppdaget jeg det først i fjor”(I-3).

Dette viser at tolkeloven kan ha ført til en styrking av profesjonaliteten til tolkene, gjennom en økt fokus på opplæring av tolkekompetanse hos tolkeleverandørene de er tilknyttet. Dette viser at tolkeloven har ført til at tolkefeltet styrkes, og tolkepraksis kan forbedres. Dette til tross for at Tolkeloven (2021) har noen svakheter, som blant annet kan føre til at bestilling av kvalifiserte tolker, ikke nødvendigvis betyr at de er “godt nok” kvalifisert for det oppdraget tolken er bestilt til. Både forskning (PROBA samfunnsanalyse, 2019), og mine funn viser at ansatte definerer kvalifiserte tolker ulikt, noe jeg mener henger sammen med mangel av opplæring av tolkeloven og rutiner for bestilling og gjennomføring av tolkemedierte samtaler. Mine funn viser også som tidligere vist, at enkelte ansatte har en tillit til at tolk som bestilles gjennom innkjøpsavtalen er godkjent. Det vil si at ansatte definerer tolken som kvalifisert til tolkeoppdraget, uavhengig av hva samtalen skal handle om. Når ansatte ikke kan bruke bestillerportalen hos tolkeleverandør vil det bli tilfeldig hvilken tolk som tar oppdraget.

De ansatte viser flere ganger til erfaringer med at tolken ikke er egnet eller skikket til å være tolk (Skau, 2024). Dette kan utgjøre en stor risiko for de minoritetskvinnene som er i en sårbar situasjon (Berg et al., 2023). Det legges mye ansvar på de ansatte, som ikke har godt nok kjennskap til lovverk og rutiner, til at de kan utøve faglige vurderinger basert på kunnskap de trenger i tilrettelegging av et tolkemediert møte. Vurderingene blir gjort uten tilgang til verktøyene og kunnskapen som kreves (Skau, 2024). Mangelfull tilrettelegging kan føre til at kvinnen blir utsatt for rykter, kontroll og æresvold, som kan resultere i en forverring av en allerede vanskelig livssituasjon (Bufdir, 2021). Mine funn viser likevel at flere av informantene har god fenomenkunnskap, som de trenger for å møte minoritetskvinnene ut i fra deres kulturelle referanseramme. De klarer ved bruk av interkulturell kommunikasjon (Dahl, 2013) å åpne opp for at minoritetskvinnene får brukt av sin kulturelle kapital (Bourdieu, 1997) inn i møte.

6.1.2.1 Mistillit hindring for tolkepraksis

Informantene viser til at bruk av tolk skaper mange barrierer i kommunikasjonen mellom den ansatte og minoritetskvinnen. Blant annet vil bruk av tolk for å hindre språkbarriere mellom ansatt og minoritetskvinnen, ofte være en egen hindring fordi det er et ekstra ledd i samtalen.

“Tolk er ett viktig redskap, men også et hinder. Jeg syns tolk av og til er ett hinder for åpen kommunikasjon, og det er i hvert fall et hinder for det som er så nødvendig inne i sosialt arbeid, for det å møte den andre, å danne, kalle det for den grunnmuren for den tryggheten, for kontakten en til en” (I-1).

Informantene viser til at en tolkemediert samtale ikke oppleves naturlig og hindrer den ansatte i å skape relasjon til tolkebruker, noe også forskning viser (Shemer et al., 2022). Dette kan sees på som at bruk av tolk ikke alltid fungerer som en døråpner for en interkulturell forståelse (Dahl, 2013) i møter, til tross for at det er intensjonen. Mine funn viser at en av de store hindringene til en god tolkepraksis er de ansattes mistillit til tolkens holdninger og kompetanse. Alle informantene viser til erfaringer hvor tolken har opptrådt uprofesjonelt, og ikke overholdt taushetsplikten sin, samtidig som de også viser til mange gode erfaringer med bruk av tolk.

“Ikke-profesjonelle tolker tar det som en lek, og blir forbannet, hvis deltakeren ikke skjønner hva man sier. Og da hvis man har en person i en sårbar situasjon, som har noe sårt hun prøver å fortelle om, og blir mer eller mindre latterliggjort av tolken, så ser man jo skam i ansiktet, men man skjønner ikke hva som skjer. Det er veldig trasig. Veldig, veldig, veldig trasig. Og jeg ser at det skjer, jeg får det med meg, det er derfor man ikke bestiller tolk noen ganger. Men man er jo bundet til disse her avtalene som ligger kun på pris, og ikke på kvalitet” (I-1).

