



AKADEMIN FÖR HÄLSA OCH ARBETSLIV
Avdelningen för socialt arbete och psykologi

Tolkanvändning i socialt arbete utifrån socialarbetares perspektiv

Frida Leijon
Therese Stibe

2018

Examensarbete, Grundnivå (kandidatexamen), 15 hp
Socialt arbete
Socionomprogrammet
Examensarbete i socialt arbete

Handledare: Peter Öberg
Examinator: Sam Larsson

Abstract

Interpretation in social work based on social workers' perspective

Written by: Frida Leijon & Therese Stibe

The aim of the study was to analyze the importance of using local interpreters while interacting with clients from a social worker's perspective. The study was conducted with five qualitative interviews with social workers working in different departments of social services. The results were analyzed based on communication theory, social constructivism and intersectionality and analyzed with the hermeneutic analysis method. The results have shown that an interpreter's presence can affect the conversation due to misunderstanding between the client and the social worker, it may be longer with an interpreter than without. The interpreter and client background variables (ethnicity, class, sex and age) are affected by the fact that there may be contradictions between them. The client's story can be distorted, the client may not dare to talk about sensitive subjects or interpreters may refuse to interpret for the opposite sex.

Keywords: Interpreter, social work, social worker, background variables, communication

Sammanfattning

Tolkanvändning i socialt arbete utifrån socialarbetares perspektiv

Skriven av: Frida Leijon och Therese Stibe

Syftet med denna studie var att från socialarbetares perspektiv studera betydelsen av att använda platstolk i interaktion med klienter. I studien genomfördes det fem kvalitativa intervjuer med socialarbetare som arbetar inom olika avdelningar på socialtjänsten. Studiens resultat analyserades utifrån kommunikationsteori, socialkonstruktivism och intersektionalitet. Studiens resultat analyserades med hermeneutisk. Resultatet visar att tolks närvaro kan påverka samtalet genom att det blir missförstånd mellan klient och socialarbetare, samtalet kan även ta längre tid än samtal utan tolk. Tolken och klientens bakgrundsfaktorer (etnicitet, klass, kön och ålder) påverkar på grund av att det kan finnas motsättningar mellan dem. Klientens berättelse kan bli förvrängd, klienten vågar inte berätta om känsliga ämnen eller så kan tolk vägra tolka för det motsatta könet.

Nyckelord: Tolk, socialt arbete, socialarbetare, bakgrundsfaktorer, kommunikation

Förord

Vi vill börja med att tacka vår handledare Peter Öberg för ett lärorikt stöd och för det engagemang vi har fått under uppsatsskrivandet. Vi vill också tacka våra intervjupersoner som har medverkat till att denna studie har varit möjlig att genomföra. Vi, Frida Leijon och Therese Stibe har båda arbetat med uppsatsens alla delar samt intervjuat, transkriberat och färdigställt arbetet tillsammans och till lika delar. Vi har kompletterat varandra med studieteknik och idéer till studien.

Gävle, 2018

Frida Leijon och Therese Stibe

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1 Problembakgrund	1
1.2 Förförståelse	2
1.3 Syfte och frågeställningar	2
1.4 Uppsatsen disposition	2
1.5 Relevans för socialt arbete	3
1.6 Begreppsdefinition	3
1.6.1 Tolk	4
1.6.2 Platstolk	4
1.6.3 Telefontolk	4
1.6.4 Kultur	5
1.6.5 Klass	5
2. Tidigare forskning	6
2.1 Sökprocess	6
2.2 Sammanfattning av kunskapsläget	7
2.3 Samarbetet mellan tolk och socialarbetare	7
2.4 Konsekvenser av tolkanvändning för klienten	8
2.5 Yttolkning och djuptolkning	9
2.6 Sammanfattning av den tidigare forskningens viktigaste resultat	10
3. Teoretiska perspektiv	11
3.1 Kommunikationsteori	11
3.2 Socialkonstruktivism	12
3.3 Intersektionalitet	13
4. Metod	15
4.1 Vetenskapsteoretiskt perspektiv	15
4.2 Urval och avgränsningar	15
4.3 Datainsamling	16
4.4 Bearbetning av resultat och analys	17
4.5 Uppsatsens trovärdighet	18
4.6 Etiska förhållningssätt	19
5. Resultat och Analys	20
5.1 Tolk som redskap	20
5.1.1 Tolkens påverkan på samtalstid	20
5.1.2 Tillit och misstänksamhet hos klienterna	21
5.1.3 Kroppsspråkets betydelse i samtal	23
5.1.4 Kulturers betydelse i samtal	24
5.1.5 Tolkens yrkesroll	26
5.2 Bakgrundsfaktorers påverkan	28
5.2.1 Kulturella skillnader	28
5.2.2 Klass- och klantillhörighet	29
5.2.3 Olika kön och ålder hos tolk och klient	31
5.3 Socialarbetare som tolkanvändare	33
5.3.1 Tolks påverkan till förändring i socialarbetarens yrkesroll	34
5.3.2 Socialarbetares kunskap om tolkanvändning	35

5.4 Helhetstolkning	37
6. Diskussion	38
6.1 Sammanfattning av studiens viktigaste resultat	38
6.2 Resultatdiskussion	38
6.3 Teorival	40
6.4 Metoddiskussion	41
6.4.1 Sökprocessen	41
6.4.2 Urval och avgränsningar	41
6.4.3 Datainsamling	42
6.4.4 Bearbetande av resultat och analys	43
6.5 Förslag på vidare forskning	43
6.6 Slutsats	44
7. Referenser	45
Bilaga 1. Informationsbrev	49
Bilaga 2. Intervjuguide	50

1. Inledning

Kommunikation betyder “att göra något tillsammans”. Kommunikation sker i en kontext som påverkar utvecklingen av samspel och innebörd (Hanssen & Røkenes, 2007). En bra kommunikation skulle kunna beskrivas som när två parter växlar information och förstår vad den andra parten menar, det finns en ömsesidig förståelse (Røkenes & Hanssen, 2007). I samtal där socialarbetare och klient inte talar samma språk behövs hjälp av en tolk för att få kommunikationen att fungera. Dock kan tolken påverka socialarbetarens och klientens relation då all kommunikation ska gå genom en tredje person. Tolkens närvaro kan skapa en oro hos klienten vilket gör det svårt för socialarbetaren att nå fram. Oron handlar bland annat om att privat information ska avslöjas för andra landsmän (Kriz & Skivenes, 2010).

1.1 Problembakgrund

Under år 2015 sökte över 160 000 personer asyl i Sverige, något som beskrivits som “flyktingkrisen” (Migrationsverket, 2018). Samtidigt som det kom ett stort antal flyktingar som inte förstår svenska så beskriver Johansson (2016) en akut brist på tolkar i Sverige samt att det trots ett stort antal utbildningsplatser för tolkar är få sökande som uppfyller kraven på kompetens. Kammarkollegiet (2017) beskriver att antalet auktoriserade tolkar är färre än icke auktoriserade tolkar.

En auktoriserad tolk har genomgått ett kunskapsprov, ett godkänt kunskapsprov innebär att tolken är kunnig i de ämnen den ska tolka samt behärskar språken väl (Kammarkollegiet, 2018a). En auktorisation för en tolk gäller i fem år, därefter behöver den förnyas av Kammarkollegiet (2018b). En enkätundersökning gjord av Kammarkollegiet (2017) visar på att tolkar som får låga provresultat och inte blir auktoriserade är de som har majoriteten av alla tolkuppdrag inom kommuner och landsting, på grund av att det är billigare att anställa icke auktoriserade tolkar.

Det finns ganska få lagrum gällande hur myndigheters tolkanvändning ska utföras. I 4 § Förvaltningslagen (1986:223) stipuleras “När en myndighet har att göra med någon som inte behärskar svenska eller som är allvarligt hörsel- eller talskadad, bör myndigheten vid

behov anlita tolk.” I lagrummet finns det inget skrivet om krav avseende utbildning eller kvalité på tolken som ska användas.

Kommunikation kan ses som det består av en *sändare* och en *mottagare*, där sändaren skickar ut ett budskap som mottagaren tar emot och konstruerar en innebörd, i en bra kommunikation har begreppet samma innebörd hos både sändare och mottagare (jfr. Nilsson & Waldemarson, 2007). En slutsats utifrån detta är att kommunikationen försvåras vid tolkanvändning, då tolken blir länken som spelar en roll som både sändare och mottagare i kommunikationen mellan socialarbetare och klient.

Vilken kontext människor är i styr både hur och vad som kommuniceras (Jensen, 2015), vilket lett fram till uppsatsens fråga: hur påverkas socialarbetare och klienters kommunikation samt interaktion i en kontext där tredje part är närvarande?

1.2 Förförståelse

Under vår praktikperiod har vi fått erfarenheter av socialt arbete med tolk och har då reflekterat kring socialarbetarens samarbete med tolk samt hur ämnet tolkanvändning knappt berörts under vår utbildning. Vi har båda erfarenhet av att använda tolk i tidigare arbeten.

1.3 Syfte och frågeställningar

Syftet är att utifrån socialarbetares perspektiv studera betydelsen av att använda platstolk i interaktion med klienter.

1. Hur upplever socialarbetare utifrån sin yrkesroll användningen av platstolk i möten med klienter?
2. Hur påverkar bakgrundsfaktorer (etnicitet, kön, klass, ålder) hos platstolk interaktionen mellan socialarbetare och klient utifrån socialarbetares perspektiv?
3. Hur upplever socialarbetare att tolkanvändning påverkar deras yrkesroll?

1.4 Uppsatsen disposition

Uppsatsen är indelad i sex kapitel. Första kapitlet: *inledning*, behandlar problembakgrund samt förförståelse som mynnar ut i syfte och frågeställningar. Kapitlet behandlar även

ämnets relevans för socialt arbete samt en begreppsdefinition av uppsatsens centrala begrepp. Andra kapitlet: *tidigare forskning*, behandlar sökprocessen av tidigare forskning samt en presentation av dess resultat under tre rubriker. Kapitlet avslutas med en sammanfattning av tidigare forsknings huvudsakliga resultat. Tredje kapitlet: *teoretiska perspektiv*, innehåller en presentation av våra tre valda teoretiska perspektiv som används i analysen. Fjärde kapitlet: *metod*, behandlar det vetenskapsteoretiska perspektivet för uppsatsen, de urval och avgränsningar som gjorts, hur datainsamlingen gick till. Vidare beskrivs hur resultat och analys bearbetats, uppsatsens validitet, reliabilitet och generaliserbarhet presenteras under samma rubrik och därefter avslutas kapitlet med de etiska förhållningssätt som beaktats. Femte kapitlet: *resultat och analys*, innehåller både resultat och analys presenterade under tre teman. Kapitlet avslutas med en helhetstolkning av resultatet som stort. Sjätte kapitlet: *diskussion*, innehåller diskussion kring resultatet, valda teorier, metoden samt förslag på vidare forskning. Kapitlet avslutas med våra slutsatser.

1.5 Relevans för socialt arbete

Under vår praktikperiod har vi båda uppmärksammat hur tolken är en viktig del av det sociala arbetet i det senmoderna Sverige, samt att tolken är ett viktigt hjälpmedel för interaktionen mellan socialarbetare och klienter som inte talar svenska. Trots att arbetet med tolk kan ses som en viktig del av det sociala arbetet så har vi reflekterat över hur lite tolkanvändning berörts under vår utbildning samt inom det sociala arbetets litteratur och fält. Det verkar saknas kunskap om tolkanvändning inom socialt arbete. Detta har motiverat oss till att skriva denna uppsats och bidra till att fylla en kunskapslucka. Denna uppsats är av relevans för det sociala arbetet med människor som inte talar svenska, vilket inte minst aktualiserades i och med att den så kallade "flyktingkrisen" som medförde ett stort antal klienter som behöver tolk när de kommer i kontakt med myndigheter, bland annat socialtjänsten. Att som socialarbetare ha kunskap om tolkanvändning kan förbereda och underlätta arbetet i möten med klienter som involverar tolk. Vi har förhoppningen att genom uppsatsen bidra med viktig kunskap om tolkanvändning inom socialt arbete genom att lyfta de möjligheter och utmaningar som finns.

1.6 Begreppsdefinition

I detta avsnitt beskriver vi relevanta begrepp som används i studien.

1.6.1 Tolk

En tolk är, i ett samtal, en person som översätter mellan två olika språk för att två parter ska kunna förstå varandra. En tolks huvudsakliga uppgift i ett samtal är att översätta allt som sägs mellan parterna. Det är viktigt att tolken översätter ordagrant och inte själv tillför mer än vad parterna säger i samtalet. Det är även viktigt att tolken inte tillför egna förklaringar eller åsikter till samtalet. Tolken har alltid tystnadsplikt och får inte föra vidare information eller något som sagts till andra människor som inte deltagit i samtalet (Socialstyrelsen, 2016). Tolk definieras som en person som översätter mellan parter i ett samtal. Det finns några olika typer av tolk, exempelvis platstolk och telefontolk, dessa beskrivs nedanför.

1.6.2 Platstolk

Platstolk är en tolk som är på plats där samtalet äger rum, för att översätta mellan olika språk. Det är vanligt med platstolk när det är en komplex situation med en eller flera klienter (Region Gävleborg, 2017). Vi har i vår studie valt att inrikta oss på platstolk och detta begrepp är därför återkommande i uppsatsen.

1.6.3 Telefontolk

Telefontolk är en tolk som är med i samtalet via telefon för att översätta mellan olika språk. Det går att använda sig av tolkar från olika orter i hela Sverige. Vid användandet av telefontolk ökar klientens integritet. Det går att vara helt anonym vid samtal med tolk på telefon. Telefontolk är ofta lämpligt när det är som mest tre personer med i samtalet, på grund av att det kan vara svårt för en tolk som är med via telefon att hinna översätta allt som sägs i rummet när det är flera personer som talar (Region Gävleborg, 2017). Vi har valt att inte inrikta oss mot telefontolk i vår studie. Under intervjuerna har det dock framkommit att telefontolk är vanligt att använda inom socialt arbete och berörs därför i metodavsnittet.

1.6.4 Kultur

Kultur definieras som en livsstil som är kännetecknande för en viss folkgrupp, där det även ingår grundläggande värderingar. Kultur uttrycks via språk och kommunikation vilket innebär att människor från olika kulturer kommunicerar på olika sätt (Nilsson & Waldemarson, 2007). I vår studie har kultur använts främst i analysarbetet, och har då tolkats utifrån denna definition.

