



Institutionen för socialvetenskap
Socionomprogrammet 210 hp

En tolk är inte bara en tolk

- En kvalitativ studie om socialsekreterares erfarenheter av tolkanvändning ur ett kommunikations- och relationsperspektiv.

Agnes Nyström

Erik Sjökvist

Examensarbete i socialt arbete, 15 hp

SOC 63, 2019

Kandidatexamen

Handledare: Hélène Lagerlöf

Examinator: Johan Gärde

Sammanfattning

Syftet med studien har varit att utifrån ett kommunikations- och relationsperspektiv undersöka socialsekreterares erfarenheter av professionella samtal med klienter som sker via telefon- och platstolk. Studien har en abduktiv samt kvalitativ metodansats och studiens empiri har samlats in genom åtta enskilda semistrukturerade intervjuer med socialsekreterare som arbetar på barn- och ungdomsenheten och familjerätten i Stockholm med omnejd. Samtliga respondenter har erfarenhet av telefon- och platstolkade samtal i sitt arbete. Den empiri som insamlats har analyserats utifrån en tematisk analysmetod och har tolkats genom en hermeneutisk tolkningslära. Studien tar avstamp ur kommunikations- och relationsteoretiska utgångspunkter. Resultatet visar att det professionella samtalet där tolk närvarar skiljer sig på flertalet punkter, det kan vara besvärligt att förhålla sig till en tredje part, då socialsekreterare och tolk kan ha förväntningar på samtalet som inte stämmer överens och att samtalets synlighet begränsas, då socialsekreteraren inte har full kontroll över samtalets innehåll. Den ickeverbala kommunikationen visar sig vara oerhört viktigt och studien pekar på flertalet utmaningar och nackdelar med användandet av telefontolk. Studien visar vidare att det är av stor vikt att socialsekreteraren och tolk upprättar ett samarbete och en relation mellan varandra för att ett så pass lyckat professionellt samtal ska möjliggöras. Vi har slutligen kommit fram till att kommunikationen mellan parterna inte sker enligt en linjär process, mellan sändare och mottagare, utan att kommunikationen är mer komplex än så.

Nyckelord

Tolk, Socialt arbete, Kommunikation, Relation, Socialarbetare, Klient, Socialtjänst, Sverige

Abstract

Not just an interpreter

A qualitative study of social workers experiences of using interpreters from a communication and relational perspective

The purpose of the study has been to examine, from a communication and relational perspective, the experiences of social workers professional dialog with clients through telephone and place interpreters. The study has an abductive and qualitative method approach and the study's empirical data has been collected through eight individual semi-structured interviews with social workers, working at the children's and youth unit and family law in Stockholm and the surrounding area. All respondents have experience of telephone and located interpreted meetings in their work. The empirics that have been collected have been analyzed on the basis of a thematic method of analysis and have been interpreted through a hermeneutic interpretation theory. The study takes off from communication and relational theoretical point of view. The result shows that the professional dialog where an interpreter is present differs in most consideration, it can be difficult to relate to a third party, since the social worker and interpreter may have expectations of the dialog that do not match and that the visibility of the dialog is limited, when the social worker does't have full control over the content of the conversation. Nonverbal communication proves to be extremely important and the study points to the many challenges and disadvantages of using telephone interpreters. The study further shows that it is of great importance that the social worker and interpreter establish a cooperation and a relationship between each other in order to enable a successful professional dialog. Finally, we have concluded that communication between the parties does not take place in a linear process, between transmitter and receiver, but that communication is more complex than that.

Keywords

Interpreter, Social work, Social worker, Communication, Relationship, Sweden.

Innehållsförteckning

1. Inledning	6
1.1 Syfte och frågeställningar	8
1.2 Avgränsningar	8
1.3 Definitioner av begrepp	9
1.4 Socialsekreteraren och tolkens förutsättningar och premisser	10
1.4.1 Socialstyrelsens riktlinjer för tolkanvändning	11
2. Tidigare forskning	13
2.1 Det tolkade samtalet - kännetecken, hinder och möjligheter	13
2.2 Samverkan och tillit - del av relationen mellan tolk, socialsekreterare och klient?	14
2.3 Riktlinjer, behov och utveckling	15
2.4 Den professionella relationen - en framgång?	16
3. Teoretiska perspektiv och utgångspunkter	18
3.1 Kommunikationsteoretiskt perspektiv	18
3.1.1 Ett flertal kommunikativa barriärer och utmaningar	19
3.1.2 Kommunikationens kontextuella påverkan	20
3.2 Relationella element och former	21
3.2.1 Institution, organisation och nätverk - tre grundformer	21
3.2.2 Fem relationella element och grundformernas påverkan	22
3.3 Kommunikationsmodell utifrån en samtalsdyad i en triad	Fel! Bokmärket är inte definierat.
4. Metod	24
4.1 Forskningsansats	24
4.2 Förförståelse	25
4.3 Urvalsprocess	26
4.4 Datainsamling	27
4.4.1 Semistrukturerade intervjuer	27
4.4.2 Genomförandet av intervjuer	27
4.5 Analysmetod	28
4.5.1 Transkribering	28
4.5.2 Analysprocess	29
4.6 Reliabilitet, validitet och generaliserbarhet	30
4.7 Litteratursökning	31
4.8 Forskningsetiska överväganden	31
4.9 Metoddiskussion	33
5. Resultat och analys	
5.1 Sammanfattande presentation av studiens respondenter	35
5.2 Förväntningar och inställning till tolken och det tolkade mötet	35
5.2.1 Förberedelser inför det tolkade mötet	37
5.2.2 Officiella och inofficiella riktlinjer	38
5.2.3 Tolken kunskaper om det sociala arbetet	39
5.3 Tolken geografiska placering	40
5.3.1 Socialsekreterares erfarenheter av telefontolk	41
5.3.2 Socialsekreterares erfarenheter av platstolk	43
5.4 Ickeverbala kommunikation - hinder, möjligheter och konsekvenser	44
5.5 Det relationella samspelet - mellan det personliga och professionella	46
5.5.1 Det relationella samspelet inom triaden	48
6. Slutsatser	49
7. Diskussion	53

1. Inledning

Varje dag pågår flera tusentals tolkade samtal inom olika samhällssektioner som exempelvis skola, socialtjänst och sjukvård – områden och yrken inom vilka socialarbetare ofta är verksamma. För individer som immigrerar till Sverige är det logiskt att man i ett inledande skede inte behärskar det svenska språket, och i ett sammanhang där socialarbetare och klient inte delar samma språk blir användandet av tolk en grundläggande förutsättning för kommunikation. Tolken kan därför beskrivas som en nödvändig brygga mellan socialsekreteraren och klienten (Forsell, 2018; Nyberg, 2000; Fioretos, Gustafsson & Norström, 2014).

Under de senaste decennierna har immigrationen till Sverige ökat, något som utkristalliserats i ett samhälle som av många samhällskommentatorer kommit att betecknas som mångkulturellt (Kamali, 2002). Under år 2015, när kriget i Syrien fick människor att fly landet, visar statistik från Statistiska centralbyrån (SCB, 2019) att antal asylsökande i Sverige var som högst. Cirka 160 000 individer sökte asyl. Åren efter har antal asylsökande minskat och år 2018 ansökte cirka 21 000 individer (ibid.).

Kamali (2002) gör gällande att Sverige till viss del saknar en fungerande samhällslig integrering och pekar framförallt på att omständigheter som social marginalisering och geografisk segregation av invandrargrupper har resulterat i en högre generell socioekonomisk utsatthet än övrig befolkning. Migranter utgör en betydande del inom kommunernas socialtjänst och Kamali hävdar att den ökade invandringen ställer nya krav och utmanar det sociala arbetets grundantaganden som samtal, samförstånd och empati (ibid.). I samstämmighet med Kamalis påpekande, problematiserar och varnar Bruhn och Källström (2018) för att dagens socialtjänst inte har möjlighet att “ta hänsyn till individens unika förutsättningar, ej heller för relationsskapande” (s.11). Citatet tar delvis avstamp i yttre samhällsförändringar i form av bristande välfärdsresurser och försämrade sociala villkor, vilket i förlängningen leder till att nya grupper blir beroende av stöd. Detta i kombination med en hög arbetsbelastning samt omfattande personalomsättning inom socialtjänsten, där relationellt arbete i många fall inte prioriteras i hög utsträckning (ibid.).

Blennberger (2016) beskriver det sociala arbetet som ett form av etiskt projekt. Han menar att etiska nyckelbegrepp som social rättvisa, solidaritet, humanitet och mänskliga rättigheter är grundläggande värden socialarbetaren bör utgå från i bemötandet med klienter. Det sociala arbetets kärna ligger med andra ord i det mänskliga mötet, där relationsskapandet utgör en del av grunden för att skapa förutsättningar för individer att frambringa positiva förändringar som i sin tur resulterar i en bättre livssituation (Tjersland, Engen & Jansen, 2011).

Det mänskliga mötet är dock långt ifrån okomplicerat, något som får sägas bli särskilt aktualiserat när det kommer till det professionella mötet mellan socialsekreterare och klient. Klienten behöver inte endast möta en socialsekreterare utan likaså ett institutionellt system som, präglad av särskilda riktlinjer och regler, sätter ramarna för mötet. Det är av den anledningen vanligt, och i en viss mening begripligt, att den enskilde klienten upplever osäkerhet och känslor av att befinna sig i underläge

gentemot en myndighetsrepresentant (Johansson & Herz, 2016). När klienten saknar möjlighet att kommunicera med socialsekreteraren på grund av språkförbistringar riskerar klienten att hamna i en känsla av ännu större maktunderläge (Fioretos et al., 2014). Frågan kvarstår dock om och hur kommunikationen samt relationen påverkas när samtalet mellan socialsekreteraren och klienten sker genom en tredje part, det vill säga tolken.

Arbetet med tolk är oerhört komplext menar Forsell (2018, s.7) och skriver vidare att det inte endast är att föra ett professionellt samtal "som vanligt" och "innebär en i grunden förändrad samtalsstruktur och ett möte med transkulturella aspekter på flera nivåer". Eide och Eide (2004) beskriver att en förutsättning för god kommunikation är att förstå individens koder och språk. Forskarna menar att en förutsättning för att uppnå optimal kommunikation mellan två individer är att man besitter gemensamma kulturella referenser och förutsättningar. För att få en ökad förståelse för klienten kan socialsekreteraren behöva bekanta sig i klientens tecken och koder samt arbeta fram ett tryggt klimat. Denna typ av arbete ska försöka genomföras utan att en språkbarriär mellan parterna ska behöva stå i vägen för relationens utveckling (ibid.).

Fioretos et al. (2014) poängterar tolkens innebörd för social integration. De pekar bl.a. på hur tolken gör det möjligt för klienten att göra sin röst hörd, vilket i förlängningen förbättrar chanserna för en upplevelse av ökat förtroende för det svenska samhället. Även Forsell (2018) framhåller vikten av att som socialsekreterare tillägna sig kunskap om hur man använder sig av tolk, dels för att säkerställa rättssäkerhet men även för att klienter med behov av tolkande samtal ska ha möjlighet att vara delaktiga i samhället på samma villkor som övrig befolkning (ibid.).

Stor del av intresset för ämnet tolkanvändning utgår från våra egna erfarenheter och observationer av tolkanvändning inom socialtjänsten. Vi har själva upplevt och erfarit utmaningar, som att dynamiken i samtalet förändras och att känslan av samspel påverkas av att kommunikation sker via tolk. Enligt våra erfarenheter talas det sällan om socialarbetarens roll och erfarenheter vid användning av tolk, varken under vår utbildning på socionomprogrammet eller på arbetsplatsen mellan kollegor. Vi tror således att det finns en bristande kunskap kring hur det är att använda sig av tolk runt om på socialtjänsten i Sverige.

Befintlig forskning som undersöker tolkanvändning ur socialsekreterares perspektiv och lyfter fram tolkens påverkan på relationen mellan socialsekreteraren och klienten har endast studerats ytligt, vilket Tipton (2016) bekräftar genom att påpeka bristen på forskning kring tolkanvändning på en mikronivå inom det sociala arbetet samt vad det har för betydelse för interaktionen (ibid.). Vi anser att vidare kunskap rörande socialsekreterarnas erfarenheter angående tolkanvändning ur ett kommunikations- och relationsperspektiv är av yttersta vikt för att utföra ett väl fungerande socialt arbete och därigenom bidra till en så bra integrering som möjligt för individer med språkförbistringar. Inte minst, eftersom det viktigaste i sammanhanget är klienten, som drabbas hårdast när det tolkade samtalet inte fungerar. Utifrån att klienten, kan riskera att bli drabbad, på åtskilda sätt, blir det otroligt centralt att forska kring detta område (Kriz & Skivenes, 2010; Berthold & Fischman, 2014). Forskningsområdet kan anses

vara yttermera angeläget, då vi kommer utgå från enheter på socialtjänsten som arbetar med exempelvis barnavårdsutredningar och därigenom utifrån ett tydligt barnperspektiv. Området kännetecknas av ett stort ingripande i människors liv och kan beskrivas präglade ett stort allvar och att det därför är av yttersta vikt att alla parter i samtalet har förståelse för vad som sägs och vilka konsekvenser socialtjänstens ingripande kan innebära. Socialtjänsten ska utifrån sitt uppdrag utgå från barnets bästa, något som blir särskilt viktigt, inte minst beroende av att barn och ungdomar inte kan antas föra sin egen talan eller bevaka sina egna rättigheter på liknande sätt som vuxna, och därför, för att ännu en gång poängtera studiens relevans, är det viktigt att ett samtal där tolk närvarar fungerar. På grund av detta har vi valt att undersöka området utefter nedanstående syfte och frågeställningar.

1.1 Syfte och frågeställningar

Utifrån ett kommunikations- och relationsperspektiv syftar studien till att undersöka socialsekreterares erfarenheter av professionella samtal med klienter som sker via tolk. För att besvara studiens syfte har det brutits ner i två huvudsakliga frågeställningar.

1. Hur uppfattar socialsekreterare att tolkens närvaro påverkar det professionella samtalet ur ett kommunikations- och relationsperspektiv och vilka aspekter anser socialsekreterare är mest framträdande i hur tolkade samtal skiljer sig från samtal utan tolk?
2. Vilka möjligheter och hinder ser socialsekreterare på telefontolk respektive platstolk ur ett kommunikations- och relationsperspektiv?

1.2 Avgränsningar

Föreliggande studie är inriktad på socialsekreterares erfarenheter av att möta en klient där en språkbarriär omöjliggör kommunikation utan närvaro av en tolk. Studien behandlar klienter som talar ett annat språk än svenska, uteslutet teckenspråkstolkade samtal. Vi har vidare valt att studera socialsekreterare som arbetar på socialtjänsten inom områdena; Barn- och ungdomsenheten och familjerätten. Vi beslutade oss att fokusera på dessa arbetsplatser då vi fann det speciellt relevant och intressant att intervjua socialsekreterare som genomför tolkade samtal med målgruppen barn, ungdomar och familjer.

Vi har beslutat att inte ta del av klientens erfarenheter av tolkade samtalet, då vi ansåg att det fanns en utmaning i att hitta respondenter, samt att dessa respondenter skulle vara i behov av tolk för att möjliggöra intervjuer. Tolkens perspektiv gällande studiens frågeställningar uteslöts, då vi ansåg att socialsekreterarnas kunskaper och erfarenheter var mer relevant för vår studie.

Med utgångspunkt i ovanstående beskrivning tar studien avstamp i ett kommunikations- och relationsperspektiv, samt de kommunikativa förhållanden som ett tolkade samtal föranleder. Eftersom kommunikation och relationsbyggande på ett sådant uppenbart sätt samverkar, blir kommunikation en grundpelare för att möjliggöra en god professionell relation, det vill säga, kommunikation och relation

samverkar (Dimbleby & Burton, 1999). Vi vill slutligen nämna att studien endast tangerar vid betydelsen av rättssäkerhet i tolkade samtal, däremot tas det i beaktning, dels utifrån Kriz och Skivenes (2010) forskning, att brister i rättssäkerheten och känslan av otrygghet kan påverka relationen mellan socialsekreterare och klient.

1.3 Definitioner av begrepp

Patel och Davidson (2011) skriver att "Definitionen av vetenskapliga begrepp är central för all forskningsverksamhet och för att kommunikationen mellan forskare ska fungera är det avgörande att man är överens om begreppets innebörd." (s. 20). Med anledning av ovanstående mening presenteras definitioner av fenomen och begrepp som anses vara av betydelse för studien.

Socialsekreterare - Begreppet socialsekreterare avser studiens respondenter i den insamlade empirin och beskrivs enligt Sjögren (2018) som en "...yrkestitel inom socialtjänstens organisation..." (s. 24). I studien syftar socialsekreterare specifikt till en individ med socionomexamen som är anställda på barn- och ungdomsenheten eller familjerätten inom socialtjänsten. I studiens teoretiska del samt i avsnittet tidigare forskning används begreppet socialsekreterare istället för socialarbetare (vilket visat sig vara frekvent använt av forskare), då vi anser att det lättare kan relateras till föreliggande studie på ett mer fördelaktigt sätt.

Klient - I studien används begreppet klient för att beskriva individer (barn, ungdomar, föräldrar och familjer), det vill säga en medborgare som har kontakt med socialtjänsten, oavsett om det sker på frivillig basis eller under mer tvångsliknande former (Sjögren, 2018). Begreppen klient och hjälpsökande används synonymt. Trots intresset att intervjua socialsekreterare som tydligt arbetar utifrån ett barnperspektiv, särskiljer vi inte på barn, ungdomar, föräldrar osv. i studiens empiri, samtliga refereras till som klienter. Barnets och föräldrarnas perspektiv kan dock, i vissa fall, särskiljas och separeras genom respondenternas citat.

Tolk - En tolk arbetar med att översätta och förmedla vad som sägs mellan två eller flera parter som inte delar samma språk. Detta kan ske antingen genom platstolkning, telefontolkning eller trepartstolkning. En tolk har inte en skyddad yrkestitel i Sverige och tolkar kan besitta varierad utbildningsgrad och erfarenhet av tolkade samtal. Det finns en tolkkår i Sverige som ska tillgodose samlat behov av tolktjänster där uppdrag kan vara varierande i sin karaktär (Wadensjö, 2018). Trepårtstolkning berörs ej i denna studie, då vi är av uppfattning att den metoden inte är lika vanligt förekommande vid tolkanvändning, studien är därmed avgränsad till platstolkning och telefontolkning.