Selv om forskning viser til en økning i bruk av kvalifiserte tolker ((IMDi), 2022), viser også forskning at både minoritetsspråklige (Berg et al., 2023) og ansatte (Kara & Nordberg, 2023) opplever at tolken mangler nok kompetanse for å utføre tolkeoppdragene, og at det er en stor mistillit til tolkens habilitet og overholdelse av taushetsplikten. Forskning fra Finland (Kara & Nordberg, 2023) viser til at mistilliten til tolken både ansatt og tolkebruker har, kan føre til at minoritetsspråklige ikke får tilgang til nødvendige tjenester og informasjon. Årsaken til det er at mistillit skaper en manglende interkulturell forståelse (Dahl, 2013), som igjen kan føre til dårligere integrering ved at minoritetskvinnen ikke får tilgang til informasjon om det norske systemet. Avstanden mellom de ulike aktørene i et tolkemediert møte blir større, og skaper språkbarrierer framfor å hindre de.

“Jeg tror at den største utfordringen for noen som skal ha tolk inn i ett møte er å ha tillit til at den tolken, stiller ikke spørsmål ved det jeg sier, rett eller galt. Men at det tolken gjør er helt nøytralt, sier det jeg sier og sier det motparten sier. Jeg tror kjernebegrep i dette her er tillit og taushetsplikten” (I-2).

Mitt datamateriale viser til at informantene har en teoretisk kunnskap (Skau, 2024), som inkluderer kunnskap om språklige og kulturelle nyanser og fenomenforståelser. Itillegg har de

yrkesspesifikk kunnskap om det feltet de jobber innenfor, som gjør at de opplever seg trygg på å basere sin tolkepraksis ut i fra sin egen erfaring i møte med minoritetspråklige. Flere av informantene viser til ferdigheter i å lede et interkulturelt møte (Dahl, 2013), gjennom aktivt lytting, forstå og ha fokus på både non-verbal og verbal kommunikasjon mellom de ulike, og tilpasse seg den situasjonen som er, som utgjør en teoretisk, yrkesspesifikk og personlig kompetanse.

Informantene gir uttrykk for at en tolkemediert samtale er utfordrende, som krever kunnskap og trygghet når en skal gjennomføre det, og at tillit til tolken er viktig. Forskning fra Israel (Shemer et al., 2022) viser til at tolkene selv gir uttrykk for at det er en utfordring at både tolkebestiller og tolkebruker har mistillit til dem. Tolkene kan oppleve å bli sett ned på og ikke respektert av tolkebestiller, noe som også hindrer et godt samarbeid mellom tolken og tolkebestiller for å gjennomføre et godt tolkemediert møte med minoritetskvinnen (Pollock, 2023). Forskningen viser at en god samarbeids relasjon mellom tolken og tolkebestiller, kan sikre likeverdige helse og sosialtjenester, og lik tilgang til informasjon om rettigheter og plikter til minoritetskvinnen. Mine funn tyder på at mistillit er gjennomgående i informantenes beskrivelse av hva som hindrer dem i deres tolkepraksis, for å tilrettelegge for tolkemedierte møter for minoritetskvinner i sårbare situasjoner. Dette kan tyde på at det er fortsatt et rettsikkerhetsutfordring rundt tolkefeltet som både gammel (NOU 2014: 8, 2014) og ny forskning (Shemer et al., 2022) viser til.

6.1.3 Relasjon er viktigst

Hindringene i utøvelse av en tolkepraksis i møte med minoritetskvinnen som er i en sårbar situasjon er flere. Kvinnen mangler det norske språket, kunnskap om samfunnet hun er kommet til, og har helt andre kulturelle referanserammer i forhold til å forstå den informasjonen, og hjelpen hun kan få. Hun stiller med lite økonomisk, sosial og kulturell kapital som hun kan nyttiggjøre seg av i det tolkemedierte møtet. Manglende begrepsforståelse og utfordringer knyttet til kompleksiteten av det norske byråkratiet, er barrierer som minoritetskvinner kan oppleve i møter med offentlige instanser (Berg et al., 2023). Slik lovverket er i dag er kvinnen avhengig av at referansepersonen viser vei til de ulike tjenestene (utlendl, 2008). Kvinnene har lite økonomisk kapital å vise til, fordi hun er helt avhengig av referansepersonens inntekt for å leve, og har ingen egne rettigheter som bidrar til større selvstendighet og frihet. I en undersøkelse fra JURK (Nirmalanathan & Høye, 2022, p. 1), står det: "Utøvelsen av tolkeloven må ta høyde for de særlige utfordringene minoritetskvinner

opplever i sitt møte med offentlig forvaltning”. Forskning viser at bruk av tolk blir et viktig verktøy for å ivareta informasjonsbehovet minoritetskvinnene har, og for å åpne opp for kommunikasjon og sikre inkludering på tvers av kulturer (Korsvold, 2016, p. 18).

Tilrettelegging av et tolkemediert møte med minoritetskvinnen må formes slik at kvinnen kommer styrket ut av møtet med bruk av tolk, hvor hun har fått forståelse av hva møtet handlet om, og muligheten hun selv har til å påvirke det som blir tatt opp. Måten minoritetskvinnen blir møtt på og forstått av den ansatte avhenger blant annet av den ansattes personlige kompetanse og bevisstgjøring av egen habitus (Bourdieu, 1997). Et tolkemediert møte kan i en posisjonering av ulik kapital få fram en tydelig maktubalanse, hvor kunnskap og tilgang til ressurser skiller de som deltar. Det blir derfor viktig hvordan den ansattes tolkepraksis utføres, gjennom bruk av kompetanse den ansatte har (Skau, 2024).