1.6.5 Klass

Klass är ett samhällsvetenskapligt begrepp som delar in människor efter sociala och ekonomiska förutsättningar. Det är människans egendomar som skildrar vilka sociala och ekonomiska villkor hon har. Enligt Weber är politisk makt och social status likvärdiga kriterier för den klass man tillhör (NE, u.å.). I vår studie har vi valt att använda begreppet klass som en bakgrundsfaktor hos platstolk för att studera om det kan påverka interaktionen mellan socialarbetare och klient. Vi använder även klan som en del av klass och bakgrundsfaktor.

2. Tidigare forskning

I följande avsnitt presenteras tidigare forskning inom ämnet tolkanvändning. Avsnittet börjar med en redovisning av sökprocessen, därefter följer en sammanfattning av kunskapsläget. Sedan presenteras relevanta resultat från tidigare forskning under tre rubriker. Kapitlet avslutas med en kort sammanfattning av vad som framkommit av den tidigare forskningen.

2.1 Sökprocess

Under sökprocessen valde vi att främst fokusera på vetenskapliga artiklar mellan åren 2008 och 2018 som berör tolkanvändning inom socialt arbete. Denna avgränsning var för att få fram modern och relevant forskning. Sökprocessen genererade även en artikel från 2004, på grund av att det var svårt att hitta relevanta artiklar för uppsatsens syfte. Artiklarna skulle vara referegranskade och tillgängliga i fulltext för studenter på Högskolan i Gävle. Sökningarna genererade främst artiklar på engelska. De flesta studier har varit genomförda i Storbritannien eller Norge. Under sökningarna hittades ingen svensk studie i ämnet vilket också pekar på den här uppsatsens relevans.

Databaserna som användes var SocIndex och Idunn. Flera olika kombinationer av sökord användes för att finna relevant forskning inom det valda undersökningsområdet. Sökorden som användes var; "interpreter", "social work", "translator", "quality", "immigrant", "Sweden", "social services", "gender", "class", "ethnicity", "age", "talk" och "socialt arbete". Kombinationerna har varit "interpreter" AND "social work*", "interpreter" OR "translator" AND "social work", "talk" AND "socialt arbete", "interpreter" AND "social work" AND "quality", "interpreter" AND "immigrant", "interpreter" AND "Sweden", "interpreter" AND "social work" AND "Sweden", "interpreter" AND "social services", "interpreter" AND "gender" OR "class" OR "ethnicity" OR "age". Den bredaste kombinationssökningen resulterade i 279 artiklar, vilket då även inkluderade forskning med teckenspråkstolkare. Vid begränsning av sökningarna med mer specifika sökord så blev resultatet mellan 20-30 artiklar.

Bland dessa 20-30 artiklar valdes ett fåtal utifrån uppsatsens syfte och frågeställningar, exempelvis valdes forskning som var inriktad på teckenspråkstolkning bort. Det var ett medvetet val att använda mestadels engelska sökord då det gav betydligt fler träffar än

svenska sökord. För att få tag i svensk forskning användes "Sweden" som sökord. Det prioriterades att använda artiklar som på något sätt berör tolkanvändning i *socialt arbete* framför tolkanvändning inom andra fält.

2.2 Sammanfattning av kunskapsläget

I den tidigare forskningen har det fokuserats på utmaningar kring användandet av tolk, och hur dessa utmaningar förstärks av att ha en tolk med lite erfarenhet och/eller en tolk vars översättning inte överensstämmer med det socialarbetaren sagt.

De kunskapsluckor som kunde ses utifrån sökningen av tidigare forskning var att det inte bedrivits mycket forskning gällande användandet av tolk i Sverige, och ännu mindre om tolk *inom socialt arbete* i Sverige. Tidigare forskning har fokuserat mer på de svårigheter som tolkanvändning medför och därmed finns det en kunskapslucka gällande de möjligheter som tolkanvändning kan ge när allt fungerar bra, det vill säga när översättningen blir bra och socialarbetaren kan skapa en god relation med klienten. En ytterligare kunskapslucka som identifierades, inspirerade till studiens andra frågeställning är hur tolkens klass, etnicitet, ålder och kön kan påverka samtalet mellan socialarbetare och klient.

2.3 Samarbetet mellan tolk och socialarbetare

Tidigare forskning har visat på att socialarbetare upplever det problematiskt att använda tolk i sitt arbete och att samarbetet ofta inte fungerar bra mellan tolk och socialarbetare.

Kriz och Skivenes (2010) fann att majoriteten av intervjuade socialarbetare i Norge och England upplevde problem i sitt arbete orsakade av att de inte hade ett gemensamt språk med klienterna, problem som också fanns trots att de använde sig av tolk som hjälpmedel. Ett av problemen kring tolkanvändning var att socialarbetarna ansåg att det tog längre tid att ha ett samtal med tolk än att ha ett samtal utan tolk, på grund av att socialarbetarna upplevde att de fick som uppgift att säkerställa så tolken förstod det den skulle tolka och även kontrollera att översättningen blev rätt för klienten. Ett exempel från Kriz och Skivenes forskning var att längre svar från klienten kunde översättas av tolken med bara ett "ja" eller "nej", vilket då tydde på att mycket information gick förlorad. Denna förlorade information trodde de intervjuade socialarbetarna kunde påverka deras underlag

för beslut och kanske även deras slutliga beslut för klienten. Om de hade fått all information så kanske de fattat ett annat beslut. Vidare visade även studien att socialarbetare ansåg det problematiskt när tolken inte hade kunskap inom det sociala arbetets fält och att det i sin tur kunde medföra att viktig information och relevanta begrepp försvann i översättningen. Även Horwath och Shardlow (2004) fann i sin forskning att tolken fick problem att översätta korrekt när den inte haft tillräcklig kunskap om socialt arbete eller när begrepp haft olika innebörd på de olika språken.

Tidigare forskning tyder även på att socialarbetare har svårt att anpassa sitt arbetssätt när de ska samarbeta tillsammans med tolk (Tipton, 2016; Berthold & Fischman, 2014). Dels visar forskningen att socialarbetare begränsades av sin sekretess vilket medförde att de inte kunde dela med sig till tolken av bakgrundsinformation kring specifika fall, även om det kunde underlätta tolkens arbete. Socialarbetare tenderade också att underskatta hur mycket de behövde anpassa sitt arbetssätt när tolk medverkade i samtalet (Tipton, 2016). Andra studiers resultat har visat att det som socialarbetare behövde anpassa sig till i tolksamtal för att underlätta tolkens arbete var bland annat att undvika att tala i jargong, att tala i korta stycken samt att ha ögonkontakt och rikta all kroppslig kommunikation mot klienten istället för tolken (Berthold & Fischman, 2014; jfr. Horwath & Shardlow, 2004).

2.4 Konsekvenser av tolkanvändning för klienten

Enligt Berthold och Fischman (2014) har tolkar med lite utbildning och liten erfarenhet visat sig kunna förvränga och överdriva den information som klienten berättar för socialarbetare, något som kunde ske i välmening då tolken ville att klienten skulle få hjälp. Klienterna har varit omedvetna om tolkens förvrängningar och överdrifter. Detta har sedan kunnat få negativa konsekvenser då socialarbetaren riskerar att tappa förtroendet för klienten efter att socialarbetaren upptäckt att informationen från klienten varit felaktig.

Tipton (2016) fann att tolkens attityd kunde skapa problem i samtalet då exempelvis tolkens kroppsspråk och ansiktsuttryck kunde motsäga det verbala budskap som tolken översätter åt socialarbetaren. Detta kunde försvåra för socialarbetaren att få sitt budskap förmedlat på ett korrekt sätt samt att det kunde få som konsekvens att klienten inte vågade

berätta öppet om känsliga saker, som t.ex erfarenheter av våld i hemmet. Även Kriz och Skivenes (2010) fann att användning av tolk kunde göra så klienter inte kände förtroende att delge information för socialarbetaren då de var rädda att tolken skulle känna igen dem och att uppgifterna som de lämnat skulle läcka ut till deras umgängeskrets. Användandet och närvaron av tolk upplevdes göra det svårt för socialarbetare att bygga upp en god relation med klienterna då all muntlig kommunikation gick genom en tredje person.

Horwath och Shardlow (2004) fann att det kunde bli en maktobalans mellan tolk och parterna i samtal beroende på kön, etnicitet eller klass. När maktobalansen fanns mellan tolk och tolkanvändare (i deras studie innebar tolkanvändare utbildare inom socialt arbete) så kunde tolkens nervositet kring maktobalansen påverka kvaliteten på översättningen till det sämre.

Kriz och Skivenes (2010) fann att socialarbetare upplevde att det kunde vara svårt för klienter att ringa upp socialarbetaren och be om hjälp då klienten inte talade samma språk och klienten inte visste hur hen skulle hitta en tolk som kunde översätta. Behovet av tolk gjorde det svårare att arrangera möten, vilket resulterade i att socialarbetare och klient samtalade och träffades mer sällan.

2.5 Yttolkning och djuptolkning

Horwath och Shardlow (2004) hävdar att det finns två olika typer av tolkning, *yttolkning* och *djuptolkning*. Yttolkning innebär en ordagrann översättning där tolken översätter det bokstavliga budskapet. Djuptolkning är när kulturella kontexter påverkar budskapet och tolken förklarar den kulturspecifika innebörden, tanken eller känslan bakom ord och begrepp. Vid djuptolkning "översätter" tolken även de kulturella skillnaderna genom att bland annat förklara de olika begreppens innebörd för respektive part i samtalet (Horwath & Shardlow, 2004).

Utifrån ovanstående dras slutsats att en tolk som yttolkar skulle tolka exakt det som socialarbetaren och klient säger, medan en tolk som djuptolkar skulle gå in och lägga till förklaringar om begrepp eller ord det inte finns motsvarighet för på det språk som den tolkar. Vid vissa samtal kan det gå bra för tolken att enbart använda sig av yttolkning,

men när olika kulturer ”kolliderar” så behöver tolken skifta till djuptolkning för att översättningen ska bli korrekt och att klient och socialarbetare kan förstå varandra.

2.6 Sammanfattning av den tidigare forskningens viktigaste resultat

Resultat från tidigare forskning pekar sammantaget på att tolkning, och då främst tolkning av sämre kvalitet, som felaktig översättning eller tvetydiga budskap, leder till att socialarbetare har svårare att utföra sitt arbete. Det tar både mer tid att använda tolk och det är svårare att bygga upp en relation till klienter i samtal som involverar tolk. Forskningen tyder även på att klienter påverkas negativt av bristande tolkkvalité då risken för missuppfattningar kan leda till felaktiga beslut. Forskningen visar också att kön, etnicitet och klass kan påverka samtalet, i synnerhet mellan tolkanvändare och tolk i och med att det kan skapas en maktobalans dem emellan som påverkar tolken i sitt översättande.

3. Teoretiska perspektiv

I uppsatsen används kommunikationsteori och socialkonstruktivism då båda teorierna involverar kommunikation och tolkning. Det teoretiska begreppet intersektionalitet är relevant för vår andra frågeställning. I detta kapitel beskrivs dessa teorier och hur de ska användas i uppsatsen.

3.1 Kommunikationsteori

Payne (2008) skriver att kommunikationsteori samt kommunikativ förståelse är av betydelse i arbete med alla klienter, men framför allt med klienter som har kommunikationsproblem. Kommunikationsteorin fokuserar på hur information från individens omgivning bearbetas med språket som hjälpmedel för att sedan organiseras av individen (Angell, refererad i Payne, 2008). Det grundläggande i kommunikationsmodellen är enligt Thompson (refererad i Payne, 2008) att överföra information till en mottagare. Vidare kan denna kommunikation störas av olika typer av "brus". Brus förklaras av Tubbs och Moss (refererad i Nilsson & Waldemarson, 2007) som störningar som påverkar kommunikationen negativt. Vidare kan brus delas upp i tre kategorier; fysiska, semantiska och psykologiska brus. Ett fysiskt brus kan vara ljud från korridoren utanför möteslokalen som försvårar kommunikationen. Ett semantiskt brus kan vara när deltagarna som kommunicerar inte tolkar ord eller begrepp på samma sätt, på grund av till exempel olikheter i språket som gör att ett begrepp inte har samma betydelse på de olika språken. Psykologiskt brus beskrivs som mentala hinder i kommunikationen, så som misstänksamhet eller fördomar. Alla typer av brus är sådant som på något sätt försämrar budskapet i kommunikationen.

Thompson (refererad i Payne, 2008) beskriver kommunikativa nätverk som att det sätt personer kommunicerar på och vem de kommunicerar med blir en del av deras kultur och deras sociala relationer. Exempelvis karaktäriseras uppdelningar på grund av etnicitet och klass av skillnader och utanförskap i de kommunikativa nätverken.

Kommunikation kan ses som kulturell och kan därför skilja sig åt mellan olika kulturer. Det finns även flera så kallade delkulturer, där kommunikationen kan skilja sig åt mellan de olika delkulturerna. Karaktäristiskt för delkulturerna är att de människor som är del av samma delkultur delar verklighetsuppfattning med övriga medlemmar. Vissa begrepp kan skilja sig i betydelse mellan kulturer. Författarna använder sig t.ex av begreppet död som i västvärlden definieras begreppet som en medicinsk företeelse. I andra kulturer kan exempelvis en människa anses vara död när denne inte har möjlighet att tillgodose sig själv med mat även om man är i övrigt frisk, medan denna människa i västvärlden inte betraktas som död, utan levande (Palm & Windahl, 1989).

I studien vill vi utröna på vilket sätt tolken underlättar respektive försvårar (t.ex i form av "brus") i kommunikationen mellan socialarbetare och klient, samt vilka andra typer av "brus" som kan uppstå i ett samtal med tolk. Vi vill också veta om bakgrundsfaktorer hos tolken spelar roll för bland annat kommunikationen och vilka bakgrundsfaktorer som i så fall tillskrivs betydelse.

