



LUNDS
UNIVERSITET

Socialhögskolan

”Det blir svårt när en tredje person är inblandad”

- **En kvalitativ studie om socialsekreterares erfarenheter av att
samtala med barn genom tolk**

Matilda Larsson & Hanna Jarälv

C-opsats SOPA63

HT 2018

Handledare: Yvonne Johansson

Abstract

Authors: Matilda Larsson and Hanna Jarälv.

Title: *It will be difficult when a third person is involved – a qualitative study of social workers' experiences of communicating with children using an interpreter.* [Translated title]

Supervisor: Yvonne Johansson.

Assessor: Anders Lundberg

The purpose of this study was to investigate social workers' experience of communicating with children using an interpreter and analysing the challenges. We conducted qualitative interviews with the focus groups of social workers in a city in the southern part of Sweden. They all served at the social services in the municipality. Totally, four focus group interviews were conducted with four participants in each one of them. In order to analyse our empirical material, we have applied three communication models from a communication theoretical perspective. These are *the barrier model*, *the transmitter and receiver model*, *the filter and noise model*. We have also used the notion of culture, which is a part of the conception of the communication theory. The challenges and obstacles highlighted by the social workers were that there was no direct contact with the children when an interpreter was present in the conversation. Due to this, it was more difficult for the social workers to create a relationship with the children. The interviewees also stressed that there was an uncertainty regarding the interpreter's translation. They all agreed that the interpreter should make a literal translation, but they were all aware of the difficulties in this kind of translation. The study also indicated that the interpreter's cultural background, gender and age had a significant role in the childrens' own oral stories during the conversations, which can make it more difficult for the social workers – according to themselves – in gathering information of importance. The challenges and obstacles could be understood from the models of communication theory and cultural concepts.

Keywords: Interpreter, Child, Communication, Social workers.

Förord

Sommaren 2018 arbetade vi båda under en fem veckors period på utredningsenheten - barn och unga inom socialtjänsten. Vid några tillfällen fick vi vara med och observera när kollegor genomförde samtal med klienter där tolk erfordrades. Detta väckte ett intresse för oss att undersöka socialsekreterares upplevelse av att samtala med barn med hjälp av tolk.

Vi vill rikta ett stort tack till de socialsekreterare som trots hög arbetsbelastning tog sig tiden att ställa upp och vara med i vår studie. Utan er hade det inte varit möjligt för oss att genomföra vårt arbete. Vi vill även rikta ett varmt tack till vår handledare, Yvonne Johansson, för den vägledning som du bidragit med under uppsatsprocessen. Sist men inte minst vill vi även rikta ett stort tack till Weddig Runquist för allt stöd du bidragit med under revideringen av vår uppsats.

Socialhögskolan, Campus Helsingborg, februari 2019

Matilda Larsson och Hanna Jarälv

Innehållsförteckning

1. INLEDNING	5
1.1 PROBLEMFÖRMULERING.....	5
1.2 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR.....	7
1.3 AVGRÄNSNINGAR.....	7
1.4 ARBETSFÖRDELNING	7
2. KUNSKAPSLÄGE	8
2.1 LITTERATURSÖKNING.....	8
2.2 UTMANINGAR KRING ANVÄNDANDET AV TOLK	9
2.2.1 Vikten av kunskap och samarbete.....	9
2.2.2 Relation.....	11
2.2.3 Språk och kultur.....	12
3. TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER	14
3.1 KOMMUNIKATIONSTEORI.....	14
3.2 KOMMUNIKATIONSMODELLER	15
3.2.1 Barriärmodellen.....	15
3.2.2 Sändare- och mottagarmodellen	15
3.2.3 Filter- och brusmodellen	16
3.3 KOMMUNIKATIONSTEORETISKT BEGREPP	17
3.3.1 Kultur.....	17
4. METOD OCH METODOLOGISKA ÖVERVÄGANDEN	17
4.1 VAL AV METOD	17
4.2 URVALSPROCESS.....	19
4.3 GENOMFÖRANDE AV FOKUSGRUPPSINTERVJUER	20
4.4 BEARBETNING AV INSAMLAD EMPIRI OCH ANALYSMETOD.....	20
4.5 FORSKNINGSETISKA ÖVERVÄGANDEN	22
4.6 STUDIENS TILLFÖRLITLIGHET	23
4.7 FÖRFÖRSTÅELSE	24
4.8 METODDISKUSSION.....	25
5. RESULTAT OCH ANALYS	26
5.1 KORT PRESENTATION AV DELTAGARNA I FOKUSGRUPPERNA.....	26
5.2 TOLKEN SOM HINDER I SAMTAL.....	26
5.3 UPPLEVELSE AV OVISSHET OCH OSÄKERHET	30
5.4 RELATIONEN MELLAN SOCIALSEKRETERARE OCH BARN	32
5.5 KULTURENS PÅVERKAN PÅ RELATIONEN MELLAN TOLKEN OCH BARNET	33
5.6 SVÅRIGHET MED ANVÄNDANDET AV SAMTALSMETODIK.....	37
5.7 BETYDELSEN AV TOLKENS KÖN OCH ÅLDER	39
6. AVSLUTANDE DISKUSSION	41
REFERENSLISTA	44
BILAGA 1	47
BILAGA 2	48
BILAGA 3	49

1. Inledning

1.1 Problemformulering

Sverige är idag ett mångkulturellt samhälle med individer från många olika länder. Människor har immigrerat till Sverige sedan tidigt 1900-tal på grund av bland annat flykt och arbetskraft vilket har resulterat i att ett mångkulturellt Sverige bildats (Byström & Frohnert 2017). År 2015 ansökte 162 877 människor om asyl i Sverige varav 70 384 var barn under 18 år. Det är det högst uppmätta antalet jämfört med tidigare år och också en fördubbling jämfört med året innan (Migrationsverket 2016; SCB 2016). Kamali (2002, s. 15) skriver att en del invandrargrupper som immigrerat har ett behov av ekonomisk- eller social hjälp som ofta leder dem till en kontakt med socialtjänsten. Familjer och ensamkommande barn som bosätter sig i länder där de dessutom har en begränsad kunskap i språket har ett större behov av att komma i kontakt med socialtjänst (ibid.).

Enligt socialtjänstlagen 2 kap 1 § har socialtjänsten i kommunen det yttersta ansvaret för de människor som vistas i kommunen så att de får den hjälp och stöd de kan vara i behov av. När socialtjänsten har kontakt med klienter som inte behärskar det svenska språket ska myndigheten utifrån förvaltningslagen 13 § vid behov anlita tolk (SFS 2017:900). Tolken fungerar som ett mänskligt verktyg som möjliggör att två personer som talar olika språk kan kommunicera och förmedla information mellan varandra (Fioretos, Gustafsson & Norström 2014, s. 22).

Dagligen hålls det tusentals tolkade möten i Sverige där tolkanvändning är en del av vardagen för många yrkeskategorier (Norström, Fioretos och Gustafsson 2011, s. 4). Enligt kammarkollegiets föreskrifter, 17-23 §§, ska yrkesverksamma tolkar följa god tolksed, vilket innebär att tolken har krav på att följa yrkesetiska regler på grund av rättssäkerhetsskäl. De viktigaste reglerna för att tolken ska leva upp till en god tolksed är att hen är neutral och opartisk, tolkar i jagform samt tolkar allt som sägs i rummet samt iakttar tystnadsplikt (KAMFS 2016:4).

I ett tolkat barnsamtal krävs det att den yrkesverksamma tar ytterligare hänsyn. Exempelvis kan det behövas mer planering och struktur än vid samtal med vuxna för att skapa en trygghet för barnet i situationen (Socialstyrelsen 2018). Att intervjua barn som lever under sårbara förhållanden är en uppgift som kräver både förberedelser, reflektion och kunskap (Cederborg

2010, s. 7). Tolkens medverkan i barnsamtal är avgörande för vilken information som vidarebefordras till handläggaren (Keselman 2009). Det är viktigt att socialsekreteraren förklarar för tolken att använda samma frågeteknik i översättningen och att översätta barnets utsagor så ordagrant som möjligt (Cederborg 2010, s. 53). Ett annat exempel för vad den yrkesverksamma behöver ta hänsyn till är barnets rätt att komma till tals i utredningar, vilket i Sverige har stärkts under de senaste åren (Cederborg 2010, s. 7). Om mindre än ett år (fr.o.m. januari 2020) kommer FN:s konvention om barnets rättigheter att i sin helhet gälla som svensk lag (SFS 2018:1197), där artikel 12 tar upp barnets rätt till att fritt uttrycka sina åsikter i frågor som berör barnet. Men redan tidigare, i januari 2013, förstärktes barnperspektivet på olika plan i SoL, bland annat genom att tydliggöra barnets rätt att komma till tals enligt artikel 12 i FN:s barnkonvention (11 kap. 10 § SoL; prop. 2012/13:10).

Att använda sig av tolk i samtal kan medföra vissa problem. Det händer ofta att tolkarnas översättning är felaktiga, de kan förändra eller förenkla innehållet eller ändra innebörden av socialsekreterarens fråga utan att hen är medveten om det (Keselman et al. 2008). Konsekvenserna av en felaktig översättning kan bland annat vara att barnet inte får berätta sin korrekta version och att de kan bli missförstådda (Cederborg 2010, s. 53). Det finns en oro hos socialsekreterarna om att information förloras och att missförstånd kan påverka arbetets utgång. Tolkarnas felaktiga översättning kan kopplas till deras språkkunnighet men också till de fall där tolken saknar kunskap och förståelse om organisationen i vilken de utför sitt tolkuppdrag (ibid.). Det kan också kännas svårt för socialsekreterarna att skapa en bra relation med klienten när informationen måste gå genom en tredje person (Kriz & Skivenes 2010). Ibland kan det hända att tolken och barnet kan skapa en relation sinsemellan på grund av vissa gemensamma bakgrundsfaktorer såsom kultur, kön, ålder och erfarenheter, vilket kan få socialsekreteraren att känna sig utanför samtalet (Fioretos, Gustafsson & Norström 2014, s. 41). Tolken kan i samtal ha svårt för att behålla sin neutralitet i förhållande till barnet (Keselman 2009). Däremot kan ett bra samarbete mellan socialsekreteraren och tolken öka sannolikheten till att informationen blir korrekt och skapa goda förutsättningar för ett gott samarbete mellan socialsekreterare, tolk och klient (Berthold & Fischman 2014).

Som framgår av vår bakgrund har tolkanvändning stor betydelse för praktiskt socialt arbete, då tolken gör det möjligt för socialsekreterare att kommunicera med klienter som inte själva behärskar det svenska språket. Vi valde att rikta in oss på tolkade barnsamtal då specifika aspekter skiljer sig från tolkade samtal med vuxna klienter, exempelvis vilken samtalsmetodik som används i samtalet samt

barnets förståelse för samtalet. Erfarenheter från tolkanvändning vid samtal med vuxna klienter är värdefulla och kan ha betydelse även för verksamheter som berör barn, men det går dock inte att rakt över applicera alla erfarenheter från tolkanvändning av vuxna till verksamheter som är inriktade på barn och unga. Det är därför angeläget att studera socialsekreterares erfarenheter av tolkanvändning vid barnsamtal, och hur de ser på vilka utmaningar, fördelar och problem som är förenade med dessa samtal. Naturligtvis finns det andra studenter som också har gjort studier om tolkade barnsamtal, men det är ingen utifrån vår vetenskap som hittills har skrivit ett examensarbete i socialt arbete som utgår från *socialsekreterares perspektiv* när det gäller användningen av tolk i barnsamtal.

1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är att undersöka socialsekreterares erfarenheter av att samtala med barn med hjälp av tolk.

Syftet kan brytas ner i följande frågeställningar:

- Vilka utmaningar och hinder beskriver socialsekreterare finns kring användandet av tolk i barnsamtal?
- Hur kan dessa utmaningar och hinder förstås?

I intervjuguiden finns det intervjufrågor som vi önskat kunna täcka in ytterligare en frågeställning gällande vilka faktorer som enligt socialsekreterarna är avgörande för att arbetet med att tolka barnsamtal ska kunna fungera på ett bra sätt. I slutändan har den forskningsfrågan dock inte beaktats, då deltagarna i fokusgrupperna inte gav några utvecklande svar när det temat togs upp i intervjuerna.

1.3 Avgränsningar

Vi har valt att avgränsa vår studie till att avse socialsekreterare från en och samma kommun i södra Sverige. Socialsekreterarna som deltagit i vår studie arbetar dock inom olika enheter inom socialtjänsten. Vi ansåg att avgränsningen var nödvändig på grund av den begränsade tid som har varit till vårt förfogande för att genomföra studien.

1.4 Arbetsfördelning

Inför uppsatsskrivningen satte vi oss ner och planerade hur vi ville att vår arbetsprocess skulle se ut. Vi hade en tydlig plan vad gäller skrivningen och var överens om att bådas input i arbetet var viktig och nödvändigt, och därför har vi strävat efter att båda ska vara så delaktiga

som möjligt. Vi skrev tillsammans informationsbrev och intervjuguiden, problemformuleringen, förförståelsen, resultat- och analyskapitlet samt avslutande diskussion. Matilda har i metodkapitlet skrivit om val av metod, urvalsprocess, genomförandet av fokusgrupperna, forskningsetiska överväganden, bearbetning av analys, metoddiskussion, avsnittet om relation i kapitlet om kunskapsläget samt om sändare- och mottagarmodellen i kapitlet om kunskapsläget. Hanna har i kapitlet om kunskapsläget skrivit avsnitten om kunskap och samarbete samt språk och kultur. I kapitlet om teoretiska utgångspunkter har Hanna skrivit om kommunikationsteori, barriärmodellen samt filter- och brusmodellen. Vidare har hon utformat avsnittet om studiens tillförlitlighet i metodkapitlet.