Alle informantene viser en personlig kompetanse i disse møtene som er preget av åpenhet ved å ta innover seg ulike perspektiver gjennom en interkulturell kommunikasjon som et tolkemediert møte alltid vil inneholde (Dahl, 2013). Mine funn viser at de ansatte viser empati som skaper tillit i kommunikasjonen med tolkebruker.

“Jeg tror det med å fortelle ting har med relasjonsbygging. Hvor lenge du har kjent personen, og hvilken relasjon du har til den personen”. For å være god på den her jobben, så må man være god på å observere og lese mennesker, se mennesket for den de er. Mer enn lover og regler. Man må være våken for de små nyanser, de små setninger eller hint” (I-7).

I likhet med Dahl (2013), viser Lill Salole i boken “krysskulturelle barn og unge”(2013), at vår kulturelle virkelighet formes av oppveksten. Den preger hvem vi er, hva vi ser, og hvordan vi forstår verden med alt som er rundt oss, og blir styrende for hvordan vi møter det som er ulikt oss, som igjen utvikler vår forståelse. Dette henger sammen med vår interkulturelle forståelse i møter med andre mennesker. Den ansatte viser til en åpenhet og en god interkulturell forståelse for hva minoritetspråklige har behov for når språket ikke strekker til eller i mangel av å kunne forstå. Salole (2013, p. 146), viser også til det som kalles “hjertespråket”. Hun forklarer det med “ det språket som de sterke og innerste følelesene lettest kan uttrykkes på”. Hun viser videre til at det for mange er morsmålet.

Forskning (Berg et al., 2023) viser at det er essensielt å gjøre utilgjengelige fagbegreper, som ikke har en direkte ekvivalent i samfunnet eller det aktuelle tolkespråket, forståelige, noe som

betyr at tolken ikke skal påta seg tolkeoppdrag som hen ikke har tilstrekkelig tolkefaglig kompetanse på (Tolkeforskriften, 2021). Samtidig må kulturforskjeller mellom partene håndteres for å sikre gjensidig forståelse, noe som viser kompleksiteten til interkulturelle møter (Dahl, 2013). En tolkepraksis hos ansatte i VO og FT, som tilrettelegger for riktig og tydelig informasjon, bygger tillit, er trygt og dynamisk for alle involverte parter, og sikrer rettsikkerheten for den enkelte, vil kunne møte kompleksiteten i interkulturelle møter.

Mine funn viser at informantene ikke ønsker å utøve en kulturaliseringspraksis, som kan bidra til en reduksjon i forståelsen av hvem en har foran seg som en skal hjelpe. Likevel kan dette bidra til at den ansatte gjør ting for likt, istedenfor å se at språket er ikke bare ord som skal formidles, det er kulturelle uttrykk, historie og kunnskap (Dahl, 2013). Det betyr at når minoritetskvinnen skal kunne formidle og forstå må det være innenfor kulturelle rammer hun kjenner, og vet best hva som fungerer. Ved å ikke spørre og sjekke ut, vil den ansatte ikke ha møtt kvinnen med å ta innover seg kompleksiteten av interkulturell kommunikasjon (Dahl, 2013). Mine funn viser at de ansatte får til dette.

“Kulturkompetanse kan være et tveegget sverd. Da må det være kulturkompetanse på en sånn måte at du ikke faller i den fella at det blir stereotypier. Forstår du? At du legger holdning eller ting inn i det, fordi vedkommende kommer fra det og det landet, eller kledd på den og den måten” (I-7).

Informantene uttrykker viktigheten av relasjonskompetanse, og det å bygge tillit og se den enkelte, uavhengig av hvor de kommer fra. Dette er det motsatte av kulturalisering, som er blitt endel debattert innen sosialt arbeid, blant annet ulikhetene mellom norske og engelske sosialarbeidere (Rugkåsa & Ylvisaker, 2021). Mine funn viser til at informantene er opptatt av å få til en god interkulturell kommunikasjon, og kartlegge behovene den enkelte minoritetskvinnen har ut ifra sosioøkonomiske forhold og hvilken kulturell kapital kvinnen har med seg inn i det norske samfunnet.

“Relasjonen er viktigst for meg, ikke hvor de kommer fra” (I-6).