3.2 Socialkonstruktivism

Enligt socialkonstruktivismen skapas verkligheten vid social interaktion mellan människor (Payne, 2008). Föreställningen om hur en människa bör vara är en social konstruktion, och språket är en viktig del i detta sammanhang (Burr, 2003). Språk har sitt ursprung i vardagen. Språket anknyter till den verklighet vi upplever och styrs av ett pragmatiskt motiv, vilket anknyter till handlingar som sker i nutiden och framtiden och som delas mellan människor (Berger & Luckmann, 1991). Det är genom talet som verkligheten skapas och är på så sätt inte enbart en metod för att uttrycka sig. På grund av att människor pratar olika språk i världen, kan personer som inte delar språk ha olika uppfattningar om verkligheten (Burr, 2003). Språk kan tvinga in människor i mönster, exempelvis går det inte att använda tysk grammatik för att göra sig förstådd på engelska. Det går likaså inte att använda barns påhittade ord i samtal med människor som inte känner detta barn. Det är viktigt att människor tar hänsyn och kan göra sig förstådda vid olika tillfällen (Berger & Luckmann, 1991).

En förståelse för verkligheten uppkommer i sociala interaktioner (Payne, 2008). En prototyp för social interaktion är möten ansikte mot ansikte och då använda "typifieringsscheman" för att kunna tolka varandra. Typifieringar i social interaktion

förklarar hur människor tolkar situationer och då förstår vad andra människor menar och vill. Här är språket viktigt då typifieringar ingår i språket och delas av de som har samma språk. När två personer är i interaktion med varandra skapas typifieringar för att identifiera situationen, personerna kan med hjälp av typifieringar tillskriva motiv till den andra personens handlande (Bäck-Wiklund, 2015).

I möten som innefattar tolk delar inte socialarbetare och klient samma språk och därför används tolken som hjälpmedel. Då människors uppfattning av verkligheten samt förståelsen mellan människor i social interaktion enligt socialkonstruktionismen är beroende av språket så är teorin relevant att använda för att analysera vilken verklighet som skapas i mötet mellan socialarbetare och klient vid närvaron av tolk, samt vilken förståelse de båda parterna får av varandra när en tredje part är med och tolkar samtalet. Då kulturella kontexter kan påverka förståelsen av begrepp så vill vi utröna vilka problem och/eller lösningar som kan förstås utifrån kulturella faktorer. Vi vill med hjälp av det socialkonstruktivistiska begreppet *typifieringar* se hur förståelsen mellan socialarbetare-klient-tolk påverkas under tolksamtal.

3.3 Intersektionalitet

Intersektionalitet uppmärksammar hur maktstrukturer och kategorier (klass, etnicitet, sexualitet och kön) påverkar varandra. Tidigare studerade man ofta dessa kategorier som något enskilt som inte blev påverkat av yttre faktorer. De senare åren har man genom den intersektionella analysformen börjat studera olika maktstrukturer utifrån inte enbart kön utan även med hänsyn till andra kategoriseringar (Mattson, 2010). Intersektionalitet är ett sätt att avslöja hegemoniska diskurser, den rådande ordningens argument, exempelvis att homosexualitet tidigare ansågs vara en sjukdom eller något som var kriminellt. Olika bakgrundsfaktorer pekar på den över- och underordning som finns hos maktstrukturer. Detta medverkar till att individer kan börja bete sig på ett sätt som de upplever att det förväntas av dem. (Piuva & Karlsson, 2012).

Maktstruktur är något som finns mellan olika grupper, på grund av att grupper värderas olika. Maktstrukturer är något som går att påverka genom hur vi agerar och vilka val vi gör. Det går att urskilja dessa maktstrukturer bland annat genom att undersöka lön på arbetsplatser, då män ofta får högre lön än kvinnor (Mattsson, 2010). Tina Mattson

(refererad i Piuva & Karlsson, 2012) anser att det finns maktrelationer mellan socialarbetare och klient inom det sociala arbetet. Det finns en risk att socialarbetaren börjar uppfostra och kontrollera människor om de enbart resonerar kring kön i allmänna termer. Om socialarbetarna, utifrån ett intersektionellt perspektiv, istället ser skillnader utifrån kön och även exempelvis klass eller etnicitet kan de få en bredare förståelse över hur maktstrukturen fungerar.

Inger Skjelsbaek (refererad i Piuva & Karlsson, 2012) har studerat hur män under Bosnienkriget konsekvent våldtog muslimska kvinnor, detta på grund av att de var just kvinnor samt den etnicitet de tillhörde. Enligt Skjelsbaek finns det två sätt för dessa kvinnor att förklara sin situation på. Antingen så kan kvinnorna se sig själv som överlevare av en etisk konflikt eller så kan de anse sig vara offer för männens utförda våld. Om de ser sig själva som överlevare kan de fortsätta ha en relation med sin familj samt att de inte behöver känna någon skuld för det de har blivit utsatta för. Om de istället anser sig vara offer är ständiga skuld känslor en del av vardagen och de delar inte med sig av sin historia till familjen, vilket kan anses vara en stigmatisering på grund av att kvinnorna utesluts av sin familj. När man utgår från ett intersektionellt perspektiv går det att istället se dessa kvinnor som överlevare på grund av att berättelserna formuleras i förhållande till deras etnicitet.

I studien vill vi undersöka om intersektionen mellan olika bakgrundsfaktorer hos tolk kan påverka i interaktionen mellan socialarbetare och klient.

4. Metod

Denna studie är genomförd med kvalitativ forskningsmetod. Larsson (2005) beskriver hur det finns tre huvudsakliga typer av datainsamling inom den kvalitativa forskningen: öppna intervjuer, observationer och dokumentanalyser. Den datainsamling som användes var öppna intervjuer med socialarbetare inom socialtjänsten. Syftet var att ta reda på socialarbetares erfarenheter och upplevelser av att använda tolk, och för det ändamålet var kvalitativ metod med intervjuer relevant. Vi valde att utföra enskilda intervjuer, utifrån föreställningen att det skulle vara enklare för oss som är oerfarna intervjuare att bibehålla kontroll och struktur i enskilda intervjuer än i gruppintervjuer med flera informanter.

4.1 Vetenskapsteoretiskt perspektiv

I studien användes hermeneutisk analysmetod. Hermeneutik fokuserar på tolkning, som är viktig för både förståelse och kunskap. Hermeneutiken anses relevant för att tolka texter, men även andra företeelser som innefattar någon typ av språklig förståelse. I hermeneutiken används också begreppet *hermeneutisk cirkel*, vilket innebär att förståelse för helheten kommer från förståelse av delarna, samt förståelsen för delarna kommer från förståelse av helheten. Det vill säga att både helheten och de mindre delarna skapar betydelse för varandra i förståelseprocessen (Allwood & Erikson, 2010). I praktiken har detta inneburit att vi delade upp resultat och analys av empirin under teman, som utifrån hermeneutiska cirkeln kan ses som *delar*. Därefter gjordes en helhetstolkning där studiens resultat analyserades som *helhet*.

4.2 Urval och avgränsningar

Tanken var att avgränsa ämnet till platstolk, för att upplevelserna och arbetet med platstolk i jämförelse med arbetet med telefontolk kan skilja sig mycket åt. Dock upptäcktes det under intervjuerna att intervjupersonerna ibland kom in på upplevelser med telefontolk och att det var svårt för intervjupersonerna att särskilja om deras berättelser innefattade platstolk eller telefontolk. Detta ledde till att enbart begreppet tolk användes i resultatet. Vi valde att inte ändra från platstolk till tolk i syfte och frågeställningar för att vara transparent med uppsatsens tanke från början.

I början av studien valde vi mellan huruvida vi skulle vända oss till två kommuner, en större och en mindre för att få mer bredd i arbetet och också kunna se eventuella skillnader mellan en större och mindre kommun. Svensson och Ahrne (2015) skriver att det i vissa fall kan vara bra att inrikta sig på *en* intervjuplats då det kan underlätta praktiskt och ekonomiskt samtidigt som flera olika intervjuplatser, som exempelvis olika kommuner kan bredda studien genom att det går att jämföra kommunerna med varandra. Vi valde att använda oss av enbart en kommun på grund av begränsad tid att samla in material till studien.

På grund av avgränsningen till platstolk så kontaktades olika avdelningar inom socialtjänsten i en medelstor svensk kommun för intervju. Rekryteringen av intervjupersoner skedde genom kontakter på socialtjänsten gällande tillvägagångssätt och personer att kontakta. En ansvarig inom socialtjänsten vidarebefordrade mejlet vi ville nå ut med till lämpliga intervjupersoner Detta är vad Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2015) kallar ett tvåstegsurval, där första steget innebär ett första urval av organisationer och därefter ett andra urval av individer, där någon ansvarig inom organisationen hjälper till med antingen listor över anställda att kontakta eller att den ansvariga hänvisar till personer som är lämpliga för intervju. Vi fick svar från sju stycken socialarbetare som ville ställa upp på intervju, vi valde att prioritera så att den som mailat först blev tillfrågad om intervju först. När fem intervjuer hade bokats så mailades övriga två om att önskat antal informanter uppnåtts. De två som inte blev inbokade till intervjuer tillfrågades om vi kunde återkomma till dem ifall vi fick något bortfall. Med hänsyn till den tidsram vi hade att förhålla oss till ansåg vi att fem intervjuer skulle vara rimligt att utföra.

4.3 Datainsamling

I studien intervjuades fem stycken socialarbetare som alla arbetade inom socialtjänsten i en medelstor svensk stad. Informanterna var fyra kvinnor och en man. De var uppskattningsvis mellan 30-45 år. Informanterna jobbade inom Fältgruppen, Öppenvårdsmottagningen; våld i nära relationer, Stöd och förebyggande-enheten, Utredningsenheten; ensamkommande barn och Familjehems-enheten. Två av informanterna kände varandra och hade diskuterat sin medverkan sinsemellan, hur det kan ha påverkat resultatet diskuteras vidare under avsnitt 6.4 metoddiskussion.

Intervjuerna tog mellan 30-60 minuter och informanterna valde själva var intervjuerna skulle äga rum. En intervju hölls hemma hos informanten medan resterande genomfördes i mötesrum på socialtjänsten. Vi använde oss av en intervjuguide (se bilaga 2) som var strukturerad tematiskt efter våra frågeställningar. Att kategorisera sina intervjufrågor tematiskt innan intervjuerna kan underlätta inför analysmomentet (Backman, 2008). Informanterna svarade på alla våra frågor. Frågan gällande vad som skiljer sig åt mellan att använda tolk i klientsamtal eller att inte använda tolk i klientsamtal utvecklades ofta för informanterna då den upplevdes som otydlig och kunde missförstås. Vi spelade in fyra av fem intervjuer med hjälp av inspelningsappar på våra mobiltelefoner. Vi var båda två närvarande vid alla intervjuer och turades om att vara intervjuledare, det vill säga den som ledde intervjun och ställde frågorna medan den andre förde minnesanteckningar. En av informanterna, intervjuperson 5, bad oss att inte spela in samtalet vid intervjutillfället. Detta gjorde att den som förde minnesanteckningar fick försöka anteckna det som sades i så stor utsträckning som det var möjligt. Anteckningarna kompletterades direkt efter intervjun för att de skulle bli så valida som möjligt. Vidare diskussion kring hur det kan ha påverkat resultatet finns under avsnitt 6.4 metoddiskussion.

4.4 Bearbetning av resultat och analys

Fyra av intervjuerna transkriberades i sin helhet. Som hjälpmedel för transkriberingen användes datorprogrammet "Express scribe" som underlättade processen på så sätt att inspelningarna kunde spelas upp i olika hastigheter. Att sänka hastigheten på inspelningarna gjorde att vi kunde lyssna och skriva det som sades samtidigt, på så sätt behövde vi inte spola tillbaka och lyssna om för att få med alla ord i samma utsträckning som det skulle blivit om vi lyssnat i normal hastighet. I bearbetandet av det transkriberade resultatet färgkodades först intervjupersonernas uttalanden utifrån uppsatsens frågeställningar. Därefter användes meningskategorisering på det färgkodade materialet. Meningskategorisering innebär att utskrivna intervjuer kodas och kategoriseras (Kvale & Brinkmann, 2014). Utifrån meningskategorisering så kunde det utläsas tre huvudsakliga teman, vilket ledde till revidering av frågeställningarna. Det gick att utläsa ett tema som inte hade en frågeställning, vilket induktivt skapade frågeställning 3. En induktiv frågeställning innebär att frågan skapats utifrån empirin, istället för att arbetas fram innan empirin samlas in (ibid.). Analysen har gjorts utifrån ett hermeneutiskt perspektiv, där

informanternas uttalanden har kategoriserats under teman (*delar*), för att därefter avslutas med en helhetstolkning av alla uttalanden (*helhet*). För en teoretisk tolkning av empirin i analys av studiens delar och helhet (jfr Kvale & Brinkmann, 2014) så har teorierna socialkonstruktivism, kommunikationsteori samt intersektionalitet använts.

4.5 Uppsatsens trovärdighet

Validitet innebär att en studie undersöker det som den är avsedd att undersöka. Att validera innebär att kontrollera så studiens resultat korrelerar med dess syfte (jfr Kvale & Brinkmann, 2014). Kriterier inom validitet är bland annat att studiens resultat är pålitligt, trovärdigt och går att konfirmera genom att andra forskare kan komma fram till samma resultat (Allwood & Erikson, 2010). Vi har försökt uppnå validitet genom att under hela forskningsprocessen ständigt återkomma till syftet och genom att utgå från syftet vid formulering av intervjufrågor och teman. Efter datainsamlingen så reviderades frågeställningarna genom att en frågeställning togs bort eftersom vi upplevde att den överlappade en annan. Analysen av intervjuerna har induktivt genererat en ny fråga i frågeställning 3. Även om frågeställning 3 relaterar till studiens övergripande syfte så var det en frågeställning som inte fanns med från studiens början.

Reliabilitet avser trovärdigheten i forskningsresultat och om det går att återskapa samma resultat vid en annan tidpunkt eller av en annan forskare. I forskning med intervjuer är det svårt att uppnå hög reliabilitet då intervjuaren kan påverkas av intervjuaren, då uttryck och framställningar av självet är relationellt konstituerade. Ledande frågor i intervjuer kan påverka svaren från de intervjuade (Kvale & Brinkmann, 2014). Vid utformandet av intervjuguiden var strävan att undvika ställa ledande frågor.

Den kvalitativa forskningen har kritiserats för att ha bristande generaliserbarhet, det vill säga att forskningens resultat är giltigt även för en större population eller område än det som studerats (Svensson & Ahrne, 2015). Vi har intervjuat en mindre grupp socialarbetare, vilket gör det svårt att generalisera resultatet till en större målgrupp. Ett sätt för att påvisa generaliserbarhet är att jämföra den egna studien med liknande studier och se om resultaten är lika (Svensson & Ahrne, 2015). Vi har i vårt resultat samt diskussion jämfört den forskning vi funnit med vår egen för att se om resultaten är lika eller inte.

