



**LUNDS**  
UNIVERSITET

Socialhögskolan

## **”Allt man säger ska gå genom en tredje person”**

- En kvalitativ studie om kuratorers erfarenheter av att samtala genom en språktolk

Therese Johansson

C-UPPSATS SOPA63

HT15

Handledare: Kristina Göransson

# Abstract

Author: Therese Johansson  
Title: To converse through an interpreter – a qualitative study of counselors experience of talking through a third person [Translated]  
Supervisor: Kristina Göransson  
Assessor: Malinda Andersson

The aim of this study was to examine counselors experience of using an interpreter when the patient and the counselor do not share a common language. I have conducted qualitative interviews with five counselors who work within Region Skåne in various fields. I have used themes during the interviews to finally be able to answer the questions of the study. I have applied four different communication models of a communication theory perspective to analyze and achieve a result, the barrier model, the transmitter-receiver model, filtering-noise model and the process model. The counselors were consistent that the interpreter's primary task was to *only* translate what was said in the room. At the same time, they were all aware of the difficulties that arose when it comes to language habits and cultural differences which affected the translation and thereby the conversation. The main result of the study were that all the counselors felt that the conversational dynamics were changed, it was difficult to achieve a contact directly with the patient and it was even more difficult to talk about feelings through a third person.

Keywords: interpreter, counselor, communication

## Förord

Sverige är idag ett mångkulturellt samhälle, det talas fler språk här än vad det någonsin har gjort vilket ställer högre krav på bland annat människobehandlande yrken. Våren 2015 genomförde jag min socionompraktik inom Barn- och ungdomshabiliteringen, tillhörande Region Skåne. Vid ett fåtal tillfällen observerade jag samtal där en samtalstolk erfordrades. Detta väckte ett intresse om att undersöka kuratorers erfarenheter av att genomföra samtal med hjälp av en samtalstolk.

Jag vill ge ett varmt tack till de kuratorer som ställde upp på att vara med i min studie. Utan er hade det inte varit möjligt att genomföra mitt arbete. Jag vill även ge ett stort tack till min handledare Kristina Göransson för en givande handledning under arbetets gång.

Therese Johansson  
Lunds universitet  
14/1-16

# Innehållsförteckning

<b>Inledning</b> .....	<b>5</b>
Problemformulering .....	5
Syfte .....	7
Frågeställningar .....	7
<b>Kunskapsläge</b> .....	<b>7</b>
Litteratursökning .....	7
Kuratorns arbetsuppgifter & God tolksed .....	8
Forskning om tolksamtal i kurativt arbete .....	8
Utmaningar med att kommunicera genom tolk .....	9
Språk och kultur .....	10
<b>Teoretiska utgångspunkter</b> .....	<b>11</b>
Kommunikationsteori .....	11
Kommunikationsmodeller .....	12
<i>Barriärmodellen</i> .....	12
<i>Sändar-mottagarmodellen</i> .....	12
<i>Filter- och brusmodellen</i> .....	13
<i>Processmodellen</i> .....	13
<b>Metod</b> .....	<b>13</b>
Val av metod .....	13
Urval .....	15
Genomförandet av intervjuerna .....	15
Bearbetning av material .....	16
Etik .....	17
<i>Intern anonymitet</i> .....	17
Studiens tillförlitlighet .....	18
<i>Förförståelse</i> .....	19
Metoddiskussion .....	19
<b>Analys &amp; Resultat</b> .....	<b>20</b>
Kort presentation av respondenterna .....	20
Utmärkande vid tolksamtal .....	20
<i>Samtalets dynamik förändras</i> .....	20
<i>Svårigheten att förmedla nyanser</i> .....	22
<i>Tolkens roll</i> .....	23
<i>Direktkontakt</i> .....	24
<i>Interaktion</i> .....	26
Språk som kulturbärare .....	28
<b>Avslutande diskussion</b> .....	<b>29</b>
Slutsats .....	29
Nya tankegångar .....	31
<b>Referenslista</b> .....	<b>32</b>
<b>Bilaga 1</b> .....	<b>34</b>
<b>Bilaga 2</b> .....	<b>35</b>

# Inledning

## Problemformulering

År 2014 bodde det enligt Statistiska centralbyrån 1,6 miljoner personer i Sverige som var födda utomlands, det motsvarar ungefär en sjättedel av den svenska befolkningen. Under år 2014 invandrade 126 966 personer till Sverige. Det är en ökning med nästan tio procent från år 2013 (SCB, 2015). Invandringen i Sverige leder till att ett flertal professioner i sitt dagliga arbete möter människor som inte kan förstå eller tala det svenska språket. Detta resulterar i att användningen av tolk<sup>1</sup> ökar. En profession som använder tolk är kuratorer. När en kurator inte delar ett gemensamt språk med sin patient<sup>2</sup> är användningen av tolk en förutsättning för en framgångsrik kommunikation och en likvärdig tillgång till hälso- och sjukvård (Bramberg & Sandman 2012:159). Kuratorer som arbetar inom hälso- och sjukvård arbetar under Hälso- och sjukvårdslagen. I lagen finns det ett mål om jämlikhet i vården vilket regleras i HSL 2§ första stycket.

Målet för hälso- och sjukvården är en god hälsa och en vård på lika villkor för hela befolkningen (SFS1982:763).

För att garantera att de som inte talar svenska ska få det stöd de behöver regleras användandet av tolk i Förvaltningslagen 8§.

När en myndighet har att göra med någon som inte behärskar svenska eller som är allvarligt hörsel- eller talskadad, bör myndigheten vid behov anlita tolk (SFS1986:223).

Tolken är den som gör det möjligt för den professionella att faktiskt kommunicera med patienten och tvärtom (Tribe & Lane 2009:234). Det krävs däremot ett fungerande samarbete mellan kuratorn och tolken för att patienten ska kunna få den hjälp som hen behöver. Finns inte det goda samarbetet är det omöjligt för kuratorn att kommunicera med patienten på ett sätt som inte riskerar att ge en felaktig eller förvrängd information (Berthold & Fischman 2014:103).

---

<sup>1</sup> I Nationalencyklopedin (2015b) beskrivs tolk följande, en person som muntligt förmedlar ett budskap från ett språk till ett annat. I denna uppsats syftar jag endast till en samtalstolk och inte exempelvis dövtolk.

<sup>2</sup> Jag har valt att använda begreppet patient då den målgrupp som är aktuell i denna uppsats hör till hälso- och sjukvården. Nationalencyklopedin (2015a) beskriver patient följande, en människa som på grund av sjukdom eller jämförbart tillstånd har kontakt med hälso- och sjukvården. Med avsikt av att få någon form av omvårdnad, råd eller behandling.

När en kurator och en patient inte har ett gemensamt språk blir tolken en medverkande person. Personal vid myndigheter liksom vårdpersonal kan uppfatta tolken som ett störningsmoment under sin yrkesutövning. Samtidigt är tolken en nödvändig aktör inom de flesta institutioner i dagens moderna samhälle (Wadensjö 1998:9). I ett samtal genom tolk förändras dynamiken i samtalet. Det påverkar den terapeutiska alliansen med patienten då allt som sägs filtreras av en tredje person, tolken. Filtreringen kan antingen hindra eller underlätta, det beror på kuratorns engagemang för tolken samt tolkens engagemang för patienten (Tribe & Tunariu 2009:78).

Bramberg och Sandman (2012:163) beskriver tolken som en person med två uppgifter. Å ena sidan är tolken en översättare av den verbala kommunikationen och de kulturella skillnaderna. Samtidigt är tolken en balans i det triadiska förhållandet mellan kurator, patient och tolk. Tolken förväntas vara en objektiv kommunikatör mellan kuratorn och patienten, förmedla den exakta innebörden av vad som sägs samt vara neutral under hela samtalet (ibid).

Även om det är tolken som gör det möjligt att kommunicera när ett gemensamt språk saknas kan det medföra en viss problematik. Trevägskommunikation mellan patient-tolk-kurator kan vara svår att hantera både för den professionella och patienten (Pugh & Vetere 2009:317). Enligt Paone och Malott (2008:130) kan en begränsad förståelse mellan kurator och tolk leda till otillräckliga och ineffektiva arbetsinsatser för patienten. Det triadiska förhållandet, kan även påverka interaktionen mellan dem på ett komplext sätt. Ett exempel är att patienten och tolken skapar en relation under samtalet som gör att kuratorn känner sig utestängd (Paone & Malott 2008:133).

Under arbetet med denna uppsats har jag observerat att det råder brist på forskning om tolkens roll i det kurativa arbetet. Merparten av den befintliga forskningen behandlar främst hur medicinsk vårdpersonal såsom sjuksköterskor arbetar med tolk. Av den forskning jag har tagit del av framgår att det finns både möjligheter och begränsningar med användandet av tolk under samtal med patienter. Eftersom det finns relativt lite forskning utifrån ett kuratorsperspektiv anser jag att det vara relevant att undersöka just deras erfarenheter att kommunicera med hjälp av tolk. I denna uppsats avser jag kuratorer som är verksamma inom hälso- och sjukvården och har valt att angränsa mig till kuratorer som arbetar inom Region Skåne.

## Syfte

Syftet med denna studie är att undersöka kuratorers erfarenheter av att kommunicera med patienter med hjälp av språktolk.

## Frågeställningar

- Vilka utmaningar eller begränsningar präglar ett tolkat samtal?
- Vilka strategier använder kuratorerna för att överbrygga eventuella utmaningar eller begränsningar under tolkade samtal?
- Hur kan det tolkade samtalet förstås ur ett kommunikationsteoretiskt perspektiv?

## Kunskapsläge

### Litteratursökning

Jag har främst använt mig av LUBsearch i sökningen av litteratur. De sökord jag har använt för att finna relevant litteratur är främst; kommunikation – communication, tolk - interpreter och kurator - counselor. Dessa sökord har lett till att jag funnit en del litteratur samt artiklar som vidare har refererat till ytterligare användbar litteratur. Samtliga artiklar är ”peer-reviewed”, det vill säga granskade av forskare inom samma fält.