Platstolk - I studien utgår vi från Wadensjö (2018) definition av begreppet platstolk. Forskaren förklarar att en platstolk medverkar fysiskt på plats i mötet. I mötet har tolken möjlighet att lyssna på mötets deltagare samt läsa av deras ansiktsmimik och kroppsspråk. Det är vanligt förekommande att platstolk deltar när komplexa situationer i ärenden ska utredas.

Telefontolk - En telefontolk medverkar över högtalartelefon, vilket betyder att socialsekreteraren och klienten närvarar i samma rum medan tolken deltar via länk på telefon. Till skillnad från Wadensjös (2018) beskrivning av platstolk kan en telefontolk inte läsa av deltagarnas ansiktsmimik eller kroppsspråk.

Kommunikation - Vi använder oss av Nilsson och Waldemarsons (2007) definition av begreppet, där kommunikation, uttryckt i enkla termer, ses som det sätt genom vilket en människa delar med sig av tankar och känslor till en annan människa, men även upptäcka sig själv genom den andres reaktion. Förutsättningen för kommunikation kan sägas bestå av sändare och mottagare genom att det skapas en förbindelse mellan två eller flera parter. När begreppet kommunikation används i största allmänhet, syftar vi till både verbal samt ickeverbal kommunikation. Dimpleby och Burton (1999) framhåller, enligt vår förståelse, att kommunikation, både verbal och ickeverbal, påverkar och hänger samman med den mänskliga relationen, vilket förs in i en professionell kontext mellan socialsekreterare och klient, där tolken agerar länk mellan parterna.

Relation - Under processens gång har vi upptäckt komplexiteten i, och svårigheten att definiera relationsbegreppet. Vi har dock valt att utgå från meningen att en relation kan definieras som samspelet mellan socialsekreterare och klient inom ramen för det sociala arbetet, ett samspel som kräver ansträngning och anpassning, som är inte är statisk, utan föränderlig (Ahrne, 2014). Detta betyder att vi syftar till en relation som med andra ord kan beskrivas likt en *professionell relation*, där parter möts inom ett institutionellt system, det vill säga socialtjänsten (Sjögren, 2018). Vi utgår från att relationen mellan socialsekreterare och klienter kan vara en resurs för det sociala arbetet. Forskaren beskriver vidare att relationen är förhandlingsbar, varierande och kan uppfattas olika av socialsekreterare och klient, därigenom kan relationen beskrivas som mångsidig och svår att definiera (ibid.). Begreppet relation och professionell relation används synonymt i studien.

1.4 Socialsekreteraren och tolkens förutsättningar och premisser

För att ge en bakgrund om tolkyrket och en förståelse för tolkande samtalets förutsättningar har vi valt att kortfattat presentera tolkars utbildningsmöjligheter, lagstiftning för tolkade samtal samt Socialstyrelsens riktlinjer vid tolkanvändning.

Det finns en rad olika sätt att utbilda sig till tolk i Sverige, ett är Tolk och översättningsinstitutet (TÖI) på Stockholms universitet. Enligt kursbeskrivningen utbildas tolken i såväl praktiska kunskaper om tolkning, vilket kan innebära terminologi inom praktiken, som yrkesetik och professionskunskap <https://www.tolk.su.se/>.

Ett ytterligare alternativ att vidareutbilda sig är genom att bli auktoriserad tolk via myndigheten Kammarkollegiet. För att bli auktoriserad tolk genomgår tolken ett examensprov på Kammarkollegiet, som auktoriserad tolk är arbetsmarknaden främst riktad mot tolkuppdrag där rättssäkerhet är viktigt, som i domstol, sjukvård alternativt i komplicerade ärenden inom polis, skola eller socialtjänst.

Myndighetens tolkföreskrifter (KAMFS 2016:4) har genom en samling yrkesetiska regler och domstolspraxis sammanställt den vägledande skriften *God tolksed*, som främst riktar sig till auktoriserade tolkar. God tolksed är en principiell vägledning för auktoriserade tolkar och har skapats för att tolkens yrkesverksamhet ska på ett rättssäkert sätt kunna vägledas i sitt utövande. Exempel på de krav som bör ställas för god tolksed omfattar; lämplighet för uppdraget, tystnadsplikt, uppträdande, följa noggrannhetsprincipen, agera neutralitet och opartiskhet samt undvika andra uppgifter än tolkning.

Det finns även aktuell lagstiftning som hänvisar till att myndigheter ska använda tolk om individen är i behov av det, enligt förvaltningslagen (2017:900) 13 §. I lagstycket står det: "En myndighet ska använda tolk och se till att översätta handlingar om det behövs för att den enskilde ska kunna ta till vara sin rätt när myndigheten har kontakt med någon som inte behärskar svenska."

1.4.1 Socialstyrelsens riktlinjer för tolkanvändning

Socialstyrelsen (2016) har publicerat en folder med riktlinjer riktad mot myndighetsutövande socialarbetare för situationer där samtal med klienter ska ske genom tolk. Enligt Socialstyrelsen är målet för tolkade samtal att det är så pass likt ett vanligt samtal som möjligt. Riktlinjerna beskriver kortfattat tolkens funktion i samtalet, vad det innebär för socialarbetaren att samtala genom tolk samt vad socialarbetaren behöver uppmärksamma när samtal förs genom tolk. Följande går att utläsa i Socialstyrelsen (2016) riktlinjer för tolkanvändande.

Tolkens funktion bestäms av tolkens yrkesetiska regler. I sitt arbete har tolken följande etiska huvudregler:

- Tolken ska översätta allt som kommer till uttryck under samtalet och inte utelämna, ändra eller tillföra något.
- Tolken ska vara opartisk i tolksituationen och tolkens egna uppfattningar ska inte påverka tolkningen.
- Tolken ska inte ta på sig andra uppgifter i samband med tolkningen.
- Tolken har tystnadsplikt. Tolkens tystnadsplikt betyder att
 - tystnadsplikten omfattar alla upplysningar som tolken får kännedom om i samband med tolkuppdraget
 - tystnadsplikten gäller i förhållande till alla, också överordnade, kollegor och familj
 - tystnadsplikten gäller också efter att tolken har avslutat sin tjänst. För dig som använder tolk betyder detta att
- du själv har ansvar för allt som du tar upp under samtalen
- tolken inte har ansvar för att upplysningar som du och din samtalspartner ger varandra är riktiga
- tolken inte kan hålla reda på vad ni har sagt till varandra
- tolken inte kan företräda någon av samtalsparterna
- tolken har skyldighet att säga ifrån när han eller hon är jävrig, det vill säga om tolken är släkt med, gift eller förlovad med någon av parterna, själv är part i saken eller har agerat i den för någon av parterna
- tolken måste säga ifrån om han eller hon inte kan genomföra tolkningen på ett korrekt sätt

Viktigt att komma ihåg när du ska samtala genom tolk

- Tala med din samtalspartner, inte om honom eller henne.

- Rikta dig till samtalspartnern, inte till tolken. Du ska inte säga ”fråga om han vill...” utan fråga direkt ”vill du...”. Då kommer tolken att översätta detta och samtalet blir mer likt ett vanligt samtal.
- Om något är oklart för dig eller om du är osäker på vad samtalspartnern har uppfattat – fråga samtalspartnern och tolken översätter frågan. Planera det du vill säga
- Lägg tonvikt på de saker som är viktiga för dig.
- Fatta dig kort och ge tolken möjlighet att översätta. Då blir tolkningen som mest korrekt och samtalspartnern kan komma in med sina svar eller kommentarer – som man gör i ett vanligt samtal.
- Uttryck dig klart och konkret. Om du till exempel använder talesätt bör du samtidigt förklara vad du lägger in i dem.

Var också medveten om

- att ansiktsuttryck och kroppsspråk som normalt stödjer orden i ett vanligt samtal har mindre betydelse i ett tolkat samtal. Att kommunicera genom tolk är därför lite mer som ett telefonsamtal, där vi ju också bara har orden och rösten till vägledning
- att vissa gester kan ha olika betydelse i olika språkkulturer (till exempel kan en nick som på svenska betyder ”ja” på andra håll betyda ”nej”). Sådant behöver du hålla i minnet när du uttrycker dig genom tolk
- att tolka är ansträngande. Tolken måste koncentrera sig fullt ut på tolkningen och kan inte utföra andra uppgifter vid sidan av det språkliga. Tolken blir också fortare trött än de som för samtalet och behöver pauser i arbetet.

Socialstyrelsen beskrivs som “...en statlig myndighet under Socialdepartementet med en bred verksamhet som rör socialtjänst och hälso- och sjukvård. Större delen av vår verksamhet är riktad till personal, ansvariga och beslutsfattare inom dessa områden.” (Socialstyrelsen, 2019). Utifrån ovanstående citat, vilket beskriver myndighetens roll och uppdrag, görs tolkningen att Socialstyrelsens riktlinjer kan fungera som en kunskapskälla och därför användas som en guide att förhålla sig till i socialsekreterarens arbete. Ytterligare anledning till att Socialstyrelsens riktlinjer presenteras är att vi finner riktlinjerna som ett intressant inslag i förhållande till analysen av studiens empiriska material, men även i relation till den tidigare forskning vi valt att presentera i kommande avsnitt.

2. Tidigare forskning

I följande avsnitt presenteras internationell samt nationell forskning som bedömts relevant för studien. I huvudsak behandlar den redovisade forskningen socialsekreterares perspektiv på tolkanvändning inom det sociala arbetet, med viss spridning, från barn och ungdomsenheten i Norge och England, till kuratorsamtal med migranter i USA samt socialsekreterare i största allmänhet. På så sätt har tolkanvändning inom exempelvis sjukvård och rättsväsendet uteslutits. Denna avgränsning görs med undantag från Wadensjös (1998) forskningsstudie, som bl.a. avhandlar tolkanvändning och tolkens profession ur ett mer lingvistiskt perspektiv. Följaktligen redovisas tre internationella samt en nationell studie angående tolkanvändning.

Trots litteratursökning i flertalet databaser har vi inte funnit relevant forskning som tydligt och direkt fokuserar på tolkens roll ur ett relationsperspektiv, och eftersom studien delvis inriktas på tolkanvändning ur ett ovanstående perspektiv anser vi det vara av betydelse att kortfattat redovisa forskning som avhandlar relationsskapandet inom det sociala arbetet. Professorerna Bruhn och Källström (2018) framhåller att det är litterärt sparsmakat inom det sociala arbetets forskningsfält avseende den professionella relationen, till skillnad från andra områden, som exempelvis psykologi. Vi har valt att endast presentera relationen inom kontexten socialt arbete, då vi finner relationen mellan socialsekreteraren och klienten speciellt relevant och intressant, samt då vi anser att just kontexten har betydelse för skapandet och bibehållandet av relationen. I avsnittets slutdel redogör vi för en nationella och en internationell studie, vilka behandlar samt problematiserar relationens omständigheter och dess värde inom det sociala arbetet, mellan klient och socialsekreterare.

2.1 Det tolkade samtalet - kännetecken, hinder och möjligheter

Kriz och Skivenes (2010) redovisar i studien *Lost in Translation: How Child Welfare Workers in Norway and England Experience Language Difficulties when Working with Minority Ethnic Families*, hur språkbarriärer, i stort, påverkar arbetet och hur det i förlängningen kan riskera att familjerna "...are receiving differential (and potentially less fair) treatment" (s.1361). Studien visar vidare att tolkanvändning kan resultera i att arbetet blir mer tidskrävande och att det i förlängningen kan påverka utredningstiden. Anledningen till den ökade tidsåtgången beror på att genomförandet av tolkande samtal tar längre tid samt då varken familjerna eller socialsekreterarna kan ringa varandra vid behov, utan kan behöva boka ett möte, lång tid i förväg.

Enligt Kriz och Skivenes (2010) kan det vara ytterst svårt för socialsekreteraren att veta vad tolken faktiskt säger till klienten under samtalet, de kan däremot, i vissa fall, uttyda felaktigheter och misstolkningar genom tolken och klientens kroppsspråk. Resultatet visar även på socialsekreterares upplevelser av att information kan gå förlorad, vilket de menar beror på att tolkar inte alltid översätter det som sägs ordagrant. Forskarna återger en erfarenhet från en socialsekreterare som menar att vissa tolkar kan sammanfatta klientens minuter långa svar med endast ett "ja" och konsekvenserna av det

kan vara att socialsekreterarna inte får en fördjupad förståelse över familjens situation och i förlängningen kan det resultera i bedömningar som inte är rättssäkra, vilket kan skapa åtskilda negativa följder (ibid.).

I motsats till ovanstående problematiserar forskarna Berthold och Fischman (2014) vikten av att tolken översätter ordagrant, genom studien *Social Work with Trauma Survivors: Collaboration with Interpreters*. Vissa ord inte kan översättas direkt och de påpekar vidare på att socialsekreteraren kan behöva ha förståelse för det, förändra sitt sätt att tala, förklara vissa ord och i viss mån använda sig av ickeverbal kommunikation, och främst vara uppmärksam på de misstolkningar som kan ske vid tolkanvändning (ibid.). Däremot belyser Berthold och Fischman vikten av att tolken översätter det som sägs i samtalet och inte överdriver/undergräver eller förvränger klientens uttalanden, då det kan få extrema följder som avslag på asylansökan, enligt deras exempel. I studien *Perceptions of the "occupational other": Interpreters, social workers and interculturalists*, utförd av Tipton (2016), visar resultatet på att åsikterna går isär huruvida tolken bör översätta det klienten säger ordagrant eller om tolken bör omformulera det parterna för fram. Forskarnas resultat finner vi intressant i förhållande till Socialstyrelsens (2016) riktlinjer avseende tolkanvändning, då riktlinjerna framhåller värdet av att se ett tolksamtal likt ett telefonsamtal, där den ickeverbala kommunikationen har mindre betydelse.

Språkbarriärer kan därmed ha betydelse för det tolkade samtalet, men även socialsekreterarens förväntningar kan vara centrala för mötet mellan parterna. Tipton (2016) framhåller förväntningar som ett förekommande inslag vid tolkade samtal i sin studie. Socialsekreterare kan uppleva sig osäkra gällande vilka förväntningar de kan ställa på tolken avseende deras utförande, arbetsinsats och dess kunskaper kring det sociala arbetet. Förutom förväntningar upplever socialsekreterare svårigheter att anpassa sitt arbetssätt enligt Tipton, främst då de tenderar att underskatta hur mycket de behöver anpassa arbetssättet när tolk medverkar i samtal. En socialsekreterare i studien menar att det finns en risk att den professionella relationen påverkas negativt på grund av att socialsekreteraren, i sin yrkesroll, har benägenhet att fokusera på hur samtal inom det sociala arbetet "ska vara". Tipton kommer fram till att socialsekreteraren använder den samtalsteknik de lärt sig under utbildningen, och att detta främst påverkar nyutexaminerade socialsekreterare med liten arbetslivserfarenhet.

2.2 Samverkan och tillit - del av relationen mellan tolk, socialsekreterare och klient?

Wadensjö (1998) belyser att myndighetsutövande yrkesgrupper tidvis kan uppfatta tolken som ett besvärligt inslag i arbetet med sina klienter, vilket kan antas försvåra samarbetet och utifrån tolken unika position (den enda personen som förstår alla delar i det som sägs) kan den inverka på samtalet genom sitt sätt att tolka. Berthold och Fischman (2014) kan sägas på grund av detta, poängtera betydelsen av socialsekreterarens och tolkens samarbete, vilket Tipton (2016) belyser likaså. Berthold och Fischman hävdar att ett gott samarbete, och en överenskommelse om hur de på bästa sätt

kommunicerar, krävs för att skapa tillit för klienten och på så sätt genomföra ett lyckat samtal. Tipton å andra sidan specificerar behovet av samarbete genom att visa på berättelser där ett utvecklat samarbete mellan tolk och socialarbetaren kunde leda till att tolken uppmanade klienten att våga tala och att det i förlängningen betydde att klienten vågade "släppa in" socialsekreteraren i dennes situation. Däremot kan tolkens närvaro i mötet, i form av ickeverbala kommunikation (ansiktsuttryck och kroppsspråk) generera i en osäkerhet hos klienter, i att dela med sig av information som anses känslig. Forskaren menar även på att tolkens ickeverbala kommunikation kan riskera att socialsekreterare upplever svårigheter med att framföra sitt budskap. Även Wadensjö (1998) belyser att tolkens kroppsspråk avgör hur det tolkande mötet kan skifta i kvalité och tillit, tolken deltar på ett sätt inte i mötet men kan genom sitt kroppsspråk visa engagemang som både kan vara till fördel men likaså nackdel för samtalets utgång (ibid.).

Kriz och Skivenes (2010) beskriver att när tolk används för att kommunicera mellan socialsekreterare och klient riskerar det att skapa en känsla av otrygghet och misstro hos klienten. Den tillgänglighetsbarriär som tidigare nämnts kan enligt forskarna skapa en försämrad möjlighet att bygga en stark och hållbar arbetsrelation. Socialsekreterarna i studien menar att utmaningarna kring att skapa tillit handlar mycket om hur själva tolken är, hur tolken agerar och arbetar. Känslan av bristande tillit och misstro är säkerligen inte något som endast socialsekreteraren känner, den känslan kan även förekomma hos klienter, enligt vår analys av forskarnas studie. Kriz och Skivenes skriver att tolkanvändning kan resultera i "...more curtailed relationship-building processes, feelings of mistrust and practical obstacles for ethnic minority carers who are trying to reach social workers." (s.1358).

Klientens känsla av otrygghet belyser Berthold och Fischman (2014) genom att användandet av tolk kan skapa uppfattning av att behöva ge upp sin röst, att låta en annan person tala för en. Forskarna menar dock att tolkens närvaro å ena sidan kan bidra med en tillitskänsla för klienter, genom att tolken blir en så kallad allierad, en individ som faktiskt kan förstå klienten på grund av att de delar ett gemensamt språk och kanske en gemensam kultur. Detta kan även leda till att klienten placerar allt förtroende till tolken och på så sätt exkluderar socialsekreteraren i samtalet. Å andra sidan kan det vara till en nackdel då klienten inte vågar öppna upp sig med risk för att tolken ska vara dömande och berätta information vidare till andra "members of their community" (s. 105). Delat språk innebär inte heller alltid en gemensam kultur, "They may be on opposite side of an ethnic, religious, or political conflict because of their family or sociohistorical background" (s. 106). Detta kan enligt forskarna påverka tolkens neutralitet i samtalet och således ha en effekt på klientens upplevelser och känsla av trygghet (ibid.).