7 Avslutning og konklusjon

Jeg startet ut med problemstillingen: Hvordan vurderer kommunalt ansatte behovet for og kvaliteten av tolkemedierte samtaler i møte med minoritetskvinner i sårbare situasjoner? Men ut i fra mitt datamateriale endte jeg isteden med å svare på problemstillingen: Hvordan påvirker ulike hindringer de ansattes tolkepraksis ved voksenopplæringen og flyktningetjenesten i møter med minoritetskvinner i sårbare situasjoner? Begrepet tolkepraksis har blitt til gjennom analyse av datamaterialet mitt, som viste at informantene hadde en etablert praksis i måten de gjør og tenker om det å bruke tolk i møte med minoritetsspråklige. Det var den praksisen jeg endte opp med å studere.

Jeg har presentert og analysert mine funn fra intervjuer med syv informanter som jobber i VO og FT, fra tre ulike nord norske kommuner. Gjennom tematisk analyse (Braun & Clarke, 2006) identifiserte jeg fire hovedtemaer: 1) Ytre hindringer “før” det tolkemedierte møtet, 2) Hindringer i planlegging og tilretteleggingsfasen hos ansatt, 3) Hindringer i selve samtalen, 4) Betydningen av relasjonskompetanse. Videre under drøftingsdelen valgte jeg å organisere drøfting av funnene under en hovedoverskrift som jeg har kalt “Tolkepraksis”. Under denne overskriften, definerer jeg underavsnitt som kan knyttes til de fire hovedtemaene identifisert gjennom tematisk analyse. Drøfting ble gjort gjennom å belyse tolkepraksis til informantene og undertemaene i lys av Pierre Bourdieu (1997) sin teori om habitus og ulik grad av kapital, kompetansetrekanten til Greta Marie Skau (2024), og Øyvind Dahl (2013) sin forståelse av interkulturelle møter.

Ansatte ved VO og FT bruker tolk jevnlig, men mangler en felles teoretisk grunnlag for deres tolkepraksis. Dette skyldes hovedsakelig at relevant lovverk og skriftlige rutiner ikke er tilstrekkelig implementert. I tillegg er det en utfordring at temaet tolking sjelden diskuteres, eller tas opp som tema blant ansatte med mindre de tar initiativ til det selv. I stedet baserer de sin tolkepraksis på personlig erfaring og yrkesbakgrunn i arbeid med minoritetsspråklige, som resulterer i en praksis uten en felles forståelse for hvordan tolkepraksis de skal ha.

Basert på mitt studie av de ansattes tolkepraksis på VO og FT, virker tolkepraksisen til å være preget av både strukturelle og individuelle utfordringer. De ansattes subjektive og intuitive tolkepraksis, fører til en ujevn kvalitet i tjenesten, noe som kan forsterke ulikheter i de tolkemedierte møtene som tilrettelegges. Implementering av lovverk og rutiner mangler, noe som fører til en individualisert tolkepraksis der den enkeltes kunnskap og erfaring spiller

en stor rolle. Dette kan resultere i negative konsekvenser, for minoritetskvinner i sårbare situasjoner, som står overfor komplekse utfordringer både sosioøkonomisk og kulturelt, og er avhengige av tydelig og forståelig språk for å klare å navigere i det norske samfunnet.

Tolkeloven stiller lave krav, til kvalifikasjoner for å bli registrert i det nasjonale tolkeregisteret som kvalifiserte tolk. Kvalifikasjonsnivået på tolken fra lavest til høyest har et bredt spenn av kompetansenivå blant tolkene. Dette kan resultere i at ansatte som benytter tolk kan få tilgang til tolker som ikke har tilstrekkelig kompetanse for å kunne utføre tolkeoppdraget. Resultatet er at mange tolker ikke møter kvalitetsstandarder som er nødvendig for effektiv kommunikasjon i tolkemedierte møter med minoritetskvinner i sårbare situasjoner. Regionale forskjeller påvirker også tilgjengeligheten til kvalifiserte tolker, spesielt i Nord Norge, hvor færre innvandrere bosetter seg og kvalifiserer seg som tolk. Dette begrenser ytterligere kvaliteten på tolketjenester i disse områdene fordi det er stor mangel av kvalifiserte tolker.

Mine funn indikerer et behov for å skape en felles faglig plattform i tilnærming og forståelsen av hvordan tolkepraksisen skal utøves blant ansatte på VO og FT. I tillegg kan tolkepraksis, ved å se på erfaringene og opplevelsen ansatte forteller om, tyde på at flere tiltak føre til en styrket praksis, blant annet:

1. Styrking av tolkeutdannelser hvor det satses på bedre og mer målrettet opplæring i tolkeskikk. Dette inkluderer en bevisstgjøring rundt hver enkelts habitus og personlige kompetanse.
2. Revisjon av lovverk relatert til nivå for tolkekompetanse
3. Styrking av kompetanse i anskaffelsesprosesser på tolkefeltet, og bedre geografisk tilgjengelighet
4. Styrket samarbeid og kompetanseheving mellom tolker og tolkebestiller

Videre forskning kan se nærmere på hvordan ulike tolkepraksiser påvirker rettsikkerheten og kvaliteten på tolkemedierte møter. I tillegg utforske videre de komplekse dynamikkene mellom tolkebestiller, tolkebruker og tolken, i tolkemedierte møter, for å sikre at alle stemmer blir hørt og forstått.