2. Kunskapsläge

2.1 Litteratursökning

I detta kapitel ges en kortfattad redogörelse om tidigare forskning och annan kvalificerad kunskapsproduktion som är relevant för socialsekreterarens tolkanvändning i barnsamtal. Vi har använt oss av Lubsearch och Libris när vi har gjort vår litteratursökning. Sökorden vi använt oss av för att hitta relevant forskning är; interpreter - tolk, communication - kommunikation, immigrants - invandrare, social work - socialt arbete, translator - översättare och children- barn. Sökorden gav oss relevanta artiklar och de flesta på engelska, som sedan kunde föra oss vidare till andra relevanta artiklar genom sina referenser. Vi har valt att främst använda oss av artiklar och avhandlingar som varit peer-reviewed, vilket innebär att artiklarna är granskade av andra forskare inom samma fält. Utöver detta har vi även valt att använda andra källor med relevans till ämnet som till exempel Socialstyrelsens hemsida. Genom att klicka i rutan för ”peer-reviewed” finns möjligheten att missa artiklar som mycket väl kan utgöra kvalificerad forskning och som kan vara relevanta för vårt forskningsämne, vilket vi haft i åtanke under studien.

Förutom tidigare forskning kring tolkade samtal med barn har vi i vårt kunskapsläge även valt att använda oss av forskning som berör tolkanvändning i samtal med vuxna klienter. Vi ansåg att det kunde bidra till en bredare kunskap kring tolkade samtal rent generellt, men hade i vår beaktning hur vissa aspekter är specifika vad gäller tolkade barnsamtal, exempelvis samtalsmetodik.

2.2 Utmaningar kring användandet av tolk

2.2.1 Vikten av kunskap och samarbete

Tidigare forskning visar att det är viktigt med kunskap och erfarenhet för att få till en så bra kommunikation som möjligt mellan parterna som deltar i mötet. Det krävs att tolken har bra kunskap om det sociala arbetet som utförs men också att socialarbetaren har en kunskap om tolkanvändning. Flera artiklar belyser att det är viktigt att socialarbetaren och tolken har ett bra samarbete sinsemellan och för att få detta krävs en förkunskap om respektive område.

Exempelvis har Berthold och Fischman (2014) gjort en kvalitativ studie i England där de intervjuat kuratorer om hur samarbetet med tolkar fungerar för att hjälpa traumatiserade flyktingar. Det framkommer i studien att det är viktigt att tolken har en lämplig utbildning för det arbetsområdet som hen tolkar inom. För att underlätta tolkens arbete bör socialarbetaren förstå att allt som sägs inte går att direktöversätta. Det är viktigt att socialarbetaren använder sig av korta meningar samt är passiv med att använda sig av slanguttryck, metaforer och fackord. Genom utbildning och ett bra samarbete mellan socialarbetaren och tolken blir kommunikationen mellan socialarbetare och klient bättre och viktig information riskerar inte att falla bort (ibid.). En annan kvalitativ studie inom samma område är gjord i England av Tipton (2016) som intervjuade socialarbetare. I studien beskriver författaren problematiken kring att samarbetet mellan socialarbetare och tolk ofta inte fungerar, vilket medför att socialarbetaren har svårt för att vara effektiv i samtal där tolk närvarar.

Även i Horwath och Shardlows (2004) kvalitativa studie där författarna genomförde gruppintervjuer med socialarbetare, poängteras vikten av kunskap och erfarenhet hos tolken för att tolkningen ska fungera så bra som möjligt. De menar att kvaliteten på översättningen kan påverkas negativt om tolken har för lite erfarenhet och kunskap om socialt arbete och den sociala terminologin. Ytterligare kvalitativa studier med intervjuer har gjorts av Paone och Malott (2008) samt Kriz och Skivenes (2010) som i sina studier belyser problematiken kring att tolken inte förstår eller inte har någon kunskap om organisationen som hen är och tolkar i. Detta kan enligt författarna i dessa två studier medföra att tolken struntar i att översätta ord av betydelse för att underlätta för sig själv, vilket resulterar i att viktig information till klienten kan falla bort.

Keselman et al. (2008) har i sin kvalitativa studie intervjuat asylsökande ryska barn och bedömt noggrannheten i tolkarnas översättning. Studiens resultat visar på att tolkarnas översättning ofta var felaktiga, att tolkarna förändrade innehållet eller ändrade typen av frågan i samtalet. Tolkarna kunde ändra samt förenkla innehållet i översättningen utan att socialsekreterarna var medvetna om detta. Det framkallade oro hos socialsekreterarna om att information kunde gå förlorad och påverka arbetets utgång. I resultatet av studien poängteras vikten av att både socialsekreterarna och tolken behöver specialutbildning när det gäller tolkanvändning. Tolkarnas felaktiga översättningar kan kopplas till deras språkkunnighet, tvärkulturella kompetens, erfarenheter och förståelsen för området inom vilket de tolkar. Om socialarbetarna och tolken samarbetar ökar sannolikheten för att informationen i samtalet blir korrekt. Socialsekreterarna kan enligt forskargruppen underlätta tolkens arbetet genom att använda kortare meningar och mindre komplicerade ord.

Norström, Fioretos och Gustafsson (2011) har utfört en svensk kvalitativ studie inom ramen för *tolkprojektet*. I rapporten berör forskarna problemet i tolkade möten där tolkens bristande kompetens försvårar översättningen. Undersökningen bestod av intervjuer och observationer som var inriktade på tolkade möten med ensamkommande barn. Det framkommer av deltagande professionella att de begränsades av tolkens kompetens. Problemet kan bero på att tolkens svenska inte var tillräckligt bra eller att tolken saknade kunskap om socialtjänstens facktermer. Det kan resultera i att tolken glömmet eller medvetet utesluter att översätta vissa ord och meningar. Detta visade sig medföra att barnet kände en osäkerhet huruvida deras information framfördes korrekt till professionella som deltog i samtalet. Studien visade att tolken ibland kunde gå utanför sitt uppdrag genom att förklara och ställa frågor till klienten, vilket kan vara svårt att upptäcka för professionella (ibid., s. 26). Resultatet av studien visar att tolken och professionella inte hade tillräcklig kunskap om varandras yrkesroller (ibid., s. 54).

Enligt Socialstyrelsen (2018) krävs det mer planering och struktur i barnsamtal när tolk medverkar än i övriga klientsamtal. Det är viktigt att socialsekreteraren har kunskap om hur ett barnsamtal ska förberedas när en tolk medverkar. Socialsekreteraren ska innan mötets start förklara för barnet hur ett samtal med tolk fungerar, exempelvis att tolken tolkar i jag-form då barnet kan känna en förvirring kring det. För att barnet ska känna sig trygg i samtalet med tolk så bör socialsekreteraren noggrant välja ut vilken tolk som ska bokas. Exempelvis kan tolkens bakgrundsfaktorer som etnicitet och kön vara relevanta för barnets trygghet.

Socialsekreteraren bör också informera tolken om specifik samtalsstrategi i barnsamtalen för att underlätta tolkens arbete.

Cederborg (2010, s. 53) har i sin bok *Att intervjua barn* påpekat att när socialsekreterare intervjuar barn som lever under utsatta och sårbara förhållanden, så krävs det både förberedelse, eftertanke och kunskap. Genom att använda öppna frågor i barnintervjuer ökar förutsättningen att berättelserna blir detaljrika, sammanhängande och utifrån barnens egna åsikter (ibid., s. 61). När en tolk närvarar är det viktigt att socialsekreteraren förklarar för tolken att använda samma frågeteknik i översättningen och att översätta utsagorna så ordagrant som möjligt. När en tolk översätter kan det förekomma att kvaliteten på frågorna och svaren ändras. Konsekvenserna vid felaktig översättning kan vara att barnen inte får berätta sin korrekta version och kan då bli missförstådda (ibid., s. 53).

2.2.2 Relation

I tidigare forskning problematiseras svårigheterna kring relationskapandet med klienten när tolk närvarar i mötet. I Paone och Malotts (2008) studie beskrivs hur vårdpersonal måste anstränga sig extra mycket för att få en relation med klienten, då hen ofta fokuserar mer på tolken än på vårdpersonalen. Även Kriz och Skivenes (2010) beskriver att socialarbetare anser att det är svårare att få en bra relation med klienten när informationen måste gå genom en tredje person. Socialarbetarens förtroende för klienten visade sig minska när socialarbetaren misstänkte att tolkens översättning var felaktig och snedvriden. Detta skapade en frustration hos socialarbetaren och det försvårade möjligheten att upprätthålla en god relation med klienten (ibid.). Berthold och Fischman (2014) ger uttryck för samma slutsats då deras studie visar att tolkar kan förvränga och överdriva informationen som klienten berättar för kuratorn, utan att klienten är medveten om detta. Det leder till att kuratorn tappar förtroendet för klienten när hen upptäcker att informationen från klienten är felaktig. Minskat förtroende och empati för klienten är även någonting som Pugh och Vetere (2009) berör i sin studie. Författarna har gjort en kvalitativ studie i England som handlar om kuratorers förmåga att känna empati för klienter som genomgår en psykoterapeutisk behandling. Kuratorer som intervjuats säger sig känna en oro om att inte veta vad som översätts till klienten och att det innebär att kuratorerna upplever sig var utestängda i det tolkade samtalet. Kuratorerna var också oroliga för att tolken skulle överföra sina egna känslor och åsikter i samtalet vilket kunde leda till en minskad empati för klienten (ibid.).

Tribe och Lane (2009) har genomfört en kvalitativ studie om kuratorers erfarenheter av att arbeta med tolkar i terapeutiskt arbete. De hävdar att det kan upplevas svårt att ha en tolk med under samtal, då kuratorn kan känna sig iakttagen och rannsakad av tolken. Det kan också bidra till att det skapas ett avstånd mellan kurator och patient då kuratorn blir mer passiv. Forskarna poängterar att det är bra om kuratorerna kan använda sig av samma tolk vid återkommande samtal med patienterna för att samtalets flyt ska bli bättre för samtliga personer i mötet. Tolken lär sig då också om patientens terapeutiska historia och vet vilka gemensamma mål som kuratorn och patienten har satt upp, men också att tolken vet vilken kommunikationsstil som fungerar bäst i samarbetet mellan kuratorn och tolken. Det leder till att det blir lättare för kuratorn att skapa en god relation till klienten och att målen med samtalet lättare uppnås (ibid.). Socialstyrelsen (2018) understryker vikten av att försöka anlita samma tolk vid kontinuerliga barnsamtal. Om det sker kan barnet lättare skapa ett förtroende för tolken, vilket i sin tur kan leda till att samtalets flyt förbättras och underlättar för socialsekreteraren att skapa en bra relation med barnet.

Enligt Cederborg (2010, s. 57) finns det särskilda aspekter att tänka på vid tolkade barnsamtal som bidrar till att man stärker barnets trygghet. Det kan exempelvis vara att begränsa antalet vuxna i rummet. Om två vuxna ställer frågor kan det öka barnets osäkerhet och medföra att barnet känner sig utfrågat. Det kan i sin tur stärka den redan ojämlika relationen. På så sätt blir användningen av tolk komplext då det är ett måste för att kunna kommunicera med barnet även om det försvårar relationsskapande processen (ibid., s. 57).

2.2.3 Språk och kultur

I tidigare forskning framkommer det att tolkens och klientens kultur kan påverka kommunikationen mellan parterna i mötet. Horwath och Shardlow (2004) beskriver begreppet, djuptolkning, i sin studie. Djuptolkning innebär att tolken inte översätter meningarna ordagrant utan översättningen påverkas av tolkens kulturella ursprung. Tolken kan lägga till förklaringar kring begrepp eller ord som fattas i det språk den tolkar.

I Kriz och Skivenes (2010) studie framkommer det att det inte är ovanligt att tolken och klienten har ett gemensamt umgänge på grund av deras gemensamma etniska ursprung. I studien beskrivs det att klienten kan vara rädd för att delge information till socialarbetaren när tolk närvarar i mötet, på grund av att klienten känner en misstänksamhet kring tolkens sekretess. Detta medför att socialarbetaren kan missa viktig information, vilket sedan kan

påverka resultatet av socialarbetarens arbete (Kriz och Skivenes 2010). Paone och Malott (2008) redogör för problematiken kring kulturella skillnader mellan tolken och klienten då det kan ha betydelse för samtalets utveckling. De beskriver att kulturella skillnader påverkar språkets dialekt samt andra beteendemönster. Tolken kan missförstå klienten på grund av att de har olika kulturer, det vill säga olika beteenden och normer som sedan påverkar kommunikation till vårdpersonalen (ibid.).

Keselman (2009, s. 31) har skrivit en avhandling där hon intervjuar ensamkommande flyktingbarn från Ryssland som söker asyl i Sverige. På grund av barnens språkliga brist behöver tolk närvara i mötet med handläggare. I studien framkommer det att barnen inte alltid får fram sina åsikter eller kan uttrycka åsikterna fritt på grund av tolkens närvarande, vilket visade sig påverka asylprocessen. Tolkens bidrag är avgörande för vilken information som vidarebefordras till handläggaren och i studien visade det sig att tolkarnas återberättelse av barnets utsaga ofta var felaktiga. Keselman (2009, s. 31) beskriver att tolken har svårt för att behålla sin neutralitet i förhållande till barnen, något som beskrivs problematiskt. Keselman (2009, s. 36-37) styrker vikten av kunskap och utbildning för att ett tolkat möte ska fungera och hon problematiserar även kultur- och ålderskillnaden mellan tolken och barnet då det visade sig påverka hur tolken och klienten respekterade varandra. Dess respekt gentemot varandra anser Keselman (2009, s. 36-37) vara av relevans då det har en betydelse för samtalets utgång. I resultatet av studien framkommer det att barnens berättelser ofta svartmåladades av tolken vilket hindrade dem från att fritt lägga fram sina åsikter. Det påverkade i sin tur barnens möjligheter till deltagande i asylprocessen.

Även i Norström, Fioretos och Gustafsson (2011, s. 29) studie framgår det att tolkens nationalitet eller religiösa bakgrund kan leda till svåra lojalitetskonflikter och brist på tillit för barnen. En aspekt som kan påverka barnens tillit negativt är deras misstänksamheten om tystnadsplikten. Barnen kände en osäkerhet om tolken förde vidare det som sades i samtalsrummet vidare. I studien framkommer det också att tolkar trakasserade barnen i samtalet utan att socialsekreterarna förstod vad som pågick. Studien visar också på att tolkar ibland överdrev barns utsagor på grund av att tolkarna kände empati med barnen (ibid.). Under ett tolkat möte kan komplikationer uppstå om tolken har bott i Sverige under många år och inte pratat sitt modersmål under en längre tid. Tolken kan av den anledningen inte följt med i modersmålets språkutveckling. Vidare poängterar forskargruppen att det är viktigt att veta att det finns olika dimensioner av språk som gör att tolkningen aldrig kan vara neutral.