Under litteratursökningen har jag observerat att det råder brist på forskning om tolkens roll i det kurativa arbetet. Inom både den internationella och nationella forskningen finns det främst forskning inom vårdvetenskap kring hur medicinsk vårdpersonal såsom sjuksköterskor arbetar med tolk. Se exempelvis Eklöf, Hupli och Leino-Kilpi (2015) forskning om sjuksköterskors syn på att använda tolk och Alborns och Clark Mckinney´s (2014) forskning kring användandet av tolk inom det medicinska. Inom socialt arbete finns där främst forskning om socialsekreterares användning av språktolk medan det har varit svåråtkomligt att finna litteratur kring just kuratorers tolkanvändning. Det var däremot lite mer åtkomligt att finna internationell forskning kring just kuratorers arbete vilket är anledningen till att övervägande delen av den tidigare forskningen refererar till internationella forskare. De teman som jag har valt att avgränsa mig till när det gäller tidigare forskning är vad som anses vara utmärkande vid tolksamtal i kurativt arbete, vilka utmaningar som kan uppstå samt vikten av förståelsen

av språk och kultur i ett tolksamtal. Den tidigare forskning som jag funnit och refererar till nedan anser jag vara relevant då den berör det huvudsakliga i min studie, utmaningar som finns med att använda tolk i kurativt arbete. Innan genomgången av den tidigare forskningen genomgås finns det en kort beskrivning vad en kurators huvudsakliga arbetsuppgifter är samt vilka förväntningar det finns på tolken utifrån kammarkollegiets skrift - God tolksed.

## Kurators arbetsuppgifter & God tolksed

En kurator finns till för de människor som befinner sig i en livssituation där de är i behov av extra stöd och hjälp. På sjukhus är kuratorerna tillgängliga för både patienter och anhöriga. Kuratorn kan bistå med samtal i olika former. De kan ge råd och stöd vid kontakt med försäkringskassa, socialtjänst eller andra myndigheter samt ge information kring samhällets resurser (Norin, 2014).

Kammarkollegiet (2011) har tagit fram skriften God tolksed. Skriften innehåller en samling etiska regler som tolkar bör följa. Tolkens uppgift är göra kommunikation mellan personer som inte delar samma språk möjlig. Tolken ska återge all information som lämnas. Det ingår inte i tolkens roll att bedöma vikten av intresse eller relevans i det som sägs. För att en tolkning ska anses fullgod ska budskapet med alla dess nyanser återges så korrekt som möjligt. Det innebär bland annat att uttryck och termer ska återges på motsvarande sätt så långt som möjligt.

## Forskning om tolksamtal i kurativt arbete

Antalet kommunikationsvägar ökar när man arbetar med tolk som en kanal. Detta kan ändra dynamiken i samtalet på olika sätt. Det kan upplevas som mer komplicerat och kan vara förvirrande för alla tre parter. Det vill säga kuratorn, patienten och tolken (Tribe och Lane 2009:236). Under ett samtal med tolk måste kuratorn hitta ett talmönster och en takt som fungerar för att alla ska förstå och hinna med. Det gör att kuratorn bland annat måste tala långsammare och ofta med hjälp av ett enklare språk (Paone och Malott 2008:138). Berthold och Fischman (2014:105) belyser att kuratorn bör undvika slang eller fackord.

Kuratorer kan uppleva att de känner kvalitativa förluster när ett samtal sker genom en tolk. Det är främst de känslomässiga kvaliteterna och patienternas nyanser som går förlorat i översättningen. I ett tolkat samtal finns inte direktkontakten med patienten på samma vis som



i ett samtal där kuratorn och patienten delar ett gemensamt språk. Det kan därför vara svårt för kuratorn att känna empati för patienten. Användandet av tolk kan även leda till en förlust av andra subtila aspekter som på vilket sätt ett uttalanden uttrycks vilket kan göra det svårare för kuratorn att känna empati för patienten (Pugh & Vetere 2009:314). Även Paone och Malott (2008:130) menar att det kan vara svårt för kuratorn att bibehålla kontakten med sin patient samt gå på djupet av en del ämnen när samtalet förs genom en tolk.

I Vernon och Millers studie (2001:433) drar de slutsatsen att det är att föredra att en kurator har samma tolk vid återkommande samtal med samma patient. Dels för att tolken har tillgång till patientens terapeutiska historia, är medveten om målen för samtalen och tolken får erfarenhet av vilken kommunikationsstil som fungerar för just den patienten. Även Tribe och Lane (2009:237) menar att samtalsprocessen kommer flyta på bättre för alla deltagare i samtalet om kuratorn använder sig av samma tolk när patienten har återkommande samtal.

Bland kuratorerna är det en vanlig uppfattning att tolken ska medverka som en objektiv och neutral kanal eller förmedlare av det som sägs (Bramberg & Sandman 2012:164). Därför kan det enligt Paone och Malott (2008:134) vara känsligt att använda sig av familjemedlemmar som tolk, då det finns en ökad risk att de förändrar känslig eller viktig information på grund av familjens lojalitet. Berthold och Fischman (2014:105) menar att kuratorn måste vara uppmärksam på möjligheten att en välmenande tolk ibland kan snedvrیدا informationen för patienten av olika skäl.

### Utmaningar med att kommunicera genom tolk

Det kan till en början kännas svårt att arbeta med tolkar. Det kan vara att kuratorn tycker att det känns ovant med en tredje person i samtalsrummet, att det bildas ett avstånd mellan kuratorn och patienten eller att kuratorn ibland känner sig granskad av tolken (Tribe & Lane 2009:234). När en kurator ska genomföra ett samtal med en patient med hjälp av en tolk behöver kuratorn därför göra en extra ansträngning för att upprätthålla en relation med patienten. En anledning till detta är att patienten ofta tenderar till att fokusera på tolken istället för kuratorn (Paone & Malott 2008:138). Enligt Pugh och Vetere (2009:307) kan kuratorn ibland känna sig utestängd från samtalet då ett tolksamtal innefattar en process av upprepad tolkning och översättning.

Det verkar finnas en generell oro över ovissheten av att inte veta som översätts av tolken. Enligt Pugh och Vetere (2009:314) är kuratorer oroliga över att det kan göras subtila förändringar av tolken som gör att budskapet som ska komma fram kan påverkas och leda till kvalitativa förändringar i dess innehåll. Kuratorer kan även känna en oro över att tolken införlivar personliga åsikter i samtalet. Detta är inget som kuratorerna vet men de känner en oro då deras förståelse grundas nästintill helt i översättningen av tolken (Pugh & Vetere 2009:316).

## Språk och kultur

Enligt Vernon och Miller (2001:431) innebär en tolkning inte enbart att översätta mellan två språk. Det kräver ett bildande av en brygga mellan två kulturer.

Språket är inte enbart en uppsättning av utbytbara ord eller byggstenar för att bygga och forma en mening (Tribe & Lane 2009:237). Alla språk har sina egna grammatiska strukturer och traditioner. Något som kan förklaras på ett fåtal ord i ett språk kan ta flera meningar att tolkas korrekt i ett annat språk (Pugh & Vetere 2009:238). Att göra en språklig tolkning är otvivelaktigt komplicerat. Det innebär en översättning av både språk och känslomässiga reaktioner (Pugh & Vetere 2009:307). Berthold och Fischman (2014:105) menar att man som kurator måste vara medveten om att alla begrepp inte går att översätta från ord till ord. Samtidigt som det ligger ett ansvar hos tolken att förmedla till kuratorn då konceptet inte kan översättas direkt utan kommer behöva förmedla innebörden av konceptet med andra begrepp. Det finns olika nivåer under en kommunikationssekvens. En av nivåerna är den ickeverbala kommunikationsnivån. Där är det rösten, minerna och gesterna som kan ge tilläggsinformation till det som sägs i samtalet (Nilsson & Waldemarson 2007:20). När samtalet sker genom en indirekt dialog kan det vara svårt för kuratorn att läsa av patientens icke-verbala reaktioner som annars kan ge kuratorer empatiska ledtrådar (Pugh & Vetere 2009:316).

Tribe och Tunariu (2009:78) belyser fördelarna med att arbeta med tolk. Den största fördelen är att de faktiskt gör kuratorns arbete möjligt när kuratorn och patienten inte delar ett gemensamt språk. En tolk kan även tillföra en resurs genom att ha erfarenhet av patientens kulturella bakgrund vilket kan göra att patienten känner att de kan lita på tolken. Kuratorn kan känna en underlägsenhet av att tolken är mer kunnig och insatt i patientens kultur. Tribe och

Tunariu (2009:81) menar även att översättningen innebär mer än en transport av enbart språk utan översättningen för även med sig kulturella formuleringar. Även Tribe och Lane (2009:235) lyfter fördelen med att tolkar kan ge viktigt kulturell och kontextuell information än att bara tolka det talade ordet.

## **Teoretiska utgångspunkter**

En teori är en formulerad idé och tanke som utgår från erfarenhet av den verklighet som teorin skildrar. Teorier är förenklingar av verkligheten som används för att göra det abstrakta begripligt och påtagligt (Nilsson och Waldemarsson 2007:14). Mitt val av teoretisk utgångspunkt har inte varit självklart från första början. Efter jag hade samlat in en del av mitt empiriska material var min första tanke kring teori just kommunikationsteori men under studiens gång uppkom det andra infallsvinklar som skulle varit intressanta att analysera utifrån andra teoretiska utgångspunkter. Bland annat utifrån ett relationellt perspektiv eller ett interaktionistiskt perspektiv. Till slut valde jag att återgå till min ursprungliga tanke kring perspektiv då jag helt enkelt ansåg att det fanns mest material kring detta utifrån den insamlade empirin.