2.3 Riktlinjer, behov och utveckling

Wadensjö (1998) har identifierat tre aspekter som är centrala för att säkerställa ett professionellt förhållningssätt och slutligen tillgodose likvärdig service och rättssäker process för klienten samt den berörda myndigheten. Den första aspekten forskaren pekar på är att tolken ska vara utbildad för att

kunna tillgodose ett kvalificerat arbete, det andra behovet är att tolkanvändare undviker att anlita icke kvalificerade tolkar och det tredje menar forskaren är att tolkanvändare skall ges en grundläggande utbildning i tolkanvändning utifrån sin profession (ibid.).

Behovet av ökade kunskaper i tolkanvändning lyfter och problematiserar även Berthold och Fischman (2014). De betonar specifikt vikten av förmågan att anpassa hur socialsekreterare kommunicerar med klienten via tolken, de bör undvika användandet av slang, specifik jargong samt använda kortare meningar för att underlätta för tolkens arbetsuppgift, vilket även Wadensjö (1998) belyser. Vidare bör socialsekreteraren hålla ögonkontakt med klienten och inte med tolken när kommunikationen sker. De framhåller slutligen vikten att upplysa klienten avseende parternas rollfördelning, så tolken exempelvis inte antas vara en socialsekreterare (Berthold & Fischman, 2014). Många gånger får tolken ett ansvar för att parter har förstått varandra, vilket egentligen inte är en del av tolkens arbetsuppgift och menar vidare att det är en ”enkel lösning” att beskylla tolken vid missförstånd, men att det egentligen kan bero på andra orsaker än bristande kvalité från tolkens sida (Wadensjö, 1998).

Kriz och Skivenes (2010) redovisar konkreta förslag, avseende kunskapsbehovet, som kan sägas beröra mer organisatoriska frågor och vilka resurser socialsekreterare tillhandahåller. Resultatet visar att socialsekreterare är i behov av mer tid vid tolkären den, för att säkerställa mer rättssäkra bedömningar. De ger även förslag på teknikutveckling och kunskap i att använda sig av telefontolk, vilket de menar, skulle kunna leda till att klienter känner ett större förtroende för tolken gällande exempelvis sekretess. Studien visar slutligen att varken socialsekreterarna eller arbetsplatsens (myndighetens) handlande angående utmaningarna och därmed ovanstående behov inte hanteras på ett effektivt vis (ibid.).

2.4 Den professionella relationen - en framgång?

Sjögren (2018) belyser, i avhandlingen *Med relationen som redskap?: Om socialsekreterare, klientarbete och professionalitet i socialtjänsten.*, ett ofta negativt utgångsläge, där socialsekreterare som en myndighets- och organisationsutövande rolltagare möter klienter med en skeptisk inställning till socialtjänstens arbete och uppdrag. Klientens skepsis kan påverka och i vissa fall försvåra arbetet. Mot bakgrund av att socialtjänstens arbete har utgångspunkt i myndighetsutövning gentemot klienter och utgår från att utföra uppdrag och handläggning baserat på politiska beslut och lagstiftning betonar Sjögren att relationen mellan klient och socialsekreterare inom socialtjänsten är ett fundament för att förändring ska kunna vara genomförbart. Relationen kan alltså ses som en väsentlig del i arbetet och kan användas som tolkningsredskap för att möjliggöra förståelsen av klientens behov och livssituation vid eventuella bedömningar, eller förenkla när parterna tillsammans ska genomföra ett förändringsarbete och uppnå vissa mål.

Sjögren (2018) lyfter socialsekreterarens roll kring hur de använder sig själva som ett relationellt verktyg inom ramen relationsarbetet och specifikt hur mycket socialsekreteraren väljer att “dela med sig av sig själv”. Resultatet visar således på att ansvaret ligger på den professionella socialsekreteraren att etablera en relation där socialsekreteraren aktivt behöver arbeta för relationen på flera olika sätt.

Relation kan ses som en framgångsfaktor inom det sociala arbetet, vilket är något även Knei-Paz (2009) lyfter fram i studien *The Central Role of the Therapeutic Bond in a Social Agency Setting: Clients' and Social Workers' Perceptions*. Den professionella relationen mellan socialsekreterare och klienter baseras, enligt båda parterna, på tillit och ett nära personligt band. Knei-Paz problematiserar dock relationsarbetet, i dess kontext och skriver “...however much both clients and social workers may have wanted for it to be otherwise, the bond between them existed within an organizational, socio-political reality and constraints that limited their ability to extricate the clients from their distress.” (s. 194). Trots relationens möjlighet att frambringa positiv förändring för klienterna upptäckte forskaren två problematiska gap som visade sig frambringa frustration hos de socialsekreterare som intervjuats. Det ena gapet handlar om att relationen å ena sidan skapar förändringar för klienterna men att socialsekreterarna i studien finner att det varken premieras eller finns tid och utrymme för att ägna sig åt relationsarbete inom organisationen. Det andra gapet är att trots vikten av att skapa en professionell relation kan det dock inte förändra klientens reella livssituation, det vill säga, klientens ekonomiska och sociala sits den befinner sig i (ibid.).

Sammanfattning

Den tidigare forskning påvisar att tolken kan skapa kommunikativa gap mellan socialsekreterare och klient, vilket i förlängningen kan skapa känslor av misstro, men även påverka det praktiska arbetet för socialsekreterare i form av tidsåtgång. Vad som blir tydligt är hur samspelet och samverkan, tillit och tolkens närvaro har en avgörande betydelse i relationsskapandet mellan socialsekreterare och klient, vilket vi finner intressant då föreliggande studie undersöker just om och hur tolkens närvaro påverkar relationsarbetet. Forskningen pekar även på behovet av tydliga riktlinjer och ett ökat kunskapsbehov gällande tolkanvändning. Sjögren (2018) och Knei-Paz (2009) studier belyser svårigheterna i att skapa en relation inom den kontext socialsekreterare och klient befinner sig. Sammanfattningsvis framhåller forskningen att det sätts ett högt värde på relationsarbetet mellan socialsekreterare och klient, då relationen är ett centralt inslag för att finna en balans mellan makt, kontroll och stöd, vilket i slutändan kan leda till att klienten får det stöd och den hjälp som är nödvändig (ibid.).

Trots att studiernas slutsatser påvisar hur en tolks närvaro kan skapa kommunikativa och relationella utmaningar, undersöks just dessa aspekter och processer i liten omfattning. Föreliggande studie syftar därför till att placera just kommunikationen i relation till det relationella i centrum, då det kan sägas vara bristfälligt inom den befintliga forskningen.

3. Teoretiska perspektiv och utgångspunkter

Under kommande avsnitt redovisas studiens teoretiska perspektiv och utgångspunkter och med hänsyn till studiens syfte presenteras dels ett kommunikationsteoretiskt perspektiv och dels ett relationsteoretiskt perspektiv för att analysera och förstå respondenternas utsagor och därmed erfarenheter.

Inledningsvis beskrivs kommunikationens grunder och former, där både verbal och ickeverbal kommunikation får ta plats, då studiens respondenter har erfarenheter av telefontolk, där den ickeverbala kommunikationen går förlorad samt av platstolk där den typ av kommunikation är närvarande. Vidare går vi in på kommunikativa utmaningar och barriärer. Forsell (2018) menar att det som kan sägas utmärka det tolkande mötet är just vad som kan benämnas en speciell och förändrad kommunikation. Enligt vår förståelse av Forsells problematisering kan tolken beskrivas utgöra en kommunikativt utmaning, ytterligare en dimension i samtalet, och en extra individ att förhålla sig till. På grund av detta tycker vi det är intressant förstå studiens respondenter med hjälp av ett teoretiskt perspektiv som berör kommunikativa barriärer. Slutligen redogör vi för hur kommunikationen kan påverkas av dess kontext, med tanke på att respondenterna befinner sig i en kontext av socialtjänsten. Med dessa teoretiska perspektiv vill vi främst visa på kommunikationens komplexitet, genom dess hinder och utmaningar samt hur kommunikation hänger samman med ett relationsbyggande.

För att förstå respondenternas utsagor om vad som är centralt i en professionell relation, hur de arbetar för att frambringa professionella relationer med sina klienter, vilken roll tolken får och har inom detta relationsskapande, har vi valt att redogöra för Ahrnes (2014), professor emeritus i sociologi, fem relationella element och grundformer. Dessa element och former beskriver vad som är av betydelse för att en relation ska kunna uppstå och utvecklas samt hur det ter sig i olika kontext och former av relationer. Vi förstår det, utifrån Ahrens beskrivning, som att dessa element och grundformer är inneboende faktorer inom flertalet organisationsteorier, vilka han har inspirerats av i formulerandet av hans modell. Enligt forskaren har dessa element och grundformer inte, på så sätt Ahrne valt att göra, presenterats i en stringent följd och som en helhet.

3.1 Kommunikationsteoretiskt perspektiv

Enligt en traditionell kommunikationsmodell, vilken kan beskrivas vara något förenklad, består kommunikation av två parter, *en sändare* och *en mottagare*. Det betyder att vi människor, genom vår kommunikation, delar med oss av upplevelser, känslor och handlingar med specifika innebörder. Den mänskliga kommunikationen kan därför beskrivas som ett verktyg för att etablera och därefter bevara en skapad relation (Nilsson & Waldemarson, 2007; Dimbleby & Burton, 1999).

Kommunikation sker inte endast genom ord, Eide och Eide (2006) framhåller att kommunikation sker via flera kanaler, närmare beskrivet genom två parallella processer: verbalt samt ickeverbalt. De påpekar att den verbala kommunikationen till stor del syftar till att förmedla innehålls- och

faktarelaterad information medan den ickeverbala kommunikationen kan sägas föra vidare relations- och känslor-orienterat uttryck i högre utsträckning. Det betyder alltså att kommunikation inte endast bedrivs för att utväxla fakta och information mellan sändare och mottagare, processen skapar även och ger upphov till varierande känslor, förståelse, trygghet, otrygghet osv. (ibid.).

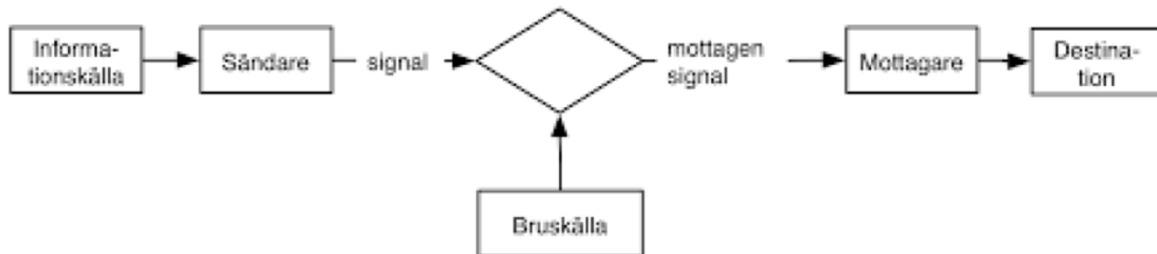
Den ickeverbala kommunikationen beskrivs av Dimbleby och Burton (1999) som "en komplex kombination av tecken genom vilka vi kan kommunicera även när vi inte talar" (s. 59). Ickeverbala kommunikation kan således användas som egen kommunikationsform där tal nödvändigtvis inte artikuleras, det ickeverbala kan dock tillsammans med tal, förstärka och påverka betydelsen. Dimbleby och Burton delar in ickeverbala kommunikation i tre grupper: *kroppsspråk*, *paraspråk* och *kläder*. Vi väljer att endast presentera de två förstnämnda, kroppsspråk och paraspråk då vi anser att yttre attribut, så som kläder inte berör vår studie, då det nödvändigtvis inte påverkar samtalet samt på grund av utmaningen att studera kläders påverkan för det tolkade samtalet. Kroppsspråk kan signalera känslor och attityder, och kan ytterligare delas in i fem mindre grupper där *gester*, *mimik*, *kroppshållning*, *kroppsutrymme* och *kroppsnärhet* samt *beröring* ingår. Via paraspråket kan mottagaren få reda på sändarens tankar och känslor genom tecken som signalerar hur ord ska tolkas, vilket kan ta sig uttryck i att sändaren signalerar en reaktion på något mottagaren säger genom tonfall, styrka eller betoning (ibid.).

3.1.1 Ett flertal kommunikativa barriärer och utmaningar

Kommunikation är dock inte helt okomplicerat, när budskap förmedlas via sändare och mottagare kan det uppstå svårigheter genom att budskapet exempelvis har förvridits genom ett *brus*, på grund av *mekaniska*, *semantiska* och/eller *psykologiska barriärer* som på något sätt påverkar budskapet i kommunikationen (Dimbleby & Burton, 1999). Mekaniska barriärer menar forskarna påverkas av fysiska faktorer, exempelvis att ljudnivån upplevs störande i omgivningen, vilket leder till att det kan vara svårt att genomföra ett samtal. Mekaniska barriärer kan även vara tekniska hinder, som dålig täckning i ett telefonsamtal. Semantiska barriärer omnämns likt när samtalsdeltagare har ett bristande språkbruk, inte tolkar ord eller begrepp på liknande sätt, vilket kan bidra till att missuppfattningar skapas. Olikheter och variationer i språket kan det leda till att betydelsen för ord och meningar inte är densamma för olika språk och därmed olika individer. Den sistnämnda barriären, som kan påverka en viss förvridning av budskap är psykologiska barriärer, där sändaren och mottagaren har sina respektive antaganden, erfarenheter och övertygelser, vilket kan leda till misstänksamhet eller fördomar gentemot den andre. Det kan liknas vid mentala hinder som i sin tur skapar ett inre filter hos individer, där dennes förståelse för hur vi talar och förmedlar information samt känslor påverkar mottagandet (ibid.).

Nedan redovisas en version av Shannon och Weavers kommunikationsmodell som ursprungligen presenterades år 1949. Forskarna visar genom modellen att kommunikation består av en linjär process,

som rör sig mellan sändare till mottagare. Modellen utgår i första början från teknologisk kommunikation, exempelvis via telefonkablar men det går att påpeka att modellen kan appliceras på kommunikationen mellan två eller flera individer.



För att förklara ovanstående modell, kan informationskällan beskrivas likt individen som beslutar vilket meddelande som ska sändas, meddelandet transformeras till en signal som sedan sänds till mottagaren. *Bruskällan* kan utkristalliseras till allt som kan betecknas som “störande inslag”, vilket sändaren/beslutsfattaren av meddelandet inte har möjlighet att påverka (Fiske, 1997). Vi menar att tolken, vare sig det är en platstolk eller en telefontolk kan förklaras som en typ av “bruskälla” mellan socialsekreteraren och klienten.

3.1.2 Kommunikationens kontextuella påverkan

Människor kan, i samma situation, samtidigt, vara både sändare och mottagare av information, känslor, och bekräftelse, det betyder att sändaren av ett budskap samtidigt mottar signaler från mottagaren av ett budskap, oftast ickeverbalt. När kommunikation sker uppfattar vi även oss själva, situationen vi befinner oss i samt vilket innehåll sändaren och mottagaren placerar in i sina budskap. Nilsson och Waldemarson (2007) skriver;

Vi sänder inte tankar och idéer till en annan människa, utan tecken eller budskap som är symboler för dessa idéer. Vi har en tanke eller en idé, kodar den till ett budskap och sänder iväg detta, vilket sedan tolkas av den andre som förhoppningsvis får samma uppfattning i sitt medvetande. (s. 12).

Vidare konstaterar Nilsson och Waldemarson att det som kan antas vara centralt i kommunikationen mellan sändare och mottagare är att budskapet innehar samma innebörd. Vi människor är inte isolerade, utan befinner oss i ett psykologiskt, fysiskt, socialt och kulturellt sammanhang som skapar olika förväntningar, känslor, fördomar och maktdynamiker, som i slutändan påverkar kommunikationen och dess syfte (ibid.). Kommunikationen, språket och dess kontext är något även Skau (2018) lyfter genom att tala om språkets makt inom det sociala arbetet - språket kan användas för att inkludera men även exkludera. “När en människa blir klient sker det en språklig transformation, en begreppsmässig överföring från vardagsspråk till fackspråk.” (s. 48), vid denna språkliga omformning

inträffar den första maktförskjutningen mellan klienten och socialsekreteraren. Skau påpekar att fackspråket anses vara mer objektiv och trovärdig, trots att det, oavsett språk, är en tolkningsfråga av "sanningen" och det kan därför vara utmanande för klienter att få sin bild och uppfattning bekräftad, i synnerlighet när flera socialsekreterare delar samma fackspråk med varandra.

Dimbleby och Burton (1999) framhåller också, fast med fokus på varierande kulturer och nationer, att den verbala kommunikationen är en del av en kultur och menar att det kan spegla vad den specifika kulturen tror på och ta uttryck i gemensamma värderingar och övertygelser. De lyfter även att det ickeverbala (mimik, gester och koder) är specifik inom olika nationer och kulturer, det ickeverbala kan till och med vara av helt annan innebörd inom olika kulturer och/eller nationer (ibid.).

3.2 Relationella element och former

För att en relation ska skapas, utvecklas och bibehållas behöver vi människor anpassa och förhålla oss till varandra, vilket inte alltid är enkelt (Ahrne, 2014). Ahrne utgår från följande fem element, som är av betydelse för en relations möjlighet att uppstå och vidareutvecklas: *tillhörighet, förväntningar, initiativ/makt, synlighet* och *konsekvenser*. Ahrne menar att elementen återfinns i samtliga relationer, i alla dess former. De ter sig och utvecklas dock varierande beroende på vilket typ av socialt system, grundformer (även kallat former av relationer av Flygare, 2018) de äger rum i. Dessa system delar Ahrne in i tre grundformer: *institution, organisation* och *nätverk*. Formerna innebär likartade processer, de kan förändras och övergå i varandra, men det finns dock vissa företeelser som skiljer dem åt. Skillnaden bottenar i hur de uppkommit, vilket har betydelse för hur de uppfattas samt vilket band de skapar mellan individer.

För att förstå de element och former Ahrne (2014) utvecklat, har vi även tagit stöd och inspiration av Flygares (2018) redogörelse och presentation av begreppen. Relationsteorin kommer presenteras i sin helhet, trots att endast vissa delar av teorin är av relevans för att förstå studiens empiriska material.