Referanseliste

- Forskrift om offentlige anskaffelser (anskaffelsesforskriften), (2017).
<https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2016-08-12-974>
- Berg, B., Svendsen, S., Sætermo, T., Øverland, M. B., & Mjøen, O. M. (2023).
Minoritetsspråkliges erfaringer med tolking i møte med det offentlige.
<https://www.imdi.no/om-imdi/rapporter/2023/minoritetssprakliges-erfaringer-med-tolking-i-offentlig-sektor/>
- Bourdieu, P. (1997). *Pierre Bourdieu Af praktiske grunde: Omkring teorien om menneskelig handlen* (H. Hovmark, Trans.). Hans Reitzels Forlag A/S. (1994)
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psykology*. 3(2), 77-101.
- Bredal, A., Eggebø, H., & Eriksen, A. M. A. (2020). *Vold i nære relasjoner i et mangfoldig Norge*. Cappelen Damm akademisk NOASP.
- Bufdir. (2021). *Likestillingskonsekvenser av covid-19 og tiltakene mot pandemien*
- Tema: Vold.* <https://www2.bufdir.no/Bibliotek/Dokumentside/?docId=BUF00005310>
- Buzungu, H. F., Simensen, G., Bjørnnes, E., & Skenteris, K. (2023). «Elsker selve jobben som tolk, men...»
- Undersøkelse av kapasitet og tilgjengelighet hos tolker i Nasjonalt tolkeregister 2023.*
<https://www.imdi.no/contentassets/2b1303558fa24a8abc15c8a6b1d5aded/tolkekapasitet2023.pdf>
- Dahl, N. C., & Sørensen, D. (2020). *Vold, overgrep og omsorgssvikt mot risikoutsatte voksne: forebygging, avdekking og håndtering*. Universitetsforlaget.
- Dahl, Ø. (2013). *Møter mellom mennesker: Innføring i interkulturell kommunikasjon*. Gyldendal Akademisk.
- Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora. (2021, 2023). *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap og humaniora.*
<https://www.forskningsetikk.no/retningslinjer/hum-sam/forskningsetiske-retningslinjer-for-samfunnsvitenskap-og-humaniora/>
- Dewilde, J., & Beiler, I. R. (2021). *Pilotstudie om bruk av flerspråklige strategier og ressurser i opplæring for voksne innvandrere.*
- Sluttrapport.* D. Institutt for lærerutdanning og skoleforskning & U. i. O. utdanningsvitenskapelige fakultet.
<https://www.uv.uio.no/ils/forskning/prosjekter/pilotstudie-flerspraklige-strategier-ressurser-opp/index.html>
- Fellesorganisasjon. (2023). *Yrkes etisk grunnlagsdokument: for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere.* <https://www.fo.no/yrkesetisk-grunnlagsdokument/category3644.html>
- Lov om folketrygd, (1997). <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1997-02-28-19>
- Lov om organisering av forskningsetisk arbeid (2017).
<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2017-04-28-23>

Furseth, I., & Everett, E. L. (2022). *Masteroppgaven*

Hvordan begynne - og fullføre (Vol. 3). Universitetsforlaget AS.

Grimen, H., & Molander, A. (2008). Profesjon og kjønn. In A. Molander & L. I. Terum (Eds.), *Profesjonsstudier* (pp. s. 179-196). Universitetsforlaget.

Gulbrandsen, F. B., Molstad, C. S., & Steinkellner, A. (2022). *Familieinnvandring og ekteskapsmønster 1990-2020* (Rapport 2022/3). (Familieinnvandring og ekteskapsmønster Issue.

<https://www.ssb.no/befolkning/innvandrere/artikler/familieinnvandring-og-ekteskapsmonster-1990-2020>

IMDi. (u.å-a). *Nasjonalt tolkeregister*. <https://tolkeregisteret.no/>

IMDi. (u.å-b, 30. april 2024). *Retningslinjer for bestilling og bruk av tolk*.

<https://www.imdi.no/tolk/retningslinjer-for-bestilling-og-bruk-av-tolk/>

IMDi, I.-o. m. (2019). *Kartlegging av anskaffelser av*

tolketjenester. <https://www.imdi.no/om-imdi/rapporter/2020/kartlegging-av-anskaffelser-av-tolketjenester/>

IMDi, I.-o. m. (2023). *Tolking i offentlig sektor*. <https://www.imdi.no/tolk/>

Lov om integrering gjennom opplæring, utdanning og arbeid (2020).

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2020-11-06-127>

Jenssen, D., Kjørstad, M., Seim, S., & Tufte, P. A. (2020). *Vitenskapsteori for sosial-og helsefag*. Gyldendal Norsk Forlag AS.