4.6 Etiska förhållningssätt

Det finns inom forskningen fyra stycken huvudsakliga forskningsetiska krav, informationskravet, nyttjandekravet, samtyckeskravet och konfidentialitetskravet. Informationskravet ställer krav på forskaren att informera deltagare berörda av forskningen om dess syfte samt villkoren som följer med deltagandet (Vetenskapsrådet, 2002). I uppsatsen har vi försökt uppnå detta krav genom ett tydligt informationsblad (bilaga 1), där vi skrev information om oss som forskare, studiens ämne samt dess syfte. Samma information återberättades innan intervjuerna startade. Nyttjandekravet innebär att data som samlas in enbart används för forskning och inget annat (Vetenskapsrådet, 2002). Vi har varit tydliga både via text och muntligt till deltagare i studien, att insamlad data kommer användas till uppsatsen och inte i några kommersiella eller andra syften. Samtyckeskravet innefattar att deltagaren själv bestämmer över sin medverkan i studien (Vetenskapsrådet, 2002). I informationsbladet vi skickade till deltagare i studien stod det tydligt att deltagarna när som helst under studiens gång hade rätt att dra sig ur och avbryta deltagandet. Deltagarna informerades även vid intervjun om detta samt att de inte hade några krav på sig att besvara frågor som de inte kände sig bekväma med, eller av annan anledning inte ville besvara. Konfidentialitetskravet innebär att deltagarnas personuppgifter inte ska avslöjas för obehöriga samt att deltagarna inte ska gå att identifiera via uppgifter som publiceras i forskningen (Vetenskapsrådet, 2002). Att alla deltagare förblir anonyma samt oidentifierbara har betonats och beaktas under studiens gång. Vi har både skriftligen och muntligen informerat om konfidentialitet. Vi har undvikit att skriva ut namn eller specifika arbetstitlar på deltagarna med hänsyn till konfidentialitet.

5. Resultat och Analys

Analysen är gjord med hjälp av meningskategorisering som utkristalliserade tre teman, presenterade under rubriker nedan. Med hjälp av citat från intervjupersonerna exemplifieras resultatet. Resultatet har analyserats med hjälp av teorierna socialkonstruktivism, kommunikationsteori samt intersektionalitet. Vidare har resultatet även relaterats till tidigare forskning. Kapitlet avslutas med en hermeneutisk helhetstolkning av resultatet som helhet.

5.1 Tolk som redskap

Intervjupersonerna beskriver tolken som deras redskap, att tolken ska vara ett verktyg för att kommunicera med klienten. En av intervjupersonerna ser tolken som ett verktyg i sitt arbete, likt datorn. Datorn är ett verktyg för att lagra klienternas information och uppgifter medan tolken är ett verktyg för kommunikationen mellan socialarbetare och klient. Alla intervjupersoner är överens om att tolken är ett nödvändigt redskap, men att det både finns fördelar och nackdelar med att använda tolk. Dessa fördelar och nackdelar presenteras blandat i detta avsnitt under rubriker beroende på vad som diskuterats av intervjupersonerna.

5.1.1 Tolkens påverkan på samtalstid

Intervjupersonerna nämner hur användandet av tolk gör så att samtalet tar längre tid, då allt som sägs av socialarbetare och klient ska upprepas av tolken. Det upplevs som enklare enligt flera av intervjupersonerna att ha ett samtal med en klient som inte behöver tolk, i jämförelse med en klient där tolk är inblandad.

Det tar ju längre tid att använda tolk också. Jag [socialarbetare] ska prata, du [tolk] ska översätta. Hon [klienten] ska prata, du [tolk] ska översätta. Det blir inget flyt i samtalet som om du och jag skulle sitta och prata utan tolk. (Intervjuperson 2)

Dock tillägger en intervjuperson att hur bra tolken är påverkar huruvida samtalet flyter på bra eller inte.

Så har man en bra tolk så att säga så är det ju inte jättestor skillnad, det behöver ju inte vara jättestor skillnad om man pratar med eller utan tolk. Men i de fall när man har mindre bra tolk då kan det ju liksom bli en fördröjning och man måste liksom förklara igen vad man själv menar och sen måste man försäkra sig om att man tror att tolken tolkar det man har sagt. (Intervjuperson 4)

Inom socialkonstruktivismen så används begreppet typifieringar, som används i social interaktion som ett sätt att tolka och förstå vad den andra personen vill. Typifieringar delas oftast av de som talar samma språk (Bäck-Wiklund, 2015). Utifrån ovanstående två citat dras slutsatsen att en skicklig tolk kan läsa av klienten med hjälp av typifieringar och även vidarebefordra den förståelsen till socialarbetaren genom deras gemensamma språk. En mindre skicklig tolk visar däremot utifrån ovanstående citat ha en svårighet i att läsa av dessa typifieringar hos socialarbetaren och får då problem att översätta på korrekt sätt.

Resultatet stämmer överens med det Kriz och Skivenes (2010) fann i sin forskning. De fann att socialarbetare upplevde att tolkanvändning tog lång tid. Detta ska ha berott på att socialarbetaren behövde lägga tid på att försäkra sig om att tolken översatt korrekt.

5.1.2 Tillit och misstänksamhet hos klienterna

Enligt intervjuperson 3 så kan det finnas fördomar och misstänksamhet hos klienterna gentemot socialtjänsten:

När det är viktig information tänker jag att vi vet också om att det finns [negativa] föreställningar om socialtjänsten i vissa grupper av människor. Där tänker jag att det är jätteviktigt att vara tydlig, och då är ju tolk bra. (Intervjuperson 3)

Utifrån kommunikationsteorin kan det ses som att tolken kan vara ett viktigt verktyg för socialarbetaren i de situationer där det förekommer psykologiskt brus (jfr Tubbs & Moss, refererad i Nilsson & Waldemarson, 2007) i form av misstänksamhet eller fördomar. Det psykologiska bruset kan försämra socialarbetarens budskap, men med tolkens hjälp kan kommunikationen ändå förmedlas på ett tydligt sätt då tolken inte påverkas av det psykologiska bruset. Det vill säga misstänksamheten ligger riktad gentemot socialtjänsten och inte mot tolken. Med hjälp av tolken kan socialarbetaren förmedla sitt budskap på ett tydligt sätt utan förhinder i form av psykologiskt brus.

Tidigare forskning framhäver främst hur tolken är ett hinder för socialarbetarens arbete med klienten. I ovanstående resultat så dras slutsatsen om att tolken även kan ses som en möjlighet för socialarbetaren, dels för att förtydliga sitt budskap men även genom att vinna lojalitet hos en klient med misstänksamhet mot socialtjänsten.

Ibland kan tolken översätta fel eller misstolka socialarbetarens budskap och även små misstolkningar kan ge konsekvenser för socialarbetarens och klientens relation. Intervjuperson 3 ger ett talande exempel från sitt arbete där föräldrar hade samlats tillsammans med socialarbetare då det fanns en oro för deras barn:

Det var ett möte jag hade, det var en information med flera föräldrar från samma grupp. Där min arbetskollega talade deras modersmål, /.../ då säger jag ungefär såhär att: Jag tänker att ni gör så gott ni kan och att jag vet att ni älskar era barn och ni försöker verkligen se till att de har det bra. Och då översätter tolken: Om ni inte gör, om ni inte tar hand om era barn eller ni gör inte så gott ni kan. Och det hade ju varit förödande, det hade ju upplevts som att jag hotat dem /.../
(Intervjuperson 3)

I detta fall kan tolken ha läst av socialarbetarnas *typifieringar* (jfr Bäck-Wiklund, 2015) och utifrån sin kulturella kontext tillskrivit det som hotfullt och då även tolkat socialarbetarens ord som ett hot snarare än stöd. Den felaktiga översättningen gav även konsekvenser för det *kommunikativa nätverket* (Thompson, refererad i Payne, 2008), socialarbetare-klient-tolk då tolkens trovärdighet blivit skadad.

Kriz och Skivenes (2010) fann att socialarbetare upplever att de behöver säkerställa att tolken förstått det som den ska översätta, vilket tyder på att även socialarbetare i deras studie haft erfarenheter där tolken har översatt inkorrekt.

Det är inte bara misstolkningar som påverkar tilliten mellan tolk och klient, utan även klienters oro över sekretess och om det som de säger stannar i rummet. Det finns en oro att tolken ska återberätta känsliga saker för andra landsmän. Intervjuperson 1 berättar att vissa klienter inte vågar berätta vissa saker, vilket också kan ha en påverkan på socialarbetares beslut.

Men också det här med att du har känsliga lägen, det är många som inte vågar kanske berätta hur det är på riktigt när de har en tolk med i rummet /.../
(Intervjuperson 1)

Utifrån kommunikationsteorin kan klientens misstänksamhet tolkas som ett psykologiskt brus orsakad av tolken (jfr Tubbs & Moss, refererad i Nilsson & Waldemarson, 2007). Det psykologiska bruset förhindrar kommunikationen mellan socialarbetare och klient, vilket gör att socialarbetaren inte får all den information som den behöver. Vidare kan slutsats dras att på grund av psykologiskt brus kan socialarbetare fatta felaktiga beslut på grund av att information från klienten som kan ha påverkat undanhålls.

I Kriz och Skivenes (2010) studie fann dem att socialarbetare upplevde det svårare att bygga en relation till klienten när en tolk var inblandad i samtalet, detta på grund av misstänksamhet att det som berättas för socialarbetaren ska spridas via tolken till deras möjligen gemensamma umgängeskrets. Detta är något som även denna studies resultat pekar på.

5.1.3 Kroppsspråkets betydelse i samtal

Intervjuperson 2 berättar vad den anser är en bra tolk:

/.../ när det har flutit på, när tolken varit en maskin. När tolken också på plats kan använda sig av kroppsspråk, för då kan jag också på något konstigt sjukt sätt följa med i det. Det kanske blir en falsk trygghet för mig att se hur han eller hon tolkar det som jag säger. (Intervjuperson 2)

Inom socialkonstruktivismen anses människors verklighet vara skapad av språket och att det gör så att människor som inte delar samma språk kan anses leva i två olika parallella verkligheter (jfr Burr, 2003). När tolken då kan använda kroppsspråk tillsammans med socialarbetare och klient så förenas deras språk och verkligheter, vilket ger ett bra samtal.

Inom den tidigare forskningen fanns väldigt lite angående vad socialarbetare anser är en bra tolk. Kriz och Skivenes (2010) fann att socialarbetare upplevde det svårt att bygga en relation med klienten då all *mundlig* kommunikation gick via tolken. Det kan därför dras en parallell mellan denna studies resultat och tidigare forskning om att kroppsspråket kan

underlätta för socialarbetare och klients relation när kroppsspråket delas mellan tolk, klient och socialarbetare.

Intervjuperson 1 reflekterar kring kroppsspråket och kommer in på hur samtalet skiljer sig åt när en tolk är närvarande då klienten gärna vänder kroppsspråk och ögonkontakt mot tolken, då de har ett gemensamt språk:

Så tror jag att vi tappar saker och ting, i mellanrummen [Att tappa saker i mellanrummen menas på all den kommunikation som tappas när kommunikation går via en tredje part, bland annat kroppsspråk tappas]. Man tappar språk, man tappar.. Man tappar mycket tycker jag, med tolk, på ett sätt. Sorgligt nog. För vi måste ju använda det. (Intervjuperson 1)

I ovanstående citat kan tolken anses orsaka ett kommunikativt *brus* (jfr Tubbs & Moss, refererad i Nilsson & Waldemarson, 2007), snarare än att vara ett hjälpmedel för att överkomma brus så som Intervjuperson 3 beskrev det i rubrik 5.1.2. Utifrån ovanstående resultat dras slutsatsen utifrån kommunikationsteorin att ett brus skapas (ibid.) då socialarbetaren missar de kommunikativa signaler som uttrycks av klienterna via kroppsspråket, då klientens fokus samt kroppsspråk riktas mot tolken och budskapet i kommunikationen försämras.

Tipton (2016) fann i sin forskning att socialarbetare upplevde att tolkens kroppsspråk inte alltid överensstämde med det budskap som socialarbetaren ville förmedla, vilket visar på hur viktigt kroppsspråket är för kommunikationen, vilket ovanstående resultat även tyder på. Vidare har även Berthold & Fischman (2014) samt Horwath & Shardlow (2004) funnit att det är viktigt att socialarbetaren riktar sitt kroppsspråk gentemot klienten för att underlätta tolkens arbete. En slutsats dragen från deras forskning och vårt resultat är att om klient och socialarbetare riktar sin kroppsliga kommunikation mot varandra så kan tolken fokusera på den ordagranna översättningen, men också att den minskar risken för missförstånd eller att saker faller i ”mellanrummen”.

5.1.4 Kulturers betydelse i samtal

Intervjupersonerna problematiserar inte bara kring tolkens förmedlande av kroppsspråk, det finns även en problematik kring hur svårt det är när tolken översätter ordagrant.

För jag tror att det går inte att översätta rakt av ordmässigt, tänk på engelskan. Det blir ju inte bra om man översätter rakt av. Man gör ju om i språk för att det ska låta bra på det språket man pratar. Och jag tänker att i många språk så finns det kanske olika nyanser av ord och vilket blir bäst i det här sammanhanget? (Intervjuperson 2)

Intervjuperson 1 reflekterar även kring betydelsen av att ha en tolk som har en god kulturell förståelse (både svensk kultur och klientens kultur) och menar att en bra tolk kan avgöra när den behöver “gå utanför ramarna”.