Det kulturella föreställningarna exponeras när översättningen sker från ett språk till ett annat. Då språket innehåller olika tankar, känslor och uppfattningar som företräds inom en kultur, får ord och meningar olika betydelser i skilda kontexter (Norström, Fioretos & Gustafsson 2011, s. 29).

3. Teoretiska utgångspunkter

De mönster vi kunde iakttä i vårt analysarbete öppnade upp för att kunna använda Nilsson och Waldemarsons (2016) kommunikationsteori samt det kommunikationsteoretiska begreppet ”kultur” som analysverktyg. Utifrån kommunikationsteori kan vi förstå de utmaningar och hinder som socialsekreterarna nämner vad gäller att samtala med barn genom tolk. Det analytiska begreppet kultur bidrar till att förstå hur socialsekreterarna anser att tolkens och barnets kulturella ursprung påverkar samtalet med barnet.

Vi är dock medvetna om att en kommunikationsprocess är mer komplex än vad denna teori kan fånga upp och förklara, och att fler faktorer påverkar kommunikationen i mötet. Exempelvis är det väl belagt att ojämna maktförhållanden påverkar den inbördes kommunikationen mellan klient och socialsekreterare; i det här fallet tillkommer dessutom tolken som en tredje part. Bakgrundsfaktorer såsom ålder, kön, klass och etnicitet kan också ha en klar påverkan på kommunikationens utgång. Detta har vi haft i åtanke när vi analyserat empirin.

3.1 Kommunikationsteori

Nilsson och Waldemarson (2016, s. 20) beskriver teorier som ett sätt att hantera och förenkla verkligheten för att göra den gripbar och begriplig. Det är erfarenheter som utformar idéer om vad verkligheten består av. Kommunikation innebär att vi både delar oss och meddelar oss av något, såsom tankar, upplevelser, känslor, handlingar och värderingar.

Kommunikationen är en avgörande roll då vi ständigt i livet kommunicerar och samspelar med andra människor. Genom kommunikation bevaras och skapas kontakt med andra människor, den bidrar till en större förståelse för hur vi påverkar och påverkas av andra (ibid., s. 17-20). Författarna delar upp teorin i två olika inriktningar, semiotik respektive processinriktning. I den förstnämnda är språket i fokus och med inriktning på symboler och koder som används i kommunikationen. Sändare och mottagare som individer är inte lika viktiga i semiotik.

Den processinriktade teorin däremot studerar sociala samspel som bygger på social kunskap. Kommunikation betraktas i grunden som en överföring av meddelanden, vilket innebär att fokus ligger på människors upplevelser och handlingar (ibid., s. 17-20) I processinriktningen är det individens personlighet, den sociala interaktionen samt kulturens och kontextens betydelse som står i centrum. Vi har i vår studie valt att analysera empirin utifrån den processinriktade kommunikationsteorin med dess fokus på sändaren, budskapet och mottagaren samt det sociala samspelet i kommunikationen (ibid).

3.2 Kommunikationsmodeller

En kommunikationsmodell är en generalisering av verkligheten som förtydligar och gör den lättare att diskutera och hantera. Processinriktningen består av fyra olika kommunikationsmodeller; barriärmodellen, sändare- och mottagarmodellen, filter- och brusmodellen samt hammarmodellen (Nilsson & Waldemarson 2016, s. 21). Vi har valt att använda de tre första modellerna i vår analys som vi anser är relevanta utifrån vår empiri.

3.2.1 Barriärmodellen

Barriärmodellen baseras på att det finns hinder eller barriärer som förhindrar direktkontakt eller en direkt överföring av budskap mellan människor. Hinder som kan påverka kommunikationen och medverkar till tolkningen av vad som sägs och görs kan vara kultur, språkvanor, personlighet och attityder. Kulturen är en social organisationsform som delar upp och sammanfogar människors samspel. Enligt modellen är språket något som präglas av värderingar, filter och behov. Med språkets hjälp kan vi nå fram till andra människor och via samspel förmedla våra upplevelser till andra människor. Människor runt omkring förstår andra människor utifrån sina egna åsikter och värderingar vilket medför att man tolkar andras upplevelser från sina egna filter och utgångspunkter (Nilsson & Waldemarson 2016, s. 21).

3.2.2 Sändare- och mottagarmodellen

Sändare- och mottagarmodellen fokuserar i korthet på fyra olika beståndsdelar; vem säger vad, i vilket medium, till vem och med vilken effekt? Modellen fungerar som en checklista och betonar vikten av sändaren och mottagaren. Modellen anses vara användbar när vi reflekterar över vårt sätt att kommunicera. Meningar kan få olika innebörder beroende på situationen vi befinner oss i.

“Vem” avser vara sändaren. Trots att sändaren kan vara samma person som säger samma sak i olika situationer, behöver det inte nödvändigtvis innebära att hen ger orden exakt samma innebörd. Detta innebär att vi kommunicerar med människor på olika sätt. Relationen mellan sändaren och mottagaren styr ordvalen och dess innebörd. “Vad” anses vara innehållet i kommunikationen och är för många det mest betydelsefulla i samspelet. Ibland anses det problematiskt då det är det som vi främst tänker på. Det leder till att många glömmar bort att fästa vikt vid resultat och sammanhang. “Till vem” handlar om mottagaren. Budskapet som sändaren ska framföra måste anpassas utefter förväntningar, kunskaper och värderingar för att det ska kunna nå fram till mottagaren och för att få en avsedd verkan. “I vilket medium” handlar om sättet som man kommunicerar på, exempelvis genom ord, gester, brev eller beröring. För att uppnå en planerad “effekt” är det av betydelse att sändaren har skaffat kunskap om den individen man ska kommunicera med. Det är också av vikt att vara förberedd inför samtalet. Det medför att budskapet går fram och tas emot av mottagaren (Nilsson & Waldemarson 2016, s. 23-24)

3.2.3 Filter- och brusmodellen

Filter- och brusmodellen innebär att meningen och innebörden ligger i sändarens och mottagarens medvetande och i tolkningarna av det som ord och beteende symboliserar. Faktorer som modellen bygger på är kanal, brus och filter. Kanalen handlar om vilken väg budskapet går eller på vilket sätt det vidarebefordras. När kommunikationen sker ansikte mot ansikte utgörs kanalen av människans sinnesorgan, framför allt med hjälp av synen och hörseln. Filtren innehåller bland annat erfarenheter, förväntningar, förutfattade meningar och kulturella skillnader. Brus eller störningar är allt som förvränger sändarens information som sedan tas emot av mottagaren.

Det finns olika typer av brus, fysiskt, semantiskt och psykologiskt brus. *Fysiska störningar* handlar om allt från dålig telefonlinje till att mottagaren har hörselnedsättning. *Semantiskt brus* innebär att misstolkningar kan ske då sändaren och mottagaren inte tolkar vissa ord och begrepp på samma sätt på grund av tolkningssvårigheter eller skilda språkvanor. *Psykologiskt brus* är konsekvenser av fördomar, misstänksamhet och psykologiska försvar. Dessa störningar är omöjliga att undvika i kommunikationen. De förvrider budskapen, men går att reducera på olika sätt som exempelvis genom kunskap och erfarenhet i kommunikation (Nilsson & Waldemarson 2016, s. 24).

3.3 Kommunikationsteoretiskt begrepp

3.3.1 Kultur

Nilsson och Waldemarson (2016, s. 118) använder begreppet kultur i kommunikationsteorin. De förklarar kulturbegreppet som den livsform eller livsstil som utmärker en grupp människor. Det kan vara en liten grupp människor, en organisation eller en nation. Kulturen har särskilda värderingar och normer som framställer det som upplevs normalt för just en specifik grupp, vilket i sin tur medför en känsla av samhörighet. Inom olika kulturer kommunicerar människor på varierande sätt och har olika vanor. Det är också viktigt att tänka på att flertalet nationskulturer kan bestå av olika delkulturer där det kan finnas betydande skillnader gällande värderingar och normer. Det som då kan ske är att individerna känner misstänksamhet, rädsla för att vara annorlunda eller får felaktiga föreställningar. I främmande situationer kan det uppstå en osäkerhet för individen som ingår i olika delkultur vilket kan leda till att fokus hamnar på individens egna känslor och upplevelser istället för på omgivningen runt omkring sig. Osäkerhet, likhet före olikhet, etnocentrism och fördomar försvårar förståelsen för främmande kulturers normer, värderingar och beteendemönster som leder till en svåråtkomlig kommunikation (Nilsson & Waldemarson 2016, s. 118).

4. Metod och metodologiska överväganden

I följande metodkapitel inleder vi med att presentera våra val av metod. Därefter följer vår urvalsprocess, genomförande av fokusgruppsintervjuer, bearbetning av material, forskningsetiska övervägande, studiens tillförlitlighet, förförståelse av ämnet samt metoddiskussion.

4.1 Val av metod

Målet med vår studie var att få en ökad förståelse för hur socialsekreterarna beskriver vilka utmaningar och hinder som finns gällande användning av tolk i barnsamtal. Utifrån detta ville vi också få en förståelse för dessa utmaningar och hinder som socialsekreterarna beskrev. Utifrån dessa grunderna föll valet på en kvalitativ metod. Med en kvalitativ metod kunde vi identifiera och studera socialsekreterarnas erfarenheter genom socialsekreterarna själva. Enligt Bryman (2011, s. 362) innebär en kvalitativ studie att förstå den sociala verkligheten genom att undersöka hur informanterna själva tolkar denna verklighet. Det är alltså deltagarens perspektiv som är utgångspunkten i en kvalitativ metod. Även Lind (2014, s. 119) framhåller att kvalitativa metoder åskådliggör många nyanser och beskrivningar av ett och

samma fenomen till skillnad från den kvantitativa metoden som ofta handlar om standardisering och enhetlighet. För att få fram socialsekreterarnas upplevelser av vilka utmaningar och hinder som finns i ett tolkat barnsamtal valde vi att använda oss av en av de vanligaste metoderna inom kvalitativ forskning, nämligen intervjuer (Bryman 2011, s. 412). Vi valde att utföra fokusgruppsintervjuer som är en intervjumetod som inkluderar fler än en person där deltagarna i gruppen tillsammans diskuterar ett visst ämnesområde (Bryman 2011, s. 446). Vi valde denna intervjuform istället för individuella intervjuer på grund av att mycket av den tidigare forskning vi fann inom området hade gjorts utifrån individuella intervjuer. Vi ville därför få en annan metodologisk vinkling på vår studie och belysa socialsekreterarnas upplevelser ur ett annat perspektiv.

Fördelen med att göra fokusgruppsintervjuer istället för att göra individuella intervjuer ansåg vi var att deltagarna tillsammans diskuterade fram det som ansåg var av betydelse utifrån våra frågor i intervjuguiden. En fokusgruppsintervju bidrar ofta till att det är lättare för deltagarna att sätta ord på sina egna tankar när deltagarna hör någon annan prata. Begränsningar med att utföra fokusgruppsintervjuer kan bland annat vara att forskaren under fokusgruppsintervjuer har mindre kontroll över vad som sker i rummet. Ytterligare begränsning kan vara att deltagarna i fokusgrupperna inte alltid vågar stå för sina egna åsikter utan ändrar åsikter utifrån vad resterande deltagare i gruppen säger. Detta kan bero på att deltagarna inte vågar säga ifrån om de inte håller med andra deltagare i gruppen. En individuell intervju kan då vara till fördel då deltagaren enbart har sig själv att förhålla sig till. Däremot kan interaktionen mellan deltagarna i fokusgrupper ge nya perspektiv som ger en utökad empiri (Bryman 2011, s. 463; Kvale & Brinkmann 2014, s. 195; Dahlin-Ivanoff & Holmgren 2017, s. 30).

Vi valde att genomföra semistrukturerade fokusgruppintervjuer som innebar att vi utgick ifrån en intervjuguide med specifika teman som vi önskade beröra. Semistrukturerade intervjuer var fördelaktiga för vår studie då vi ville få fram socialsekreterarnas synsätt kring möjliga utmaningar och hinder i deras arbete med tolkade samtal med barn. Detta kunde uppnås genom att metoden gav utrymme för socialsekreterarna att fritt diskutera och besvara frågor utifrån deras egna synsätt och gav även möjlighet för oss att ställa följdfrågor under intervjuerna. Genom intervjuguiden kunde vi förhålla oss till våra förberedda ämnen men kunde även ställa frågor som inte ingick i denna utan kunde ställa frågor till deltagarna utifrån deras eget fokus under samtalen. Detta bidrog till att vi fick fram ytterligare aspekter än det som vi berörde i intervjuguiden (Bryman 2011, s. 415).

4.2 Urvalsprocess

Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2015, s. 39) beskriver hur ett urval i en studie sker i två steg. Första steget är att välja ut vilken grupp människor man är intresserad av att intervjua och därefter vilka personer i den gruppen som är av relevans för forskningsfrågan. Första steget innebar därför att vi vände oss till socialtjänsten, därefter riktade vi in oss på socialsekreterare vi genom tidigare praktikplats visste arbetade med barn i behov av tolk.