3.2.1 Institution, organisation och nätverk - tre grundformer

Institution beskrivs likt en social ordning som innehar vedertagna ideal, beteendemönster och normer som är outtalade och betraktas självklara. Institutioner för samman individer i grupper, skapar ett starkt "vi" och därmed ett specifikt synsätt på omvärlden. Inom denna form av relation finns det ingen deltagare som kan sägas vara ansvarig för upprättandet och bibehållandet av normerna (Ahrne, 2014).

Nätverk uppkommer spontant genom att individer träffas regelbundet och utvecklar liknande synsätt kring omvärlden. Inom nätverk existerar inte uttalade överenskommelser och starka normer som behöver uppfyllas, endast en förväntan avseende att ett utbyte ska ske ömsesidigt och kan därför beskrivas flexibla, till skillnad från institutioner. Däremot, likt institutioner, finns det ingen aktör som bär ansvar för nätverket. Ett nätverk beskrivs lätt att lämna, om de andra inom nätverket inte lever upp

till ens förväntningar (ibid.). Informella nätverk kan även bestå av grupper inom en organisation, t ex anställda i ett företag (Flygare, 2018).

Inom relationsformen *organisation* skapas också grupper och ett visst sätt att se på omvärlden, likt institutioner. Förväntningarna på individerna är däremot uttalade inom organisation och relationens form ordnas genom avtalade och överenskomna beslut. Om relationen skulle förändras negativt för en part kan den peka på dessa överenskomna beslut, och inom organisationer finns det alltså aktörer som bär ansvar för beslut om organiseringens former (Ahrne, 2014).

3.2.2 Fem relationella element och grundformernas påverkan

Det första elementet benämns som *tillhörighet* och syftar till att vi människor är i behov av att känna till och ha en uppfattning angående vilka som innefattas av relationen och vilka som inte gör det. Uppfattningen om vilka som inte tillhör relationen beskrivs likt en avgränsning och denna avgränsning kan skapa ett ännu starkare band mellan parterna. Däremot är den inte definitiv, utan kan variera och vara närvarande i olika situationer eller skeenden i relationen (Ahrne, 2014). Institutionell tillhörighet syftar till att individer förenas genom gemenskapen i kännetecken och symboler som ofta visas utåt, det kan t ex utgöras av religionstillhörighet och nationalitet (Flygare, 2018). Tillhörigheten till ett nätverk bibehålls endast genom att de individer som redan ingår i nätverket upprätthåller en kontakt. Tillhörighet inom en organisation anses vara distinkt och blir till genom officiella medlemskap och beslut, vilket skapar en tydlig gräns avseende innan- och utanförskap (ibid.).

Förväntningar är kärnan i det andra elementet och innebär att individer bör ha en gemensam föreställning om relationens förutsättningar. Det handlar om en uppfattning vad relationen innebär, vart den är på väg, till det mer konkreta som när, var och vad de individer som innefattas av relationen ska göra och hur det ska utföras. Att känna till och ha en ömsesidig förståelse kring förväntningar kan också innebära "gemensamma mål och motiv för att göra det man gör" (Ahrne, 2014, s. 20). En fungerande kommunikation är av vikt för att individer ska kunna förstå varandras agerande samt avsikterna bakom och i slutändan underlätta interaktionen i en längre relation. Förväntningar kan omformuleras till normer, regler och kultur (ibid.). Förväntningar manifesteras genom normer inom institutioner, medan förväntningar inom ett nätverk mer handlar om ömsesidiga utbyten, både från sig själv och andra. Inom organisationer är det däremot upprättade regler som tydliggör vad som förväntas göras och av vem. Inom organisationer som är bundna till specialistkunskap byts regler ut mot de professionellas kunskaper och expertis (Flygare, 2018).

Det tredje elementet, vilket Ahrne (2014) betecknar som *initiativ* och *makt* handlar om att en relation bygger på initiativtagande kring vilka premisser relationen grundar sig i. Ett beroende mellan individerna som ingår i relationen behöver existera för att relationen ska fortlöpa. Detta beroende ser Ahrne som strikt relaterat till makt i den meningen att många relationer är uppbyggda på att en av parterna ofta är mer beroende av den andre parten, och tvärtom. Ju mer beroende en part är av den

andre, ju mindre makt kan denne följaktligen sägas besitta. För att relationen ska fortlöpa kan det även finnas en utomstående, tredje part som är initiativtagande och skapar möjligheter för relationen (ibid.). Inom institutioner bestäms makt utifrån grad av status, i form av exempelvis ålder, kön, färdigheter och expertis. Makt inom nätverk styrs av befintliga kontakter, i viss mån antalet kontakter, där stort antal kontakter skapar makt att verka med stöd inom nätverket. Inom organisationer bestäms makten utifrån vem som officiellt har möjlighet och rätt att ta beslut (Flygare, 2018).

Fjärde elementet består av *synlighet* kring vad den andre parten i relationen gör och vad som försiggår i relationen (Ahrne, 2014). Flygare (2018) översätter begreppet till *kontroll*. Likt tidigare nämnt lyfter Ahrne vikten av gemensamma förväntningar på relationen och synligheten kan sägas bygga just på att parterna ska få vetskap att ens förväntningar införlivas. Detta är centralt för att parterna ska få möjlighet att avgöra om de vill fortsätta vara en del av relationen, om den behöver förändras eller avslutas. Behovet av synlighet i en relation handlar till viss del om kontroll, vilket kan sägas vara en del av alla relationer, medvetet eller omedvetet (ibid.). Synlighet inom institutioner kan anta form av fördomar och förutfattade meningar kring utomstående. Inom nätverk kan synlighet förverkligas genom skvaller och att deltagarna delger varandra information om övriga deltagarnas prestationer. Detta skvaller kan övergå till rykten som övriga individer rättar sina förväntningar efter. Den synlighet som existerar inom organisationen grundar sig i beslut över hur individer och deras prestationer ska övervakas, det betyder att samtliga inom organisationen blir granskade genom "legitim kontroll" (Flygare, 2018, s. 28).

Även femte och sista elementet berör relationens förmåga att utvecklas och ter sig varierande beroende på vilka *konsekvenser* som uppkommer när beteendet avviker från de förväntningar parterna har gentemot varandra (Ahrne, 2014). Individer inom institutioner som lever upp till dess normer och förväntningar tilldelas status och respekt, medan de individer som inte följer normerna kan riskera att uteslutas ur gemenskapen. I nätverk kan de negativa följderna av att inte leva upp till dess förväntningar vara ryktesspridning och att individen utesluts utan förklaringar, de positiva följderna är däremot att individens inflytande förstärks. De som inte uppfyller de bestämda kraven och reglerna inom en organisation kan tilldelas sanktioner, eller till och med uteslutas (Flygare, 2018).

4. Metod

I följande metodavsnitt redogör vi för studiens forskningsmetodologiska utgångspunkter och överväganden. I kronologisk ordning beskrivs den kvalitativa studiens tillvägagångssätt genom forskningsansats, urval och hur vi gått tillväga för att samla in studiens empiriska material. Vidare redovisas studiens tematiska analysprocess, som utgått från Braun och Clarkes (2006) metodbeskrivningar. Efterföljande redovisas och diskuteras studiens reliabilitet, validitet och generaliserbarhet utifrån forskarna Kvale och Brinkmanns (2014) definition av begreppen. Kommande beskrivs den litteratursökning som genomförts samt de forskningsetiska överväganden vi förhållit oss till genom processens gång och i metodavsnittets slutdel presenteras en metoddiskussion, där vi kritiskt framför hur våra metodologiska synvinklar och val kan ha påverka studiens resultat.

4.1 Forskningsansats

Föreliggande kvalitativa studie har en abduktiv ansats och det empiriska material som samlats in genom semistrukturerade intervjuer har tolkats genom en hermeneutisk tolkningslära, med hjälp av en tematisk analysmetod. För att besvara studiens syfte, vilket är att *utifrån ett kommunikations- och relationsperspektiv undersöka socialsekreterares erfarenheter av professionella samtal med klienter som sker via tolk*, ansåg vi att en kvalitativ forskningsmetod var mest adekvat, då vår ambition var att få en djupare förståelse för socialsekreterarnas erfarenheter. Bryman (2018) menar att vid kvalitativa studier kan forskaren förskaffa sig en djupare förståelse för respondenternas berättelser och perspektiv genom intervjuer.

En abduktiv forskningsteoretisk ansats förklarar Patel och Davidson (2011) likt en kombination av deduktion och induktion, där forskaren ömsom sammanlänkar empiri och teori med varandra. Första steget innebär att forskaren använder sig av en induktiv ansats, forskaren inleder explorativt och “utifrån ett enskilt fall formulera ett hypotetiskt mönster som kan förklara fallet, dvs. ett förslag till en teoretisk djupstruktur.” (s. 24). I kommande steg används en deduktiv ansats där ett hypotetiskt mönster som upptäcks testas på nya fall. Detta betyder enligt Patel och Davidson att hypotetiska mönster därmed kan formas och utvecklas för att bli mera generella.

Studien inleddes således genom att vi så öppet som möjligt undersökte socialsekreterares erfarenheter av samtal med klienter som är i behov av tolk ur ett kommunikations- och relationsperspektiv. Efter de första intervjuerna upptäcktes mönster i respondenternas berättelser som följdes upp i de återstående intervjuerna. Ett exempel gällande ovan nämnda upptäckt var att socialsekreterarna poängterade tolkens kunskap kring det sociala arbetet och att det kunde påverka utfallet för samtalet med klienten, med anledning av detta ställdes frågor gällande om och hur kommunikationen och relationen påverkas till klienten i förhållande till tolkens kunskaper om det sociala arbetet.

Den hermeneutiska tolkningsläran, vilket enligt Bryman (2018) fokuserar på den *empatiska förståelsen* av människors beteende. Patel och Davidson (2011) framhåller tolkningsläran som mångfacetterad, men menar att själva kärnan består av synsättet “det går att *förstå* andra människor (...) genom att *tolka* hur mänskligt liv, existens, kommer till uttryck i det talade och skrivna språket...” (s. 29). Hermeneutiken utgår från forskningsobjektet som en helhet och pendlar mellan helheten och de mindre delarna, även forskaren kan pendla mellan att placera sig i subjektets och objektets synsätt och position, för att åstadkomma en så djupgående förståelse av det studerade objektet som möjligt (ibid.). Denna förståelseprocess kan benämnas som den *hermeneutiska cirkeln* (Kvale & Brinkmann, 2014).

Hermeneutiken tillämpades, i föreliggande studie, främst för att tolka studiens insamlade empiri samt för att försöka förstå innebörden av respondenternas intentioner. Dock har tolkningsläran påverkat studien och vårt tillvägagångssätt genomgående. Den har inverkat hur intervjuerna genomförts, genom att vi försökt inta en mer öppen, förstående och empatisk position för att skapa en gemensam förståelse mellan oss och studiens respondenter. På så sätt har det även påverkat förhållningssättet avseende förförståelsen av det studerade fenomenet, då vi har behövt vara extra tydliga med att inte låta den färga vårt synsätt och förmågan att förstå studiens respondenter. Det har slutligen inneburit att empirin till en början genomgått en helhetstolkning och analyserats som en helhet, för att sedan uppdelats i teman, som enligt den hermeneutiska cirkeln kan likställas med delar (Kvale & Brinkmann, 2014; Patel & Davidson, 2011).

4.2 Förförståelse

Vid kvalitativa studier, likt denna, som utgår från den hermeneutiska tolkningsläran är det enligt Patel och Davidson (2011) av särskild vikt att forskaren redogör för sin egen förförståelse. Den hermeneutiske forskaren utgår från den egna subjektiva betydelsen när forskningsobjekt tas an och detta kan bland annat innebära att den förförståelse forskaren bär med sig, de känslor, tankar och intryck ses som en resurs för att tolka, analyser och slutligen försöka förstå forskningsobjektet (ibid.).

Vi båda har erfarenhet av tolk i professionella samtal tillsammans med klienter inom det sociala arbetet, genom våra arbetslivserfarenheter samt från socionomutbildningens praktiska del, det vill säga praktiken. Det som skiljer sig erfarenhetsmässigt är att en utav oss har erfarenhet av platstolk, vilket närmare beskriver betyder att endast en av oss har en förförståelse avseende innebörden av användning av platstolk men även skillnaden mellan platstolk och telefontolk och slutligen vad denna skillnad kan innebära. Våra erfarenheter och därmed vår förförståelse har väckt ett intresse för ämnet tolkanvändning och har främst bidragit med en nyfikenhet kring andra socialsekreterares erfarenheter, både utifrån en positivt och negativt synvinkel. Vi har genom våra erfarenheter upplevt skiftande kvalitéer på samtal, där vi uppmärksammat att både klienter och socialsekreterare reagerat och att det

slutligen har påverkat arbetsrelationen mellan parterna (Se avsnitt 4.9 Metoddiskussion för beskrivning hur vår förståelse kan ha påverkat studiens resultat.).

4.3 Urvalsprocess

Den huvudsakliga ambitionen har varit att intervjua socialsekreterare med erfarenhet av tolkanvändning i arbetet, vilket har resulterat i att vi använt oss av ett *målinriktat urval*. Bryman (2018) beskriver att målinriktat urval är vanligt förekommande inom kvalitativ forskning och är användbart när respondenter utses strategiskt utifrån aktuell forskningsfråga. Ett målinriktat urval kan även beskrivas som en målgrupp sakkunniga inom sitt område (Backman, 2008). För att avgränsa studien antogs en inriktning på socialsekreterare som genomgående arbetar utifrån ett barnperspektiv och regelbundet träffar och samtalar med barn, ungdomar och föräldrar. Till studien har därför åtta kvalitativa semistrukturerade intervjuer genomförts med socialsekreterare som arbetar på barn- och ungdomsenheten samt inom familjerätten inom socialtjänsten och som har erfarenhet av tolkande samtal i sitt arbete (se 1.2 Avgränsningar).

I studiens inledande fas var vår tanke att använda oss av ett bekvämlighetsurval, vilket betyder att respondenterna innefattar personer som finns tillgängliga för studien (Bryman, 2018). Vid första handledningstillfället, där den kommande studiens urval presenterades fick vi rekommendationen att inte använda oss av före detta eller nuvarande arbetskollegor som respondenter. Motivering för ovanstående rekommendation var av etiska skäl, då det kan påverka studiens resultat samt det kommande arbetsklimatet på arbetsplatsen (se 4.8 Forskningsetiska överväganden).

På grund av ovan nämnda skäl sammanställdes ett informationsbrev (se bilaga 1.) som sändes per mail till samtliga 14 stadsdelsförvaltningar i Stockholm stad. Endast tre socialsekreterare svarade i samband med första utskicket och enbart en av dessa tre socialsekreterare uppfyllde studiens tilltänkta urvalskrav. Under sökandet efter lämpliga respondenter upptäckte vi att informationsbrevet inte beskrev vår avgränsning, i form av arbetsområde, tillräckligt tydligt. Detta visades genom att vi fick svar från socialsekreterare som inte direkt arbetar utifrån ett barnperspektiv och kontinuerligt samtalar med barn, ungdomar och föräldrar. Informationsbrevet reviderades således och skickades på nytt, denna gång fick vi två svar varav en hade möjlighet att delta i studien. Det betyder att detta tillvägagångssätt sammantaget genererade i två respondenter.

På grund av svårigheter att hitta respondenter samt tidsbrist valde vi under detta skeende av urvalsprocessen att kontakta före detta och nuvarande arbetskollegor samt personer från tidigare praktikplatser för att inventera om de möjligen kunde delge oss respondenter som stämde överens med studiens urvalskrav. De befintliga kontakterna gav oss namn och mailadresser till två möjliga respondenter, vilka kontaktades. Dessa två deltog i studien samt gav oss kontaktuppgifter till fyra ytterligare respondenter. Det betyder slutligen att vi delvis använt oss av ett så kallat *snöbolls-* eller

kedjeurval, vilket innebär att forskaren får kontakt med ytterligare respondenter som är av relevans för studiens forskningsfrågor via redan befintliga respondenter eller kontakter (Bryman, 2018).

4.4 Datainsamling

4.4.1 Semistrukturerade intervjuer

Empirin har, likt tidigare beskrivet, samlats in genom kvalitativa semistrukturerade intervjuer med socialsekreterare, med anledning av att undersöka och därigenom identifiera och förstå respondenternas erfarenheter av det studerade fenomenet. Kvalitativa intervjuer kan ta uttryck i varierad grad av *strukturering* och *standardisering* (Patel & Davidson, 2011). Inom forskningsvärlden finns det vissa meningsskiljaktigheter avseende ovanstående begrepp och hur de används (Trost, 2010; Patel & Davidson, 2011). Vi har valt att utgå från Patel och Davidsons beskrivning av strukturering och standardisering, som menar att kvalitativa intervjuer nästintill alltid har låg grad av strukturering. Det betyder att intervjun inte bygger på fastställda svarsalternativ att möta frågeställningarna med, utan ger istället respondenten möjlighet att besvara med egna ord. Begreppet standardisering syftar till frågornas ordningsföljd och huruvida forskaren väljer att strikt följa intervjuguidens frågeordning eller om ordningen anpassas till det enskilda fallet (ibid.).

Studiens intervjumetod är, utifrån Patel och Davidsons (2011), uppbyggd på låg grad av strukturering och kan sägas ha medelhög grad av standardisering. Vi har dock valt att använda begreppet semistrukturerade intervjuer för att beskriva studiens datainsamling. Semistrukturerade intervjuer betyder, vidare beskrivet, att forskaren utgår från relativt specifika teman utifrån en utformad intervjuguide. Respondenten ges stor frihet att besvara frågeställningar utifrån sin synvinkel på det studerade fenomenet och ordningen på frågorna utifrån intervjuguiden, kan variera och det föreligger även möjlighet att ställa fördjupande följdfrågor under själva intervjutillfället. Semistrukturerade intervjuer tillåter alltså en hög grad av flexibilitet i sitt utförande och fördelen med det är att "ytterligare och kompletterande frågor som utgör en viktig och integrerad del av undersökningsresultaten" enligt Bryman (2011, s. 415).

En intervjuguide sammanställdes innan utförandet av intervjuerna (se bilaga 3.) och är strukturerad tematiskt utifrån studiens syfte och frågeställningar. Intervjuguiden är uppdelad i temana: "*Bakgrundsfrågor om tolkanvändning*", "*Kommunikation och Relationsskapande möten*", "*Positiva och negativa erfarenheter av tolk*" samt "*Om samtal kring tolkanvändning på arbetsplatsen*". I anslutning till dessa teman utformades öppna frågor som gav respondenterna svängrum att besvara frågorna så pass obehindrat efter deras egna tankar som möjligt.