Jag tänker kulturell förståelse, ja men tolka ordagrant men inte bokstavligen. Våga, ja jag kan tycka våga gå utanför ramarna, men vara tydlig att man gör det. Säga men du nu, /.../, är det okej för dig om jag förklarar mer, för det här begreppet har vi inte i Somalia, så jag skulle behöva berätta hur det är i Sverige. (Intervjuperson 1)

Något som flera intervjupersoner reflekterar kring är hur olika kulturer och språkkulturer kan försvåra tolkens arbete. Intervjuperson 3 gav ett exempel på ett bra tolkat samtal där tolken haft gemensamma intressen med klienterna:

Jag tänker att dels att tolken kunde relatera till det vi pratade om och då kunde hjälpa till med översättningen, med tolkningen då på ett, också på ett mer privat plan [tolken var själv förälder och dess uppdrag var att tolka i en föräldragrupp] /.../ det tänker jag har varit hjälpsamt. Och att det också underlättade för deltagarna, /.../ Så att tolken också hade egna barn och kunde förstå deras kulturella kontexter och sådär. Så det var jättebra. /.../ (Intervjuperson 3)

Kommunikationsteorin visar på att begrepps betydelse och känsla kan skilja sig mellan olika kulturer, det är alltså inte alltid lätt för tolken att översätta ett ord direkt till det andra språket (jfr Palm & Windahl, 1989). Tolken kan behöva förmedla känslan bakom ordet och inte bara översätta verbalt utan också kulturellt. Utifrån detta kan det bli problematiskt att översätta vissa ord och begrepp utan att också överskrida sin yrkesroll som tolk och förklara ordets innebörd. Att ha en gemensam bakgrund eller gemensamt intresse kan även underlätta för att tolkningen ska bli bra för klienterna då den kulturella kontexten påverkar kommunikationen.

I Horwath och Shardlows (2004) forskning används begreppet djuptolkning då även kulturella aspekter översätts, och i samtal där begrepp har olika betydelse eller känsla bakom sig så behöver tolken använda sig av djuptolkning för att samtalet inte ska misstolkas. Utifrån ovanstående tre citat exemplifieras socialarbetares tankar och upplevelser av tolkens svårigheter och möjligheter när den ska översätta mellan två olika kulturer.

5.1.5 Tolakens yrkesroll

Ibland kan det även upplevas av intervjupersonerna att tolken gör övertramp och kliver utanför sin yrkesroll. Intervjuperson 1 har upplevt att tolken ibland inte missförstår utan misstolkar klienten medvetet i känsliga ärenden, möjligen på grund av skam eller välvilja.

.../ jag tänker att det nog inte alltid är missförstånd utan att man misstolkar för att man misstolkar .../ Vi kunde inte ringa som "vi vill ha en tolk" utan vi var tvungen att ha en specifik tolk för vissa sammanhang. Och det kan jag tycka är lite sorgligt för så ska det inte behöva vara, alla ska tolka för det är ett sånt uppdrag. Men tyvärr är det inte så utan man missförstår, man misstolkar. Man gör det med flit, .../, man är inte stolt kanske över sin landsman eller landskvinna eller .../ man tycker sig förstå bättre om hur de ska hjälpa den andre eller hyssja den andra från att berätta det som den vill berätta eller sånt tänker jag. (Intervjuperson 1)

Inom socialkonstruktivismen skriver Burr (2003) om hur människor som talar olika språk kan ha olika uppfattningar om verkligheten, samt hur föreställningen om hur en människa bör vara är socialt konstruerat. Då tolk och klient i ovanstående citat har ett språk och då en annan uppfattning av verkligheten än socialarbetaren så kan tolken anse att den hjälper klienten genom att undanhålla information som utifrån deras sociala konstruktion kanske är ansett som skamligt, så som exempelvis homosexualitet. Däremot utifrån socialarbetarens perspektiv, som har ett annat språk och en annan syn på hur människor bör vara, så blir det problematiskt när denna information undanhålls och klienten kan på grund av tolken få en bild av att homosexualitet är skamligt även i Sverige.

Detta är något som även uppmärksammas i tidigare forskning där Berthold och Fischmans (2014) resultat tyder på att tolkar kan förvränga klientens utsago, i tron om att den hjälper klienten. I Tiptons (2016) forskning var det förvisso inte att tolken upplevdes

översätta det muntliga budskapet felaktigt, men att tolken attityd och kroppsspråk kunde motsäga det som översattes vilket även det kunde göra att viktig information från klienten kanske inte kommer fram till socialarbetare.

Fyra av våra intervjupersoner berättar om att tolkarna kan ha svårt att hålla sig inom sin yrkesroll och att de ibland tar över socialarbetarens arbetsuppgifter. En problematik som även intervjuperson 2 ger exempel på är hur tolken av välvilja kliver in och tar över socialarbetarens arbetsuppgifter i tron att klienten inte blivit välinformerad.

Ibland kan det hända att tolken ska tillrättavisa klienterna, om jag ska gå igenom reglerna för försörjningsstöd då har jag en plan vad jag vill gå igenom. Då kan jag utifrån din [klientens] berättelse /.../ se punkten gällande inskrivning på arbetsförmedling och SFI, det behöver jag inte ta /.../ men tolken som varit med i de här situationerna förut känner men shit hon [socialarbetaren] har ju inte berättat det här och det här. Du [socialarbetaren] har missat det här, men nej jag [socialarbetaren] har inte missat det, den här personen [klienten] är sjukskriven därför behöver jag inte informera den om det just nu jag har en plan. (Intervjuperson 2)

Ovanstående citat tyder på att tolken har svårt i att förhålla sig till sin roll i det *kommunikativa nätverket* (jfr Thompson, refererad i Payne, 2008), som enligt socialarbetaren ska handla om att enbart översätta det som sägs. Vidare kan det också ses som att tolken kan identifiera sig med klienten på grund av exempelvis etnicitet eller klass, vilket då kan innebära att tolken känner en gemenskap med klienten och lämnar socialarbetare utanför det kommunikativa nätverket (ibid.) genom att gå in och överta socialarbetarens roll.

I den tidigare forskningen (jfr. Kriz & Skivenes, 2010; Horwath & Shardlow, 2004) har det upptäckts att tolkar har en större tendens till att misstolka när den inte har kunskap om det sociala arbetets fält och de facktermer som används. Det har inte tagits upp något om tolkar som övertar socialarbetarens yrkesroll, men det kan tänkas att om tolken hade en bättre kunskap om hur det sociala arbetet fungerar och hur det går till så kan det logiskt vara så att den har lättare att hålla sig inom sin yrkesroll.

5.2 Bakgrundsfaktorers påverkan

I uppsatsen vill vi studera om olika bakgrundsfaktorer hos platstolken kan komma att påverka interaktionen mellan socialarbetare och klient. Under intervjuerna har det även framkommit att bakgrundsfaktorer hos klienten kan komma att påverka mötets utgång.

5.2.1 Kulturella skillnader

Kulturella skillnader mellan tolk och klient kan påverka samtalet berättar intervjupersonerna. Intervjuperson 1 berättar om en situation då socialarbetaren hade skämtat under samtalet och sagt ett ordspråk om att det enda som fanns inne i rummet var dammråttor och silverfiskar. Tolken hade inte förstått att det var ett skämt, vilket medförde att klienten blivit chockad och trott att det fanns fullt med råttor och fiskar i rummet de satt. Intervjuperson 1 tror att det hade kunnat bli skillnad om tolken hade bott en längre tid i Sverige och på så sätt förstått den svenska kulturen och ordspråken. Intervjuperson 4 berättar att de har blivit mer och mer noga under åren att boka en tolk som talar samma dialekt och som har samma etnicitet och kultur som klienten. Men även när tolk och klient talar samma dialekt kan det enligt intervjuperson 4 uppstå problem i översättningen på grund av att de tillhör olika folkgrupper. Kroppsspråket och även röstläget kan enligt intervjuperson 1 skilja sig åt mellan kulturer.

Jag kanske uppfattade det som bråk. /.../ De tittade och bara ”lugnlugn, de bara diskuterar, de bara pratar med varandra” och jag tänkte ba ”what, nu kommer de slåss snart”. (Intervjuperson 1)

Olika begrepp kan enligt kommunikationsteorin definieras på ett visst sätt i vissa kulturer medan det kan definieras på annorlunda sätt i en annan kultur eller delkulturer (Palm & Windahl, 1989). Tubbs och Moss (refererad i Nilsson & Waldemarson, 2007) menar att kommunikation kan störas av olika typer av brus, bland annat det semantiska bruset som innebär att samtalsdeltagarna inte förstår varandra på grund av att ord eller begrepp betyder olika saker för deltagarna. Det kan ses utifrån kommunikationsteorin att kultur har en påverkan i tolksamtal och att det kan ske missförstånd i kommunikationen på grund av kulturella skillnader. Ett oskyldigt skämt om silverfiskar kan missförstås och bli ett semantiskt brus i kommunikationen.

5.2.2 Klass- och klientillhörighet

Tre av intervjudeltagarna har märkt att klientillhörighet (som enligt intervjuperson 2 kan likställas med klasstillhörighet) kan ha en påverkan under samtal med tolk. Det kan skapa problem när tolken har en annan klientillhörighet än klienten. Det går för klienten, enligt dessa tre intervjupersoner, att veta vilken klan tolken tillhör på dennes namn eller vilken ort tolken härstammar från. Detta kan medföra att klienten blir återhållsam i samtalet. En av anledningarna till detta kan enligt intervjuperson 1 vara att det är den klanen tolken tillhör som har gjort att klienten har flytt från hemlandet.

Tolken säger ”jag heter blablabla Andersson” alla vet att alla de som heter Andersson, den tillhör den här klanen. (Intervjuperson 1)

Detta är något som kan tydliggöras enligt Mattssons (2010) förklaring på hur det kan finnas olika maktstrukturer mellan olika grupper. Dessa maktstrukturer finns på grund av att olika grupper värderas olika. Enligt intervjupersonerna är maktstrukturer något som påverkar deras klienters vilja att öppna upp sig när det finns en tolk från en annan klan. Eftersom klienterna och tolken vet vilken klan de tillhör på namnet kan det redan från början påverka samtalets förlopp.

Intervjuperson 1 berättar att det finns starka motsättningar mellan olika folkgrupper i vissa länder, och beroende på vilket folkslag personen är en del av innefattar det även vilken klass personen tillhör. Intervjuperson 5 har också uppmärksammat att det kan bli brister i samtalet på grund av att tolk och klient tillhör olika klasser. Enligt intervjuperson 5 är det viktigt att tolken inte ger sig själv utrymme i samtalet och avslöjar något om sin egna bakgrund som skulle kunna påverka interaktionen mellan klient och socialarbetare. Intervjuperson 1 fortsätter och berättar att det finns personer som blivit tvungna att fly till grannlandet på grund av att de tillhört en lägre klass och blivit diskriminerade. De har då behövt uppfostrat sina barn i det nya landet. Det medför att barnen till flyktingarna inte alltid kan tala det språk som talas i hemlandet flytande utan istället talar det nya landets språk. Det kan skapa problem vid bokning av tolk, fortsätter intervjuperson 1. Ett annat problem som intervjuperson 1 har upplevt när ett land har olika folkgrupper och tydlig klassindelning är att tolken inte översätter korrekt. Tolken kan förminska eller överdriva det som klienten berättar om för att socialarbetaren inte ska förstå allvaret i situationen. Intervjuperson 1 berättar om ett exempel:

Den tolkar inte rätt för att den tillhör du vet, helt andra tankar, om de berättar att jag har blivit utsatt för det här och det här så kan den bara säga jamen de blev lite slagna, så kanske den berättar om hur den blev våldtagen /.../ (Intervjuperson 1)

Kommunikationsteorin menar att kommunikation kan skilja sig åt mellan olika kulturer. Dessa kulturer kan delas upp i mindre så kallade delkulturer, inom vilka man bland annat delar verklighetsuppfattning (Palm & Windahl, 1989). Vi ser utifrån resultatet att när tolk och klient tillhör olika delkulturer och även olika klasser kan det vara svårt för dem att förstå varandra på grund av att de inte delar verklighetsuppfattning.

Enligt intervjuperson 3 kan det finnas status i att ha förståelse för det nya landet och att kunna behärska språket, en förståelse som tolken erhållit genom att varit i Sverige under en längre tid. Det kan bidra till att tolkar som har en låg status beroende på klan och klass kan få en ny status i Sverige på grund av sina kunskaper tolken har idag. Kunskaper som tolken får via nya sociala relationer genom att bli integrerad i det svenska samhället. Men i vissa fall har inte tolken hunnit skaffa sig tillräckligt med information om Sverige eller av annan anledning inte ändrat sin klasstatus. Intervjuperson 3 tar upp ett exempel då tolken tillhört en lägre klass än vad klienten gjorde.

Sen har det varit något möte när återigen det här med status, när tolken haft lägre status än vissa av mötesdeltagarna. Att de liksom tagit över på något vis. Det var en av mötesdeltagarna som själv arbetade som tolk men han var inte där anlita som tolk, /.../ men han tog liksom över /.../ reste sig upp och satte handen på axeln på tolken och liksom, nu tar jag över.” (Intervjuperson 3)

Thompson (refererad i Payne, 2008) beskriver utifrån kommunikationsteorin att det sätt människor kommunicerar på blir både en del av deras sociala relationer samt kultur. Resultatet visar att den klass tolken tillhör i hemlandet kan skilja sig åt när tolken bott en längre tid i det svenska samhället. Det är då vanligt att tolken ökar i sin klasstillhörighet vilket kan kasta om maktförhållandet mellan tolk och klient.

5.2.3 Olika kön och ålder hos tolk och klient

Intervjuperson 2 berättar om ett samtal med en kvinnlig klient som inte ville öppna sig för en socialarbetare. Klienten återkom till att hon ville berätta vid ett annat tillfälle och efter ett tag förstod intervjuperson 2 att det var på grund av att tolken var av det motsatta könet. Intervjuperson 1 uppmärksammar att kvinnor från specifika länder inte blir berörda av vilket kön tolken har, inte ens när de berör känsliga ämnen. Medan kvinnor från vissa andra länder sluter sig och har svårt att prata när det är en manlig tolk närvarande.

Det är i känsligare ärenden /.../ Oftast så är det faktiskt kvinnor som önskar kvinnliga tolkar. Min erfarenhet är då att de vill prata om kvinnoproblem eller övergrepp eller sånt som de varit med om. Sånt som varit lättare att göra med en kvinnlig tolk.
(Intervjuperson 2)

Utifrån det intersektionella perspektivet kan det identifieras som att kvinnorna kan se sig själva som offer, och känner en stor skam (Skjelsbaek, refererad i Piuva & Karlsson, 2012). En tolkning skulle kunna vara att kvinnor i känsliga ärenden haft dåliga erfarenheter av män (exempelvis manliga förövare), och därav inte vill ha en manlig tolk på grund av den överordning manliga tolken upplevs ha enligt den kvinnliga klienten.