Vi valde att intervjua 16 stycken socialsekreterare från olika avdelningar på en och samma socialtjänst i södra Sverige i form av fyra olika fokusgrupper. För att nå intervjudeltagarna vände vi oss till en tidigare praktikplats där en av oss praktiserade vårterminen 2018. Enligt Bryman (2011, s. 392) är detta ett strategiskt val då vi visste att de personerna var av relevans för våra forskningsfrågor eftersom att de dagligen använder sig av tolk i samtal med barn och vuxna som inte behärskar det svenska språket. Detta kallas för ett målinriktat urval då vi strategiskt valde ut våra intervjupersoner som vi önskade kunna besvara våra frågeställningar (ibid, s. 392). För att komma i kontakt med informanterna mailade vi ut vårt informationsbrev (se bilaga 1) till tre olika 1:e socialsekreterare som vi visste ansvarade för varsin arbetsgrupp på vår valda socialtjänst. De valde i sin tur ut tre socialsekreterare som hörde av sig till oss när de hade fått ihop fyra deltagare vardera till en fokusgrupp. Detta innebar att vårt målinriktade urval ledde till ett snöbollsurval (Bryman 2011, s. 434), detta eftersom att det var 1:e socialsekreteraren som valde vem hen vidarebefordrade informationsbrevet till. För att komma i kontakt med den fjärde fokusgruppen kontaktade vi en enhetschef på samma socialtjänst men på en annan avdelning, som sin tur utsåg en socialsekreterare som sedan ansvarade för att få ihop en grupp. Vi bestämde sedan en intervjutid som passade samtliga grupper.

Bryman (2011, s. 450) beskriver att antalet grupper i fokusgruppsintervjuer påverkas av tid och andra resurser. Då vår undersökning har varit begränsad gällande tid och omfång påverkade det hur många fokusgruppsintervjuer vi kunde genomföra. Som tidigare nämnt använde vi oss av fyra fokusgrupper med fyra deltagare i varje grupp. Trots att vi endast genomfört fyra fokusgruppsintervjuer upplevde vi att vi hade tillräckligt med empiri för att kunna skapa en bra analys i vår studie utifrån våra frågeställningar.

4.3 Genomförande av fokusgruppsintervjuer

När deltagarna i fokusgrupperna anmält sitt intresse kom vi gemensamt överens om tid och datum då intervjuerna skulle genomföras. För att en intervju ska bli så bra som möjligt är det viktigt att den utförs i en ostörd miljö (Bryman 2011, s. 421). Samtliga intervjuer genomfördes i ett särskilt samtalsrum på respektive arbetsplats så att socialsekreterarna inte behövde lämna arbetsplatsen, men också för att säkerställa att vi inte blev störda. Vardera intervju tog mellan 45–70 minuter. För att exakt fånga in deltagarnas utsagor och berättelser spelade vi in intervjuerna efter samtycke från deltagarna (se bilaga 2) och vi använde oss av röstmemoapplikationer i våra mobiltelefoner, vilket fungerade bra.

Vid intervjuerna var vi båda närvarande och vi turades om att vara samtalsledare i de olika intervjuerna vilket innebar att man var ansvarig för intervjuens struktur. Vi båda hjälptes åt att ställa frågor under intervjuerna men samtalsledaren var ansvarig för att styra upp intervjun om det blev stökigt i gruppen, medan den andre var ansvarig för att föra minnesanteckningar. Under våra intervjuer utgick vi från vår intervjuguide (se bilaga 3). Gällande följderna av frågor varierade denne i samtliga intervjuer på grund av att vi ville ställa frågor i en naturlig följd efter det deltagarna framförde. Det medförde att det ibland var svårt att hålla sig till ett tema i taget.

Vi upplevde att intervjuerna fungerade relativt bra. Deltagarna i gruppen kände varandra väl då de var arbetskamrater och uppmuntrade varandra att prata. Samtidigt fick samtalsledaren stundvis strukturera upp intervjuerna genom att fördela ordet till deltagare som inte tog lika mycket plats i samtalen. Vi ansåg inte att deltagarna hade svårigheter att uttrycka sina tankar och erfarenheter men gav oss inte alltid direkta svar på våra frågor. Det hände att samtalen istället kunde ledas in på andra ämnen enligt deltagarnas egna intressen. Överlag upplevde vi att intervjuerna fungerade smärtfritt, dock fanns tillfällen då deltagarna pratade i mun på varandra vilket kunde skapa en aning stökig miljö. Vid tillfällen som dessa fick vi som samtalsledaren fokusera på att tillföra struktur i samtalen genom att tilldela ordet till specifik deltagare.

4.4 Bearbetning av insamlad empiri och analysmetod

Efter avslutade intervjuer transkriberades de direkt för att det var så omfattande material men också för att vi ville bekanta oss med materialet vi samlat in snarast möjligt. Vi fördelade

arbetet med transkriberingen jämnt mellan oss då det var så pass tidskrävande. När vi transkriberade materialet använde vi oss av våra mobiltelefoner och lyssnade på ljudinspelningarna för att sedan skriva ner ordagrant vad intervjudeltagarna sade. Fokusgruppsintervjuer genererar snabbt stora mängder data. Dels kan det vara svårt att transkribera materialet på grund av att deltagarna pratar i mun på varandra men också för att det kräver mer tid än individuella intervjuer (Bryman 2011, s. 464). Vi upplevde att transkriberingen i det stora hela fungerade bra. Ibland pratade deltagarna i mun på varandra och då fick vi helt enkelt skriva det i transkriberingen på grund av att vi inte kunde uppfatta vad deltagarna sade.

Efter att samtliga intervjuer transkriberats skrev vi sedan ut alla intervjuerna och därefter började vi analysera vårt material med hjälp av en kvalitativ tematisk innehållsanalys som innebär att man stegvis identifierar huvud- och underteman i intervjumaterialet. Arbetet med empirin har genomgått tre steg: sortering, reducering och argumentering (Rennstam & Wästerfors 2015, s. 220).

Sorteringen syftade till att få kontroll på vårt ostrukturerade och omfångsrika material. Vi behövde därför skapa ”ordning och reda” i det fortsatta analysarbetet. Inledningsvis lyssnade vi igenom intervjuerna och läste igenom intervjuutskriften flera gånger. Vid vår första genomläsning tillämpade vi en rad-för-rad kodning där vi skrev olika nyckelord i marginalen allt eftersom vi läst igenom varje enskild intervjuutskrift (Bryman 2011, s. 224). Utifrån rad-för-rad kodningen utvecklades teman och kategorier som sedan legat till grund för vår analys. När vi sorterade och reducerade det empiriska materialet utgick vi ifrån följande huvudteman: Tolken som hinder, ovisshet och osäkerhet, relationen mellan socialsekreterare och barnet samt mellan tolken och barnet, samtalsmetodik och bakgrundsfaktorer.

Rennstam och Wästerfors (2015, s. 228) beskriver att forskaren ska bli medveten om att allt material inte går att få med i studien oavsett om det anses vara intressant eller ej; en process som de benämner *reducering*. För vår del innebar det att vi haft studiens syfte och frågeställningar i åtanke när vi har avgjort vad i empirin som varit av relevans för undersökningen. Det sista steget innebär att forskaren utifrån den bearbetade empirin ska kunna *argumentera* med hjälp av teoretisering och tidigare forskning, inte enbart deskriptivt redogöra för innehållet (ibid., s. 231). I vårt analysförfarande har argumentationen handlat om att använda teori och tidigare forskning som verktyg för att kunna analysera empirin.

Till skillnad från en kvantitativ metod där forskaren ofta har en deduktiv ansats har vi som kvalitativa forskare haft ett induktivt synsätt. Vårt insamlade material och resultat var det som i slutändan fick oss att välja en teori att belysa ämnet utifrån. Bryman (2011, s. 340) beskriver att ett induktiv förhållningssätt innebär att teorin genereras utifrån analysen av empirin (ibid.). Ansatsen i vår uppsats är induktiv men vi anser inte att vi fullföljt den hela vägen då vi genom våra tidigare erfarenheter samt genom tidigare forskning skapat oss ett antagande angående att tolken på ett eller annat sätt påverkar kommunikationen i mötet mellan socialsekreterare och barn. Men i slutändan var det ändå vår empiri som styrde valet av teori att belysa ämnet utifrån (Bryman 2011, s. 26-29).

4.5 Forskningsetiska överväganden

I humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning har det utvecklats fyra forskningsetiska principer som ska vara vägledande vid all forskning. Dessa fyra krav är: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet (Vetenskapsrådet 2002, s. 7–14). I följande avsnitt berör vi hur vi har tillämpat vetenskapsrådets principer i vår studie.

Informationskravet innebär att forskaren ska ha informerat samtliga deltagare om vad syftet med studien är. Innan vi gjorde våra intervjuer skickade vi ut informationsbrev (bilaga 1) till deltagarna där de informerades om studiens syfte samt hur den skulle genomföras och vad intervjupersonernas roll var (ibid., s. 7). Forskningspersonerna *samtyckte* skriftligt att de ville delta (bilaga 2). Vi informerade om att deltagandet var frivilligt samt att deltagarna när som helst under arbetets gång hade rätt att avbryta sitt deltagande (ibid., s. 9).

Konfidentialitetskravet: Inför våra fokusgruppsintervjuer informerades fokusgruppsdeltagarna både skriftligt (bilaga 2) och muntligt om att deras namn inte skulle återges i den slutgiltiga uppsatsen (ibid., s. 12). Samma sak gäller deras kommundillhörighet. Ett tänkbart etiskt dilemma i vår studie skulle kunna vara att våra intervjuer utfördes i grupp och till viss mån på samma arbetsplats. Deltagarna som arbetade på den gemensamma avdelningen var medvetna om varandras deltagande, vilket innebar att de inom gruppen kände till varandras identitet och vilka som sagt vad under intervjun. Principen var dock att det som sägs rummet stannar i rummet, även hos deltagarna. På arbetsplatsen där fokusgruppsintervjuerna genomfördes var övriga socialsekreterare medvetna om vilka som intervjuades, då det inom respektive

arbetslag hade utsetts vilka som av egen fri vilja skulle delta i fokusgruppsintervjun. Gällande det inspelade materialet förvarades detta på telefoner med lösenord. Detta medförde att obehöriga ej kunde nå ljudinspelningarna.

Nyttjandekravet innebär att vårt insamlade material enbart får användas till vår uppsats och inte i några andra syften. Efter uppsatsens godkännande kommer därför ljudfilerna att förstöras så att materialet inte riskerar att hamna i någon annans händer (Vetenskapsrådet 2002, s. 14).

4.6 Studiens tillförlitlighet

Bryman (2011, s. 351) beskriver att begreppen reliabilitet och validitet traditionellt har använts för att kvalitetssäkra en studie. Många forskare ifrågasätter dessa två kriterier när det gäller kvalitativ forskning. För att bedöma kvaliteten i kvalitativ forskning menar Guba och Lincoln att det krävs en mer anpassad metodik. Därför introducerade metodforskarna "paraplybegreppet" *tillförlitlighet* som i sin tur består av fyra underkategorier: trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och en möjlighet att styrka och konfirmera (Bryman 2011, s. 354). Nedan kommer vi beskriva hur vi har tillämpat dessa kategorier i vår studie.

För att öka *trovärdigheten* i vår studie har vi följt de regler som finns genom hela processens gång. Bryman (2011, s. 354) beskriver att den sociala verkligheten måste presenteras på ett trovärdigt sätt för den som tar del av vår studie. Samtliga intervjuer har spelats in och transkriberats ordagrant, vilket gör att studien av det skälet har en hög trovärdighet jämfört med om vi gjort minnesanteckningar. Studien har också en hög trovärdighet eftersom vi har återgivit citat från intervjuerna så att läsaren själv får möjligheten att göra sina egna tolkningar, samtidigt som deltagarna själva kommer till tals.

Pålitlighet: Studiens pålitlighet förutsätter att forskaren har ett granskande synsätt samt tydligt redogör för samtliga faser under forskningsprocess (Bryman 2011, s. 355). Vi har uppfyllt detta krav då vi noggrant har redogjort för vårt tillvägagångssätt under hela forskningsprocessen, samtidigt som vår handledare har haft en granskande funktion under arbetets gång.

Överförbarhet: Resultatet i vår studie är inte statistiskt generaliserbart då urvalet inte är slumpmässigt. Däremot framhåller Kvale och Brinkmann (2014, s. 312) att resultatet från en kvalitativ studie kan vara analytiskt generaliserbar, vilket innebär att resultatet i vår studie skulle kunna appliceras i liknande forskning inom samma ämnesområde.

Möjlighet att styrka och konfirmera: I en samhällelig studie är det svårt att ha en fullständig objektivitet. För att kunna styrka och konfirmera en studie är det viktigt att forskaren ha agerat i god tro. Med detta menas att vi inte ska ha låtit våra personliga värderingar och åsikter påverka undersökningens olika faser (Bryman 2011, s. 355). Detta kan anses vara ett dilemma då vi båda har arbetat fem veckor inom socialtjänsten sommaren 2018. Vi båda har varit med i samtal med klienter där tolk har närvarat. Det kan komma att påverka studiens tillförlitlighet, då vi omedvetet kan tolka det som sägs i intervjuerna subjektivt, dvs. att vi har tolkat intervjudeltagarnas utsagor utifrån våra egna erfarenheter. Vi har dock försökt eliminera detta genom att diskutera med varandra om vårt synsätt och på så sätt synliggöra vår egen förförståelse (se vidare avsnitt 4.7).

Styrkan att konfirmera handlar också om hur vi som forskare uppträder i förhållande till deltagarna i fokusgrupperna (ibid.). Under intervjuerna försökte vi undvika alla former av ledande frågor, och inte heller uttrycka egna åsikter eller ståndpunkter för att inte styra intervjuerna och intervjupersonerna i en viss riktning.

4.7 Förförståelse

Enligt Bryman (2011, s. 373) är det få samhällsforskare som kan hävda sig vara helt och hållet objektiva och opartiska betraktare av sociala fenomen. Detta kan bero på att våra ställningstaganden påverkas exempelvis under socionomutbildningen, medier och arbetserfarenheter och därför är det av relevans att vi problematiserar vår egen förförståelse vilket bidrar till att vår studie uppfattas som transparent. Den främsta förförståelsen vi har om tolkanvändning inom socialtjänsten är, som framhållit ovan, från ett kortare vikariat sommaren 2018 samt från verksamhetsförlagd utbildning. Under vårt vikariat deltog vi i tolkade samtal, dock med vuxna klienter – inte i barnsamtal. Vi har även utifrån våra VFU-placeringar deltagit i tolkade samtal med såväl patienter inom hälso- och sjukvården och inom myndighetsutövning.