### **Kommunikationsteori**

Jag har valt att använda mig av ett kommunikationsteoretiskt perspektiv i min studie då teorin innefattar verktyg som är användbara för analysen i min studie. John Fiske, en erkänd person inom kommunikationsteorin delar upp kommunikationsteorin i två huvuddelar.

Kommunikationsprocess och semiotik (Fiske 1990:12). Enligt Fiske (1990:11) inbegriper all kommunikation tecken och koder. Ett tecken är en konstruktion som hänvisar till något annat än sig själv. Koder är de system som tecken organiseras i och bestämmer hur tecken relateras till varandra. När tecken och koder överförs eller mottas uppstår det sociala relationer. Den processinriktade teorin ser kommunikation som överföring av meddelanden och riktar in sig på hur mottagare och sändare kodar och avkodar kommunikationen. Jag har utgått ifrån den processinriktade kommunikationsteorin i min analys då tyngdpunkten ligger på just sändare, budskap och mottagare samt den sociala situationen där kommunikationen äger rum (Fiske 1990:12). Jag har valt att inte utgå från semiotik då den har sin rot i språkvetenskapen vilket jag bedömer vara irrelevant för min studie. Semiotik handlar främst om läran om tecken och

betydelse och tyngdpunkten ligger inte på sändare och mottagare som individer till skillnad från den processinriktade kommunikationsteorin.

## Kommunikationsmodeller

Inom den processinriktade kommunikationsteorin finns det ett flertal kommunikationsmodeller. Jag har valt att använda mig av fyra olika modeller för att analysera mitt material; barriärmodellen, sändar-mottagarmodellen, filter- och brusmodellen samt processmodellen. Jag anser att dessa fyra modeller är användbara i min studie då det är kuratorers erfarenhet när det gäller kommunikationen mellan kurator-patient-tolk som jag har undersökt. För att ge ett exempel på en modell som jag har valt bort är hammarmodellen. Enligt hammarmodellen är kommunikation en fråga om att tala tillräckligt högt eller upprepa budskapet tillräckligt många gånger. En liknelse som att man slår in ett spik, ju hårdare slag spiken får desto fastare sitter spiken i budskapet (Nilsson & Waldemarson 2007:22). En av anledningarna till att jag valt bort denna modell är då den främst används i relationer där sändaren och mottagaren står varandra nära.

### *Barriärmodellen*

Enligt barriärmodellen finns det barriärer eller hinder som omöjliggör en direktkontakt eller en direkt överföring av budskap mellan människor. Exempel på barriärer kan vara att kultur, språkvanor, personlighet och attityder avspeglas i kommunikationen och bidrar till tolkningen av vad som görs och sägs. Det som sägs präglas av värderingar, filter och perspektiv (Nilsson & Waldemarson 2007:23).

### *Sändar-mottagarmodellen*

Denna modell kan i sammanfattas i fyra komponenter; vem säger vad, i vilket medium, till vem och med vilken effekt? Denna modell betonar vikten av sändaren och mottagaren. Meningar kan få helt olika innebörd beroende situation. Det är relationen mellan sändaren och mottagaren som påverkar hur budskap uttrycks och hur de mottas. Det är vad som sägs som är det befintliga innehållet i kommunikationen men det är i vilken kontext som kommunikationen sker i är också viktig. Sändaren måste anpassa sitt vis att skicka budskapet på för att det ska nå fram till mottagaren.

Sändaren måste då väga in förväntningar, värderingar och kunskaper hos mottagaren för att de ska nå fram och få planerad effekt. För att den planerade effekten ska uppstå bör man skaffa kunskap om människan man ska kommunicera med och vara väl förberedd inför samtalet (Nilsson & Waldemarson 2007:25–26).

### *Filter- och brusmodellen*

Kanal, brus och filter är faktorer som ryms i denna modell. Kanalen handlar om på vilket sätt som budskapet överförs. Vid kommunikation ansikte mot ansikte utgörs kanalen av våra sinnesorgan, främst hörseln och synen. Filtren består av kulturella skillnader, förutfattade meningar och förväntningar som finns mellan mottagaren och sändaren. Brus är allt som förvränger informationen som lämnar sändaren och tas emot av mottagaren. Samt det som läggs till i budskapet men som inte var avsett av sändaren som stör kommunikationen. Det finns fysiskt, semantiskt och psykologiskt brus. Det fysiska bruset är det brus som handlar om fysiska störningar exempelvis en dålig telefonlinje. Det semantiska bruset innebär att misstolkningar av det som sägs mellan sändaren och mottagaren på grund av mångtydighet eller olika språkvanor. Det psykologiska bruset är konsekvenser av misstänksamhet, fördomar och psykologiska försvar vilket är oundvikligt i kommunikation mellan människor (Nilsson & Waldemarson 2007:26–27).

### *Processmodellen*

Kommunikation mellan människor består inte enbart av budskap som ska sändas fram och tillbaka. Enligt processmodellen handlar det även om kontakt, känslor, makt, tillit, respekt och ömsesidig förståelse. Det sker två processer samtidigt i kommunikationen. Det verbala samt det ickeverbala innehållet. Den verbala processen är främst fakta- och innehållsrelaterad medan den ickeverbala processen främst är känslor- och relationsorienterad (Eide & Eide 2006:71–72).

## **Metod**

### Val av metod

I uppsatsskrivande finns det en relation mellan forskningsfråga, behov av data och val av metod (Svensson & Ahrne 2011:22). Min forskningsfråga handlar om kuratorers erfarenheter av att kommunicera med hjälp av tolk. Eftersom jag inriktar mig på erfarenheter behöver jag

en metod som kan identifiera och studera kuratorns erfarenheter. Jag har valt att utgå ifrån språkliga utsagor för att fånga mitt valda fenomen. För att generera utsagor valde jag den sannolikt mest använda metoden inom kvalitativ forskning, intervju (Bryman 2011:412). Jag använde mig av en semistrukturerad intervjuform, vilket innebar att jag nyttjade en intervjuguide. Det är en lista över tämligen specifika teman som ska beröras under en intervju, samtidigt som respondenten har ett stort utrymme att utforma svaren på sitt egna vis (Bryman 2011:415). Anledningen till att jag valde denna form av intervju är för den möjliggör för respondenten att framföra sina egna uppfattningar och synsätt, vilket är en grundläggande inom kvalitativ forskning (Bryman 2011:413). När jag sammanställde intervjuguiden och förberedde intervjuerna hade jag de grundläggande råd Bryman (2011:419) nämner i åtanke: att inte ställa ledande frågor till respondenterna, jag tänkte på att ha ett begripligt språk och formulerade intervjufrågorna samt teman på ett sätt som underlättade för att ge svar på undersökningens frågeställningar. För att respondenterna skulle ge så konkreta utsagor som möjligt var jag noga med att be dem ge exempel på situationer samt utveckla sina uttalanden då de gav korta svar.

I kvalitativa undersökningar är det deltagarens perspektiv som är utgångspunkten (Bryman 2011:371). I min studie är det kuratorernas perspektiv och deras erfarenheter som står i fokus, vilket är en av de främsta anledningarna till att jag valde att göra en kvalitativ studie. Jag har inte för avsikt att generalisera mitt empiriska material till en population, vilket en kvantitativ forskare ofta eftersträvar (Bryman 2011:372). Denna studie betonar istället en förståelse av åsikter, värderingar och beteende i det sammanhang som undersökningen genomförs. Kvalitativa data genereras inte för att mätas, det räcker att konstatera att de finns, hur de fungerar och i vilka situationer den förekommer (Ahrne & Svensson 2011:12).

I relation till hur min forskningsfråga är formulerad skulle den vara för svår att besvaras med hjälp av kvantitativ data. Vanligtvis diskuteras kvantitativ och kvalitativ forskning utifrån vilka skillnader det finns mellan dem. Som kvalitativ forskare har jag främst haft en induktiv ansats när det gäller teori, i min studie har jag därför utifrån mitt insamlade data genererat teorier och begrepp för att kunna genomföra analysen. Genom att jag har genererat begrepp och teorier utifrån mitt insamlade material har jag gjort det som Wästerfors (2008:72) benämner som baklängesarbete.

## Urval

Jag valde att göra det som Eriksson-Zetterquist & Ahrne (2011:42), benämner som ett tvåstegsurval för att välja ut undersökningens respondenter. Det första urvalet är *organisation* och det andra urvalet är de *specifika individerna*. I mitt fall var mitt första val, Region Skåne och mitt andra val, de verksamma kuratorerna. I undersökningen använde jag mig därför av ett målinriktat urval. I huvudsak handlar ett målinriktat urval om att välja enheter med direkt hänvisning till de formulerade forskningsfrågorna (Bryman 2011:350). Anledningen till att jag valde ett målinriktat urval var för att det handlar om att skapa en överensstämmelse mellan urval och forskningsfrågor (jfr Bryman 2011:434).

För att kunna undersöka kuratorers erfarenheter av samtal genom tolk, var det självklara att kuratorerna skulle vara respondenter i min studie. Jag skickade ut ett informationsbrev (se bilaga 1) till verksamma kuratorer inom Region Skåne i en mellanstor stad och fick svar av fem stycken som ville ställa upp. När det gäller antalet intervjuer kan forskaren aldrig på förhand bestämma hur många som behövs genomföras. Forskaren talar ibland om att uppnå en mättnad, vilket innebär att ytterligare intervjuer inte ger någon helt ny kunskap (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2011:44). Med tanke på studiens storlek kände jag efter mina fem intervjuer att jag uppnått tillräckligt material för att kunna genomföra en presentabel analys utifrån studiens frågeställningar. Anledningen till att jag valde Region Skåne var för att det geografiskt ligger inom rimliga gränser för uppsatsen då jag ville genomföra intervjun på plats och inte över mail eller telefon. Då min avsikt inte var att analysera det insamlade materialet i relation till ålder eller genus efterfrågade jag därför inte en speciell åldersgrupp eller specifikt kön när jag sökte respondenterna. Det enda kriteriet var att de skulle ha erfarenhet av att regelbundet bedriva samtal genom tolk. Huruvida det var telefontolk eller personligtolk spelade ingen större roll för min del då syftet med studien aldrig har varit att göra en jämförelse mellan olika typer av tolkar. Däremot framgick det under intervjuerna att det var en distinktion som hade betydelse för kuratorerna själva.