Det finns en del manliga klienter som har svårt när det är en kvinnlig tolk som ska tolka enligt intervjuperson 2. Männen kan tycka att det är jobbigt att prata om hälsobekymmer och övergrepp som de varit med om. Intervjuperson 2 berättar att de blir mer och mer noga med att fråga vilket kön klienten vill att tolken ska ha för att klienten ska känna sig bekväm att öppna upp sig och prata om de känsliga ämnena. Intervjuperson 4 har börjat tänka vilken tolk som ska bokas vid ärenden som rör män och sexuella övergrepp.

Vi har ju några, eller flera /.../ flera killar som suttit häktade av olika anledningar på vägen till Sverige där det kan ha hänt mycket hemskheter, det har ju förekommit mycket sexuella övergrepp och så, och i de fallen så vet jag inte, då skulle man nog ha tänkt till lite grann på frågan om kön när man bokar tolk. (Intervjuperson 4)

Utifrån ovanstående resultat kan det utläsas att psykologiskt brus kan uppkomma hos klienterna om en tolk av det andra könet anlitas för att tolka samtalen. Det psykologiska bruset är enligt kommunikationsteorin när det uppkommer mentala hinder, så som

misstänksamhet (Tubbs & Moss, refererad i Nilsson & Waldemarson, 2007). Det psykologiska bruset gör att klienterna inte vågar berätta om känsliga saker för socialarbetaren när tolken är med.

Flera av intervjupersonerna berättar att det finns vissa tolkar som inte vill tolka för det motsatta könet. Detta är något som intervjupersonerna inte accepterar, intervjuperson 3 berättar om arbetsplatsens rutiner när detta händer:

Och då sa en utav tolkarna att jag tolkar inte kvinnor. Det anmälde vi på en gång till tolkservice /.../ (Intervjuperson 3)

Enligt socialkonstruktivismen så kan människor som inte delar språk ha olika uppfattningar av verkligheten (Burr, 2003). Utifrån detta kan det ses som att tolken har en annan verklighetskonstruktion än socialarbetaren, där det anses som fullt normalt att vägra tolka det andra könet. Vidare uppfattar vi en maktaspekt (jfr Mattson, 2010) på grund av kön, då det kan ses som att tolken anser sig vara överordnad klienten när tolken vägrar översätta det klienten säger.

Ibland kan tolkens och klientens ålder påverka utfallet av samtalet. Två av intervjupersonerna tror inte att tolkens ålder inverkar på samtalet. Två andra intervjupersoner tror att det finns viss betydelse. Intervjuperson 1 tror att det kan påverka om tolken är väldigt ung i samtal som berör känsliga frågor med äldre kvinnor. Intervjuperson 4 tror också att åldern kan påverka vid känsliga frågor, när både klienten och tolken är unga. Intervjuperson 4 tillägger även att olika kön hos klient och tolk påverkar, klienten är en ung kvinna och tolken är en ung man. Klienten kan antingen bli fnittrig eller hålla igen mycket av det den har att berätta. Intervjuperson 4 berättar hur viktigt det är med en tolk som kan förmedla samma allvar som socialarbetaren har under ämnen som är allvarliga. Därför tror intervjuperson 4 att det är viktigt att tolken inte är för ung och själv inte förstår allvaret i ämnet. Intervjuperson 4 tar upp ett exempel:

Om det är några brott begångna till exempel och så ska man ha ett allvarligare samtal, då tänker i alla fall jag mig för vilken tolk jag bokar. Då kanske jag inte vill ha någon ung tolk som kanske inte heller tycker det var sånt farligt det där brottet som ungdomen kanske själv tänker. Utan då vill man ju ha en rak och tydlig tolk som inte skrattar bort det hela utan som också inte bara översätter det jag säger utan översätter

mitt känsloläge /.../ så att inte jag sitter och är gravallvarlig och tolken sitter och skrattar. (Intervjuperson 4)

Vidare berättar Intervjuperson 3 att det kan vara svårt om tolken är betydligt äldre än klienten och klienten använder ett ungdomligare språk och nya uttryck.

Är det en väldigt gammal man eller kvinna och så är målgruppen ett gäng barn eller ungdomar så tänker jag att deras språk är ju annorlunda, jag tänker, /.../ slang /.../ Språket är annorlunda. /.../ Ålder kan göra skillnad. (Intervjuperson 3)

Utifrån kommunikationsteorin ses att tolkens ålder kan skapa brus (jfr Tubbs & Moss, refererad i Nilsson & Waldemarson, 2007). En stor åldersskillnad mellan tolk och klient kan därav skapa ett semantiskt brus som gör att ord eller begrepp inte tolkas på samma sätt, eller att det till och med skiljer sig åt och blir obegripligt. När tolken är i samma ålder som klienten så kan även det skapa ett semantiskt brus då tolken försvårar socialarbetarens budskap på så sätt att tolkens kroppsspråk inte överensstämmer med den muntliga kommunikationen.

Tidigare forskning nämner väldigt lite om bakgrundsfaktorerna kön, ålder, etnicitet och klass. Det nämns kort av Horwath och Shardlow (2004) att det kunde uppstå en maktobalans mellan parterna i samtal, beroende på tolkens kön, etnicitet eller klass. Denna studie bekräftar deras resultat då vi funnit att bakgrundsfaktorerna kön och klass kan orsaka maktobalans mellan klient och tolk. Studiens resterande resultat gällande bakgrundsfaktorer berörs inte i den tidigare forskningen.

5.3 Socialarbetare som tolkanvändare

Tanken bakom studien var att främst studera socialarbetarens upplevelser och erfarenheter med fokus på tolkens arbete. Utifrån intervjuerna fick vi även svar om hur socialarbetaren är som tolkanvändare, exempelvis huruvida de anser att de förändras i sin yrkesroll eller inte. På grund av intervjusvaren så skapades en induktiv frågeställning gällande hur socialarbetare upplever att tolkanvändning påverkar deras yrkesroll. Nedanför redogörs resultat och analys utifrån denna frågeställning under två rubriker.

5.3.1 Tolks påverkan till förändring i socialarbetarens yrkesroll

Intervjuperson 4 ser inte att yrkesrollen förändras när en tolk medverkar i klientsamtal. Intervjuperson 4 tror att erfarenhet kan vara anledningen till att yrkesrollen är densamma med eller utan tolk i samtal, att erfarenheten gör socialarbetare tryggare i sin yrkesroll.

/.../ Jag tror att det beror på hur lång erfarenhet man har av att prata med tolk kanske. I början så var det kanske annat. Kanske det kunde kännas lite obekvämt att någon utomstående skulle höra. Jag vet inte, jag minns knappt men så var det säkert, att man blir mer trygg allt eftersom som med det mesta. (Intervjuperson 4)

Utifrån kommunikationsteorin och dess begrepp *brus* (jfr Tubbs & Moss, refererad i Nilsson & Waldemarson, 2007) så skulle detta kunna utläsas att för en oerfaren socialarbetare kan tolken eventuellt utgöra ett mentalt hinder, det vill säga ett psykologiskt brus som kan försvåra kommunikationen. För en erfaren socialarbetare så finns inga mentala hinder då den är trygg i sin yrkesroll och inte påverkas av en tredje person i samtalet.

Det fanns ingenting i den tidigare forskningen som tyder på att socialarbetarens erfarenhet kan påverka huruvida deras yrkesroll förändras, den forskning som hittats har fokuserat på tolken och dess erfarenhet istället för socialarbetaren.

Intervjuperson 2 kunde se en viss förändring i sin yrkesroll när det handlade om att arbeta med en tolk som inte upplevdes vara bra på svenska språket.

Förändring på så sätt att jag i vissa fall märker att tolken inte har svenskan fullt ut, vilket gör att jag måste anpassa mitt språk så att jag försäkrar mig om att du förstår /.../ vad jag säger. (Intervjuperson 2)

Vid reflektion kring klientmöten som inte gått bra med tolk så upptäcker även intervjuperson 1 att dess yrkesroll kan förändras när den är i samtal med tolk, med hänsyn till olikheter i kulturen. Intervjuperson 1 menar på att vi i Sverige kan vara lite otydliga i sättet vi talar och att det dels kan vara svårt för tolken att översätta budskapet korrekt men också svårt för klienten att ta till sig budskapet när det saknas tydlighet.

/.../ Jag tänker att det också är en ganska viktig sak när man är tolk, eller när man har en tolk med sig i rummet, /.../ att vi i Sverige /.../ vi är lite ”lalaland” när vi pratar, att det kan vara såhär, och så kan det vara såhär och så kan det vara såhär, och jag tror /.../ för det första har tolkarna lite svårt att översätta och sen tänker jag att det är också många som har svårt att ta till sig det, så ibland måste man vara mycket mer på sak än man egentligen kanske är. Och på det sättet kanske jag förändrar mig, i min yrkesroll när jag har en tolk i rummet, /.../, hur jag säger någonting för jag vet att om jag säger det här för lulligt så kommer det antingen komma fram jättestenhårt eller så kanske de inte säger riktigt det jag vill. Att jag måste prata på ett sätt som gör att det blir väldigt tydligt vad det är jag vill få fram. /.../ (Intervjuperson 1)

Sett utifrån ett socialkonstruktivistiskt perspektiv så kanske socialarbetaren inte delar samma uppfattning av verkligheten som tolk och/eller klient på grund av olika språk och olika kulturer (jfr Burr, 2003). Berger och Luckmann (1991) lyfter även fram vikten av att ta hänsyn till varandra i samtal för att göra sig förstådda. För att göra sig förstådd kan därmed socialarbetare ta hänsyn till de olika uppfattningar av verkligheten som finns mellan socialarbetare, tolk och klient genom att förtydliga sitt språk och/eller budskap för att undvika missförstånd.

Tipton (2016) fann att socialarbetare kunde underskatta hur mycket de behövde anpassa sitt arbetssätt när en tolk var närvarande. Vi fann att socialarbetare reflekterade kring sin yrkesroll tillsammans med tolk, samt olika sätt att anpassa sitt arbetssätt för att underlätta både för tolk och klient. I detta fall skiljer sig vårt resultat en del från den forskning som vi hittat sedan innan.

5.3.2 Socialarbetares kunskap om tolkanvändning

Två av intervjupersonerna anser det vara av vikt att socialarbetaren tänker på språket i arbetet med tolk. Socialarbetare som kommunicerar med begrepp vedertagna för socialarbetare men inte för allmänheten kan försvåra tolkens arbete då det inte är säkert att denne har kunskap om begreppen, vilket utifrån resultat under rubrik 5.1 visat kunna leda till att tolken misstolkar budskapet och översätter fel.

Det är /.../ viktigt att inte ha ett högravande språk, att jag som socialsekreterare /.../ är medveten om att du som tolk kanske faktiskt inte kan vokabulären, men det är önskvärt att du kan den. (Intervjuperson 2)

Med utgångspunkt i socialkonstruktivismen uppkommer en förståelse av verkligheten av sociala interaktioner (Payne, 2008; Burr, 2003), vilket utifrån detta gör det viktigt att tolk och socialarbetare förstår varandra i social interaktion för att klienten ska kunna bli förstådd på ett korrekt sätt. Det vill säga på grund av att tolken är socialarbetarens hjälpmedel för att kommunicera ett budskap för klienten är det viktigt att tolken förstår budskapet. Utifrån detta kan det ses som att förståelse mellan socialarbetare och tolk är en förutsättning för förståelsen mellan socialarbetare och klient.

Forskningen har påpekat att socialarbetare kan underlätta vid tolkanvändning genom att förenkla sitt sätt att tala (jfr Berthold & Fischman, 2010; jfr Howard & Shardlow, 2004), något som vårt resultat också tyder på.

Vidare tycker två av intervjupersonerna att socialarbetare inte ska avskräckas från att använda tolk.

Jag tycker det är viktigt att veta att man behöver inte vara rädd för att använda tolk. Jag kan uppleva det ofta i samarbete med andra enheter /.../ jaha behöver han tolk? Nej då går det inte. /.../ Jag tänker att det är en erfarenhets fråga, att man inte är van och då är det lite otäckt. Så tänker man att det ska innebära mycket mer jobb. Men det är bara att öva lite så lär man sig. /.../ Så det tycker jag inte att man ska ha någon rädsla för. (Intervjuperson 4)

Utifrån kommunikationsteorin kan socialarbetares rädsla över att använda tolk se som ett psykologiskt brus, ett mentalt hinder som stoppar kommunikationen (jfr Tubbs & Moss, refererad i Nilsson & Waldemarson, 2007). Ovanstående resultat tyder på att med erfarenhet överkommer socialarbetare det mentala hindret och därmed flyter kommunikationen på lättare varav samarbetet i det kommunikativa nätverket (jfr Thompson, refererad i Payne 2008), socialarbetare-tolk-klient förbättras.

I forskningen har vi inte funnit något som tyder på att socialarbetare kan uppleva rädsla eller nervositet kring att använda tolk. Kriz och Skivenes (2010) fann att många

socialarbetare ansåg det problematiskt att använda tolk, men det nämns inget som tyder på psykologiskt brus.

5.4 Helhetstolkning

Resultatet visar att det i det tolkade samtalet finns betydligt fler maktaspekter att ta hänsyn till än det "vanliga" klientsamtalet. För att ett samtal tillsammans med tolk ska bli bra så behöver socialarbetaren vara eftertänksam i sitt val av tolk, då tolkens kön, etnicitet, klass och/eller ålder kan underlätta eller försvåra kommunikationen. De eventuella missförstånd eller misstolkningar som sker i tolksamtal kan orsakas av tolkens bakgrundsfaktorer, tolkens kunskaper om socialt arbete samt socialarbetarens språkanpassning. Det är viktigt att både tolk och socialarbetare har god kulturell förståelse, för att undvika missförstånd av intentioner.