Vi båda är medvetna om att den förförståelse vi har gäller samtal där vuxna klienter och tolk har medverkat. Trots detta kan det påverka vår uppfattning om tolkade samtal. Vi har försökt eliminera detta genom att tillsammans prata igenom våra erfarenheter och problematisera hur dessa eventuellt kan påverka tolkningen av empirin. Det har varit viktigt för oss att lyfta fram socialsekreterarnas tankar och erfarenheter och därför gick vi in i samtalen förutsättningslöst och strävade efter att inta en neutral hållning som samtalsledare.

4.8 Metoddiskussion

Vi anser att vårt val av metod har fungerat relativt bra under arbetets gång. Frågeställningarna var sådana att det var givet att använda sig av kvalitativ metod. Bryman (2011, s. 463) beskriver att fokusgruppsintervjuer kan vara svåra att organisera, vilket vi också upplevde då det tog lång tid för oss att boka in datum och tid för att genomföra intervjuerna med respektive fokusgrupp. Detta medförde att vi kände en större tidspress än nödvändigt. Individuella intervjuer hade därför gått snabbare att arrangera då deltagaren enbart har sig själv att förhålla sig till. Men å andra sidan gav fokusgruppsintervjuerna oss mycket riklig och användbar empiri. Vi upplevde att en styrka med våra fokusgruppsintervjuer var att det var ett mindre antal socialsekreterare i varje grupp. Deltagarna kände varandra väl då de är arbetskollegor vilket vi upplevde skapade en trygghet i grupperna. Deltagarna hade en gemensam historia vilket resulterade i att det blev en mer naturlig grupp och samtliga deltagare kom till tals.

Vi hade dock önskat att tydligare kunna redogöra för samspelet i de olika fokusgrupperna, vilket vi har gjort när det var möjligt att göra det (se rubrik 5.2). Men i andra fall framkom inte några avvikande uppfattningar mellan deltagarna utan istället var de samstämmiga, vilket gjorde det svårt för oss att vara sparsamma med enskilda citat (Dahlin-Ivanoff & Holmgren 2017, s. 70). Bryman (2011, s. 464) påpekar att gruppeffekten kan medföra att det finns en tendens bland deltagarna att inte vilja avvika från dominerande uppfattningar under intervjun, utan är "... mer benägna än i en vanlig intervju att ge uttryck för kulturellt förväntade eller accepterade åsikter" (Bryman 2011, s. 464). Vi försökte motverka detta genom att inte berätta för deltagarna vad vi vill ha ut av fokusgruppsintervjuerna. Vi har också försökt att inte ställa ledande frågor och låtit diskussionerna i grupperna pågå utan att framföra våra egna åsikter. Men det hindrar inte att deltagarna ändå har påverkat varandra under intervjuens gång.

5. Resultat och analys

Syftet med denna studie har varit att undersöka socialsekreterares erfarenheter av att samtala med barn med hjälp av tolk. I detta avsnitt presenterar vi vårt resultat och vår analys.

Redogörelsen utgår ifrån följande teman som skapats utifrån vår tematiska innehållsanalys:

- *Tolken som hinder i samtal*
- *Upplevelse av ovisshet och osäkerhet*
- *Relationen mellan socialsekreterare och barnet*
- *Kulturens påverkan på relationen mellan tolken och barnet*
- *Svårighet med användandet av samtalsmetodik*
- *Betydelsen av tolkens kön och ålder*

Vi har valt att inte ge fokusgruppsdeltagarna fiktiva namn. Istället betecknas de med fokusgruppens nummer (F1–F4), följt av ett individuellt nummer (1–4). ”F2:3” står alltså för deltagare nr 3 i fokusgrupp nr 2.

När vi i analysen använder begreppet ”barn” avses, i undersökningskommunen, barn i åldern 0–20 år. Unga i åldern 17–20 år benämns av intervjupersonerna för ungdomar eller unga vuxna, men de ingår likväl fortfarande i kategorin barn. I vissa intervjuer står ordet ”klient” istället för barn, eftersom det är det ordet som fokusgruppsdeltagarna använde.

5.1 Kort presentation av deltagarna i fokusgrupperna

Alla deltagare i fokusgrupperna är socialsekreterare inom en och samma socialtjänst i en kommun i södra Sverige. De har olika lång arbetslivserfarenhet och arbetar på olika avdelningar inom socialtjänsten. För att säkerställa deltagarnas anonymitet har vi valt att inte specifikt redogöra för vardera deltagares ålder och arbetslivserfarenhet. Samtliga socialsekreterare har erfarenhet av att regelbundet bedriva barnsamtal genom tolk. Ingen av socialsekreterarna har genomgått någon utbildning i tolkanvändning utan samtliga har lärt sig genom egna erfarenheter och arbetar utifrån dessa.

5.2 Tolken som hinder i samtal

Under fokusgruppsintervjuerna var samtliga deltagare överens om att tolken ska vara opartisk och neutral i mötet med barnet. Nedan är ett exempel från en deltagare i en av fokusgrupperna

som beskriver att tolkar har svårt för att hålla sig neutrala och ofta blir mer engagerade än vad de bör vara:

Ibland har man träffat tolkar som är väldigt engagerade i sitt uppdrag och då kan de tappa det som de egentligen ska göra. De blir mer involverade i själva ärendet men de har egentligen bara en uppgift och det är att översätta vad som sägs. – F1:3

Socialsekreterarens bild överensstämmer med vad Pugh och Vetere (2009) kommer fram till i sin studie om att kuratorerna var oroliga för att tolken överförde sina egna känslor och åsikter i samtalet, vilket försvårade kuratorernas arbete. Det som fokusgruppsdeltagaren i vår studie lyfter fram avseende att tolken ska vara neutral i mötet med barn understryks av Kammarkollegiets föreskrifter om god tolksed. Tolken ska enligt god tolksed vara neutral och opartisk i samtalet och översätta allt som sägs samt översätta i jagform (KAMFS 2016:4).

F4:3 berättade om en situation där tolken överförde sina egna känslor i samtalet: ”Jag var med om en situation där en tolk inte kunde lägga band på sina känslor och blev förbannad på barnets mamma i barnsamtalet och skrek på henne att hon inte kunde ta hand om sitt barn”.

I samma fokusgrupp gavs också ett exempel om en tolk som alltid började gråta när en socialsekreterare hade samtal med ensamkommande barn som farit illa. Socialsekreteraren ansåg att det var ”jobbigt” och barnet blev förvirrat då det inte visste om hen skulle trösta tolken. Socialsekreteraren fick avbryta barnsamtalet på grund av att tolken inte kunde lägga band på sina känslor. I fokusgrupp 2 diskuterade deltagarna att det i vissa barnsamtal kan hända att vissa tolkar blir känslamma när ämnet är känsligt, men att det är acceptabelt att få visa känslor förutsatt att tolken inte bryter ihop fullständigt. I både fokusgrupperna 1 och 3 framkom det däremot av deltagarna att de ibland kunde uppleva det som enklare att anställa en telefontolk istället för platstolk när det var känsliga ämnen som skulle tas upp i samtalet med barnet. De ansåg att tolken hade lättare för att hålla sig neutral när hen inte var fysiskt med i samtalet. I fokusgrupp 4 ansåg en av deltagarna att det fanns både för- och nackdelar med att använda telefontolk:

Det kan vara en fördel att anställa telefontolk för då kan inte klienten bli granskad av tolken och jag tycker att man märker att tolken har lättare för att hålla sig neutral. Men sen är ju telefontolk problematiskt i sig för man hör aldrig vad dom säger. - F4:1

En annan deltagare uttryckte samma sak men utvecklade sin uppfattning på följande sätt:

Det är jättestor skillnad på att använda platstolk och telefontolk. Den stora skillnaden är att man inte kan se varandra och man ser inte kroppsspråket men jag tycker att tolken inte lägger sig i på samma sätt över telefon som han kanske gör när han är på plats. Kanske för att det är svårare, jag vet inte men jag brukar använda telefontolk ibland om det är känsliga saker jag ska prata med barnet om. - F3:2

Många av socialsekreterarna ansåg således att tolken ofta blev alltför involverad i samtalen. Enligt kommunikationsteorin handlar kommunikation om att vi delar med oss av våra känslor, upplevelser och värderingar. Enligt barriärmodellen finns det barriärer och hinder som kan påverka kommunikationen. Utifrån barriärmodellen kan vi se tolken som ett hinder, då tolkens attityd och personlighet oavsiktligt avspeglas i översättningen som sedan bidrar till vad tolken säger och gör i samtalet (Nilsson & Waldemarson, 2016). Det som deltagarna i samtliga fokusgrupper påpekade (se ovan) kan ses som exempel på barriärer/hinder enligt denna modellen. Enligt deltagarna var det vanligt att platstolk påverkar kommunikationen med barnet genom att väva in sina egna känslor i barnsamtal. Genom att istället använda telefontolk istället för platstolk minskar barriären mellan socialsekreteraren och barnet. Det blir svårare för tolkens personlighet att komma till uttryck då hen inte är fysiskt närvarande vilket enligt socialsekreterarna underlättade kommunikationen med barnet. Vi kan utifrån barriärmodellen dra slutsatsen om att socialsekreterarnas krav om tolkens neutralitet blir svårt att uppfylla, då denne befinner sig i ett fysiskt möte och omedvetet involverar sina känslor och värderingar (ibid.).

Det F4:1 i citat ovan nämner om att telefontolk är problematiskt i sig då de inte hör vad tolken säger, kan uppfattas bero på att budskapet överförs elektroniskt. Enligt filter- och brusmodellen utgör kanalen den väg genom vilket budskapet framförs. När individer kommunicerar ansikte mot ansikte tolkas det som sägs i samtalet utifrån våra sinnesorgan, främst hörseln och synen (Nilsson & Waldemarson, 2016). När socialsekreteraren kommunicerar med tolk via telefon används dessa inte på samma sätt som i det fysiska mötet, vilket kan försvåra kommunikationen och medföra att socialsekreteraren inte uppfattar allt som tolken säger. Exempelvis kan socialsekreteraren inte uppfatta tolkens kroppsspråk när kommunikationen sker över telefon. Det kan också vara så att kanalen som budskapet går

igenom, i detta fall telefonen, har dålig täckning vilket medför att socialsekreteraren hör sämre än vad hen hade gjort i det fysiska mötet (ibid.).

Vidare diskuterades i fokusgrupperna tolkens översättning till barnet. De flesta deltagarna i fokusgrupperna var överens om att tolken ska översätta exakt det som de säger ordagrant och inget annat. F2:1 svarade såhär på frågan vad tolkens uppgift är i barnsamtal: “Tolken ska översätta ordagrant och inget annat. Tolken ska inte hitta på egna förklaringar på vad som sägs eller förklara ett ord som blir fel”.

I fokusgrupp 4 var dock inte alla deltagare lika överens om tolkens sätt att översätta. F4:3 menade att tolken bör tolka det som bokstavligen sägs i samtalet men att tolken samtidigt ska tolka så att barnet förstår rent kulturellt. Hon ansåg att socialsekreterarna omedvetet använder ett myndighetsspråk som kan vara svårt för utländska barn att förstå och hon poängterade därför vikten av att tolken bör använda ett mer barnvänligt språk:

Det som jag tänker är viktigt det är att liksom visst att de ska tolka det vi bokstavligen säger, men dom ska tolka utifrån att klienten förstår rent kulturellt. För jag menar vi kan ju omedvetet prata myndighetsspråk och myndighetsspråket finns ju inte inom deras språk så därför är det viktigt att tolken använder de termerna som klienten förstår utifrån deras perspektiv, så det inte blir att tolken tolkar helt och hållet bokstavligen och klienten inte förstår vad vi säger. - F4:3

Övriga intervjudeltagare i fokusgrupp 4 hade dock en avvikande uppfattning och ansåg istället att tolken ska utgå från sitt huvudsakliga uppdrag. Det skulle därför inte vara korrekt om tolken valde att inte göra en ordagrann översättning.

Berthold och Fischman (2014) poängterar vikten av att kuratorer bör undvika att använda sig av fackord för att underlätta översättningen för tolken. Enligt Keselman et al. (2008) bör socialsekreterarna använda sig av korta meningar och mindre komplicerade ord för att underlätta i tolkens arbete. Ingen av socialsekreterarna i våra fokusgrupper nämnde något om hur de anpassade sitt språk för att underlätta tolkens översättning, vilket Nilsson och Waldemarson (2016) framhåller som viktigt i sändar- och mottagarmodellen. Enligt denna modell måste budskapet som sändaren ska framföra anpassas utefter förväntningar, kunskaper och värderingar för att få en avsedd verkan hos mottagaren (ibid.). För att få en så planerad

effekt som möjligt i samtalet är det av betydelse att socialsekreteraren anpassar sitt myndighetsspråk så att budskapet som ska framföras till tolken förstås av tolken, så att tolken sedan kan göra en korrekt översättning till barnet. Om inte tolken förstår socialsekreterarnas sätt att prata försvårar det tolkens översättning. Socialsekreteraren i fokusgrupp 4 som hade skilda åsikter gentemot övriga deltagare, såg inte sig själv som sändare av budskapet, utan istället såg hon tolken som sändare och att det var tolkens uppgift att anpassa sitt språk. I ett tolkat barnsamtal är tolken både sändare och mottagare eftersom att allt som sägs förmedlas via tolken, men det är socialsekreteraren som är första sändare av budskapet. Ingen av socialsekreterarna i våra fokusgrupper berörde att de skulle behöva anpassa sitt språk för att tolken ska förstå och sedan kunna göra en översättning. Socialsekreterarnas sätt att samtala på kan alltså vara ett hinder som kanske inte är synligt för dem själva. Socialsekreterarna lyfter fram tolken som den svaga länken i kommunikationen mer än sig själva.