Johannesen, L. E. F., Rafoss, T. W., & Rasmussen, E. B. (2018). *Hvordan bruke teori? Nyttige verktøy i kvalitativ analyse* (1 ed.). Universitetsforlaget

Kara, H., & Nordberg, C. (2023). Configuring public service interpreting in Finland as a sentient professional practice and affirmative social service work:

emotion in the work of public service interpreters. *Nordic Social Work Research*, 13(4), 563-576. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/2156857X.2023.2240825>

Kaupang, A., & Economics, O. (2023). *Tolkemonitor SPRÅK: Offentlige organers behov*

for tolketjenester i 2022. <https://www.imdi.no/om-imdi/rapporter/2023/tolkemonitor-sprak-q2-2022/>

Lov om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven), (2018).

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2018-06-22-83?q=kommuneloven>

Korsvold, A. (2016). *Helhetlig gjennomgang av tolkeområdet* (R9158).

https://www.regjeringen.no/contentassets/8d48960f9c8347f8b669f39b844bd4de/sluttrapport_helhetlig-gjennomgang-av-tolkeomradet_agendakaupang.pdf

Kunnskapsdepartementet. (2018). Integrering gjennom kunnskap. Regjeringens integreringsstrategi 2019-2022.

<https://www.regjeringen.no/contentassets/b98e1d0bbe9248cb94e00d1e935f2137/regjeringens-integreringsstrategi-20192022.pdf>

Kunnskapsdepartementet. (2021). *Frihet fra negativ sosial kontroll og æresrelatert vold* (2021-2024).

<https://www.regjeringen.no/contentassets/bf09aa64a96c4d5e8a69abd4c723f8e9/no/pdfs/f-4464-frihet-fra-negativ-sosial-kontroll-og-aeres.pdf>

Kvale, S., & Brinkmann, S. (2021). *Det kvalitative forskningsintervju* (T. M. Anderssen & J. Rygge, Trans.; Vol. 3). Gyldendal Norsk forlag AS. (2015)

Lysen, J., Østby, L., & Dzamarija, M. T. (2024). *Innvandrere i Norge 2023*:

Hvem er de, og hvordan går det med dem? .

<https://www.ssb.no/befolkning/innvandrere/artikler/innvandrere-i-norge-2023>

Malmberg-Heimonen, I., Tøge, A. G., Rugkåsa, M., Fossestøl, K., Liodden, T., Bergheim, B., Gyüre, K., & Buzungu, H. F. (2019). Helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier: Sluttrapport (revidert utgave). *OsloMet Skriftserie*, 10, 9-272.

<https://skriftserien.oslomet.no/index.php/skriftserien/article/view/649/186>

Malterud, K. (2018). *Kvalitative forskningsmetoder for medisin og helsefag* (Universitetsforlaget, Ed. Vol. 4). Universitetsforlaget.

Nilssen, V. (2012). *Analyse i Kvalitative studier Den skrivende forskeren*. Universitetsforlaget AS.

Nirmalanathan, S., & Høye, I. S. (2022). Ingen rettsikkerhet uten tolk. *Kritisk juss*, 48(1), 67-73. <https://doi.org/https://doi.org/10.18261/kj.48.1.5>

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

Retrieved from <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/NOU-2014-8/id2001246/>

Pollock, S. (2023). Social Work with Interpreters: Using Practitioner Knowledge to Improve Practice. *The British Journal of Social Work*, 53(8), 3685 -3703.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1093/bjsw/bcad118>

PROBA samfunnsanalyse. (2019). *Barrierer for bruk av kvalifisert tolk i*

introduksjonsprogrammet (Proba-rapport nr. 2019-12, Prosjekt nr. 19024).

<https://proba.no/wp-content/uploads/Rapport-2019-12-Barrierer-for-kvalifisert-tolk-i-introduksjonsprogrammet.pdf>

Repstad, P. (2007). *Mellom nærhet og distanse Kvalitative metoder i samfunnsfag* (4 ed.). Universitetsforlaget

Rugkåsa, M., & Ylvisaker, S. (2021). From culturalisation to complexity—a critical view on the cultural competence discourse in social work. *Nordic Social Work Research*, 11(3), 239-248. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/2156857X.2019.1690558>

Rørvik, J., Eiane, J., Bjørknes, R., & Hollekim, R. (2023). Krøll på linja! Minoritetsforeldres erfaringer med telefontolking i barnevernet. *Tidsskriftet Norges Barnevern*, 100(1), 4-19. <https://doi.org/10.18261/tnb.100.1.2>

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

Om tilhørighet, anerkjennelse, dilemmaer og ressurser. Gyldendal Norsk Forlag AS.

Lov om Sametinget og andre samiske rettsforhold (sameloven), (1987).

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1987-06-12-56>

Shemer, O., Shwartz-Ziv, T., & Nadan, Y. (2022). Bringing in the third wheel: A pilot study on the triadic encounter of social workers, immigrants, and community interpreters in Israel. *International Journal of Intercultural Relations* 86, 64-73.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2021.11.004>

Skau, G. M. (2024). *GODE FAGFOLK VOKSER: PERSONLIG KOMPETANSE I ARBEID MED MENNESKER* (6 ed.). Cappelen Damm akademisk.