Utifrån socialkonstruktionismen dras slutsatsen att det inte är helt ologiskt att det lätt sker missförstånd i tolkade samtal, då människors verklighet skapas genom språket (jfr Burr, 2003). När människor inte delar språk så kan slutsats dras att de uppfattar verkligheten olika. Tolken behöver vara bryggan mellan socialarbetare och klienters verkligheter och kunna anpassa sig efter båda parter. Kommunikationsteorin beskriver hur begrepp kan betyda olika saker i olika kulturer (Thompson, refererad i Payne, 2008), samt att det kan uppstå olika typer av *brus* som försämrar budskapet i kommunikationen (Tubbs & Moss, refererad i Nilsson & Waldemarson, 2007). Tolken behöver ha god förståelse i både svensk kultur och klientens kultur för att kunna översätta bra, detta då begrepp kan ha olika betydelse och behöva förklaras för att budskapet ska komma fram på rätt sätt. Tolken bakgrundsfaktorer kan skapa *brus* om klienten känner sig misstänksam mot tolken, socialarbetare behöver därför vara väl medveten om klientens behov för att kunna önska är väl lämpad tolk av tolkförmedlingen. Utifrån intersektionalitet så kan vi urskilja maktstrukturer mellan klient och tolk. Maktövertaget kan finnas både hos klienten eller tolken, en manlig tolk kan ses ha ett maktövertag över kvinnliga klienter vilket gör att dessa inte vågar berätta om exempelvis våld i hemmet. Vidare kan maktövertaget även finnas hos klienter, vilket kan leda till att tolken undermineras och inte kan genomföra sin uppgift som tolk.

6. Diskussion

I detta avsnitt framställs först en sammanfattning av studiens viktigaste resultat, därefter kommer ett avsnitt där studiens resultat jämförs med tidigare forskning och reflektioner kring likheter samt skillnader mellan dessa. Avsnittet efter följer en diskussion gällande vårt teorival. Vidare kommer en metoddiskussion av vald metods fördelar samt begränsningar, samt en diskussion om forskningsprocessen i kronologisk ordning med start från sökprocessen fram till bearbetandet av resultat och analys. Därefter följer ett avsnitt med förslag till fortsatt forskning. Avslutningsvis ger vi författare vår slutsats av uppsatsen.

6.1 Sammanfattning av studiens viktigaste resultat

Studiens resultat visade att tolk är ett komplext redskap att använda i socialt arbete. När tolken hade kunskap om socialt arbete gav det bättre förutsättningar för ett bra samtal då det minskade risken för missförstånd. Tolken kunde förenkla socialarbetarens budskap till klienten genom användning av kroppsspråk, dock kunde tolkens närvaro även ses som ett hinder då klienten gärna vände sitt kroppsspråk mot tolken istället för socialarbetaren. Bakgrundsfaktorer som ålder, klass, kön och etnicitet har visat sig påverka socialarbetarens interaktion med klienten. Ålder visade sig ha en betydelse för kommunikationen, var tolken och klienten i ungefär samma ålder så kunde det underlätta den språkliga kommunikationen. Klass, eller klan, visade sig påverka klienten på så sätt att den inte vågade yttra viss information när tolken tillhörde en annan klan. Kön visade sig ha störst påverkan i känsliga ärenden, som sexuella övergrepp. Etniciteten hos tolken yttrade sig främst i kulturella skillnader mellan socialarbetare och tolk. På grund av olika kulturer kunde budskap misstolkas och kommunikationen försvårades. För att underlätta sitt arbete tillsammans med tolk kunde socialarbetare förenkla sitt språk. Socialarbetarens arbete med tolk underlättades även genom erfarenhet.

6.2 Resultatdiskussion

Första frågeställningen var att utröna hur socialarbetare upplever användningen av platstolk i möten med klienter. Resultatet har bekräftat tidigare internationell forskning gällande denna fråga snarare än att upptäcka något nytt i vår svenska studie. Resultatet tyder på att socialarbetare upplever att det tar lång tid att arbeta ihop med tolk, vilket även

socialarbetare i Kriz och Skivenes (2010) studie anser. Samma studie utvecklar att det som socialarbetare ansåg tog tid i tolksamtal var socialarbetarens arbete att säkerställa att tolken förstått det som ska tolkas. I resultatet nämns det även att tolkens skicklighet att tolka har betydelse för hur lång tid ett tolksamtal tar. Att tolken ibland får svårigheter att tolka när den inte har tillräcklig kunskap om begrepp som används framhävs i våra resultat och av Horwath och Sharlow (2004). Att få likhet i det resultatet känns logiskt då det underlättar översättandet att ha kunskap om begreppen.

Resultatet tyder på att tolken både kan underlätta och försvåra vid kommunikativa *brus*. Tolken kan utgöra ett hinder i kommunikationen om klienten inte litar på tolkens sekretess medan tolken kan ses som ett hjälpmedel i kommunikationen om klienten inte litar på socialarbetaren men känner ett förtroende för tolken. I Kriz och Skivenes (2010) studie så belyser socialarbetarna också hur klienterna kunde upplevas som osäkra när en tolk var närvarande och att det kunde försvåra deras relation. Dock nämner inte tidigare forskning något kring att tolken även kan ses som ett hjälpmedel för socialarbetarens relation med klienten. Vi har uppmärksammat att den tidigare forskning främst valt att fokusera på de eventuella hinder som tolkanvändning medför och det kan vara en anledning till att tidigare forskning inte nämnt något om detta. Vi kan även se att vårt resultat fokuserar mer på de utmaningar som kommer med att använda tolk, vår tolkning utifrån detta är att tolkanvändning i socialt arbete upplevs problematisk av socialarbetare.

I resultatet har det nämnts att tolken ibland gjort "övertramp", och gått utanför sin yrkesroll. Det ges exempel på tolkar som medvetet misstolkar det klienten säger och tolkar som övertar socialarbetarens arbetsuppgifter, vilket intervjupersonerna tror har skett av välvilja och omtanke gentemot klienten. Detta resultat bekräftas av tidigare forskning, där specificeras det att tolkar med lite utbildning och liten erfarenhet som förvränger och överdriver klientens budskap i tron om att det ska hjälpa klienten. Utifrån vårt resultat får vi inte veta något om tolkens utbildningsgrad eller erfarenhet av tolkyrket, men då tidigare nämnd enkätundersökning (Kammarkollegiet, 2017) visar att tolkar utan auktorisation får de flesta tolkuppdrag inom kommuner så kan en rimlig slutsats vara att tolkarna även i vårt resultat har en låg utbildningsgrad inom tolkande. En alternativ tolkning skulle kunna vara att tolken har svårt att uppfatta sitt eget och socialarbetarens uppdrag, vilket gör att tolken omedvetet tar över socialarbetarens arbetsuppgifter.

Med den andra frågeställningen vi utgått från ville vi studera om socialarbetare upplever att bakgrundsfaktorer hos tolken kunde påverka interaktionen mellan socialarbetare och klient. I den tidigare forskningen har vi uppmärksammat att det finns en kunskapslucka inom detta område. Horwath och Shardlow (2004) nämner kort i sin forskning att det finns en risk till maktobalans mellan tolk och användare av tolk beroende på kön, etnicitet och klass. På grund av en nervositet tolken kunde uppleva till följd av maktobalansen kunde det resultera i en sämre tolkning än annars. Vi har i våra resultat kommit fram till att bakgrundsfaktorerna ålder, kön, etnicitet och klass kan påverka i det tolkade samtalet. Det kan bildas maktstrukturer mellan tolk och klient om de har olika klasstillhörighet, vilket kan bidra till att klienten känner misstro och därför inte litar på tolken. Olika kön hos klient och tolk har visat sig kunna påverka genom att klient utelämnat delar av sin berättelse på grund av att hon eller han känt sig obekväma i tolkens närvaro, samt att tolk vid vissa tillfällen sagt att de vägrar tolka det motsatta könet. Tolkens etnicitet påverkar främst på grund av kulturella skillnader som resulterar i missförstånd och misstolkningar. Alla intervjupersoner var eniga om att tolkens etnicitet, kön och klass kan påverka i samtal med klienter. Cirka hälften av intervjupersonerna kunde se att tolkens ålder kunde påverka samtalet, bland annat kunde en större åldersskillnad försvåra kommunikationen mellan tolk och klient då språkanvändningen kan skilja sig.

Under vår tredje frågeställning fann vi trots att de flesta av de intervjuade ansåg att deras yrkesroll inte förändrades i tolksamtal så kunde de ändå se att de till viss del anpassade sitt språk för att tolken skulle förstå eller för att förtydliga budskapet på grund av kulturella skillnader. Den tidigare forskningen gjord av Tipton (2016) visar på att socialarbetare har en tendens att underskatta hur mycket de behöver anpassa sitt arbetssätt i tolksamtal. Det kan diskuteras huruvida de intervjuade som inte ansåg att deras yrkesroll förändrades i tolksamtal underskattade behovet av sin egna anpassning i arbetssättet för att underlätta tolkens arbete. En alternativ tolkning kan vara att de tyckte anpassningar som att tala långsamt och med förenklade termer var så självklara att de inte nämnde det.

6.3 Teorival

Kommunikationsteorin har varit oss behjälplig för att förstå möjligheter och hinder i kommunikationen medan social konstruktivism hjälpt oss se vilken verklighet som kan konstrueras i socialarbetares möte med klienter tillsammans med tolk. Intersektionalitet har hjälpt oss att visa på betydelsen av olika maktordningar, framförallt mellan klient och

tolk. Dock hade det kanske gett en bredd i uppsatsen om vi haft ett teoretiskt perspektiv som inte är inriktad på språk eller kommunikation utan snarare interaktioner samt relationer. Att tolka intervjupersonernas uttalanden utifrån en teoretisk ram kan ha gjort att vi som forskare enbart uppmärksammat de aspekter som kan ses utifrån våra valda teorier (jfr Kvale & Brinkmann, 2014).

6.4 Metoddiskussion

För studien har kvalitativ metod använts och datainsamling har skett genom intervjuer. Fördelen med vald metod är att det gett detaljrika beskrivningar från intervjupersonerna, vilket vi inte fått om vi valt att använda oss av exempelvis en kvantitativ enkätundersökning. En nackdel med vald metod är att vi inte kunde ha något större urval och därför är det svårt att generalisera resultatet på en större målgrupp. Vi valde att studera tolkanvändning utifrån socialarbetares perspektiv, om vi hade haft möjlighet att utföra en större studie som även innefattade klienter och tolkar som intervjupersoner så hade det gett ett bredare resultat kring tolkanvändning i socialt arbete.

6.4.1 Sökprocessen

I sökprocessen för tidigare forskning hade vi svårt att hitta relevanta artiklar, dock hade vi kunnat bredda sökningarna genom att använda oss av fler databaser. På grund av tidsbrist har vi inte använt fler databaser utan istället behövt prioritera andra delar av uppsatsen. Det bör även tilläggas att vårt syfte och frågeställningar såg annorlunda ut innan resultatet växte fram, vilket gjort att tidigare forskning inte helt korrelerar med våra resultat. Sökprocessen kan ha sett annorlunda ut, med mer fokus på andra sökord om vi hade haft våra nuvarande frågeställningar från början. I sökprocessen har vi använt många olika sökord och ett flertal kombinationer vilket vi anser vara en styrka i vår sökprocess då det gett en bredd i vår sökprocess.

6.4.2 Urval och avgränsningar

En avgränsning vi valde att göra när vi påbörjade uppsatsen var att inrikta oss på användningen av platstolk. Trots denna avgränsning och information till intervjupersonerna så gled svaren ofta in på tolk i allmänhet, vilket även då kunde inkludera erfarenheter som innefattat telefontolk. Därav har vi mestadels i resultat och

analys använt oss av begreppet tolk som då innefattar både platstolk och telefontolk för att vi inte vill dra slutsatser som ej är valida.

I urvalet av intervjupersoner så tog vi hjälp av en person på socialtjänsten som vidarebefordrade mail med bifogat informationsbrev till möjliga intervjupersoner för studien. Detta kan ha påverkat urvalet på så sätt att personen vi mailade fick avgöra vilka avdelningar inom socialtjänsten som kan anses vara relevanta för studien, samtidigt som det underlättade vårt sökande och att vi snabbt fick tag på personer som ville ställa upp för intervju.

6.4.3 Datainsamling

Att använda sig av kvalitativ intervju kan vara svårt då många beslut fattas under intervjuens gång och detta kräver mycket av intervjuaren, både gällande färdigheter och kunskap teoretiskt samt metodologiskt (Kvale & Brinkmann, 2014). Vi har båda lite erfarenhet av intervjuande, vilket kan ha påverkat våra beslut under intervjun. En forskare med mer erfarenhet hade kanske följt upp och fått mer utvecklande svar från intervjupersonerna. Den kvalitativa forskningsintervjun innehåller maktasymmetri genom att det är en enkelriktad dialog där forskaren har den vetenskapliga kompetensen samt tolkningsmonopol på svaren som intervjupersonerna kommer med (Kvale & Brinkmann, 2014). Den kvalitativa intervjun är komplicerad på så sätt att samspelet mellan forskare och intervjupersoner är viktigt samt att forskaren har krav på sig i samtalet att dels vara lyhörd, inte bara för det som sägs men också för det som inte sägs (Larsson, 2005). Inför våra intervjuer hade vi förberett frågor i förväg för att underlätta datainsamlingen. En begränsning vi kunde se med att ha flera intervjufrågor förberedda var att vi ibland inte hade möjlighet att följa upp uttalanden, på grund av att vi ville hinna ställa alla förberedda intervjufrågor inom tidsramen. Vid intervjuerna var vi alltid två, en intervjuledare och en observatör som antecknade. En fördel med detta var att intervjuledaren i större utsträckning kunde vara lyhörd för det som sades, medan observatören kunde vara lyhörd för det som inte sades. En möjlig begränsning med att ha varit två vid intervjuerna är att det kan ha bidragit till en känsla av maktasymmetri, då vi forskare var två medan intervjupersonerna var ensam i samtalet.

Intervjuperson 5 hade som önskemål att vi inte skulle spela in intervjun, vilket gjorde att vi enbart förde anteckningar om vad som blev sagt under intervjun. Det skiljer sig från de andra intervjuerna genom att vi inte kan lyssna på inspelning i efterhand för att säkerhetsställa vad intervjupersonen svarade på frågorna. Vi kompletterade anteckningarna direkt efter intervjun för att de skulle bli så valida som möjligt. Vi har inte använt intervjupersonens uttalanden i samma utsträckning som resterande intervjupersoners på grund av risken att felcitera eller minnas sammanhanget fel. Intervjupersonens uttalanden har tagits i hänsyn genom att uttalanden hjälpt oss utkristallisera teman som varit återkommande i intervjupersonernas svar.

Vi fann också vid datainsamlingen att två av våra informanter kände till varandra sedan innan och var medvetna om att de båda var med i studien. Detta kan ha påverkat resultatet på så sätt att den som intervjuades först kan ha förberett den andre på ungefär vilka frågor som kommer ställas. Detta kan i sådana fall ha påverkat resultatet då övriga informanter inte fått förbereda sig på frågorna utan har gett spontana svar.