5.3 Upplevelse av ovisshet och osäkerhet

Deltagarna i flertalet av fokusgrupperna uttryckte en osäkerhet gällande att inte veta vad tolken framförde till barnet. Flera av deltagarna delade med sig av sina erfarenheter gällande deras ovisshet om vad tolken säger till barnet i samtal. Ofta kunde tolken enligt socialsekreterarna framföra barnets utsaga på ett sätt som bidrog till att barnet inte svarade på frågan som socialsekreteraren ställt. Nedanstående citat är ett exempel från en deltagare i F2 som uppmärksammade att tolken inte översatte vad socialsekreteraren sa: “ [...] han tolkade inte vad vi sa och vi märkte ju att om jag hade ett långt utlägg så kanske han sa tre meningar och om jag sa en mening så pratade han jättelänge. Så kan man märka det för vi kan ju inte språket. “ - F2:2

En annan deltagare framförde att hon märkte att översättningen inte var korrekt på grund av att barnets svar inte passade in på frågan som hon ställt:

Man märkte att det blev fel för man fick inte ett svar som passade till frågan. Eller så kanske det blir dålig stämning för någonting har blivit fel i översättningen och det märker man då. Men man vet inte vad som blivit fel och vi kan ju inte lita på att det blir sagt som vi har sagt det. - F2:3

Socialsekreterarnas osäkerhet kring tolkens översättning kan förstås utifrån filter- och brusmodellen. Tolkens huvuduppgift är att översätta allt som sägs men enligt filter- och

brusmodellen kan det uppstå ett semantiskt brus, vilket innebär att informationen som ska framföras till mottagaren förvrängs på grund av parternas olika språkvanor. Ord och begrepp kan uppfattas olika och ha olika betydelse. Ord och begrepp som socialsekreteraren använder kan ha en annan innebörd på grund av kulturella skillnader mellan de båda språken, vilket kan tvinga tolken till vissa språkliga ”ingrepp” (Nilsson & Waldemarson, 2016). Det som F2:2 nämner i citat ovan kan förklaras med att tolken är tvungen till att omformulera socialsekreterarens ord för att vissa ord inte existerar i målspråket. Det semantiska bruset kan därför medföra missförstånd i kommunikationen. I Horwath och Shardlows (2004) studie används begreppet djuptolkning som innebär att översättningen påverkas av tolkens kulturella ursprung. Tolken kan behöva lägga till förklaringar eller ord för att begreppet som ska översättas inte finns i målspråket. I samtal där ord och begrepp har olika betydelse kan tolken behöva göra en djuptolkning för att inte budskapet som framförs ska riskera att misstolkas.

Övriga deltagare i fokusgrupperna problematiserade svårigheterna kring att tolken inte har någon erfarenhet av hur verksamheten, där de utför sitt uppdrag, fungerar och det påverkar kvaliteten på tolkens översättning. En deltagare beskrev ett LVU-ärende där översättningen blev fel på grund av att tolken inte förstod innebörden av LVU-processen.

I mitt senaste samtal hade jag med tolk och där skulle vi förklara att ett LVU läggs ner för att det inte inkommit fler polisanmälningar och då översatte tolken det jag sa och mamman satt väldigt chockerad. Ungdomen som det berörde var med och han kunde lite svenska och sa att tolken hade översatt till mamman att det hade inkommit polisanmälningar och det blev liksom helt fel. Jag såg att mamman stelnade till och blev väldigt nervös så det var tur att ungdomen kunde säga det till mig. Det kunde ha blivit jätte fel med familjen annars om inte sonen hade sagt att tolkens översättning var fel. - F1:4

I tidigare forskning har det visat sig att tolkar har en tendens att misstolka och förvränga informationen som ska översättas när de saknar kunskap om socialt arbete och den sociala terminologin (Kriz & Skivenes 2010; Horwath & Shardlow 2004; Norström, Fioretos & Göransson 2011). Det semantiska brus som diskuteras ovan kan undvikas genom kunskap och erfarenhet (Nilsson & Waldemarson, 2016), till exempel genom att tolken besitter ett bra ordförråd. Enligt Horwath och Shardlow (2004) ökar kvaliteten på tolkens översättning när hen besitter kunskap och erfarenhet om socialt arbete.

Deltagarna ger olika exempel på semantisk brus då ord och begrepp kan ha en flertydig innebörd. Nedan följer ett exempel:

”[...] det är jättesvårt med vissa begrepp, till exempel vårdnad. Det kan betyda olika saker för olika människor och vi vet ju inte hur de översätter begreppen så man får ofta gissa hur de översätter”. - F1:2

Flera av socialsekreterarna påpekade att de får förlita sig på hur tolken förklarar mångtydiga begrepp, eftersom de inte behärskar målspråket. De ansåg att det är viktigt att få fram nyanserna i barnsamtalen men de upplevde det som svårt när en tolk var närvarande eftersom nyanserna i framställningen blev lidande. Att ha med en tolk i sådana samtal var enligt fokusgruppsdeltagarna inte till någon fördel utan snarare tvärtom.

5.4 Relationen mellan socialsekreterare och barn

Under fokusgruppsintervjuerna framkom det att det var svårt för socialsekreterarna att skapa en relation med barnen när tolk var närvarande vid mötet. Deltagarna i fokusgrupperna var överens om att det blir svårare att knyta kontakt med barnet när allt de säger ska förmedlas via en tredje part. Socialsekreterarna upplevde att de inte fick samma direktkontakt med barnet då de inte kan ge barnet omedelbar respons, vilket i sin tur medför att det inte blir samma flyt i samtalet.

En deltagaren i F4 ansåg att hon upplevde det svårare att skapa en allians med barnet när tolk var med för att barnet fokuserar mer på tolken än på socialsekreteraren:

[...] Jag tycker det är svårare att skapa en relation till barn för dom skapar som sagt en allians med tolken. De skapar en relation med tolken för att de identifierar sig med honom och pratar samma språk vilket gör dem trygga. Och sen pratar de ju till tolken, det är tolken som frågar en fråga och då svarar de tolken. De tänker inte på att det är vi [socialsekreterarna] som frågar. – F4:1

I Paone och Malott (2008) studie framgår det att vårdpersonal måste anstränga sig extra mycket för att få en relation till klienten på grund av att klienten ofta fokuserar mer på tolken än på vårdpersonalen i mötet. Kriz och Skivenes (2010) understryker detta i sin studie då en slutsats är att socialarbetare anser att det är svårare att få en bra relation med klienten när

informationen måste passera genom en tredje person. Pugh och Vetere (2009) framhåller i sin studie att direktkontakten mellan patienten och kuratorn inte finns på samma vis som i ett samtal där patienten och kuratorn delar ett gemensamt språk.

Sett utifrån barriärmodellen kan detta förklaras med att det finns hinder som omöjliggör en direktkontakt mellan sändaren och mottagaren. I samtal med barn är det tolken som utgör hindret, då hen omöjliggör en direktkontakt mellan socialsekreteraren och barnet då all kommunikation måste passera genom tolken, något som försvårar relationsskapandet mellan parterna (Nilsson & Waldemarson 2016). Deltagare F4:1 påpekade att hon alltid strävar efter att ha ögonkontakt med barnet när hon pratar men att det inte alltid går för att barnet oftast söker ögonkontakt med tolken. Även i fokusgrupp 3 framhöll deltagare att de försökte släppa kontakten med tolken i barnsamtal och istället fokusera på barnet när de pratar. Samtliga deltagare i fokusgrupperna var överens om att barnet i slutändan fokuserar mer på tolken än på socialarbetarna vilket försvårar en fungerande relation. En annan deltagare, F4:4, menade att de mindre barnen har svårt att skilja på vem de ska prata med eller lyssna på i samtalet. Om tolken översätter det som socialsekreteraren har sagt, framhöll deltagaren, så uppfattas det av barnet som att det är *tolken* som säger något, inte den närvarande socialsekreteraren. Enligt barriärmodellen behöver tolken tolka socialsekreterarens och barnets utsagor utifrån sina egna filter och utgångspunkter, vilket kan medföra att översättningen inte alltid blir ordagrann (Nilsson & Waldemarson 2016). Det resulterar i att respektive utsagor sällan blir exakt detsamma i den version som tolken förmedlar – och det kan ha betydelse för socialsekreterarens och barnets relation. Det är alltså tolkens utsagor som barnet reagerar på och formar relationen efter och inte utifrån vad socialsekreteraren faktiskt har sagt (Nilsson & Waldemarson 2016).

5.5 Kulturens påverkan på relationen mellan tolken och barnet

En annan aspekt som flera av deltagarna i fokusgrupperna ansåg påverka relationen mellan socialsekreteraren och barnet var tolkens och barnets gemensamma ursprung och kultur. Kriz och Skivenes (2010) fann att det inte är ovanligt att tolken och klienten ofta har ett gemensamt umgänge till följd av ett gemensamt ursprung. Nedanstående citat exemplifierar socialsekreterarnas upplevelser och erfarenheter av hur detta påverkar arbetsalliansen med barnet:

Sen tror jag att... [kommunens namn] är väldigt litet så det är säkert så att dom träffas utanför myndigheterna också. Dom är landsmän, dom träffas privat eller känner till

varandra. Ibland så kan man känna i samtal att tolken och klienten har en privat relation utöver tolkrollen, att dom har skapat en relation i ett tidigare sammanhang. – F4:1

En annan deltagare uttryckte samma sak på följande vis:

Ofta har klienten och tolken träffat varandra innan, att dem känner varandra privat eller använt tolken i andra sammanhang. När tolken och klienten har ett slags relation till varandra blir det ju svårare för mig att skapa en relation till klienten för att hon/han har med sig någon utanför. Tolken kan blanda in sina känslor i mötet och det försvårar för mig att fokusera på klienten. - F3:4

Utifrån det analytiska begreppet kultur i kommunikationsteorin kan vi analysera socialsekreterarnas upplevelse. Kultur är en livsstil där en grupp människor har gemensamma normer och värderingar som skapar en samhörighet sinsemellan dem. I flera av fokusgrupperna resonerade deltagarna kring att det var förstaeligt att barnet känner en samhörighet till tolken och att tolken blir en trygghet för barnet då barnet identifierar sig med tolken. Deltagarna i fokusgrupp 2 diskuterade däremot om att det var problematiskt då det försvårade deras relation till barnet och också informationsinsamlingen som var nödvändig för att kunna utföra arbetet. Begreppet beskriver hur en osäkerhet kan konstrueras hos barnet då hen befinner sig i en främmande situation. Denna osäkerhet kan bidra till att barnet fokuserar på sina egna känslor istället för på socialsekreteraren vilket kan försvåra deras inbördes kommunikation och relationen sinsemellan dem. Det kan leda till att barnet istället knyter an till tolken då de känner en samhörighet på grund av deras gemensamma kulturella ursprung (Nilsson & Waldemarson, 2016). Även här kan vi med stöd av Paone och Malott (2008) hävda att det är av betydelse för socialsekreteraren att anstränga sig extra mycket för att barnet ska uppmärksamma socialsekreteraren istället för tolken.

I två av fokusgrupperna diskuterade deltagarna att det gemensamma kulturella ursprunget inte alltid bidrog till att barnet och tolken skapade en allians under samtal. Den kulturella bakgrunden påverkade ibland deras relation negativt. En deltagare i fokusgrupp 3 beskrev en händelse där deltagaren hade en ungdom som blev jättearg när tolken kom in eftersom de var från olika folkgrupper. Det blev en kulturkrock dem emellan; tolken fick lämna rummet och samtalet fick avbrytas: ”[...] när tolken kom in i rummet blev klienten jättearg för han hade någonting emot den folkgruppen som tolken tillhörde. Det blev en jättekrock och vi fick ta ut tolken ur rummet, det påverkade såklart samtalet”. - F3:3

En deltagare i fokusgrupp 4 beskrev i motsats till deltagaren F3:3 en situation där det istället var *tolken* som vägrade tolka åt ungdomen, då de kom från olika folkgrupper. Tolken var pashtun och ungdomen var hazar och tolken beskrev för socialsekreteraren att de olika folkgrupperna kände avsky för varandra:

[...] hazarerna är ju de som har lite mer asiatiskt utseende och jag hade en tolk som påpekade detta. Han [tolken] sa att ungdomen var hazar och han [tolken] pashtuner och att han [tolken] inte kommer kunna tolka så bra för honom [ungdomen] för att ungdomen inte skulle acceptera honom. Då frågade jag klienten i väntrummet om det var så och då sa han att det var tvärtom, att det är pashtunerna som hatar hazarerna, att pashtunerna är de som styr i hemlandet. Så tolken la över sina känslor på klienten från första stund. – F4:3

Begreppet kultur innefattar vikten av att tänka på att en nationskultur kan bestå av olika delkulturer där kan finnas betydande skillnader i deras normer och värderingar (Nilsson & Waldemarson, 2016). Utifrån citaten ovan kan vi dra slutsatsen om att det kan vara svårt för tolken och ungdomen att förstå varandra då de tillhör olika delkulturer och inte delar samma verklighetsuppfattning. Det kan också vara så att tolken och ungdomen inte ville förstå varandra på grund av deras skilda delkulturer. I Keselmans (2009) avhandling finns exempel på att tolken i vissa situationer hade svårt för att hålla sig neutral i förhållande till barnen på grund av deras olika kulturella bakgrund. I studien påverkades relationen mellan barnen och tolken negativt till följd av tolkens beteende gentemot barnen. Som nämnt inledningsvis i teoriavsnittet är vi medvetna om att kommunikationen också kan påverkas av andra aspekter, exempelvis en maktobalans. Vi skulle därför också kunna se ovanstående citat utifrån ett maktperspektiv men på grund av arbetets omfång har vi fått avgränsa oss till enbart Nilsson och Waldemarsons (2016) kommunikationsteori och kulturbegrepp.