Lov om språk, (2021). <https://lovdata.no/dokument/LTI/lov/2021-05-21-42>

Steinkellner, A. (2023, 7. mars 2024). *Innvandrerandel på kommune Kommunekart*. Statistisk sentralbyrå. <https://www.ssb.no/befolkning/innvandrere/statistikk/innvandrere-og-norskfodte-med-innvandrerforeldre/artikler/innvandrerandel-p%C3%A5-kommunekart>

Forskrift til tolkeloven (tolkeforskriften), (2021).

<https://lovdata.no/dokument/LTI/forskrift/2021-09-13-2744>

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

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2021-06-11-79>

UKOM. (2021). *Undersøkelse etter*

drukningstragedien i Tromsø: Hva kan vi lære om integrering

og flyktningshelse? (Rapport 3-2021). <https://ukom.no/rapporter/undersokelse-etter-drukningstragedien-i-tromso/innledning>

Utlendingsdirektoratet. (2023). *Veileder i bruk av tolk,*

språkassistent og digitale

oversettertjenester. <https://udi.no/globalassets/asylmottak2/veileder-i-bruk-av-tolk-sprakassistent-og-digitale-oversettertjenester.pdf>

Lov om utlendingers adgang til riket og deres opphold her (2008).

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2008-05-15-35>

Vedlegg

Vedlegg 1

Informasjonsskriv og forespørsel om deltakelse i forskningsprosjekt om:

Hvordan vurderer kommunalt ansatte behovet for og kvaliteten av tolkemedierte samtaler i møte med minoritetskvinner i sårbare situasjoner?

I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg

Formålet med prosjektet

Formålet er å undersøke hvordan kommunalt ansatte innenfor flyktningetjenesten og voksenopplæringen vurderer behovet for bruk av tolk i møtet med minoritetskvinner som er kommet inn gjennom familieinnvandring, og hvordan tolkesamtalen gjennomføres, dette innenfor gjeldende rammer og retningslinjer for bruk av tolk.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Jeg ønsker å rekruttere ansatte innenfor voksenopplæringen og flyktningetjenesten. Du får denne forespørselen fordi du har erfaring med bruk av tolk. I form av din stilling må du ofte vurdere behovet for tolk i møter med minoritetskvinner som er kommet inn til Norge gjennom familiegjennomføring, og har erfaring i tilrettelegging av en slik samtale. Det betyr at du innehar alle mine kriterier jeg har satt for mitt utvalg.

Jeg har henvendt meg til ledere, med kopi til enkelte fagledere i disse tjenestene, og bedt de gi ut denne forespørselen til aktuelle ansatte. Dette vil si at jeg får anbefaling på hvem som kan være relevante deltakere.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Dette er et forskningsprosjekt for en master i sosialt arbeid ved UIT- Norges arktiske universitet.

Ansvarlig for forskningsprosjektet er førstelektor Nina Hermansen. Student Line Jeanette Karlsen som gjennomfører studiet.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Opplysningene om deg behandles på bakgrunn av ditt samtykke. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykke tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine opplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å be om å få dine opplysninger slettet.

Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du velger å delta i forskningsprosjektet innebærer det et fysisk intervju på 45-90 minutter. Det vil bli gjort lydopptak av intervjuet som senere transkriberes til skriftlig tekst før det analyseres.

Spørsmålene under intervjuet vil handle om hvordan du vurderer behovet for bruk av tolk i ditt arbeid, og dine erfaringer med tolkesamtaler i møter med minoritetskvinner i sårbare situasjoner som da er kommet inn gjennom familiennvandring.

Ditt personvern, og hvordan vi bruker og behandler dine opplysninger

Jeg vil bare bruke opplysningene om deg til de formålene jeg har fortalt i dette skrivet. Jeg behandler personopplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

Prosjektet er godkjent av SIKT (kunnskapssektorens tjenesteleverandør).

- Det gjennomføres lydopptak av intervjuet som senere transkriberes til skriftlig tekst før det analyseres
- Personopplysningene dine vil anonymiseres gjennom kode som lagres på en egen navneliste adskilt fra øvrige data. Personopplysninger vil dermed ikke kunne gjenkjennes i publikasjoner.
- Det er kun masterstudent og veileder som har tilgang til opplysningene, i tillegg til at databehandler har tilgang. Jeg skal ta i bruk Nettskjema -diktafon ved www.uio.no. Ved tilgang til nettskjema kan appen brukes til lydopptak. Opptaket blir umiddelbart kryptert. Noen intervju vil være over teams, og da blir intervjuet direkte transkribert inn i teams under intervjuet, og deretter flyttet over i sikkert området og anonymisert.

Hva skjer med personopplyningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?