4.4.2 Genomförandet av intervjuer

Studiens intervjuer genomfördes under en period av fyra veckor och varade mellan 32-68 minuter, beroende på hur fylliga respondenterna var i sina svar. Fem av de totalt åtta intervjuerna utfördes på

respondenternas arbetsplatser i enskilda besöksrum. De fick själva välja mötesplats för att underlätta deras medverkan i studien samt då vi var av tron att det kunde öka möjligheterna för den enskilde respondenten att känna känslan av trygghet under intervjun. Resterande tre intervjuer utfördes via telefon. Beslutet att genomföra telefonintervjuer fastslogs utifrån att respondenterna vi fick kontakt med erbjöd sig att intervjuas över telefon och främst då vi var angelägna att öka antalet respondenter till studiens urval.

Båda uppsatsförfattarna deltog vid intervjutillfällena på plats med respondenterna samt vid telefonintervjuerna. Vi delade upp frågorna mellan oss utifrån intervjuguidens teman och vi tillät även varandra att flika in och ställa följdfrågor under samtalets gång. Kvale och Brinkmann (2014) framhåller att intervjuledaren bör inta ett kritiskt förhållningssätt genom att följa upp på *vad* och *hur* respondenten svarar på de frågor forskaren söker svar på, de poängterar alltså vikten av att intervjuledaren läser in vad som sägs mellan raderna. Vid intervjutillfällena valde vi även att gå in med en ödmjukhet samt en nyfikenhet för vad respondenterna hade att säga. Patel och Davidson (2011) lyfter fram vikten av att den hermeneutiske forskaren behöver anamma ett empatiskt förhållningssätt för att förstå respondenten och att relationen mellan respondenten och forskaren bör vara så pass jämlik som möjlig för att skapa en gemensam förståelse för det studerade fenomenet. Kvale och Brinkmann ställer sig dock kritiska mot idén om forskarens och respondentens möjlighet att vara jämlika parter, de skriver att "Forskningsintervjun är inte ett samtal mellan likställda parter, eftersom det är forskaren som definierar och kontrollerar situationen." (s. 19) och poängterar även betydelsen av att intervjuledaren förhåller sig kritisk mot sina förutfattade meningar och antaganden under intervjun.

Samtliga intervjuer spelades in på vardera mobiltelefoner för att säkerhetsställa att vi båda hade inspelningarna om de skulle råka raderas, om mobilen skulle bli stulen eller gå sönder. På så sätt minskade risken att inspelningarna skulle försvinna under arbetets gång. I början av samtliga intervjuer informerades respondenterna att de närhelst hade möjlighet att avbryta intervjun, att de inte behövde svara på studiens frågor, att respondenterna kan ta del av studien samt att arbetet kan komma att publiceras på hemsidan DIVA under Ersta Sköndal Bräcke högskolas räkning (se avsnitt ...).

4.5 Analyismetod

4.5.1 Transkribering

Samtliga intervjuer spelades in för att sedan transkriberas i dataskrivna text. Vi valde att transkribera intervjuerna i så nära anslutning till intervjutillfället som möjligt, antingen samma dag eller dagen efter, för att ha själva mötet med respondenten i minnet vid transkriberingen. Bryman (2018) menar att inspelning och transkribering möjliggör att kvalitativt inriktade forskare kan analysera både *vad* samt *hur* respondenten svarar på studiens frågeställningar. Vidare påpekar Bryman att genom en detaljerad transkribering minskas riskerna att forskaren gör egna tolkningar och slutsatser, med andra ord bidrar

det till en högre tillförlitlighet. Trost (2010) fastslår att inspelning av intervjuer samt den efterkommande transkriberingen hjälper forskaren att upptäcka sin egen prestation av intervjun med respondenten och menar att transkriberingen är hjälpsamt för sin egen utveckling för nästkommande intervjuer, vilket påminner om Brymans påpekande, att det kan förbättra forskarens minne och underlättar att se teman.

Under transkriberingen valde vi att skriva ut när respondenten exempelvis suckade, tvekade eller skrattade i anslutning till sina svar, då vi ansåg att dessa uttryck möjliggör en djupare analys. Under denna arbetsprocess skrev vi även ner tankar och funderingar som uppkom för att ha med oss det in i vidare analysarbete. Enligt Braun och Clarke (2006) påbörjar analysarbetet redan vid transkriberingen (se 4.5.2 Analysprocess). Vid transkriberingen valde vi även att utelämna viss information från respondenterna, så som namn på arbetsplats, kommun och övriga namn för att inte riskera att röja deras eller klienters identiteter. Respondenterna fick vid transkriberingen kodade namn, den första intervjun tilldelades koden R1, nästkommande intervju R2 och därefter uppåt i stigande skala till R8. Detta gjordes för att följa anonymitetskravet. I redovisningen av respondenternas utsagor i form av citat, har vissa småord (liksom, typ, alltså m.m.), suckar och andra icke-väsentliga yttringar från respondenterna tagits bort av hänsyn till respondenterna (se 4.8 Forskningsetiska överväganden).

Omfattningen på det transkriberade materialets sidantal har skiftat mellan 7-12 sidor och bestod sammanlagt av 71 sidor.

4.5.2 Analysprocess

Kvalitativa studier har i de flesta fall inslag av tematisk analys enligt Braun och Clarke (2006), så är även fallet i denna studie. Forskarna beskriver metoden tematisk analys som flexibel, där forskaren med noggrannhet identifierar, analyserar och redogör för mönster och teman utifrån empirin. De skriver vidare i artikeln att ett tema kan förklaras som "...something important about the data in relation to the research question, and represents some level of patterned response or meaning within the data set." (s. 82). Ett tema skapas alltså inte utifrån kvantiteten i empirin, utan med hänsyn från dess vikt och betydelse i förhållande till forskningsfrågan.

Braun och Clarke (2006) framhåller att en väl utförd tematisk analys är transparent och fastslår även vikten av att redogöra för studiens teoretiska position i förhållande till den tematiska analysen, då det teoretiska ramverket medför flertalet grundantaganden rörande empirin. Forskarna beskriver att den tematiska analysen kan genomföras utifrån två förhållningssätt. Det första förhållningssättet genomförs genom att utföra och slutföra den tematiska analysen induktivt, det vill säga, att se på empirin utan en teori i grunden. Det andra förhållningssättet innebär det motsatta, att teorin inkluderas i den tematiska analysen. Det förstnämnda kan bidra med att forskaren ser på empirin mer öppet och ger därför studien en större bredd, medan det andra förhållningssättet påstås förstärka analysens kvalitet avseende vissa delar av empirin (ibid.). Denna studie utgår från en abduktiv forskningsteoretisk

ansats, vilket betyder att vi växelvis har kombinerat empiri och teori. Under analysprocessen har vi analyserat empirin, sett mönster och skapat teman som delvis utgår från ett kommunikation- och relationsperspektiv, det betyder slutligen att vi, i viss grad, haft med oss ett teoretiskt ramverk när vi genomfört den tematiska analysen.

Braun och Clarke (2006) har utformat en guide gällande tematisk analys, bestående av sex arbetsfaser. Under studiens analysprocess har vi utgått från denna guide. Braun och Clarke menar att forskaren ska, i den första faser, bekanta sig med empirin, genomföra transkribering, läsa och notera eventuella mönster och idéer. Under den andra faser påbörjas kodningen av empirin där intressanta mönster delas in systematiskt utifrån all insamlad empiri. I nästa steg påbörjas sökningen efter teman, där forskaren samlar det kodade materialet under potentiella teman. Under den fjärde faser går forskaren igenom de teman som skapats, där de kontrolleras i förhållande till den sammantagna empirin, under denna fas skapas en tematisk karta över analysen. Under den femte faser definieras och namnges studiens teman under en ständigt pågående analys och förfining av varje tema. Slutligen, i den sjätte faser, slutförs analysen genom att selektivt välja utdrag och citat som relaterar till analysen samt litteraturen och forskningsfrågan för att göra texten mer levande (ibid.).

I slutändan delades vår insamlade empiri in i (antal teman), vilket vi presenterar nedan under avsnitt 5. Resultat och analys.

4.6 Reliabilitet, validitet och generaliserbarhet

Kvale och Brinkmann (2014) härleder begreppen *reliabilitet*, *validitet* och *generaliserbarhet* ur den kvantitativa forskningstraditionen, vilket Bryman (2018) gör likaså. Kvale och Brinkmann påpekar att flertalet kvalitativa forskare därmed har förkastat frågor rörande generaliserbarhet och sanningsvärde, då den kvalitativa forskningen anses subjektiv och svår att replikera. Vissa forskare framhåller argumentet att begreppen sammanstrålar med en repressiv positivistisk tradition, vilket i sin tur påstås hämma den frigörande kvalitativa forskningstraditionen. Medan andra forskare introducerat alternativa termer likt tillförlitlighet, trovärdighet och pålitlighet för att förklara en studies sanningsvärde. Kvale och Brinkmann ställer sig kritiska till att den kvalitativa forskningen endast ses som subjektiv och väljer därför, trots kritiken, att använda begreppen reliabilitet, validitet och generaliserbarhet med en viss omformning, passande för en kvalitativ intervjustudie. Begreppen, som kan sägas handla om pålitlighet av forskningsstudier och dess slutsatser samt möjligheten att generalisera känslor, tankar och åsikter, från ett fall till ett annat, från en individ till en annan, kan därför tillämpas även inom den kvalitativa forskningstraditionen. Studien utgår i huvudsak från Kvale och Brinkmanns begreppsanvändning.

Reliabilitet kan sägas beröra en studies struktur och tillförlitlighet, vanligtvis i förhållande till studiens slutsatser. Reliabilitet behandlar även huruvida en studies resultat kan återskapas av andra forskare vid andra tidpunkter (Kvale & Brinkmann, 2014). För att öka studiens reliabilitet har samtliga

intervjuer spelats in och sedan transkriberats ordagrant i snar anslutning till varje intervjutillfälle, för att säkerställa att vi tolkat respondenterna så riktigt som möjligt. Slutligen har studiens metodologiska tillvägagångssätt, genom urvalsprocess, genomförandet av intervjuer samt analysprocessen tydligt redovisats, med anledning av att vara så pass transparenta som möjligt.

Validitet handlar om giltighet, riktighet och styrkan i en studies slutsats. Inom samhällsvetenskaplig forskning tar validitet uttryck i om en studie undersöker det studien påstås undersöka. För att en slutsats ska anses giltig utgår validitet från studiens premisser och bedöms med hänsyn till hållbarhet, försvarbarhet och övertygelse (Kvale & Brinkmann, 2014). För att försäkra studiens validitet, tillämpades *respondentvalidering*, vilket innebär att studiens respondenter haft möjlighet att läsa igenom den transkriberade texten. På så vis kunde respondenterna granska sin egen intervju samt återkoppla med frågor eller om missuppfattningar uppstått från intervjusituationen till skriven text. För ytterligare strävan efter hög validitet har den tematiska analysen utförts separat för att vid senare tillfälle sammanställas och genomarbetas tillsammans, för att på så sätt upptäcka och arbeta fram en samstämmig bild avseende respondenternas utsagor.

Det finns anledning att återkomma till begreppen reliabilitet, validitet och generaliserbarhet för att lyfta fram en kritisk diskussion huruvida studien har och kan tillgodose de krav som ställs för att en studie ska anses vara pålitlig och generaliserbar. Detta avhandlas under avsnitt 4.9 Metoddiskussion, där även begreppet generaliserbarhet i förhållande till föreliggande studie behandlas.

4.7 Litteratursökning

För att samla in lämplig litteratur till studien i form av tidigare forskning, teoretiska perspektiv och facklitteratur genomfördes litteratursökningar i varierade databaser. De databaser som använts till studien är: DIVA, LIBRIS och Academic Search Complete. Sökord som använts för att finna relevant litteratur är: *Tolk, socialt arbete, socialarbetare, kommunikation, relation, Sverige, interpreter, social work, social worker, communication, relationship* samt *Sweden*. Vid sökningar med ovanstående ord har vi varit noggranna med att kombinera orden på samma sätt i samtliga databaser. De artiklar vi funnit intressanta och använt i föreliggande studie är peer reviewed. Utöver sökningar i tidigare nämnda databaser har vi tagit inspiration och hittat ytterligare litteratur genom referenslistor samt sökt litteratur, artiklar och avhandlingar via Google och då använt oss av ovanstående sökord.

4.8 Forskningsetiska överväganden

Vetenskapsrådet (2017) framhåller att etiska överväganden innehar en väsentlig roll inom forskning, för dess genomförande, kvalitet och hur forskningsresultatet i slutändan kan möjliggöra utveckling av samhället. Vetenskapsrådet (2002) har framtagit principer och riktlinjer avseende humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning, vilka denna studie i största mån baserats och utgått från. Dessa principer och riktlinjer innefattar; *informations-, samtyckes-, konfidentialitets- och nyttjandekravet*.

Informationskrav: Informationskravet innebär att forskaren skall informera studiens respondenter om studiens syfte och samtliga villkor för deras deltagande. Respondenterna ska även bli upplysta om att deltagandet är frivillig samt att de har rätt att när som helst under studiens gång kan avbryta sin medverkan, utan att det medför negativa följder för respondenterna själva (Vetenskapsrådet, 2002). För att uppfylla informationskravet för denna studie sammanställdes ett informationsbrev och skickades ut per mail till studiens kommande respondenter (se bilaga 1.). I informationsbrevet beskrevs tydligt studiens syfte, beräknad tidsåtgång för intervju, att respondenterna kommer anonymiseras, att de har rätt att avbryta sin medverkan närhelst de vill samt att de inspelade materialet och den transkriberade texten kommer raderas efter inlämnad och godkänd uppsats. Vid varje intervjutillfälle med respondenterna återgav vi informationsbrevet och förtydligade delar om frågor uppstod.

Samtyckeskrav: Samtyckeskravet betyder att forskaren ska inhämta respondentens samtycke till att delta i aktuell studie. Ett samtycke innebär att respondenten godkänner att delta i studien och bekräftar att hen har förstått och vad ett deltagande innebär, i form av villkor och rättigheter (ibid.). Vid varje intervjutillfälle fick respondenterna ta ställning till ett samtyckesbrev (se bilaga 2.) som innefattar ovanstående innehåll. Vid intervjutillfället har vi adderat och förtydligat att respondenterna har rätt till att avböja frågor, ta bort ord eller stycken i den transkriberade texten, alternativt radera hela intervjun. Under våra telefonintervjuer har vi gått igenom samtyckesbrevet muntligt och därigenom inhämtat ett muntligt samtycke.

Konfidentialitetskrav: Denna princip innebär att säkerställa respondenternas anonymitet, i form av att personuppgifter ska förvaras säkert och att det inte går att härleda respondenternas svar till person (ibid.). För att studiens åtta respondenter ska förbli anonyma är det av högsta etiska emfas att konfidentialitetskravet verkställs. Respondenterna är i studien få till antalet och därmed förekommer en risk för igenkänning. För att undvika detta har materialet anonymiserats, således går det ej att koppla ihop svaren i texten till den intervjuade socialsekreteraren. På grund av denna princip valde vi, likt tidigare skrivet, att inte intervjua tidigare samt nuvarande kollegor, då vi ansåg att det kunde öka risken för att anonymiteten röjs. Då samtliga respondenter inte arbetar på samma arbetsplats anser vi att konfidentialiteten således har förhöjts. Slutligen adresserade vi att den inspelade intervjun samt den transkriberade texten kommer raderas efter inlämnad och godkänd uppsats.

Nyttjandekrav: Nyttjandekravet innebär att insamlat material från studiens respondenter endast kommer användas av studiens författare till specifikt denna studie, vilket studiens respondenter fått information angående muntligt vid intervjutillfället. Varje intervju med socialsekreterarna har inletts med att informera om de forskningsetiska principerna samt försäkrat och besvarat om respondenten har frågor kring studiens etiska förhållningssätt (ibid.).

Övriga forskningsetiska överväganden: Intervjustudier kan enligt Kvale och Brinkmann (2014) medföra vissa etiska dilemman och det kan vara viktigt att beakta de eventuella konsekvenser en intervjusituation kan medföra, såsom stress och hur respondenterna ser på sig själva. De framhåller

även, som ovan skrivet, att forskaren och respondenten inte kan ses som jämlika parter, vilket betyder att intervjusituationen kan innebära en viss förskjutning i maktbalansen. Under intervjuerna försökte vi inta en empatisk och nyfiken roll för att undvika känslan av “kritisk utfrågning” och framhäva känslan av ett “vanligt samtal”. Respondenterna fick välja vart intervjun skulle hållas, vilket vi tror underlättade att skapandet av välbefinnande för respondenterna (ibid.).

Eftersom denna kvalitativa studie utgår från en hermeneutisk tolkningslära, där vår tolkning av det empiriska materialet är en central del av resultatet, kan det väcka etiska frågor avseende huruvida vår tolkning överensstämmer med respondenternas utsagor. Detta kan styras genom att återkoppla till respondenterna, genom att fråga om de vill ta del av studiens slutresultat. Vissa av studiens respondenter har påpekat att de vill läsa studien när den är publicerad.

4.9 Metoddiskussion

Studien är utformad enligt en kvalitativ och hermeneutisk tolkande tradition med anledning av att förstå socialsekreterarnas erfarenheter av tolkanvändning på ett djupare plan. Liknande fördjupad förståelse kan inte uppnås genom kvantitativa studier enligt Bryman (2018). Det finns både för- och nackdelar med genomförandet av en sådan kvalitativ studie. Bryman påpekar det att de kan vara problematiska att återskapa, då de sociala miljöer som studeras är unika och föränderliga, vilket kan påverka reliabiliteten. Detta kan anses vara problematiskt i vår studie då vi, under intervjutillfällena antagit en flexibel roll och följsamt ställt varierande följdfrågor till studiens respondenter samt då vi under studiens gång fann mönster i respondenternas svar vilket medförde att vissa förändring avseende studiens intervjuguide gjordes. Det kan i slutändan, till viss del, ha påverkat studiens validitet. Likt tidigare nämnt har vi dock varit så pass transparenta som möjligt under hela processens gång och samtliga intervjuer har spelats in och transkriberats för att således öka möjligheterna att återskapa studien.