## Genomförandet av intervjuerna

När de fem kuratorerna anmält sitt intresse till att medverka i studien kom vi tillsammans överens om datum och tid då intervjuerna skulle genomföras. Enligt Bryman (2011:421) sker en bra intervju i en lugn och ostörd miljö. Samtliga intervjuer genomfördes därför på respektive kurators arbetsplats för att säkerställa att det skulle vara en bra plats att genomföra

intervjun på. Intervjuerna tog mellan 30-45minuter. För att fånga respondenternas svar i deras egna ordalag valde jag att spela in samtliga intervjuer efter samtycke med respondenterna. Jag använde mig av en applikation på min surfplatta som jag hade testat innan och visade sig vara fungerande. Under intervjuerna utgick jag från intervjuguiden som jag skrivit (se bilaga 2). När det gäller frågeföljden under intervjuerna varierade den i alla intervjuerna beroende på vilken fråga som var naturlig att ställa efter vad respondenterna framförde men det gick relativt bra att hålla mig till ett tema i taget. Jag använde mig av inledande, uppföljnings- samt strukturerande frågor under samtliga intervjuer. Den inledande frågan som jag började med i samtliga intervjuer var: kan du beskriva hur ett tolksamtal fungerar? I samtliga intervjuer fick jag beskrivet för mig hur ett samtal med tolk fungerar. I flera av intervjuerna beskrivningar benämnde respondenterna en *bra tolk* eller en *duktig tolk*. För att till exempel ta reda på vad de lägger i begreppet bra eller duktig använde jag mig av en uppföljningsfråga som exempelvis: du nämnde innan om det var en bra tolk, kan du ge exempel på vad som är en bra tolk? För att ge exempel på en strukturerande fråga förtydligade jag för respondenten när jag skulle byta tema genom att säga: jag skulle nu vilja byta tema till relationen mellan kurator och patient.

Enligt Bryman (2011:423) kan tystnad i en intervju leda till att respondenten kan tänka efter och komplettera sina svar. Därför hade jag själv i åtanke att inte skrämmas av tystnaden utan låta den infinna sig. Vid ett flertal tillfällen fick jag ytterligare utläggningar av respondenterna. Ibland avbröt jag tystnaden med exempelvis frågan: finns det något mer du vill tillägga? Ibland utvecklades svaren och ibland fick jag till svar att de var nöjda och hade inget mer att tillägga.

## Bearbetning av material

Jag spelade in samtliga intervjuer efter samråd med respondenterna. Med hjälp av inspelningarna kunde jag redogöra ordagrant vad respondenten framfört, genom transkribering. Genom att jag transkriberade det som sagts ”lärde jag känna” mitt material och kunde inleda mitt tolkningsarbete redan när jag lyssnade respektive skrev (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2011:54). Materialet som genererades utgör det empiriska underlaget för analysen. Kodning utgör ofta startpunkten kring analysen av kvalitativ data (Bryman 2011:523). Med kodning menas att man genererar ett index över olika termer som bidrar till tolkningen och teoretiseringen av ens insamlade data (Bryman 2011:525). Efter att jag skrivit



ut varje intervju påbörjade jag därför kodningen. Som en induktiv strategi lät jag koderna formas ur mitt empiriska material och inte utifrån teoretiska perspektiv. Jag har använt kodningen som en mekanism för att genomföra analysen.

## Etik

Inom svenska forskning talas det främst om fyra etiska principer som ska tillämpas under hela forskningsprocessen. I ett informationsbrev som skickades ut till samtliga deltagare redogjorde jag kort kring de etiska principerna (se bilaga 1). Innan varje intervju påbörjades gick jag igenom samtliga principer ytterligare en gång och möjligheten till frågor fanns. Genom att jag informerat deltagarna om studiens syfte samt undersökningens olika moment har jag uppfyllt informationskravet (Bryman 2011:131). I enlighet med samtyckeskravet (Bryman 2011:132) klargjorde jag för varje deltagare att deltagandet var frivilligt och att de hade rätt att lämna undersökningen om de så önskade. Jag har under studien sett till att de uppgifter som samlats in under studiens gång har behandlats med största möjliga konfidentialitet samt varit noggrann med hanteringen av det data jag samlat in i enlighet med konfidentialitetskravet (Bryman 2011:132). I transkriberingen har jag strukit de delar som kan röja deltagarnas identitet. Jag har valt att använda mig av fingerade namn i studien och det enda som framgår är att de är verksamma inom Region Skåne. I enlighet med nyttjandekravet (Bryman 2011:132) har jag förklarat för respondenterna att de uppgifter som jag har samlat in endast skulle komma att användas till forskningsändamålet och ingenting annat.

### *Intern anonymitet*

Ett möjligt etiskt dilemma i min studie är att samtliga intervjuer endast utfördes på två arbetsplatser. Tre intervjuer genomfördes på en arbetsplats och de resterande två intervjuerna på en annan, vilket kan leda till att den interna anonymiteten hotas. På den arbetsplats där två intervjuer gjordes var de två respondenterna medvetna om varandras medverkan i studien. Detta var för att de kontaktades genom ett gemensamt mail och de hade en diskussion sinsemellan om deras medverkan i studien. De resterande tre respondenterna är däremot inte medvetna om vilka som ställt upp i studien då de satt utspridda över ett sjukhus och intervjuerna gjordes vid olika tillfällen. Däremot har jag ingen vetskap om huruvida de själva har valt att diskutera deras medverkan sinsemellan då de vet att samtliga kuratorer på arbetsplatsen blev tillfrågade. För att så långt som möjligt skydda den interna anonymiteten

har jag i transkriberingen av mitt material strukit allt som kan leda till vilken avdelning eller liknande som respondenten tillhör.

### Studiens tillförlitlighet

Transparens, eller genomskinlighet, är ett sätt som kan göra en kvalitativ uppsats trovärdig för läsaren (Jacobsson 2008:169). Jag har därför i min studie gjort tydliga och transparenta redogörelser för min forskningsprocess och hur jag har kommit fram till den kunskap som jag själv hävdar. Detta är för att möjliggöra en kritisk diskussion av hur kunskapen kommit till vilket anses vara en av de viktigaste vetenskapliga principerna.

Ett sätt att öka kvaliteten på sitt material och för att försäkra sig om den interna validiteten är att spela in intervjuer (Jacobsson 2008:172). Huvudmaterialet i min studie utgörs av intervjuer. Med hjälp av bandinspelningar är det respondentens tolkningar och perspektiv som utgör materialet och inte mina sammanfattningar. Mina tolkningar är även mer trovärdiga när de ordagrant återges med transkriberat material än sammanfattat material.

En forsknings trovärdighet kan även hänga samman med möjligheten att generalisera (Svensson & Ahrne 2011:28). Att se på huruvida resultaten från min studie går att överföra på andra personer som i något avseende liknar dem som jag studerat i mitt projekt är ett generaliseringsanspråk. Genom att se tillbaka på tidigare studier som har kommit fram till liknande resultat kan göra att trovärdigheten av mina egna resultat ökat.

Triangulering innebär att olika typer av data och metoder används i studien av ett och samma fenomen. Vilket tillåter att flera aspekter av ett problem kan undersökas (Jacobsson 2008:175). Genom att jag använder mig av material som belyser mitt valda fenomen från olika håll ökar chanserna för att jag kommer göra en mer förfinad analys. I mitt fall har jag gjort en analys utifrån mitt insamlade material i relation till tidigare forskning samt olika kommunikationsmodeller.

Validitet kan förklaras med ordet giltighet. Den huvudsakliga frågan här går ut på en bedömning om de slutsatser som frambringats av en undersökning hänger ihop med undersökningens syfte (Bryman 2011:50). Jag använde mig av en intervjuguide när jag genomförde mina semistrukturerade intervjuer. En intervjuguide är en minneslista över områden och frågeställningar som ska beröras i en semistrukturerad intervju (Bryman

2011:419). En fråga forskaren kan ställa sig när hen utformar en intervjuguide är: vad behöver jag veta för att kunna besvara mina frågeställningar (Bryman 2011:419). Vid utformningen av intervjuguiden hade jag denna fråga i åtanke för att mina frågeställningar skulle kunna bli besvarade och på så vis höja validiteten. Jag diskuterade intervjuguiden tillsammans med en kurator inom Region Skåne innan jag genomförde min första intervju. Detta gjorde jag för att pröva, samt säkerställa att intervjuguiden tjänade sin funktion som vägledning. Samt för att se så att de tänkta temana behöll sin relevans till studiens frågeställningar. Kuratorn som läste intervjuguiden är inte en av de som medverkat i själva intervjuerna.

### *Förförståelse*

Att vara medveten om sina egna förväntningar och perspektiv är nödvändigt för att skapa trovärdig forskning. Som forskare har man alltid förväntningar och föreställningar om det man ska undersöka (Ahrne & Svensson 2011:10). En betydelsefull del av min förförståelse är att jag under min socionompraktik närvarade vid samtal där tolk användes. Jag har i största möjliga mån genomfört min studie så förutsättningslös som möjligt trots min egna erfarenheter av tolksamtal. Däremot kunde jag utifrån mina egna erfarenheter på ett enklare vis framställa en intervjuguide då jag hade en tanke om vilka frågor som kunde vara relevanta att ställa.