Prosjektet skal etter planen avsluttes i juni 2024. Datamaterialet med dine personopplysninger anonymiseres ved transkribering. Lydopptak av intervju slettes ved prosjektslutt. Du vil få beskjed om sluttdato for prosjektet må endres.

På oppdrag fra UIT Norges arktiske universitet har personverntjenestene ved Sikt Kunnskapssektorens tjenesteleverandør, vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- å protestere
- å be om innsyn
- retting og sletting av opplysninger vi behandler om deg

Du vil da høre fra oss innen en måned. Vi vil gi deg en god begrunnelse hvis vi mener at du ikke kan identifiseres, eller at rettighetene ikke kan utøves. Du har også rett til å klage til Datatilsynet om hvordan vi behandler dine opplysninger.

Spørsmål

Hvis du har spørsmål eller vil gjøre bruk av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Student: Line Jeanette Karlsen, tlf. 99046644, epost lka011@uit.no
- Veileder: Nina Hermansen, tlf. 99241655, epost nina.hermansen@uit.no
- Personvernombudet ved UiT Norges arktiske universitet: Anniken Steinbakk, tlf. 776 46952, epost personvernombud@uit.no

Med vennlig hilsen

Line Jeanette Karlsen
(Student)

Nina Hermansen
(Veileder)

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjonen om prosjektet om *Hvordan vurderer kommunalt ansatte behovet for og kvaliteten av tolkemedierte samtaler i møte med minioritetskvinner i sårbare situasjoner?* og har fått anledning til å stille spørsmål knyttet til deltakelsen som jeg har.

Jeg samtykker til:

å delta i intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

Signert av prosjektdeltaker, dato

Vedlegg 2

Intervjuguide

Praktisk info til deltaker og gjennomgang av informasjonsskrivet

- **Formål med prosjektet og det aktuelle intervjuet:**

Ny tolkelov i januar 2022. Bruk av tolk i offentlig sektor ble fra 1. januar 2022 regulert i en egen lov: Lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv. (tolkeloven)

Hvordan vurderer kommunalt ansatte behovet for og kvaliteten av tolkemedierte samtaler i møte med minoritetskvinner i sårbare situasjoner?

Formålet er å undersøke hvordan kommunalt ansatte innenfor flyktningetjenesten og voksenopplæringen vurderer behovet for bruk av tolk i møtet med minoritetskvinner som er kommet inn gjennom familieinnvandring, og hvordan tolkesamtalen gjennomføres, dette innenfor gjeldende rammer og retningslinjer for bruk av tolk.

Hva skal intervjuet brukes til, anonymisering, personvern:

- Lydopptak, transkribering, sletting av opptak etter prosjektslutt
- Sitatsjekk
- Viktig med anonymisering av de tolkesamtalene en refererer til, ivareta taushetsplikten
- Som informant kan du trekke deg når som helst
- Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Dette er et forskningsprosjekt for en master i sosialt arbeid ved UIT- Norges arktiske universitet.

Ansvarlig for forskningsprosjektet er førstelektor Nina Hermansen. Student Line Jeanette Karlsen som gjennomfører studiet.

Varighet 45-90 minutter

Eventuelle spørsmål før vi starter fra informant

Skrive under samtykkeerklæring

Problemstilling: Hvordan vurderer kommunalt ansatte behovet for og kvaliteten av tolkemedierte samtaler i møte med minoritetskvinner i sårbare situasjoner?

Bakgrunn: Utdanning og arbeidserfaring? Beskriv din rolle og dine arbeidsoppgaver?

Erfaring i bruk av tolk: Fortell om din erfaring

Husk! Er det noe mer du tenker er viktig å få si noe om?

Hvilke faglige skjønsmessige og juridiske rammer legges til grunn i vurderingen av tolkebehov, og hvilke utfordringer tolkemøte kan et skjønnsutøvende rammeverk skape for den offentlige ansatte?

1. Dine rammer og verktøy i et tolkemøte:
 - Hvordan vurderer du tolkebehovet?
 - Hvilke rutiner/rammer/verktøy er viktig for at du skal gjennomføre et tolkemøte?

Hvordan tilrettelegger en for at tolkemedierte samtale er med på å sikre riktig hjelp informasjon og trygghet for minoritetskvinner i sårbare situasjoner?

2. Møter m/ minoritetskvinner i sårbare situasjoner:
 - Si litt om hvilke tema/fokus du har i møtene
 - Si litt om hvordan du planlegger og gjennomfører tolkemøtet

Er det viktig å ha et kulturperspektiv i møter med minoritetskvinner i sårbare situasjoner, og bruker de ansatte en kultursensitiv tilnærming når disse møtene skal tilrettelegges?

3. Kommunikasjon med minoritetskvinner i sårbare situasjoner:
 - Hva tenker du er viktig for at samtalen skal oppleves bra for minoritetskvinnen?
 - Hva er dine tanker om kulturkompetanse og kultursensitivitet i disse møtene?

TIL SLUTT: Hva kjennetegner en god samtale?