Ytterligare en förekommande invändning mot kvalitativ intervjuforskning är att resultatet inte kan generaliseras till en större population (Kvale & Brinkmann, 2014). Bryman anser dock att “Det är (...) kvaliteten på de teoretiska slutsatser som formuleras på grundval av kvalitativa data som är det viktiga vid bedömningen av generaliserbarhet.” (s. 485). Detta kan kallas för *teoretisk generalisering*. Vi har således inte eftersträvat generalisering till en bred omfattning socialsekreterare, vilket inte heller hade varit möjligt, då studien endast baseras på åtta separata intervjuer med socialsekreterare. Däremot kan vi åstadkomma en så kallad teoretisk generalisering och en förståelse för det studerade fenomenet i dess kontext, via tankar och mönster från socialsekreterarnas upplevelser och erfarenheter av tolkanvändning samt genom de kopplingar vi gör mellan teori och empiri. Det kan således gå att skapa sig en viss förståelse för just gruppen socialsekreterare som arbetar på barn- och ungdomsenheten och familjerätten och har erfarenhet av tolkande samtal i sitt arbete genom att ta del av föreliggande studies slutsatser.

Tre av samtliga åtta intervjuer genomfördes via telefon och Enligt Bryman (2018) är det ovanligt att kvalitativa intervjuer utförs per telefon och fastslår att det finns både för- och nackdelar med sådana intervjuer. En fördelar, enligt vår uppfattning av Bryman, kan vara att respondenterna i vissa fall kan slappna av, därmed svara mer frispråkigt och möjligtvis mer sanningsenligt. Medan en potentiell nackdel med telefonintervjuer kan vara att kroppsspråk går förlorat, Bryman skriver att "...minspel och gester kan vara viktiga för att intervjuaren ska få information om obehag, bryderi och förvirring." (s. 583). Det går att fråga sig huruvida valet av telefonintervjuer kan ha haft inverkan på studiens resultat och specifikt om studiens validitet kan ha påverkats. Likt tidigare skrivet syftar begreppet validitet till att forskaren studerar det som är avsett att studeras, det betyder även är intervjuguidens utformande, intervjuens kvalitet och därmed hur uppriktiga respondenterna är i sina svar, har en betydelse (Kvale & Brinkmann, 2014; Bryman, 2018). Bedömningen gjordes att de potentiella nackdelarna inte skulle påverka studiens validitet i en alltför hög grad, då vi ansåg att det är möjligt att höra exempelvis skratt, pauser och suckar genom telefonen. Genomförandet av Skypesamtal övervägdes, vi var dock av åsikten att det fanns en risk att både vi och studiens respondenter kunde uppleva oss obekväma inför den typen av intervju och ansåg att det därav skulle kunna påverka intervjuens kvalitet. Under intervjuerna var vi däremot särskilt noggranna med att fråga respondenterna om de uppfattat frågan samt om vi förstätt deras svar.

Vinsten med en abduktiv forskningsansats anser Patel och Davidson (2011) är att forskaren inte blir bunden till att antingen vara trogen en induktiv eller deduktiv ansats, utan kan pendla mellan dessa, genom en abduktiv forskningsansats. Emellertid kan risker med en abduktiv forskningsansats uppstå, forskarens förförståelse kan påverka arbetets gång, då hypoteser kan formuleras för att få förförståelsen bekräftad under den deduktiva fasen och därmed förkasta alternativa tolkningar. Vi har anledning att reflektera huruvida vår förförståelse för det studerade fenomenet har påverkar studiens slutsatser. Vissa delar av våra erfarenheter angående tolkanvändning är av negativ art, vilket betytt att vi ständigt fått granska oss själva för att undvika att vår förförståelse speglar studiens forskningsfrågor, teorival, litteraturval, hur vi genomfört datainsamlingen och främst hur det påverkat studiens analysarbete och slutsatser. Vi har inte möjlighet att helt separera oss från vår förförståelse och men vi anser att vi varit medvetna om detta dilemma och då vi är två, har vi noggrant granskat varandra under processen, för minska risken för verifiering av hypoteser i det inledande skedet och löpande under arbetets gång.

Slutligen har vi reflekterat kring studiens urval. Samtliga av studiens respondenter är utbildade socionomer och arbetar för tillfället inom liknande område, det som skiljer sig däremot arbetslivserfarenheter. Vi föreställer oss att de respondenter som har längre erfarenhet av arbetet som socialekreterare, därmed har större erfarenhet av att använda sig av tolk i samtal med klienter. Under studiens analysprocess är detta en variabel vi inte tagit hänsyn till, vi kan däremot tänka oss att graden av erfarenhet kan ha påverkat vad respondenterna förmedlat till oss under intervjutillfällena och slutligen haft en inverkan på studiens slutsatser.

5. Resultat och analys

I avsnittet redogörs studiens insamlade empiri, sammanvävt med den analys vi gjort av respondenternas utsagor, utifrån studiens kommunikations- och relationsteorier samt tidigare forskning. Till att börja med, presenteras studiens respondenter kortfattat, därpå redovisas resultatet och analysen utefter de teman som framkommit under analysprocessen. Vi har funnit fyra huvudteman, vilka vi ytterligare delat upp under ett antal underteman. Resultatets huvudteman är, *Förväntningar och inställning till tolken och det tolkade mötet*, *Tolkens geografiska placering*, *Ickeverbalt kommunikation - hinder, möjligheter och konsekvenser* och *Det relationella samspelet - mellan det personliga och professionella*. Studiens första frågeställning, kan beskrivas, besvaras löpande genom hela avsnittet, medan studiens andra frågeställning, i högre utsträckning besvaras mer koncentreras under huvudtemat *Tolkens geografiska placering*.

I den löpande texten har vi valt att inte redovisa vem av respondenterna som säger vad, utan gör endast detta vid blockcitat, detta då vår studie inte har för avsikt att skilja på vem som säger vad, utan syftar till att skapa en helhetstäckande bild kring respondenternas tankar och erfarenheter.

5.1 Sammanfattande presentation av studiens respondenter

Samtliga av studiens respondenter är socionomer och besitter varierad yrkeslivserfarenhet inom det sociala arbetet. Två av respondenterna har varit verksamma i 21 år medan en annan är relativt nyutexaminerad och har arbetat som socionom i cirka fyra år. Respondenterna har även arbetat inom andra områden utöver barn- och ungdomsenheten och inom familjerätten. Vi utgick dock från respondenternas erfarenheter inom de ovanstående områdena, men har i efterhand upptäckt att respondenterna lyfter in åsikter, tankar och erfarenheter från sina tidigare yrkeslivserfarenheter. Vi har valt att inte separera detta eftersom vi anser att det är en del av deras allmänna uppfattning och att det inte går att urskilja respondenternas utsagor från dess tidpunkt och sammanhang under analysarbetet. Samtliga respondenter har erfarenhet av att samtala med klienter via plats- eller telefontolk i sitt dagliga arbete. Hur ofta tolkade samtal äger rum varierar, vissa respondenter har tolkade möten cirka två till tre gånger i veckan medan andra respondenter har tolkade samtal mer sällan.

5.2 Förväntningar och inställning till tolken och det tolkade mötet

Samtliga av studiens respondenter beskriver tolken likt ett språkrör och en medlare mellan hemspråket och det svenska språket, mellan klient och socialsekreterare. De förmedlar vidare att tolkens primära uppgift är att översätta ordagrant, i jag-form. Studiens respondenter uttrycker inledningsvis under intervjun att tolken bör vara så pass neutral som möjligt genom hela samtalet, vilket vi förstår enligt respondenternas beskrivningar, betyder att tolken i allra högsta grad ska undvika att tillföra egna åsikter, tolkningar eller ytterligare meningar och tillägg. En av respondenterna beskriver att tolken,

...enbart ska tolka det som sägs i rummet, ingenting annat. Den ska inte lägga sig i och börja diskutera med klienten eller diskutera med mig eller någonting. Den ska enbart tolka det som sägs, ordagrant i jag-form. (R2)

Respondenternas förväntningar på hur tolken ska genomföra sin uppgift kan sägas ligga i linje med Kriz och Skivenes (2010) studieresultat, som visar på en tydlig önskan att tolken översätter det som uttalas i mötet ordagrant. Respondenternas förväntningar hänger även samman med Socialstyrelsens (2016) riktlinjer för tolkanvändning, som poängterar vikten av att tolken ska översätta allt, inte utelämna, ändra eller tillföra något i samtalet. Den irritation och kanske till och med frustration respondenten förmedlar genom ovanstående citat kan förstås genom elementet *förväntningar*, vilket bygger på individers gemensamma föreställningar om vad som ska göras samt hur det ska utföras. (Ahrne, 2014). Vi gör analysen att respondentens förväntningar inte alltid överensstämmer med tolkens förväntningar och att det således kan frambringa en viss irritation hos respondenten.

En annan respondent använder dock uttrycket "aktiv deltagare" vid sin beskrivning kring förväntningar av tolkens roll. Med "aktiv deltagare" menar respondenten att tolken ska säga till om exempelvis ett ord är svårt att översätta, om tolken inte själv förstår det som sägs men även att tolken ska vara aktiv på så sätt att den för samtalet framåt. Detta kan tyckas, enligt vår uppfattning, gå isär i förhållande till respondentens inledande tankar om tolken som en neutral deltagare i samtalet. Ytterligare en annan respondent uttrycker liknande förväntning på tolken och förklarar vidare hur denna situation kan te sig, om förväntningarna inte införlivas,

...man vill såklart att dom ska hålla sig så stringenta som möjligt kring det som sägs och inget annat och inte hålla på att förklara för mycket för klienten, utan det kan jag nästan säga är det stökigaste när dom börjar att säga det jag säger på flera olika sätt och man bara känner att "Nej nej stopp, fråga mig istället igen så förklarar jag på ett nytt sätt", istället för att dom ska tolka och kanske göra det ännu, ja det kan ju bli helt fel då. (R7)

Synligheten (kontrollen) av de gemensamma förväntningarna handlar om vetskapen att ens förväntningar införlivas, vilket är viktigt för att kunna avgöra om relationen behöver förändras eller avslutas (Ahrne, 2014). En möjlig förklaring till respondenternas uttryckta vilja att tolken endast översätter ordagrant, kan således vara behovet av synlighet, med andra ord kontroll. Kontrollen kan enligt vår analys även bestå av kännedomen att det som sägs blir helt rätt och på så sätt minska risken för att det uppstår missförstånd.

Trots enigheten i framhållningen att tolken endast ska översätta det som sägs av socialsekreterare och klient ordagrant och i jag-form, kan respondenternas förväntningar sägas skilja på vissa punkter. Motstridigheten i respondenternas utsagor kan beskrivas vara attityden angående tolkens roll i det tolkade samtalet. Somliga beskriver tolken som ytterligare en person i rummet, vilket en respondent vidare förklarar, "...som man ska förhålla sig till, med allt vad det innebär." och "Jag är ju i beroendeställning i förhållande till tolken." medan en respondent framställer tolken likt ett verktyg, "Det är som att man måste ha en hammare för att kunna slå ner spiken".

Vi gör slutligen analysen att respondenternas meningsskiljaktigheter avseende tolkens roll handlar om små nyanser, att tolken å ena sidan ska vara så pass neutral som möjlig, endast tolka det som sägs, å andra sidan vara en "aktiv deltagare", vilket alltså kan utläsas handla om att tolken ska säga till om frågetecken uppkommer. Detta menar vi utkristalliseras i respondenternas behov av synlighet inom relationen och att de har en vilja att vara den styrande parten och ha kontrollen över samtalet. Däremot förstår det vi som att graden av kontroll är betingat av tolkens kunskaper, dels inom det sociala arbetet och dess "sociala kompetens". Detta är något vi återkommer till senare i resultatet.

5.2.1 Förberedelser inför det tolkade mötet

En gemensam nämnare i respondenternas utsagor är att de går in i mötet med uppfattningen och tron på att möten med tolk ska fungera, dock gör endast två av studiens respondenter några särskilda förberedelser inför samtal med klienter där tolk närvarar. En av de sistnämnda återger hur det inför det tolkade mötet behövs förberedelser med att revidera frågorna, eftersom respondenten anser att, "...inom socialtjänsten så har vi ett ganska tråkigt sätt att formulera oss på, det är ganska byråkratiskt". Vidare påpekar respondenten, "...får jag en telefontolk så använder jag extra mycket tid att förbereda det mötet, det gör jag för att jag vet att det är ett svårare möte."

Nilsson och Waldemarsons (2007) gör gällande att samstämmig förståelse över budskapets innebörd är det viktigaste när kommunikation sker och Skau (2018) hävdar att användning av fackspråket kan exkludera klienter. Vi förstår det som att respondenten förbereder sig för tolkens skull och inte för, likt Skaus poäng, klienten i fråga. Däremot, eftersom tolken kan beskrivas som en medlare och länken mellan socialsekreterare och klient, påverkar det i slutändan klientens förståelse i samtalet. Den andra respondenten som utför förberedelser inför möten menar att, beroende på tid och utrymme, underlättar det att samtala med tolken innan samtalet angående ärendet och om klienten i stort,

Det beror på, om tolken är där i god tid innan (...) till mötet, då kanske man kan ta in dem innan och kanske bara få en "feel" för, vad är det här för typ av person, hur länge har de tolkat, det här är det vi vill få fram idag. Lite så för att vara säker på att budskapet går fram. (R4)

Respondentens fördelaktiga inställning på förberedande samtal skulle kunna förstås med stöd av Ahrnes (2014) element *förväntningar*, kring hur ett utbyte av relation mellan socialsekreteraren och tolken ska kunna uppstå och utvecklas. Som Ahrne också är inne på, kan förväntningar uttalas genom en fungerande kommunikation mellan parterna, vilket kan leda till att de konkret kan komma överens hur relationen ska definieras, utformas och även för att frambringa förståelse för den andre partens agerande. Respondentens tankar om förberedande samtal med tolken innan samtalet stämmer delvis överens med Berthold och Fischmans (2014) forskningsresultat avseende att socialsekreteraren och tolken bör utveckla ett samarbete genom att komma överens hur det tolkade samtalet praktiskt ska genomföras. De semantiska och psykologiska barriärer som kan uppstå under samtal mellan olika parter kan, enligt vår förståelse, minskas vid förberedelser (Dimbleby & Burton, 1999). Det förefaller

således rimligt att anta, enligt vår förståelse, att förberedande samtal med tolken kan gynna kommunikationen och relationen mellan socialsekreterare och tolk, genom att deras förväntningar på det kommande samtalet blir mer samstämmiga.

Två av respondenterna förmedlar att de som nyutexaminerade socionomer förberedde sig inför tolkade samtal, vilket de i dagsläget inte längre gör. De förberedde sig genom att t ex. extra noggrant skriva ner frågor, och ena uttryckte känslor som nervositet att ytterligare en person var närvarande i samtalet och kände sig därför extra iakttagen och bedömd utifrån sin insats på mötet. De två respondenterna menar slutligen att detta helt upphört med tiden, "...jag skulle aldrig tänka så idag.". Dessa två respondenters utsagor påminner om Tiptons (2016) resultat, då det framgår att socialsekreterare med liten arbetslivserfarenhet tenderar att uppleva större utmaningar när det kommer till det tolkade samtalet. Vi förstår det som att respondenternas förberedelser består av egna initiation och uppfattningar om vad som behövs för att genomföra ett lyckat samtal med klient när tolk närvarar, det vill säga, inte av direktiv från chefer eller vissa riktlinjer som föreslår vissa typer av förberedelser.

5.2.2 Officiella och inofficiella riktlinjer

Vid frågan huruvida respondenterna har specifika riktlinjer avseende tolkanvändning på arbetsplatsen svarade samtliga respondenter nej, arbetsplatsen tillgodoser endast med riktlinjer angående hur en tolk bokas samt hur avvikelser genomförs om det brister i det tolkade samtalet av någon anledning. Att respondenterna inte har några formella riktlinjer att utgå ifrån vid tolkanvändning kan sägas vara överensstämmande med tidigare forskning, där kritik lyfts angående tolkanvändares behov av kunskapsutveckling (Berthold & Fischman, 2014; Wadensjö, 1996). Avsaknaden av formella riktlinjer från socialsekreterarnas håll kan enligt vår analys påverka relationsarbetet mellan socialsekreterare och tolk, utifrån elementet förväntningar (Ahrne, 2014). Vi menar att tolken och socialsekreterarna, på grund av detta, kanske inte har samma utgångspunkter inför ett samtal med klient, vilket kan påverka vilka förväntningar de har på mötet.

Däremot beskriver vissa respondenter att de, i arbetsgruppen, samtalar och delar med sig av tolkade samtal, främst i en negativ bemärkelse. En respondent uppger att "...det är väl inte alltid att det är ur en positiv bemärkelse, det är väl oftast när det brister, när det blir fel som vi pratar om det, vi pratar väl inte om det tyvärr när det blir rätt." Respondenten ger ett exempel då tolkade samtal diskuterades på arbetsplatsen och beskriver att "...en tolk började gråta och en socialsekreterare fick sitta kvar och trösta tolken.". Respondenten förefaller ge uttryck för bristen på "allmänna" exempel och redogörelser avseende tolksamtal, vi förstår det alltså som att respondenten menar att det endast är vid extremfall som ämnet berörs. Detta leder oftast till, enligt flertalet respondenter, att vissa tolkar rekommenderas medan andra tolkar bedöms vara olämpliga att boka in till samtal framöver. En annan respondent resonerar att hen inte är i behov av ett kollegialt stöd, "...för min del så behöver jag inte prata mer om det i och med att jag använder det och jag vet när jag ska använda det, så jag känner inte några

konstigheter med det...” men resonerar vidare att hen personligen inte önskar kollegialt stöd, trots att det bör vara tillgängligt för de som är i behov av det.

Konsekvenser inom ett nätverk betyder att de negativa följderna av att inte leva upp till dess förväntningar vara ryktesspridning och att individen utesluts utan förklaringar och de som inte uppfyller de bestämda kraven och reglerna inom en organisation kan tilldelas sanktioner, eller till och med uteslutas (Flygare, 2018; Ahrne, 2014). De samtal angående tolkars genomförande av möten, kollegor emellan, kan förstås genom forskarnas ovanstående mening. Att tolkars negativa prestationer går genom ryktesvägar och att de slutligen utesluts från sitt tolkupdrag. Det är möjligt att tänka sig att avsaknaden av riktlinjer kan göra så att respondenterna placerar det övergripande ansvaret på tolken. Vi förstår det dock som att respondenterna vill använda sig av tolkar som “fungerar”, som går in och genomför sitt uppdrag utan problem, vilket även kan förstås utifrån Knei-Paz (2009) resultat, där relationer, delvis, inte får det tidsutrymme som krävs. Det går således att fråga sig om detta även kan gälla relationen mellan socialsekreteraren och tolken.