### **Metoddiskussion**

Jag anser att mitt val av metod har varit fungerande under hela arbetets gång. Då mina frågeställningar var ställda som de var, var det en självklarhet att välja just en kvalitativ intervju. Vilket även har visat sig vara fungerande för att ge svar på mina frågeställningar. När det gäller urvalet var det förhållandevis lättsamt att nå ut till kuratorer inom Region Skåne. Hade jag inte erhållit tillräckligt med deltagare på första arbetsplatsen skulle jag haft ett flertal andra arbetsplatser att kontakta inom just Region Skåne. Även genomförandet av intervjuerna har gått bra under hela arbetet. Jag genomförde dem under en tid som gjorde att jag hann bearbeta dem emellan var intervju och det blev aldrig brådskande då alla ställde upp tidigt under arbetet. Det som varit bra är att jag även har undkommit eventuellt tekniskt strul som annars kan försvåra arbetet. Alla kuratorer gick med på att bli inspelade. Det inspelade materialet har sedan transkriberats utan några svårigheter.

## Analys & Resultat

I detta avsnitt presenterar jag min analys samt resultat. Innan analysen påbörjas ges en kort genomgång av respondenterna som deltagit i min studie. Analysen är sedan uppdelad i olika teman. Det första temat är vad som är *utmärkande vid tolksamtal*. Där analyseras olika genomgående ämnen som kommit ur mitt empiriska material. De följande ämnena är; samtalets dynamik förändras, svårigheten att förmedla nyanser, tolkens roll, direktkontakt samt interaktion. Det andra temat är *språket som kulturbärare* där just vikten av språk och kultur i samband med ett tolkat samtal diskuteras.

### Kort presentation av respondenterna

I analysen benämns de fem respondenterna som Lisa, Sofie, Eva, Fredrika och Karin. De har olika lång arbetslivserfarenhet som kuratorer, allt från ett par år till runtomkring trettio år. De jobbar inom Region Skåne på två olika arbetsplatser, varav ett sjukhus samt en annan verksamhet. Samtliga kuratorer har erfarenhet av att regelbundet bedriva samtal genom tolk. De har erfarenhet av tolk på plats samt telefontolk. Ingen av respondenterna har deltagit i någon form av utbildning i tolkanvändning utan arbetar enbart utifrån egna erfarenheter.

### Utmärkande vid tolksamtal

#### *Samtalets dynamik förändras*

Samtliga kuratorer påpekade att ett tolkat samtal tar längre tid än ett samtal där kuratorn och patienten talar samma språk. Det som kuratorerna lyfte fram som ett "bra samtal" är när samtalet flyter på. För att samtalet skulle flyta på hade kuratorerna olika strategier, de hade bland annat i åtanke att inte prata i för långa stycken. Fredrika menade bland annat på att det inte går att uppnå samma flyt när samtalet ska gå genom en tredje person. Lisa använder sig endast av korta meningar där tolken kan översätta direkt. Hon förklarade att om hon pratar i långa stycken gör tolken en resumé vilket gör att det hon säger kan bli framfört på ett felaktigt vis. Detta är något som även framkommit i tidigare forskning av bland annat Paone och Malott (2008:138) som betonar att kuratorn måste hitta ett talmönster och en takt som fungerar för att alla ska förstå och hinna med. Det gör att kuratorn bland annat måste tala långsammare och ofta med hjälp av ett enklare språk. Även kuratorerna i min studie talade på ett annat sätt än vad de gjorde i ett samtal utifrån samma språk. Det kunde vara att de använde

sig av kortare meningar, enklare språk eller till och med hoppade över en del frågor då de visste att de skulle vara svåra att översätta och få svar på. Vilket även Berthold och Fischman (2014:105) belyser, exempelvis att kuratorn bör undvika slang eller fackord vid samtal genom tolk för underlätta samtalet. Sofia menade även bland annat på att det var mer fokus på det som skulle bli berört under dagen och ägnade ingen tid åt något ”small-talk”.

I sändare-mottagarmodellen betonas vikten av sändaren och mottagaren samt att det är relationen mellan dem som påverkar hur budskap uttrycks och hur det mottas (Nilsson & Waldemarson 2007:25). Budskapen i ett tolkat samtal ska först mottas av tolken som i sig blir både mottagare och sändare av ett och samma budskap. Eva nämner att ett samtal genom tolk sällan blir lika naturligt som i ett samtal där parterna delar ett gemensamt språk. Dels för att det tar längre tid då det som Eva säger ska uppfattas och tolkas av tolken. Sedan ska patienten hinna svara och tolken ska föra tillbaka det till henne. Eva menar även att det är lätt att glömma detaljer i ett samtal när man väntar på att det som sägs ska tolkas vilket gör att samtalet inte blir lika otvunget. I ett tolkat samtal förändras relationen mellan kuratorn/sändaren och patienten/mottagaren då det finns ytterligare en person som blir sändare och mottagare. Detta kan leda till att det som kuratorn respektive patienten vill förmedla påverkas genom att det går via ytterligare en person. I sändare-mottagarmodellen måste sändaren anpassa sitt vis att skicka budskapet genom att väga in förväntningar och värderingar hos mottagaren (Nilsson & Waldemarson 2007:26). I ett tolkat samtal behöver därför sändaren som i samtalet kan vara alla tre parter göra ytterliga en anpassning för att respektives budskap ska komma fram och ge planerade effekten. Även Fredrika påtalade en svårighet med att komma ihåg det som skulle sägas. För att hon inte kan säga för många meningar i en följd utan behöver stanna upp för att låta tolken översätta och då kan det vara svårt att fortsätta samtalet där man själv avslutade det. Karin menar ett bra tolkat samtal är när det är en rak kommunikation mellan kurator och patient. Uppstod det för mycket ”ping-pongeffekt” fram och tillbaka mellan tolken och patienten var det inte ett bra samtal. Det som Karin nämner som rak kommunikation är svårt att uppnå då det som sägs ska gå genom en tredje person. Det uppstår alltså inte endast en sändare- och mottagarrelation mellan två personer i ett tolkat samtal, nu finns det istället tre personer som blir sändare och mottagare. Där tolken som blir första mottagare men samtidigt andre sändare spelar en stor roll.

### *Svårigheten att förmedla nyanser*

Paone och Malott (2008:130) menar att det kan vara svårt för kuratorn att bibehålla kontakten med sin patient samt gå på djupet av en del ämnen när samtalet förs genom en tolk.

Samtliga av kuratorerna i min studie var överens om att de fångar mindre i ett samtal genom tolk. Alla framförde svårigheten med att få fram nyanser i ett samtal. Karin benämner det som att hon får färre nyanser och att allt som sägs inte kommer fram till henne då en del blir omskrivet när det översätts. Även Lisa menar att det är svårt att få fram nyanserna när man ska prata om hur en patient mår, och att det därför är svårt att beröra i samtal genom tolk. När det däremot handlar om informationssamtal och därför inte är känsloladdat går det bra med tolk. Fredrika tycker att det aldrig går att uppnå samma dialog med tolk som utan tolk. Det blir alltid ett bättre samtal med patienter som kan språket fullt ut då de kan beröra mer samt att de hinner mer. Därför tror Fredrika att det aldrig går att föra ett djupt terapeutiskt samtal genom tolk. Eva betonar i citatet nedan svårigheten med att prata om känslor och svårigheten med nyanser i ett tolkat samtal.

Man får ju hoppas att dem här känslorden går att översätta på ett bra sätt på det språk som just denna patienten använder. Det vet inte jag för jag kan ingen arabiska eller somaliska, bara hälsningsfraser. Jag har för dålig kunskap i hur pass nyanser är beskrivna i de språken har jag inte kunskap om och det kan ju lätt bli så att man går miste om det då. Så det är nog svårt, rent generellt. Precis som eskimåerna har hundra ord för snö och vi har bara ett (Eva)

Exemplen ovan är det som i barriärmodellen benämns som barriärer. I barriärmodellen framgår det som jag tidigare nämnt att det kan finnas barriärer som leder till att direktkontakt omöjliggörs. Kuratorer kan uppleva att de känner kvalitativa förluster när ett samtal sker genom en tolk. Det är främst de känslomässiga kvaliteterna och patienternas nyanser som går förlorat i översättningen. I ett tolkat samtal finns inte direktkontakten med patienten på samma vis som i ett samtal där kuratorn och patienten delar ett gemensamt språk (Pugh & Vetere 2009:314). Även Sofia lyfter svårigheten om att berör känslor i ett tolkat samtal. Däremot tror hon att det kan vara lättare att prata om känslor när man använder sig av en telefontolk istället för en tolk i rummet. Att det är svårare att prata om känslor genom en tolk än när man har en direktkontakt med patienten skulle kunna ses som en form av barriär utifrån barriärmodellen. En barriär som omöjliggör en direktkontakt mellan patienten och tolken och på så vis försvårar samtal som berör känslor.

### *Tolkens roll*

Samtliga kuratorer var överens om att tolkens främsta roll är att de ska vara översättare i dialogen med patienten; att tolken ska översätta exakt det som säg så långt det går. Karin, Lisa och Sofia påpekar i citaten nedan vad de anser ingå i tolkens roll, det vill säga att de ska översätta och inte lägga till något eget.