Det är inte bara de olika delkulturerna som kan påverka relationen och tilliten mellan tolken och barnet. Enligt fokusgruppsdeltagarna fanns det en oro hos barnen att tolken för andra landsmän skulle vidarebefordra känslig och konfidentiell information som framkommit i samtalet; en oro som dock i det enskilda fallet inte behövde vara befogad men där barnet likväl kände en sådan oro. Barnens misstänksamhet försvårade socialsekreterarnas arbete enligt vad deltagarna själva berättade. Deltagarna i fokusgrupp 2 exemplifierade med att den

somaliska folkgruppen är relativt liten i kommunen vilket innebär att de flesta somalierna känner varandra:

Tolken har ju tystnadsplikt men det som klienter blir rädda för och tappar förtroende för är rädslan av att tolken inte är tyst, vilket vi måste förtydliga inför varje möte. De befinner sig i samma kretsar och umgås i olika avseenden och då måste klienten känna sig säker på att det som vi pratar om inte läcker ut till hans bekanta eller andra familjer.
- F2:1

Deltagarna i fokusgrupp 3 berättade att de också märkt av att de äldre barnen/ungdomarna ofta var misstänksamma om tolken verkligen höll på sin sekretess. Enligt deltagarna hade detta framför allt uppmärksammats bland arabisktalande:

Några av mina arabisktalande klienter som jag har mött har varit oroliga för att tolken inte håller på sekretessen. Att de känner varandra privat, umgås privat eller vet vem den andra är privat och det har kommit fram att tolkarna har pratat om ungdomen utanför socialtjänsten och inte hållit på sekretessen. Det är också väldigt problematiskt för jag får ju inte all informationen som jag behöver. – F3:1

Ovanstående citat från deltagarna i fokusgrupp 2 och 3 om barnets misstänksamhet kring tolkens tystnadsplikt kan förstås utifrån begreppet psykologiskt brus (Nilsson & Waldemarson 2016). Ett psykologiskt brus är, som framhållits tidigare, konsekvenser av fördomar, misstänksamhet och psykologiskt försvar som förvränger informationen. När detta orsakas av tolken kan det enligt deltagarna i fokusgrupp 3 allvarligt förhindra ett fungerande informationsutbyte mellan socialsekreteraren och barnet. Detta kan leda till att socialsekreteraren inte får den information som behövs för att kunna fatta rätt beslut utifrån barnets situation. En slutsats är alltså att ”bruset” försvårar och påverkar socialsekreterarens arbete negativt, då barnet inte vill dela med sig av all information utan är selektiv på grund av misstänksamhet gentemot tolken.

Kriz och Skivenes (2010) poängterar i sin studie att socialarbetare upplever det svårare att skapa en relation till klienten när en tolk är involverad i samtalet, just på grund av den senares oro och misstänksamhet att det som framkommer i samtalet ska föras vidare via tolken till deras gemensamma umgängeskrets. Norström, Fioretos och Göransson (2011) visar i sitt

forskningsprojekt att tolkens nationalitet och religiösa bakgrund kan leda till att barnen känner en minskad tillit för tolken på grund av nämnda misstänksamhet.

5.6 Svårighet med användandet av samtalsmetodik

Samtliga deltagare i fokusgrupperna ansåg att det var svårt att använda samtalsmetodik i barnsamtal när tolk närvarande i mötet. En deltagare i fokusgrupp 1 uttryckte att det var problematiskt att använda sig av vissa övningar:

I barnsamtal när vi ska göra vissa övningar vi lärt oss, allt från att måla till att använda nallekort så blir det helt plötsligt en tredje person som ska prata med barnet när vi pratar med barnet. Då blir det som en slags, jag vet inte hur jag ska uttrycka det, men som ett extra steg och moment när en tredje person är med. - F1:4

En annan deltagare i samma fokusgrupp berättade att han hade försökt använda sig av olika samtalsmetoder då tolk varit närvarande, men att det var svårt eftersom tolken inte förstod metodiken som socialarbetaren använde. Samma uppfattning förmedlades av deltagarna i fokusgrupp 2:

[...] och också om man ska försöka använda sig av någon form av samtalsmetodik i samtal där tolk är med, som vi försöker jobba enligt MI och ibland blir det svårt med tolk för det är viktigt att man säger det på ett visst sätt och det vet man inte om tolken gör. I MI ska man uppmuntra till att motivera individen och använder man fel ord, alltså det är viktigt vilka ord man väljer för att lägga fram frågan eller påståendet till den man pratar med och om tolken då inte kan MI och kanske inte översätter ordagrant så tappar det funktionen. - F2:2

Deltagarna i fokusgrupp 4 resonerade om att de ofta valde bort samtalsmetodik då tolk närvarade i barnsamtalen, då de visste på förhand att det ändå inte skulle komma att fungera i översättningen. De påpekade också att det hände att de valde bort vissa frågor som de också visste var för komplicerade för tolken att översätta:

[...] man kan inte ha någon samtalsmetodik i samtal där tolk är med. Jag generellt använder olika metoder som exempelvis skalor eller olika agendor i samtal med svensktalande barn och familjer. Det blir enklare att strunta i det och jag tänker att det blir ett hinder för tolken att översätta när jag använder samtalsstrategier. - F4:1

Deltagarna i nämnda fokusgrupper diskuterade också kring att det ofta uppstod språkförbristningar med utländska barn och att samtalsmetodik därför inte alltid var hundra procentig. En deltagare i gruppen poängterade vikten av att anlita samma tolk, då han uppmärksammat att tolken efterhand lärde sig socialsekreterarens sätt att prata och ställa frågor på. Denna iakttagelse och erfarenhet stämmer väl överens med Tribe och Lanes (2009) slutsats (från hälso- och sjukvården), nämligen att det är viktigt att ha samma tolk vid återkommande möten med patienter då tolken lär sig de olika kommunikationsstilar som kuratorn använder. Det leder till att det blir enklare för kuratorn att uppnå målen i patientrelationen.

Svårigheterna att använda samtalsmetodik i ett möte med tolk kan förstås utifrån sändare- och mottagarmodellen. Budskapet från sändaren (socialsekreteraren) måste anpassas utifrån mottagarens (tolkens) kunskap för att kunna nå fram till barnet och få en avsedd verkan (Nilsson & Waldemarson 2016). Det är problematiskt för socialsekreterarna att använda sig av olika samtalsstrategier om tolken helt saknar kunskap om de olika strategier som socialsekreterarna använder sig av. Deltagaren F1:4 nämnde att dessa strategier förlorade sin effekt och att man gick miste om nyanserna i samtalet när tolken inte förstod socialarbetarnas upplägg i samtalet. Socialsekreterarna bör därför, enligt denna modell, anpassa sitt språk- och ordval utifrån tolkens kunskap och kompetens för att parterna ska kunna förstå varandra. Men som deltagaren F2:2 nämner ovan blir problematiskt att anpassa språk- och ordval när socialsekreterarna använder sig av exempelvis MI som metod. En del ord har en specifik betydelse som måste översättas korrekt och om inte det görs förlorar metoden sin funktion. Därför är det svårt för socialsekreterarna att anpassa språket för mottagaren när en specifik samtalsmetod används.

Skulle det däremot gälla en metod där språk- och ordval inte är av lika stor betydelse kan vi enligt sändare- och mottagarmodellen tolka det som att det inte skulle vara omöjligt för socialsekreterarna att använda en viss samtalsstrategi. Samtalen med exempelvis nallekort kan förenklas genom att socialsekreterarna anpassar sitt språk- och ordval och talar om för tolken innan samtalet börjar vilken typ av upplägg som de tänker använda sig av i samtalet. Detta tillvägagångssätt benämns i modellen ”förberedelse” (ibid). Även Cederborg (2010) och Socialstyrelsen (2018) betonar att socialsekreterare kan underlätta tolkens arbete genom att informera hen om den samtalsmetod som kommer användas i barnsamtal.

5.7 Betydelsen av tolkens kön och ålder

Samtliga deltagare i fokusgrupperna var överens om att tolkens kön och ålder hade betydelse för samtalets utgång, speciellt om barnet är en tjej och tolken är en man. Deltagarna menade att i ärenden som berör våldsutsatta kvinnor, hedersrelaterat våld eller könsstympning har tolkens kön stor betydelse. Fokusgruppsdeltagarna framhöll att utsatta flickor inte kände sig lika bekväma och trygga i samtal om tolken inte var en kvinna och att det påverkade samtalets utgång; flickorna vågade inte tala om för socialsekreteraren vad de hade varit med om. På vår fråga om det var lika viktigt att använda en manlig tolk när barnet eller ungdomen är kille ansåg majoriteten av fokusgrupperna att det inte var någonting som de tänkte på lika ofta, eftersom den typen av ärenden var så pass ovanliga. I det följande återges två citat från deltagare i fokusgrupp 4 som poängterar betydelsen av tolkens kön i samtal där socialsekreterarna pratar om könsstympning med barnet, och där deras utgångspunkt är att barnet är en flicka:

Jag hade ett ärende där vi pratade om könsstympning och den flickan var då från Eritrea. Då hade jag en manlig tolk i rummet och då försökte jag ta reda på vad könsstympningen innebar och hur det hade gått till men det blev känsligt för klienten som försökte förklara att det var obehagligt att det var en manlig tolk med i rummet. Så här i efterhand anser jag att det var någonting som jag skulle tänkt på. - F4:3

En annan deltagare framhöll följande beträffande könsstympning:

[...] ja eller könsstympning. Då är det väldigt privata delar av kroppen som man pratar om som man inte pratar om inför män i deras kultur. Då är det viktigt att vi tänker på det innan vi bokar tolken för att samtalet ska bli så bra som möjligt. - F4:1

Deltagarna i tre av fokusgrupperna ansåg att tolkens ålder inte påverkade barnsamtalet. Men deltagare i fokusgrupp två ansåg att tolkens ålder kunde påverka vad barnet berättade i samtalet. De påpekade att utifrån ett kulturellt perspektiv anses äldre besitta mer visdom och därför ska yngre visa respekt gentemot äldre människor. Exempelvis nämnde deltagarna i fokusgrupp 2 att de vid flertalet tillfällen hade varit med om att ungdomarna inte tittade en äldre tolk eller socialsekreterare i ögonen när de pratade, vilket socialsekreterarna till en början reagerade starkt mot:

När vi hade de första barnsamtalen med de afghanska ungdomarna som kom så tittade ingen oss eller tolken i ögonen eller de hade väldigt svårt för att titta oss i ögonen när de pratade. De tittade alltid ner i bordet och jag personligen tänkte ofta att de var respektlösa eller blyga och ouppfostrade. Men det visade sig handla om precis tvärtom. De tittar inte någon som är äldre i ögonen, du visar respekt genom att titta bort. – F2:3

Fokusgruppsdeltagarnas upplevelser kan förklaras utifrån barriärmodellen då tolkens kön och ålder kan utgöra ett hinder i kontakten mellan socialsekreterarna och barnen (Nilsson & Waldemarson 2016). Flera av deltagarna påpekade att de försökte tillgodose barnets önskemål om vilken tolk som skulle användas i barnsamtalen. Genom att göra det överbryggar socialsekreterarna ett hinder som skulle kunna påverka kommunikationen negativt. Att anlita en tolk av samma kön som barnet skulle också kunna bidra till att samtalet flyter på bättre, då tolken har lättare för att översätta och tolka det barnet säger på grund av att de delar erfarenheter av att vara exempelvis kvinna. Tolkens ålder kan också ses som ett hinder om tolken och barnet inte har samma erfarenheter, åsikter och värderingar. Tolken tolkar barnets utsaga utifrån sina egna åsikter och värderingar, vilket kanske inte stämmer överens med barnets vilket påverkar samtalets utgång (Nilsson & Waldemarson 2016). Socialstyrelsen (2018) framhåller att tolkens ålder och kön kan ha betydelse för barnets trygghet och bekvämlighet i samtal och därför bör socialsekreteraren beakta detta innan tolk beställs. Keselman (2009) problematiserar ålderskillnaden mellan tolken och barnet då det i hennes avhandling visade sig påverka hur barnet och tolken respekterade varandra. Deras inbördes respekt visade sig ha betydelse för samtalets utgång på ett negativt sätt. Även här skulle det finnas en möjlighet för oss att förstå bakgrundsfaktorernas påverkan utifrån ett makt- och/eller genusperspektiv, men som tidigare nämnt har den möjligheten inte funnits på grund av arbetets avgränsning och omfång.

Vi kan också förstå ålderns påverkan i samtal utifrån semantiskt brus enligt filter- och brusmodellen. Ålderskillnaden kan skapa ett semantiskt brus då ord och begrepp kan uppfattas och tolkas på olika sätt eller skilja sig åt och bli obegripligt. Nedan följer ett citat av deltagare F4:4 som berättade om en situation där barnet påpekade tolkens sätt att prata som skulle kunna tolkas som ett semantiskt brus:

[...] vissa tolkar som har kommit till Sverige när de var yngre har inte läst sitt hemspråk som andraspråk i skolan och det kan bli problematiskt för nyanserna blir svårare i samtalet. I och med att språket i hemlandet utvecklas och man inte använder vissa ord längre, men tolken använder vissa moderord... Jag hade en tolk på arabiska som kom till Sverige som 6-åring och när han tolkade hade jag en ungdom som sa till honom att han pratade som deras farfar och att han inte förstod.

6. Avslutande diskussion

Inledningsvis redogörs en kort sammanfattning av det som framkommit under analysen samt besvarande av våra frågeställningar. Avslutningsvis behandlas våra egna reflektioner samt nya tankegångar.

Första frågeställningen i vår studie var vilka utmaningar och hinder beskriver socialsekreterare finns kring användandet av tolk i barnsamtal? Fokusgruppsdeltagarna var överens om att tolkar har svårt att hålla sig neutrala i barnsamtal och att de ofta blir för involverade i mötet. Detta ansåg deltagarna påverkade mötets utgång på ett negativt sätt. Under fokusgruppsintervjuerna framkom det vid flera tillfällen att socialsekreterarna känner en ovisshet och osäkerhet kring vad tolken egentligen säger till barnet. Flera deltagare upplevde att tolken inte översatte ordagrant eftersom de ofta fick ett svar som inte motsvarade frågan socialsekreterarna hade ställt till barnet. Det finns en medvetenhet hos socialsekreterarna kring de språkliga skillnaderna och de beskriver svårigheterna kring särskilda begrepp som har olika betydelser för parterna i samtalet. Ingen av intervjudeltagarna berörde att de själva bör anpassa sitt eget myndighetsspråk, för att tolken ska kunna göra en så begriplig översättning som möjligt.