5.2.3 Tolkens kunskaper om det sociala arbetet

Respondenternas åsikter om tolkens kunskaper inom det sociala arbetet har en betydelse för samtalets kvalité visar sig, till viss del, vara varierande. Majoriteten av respondenterna, närmare bestämt sex av åtta, uttrycker att samtalet med klienter underlättas om tolken besitter kunskaper kring socialtjänstens processer, lagstiftning och myndighetsord. Medan en av respondenterna uttrycker att det inte alls spelar någon roll om tolken besitter dessa ovannämnda kunskaper. När sistnämnda respondenten uttrycker sin uppfattning framkommer känslan av frustration “...de behöver ju inte ha kunskap, en del tolkar är såhär, ja men vad handlar det här om? men det behöver ju inte du veta, du ska bara tolka det som sägs i rummet.”. Ytterligare en respondent ifrågasätter och är kritiskt till om kunskap kring det sociala arbetet är nödvändigt för tolkar, respondenten berättar att enligt erfarenhet så tenderar tolkar med kunskap inom det sociala arbetet visa större vilja att ingripa i samtalet och komma med tips, “...göra om på ett sätt”, som respondenten uttrycker det.

Flertalet av respondenterna ser det däremot som en fördel att tolken känner till vissa delar av det sociala arbetet. “...det underlättar väsentligt, om tolken är insatt i vad, dels vad familjerättens arbete handlar om men att ha en förståelse för socialtjänstens olika arbetsområden och vad socialtjänsten gör i stort...”, så formulerar sig en respondent, som tydligt uttrycker åsikten rörande frågan. En respondent förklarar fördelen med detta,

Har de koll på det där, exempelvis kring sekretessen, hur lång utredningstid vi har, de kan förklara simpla termer kring de här grejerna på ett sätt som blir lättbegripligt för familjerna, om de förstår de här grejerna då blir allt automatiskt mycket lättare och då når det fram också. (R4)

“Det brister väldigt mycket...” uttrycker en annan respondent vid samtal kring tolkars kunskaper avseende det sociala arbetet och vid frågan om vilka förbättringsområden tolkanvändningen är i behov av, svarade flertalet respondenter att tolkar generellt är i behov av bredare kunskap gällande det sociala arbetet och mer specifikt, processer inom socialtjänsten. “Ja det skulle ju vara om tolken också är socionom och förstår sig på arbetet rakt överlag...”, respondenten menar vidare att drömscenariot vore om socialtjänsten anställde egna tolkar, då dessa tolkar skulle ha möjlighet att fördjupa sina kunskaper inom det sociala arbetet. Medan en annan respondent uttryckte “...dels så tycker jag att alla tolkar bör få en utbildning i social kompetens”. Vi förstår det som att respondenten betonade vikten av tolkens smidighet i samtalet, vilket innefattar både vad som sägs verbalt men även ickeverbalt, det vill säga tolkens kroppsspråk. Respondenternas tankar kan förstås genom kombinationen av semantiska barriärer, där bristande språkbruk, att individer inte tolkar ord eller begrepp på liknande sätt, kan bidra till att missuppfattningar skapas samt psykologiska barriärer, där parterna har sina respektive antaganden, erfarenheter och övertygelser, vilket kan leda till mistänksamhet eller fördomar gentemot den andre (Dimbleby & Burton, 1999). Sammantaget förstår vi det som att majoriteten av respondenterna kan släppa på kontrollen och låta tolkar förklara termer osv. för att underlätta för klienterna, om tolken besitter kunskap inom det sociala arbetet. Det framstår i tydlighet med studiens empiri, enligt vår uppfattning, att detta beror på graden av tillit respondenterna får och har byggt upp tillsammans med tolken. Vidare menar vi att synlighet i det tolkade samtal är begränsat då socialsekreterare inte kan inneha samma kontroll över vad som sägs jämförelsevis med ett samtal där tolk inte närvarar. Vi vill hävda att i samtal där tolk medverkar, antingen på plats eller via telefon, är det tolken som besitter makt och kontroll som vidare kan skapa en relationell brygga mellan klient och socialsekreterare i samtalet, då tolken förstår samtliga delar kring det som sägs under samtalet.

Respondentens påpekande, att en typ av utopisk situation “...vore om socialtjänsten anställde egna tolkar...” kan förstås utifrån relationselementet tillhörighet, och vikten av att skapa en avgränsning om vem som tillhör relationen eller inte (Ahrne, 2014). Vidare kan det ses utifrån just tillhörigheten inom en organisation, vilket skapar en tydlig avgränsning genom officiella beslut (Flygare, 2018). Vi menar på att eftersom tolkar kommer utifrån från ett tolkbolag, för att uträtta ett specifikt uppdrag, inte tillhör arbetsgruppen socialsekreterare, vilket vi tänker kan påverka relationen och i slutändan skapa en distans mellan socialsekreterare och klient.

5.3 Tolkens geografiska placering

Gällande val av platstolk respektive telefontolk anser sju av åtta respondenter att platstolk är att föredra. En respondent uttrycker “...det är jättestor skillnad...” vid jämförandet av platstolk och telefontolk. Samtliga upplever i vissa fall svårigheter att boka en platstolk i jämförelse med en telefontolk, då respondenterna menar att det krävs en viss framförhållning och speciellt när det kommer till språk som kan beskrivas som “mindre vanliga” i Sverige. Flertalet respondenter berättar

dock att de upplever att tolkbolagen är tillmötesgående gällande socialsekreterarnas önskan om platstolk.

Respondenterna beskriver att de själva väljer om de vill boka platstolk eller telefontolk och samtliga berättar att det inte finns några ekonomiska riktlinjer som styr eller begränsar vilken form av tolkning de kan och bör använda sig av. Däremot kan klienter, enligt en respondent, uttrycka en önskan avseende om de vill ha en telefontolk eller platstolk närvarande under mötet och oftast tillmötesgår respondenten klientens önskemål. Respondent beskriver vidare varför klienter i vissa fall kan, i motsats till respondenten själv, föredra telefontolk istället för platstolk, "...det kan finnas massvis med skäl att man inte vill att en landsman ser eller hör vad man har gjort.". Ytterligare en anledning förklaras med att vissa klienter inte vill ha tolk av det motsatta könet och en annan respondent beskriver att telefontolk är till fördel då klienter kan vara anonyma om svåra och känsliga ämnen berörs under samtalet. En respondent förklarar att det även förekommer klienter som inte vill ha någon form av tolk, varken telefon- eller platstolk närvarande under samtal, "...att det finns en viss skam i det de är aktuella för hos socialtjänsten, och att dom inte vill att landsmän ska få reda på det, känna igen dom vid efternamn och att efternamnen står för en familjeheder."

Tidigare forskning belyser att just ett delat språk inte behöver betyda att individer delar kultur och framhåller även att det i vissa fall kan finnas en risk att tolken i ett samtal ska agera dömande samt bryta sekretessen och vidarebefordra information till andra individer (Berthold & Fischman, 2014). Detta kan förstås likt att klientens tillit till tolken blir påverkad, vilket vi tänker kan påverka samtalets utgång, i fråga om hur mycket klienten vill och vågar dela med sig till socialsekreteraren.

5.3.1 Socialsekreterares erfarenheter av telefontolk

"...det finns lite tekniska hinder med och använda telefontolk, det blir ganska ofta missförstånd och samtalet flyter inte lika bra." Så formulerar sig en respondent som tydligt förmedlar en negativ bild av användandet av telefontolk. Likt tidigare skrivet förhåller sig majoriteten av studiens respondenter sig negativa till telefontolk. En annan respondent beskriver ytterligare risker med användning av den formen av tolk,

...det finns ju vissa saker som kan vara svårare att tyda när man har en telefon, speciellt en telefon med högtalarfunktion, jag tänker mig att det kan vara svårt för tolken att hänga med i, delvis vad som sägs och att den personen därav kanske får svårt att översätta också. Om det inte är tydligt vad jag säger eller vad klienten säger eller vad någon annan medverkande i samtalet, så tappas en del information bort. Då är det delvis information som jag ska ha och dels information som ska fram till klienten. (R4)

Enligt vår analys kan tolksamtal, likt tidigare skrivet, förstås genom Shannon och Weavers kommunikationsmodell genom att tolken liknas vid den så kallade "bruskällan" (Fiske, 1997). Vid användning av telefontolk menar vi att "bruskällan" förstärks ytterligare, dels genom att den ickeverbala kommunikationen helt går förlorad men även likt Shannon och Weavers ursprungliga

tanke kring kommunikationsmodellen, som gäller den teknologiska kommunikationen, vilket påminner om det studiens respondenter påpekar kring de tekniska hinder som uppstår vid telefontolkning. Detta stämmer väl överens med Dimbleby och Burton (1999) tankar om mekaniska barriärer där fysiska faktorer har inverkan på samtalet kvalité som i sin tur kan leda till att semantiska och/eller psykologiska barriärer uppstår i det tolkade telefonsamtalet. Respondenternas kritiska syn till användning av telefontolk kan sägas gå emot Kriz och Skivenes (2010) studieresultat samt Socialstyrelsens (2016) riktlinjer för tolkanvändning, då dessa riktlinjer framhåller att ett tolksamtal kan likställas med ett telefonsamtal, där den ickeverbala kommunikationen går förlorad.

En av studiens respondenter redogör erfarenheten av att föräldrar till ett aktualiserat barn fick felöversatt information via telefontolk och beskriver att "...det har varit anmälningsmöten där det har förekommit barnavåld och där informationen och säkerhetsplaneringen har blivit kompromissad för att tolken inte har kunnat förmedla information på rätt sätt till föräldrarna.". För att förtydliga respondentens uttalande, användandet av telefontolk kan således försämra möjligheterna och skapa en fördröjning för familjerna att få och ta till sig information på rätt sätt, däremot i en kombination av att faktiskt befinna sig på socialtjänsten med sina barn, med allt vad det innebär, i form av chock, rädsla och trauma, enligt respondenten. Denna erfarenhet tänker vi kan förstås, utifrån klientens perspektiv, genom den makt som språk bär med sig, genom att ett så kallat fackspråk används inom socialtjänsten och kan fungera exkluderande (Skau, 2018). Vi tänker även att klienter, vid tolkanvändning, kan exponeras för ytterligare ett maktunderläge då även tolken kan antas vara en professionell, som i högre utsträckning delar detta fackspråk med socialsekreteraren samt även då tolken är den part som besitter en specifik maktposition genom att den har tillgång till samtliga språk, och är den enda parten i rummet som förstår det samtliga inblandade säger.

En respondent berättar med ett skratt att just när det kommer till telefontolkar så anser hen att det är vanligare att tolken kommer med exempel på hur det sociala arbetet ska utföras, "...det har hänt några gånger att tolken har börjat försöka förklara eller börja tycka till i samtalet och ofta är det telefontolkar som gör det, nästan aldrig platstolkar.". Respondenten jämförde telefontolkars åsikter om det sociala arbetet med "nättroll" som skriver åsikter anonymt på internet "...man skriver lite vad som helst utan att ta ansvar för det.".

Vi gör analysen att tolken möjligtvis kan känna ett minskat intresse för klientens berättelse när kommunikationen sker på distans, över telefon eftersom tolken endast hör en röst och inte kan ta del av den ickeverbala kommunikationen som, enligt Dimbleby och Burton (1999) signalerar och förstärker känslor och attityder. Dimbleby och Burton lyfter även begreppet paraspråket vilket tar sig uttryck genom att sändaren signalerar känslor och tankar genom betoning, tonfall eller styrka i rösten, vilket vi menar kan gå emot tanken om svårigheten med samtal genom telefontolk, då vi tänker oss att paraspråket även sker genom samtal via telefon. Vi gör den, vilket kan anses som en riskabel analys, att bristen på ickeverbala kommunikation, att tolken enbart hör en röst och möjligtvis fränkopplar känslan av att det är en människa med verkliga svårigheter som sitter på andra sidan telefonlinjen, gör

att den empatiska förmågan för klienten eventuellt kan reduceras. Detta tänker vi kan riskera att minska professionaliteten i samtalet och att det kan medföra risker för klienten, dels genom att förtroendet och tilliten för tolken minskar men i slutändan även till socialsekreteraren.

En respondent menar att det kan finnas fördelar med telefontolkade samtal då tolkningen framförallt fokuseras på det verbala språket,

Mötet blir objektivt på något sätt, det är inte alla tolkar som kan hålla masken när man har svåra samtal och lägger en viss färg på orden eller meningen man säger, jag vill att det ska tolkas ordagrant och ibland kan det vara svåra samtal och då kan jag se att tolken gör gester eller mimik eller ett lätt leende eller ett skratt till och med när den säger svåra saker för att den själv är väldigt obekvämt i att prata om till exempel våld eller omhändertagande eller såna saker och då ser jag det i den stunden vara väldigt bra att använda telefontolk då man inte, då klienten inte får se den här reaktionen, eller en förmildrande version av allvaret. (R3)

Tipton (2016) menar att tolkens ickeverbala kommunikationen som kan ta uttryck i kroppsspråk och ansiktsuttryck kan hämma klienter till att våga delge om sitt tillstånd. Vi gör analysen att via telefon kan tolken därigenom inte påverka på samma sätt som en platstolk hade kunnat göra då den ickeverbala kommunikationen alltså är begränsad och att detta kan leda till att klienten upplever sig bekvämare under sådana förhållanden. Tiptons redogörelse går igen i Eide och Eides (2006) beskrivning av att den verbala kommunikationen syftar till att främst uttrycka innehålls- och faktarelaterad information som vi uppfattar att respondenten ovan värderar vid vissa telefontolkade klientsamtal.

5.3.2 Socialsekreterares erfarenheter av platstolk

En, vad vi förstår som betydande skillnad mellan telefontolkade och platstolkade samtal, är enligt flertalet respondenter, att risken för missförstånd under samtalen lättare kan upptäckas om platstolk närvarar i mötet. En respondent beskriver att "...råder det nån form av förvirring, eller tolkas någonting fel (...) märker man av det på ett helt annat sätt när man sitter med tolken där.". Vidare berättar respondenten att uttalet blir tydligare när kommunikationen sker på plats, ansikte mot ansikte. Ytterligare en respondent förmedlar att fördelen med en platstolk är att "...man har någon som sitter där och är närvarande och kanske ser en mamma som gråter eller ser en pappa som är upprörd..." och respondenter påpekar att platstolken kan, med sin närvaro "...och med sitt kroppsspråk lugna ner..." situationen än mer reellt. Vi uppfattar det som att respondenten kan uppskatta när en platstolk inkluderar sin ickeverbala kommunikation i samtalet, då "...det kan vara en fördel..." men respondenten förtydligar att "...det beror ju på, vissa tolkar är ju grymma.". Denna fördel och trygghet som kommer ur användandet av platstolk, vilket respondenterna förmedlar, kan sägas gå emot Kriz och Skivenes (2010) forskningsresultat.

En annan respondent beskriver att utifrån ett barnperspektiv är det bättre att en platstolk deltar i mötet. Respondenten menar att det kan vara förvirrande för barnet om tolken deltar över telefon, då risken är att barnet inte förstår tolkens uppgift alternativt tror att tolken arbetar med frågor som rör

socialtjänstens arbete. En annan respondent resonerar kring att platstolk är en trygghet för socialsekreteraren, då det går att se på klienten och platstolkens kroppsspråk om de förstår varandra eller ej.

Socialstyrelsens (2016) riktlinjer för tolkanvändning upplyser att socialsekreteraren ska vara medveten om att tolksamtal är likt ett telefonsamtal och att den ickeverbala kommunikationen har mindre betydelse i ett tolkat samtal. Detta kan sägas gå emot respondenternas erfarenheter och åsikter gällande tolkade samtal, då de, enligt vår analys, föredrar användandet av platstolk då de lättare har möjlighet att upptäcka och korrigera om missuppfattningar uppstår under mötet eftersom den ickeverbala kommunikationen kan ge dem vägledning. Våra tankar kring den kommunikationsmodell vi tidigare presenterat (Fiske, 1997), där vi påpekar att tolken till stor del kan ses som en "bruskälla", går att ifrågasätta utifrån respondenternas utsagor om hur tolken, med sin närvaro och kroppsspråk kan lugna klienter och skapa en trygghet.

Sistnämnda respondenten upplever dock att en oro kring att missförstånd ska ske i tolkade samtal allt som oftast är närvarande,

...det ger en lite mer trygg känsla att dom förstår varandra för det är alltid den oro man sitter med, att dom tolkar fel, dom förstår eller missförstår varandra, att budskapet inte blir rätt tillslut, den oron finns ju alltid när man arbetar med tolk. (R7)

Beskrivning om semantiska barriärer anser vi kan kopplas till respondenternas tankar om att upptäcka missförstånd i det platstolkade mötet. Forskarna menar att semantiska barriärer bygger på att deltagare i samtal inte tolkar ord och begrepp på liknande sätt och att det därigenom kan skapas missförstånd (Dimbleby & Burton, 1999).

5.4 Ickeverbala kommunikation - hinder, möjligheter och konsekvenser

När det kommer till platstolkens kroppsspråk och ickeverbala kommunikation som en kompletterande kommunikativ del i det tolkande mötet går åsikterna till viss del isär bland studiens respondenter.

Majoriteten av respondenter är av åsikt att tolkens kroppsspråk och ickeverbala kommunikation är en tillgång i mötet med klienten. En respondent menar att tolken inte behöver agera likt en "ickeverbala länk" mellan socialsekreterare och klient. Klienten och respondenten kan, trots språkförbistringar och att en tredje person, i form av en tolk, förstå varandra genom den ickeverbala "...man kan ju signalera om man är med på banan eller inte, jag tänker att det här ickeverbala är väldigt, väldigt viktigt."