Om det blir alltför långa monologer från tolken, alltså alltför långa sekvenser. Eller om tolken skulle börja förklara eller ställa frågor som inte hör dit. Tolken ska ju översätta, det är tolkens uppgift (Karin)

Det är inte tolken som ska sköta samtalet det är jag, tolken ska vara översättare och inget annat. Man ska översätta det jag säger så bra som möjligt. Så det är inte tolken som ska göra det jobbet jag gör (Lisa)

Att tolken blir en liten tapetblomma. Han eller hon gör sitt jobb, men är väldigt tillbakadragna annars. Man lägger inte egna förklaringar. Man, ja, man pratar inte extra varken med familjen eller med kuratorn om man säger. Man håller sig strikt till att översätta (Sofia)

Att kuratorerna påpekar vikten av att tolken endast ska översätta kan tyckas vara i samråd med den Goda tolksedan där det framgår att för att en tolkning ska anses som fullgod skall budskapet med alla dess nyanser återges så korrekt som möjligt. Det innebär bland annat att uttryck och termer ska återges på motsvarande sätt så långt som möjligt (Kammarkollegiet 2011). Även om kuratorerna var eniga om att översätta är tolkens främsta uppgift fanns det ändå en del olikheter vad som mer ingår i tolkens roll. Fredrika påpekar att det är bra om tolken ibland kan komma med egna förslag om vad som kan ha saknats i ett samtal medan Lisa menar att det är hon som håller i samtalet och tolken ska inte komma med några egna invändningar. Fredrika påpekar att hon ibland kan se tolken som en andre-kurator och behöver därför vara delaktig under hela samtalet medan Sofia anser att tolken ska vara som en tapetblomma och inte ta någon plats i samtalet. Karin nämner att hon inte pratar i långa stycken för då är hon inte säker på att tolken kan återge det utan att det blir färgat eller att tolken själv drar en slutsats. Lisa påpekar att det mer vanligt än ovanligt att tolkar lägger sig i mer när de är på plats än när det sker över en telefonlinje. Eva nämner också att tolkarna ska hålla sig neutrala och tolka precis det som sägs och inget annat. De ska enligt Eva aldrig lägga in några egna värderingar eller förklaringar där Eva inte vet vad som sägs. Enligt

barriärmodellen är språket däremot alltid fyllt med värderingar, filter och perspektiv (Nilsson & Waldemarson 2007:23) vilket gör det omöjligt för tolkarna att endast översätta exakt det som kuratorn uttalar.

Samtliga kuratorer uttryckte en känsla av ovisshet av att de faktiskt inte vet vad som kommer fram i ett samtal med tolk. De kan aldrig vara helt säkra på vad tolken fångar. Att kuratorerna inte vet vad som översätts verkar vara något som påverkar dem alla. Även om tolkens huvudsakliga uppgift är att översätta direkt kan det uppstå så kallat brus. Brus är enligt filter- och brusmodellen allt som förvränger information som lämnar sändaren och tas mot av mottagaren (Nilsson & Waldemarson 2007:26). Något som påverkar och kan förvränga innehållet kan således vara att tolken inte besitter tillräcklig kompetens, exempelvis ett relevant ordförråd. Det som kuratorerna nämner nedan är exempel på det som benämns som semantisk brus, vilket innebär att det uppstår misstolkningar av det som sägs mellan sändaren och mottagaren på grund av mångtydighet. Karin påpekar att det är mycket som utspelar sig bortom hennes förståelse och att hon aldrig vet vad det blir för översättningar. Hon upplever ibland att hon försöker gissa mellan raderna då förståelsen inte är direkt. Eva menar på att hon aldrig kan veta vad tolken översätter men att hon får lita på tolken. Lita på att tolken har den kunskap som krävs för att bland annat förmedla nyanserna i ett samtal vilket inte är helt enkelt. Karin berättar att hennes relation till patienten kan påverkas när hon hör att saker och ting inte blir översatta på rätt vis vilket gör att patienten kan bli irriterad. Då blir det inte tillräckligt hjälpsamt med tolk utan istället så kan samtalet halta och förta sig. Fredrika påpekar att man får utgå ifrån att tolken översätter det som hon säger men att hon faktiskt aldrig riktigt vet det.

### *Direktkontakt*

I enlighet med barriärmodellen kan det finnas barriärer eller hinder som omöjliggör en direktkontakt (Nilsson & Waldemarson 2007:23). Enligt barriärmodellen gör vi en slags bild i medvetandet av det vi vill säga. Av bilden måste vi göra en översättning för att både icke-verbalt och verbalt kunna kommunicera bilden till den andre. Innan den andre personen reagerar krävs det att hen gör en föreställning om vad vi kan ha menat med det som gjordes eller sades. Det är den bilden som den andra utgår ifrån när hen formar sin reaktion och inte utifrån det som vi själva *faktiskt* har gjort eller sagt (Nilsson & Waldemarson 2007:24). Som kuratorerna nämner nedan är det svårt att få en direktkontakt med patienten. Detta kan antas vara en följd av att budskapet först måste tolkas av tolken. I tolkens tolkning framgår det



däremot inte vad kuratorn sa direkt utan utifrån den bild som tolken skapat av vad kuratorn sade. Eva påpekar att det inte alltid känns som att hon når fram 100 % i ett tolkat samtal vilket gör att det inte blir ett bra samtal. Samtidigt strävar Karin efter att hon och patienten ska hitta varandra i kommunikationen för att kunna släppa tolken och på så vis få en direktkontakt med patienten. Även Fredrika strävar efter släppa den tredje personen och känner att det är glädjande när patienten kan mer och mer svenska och på så vis slipper använda sig av tolk. Sofia upplever att relationen med patienterna inte blir lika nära i ett tolkat samtal än om ett gemensamt språk delas. Sofia benämner tolken som en 'barriär' mellan patienten och kuratorn samt att samtalet blir mer tungrott och det uppkommer mer missförstånd.

Eva föredrar telefontolkar då hon upplever att de tolkar mer direkt vad som sägs och inte mer vad som försiggår i rummet med till exempel mimik. Hon tror även att det är lättare att vara neutral som telefontolk då man inte sitter med ansikte mot ansikte med en annan person. Vid persontolk tror Eva att det är lättare att hen väver in tolkningar vilket inte är lika stor risk med telefontolk. En persontolk tycker till kring mer saker än vad en telefontolk gör. Lisa tror att patienter har lättare att prata genom en telefontolk än om det kommer in någon i rummet som ska tolka. Fredrika tycker däremot att hon har mer kontroll när hon har en tolk i rummet än över en telefonlinje då hon ibland kan känna en osäkerhet om tolken faktiskt översätter exakt rätt. Fredrika tror att tolken ibland kan göra att patienten låter bli att förmedla vissa delar för att där finns ytterligare en person som hör samtalet. Hon tror att patienten kan hindras eller hämmas av att där är en tredje person, speciellt om samtalet är av känslig karaktär. Fredrika gav ett exempel på ett samtal där en yngre kvinna tolkade till en något äldre man. Det samtalet gick inte så bra då Fredrika upplevde det som att patientens fokus låg på att flörta med tolken och uppträdde annorlunda än vad han gjort tidigare. Det som Eva, Lisa och Fredrika har framfört ovan kan ses som exempel på barriärer/hinder enligt barriärmodellen. Enligt den modell präglas allt som sägs av värderingar, filter och perspektiv men även personligheter och attityder kan påverka kommunikationen (Nilsson & Waldemarson 2007:23). Som Eva nämner kan det hända att framförallt persontolkar kan väva in egna tolkningar och tycka till om saker och ting vilket, vilket enligt barriärmodellen omöjliggör direktkontakten med patienten. Lisa säger också att hon föredrar telefontolk då hon tror att patienten har lättare att prata. När man använder sig av en personlig tolk på plats är det lättare att dennes personlighet kommer fram vilket är ett exempel på en barriär enligt barriärmodellen.

Fredrika framför, att hon tror att patienten kan hämmas av en tredje person. Som exemplet hon gav kring patienten som flörtade med tolken kan kopplas till att olika personligheter kan påverka direktkontakten med patienten. I hennes fall blev den yngre kvinnliga tolken en barriär mellan Fredrika och patienten. Attityd var ett annat exempel på en barriär. Eva och Karin påpekade att tolkar ibland kan bli berörda av det som sägs i samtalet. Karin menar att en tolk är en människa precis som vilken annan som helst och att hen såklart kan bli påverkad av att till exempel höra en stark berättelse som de inte var förberedda på. Hon upplever ibland att det kan vara svårt för tolken att förhålla sig neutral och hålla tillbaka sitt egna. Eva har också ibland märkt att tolkar kan bli berörda om till exempel patienten börjar gråta. Sofia kan uppleva att det ibland är svårt för tolken att inte reagera utan endast tolka vilket kan påverka samtalet. Att tolken kan ha svårt att hålla tillbaka sitt egna då hen blir berörd under ett samtal eller att tolken kan reagera så att det påverkar samtalet kan vara exempel på hur tolkens attityd kan vara en barriär i ett samtal. Lisa berättade om vikten av att tolken ska vara neutral och inte lägga sig i. Hon menade att om hon skulle ha förmånen att hon talade in till datorn och att den gjorde om det till arabiska som exempel skulle hon välja det framför att använda sig av en tolk. Vid användandet av ett tekniskt hjälpmedel skulle Lisa undgå de värderingar, filter och perspektiv som uppstår enligt barriärmodellen då man pratar genom människor.

### *Interaktion*

Enligt processmodellen består inte kommunikationen mellan människor enbart av budskap som sänds fram och tillbaka utan det handlar det även om kontakt, känslor, makt, tillit, respekt och ömsesidig förståelse (Eide & Eide 2006:71). Karin påpekar att det ofta händer att patienten pratar till tolken istället för till henne. Kontakten blir då i första hand med tolken istället för kuratorn, vilket påverkar kontakten till henne. Ibland kan hon uppleva att patienten 'fastnar' med tolken. Ibland känner sig Karin som en observatör om patienten vänder sig till tolken och inte tittar på henne. Även Pugh och Vetere (2009:307) framför i sin forskning att kuratorn ibland kan känna sig utestängd från samtalet då ett tolksamtal innefattar en process av upprepad tolkning och översättning. Det kan vara att patienten får en bättre kontakt med tolken då de delar samma språk och det blir en naturlig del i processen för patienten att samspela med tolken istället för kuratorn. Sofia menar att det skiljer sig från familj till familj när det gäller användandet av tolk. Att en del bryr sig mer och andra mindre. För vissa är tolken endast ett hjälpmedel och patienterna fokuserar på henne istället för tolken. Lisa pratade en del om 'bindningar' som kan uppstå mellan patienten och tolken. Det kunde vara om de hade samma religion och därför hade någon form av religiös anknytning eller att de hade samma

dialekt. Detta kan kopplas utifrån processmodellen till att patienten känner en större tillit och en bättre till tolken än till kuratorn. Lisa använder sig aldrig av anhörigtolkar då hon har upplevt att det inte blir rätt tolkat eller om det är någon som patienten känner så har Lisa upplevt att de lägger i sig vilket inte fungerar i ett tolkat samtal där kuratorn är den som ska hålla samtalet. Hon menar att patienten aldrig har liknande bindningar till bland annat kuratorn som hen har till de som kommer från samma land, det är helt olika bindningar.