6.4.4 Bearbetande av resultat och analys

Intervjuguiden underlättade uppdelningen av teman under resultat och analys. Den induktiva frågeställning 3 försvårade kategoriseringen av dess resultat då det inte var framarbetat sedan innan. Intervjuperson 5 ville inte bli inspelad, vilket gjorde att mycket av dess resultat inte inkluderades i studien. I kvalitativa intervjuer är det av vikt att kunna spela in samtalet för att kunna använda informanternas egna ord (Dalen, 2007). Intervjuperson 5 hade i en första mailkontakt skrivit önskan om att inte bli inspelad, vilket vi olyckligtvis missat. Om vi hade upptäckt intervjupersonens önskan vid mailkontakten hade vi avbokat intervjun och istället bokat intervju med en annan informant.

6.5 Förslag på vidare forskning

I vår forskning fokuseras tolkanvändning utifrån socialarbetares perspektiv, i vidare forskning vore det intressant att se liknande studie utifrån ett klientperspektiv för att se om deras upplevelser överensstämmer med socialarbetares upplevelser, och om inte så kan det föras en diskussion kring vad som gör att detta skiljer sig åt. Ett ytterligare perspektiv vi har diskuterat och som skulle vara intressant att studera vidare i är från tolkens perspektiv. Vilka svårigheter tolken upplever innan, under och efter ett samtal.

Om tolken har någon stöttning eller handledning för att hantera svåra och känsliga ämnen som den ofta kommer i kontakt med inom socialt arbete.

I en större studie kan det tänkas intressant att undersöka upplevelser och berättelser från alla tre parter, det vill säga klient, tolk och socialarbetare. Även där finns en möjlighet att studera om upplevelserna överensstämmer med varandra, eller om det finns olika upplevelser beroende på vilken part som tillfrågas. I en sådan studie kan det även vara relevant att tydligare granska det kommunikativa nätverket socialarbetare-klient-tolk, och hur alla parter påverkas av varandra i samtal.

6.6 Slutsats

I och med att tolkanvändning inom socialt arbete är rätt utforskat så tänker vi att resultatet kan bidra till förståelse kring tolkanvändning och problematik runt det. I och med belysning av problem och svagheter så kan socionomer vara förberedda på dem och finna strategier att ta sig över eventuella hinder. Vi tycker att ämnet är högst relevant inom sociala arbetet i senmodern tid och tänker att både socionomstudenter och socionomer kan ha nytta av dess resultat. En långsiktig förhoppning är att området ska belysas mer under socionomutbildningen samt introduktioner och utbildningar på arbetsplatser där tolk används.

7. Referenser

Allwood, C.M. & Erikson, M.G. (2010). *Grundläggande vetenskapsteori för psykologi och andra beteendevetenskaper*. Lund: Studentlitteratur AB.

Backman, J. (2008). *Rapporter och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur AB.

Berger, P. & Luckman, T. (1991). *The social construction of reality: A treatise in the sociology of knowledge* (6th ed.). London: Penguin Books.

Berthold, M.S. & Fischman, Y. (2014). Social Work with Trauma Survivors: Collaboration with Interpreters. *Social Work*, 59(2), 103-110. Doi: 10.1093/sw/swu011

Burr, V. (2003). *Social Constructionism* (2nd ed.). New York: Routledge.

Bäck-Wiklund, M. (2015). Fenomenologi: Livsvärld och vardagskunskap. I P. Månson (Red.), *Moderna samhällsteorier* (s. 70-100). Lund: Studentlitteratur AB.

Dalen, M. (2007). *Intervju som metod*. Malmö: Gleerups.

Eriksson-Zetterquist, U. & Ahrne, G. (2015). Intervjuer. I G. Ahrne & P. Svensson (Red.), *Handbok i kvalitativa metoder*. (s. 34-54). Stockholm: Liber.

Hanssen, P-H. & Røkenes, O.H. (2007). Att förstå den andre. I O.H. Røkenes & P-H. Hanssen (Red.) *Bära eller brista - kommunikation och relationer i arbetet med människor* (s. 177-214). Malmö: Gleerups.

Hanssen, P-H. & Røkenes, O.H. (2007) Kommunikationsprocessen. I O.H. Røkenes & P-H. Hanssen (Red.) *Bära eller brista - kommunikation och relationer i arbetet med människor* (s. 219-248). Malmö: Gleerups.

Horwath, J., & Shardlow, S. 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. doi:10.1080/0261547042000224010

Jensen, M. (2015). *Interpersonell kommunikation*. Lund: Studentlitteratur.

Johansson, B. (2016). *Akut tolkbrist men tomma utbildningsplatser*. Hämtad 6 mars, 2018, från Sveriges radio,

<http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=83&artikel=6485703>

Kammarkollegiet. (2017). *Tolkanvändning i staten: Så skapar bristande kvalitetskrav brist*

på auktoriserade tolkar. Hämtad från

https://www.kammarkollegiet.se/sites/default/files/Tolkanv%C3%A4ndning%20i%20staten%20-%20S%C3%A5%20skapar%20bristande%20kvalitetskrav%20brist%20p%C3%A5%20auktoriserade%20tolkar_0.pdf

Kammarkollegiet. (2018a). *Om auktorisation: Tolkar och översättare för rättssäkerhet*.

Hämtad 7 mars, 2018, från Kammarkollegiet, <https://www.kammarkollegiet.se/tolkar-och-oversattare/om-auktorisation-tolkar-och-oversattare-rattssakerhet>

Kammarkollegiet. (2018b). *Auktorisationsprovet för tolkar*. Hämtad 11 april, 2018, från

Kammarkollegiet, <https://www.kammarkollegiet.se/tolkar-och-oversattare/auktorisationsprov-tolkar/auktorisationsprovet-tolkar>

Klass. (u.å.). I *Nationalencyklopedin*. Hämtad 8 maj, 2018, från <http://www.ne.se/>

Kriz, K. & Skivenes, M. (2010). Lost in Translation: How Child Welfare Workers in Norway and England Experience Language Difficulties when Working with Minority Ethnic Families. *British Journal of Social Work*, 40(5), 1353-1367. Doi: 10.1093/bjsw/bcp036

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Larsson, S. (2005). Kvalitativ metod - en introduktion. I S. Larsson, J. Lilja & K. Mannheimer (Red.) *Forskningsmetoder i socialt arbete* (s. 91-128). Lund: Studentlitteratur AB.

Mattsson, T. (2010). *Intersektionalitet i socialt arbete: teori, reflektion och praxis*. Kristianstad: Gleerups.

Migrationsverket. (2018). *Historik*. Hämtad 6 mars, 2018, från Migrationsverket, <https://www.migrationsverket.se/Om-Migrationsverket/Fakta-om-migration/Historik.html>

Munck, J. (2015). *Sveriges Rikes lag*. Stockholm: Nordstedts Juridik AB.

Nilsson, B. & Waldemarson, A. (2007). *Kommunikation: samspel mellan människor*. Lund: Studentlitteratur AB.

Palm, L. & Windahl, S. (1989). *Kommunikation: Teorin i praktiken*. Kristianstad: Konsultförlaget.

Payne, M. (2008). *Modern teoribildning i socialt arbete*. Stockholm: Natur & Kultur

Piuva, K. & Karlsson, L.B. (2012). Introduktion. I L.B. Karlsson & K. Piuva (Red.), *Genusperspektiv i socialt arbete* (s. 17-54). Stockholm: Natur & Kultur.

Region Gävleborg. (2017). *Lathund för lyckad tolkanvändning* [Broschyr]. Gävle: Region Gävleborg. Från http://www.regiongavleborg.se/globalassets/samverkanswebben/halsa-var-dandvard/asyll/asylsokande_och_flyktingar/tolk/lathund-for-lyckad-tolkanvandning.pdf

Røkenes, O.H. & Hanssen, P-H. (2007). Samverkan i yrkesrollen. I O.H. Røkenes & P-H. Hanssen (Red.) *Bära eller brista - kommunikation och relationer i arbetet med människor* (s. 249-300). Malmö: Gleerups.

Socialstyrelsen. (2016). *Att samtala genom tolk* [Broschyr]. Stockholm: Socialstyrelsen. Från <http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/20135/2016-4-17-svenska.pdf>

Svensson, P. & Ahrne, G. (2015). Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt. I G. Ahrne & P. Svensson (Red.), *Handbok i kvalitativa metoder*. (s. 17-31). Stockholm: Liber.

Tipton, R. (2016). Perceptions of the 'Occupational Other': Interpreters, Social Workers and Intercultures. *British Journal of Social Work*, 46(2), 463–479. Doi: 10.1093/bjsw/bcu136

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

Bilaga 1. Informationsbrev

Användning av tolk i socialt arbete

Vi är två socionomstudenter på Högskolan i Gävle, Therese och Frida, som nu ska skriva vår C-uppsats. Uppsatsen kommer att handla om **tolkanvändning inom socialt arbete**. Vi söker socialarbetare som i sitt arbete använder **platstolk** i möte med klienter/kunder och som kan tänka sig att ställa upp för enskild intervju tillsammans med oss. Den som deltar i intervju kommer vara anonym och kommer inte kunna identifieras.

Intervjun kommer fokusera på socialarbetarens arbete tillsammans med tolken samt socialarbetarens upplevelser av tolkade samtal. Intervjun kan äga rum på socialarbetarens arbetsplats eller ett rum vi bokar på Högskolan i Gävle. Vi kommer tillsammans överens om en dag och tid som passar, men om möjligt så hoppas vi kunna utföra intervjuerna mellan vecka 14 och 16. Intervjun beräknas ta maximalt en timme. Vi önskar spela in intervjun, för att underlätta skrivprocessen. De inspelade samtalen kommer raderas när uppsatsen blivit inlämnad och godkänd.

De som deltar i studien har rätt att när som helst under studiens gång avbryta sitt deltagande. Intervjun kommer endast användas för vår C-uppsats och inspelningar raderas efter att uppsatsen blivit godkänd.

Den som är **intresserad av att delta** eller **har frågor gällande studien** kan höra av er till oss;

Therese: ofk15tse@student.hig.se, 073-XXX XX XX

Frida: ofk15fhl@student.hig.se, 070-XXX XX XX

Bilaga 2. Intervjuguide

Syfte

Syftet är att utifrån socialarbetares upplevelser studera betydelsen av att använda tolk i interaktion med klienter.

Frågeställningar

- Hur upplever socialarbetare användningen av tolk i möten med klienter?
- Vilka fördelar och nackdelar har användning av tolk för interaktionen mellan socialarbetare och klienter?
- Vilka bakgrundsfaktorer (etnicitet, kön, klass, ålder) hos tolken tillskrivs betydelse för interaktionen mellan socialarbetare och klient?

Inled med detta: Förklara syftet med uppsatsen. Informera om anonymitet, intervjun beräknas ta en timme, informantens rätt att avbryta sitt deltagande, insamlad data används enbart till vår C-uppsats, inspelning kommer raderas när uppsatsen blivit godkänd.

Bakgrundsfrågor

- Vilken avdelning arbetar du inom?
- Hur länge har du arbetat med ditt nuvarande yrke?
- Hur ofta leder du samtal där tolk är närvarande?

Tema 1

Användning av tolk i möte med klienter

- Berätta om en situation där du använt dig av tolk?
- Vilken är den största skillnaden mellan att ha klientsamtal där det inte behövs tolk kontra klientsamtal med tolk inblandad? (Följdfrågor: För klienten, för dig som socialarbetare?)
- Är det någon förändring i din yrkesroll när en tredje part/tolk är närvarande? (Följdfrågor: **Om JA** Vilken? Kan du beskriva en sådan situation? **Om NEJ** vad tror du gör att din yrkesroll inte påverkas)
- Märker du någon förändring hos klienterna när en tredje part/tolk är närvarande? (Följdfrågor: **Om JA** Vilka? Kan du berätta om någon sådan situation/kan du ge exempel? **Om NEJ** Vad tror du gör att klienterna inte påverkas?)

- Har det uppstått missförstånd i samtal med stöd av tolk? (Följdfrågor: **Om JA:** Kan du berätta om en sådan situation? Hur har ni löst det? Vilka missförstånd kan uppstå? **Om NEJ:** Vad tror du är anledningen till att det inte uppstått några missförstånd?)
- Hur upplever du att det är att använda tolk i samtal som berör känsliga frågor? (Följdfråga: Kan du berätta om någon sådan situation?)
- Har det uppkommit situationer då klienter vägrat använda tolk, (och vad har det då berott på)?
- För de som utbildar sig till socialarbetare, vad tycker du är viktigt att veta och förstå när det gäller att använda tolk i klientsamtal? (Följdfrågor: Varför tycker du att det är viktigt)

Tema 2

Fördelar och nackdelar

- Kan du ge något exempel på ett bra klientmöte där tolk varit närvarande? (Följdfrågor, varför blev det bra? Är det vanligt att det blir bra? Kan du berätta om en annan sådan situation?)
- Kan du ge något exempel på klientmöte som inte gått bra där tolk varit närvarande? (Följdfrågor, varför gick det inte bra? Är det vanligt att det inte går bra? Hur löste du det?)
- Vad kännetecknar en “bra” tolk, som du ser det? (Följdfrågor: Spelar det in vilket kön/ålder/etnicitet/klasstillhörighet tolken har? Hur vanligt är det att tolkarna är bra?)
- Vad kännetecknar en “dålig” tolk, som du ser det? (Följdfrågor: Spelar det in vilket kön/ålder/etnicitet/klasstillhörighet tolken har? Hur vanligt är det att tolkarna inte är bra?)

Tema 3

Bakgrundsfaktorer hos tolken som kan ha betydelse i samtalet

- Påverkar tolkens etnicitet ditt samtal och interaktion med klienten? (Följdfråga: **Om JA:** Hur? Beskriv en sån situation)
- Påverkar tolkens kön ditt samtal och interaktion med klienten? (Följdfråga: **Om JA:** Hur? Beskriv en sån situation)

- Påverkar tolkens klasstillhörighet ditt samtal och interaktion med klienten? (Följdfråga: **Om JA:** Hur? Beskriv en sån situation)
- Påverkar tolkens ålder ditt samtal och interaktion med klienten? (Följdfråga: **Om JA:** Hur? Beskriv en sån situation)

Avslutar intervjun med frågan: Är det något mer du kan berätta om tolkanvändning, som du tycker är viktigt men som vi inte frågat om.