En annan utmaning som intervjudeltagarna påpekade var relationen och direktkontakten mellan dem och barnen. Deltagarna var samstämmiga om att det var svårare att skapa en fungerande relation med barnet när tolk närvarade, eftersom socialsekreterarna inte får samma direktkontakt med barnet. Några intervjudeltagare framhöll att barnen ibland skapade en relation till tolken på grund av deras gemensamma kulturella bakgrund. Det visade sig också att barnen och tolkarna ibland setts i tidigare sammanhang och även kunde känna varandra privat som en följd av deras gemensamma kultur. Deltagarna i vår studie ansåg att det

försvårade deras relation till barnet men också att informationsinsamlingen i ärendet komplicerades.

Barnets och tolkens gemensamma kultur ansågs ibland även kunna påverka samtalet på ett negativt sätt. Det visade sig finnas en osäkerhet hos barnen som handlade om att barnen kände sig osäkra på om tolken höll på sin sekretess. Ett annat hinder som lyftes fram av deltagarna var svårigheten kring användningen av samtalsmetodik i barnsamtal där tolk närvarar. De ansågs utifrån socialsekreterarnas perspektiv vara svårt att utföra ett samtal där en specifik metod erfordrades eftersom att allt skulle passera genom tolken, som inte helt ovanligt saknade kunskap om samtalsmetoderna.

Resultatet av andra frågeställningen om hur dessa utmaningar och hinder kan förstås förklaras utifrån kommunikationsteorin och dess olika modeller och begrepp. Dessa åskådliggjordes på olika sätt i vår analys. Exempelvis kunde vi utifrån barriärmodellen konstatera att direktkontakten sinsemellan socialsekreterarna och barnen blir omöjlig när tolk närvarar, eftersom denne blir en barriär i kommunikationen. Vi kunde också förstå varför tolkens neutralitet och involverande av känslor upplevdes bli en utmaning för socialsekreterarna utifrån barriärmodellen. Genom sändare- och mottagarmodellen kan utmaningen om tolkens direktöversättning förstås. Filter- och brusmodellen gav oss förståelse för att ord och begrepp kan ha olika betydelser för olika personer. Semantiskt brus kan uppstå i användningen av tolk då begrepp är mångtydiga vilket kan bidra till att information förvrängs. Psykologiskt brus kan förklara barnets misstankar mot tolken.

Utifrån det kommunikationsteoretiska begreppet kultur kunde vi förstå de hinder som socialsekreterarna beskriver finns när de ska skapa en relation till barnen när tolk närvarar. Kulturbegreppet beskriver att barnet känner en samhörighet till tolken istället för till socialsekreteraren, då de har en gemensam kulturell bakgrund.

Avslutningsvis kan vi konstatera att det finns kunskapsluckor vad gäller tolkanvändning i barnsamtal. Vi anser utifrån resultatet av vår analys att det behövs mer kunskap kring ämnet tolkanvändning inom socialtjänsten men också att tolkarna behöver mer kunskap om organisationen de är och tolkar i. Vi tycker att det skulle behövas mer utbildning och kurser kring tolkanvändning som förbereder socialsekreterare inför tolkanvändning i barnsamtal. Detta skulle kunna öka barnets trygghet i tolkade samtal med socialsekreterare men också

förbättra chansen till en korrekt informationsinsamling som medför rätt insats. Efter uppsatsens gång har vi fått insikt om att det finns flera hinder och utmaningar kring tolkande barnsamtal men att dessa kan förhindras eller förenklas genom kunskap och samarbete för båda parterna. Denna insikt tror vi är viktig att ha med sig i arbetet som framtida socialsekreterare för att kunna utföra ett så bra arbete som möjligt, så barnet får rätt hjälp och stöd.

Under undersökningens gång har olika tankar kring en ny forskningsfråga väckts, vårt intresse kring att undersöka tolkarnas erfarenheter av att tolka i samtal uppstod. Det hade också varit intressant att få en förståelse för deras perspektiv och få veta vilka upplevelser de har kring vad som fungerar bra respektive mindre bra i samtal. Det behöver nödvändigtvis kanske inte alltid vara tolken som är den svaga länken i samtal med barn, vilket flera av socialsekreterarna har hävdad i vår studie.

Referenslista

- Berthold, S. Megan & Fischman, Yael (2014) *Social Work with Trauma Survivors: Collaboration with Interpreters*. National Association of Social Workers, Journal Article, 59:103–110
- Bryman, Alan (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Andra uppl. Malmö: Liber.
- Byström, Mikael & Frohnert, Pär (2017) *Invandringens historia – från ”folkhemmet” till dagens Sverige*. Stockholm: Delmi.
- Cederborg, Ann-Christin (2010) *Att intervjua barn – vägledning för socialsekreterare*. Stockholm: Stiftelsen Allmänna Barnhus.
- Dahlin- Ivanoff, Synneve & Holmgren, Kristina (2017) *Fokusgrupper*. Lund: Studentlitteratur
- Eriksson-Zetterquist, Ulla & Ahrne, Göran (2015) *Intervjuer. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.) Handbok i kvalitativa metoder*. Andra uppl. Stockholm: Liber.
- Fioretos, Ingrid, Kristina Gustafsson & Eva Norström (2014) *Tolkade möten. Tolkningens betydelse för rättssäkerhet och integration*. Lund: Studentlitteratur.
- Horwath, Jan & Shardlow, Steven M. (2004) *Drawing back the curtain: managing learning opportunities across two linguistic worlds, when the quality of interpretation is poor*. *Social Work Education*, 23(3): 253-264.
- Kamali, Masoud (2002) *Kulturkompetens i socialt arbete: om socialarbetarens och klientens kulturella bakgrund*. Stockholm: Carlsson bokförlag.
- Kammarkollegiet (2017) *Kammarkollegiet tolkföreskrifter*. Stockholm.
- Keselman, Olga, Ann-Christin Cederborg, Mikael Lamb & Örjan Dahlström (2008) *Mediated Communication with Minors in Asylum-seeking Hearings*. *Journal of Refugee Studies* 21(1): 103–116.

Keselman, Olga (2009) *Restricting participation. Unaccompanied children in interpreter-mediated asylum hearings in Sweden*. Doktorsavhandling. Linköping: Institutionen för beteendevetenskap och lärande, Linköpings universitet.

Kriz, Katrin & Skivenes, Marit (2010) *Lost in Translation: How Child Welfare Workers in Norway and England Experience Language Difficulties when Working with Minority Ethnic Families*. *British Journal of Social Work*, 40(5), 1353-1367.

Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2014) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Tredje uppl. Lund: Studentlitteratur.

Lind, Rolf (2014) *Vidga vetandet*. Lund: Studentlitteratur.

Migrationsverket (2016) *Årsredovisning 2015 migrationsverket*. Stockholm: Migrationsverket.
[<https://www.migrationsverket.se/download/18.2d998ffc151ac3871593f89/1485556210405/Årsredovisning%202015.pdf> Hämtad: 2018-11-14]

Nilsson, Björn & Waldemarson, Anna-Karin (2016) *Kommunikation. Samspel mellan människor*. Lund: Studentlitteratur.

Norström, Eva, Ingrid Fioretos & Kristina Gustafsson (2011) *Tolken – en kulturell mellan-hand bakom stängda dörrar. Tolkningens betydelse för rättssäkerhet och integration, med särskild inriktning på mottagandet av ensamkommande barn och unga - "Tolkprojektet"*. Lund: Institutionen för kulturvetenskaper, Lunds universitet.

Paone, Tina & Malott, Kristina (2008) *Using Interpreters in Mental Health Counseling: A Literature Review and Recommendations*. *Multicultural counseling and development* Vol. 36, 130-142.

Proposition 2012/13:10. *Stärkt stöd och skydd för barn och unga*.

Pugh, Matthew & Vetere, Arlene (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* Vol. 82, 305-321.

Rennstam Jens & Wästerfors David (2015) Att analysera kvalitativt material. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.) (2015) *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber.

Socialstyrelsen (2018) *Att samtala med barn. Kunskapsstöd för socialtjänsten, hälso- och sjukvården och tandvården*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Statistiska Centralbyrån, SCB (2016) *Syrier vanligast bland asylsökande under 2015*. Statistiska centralbyrån (SCB) Nr. 2016:39

SFS2001:453. *Socialtjänstlag*.

SFS2017:900. *Förvaltningslag*.

SFS 2018:1197. *Lag om Förenta nationernas konvention om barnets rättigheter*.

Tipton, Rebecca (2016) *Perceptions of the 'Occupational Other': Interpreters, Social Workers and Intercultures*. British Journal of Social Work, Vol. 46 Issue 2, p.463-479. 17p.

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

Vetenskapsrådet (2002) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Informationsbrev

Hej! Vi är två socionomstudenter från Lunds Universitet - Campus Helsingborg, Matilda och Hanna, som denna terminen ska skriva vårt examensarbete. Uppsatsen kommer att handla om **tolkanvändning i socialt arbete**. Under sommaren 2018 jobbade vi på utredningsenheten - barn och unga och där fick vi uppleva många tolkade samtal och då väcktes ett intresse för att genomföra den här studien. Vi söker därför socialsekreterare som använder sig av tolk i sitt arbete med klienter och är villiga att ställa upp på intervju. Intervjuerna kommer att ske i fokusgrupper och vi önskar tre grupper med fyra-fem personer i varje fokusgrupp. De som deltar i intervjuerna kommer inte att kunna identifieras i den färdiga uppsatsen.

Syftet med intervjuerna är alltså att få ta del av era erfarenheter kring användning av tolk. Intervjuerna kan äga rum där det passar er, förslagsvis på er arbetsplats. Vi kommer tillsammans med er överens om en dag och tid som passar er. När det gäller tiden bör det avsättas ca 60-90 minuter. Vi önskar att få spela in intervjuerna då det kommer underlätta i vår skrivprocess. Intervjuerna kommer enbart att användas till vårt examensarbete och när uppsatsen är godkänd raderas materialet.

De som deltar i vår studie har när som helst under studiens gång rätten att avbryta sitt deltagande.

Er medverkan skulle betyda mycket för vår studie. Tack på förhand!

För frågor gällande studien kan ni kontakta oss via mail eller telefon:

Matilda: Ma27211a-s@student.lu.se, XXXX-XXXXXX

Hanna: Ha5146ja-s@student.lu.se, XXXX-XXXXXX

Samtyckesblankett

Jag bekräftar härmed att jag har tagit del av information om intervjuernas syfte och accepterar att delta. Jag har fått möjlighet att ställa frågor om uppgiften.

Jag bekräftar att jag har blivit informerad om att intervjun ska spelas in och att enbart de som genomför studien ska lyssna på inspelningen.

Jag har fått information om att de uppgifter som samlas in om mig kommer att behandlas konfidentiellt, på ett sådant sätt att min identitet inte kommer att avslöjas för obehöriga. Intervjun kommer att förstöras när uppgiften är examinerad.

Jag är medveten om att min medverkan är helt frivillig och att jag när som helst och utan närmare förklaring kan avbryta mitt deltagande.

Ort och datum _____

Förnamn och efternamn _____

Telefonnummer _____

Namnteckning _____

Detta formulär har upprättats i två exemplar.

Intervjuguide

Innan intervjun i fokusgruppen börjar informerar vi om syftet med vår undersökning samt hur lång tid vi beräknar att intervjun kommer ta. Vi går igenom de etiska principerna som innefattar *informationskravet*, *samtyckeskravet*, *konfidentialitetskravet* och *nyttjandekravet*. I början av intervjun kommer vi att inhämta generell bakgrundsinformation av informanterna: kön, ålder, arbetslivserfarenhet inom socialt arbete samt hur länge de har arbetat i verksamheten. Vi tydliggör också begreppet klient, att det innebär både vuxna klienter och barn som klienter - då socialsekreterarna möter både vuxna och barn.

Tema 1

Användning av tolk i samtal med klienter.

- Hur ofta använder ni er av tolk i samtal med klienter så som vuxna och barn?
- Berätta om en situation där du använt dig av tolk i barnsamtal?
- Vad anser ni ingår i tolkens roll i samtal med klienter?
- Vad anser ni inte ingår i tolkens roll i samtal med klienter?
- Vad upplever ni är den största skillnaden mellan att använda tolk i klientsamtal, jämfört att inte använda tolk i klientsamtal? (Följdfråga: för er som socialsekreterare, för klienten).
- Vad upplever ni är den största skillnaden mellan att använda tolk i klientsamtal där klienten är ett barn/vuxen? (Följdfråga: för er som socialsekreterare, för klienten).
- Hur upplever ni att det är att använda tolk i klientsamtal som berör känsliga frågor? (Berätta om en sådan situation?)
- Påverkas alliansen med klienten när tolk närvarar i mötet? (Om ja; hur, berätta om en sådan situation? Om nej; hur skapades allians med klienten?)
- Påverkas er empati för klienten när tolk närvarar i mötet? (Om ja; varför? Berätta om en sådan situation?)

Tema 2

För- och nackdelar med användningen av tolk.

- Vilka fördelar finns det med att använda tolk?
- Vilka nackdelar finns det med att använda tolk?
- Uppge något exempel på ett klientsamtal som blev bra, där tolk var närvarande. (Följdfråga; Vad var det som gjorde att mötet blev bra?)
- Uppge något exempel på ett klientsamtal som gick mindre bra där tolk var närvarande. (Följdfråga; Vad var det som gjorde att mötet inte blev bra?)
- Vad anser ni utmärker en bra tolk?
- Vad anser ni utmärker en mindre bra tolk?

Tema 3

Bakgrundsfaktorerers påverkan - kön, klass, ålder, etnicitet.

- Anser ni att tolkens etnicitet påverkar klientsamtalet? (Om ja; hur påverkar det? Beskriv en sådan situation).
- Anser ni att tolkens ålder påverkar klientsamtalet? (Om ja; hur påverkar det? Beskriv en sådan situation).
- Anser ni att tolkens kön påverkar klientsamtalet? (Om ja; hur påverkar det? Beskriv en sådan situation).
- Anser ni att tolkens klasstillhörighet påverkar klientsamtalet? (Om ja; hur påverkar det? Beskriv en sådan situation).

Avslutar vår intervju med frågan: Finns det någonting mer som ni vill berätta om tolkanvändning som ni anser är viktigt men som vi inte har frågat om?