Lisa påpekar ett flertal gånger att om patienten känner tolken blir det personligt och tolken förhåller sig inte neutralt. Eva var också inne på det spåret, hon menar att det blir för personligt om patienten känner tolken och allt blir inte alltid tolkat då. Hon vill därför ha en utbildad tolk som har det som arbete för då känner hon sig mer säker på att det blir rakt översatt. Varken Lisa eller Eva brukar därför ha samma tolk till sina patienter då de upplever att de kan uppstå en bindning mellan dem som leder till att tolken inte förblir neutral. Lisa och Evas resonemang är därmed en kontrast mot det som framkom i Vernon och Millers studie (2001:433), där de drar slutsatsen att det är att föredra att en kurator har samma tolk vid återkommande samtal med samma patient. Dels för att tolken har tillgång till patientens terapeutiska historia, är medveten om målen för samtalen och tolken får erfarenhet av vilken kommunikationsstil som fungerar för just den patienten. Fredrika var däremot en av kuratorerna som ser det som en fördel om patienten har samma tolk som tidigare, precis som slutsatsen Vernon och Miller har dragit. Hon anser att patienten då har skapat en allians med tolken. Detta leder enligt Fredrika till att chansen är större att patienten förmedlar det som hen verkligen behöver prata kring. När tolken och patienten har lärt känna varandra upplever hon att det uppstår en trygghet som för patienten. I processmodellen är tillit en av faktorerna som spelar roll i kommunikationen mellan människor. Fredrika ser tilliten till tolken som en fördel i samtalet och såg inga nackdelar med att patienten och tolken skapade en starkare allians än kuratorn och patienten. Däremot vill Fredrika inte heller använda sig av anhörigtolkar då hon anser att de anhöriga får makten över att bestämma vad hen översätter och inte. Sofia påpekar också vikten av att patienterna inte får känna tolken. Hon upplever att patienterna då hindras från att säga det som de verkligen vill då tolken inte enbart är en tolk när de känner varandra. I sådana situationer menar Sofia att det är bättre med en telefontolk då de oftast inte känner varandra. Enligt kuratorerna kan alltså trygghet och tillit vara både hjälpande och hämmande. En trygghet kan vara att tolken vet om patientens historia och patienten trivs tillsammans med tolken. Det kan å andra sidan vara hämmande då patienten möjligen inte alltid känner att hen kan framför det som hen vill.

## Språk som kulturbärare

Enligt processmodellen sker det två processer samtidigt i kommunikationen. Det verbala samt det ickeverbala innehållet. Den verbala processen är främst fakta- och innehållsrelaterad medan den ickeverbala processen främst är känslor- och relationsorienterad (Eide & Eide 2006:72). Ett exempel på ickeverbal kommunikation är kroppsspråket. Sofia betonade vikten av att språk ska flyta på och då menar hon både språket mellan tolken och patienten, och att tolken kan tillräckligt bra svenska för att kunna återge det som patienten säger samt förstå och översätta det som Sofia säger. När Sofia börjar fundera över om det verkligen blev rätt översatt, det kan vara efter att hon har fått svar som hon inte förväntat sig blir det ett dåligt samtal. När det gäller vikten av kroppsspråk fanns det en del olikheter mellan de olika kuratorerna. Karin använde sig mer av sitt kroppsspråk i samtal genom tolk för att försöka få en direktkontakt med familjen. Det kunde vara att hon gestikulerade mer. Karin la även mer märke till patientens kroppsspråk, bland annat lägger hon märke till när patienten är avslappnad och tolkar då det som att patienten och tolken förstå varandra. Lisa däremot är mer strikt i sitt kroppsspråk för att hon behöver vara mer koncentrerad i ett tolkat samtal. Hon lägger inte heller stor vikt vid patientens kroppsspråk då hon är medveten om att det finns kulturella skillnader när det gäller kroppsspråk. Eva menar att hennes kroppsspråk kan bli försenat i ett tolkat samtal. Eva tittar efter större reaktioner hos patienten i ett tolkat samtal. Reaktioner som kan antyda på att de inte förstår vad hon säger. Eva beskriver det som att förståelsen är ”a och o” och försöker därför se tecken på om förståelsen finns eller inte. Fredrika påpekar i citatet nedan hur svårt det kan vara när ett samtal ska gå genom en tredje person. I ett samtal där ett gemensamt språk delas kan man tillsammans med kroppsspråket och orden bilda ett samspel med varandra men i ett samtal med tolk försvåras det samspelet då språket ska gå genom en tredje person.

När du och jag pratar kan vi genom vårt kroppsspråk och ord förstå, om vi skrattar till kring någon incident eller någon situation som jag berättar då har vi något slags samspel där vi förstår varandra, att du förstår vad jag menar men här det ska det gå genom en tredje person och då är det inte alltid så lätt att veta om personen förstått vad patienten vill förmedla till mig eller vad jag vill förmedla (Fredrika)

Vernon och Miller (2001:431) drog slutsatsen i sin studie att tolkning inte innebär att enbart översätta mellan två språk. Det kräver även ett bildande av en brygga mellan två kulturer. Ett exempel på en barriär som omöjliggör direktkontakt enligt barriärmodellen är kultur. Lisa

påpekar att det finns kulturella skillnader när det gäller bland annat språket som inte ens går att förstå här i Sverige. Tolken behöver därför kunna göra om det som sägs för att patienten ska förstå vad vi pratar om men Lisa tycker det är extra viktigt att tolken då säger till att det inte går att översätta direkt och därefter få ett godkännande av Lisa att det är okej att göra om meningen. Olika språkvanor anses också vara en barriär som omöjliggör direktkontakt enligt barriärmodellen vilket en del av kuratorerna lyfter. Även Sofia lyfter svårigheten med att man kommer från olika kulturer. Hon menar att man uttrycker sig på olika vis i olika kulturer vilket gör det besvärligt i ett tolkat samtal. För enligt Sofia handlar det inte bara om språk utan även om dialekt och kön. Om tolken är kurd eller arab. Då kan hon ibland märka att det finns ett litet avståndstagande i rummet. Svårigheten med olika språkvanor skulle förutom ses som en barriär även ses som semantiskt brus utifrån filter- och brusmodellen, där semantiskt brus innebär att budskap kan förvrängas beroende av bland annat olika språkvanor.

## **Avslutande diskussion**

### **Slutsats**

Studiens frågeställningar var; vilka utmaningar eller begränsningar präglar ett tolkat samtal? vilka strategier använder kuratorerna för att överbrygga eventuella utmaningar eller begränsningar under tolkade samtal? Samt hur kan det tolkade samtalet förstås ur ett kommunikationsteoretiskt perspektiv?

Det fanns en del genomgående teman som berördes mer eller mindre av samtliga kuratorer. När ett samtal sker genom en språktolk förändras samtalets dynamik. Kuratorerna var tvungna på att tänka att de inte kunde prata i långa utlägg, deras strategi var att använda sig av ett enklare språk än när patienten och kuratorn delar ett gemensamt språk. Samtliga kuratorer framförde även att det fanns en svårighet att nå nyanser i ett samtal genom tolk. Det var svårare att prata om känslor och det var betydligt svårare att beröra på ”djupet” när samtalet fördes genom en tredje person. När det gäller tolkens roll vara kuratorerna eniga om att tolken i stort sett endast skulle översätta det som sägs och ingenting annat. Samtidigt fanns det en medvetenhet hos kuratorerna kring svårigheten om att endast vara en översättare då det finns språkliga samt kulturella skillnader mellan kuratorn och patienten som talar ett annat språk. En svårighet som fanns i samtal genom tolk var att det var svårt för en del kuratorer att få en direktkontakt med patienten. En del av kuratorerna påpekade att de tror att patienten kan bli

hämmande av att där är en tredje person i rummet men även att den direkta kontakten istället blev med tolken istället för kuratorn själv. Då den direkta kontakten ofta försvann i ett tolkat samtal påverkades även interaktionen mellan kuratorn och patienten. Kuratorerna påpekade även att de blev påverkade av deras ovisshet kring att inte veta vad som faktiskt blir översatt av tolken till både kuratorn själv men även till patienten. En del av kuratorerna menade att det inte var en fördel att använda sig av samma tolkar eller anhörigtolkar då det dels blev svårt för tolken att förhålla sig neutral vilket dem ska göra. En annan anledning var att den främsta interaktionen, samspelet blev mellan patienten och tolken och inte mellan patienten och kuratorn.

Språk- och kulturskillnader var två faktorer som påverkade samtalen där tolk behövdes. Dels skillnaderna i språkvanorna men även användandet av kroppsspråk förändrades i samtal med tolk hos kuratorerna och de var mer uppmärksamma på patientens kroppsspråk. När det gällde kultur fanns det aspekter när det gällde både kulturella språkvanor men även kulturella vanor. Bland annat olika ämnen som var mer tabubelagda och skamfyllda att prata om än andra.

Hur ett tolksamtal kunde förstås utifrån ett kommunikationsteoretiskt perspektiv åskådliggjordes på olika vis. Att samtalets dynamik förändrades kunde till en viss del förstås utifrån sändar-mottagarmodellen då sändaren måste anpassa sitt vis att skicka budskapet genom att väga in förväntningar och värderingar hos mottagaren. Kuratorn, tolken och patienten behövde som sändare göra ytterligare en anpassning för att respektives budskap skulle komma fram och ge den planerade effekten vilket påverkade samtalets dynamik. Kuratorerna upplevde även att det var svårt att få en direktkontakt med patienten samt upplevde de att de kände kvalitativa förluster när samtalet skedde genom tolk. Enligt barriärmodellen kunde tolken därför ses som en barriär som på så vis omöjliggjorde direktkontakten mellan kuratorn och patienten. Kuratorerna var eniga om att tolkens huvudsakliga uppgift var att översätta direkt men enligt filter- och brusmodellen finns det brus som förvränger den information som lämnar sändaren och tas mot av mottagaren. Kuratorerna gav exempel på sådan som kan ses som semantiskt brus enligt filter- och brusmodellen. Exempelvis att de faktiskt aldrig vet vad som översätts av tolken och vilka värderingar som har lagts till eller tagits bort. Enligt en del av kuratorerna uppstod det situationer då den huvudsakliga kontakten blev mellan patienten och tolken då de kanske delade samma språk eller för att patienten kände en större tillit till tolken som exempelvis kom från samma land. Detta kunde förstås utifrån processmodellen där kommunikationen inte endast

består av budskap som sänds fram och tillbaka utan det handlar det även om kontakt, känslor, makt, tillit, respekt och ömsesidig förståelse.

### Nya tankegångar

I min studie har kuratorerna haft erfarenhet av både telefontolkar och personliga tolkar. När jag påbörjade studien hade jag en föreställning om att kuratorerna skulle föredra att använda sig av personlig tolk framför telefontolk. Det har därför varit väldigt intressant under arbetets gång att komma till insikt om att telefontolk ofta är att föredra. Det som också har varit intressant är att det har gått upp för en del av kuratorerna under intervjuernas gång att de själva föredrar telefontolk framför personlig tolk. En studie om vilka skillnader som kuratorerna upplever kring telefontolk och personlig tolk skulle vara intressant i framtida forskning.

## Referenslista

- Ahrne, G & Svensson, P. (2011). *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber.
- Alborn, J & Clark Mckinney, K (2014). Use of and interaction with medical interpreters. *American journal of health-system pharmacy*. Vol 71, no. 12 s. 1044-1048.
- Berthold, S & Fischman, Y. (2014). Social Work with Trauma Survivors: Collaboration with Interpreters. *National association of social workers*. Volume 59, no. 2 s.103-110.
- Bramberg, E & Sandman, L. (2012). Working with interpreters across language and culture in mental health. *Journal of clinical nursing*. 22, 159-167.
- Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.
- Eide, T & Eide, H. (2006). *Kommunikation i praktiken – relationer, samspel och etik inom socialt arbete, vård och omsorg*. Malmö: Liber.
- Eklöf, N, Hupli, M & Leino-Kilpi, H. (2015) Nurses' perceptions of working with immigrant patients and interpreters in Finland. *Public health nursing*. Vol 32, no. 2, s.143-150.
- Eriksson-Zetterquist, U & Ahrne G. (2011). Intervjuer. I: Ahrne, G & Svensson, P. *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber.
- Fiske, J. (1990). *Kommunikationsteorier. En introduktion*. Stockholm: Wahlström & Widstrand.
- Jacobsson, K. (2008). Den svårfångade kvaliteten. I: Sjöberg, S & Wästerfors, D. *Uppdrag forskning*. Malmö: Liber.
- Kammarkollegiet (2011). God tolksed.  
[<http://www.kammarkollegiet.se/sites/default/files/God%20tolksed.pdf>. Hämtat 21/12-2015]
- Nationalencyklopedin (2015a) Patient.  
[<http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/patient> Hämtat 21/12-2015]
- Nationalencyklopedin (2015b) Tolk.  
[<http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/tolk> Hämtat 21/12-2015]
- Nilsson, B & Waldemarson, A-K. (2007). *Kommunikation. Samspel mellan människor*. Lund Studentlitteratur AB.
- Norin, C. (2014). Kurator. [[https://www.skane.se/sv/Webbplatser/CSK/Centralsjukhuset-Kristianstad/Patientinformation/Ditt\\_sjukhusbesok/Valkommen\\_till\\_kuratorn/](https://www.skane.se/sv/Webbplatser/CSK/Centralsjukhuset-Kristianstad/Patientinformation/Ditt_sjukhusbesok/Valkommen_till_kuratorn/). Hämtat 23/10-2015].
- Paone, T & Malott, K. (2008). Using Interpreters in Mental Health Counseling: A Literature Review and Recommendations. *Multicultural counseling and development*. 36, 130-142.



Pugh, M & Vetere, A. (2009). Lost in translation: An interpretative phenomenological analysis of mental health professionals' experiences of empathy in clinical work with an interpreter. *Psychology and Psychotherapy: theory, research and practice*. 82, 305-321.

SCB (2015). Från massutvandring till rekordinvandring.

[<http://www.sverigeisiffror.scb.se/hitta-statistik/sverige-i-siffror/manniskorna-i-sverige/in-och-utvandring/>] [Hämtat 23/10-2015]

SFS1982:763. Hälso- och sjukvårdslag.

SFS 1986:223. Förvaltningslag.

Svensson, P & Ahrne, G. (2011). Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt. I: Ahrne, G & Svensson, P. *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber

Tribe, R & Lane, P. (2009) Working with interpreters across language and culture in mental health. *Journal of mental health*. Vol. 18, No.3: 233-241.

Tribe, R & Tunariu, A. (2009). Mind your language: working with interpreters in healthcare settings and therapeutic encounters. *British association for sexual and relationship therapy*. Vol. 24, No. 1: 74-84.

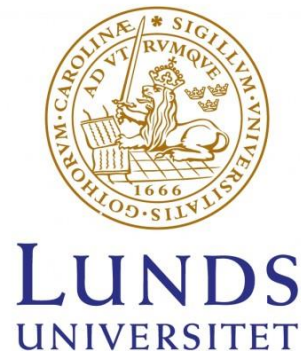
Vernon, M & Miller, K. (2001). Interpreting in mental health settings: issues and concerns. *American Annals of the Deaf*. Vol. 146, No. 5: 429-434.

Wadensjö, C. (1998). *Kontakt genom tolk*. Stockholm: Dialogos förlag.

Wästerfors, D. (2008). Analytiska knep. I: Sjöberg, S & Wästerfors, D. *Uppdrag forskning*. Malmö: Liber.

# Bilaga 1

## Informationsbrev



Hej!

Mitt namn är Therese Johansson, blivande Socionom. Jag läser just nu min sjätte termin vid Lunds universitet. Sjätte terminen innebär den omtalade C-uppsatsen. I min uppsats är jag intresserad av att undersöka *kuratorers upplevelse av samtal genom språktolk*. Under våren 2015 genomförde jag min socionompraktik inom BoU-habiliteringen, Region Skåne. Vid enstaka tillfällen var jag med under kuratorssamtal där en språktolk behövdes, det var här min uppsatsidé väcktes till liv.

Syftet med undersökningen är alltså genom en intervju få ta del av Er upplevelse av samtal med hjälp av en språktolk. Intervjun kan äga rum där det passar Er, förslagsvis på Er arbetsplats. När det gäller tiden bör det avsättas mellan 45-60minuter.

Ert deltagande kommer grundas på frivillighet. Ni bestämmer själva vad Ni vill svara på och det går bra att avsluta er medverkan i studien om så önskas. De uppgifter jag kommer över kommer behandlas med största möjliga konfidentialitet och kommer endast användas i forskningsändamålet. Ni kommer självfallet vara anonyma i C-uppsatsen.

Er medverkan skulle betyda mycket för min studie, Tack på förhand!

Vänliga hälsningar, Therese Johansson

Kontaktuppgifter vid intresse av medverkan

Telefon: \*\*\*\*\* Mail: [\\*\\*\\*\\*\\*@hotmail.com](mailto:*****@hotmail.com)

Handledare: Kristina Göransson, \*\*\*\_\*\*\*\*\*

## Bilaga 2

### Intervjuguide

Innan inspelningen påbörjas förklarar jag syftet med undersökningen. Jag går igenom forskningens viktigaste etiska principer formulerat i fyra krav: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Jag inhämtar även bakgrundsfakta: kön, ålder och arbetslivserfarenhet.

#### Inledande

- Skulle du vilja beskriva hur ett tolksamtal fungerar
- Hur ofta har du tolksamtal

#### Utmärkande vid samtal med tolk

- Vad utmärker ett bra tolksamtal
- Vad utmärker ett mindre bra tolksamtal
- Vad anser du ingår i tolkens roll
- Vad anser du inte ingår i tolkens roll

#### Relation mellan kurator och klient

- Kan tolkens närvaro påverka din relation till klienten, på vilket vis
- Kan tolkens närvaro påverka klientens relation till dig som kurator, på vilket vis
- Är det alltid samma tolk till samma klient, vad är tankarna kring det
- Påverkas din position som samtalsledare av tolkens närvaro
- Finns det något som skulle kunna förbättra relationen mellan kurator-klient-tolk

#### Skillnad på samtal med tolk och utan tolk

- Vilka är de största skillnaderna
- Är förberedelsen inför samtalet annorlunda
- Upplever du att det förekommer missförstånd oftare i ett tolkat samtal, hur påverka det samtalet
- Skiljer sig ditt kroppsspråk beroende om tolk är närvarande eller inte, på vilket vis
- Tror du att det finns några dilemman i rollen som tolk, vilka

#### Avslutande

- Finns det något mer du vill tillägga när det gäller användandet av tolk