Kroppsspråk kan bl.a. ge uttryck för människors attityder och känslor, att den ickeverbala kommunikationen förstärker det som uttrycks verbalt och påverkar därigenom betydelsen för vad personen vill uttrycka (Dimbleby & Burton, 1999; Eide & Eide, 2006). Vi förstår det som att, i förlängningen kan alltså den ickeverbala kommunikationen förstärka de känslouttryck som sändaren och mottagaren förmedlar mellan sig, med tolkens ickeverbala stöd. Utifrån teorin samt genom

respondenternas utsagor tänker vi att den ickeverbala kommunikationen är nästintill omöjlig att bortse ifrån, att kroppsspråket, oavsett om tolken "...sitter rakt upp och ner", som en respondent uttryckte det, eller använder sin kropp aktivt genom mimik och gester signalerar det känslor och attityder. Allra tydligast uttrycker en respondent kroppsspråkets betydelse, och menar att kroppsspråket är en tillgång för att stärka en redan etablerad relation och en möjlig framgångsrik kommunikativ väg, som kan beskrivas likt ett hjälpmedel i mötet med klienten,

Jag kanske lutar mig framåt åt barnet och använder mig av mina armar för att förstärka mig i vad jag säger [...] vänder mig till tolken och säger att "det här är viktigt" och bekräftar det med mitt kroppsspråk, att i ett sånt läge så bör ju tolken ha en förmåga att tolka in, att det är viktigt att tolken då själv använder sitt kroppsspråk för att förstärka det. (R6)

Samma respondent redogör en erfarenhet, med anledning att betona vikten av att tolken är en aktiv deltagare i mötet. Respondenten ansåg att tolken hade svårt att nå klienten då tolkens kroppsspråk var nedtonat och avstängt, vilket resulterade i att klienten fick svårigheter att förstå vilket sammanhang den befann sig i. Klienten var i detta ärende ett barn och enligt vår förståelse menar respondenten att tolkens ickeverbala kommunikation är av yttersta vikt vid barnsamtal, då respondenten berättar att barn ofta kan ha svårt att förstå tolkens roll och vad som ingår i dennes uppgift,

Jag hade ett sånt urexempel där en gammal farbror tolkade, och han bara satt där tillbakalutad som en säl i soffan nästan och bara, nästan uttråkad berättade vad vi sa, det här barnet, han grät nästan, började nästan gråta under mötet "jag förstår inte" sa han [...] det var så tydligt under det här mötet att det gick inte fram. (R6)

Det kan sägas vara viktigt för individer att ha en uppfattning om vad en relation innebär, vem som innefattas av relationen och vad som förväntas av parterna. För att detta ska införlivas krävs en god kommunikation och därmed en synlighet gällande vad som sker inom relationen (Ahrne, 2014). Vi tänker, utifrån ovanstående respondents erfarenheter, att med den ickeverbala kommunikationen som förmedlar känslouttryck kan elementen förväntningar och synlighet förstärkas inom relationen.

En respondent ställer sig frågande om tolken ska inkludera socialsekreterarens och klientens ickeverbala kommunikation som en del av tolkningen. Respondenten säger, utifrån erfarenhet, att kroppsspråk kan skifta beroende på land, språk och kultur och menar därför att det är upp till tolken och klienten att komma överens och bestämma huruvida den ickeverbala kommunikationen kan fungera mellan parterna och att det av denna anledning inte undersöks mer utifrån respondenten.

Det vet jag faktiskt inte, det är väl också lite grann, hur man talar i andra länder och det har jag tyvärr ingen kunskap om, hans kroppsspråk i samtalet kanske är helt normalt inom det landet eller den regionen där tolken kommer ifrån, som möjligtvis uppfattas väldigt positivt av klienten och det går jag väl inte in och riktigt undersöker och frågar om kroppsspråket och så. (R5)

Respondentens tankar avseende tolkens och klientens gemensamma kroppsspråk går att förklaras med Dimbleby och Burtons (1999) påstående att paraspråket kan ta sig uttryck genom tonfall, styrka och betoning och att dessa kan vara specifika inom vissa kulturer och nationer. Socialstyrelsen (2016) påpekar även, att tolkanvändaren kan behöva lägga på minnet att betydelsen för vissa gester kan betyda olika mellan språkkulturer. Socialstyrelsen exemplifierar att nicka betyder "ja" på svenska men inom andra språkkulturer kan det betyda "nej" (ibid.). Vi gör analysen, av ovanstående citat, att respondenten egentligen inte har vetskap huruvida den ickeverbala kommunikationen är lyckad eller ej, utan beslutar sig för att låta det fortlöpa utifrån en förhoppning om att det mestadels är positivt utifrån klientens perspektiv. Vi väljer att förstå respondentens svar utifrån ett tillitsperspektiv. Om en professionell tillit finns mellan respondenten och tolken kan tolkens kroppsspråk vara en kommunikativ- och relationell brygga som stärker mötet med klienten och att tolken inkluderar en kulturell kommunikativ aspekt i sin tolkande kommunikation.

5.5 Det relationella samspelet - mellan det personliga och professionella

För att få en djupare förståelse om och i sådana fall hur professionella samtal med klienter påverkas av att tolk närvarar, valde vi att inledningsvis fråga gällande respondenternas synsätt på relationsskapande i största allmänhet, där tolk nödvändigtvis inte deltar. Studiens respondenter är förhållandevis eniga kring vikten av att skapa en relation tillsammans med klienter och ser relationsskapandet som ofrånkomligt inom det arbete de är ämnade att utföra. "...vårt mål är ju att bygga relationer" uttrycker en respondent. Däremot uttrycker en respondent en viss skepsis och menar att relationer med klienter i största allmänhet även kan vara till nackdel "...just relationer kan ju stöka till det". Vi förstår det som att respondenten i vissa fall vill och känner ett behov av att skapa en distans mellan sig och klienten, delvis för att man som socialsekreterare är tvungna att fatta beslut som går emot klientens vilja, vilket kan förstås utifrån Knei-Paz (2009) ena gap, då en professionell relation egentligen kanske inte kan förändra en klients reella livssituation.

En av studiens respondenter uttrycker explicit att en relation är viktigt att skapa redan i ett inledande skede, från start, då klienten förhoppningsvis ska uppleva ett förtroende och därigenom lyckas skapa en förändring i sin tillvaro. Ytterligare en respondent förmedlar relationens vikt genom att uttrycka att,

...en viss relation har vi ju med alla våra klienter, det går ju inte att ha ett samtal om vi inte får fram en känsla hos klienten, att det är du och jag tillsammans som gör det här, det vill säga en relation. (R1)

I samstämmighet med studiens respondenter pekar tidigare forskning på att en professionell relation är en förutsättning för att kunna bedriva förändrande socialt arbete (Sjögren, 2018; Knei-Paz, 2009). Vi förstår således att förändringsarbete inom socialt arbete bygger på att en etablerad relation till klienten som i förlängningen kan leda till en gynnsam utveckling i klientens tillvaro.

När vi bad respondenterna att förklara vad en professionell relation, i förhållande till klienter, bygger på framhåller samtliga att tillit, tydlighet och skapandet av en maktbalans är viktiga aspekter. En respondent uppgav att "...det är ett samarbete, och till det krävs det att det finns en viss tillit mellan varandra men även att det finns gränser...". Ytterligare en respondent framhåller att,

Tillit tror jag byggs mycket på att jag är tydlig, och det jag säger står jag vid, att klienten kommer märka av det, säg att jag ska ordna papper till nästa möte så ska det vara klart (...) Ja men jag tror också hur det är man använder språket, att man är tydlig med varandra, att det inte är så att jag har en högre position, eller att, det är inte du som ska granskas utan det är du och jag ska komma underfund tillsammans med hur det kommer sig att du är här idag, hur man kan jobba på det tillsammans. (R6)

Ovanstående respondent uttrycker att tillit hänger samman med tydlighet. Respondenterna menar att tydlighet gentemot klienter kan innefatta att förtydliga socialsekreterarens roll, mötet och samtalets syfte samt beskriva lagstiftning för att göra informationen begriplig och hanterbar för klienten. En av respondenterna berättar att "...huvudansvaret (...) ligger på mig, att jag behöver se till att klienten förstår varför den behöver träffa mig och göra det på ett begripligt och lättsamt sätt...". Vikten av tydlighet framkommer, som skrivit ovanstående, ur samtliga intervjuer med respondenterna. Vi förstår det dock som att respondenterna lägger mer eller mindre vikt gällande tydligheten gentemot klienten och svaren visar även på att hur tydlighet framgår kan ta varierat uttryck, genom att socialsekreteraren intar ett visst förhållningssätt. Aspekterna tillit och tydlighet som respondenterna pekar på kan, enligt vår förståelse, hänga samman med Ahrnes (2014) element förväntningar och synlighet, då det är centralt för en relation att parterna har en gemensam och ömsesidig förståelse kring relationens innebörd och vad som förväntas av en. Tydligheten kan således sägas hänga samman med synligheten, parternas vetskap om att ens förväntningar införlivas, vilket är viktigt för att få kännedom om relationen behöver förändras eller avslutas (ibid.). Även tidigare forskning belyser tillitsaspekten som en central del inom relationsskapandet mellan klient och socialsekreterare.

Flertalet respondenter beskriver ett professionellt förhållningssätt gentemot klienten genom att vara medveten om sitt sätt att tala och använda språket. En respondent använder inte ett specifikt myndighetspråk för att inte uppfattas som en "...fyrkantig paragraf" och förmedlar vidare att det skulle kunna leda till att tilliten försämras samt då det redan ojämna maktförhållandet kan förstärkas mellan socialsekreteraren och klienten. Det är viktigt att "vara mänsklig" - känna av rummet, inge nyfikenhet, inta ett avslappnat och öppet förhållningssätt. Detta kan sägas ligga i linje med tidigare forskning, att socialsekreterare använder sig själva som ett relationellt verktyg, och att det personliga har en betydelse inom relationsskapandet (Sjögren, 2018). Ett beroende, vilket enligt Ahrne (2014) är sammanlänkat med makt, är ofrånkomligt om en relation ska bibehållas utifrån ett initiativtagande gällande relationens förutsättningar. Flygare (2018) påpekar att makt inom organisationen bestäms utifrån vem som har befogenhet att fatta beslut. Socialsekreteraren har som myndighetsperson ett övertag, en makt och är den som bestämmer över klienten, det är dock synligt utifrån empirin att respondenterna arbetar aktivt för att minska maktavståndet och framhäva att tilliten går åt båda hållen.

5.5.1 Det relationella samspelet inom triaden

Samtliga av studiens respondenter framhåller att det är möjligt att skapa en relation tillsammans med en klient, där kommunikationen mellan parterna sker via tolk. Däremot uttrycker vissa respondenter att det är svårt, somliga kan sägas berätta om den svårigheten mellan raderna under intervjuerna medan andra påpekar det mer explicit,

Nackdelen är att det är väldigt svårt att jobba på den här alliansen, klient och socialsekreterare när det finns en part i mellan som måste finnas där, det tycker jag är nackdelen, man får inte en lika bra koppling och förståelse... (R5)

Däremot uttrycker respondenterna varierande aspekter och orsaker till varför det kan vara svårt, eller i vissa fall svårare när en tolk närvarar i samtalet. En av studiens respondenter uppger,

Jag tror att från båda sidorna, att det är svårare, det tar längre tid och att skapa en relation med en människa som jag inte har gemensamt språk med (...) Jag tänker att det ändå är möjligt och få en relation med personen, även om man inte har svenska som gemensamt språk, det handlar ju om tid (R1)

Denna tidsaspekt kan delvis sägas stämma överens med Kriz och Skivenes (2010) resultat, där de påpekar att arbetet blir mer tidskrävande när en klient är i behov av tolk och att det kan påverka utredningstiden. Även om forskarna inte lyfter in denna tidsproblematik i ett relationellt sammanhang kan det gå att tänka sig att det, precis som för föreliggande studies respondenter, påverkar relationen mellan socialsekreterare och klient.

Majoriteten av respondenterna framför att de på ett eller annat sätt behöver förändra och anpassa sitt språkbruk, genom ordval, längden på meningar, tonläge och så vidare, vid tolkade samtal, "...jag tänker om jag är tydlig till tolken så kommer det fram tydligare till klienten, men det vet jag ju dock inte...", så säger en av respondenterna gällande detta. En annan respondent uttrycker "Så att då får vi anpassa och använda beskrivningar av dessa begrepp." kring lösningen på det eventuella problemet. En av studiens respondenter förmedlar att språkförbistringarna påverkar mötet genom att,

...det blir en stelare form utav möte, ett mer byråkratiskt möte, jo men på ett sätt, jag som myndighetsperson pratar och berättar vad det är jag vill förmedla och sen så ska jag säkerhetsställa att tolken förmedlar det här till barnet till exempel och jag får ju, när jag använder mig av tolken upplever ju jag, att jag får se till att jag inte pratar för långa meningar, inte för svåra meningar och jag får också ställa återkopplande frågor till tolken under samtalet för att säkerhetsställa att tolken har förstått vad jag menat (...) så det blir ju ett väldigt svårt möte många gånger. (R6)

Vi förstår det som att respondenterna försöker undvika och minimera uppkomsten av de semantiska barriärer som kan uppstå när sändaren och/eller mottagaren har ett bristande språkbruk samt tolkar begrepp och ord på ett annorlunda sätt (Dimbleby & Burtons, 1999). Genom respondenternas utsagor gör vi ytterligare analysen att utförandet av dessa omformuleringar inte endast och alltid handlar om klientens behov, utan att de anser att tolken i vissa fall behöver stöd vid förståelsen av vissa ord och

begrepp. Vidare gör vi analysen att respondenterna, likt Skau (2018) reflekterar över språkets makt då ett visst myndighetsspråk kan inkludera eller exkludera tolken och i förlängningen klienten i samtalet.

Den ovanstående respondent som, presenterat under avsnitt 5.5, framhåller en delvis kritisk syn på relationsskapandet med klienter i största allmänhet, menar att relationen mellan socialsekreteraren och klienten kan gynnas av tolkens närvaro, då tolken kan fungera som ett filter mellan respondenten och klienten. Respondentens tankar om ett så kallat filter, kan enligt vår analys jämföras med bruset som uppstår och befinner sig mitt emellan sändaren och mottagaren i Shannon och Weavers kommunikationsmodell (Fiske, 1997). Vi förstår det alltså som att bruset som enligt respondenten kan uppstå, kan således skapa en relationell distans mellan klient och socialsekreterare

“...det kanske är så att det blir en distans för mig snarare än för någon annan...” förmedlar en annan respondent som också, likt ovanstående respondent, menar att en distans skapas, när vi talar om relationer med klienter, där det finns ett tolkbehov. Respondenten menar, vidare förtydligat, att det kan vara svårt att veta om och hur tolkens närvaro påverkar klientens tankar och känslor kring relationskapandet. Det går dock att förstå att det skapas en relationell distans för respondenten i förhållande till klienten i fråga och vi gör analysen att en relation mellan klient och tolk kan uppstå, vilket kan gå att förstå genom den institutionella tillhörigheten, där individer kan förenas genom kännetecken och symboler, exempelvis nationalitet (Flygare, 2018).

6. Slutsatser

Nedan redovisas och sammanfattas de centrala slutsatser studiens resultat påvisar, i förhållande till studiens syfte och frågeställningar. Syftet med studien har varit att utifrån ett kommunikations- och relationsperspektiv undersöka socialsekreterares erfarenheter av professionella samtal med klienter som sker via tolk. För att besvara studiens syfte har vi formulerat två huvudsakliga frågeställningar: 1) Hur uppfattar socialsekreterare att tolkens närvaro påverkar det professionella samtalet ur ett kommunikations- och relationsperspektiv och vilka aspekter anser socialsekreterare är mest framträdande i hur tolkade samtal skiljer sig från samtal utan tolk? 2) Vilka möjligheter och hinder ser socialsekreterare på telefontolk respektive platstolk ur ett kommunikations- och relationsperspektiv?

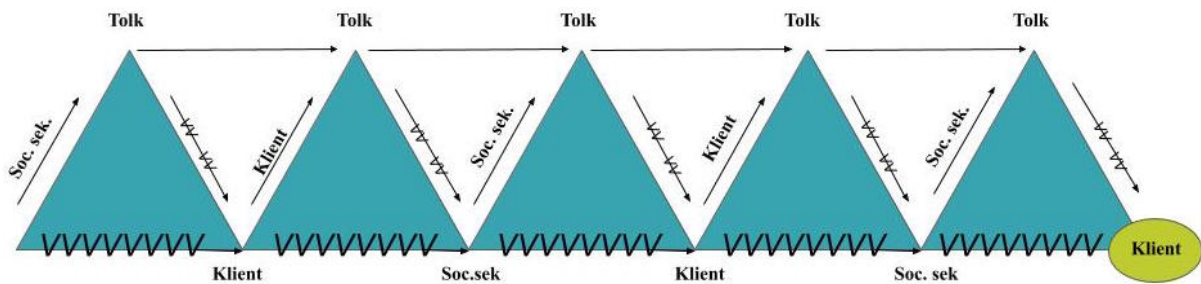
Det resultat studien kommit fram till, anser vi, bekräftas men även i vissa fall utmanas av tidigare forskning och de teoretiska utgångspunkter som framförts i föreliggande studie. Utifrån det som vidare framkommit i analysen, kan vi dra slutsatsen att det professionella samtalet där tolk närvarar skiljer sig på flertalet punkter. Respondenterna behöver förhålla sig till en tredje person, tolken, som de även kan vara i behov av att samarbeta med och skapa en relation till, för att möjliggöra ett fungerande professionellt samtal. Relationsarbetet är således inte endast relevant mellan socialsekreterare och klient, utan relationen till tolken kan vara avgörande för hur samtalet i slutändan påverkar klienten.

Resultatet visar tydligt att socialsekreterarna känner en viss ambivalens huruvida tolken ska vara så pass neutral som möjligt, endast ett verktyg eller om tolken ska vara en del av samtalet, det vill säga, mer än “bara ett språkrör”. Ambivalensen handlar om socialsekreterarnas förväntningar och

synligheten/kontrollen av samtalet. De *förväntningar* respondenterna har på tolken inför det tolkade mötet stämmer inte alltid överensstämmer med hur respondenterna uppfattar tolkens agerande och kan enligt vår analys skapa frustration och även en kil i relationen mellan dessa parter. Resultatet visar att tolkens tilldelade roll är betingad av respondenternas känsla av tillit till tolken, vilket är avhängt på dess kunskaper inom det sociala arbetet och inom relationsarbetet, som kan översättas till tolkens skicklighet. Trots att tolkens närvaro kan skapa en kil i relationen mellan respondenterna och tolk, framgår det i resultatet att det är möjligt att skapa en relation med en klient, även om det till synes kan vara mer utmanande och ta längre tid. *Synligheten* inom det tolkade samtalet är enligt studiens resultat bristfällig och synligheten minskas då respondenten inte förstår allt som sägs i samtalet. Den bristande synligheten kan enligt vår förståelse öka respondenternas beroendeställning till tolken. Trots att endast en respondent explicit uttrycker dess beroendeställning till tolken, anser vi att studiens resultat visar på att samtliga respondenterna befinner sig i en beroendeställning, i förhållande till den minskade synlighet tolkade samtal frambringar.

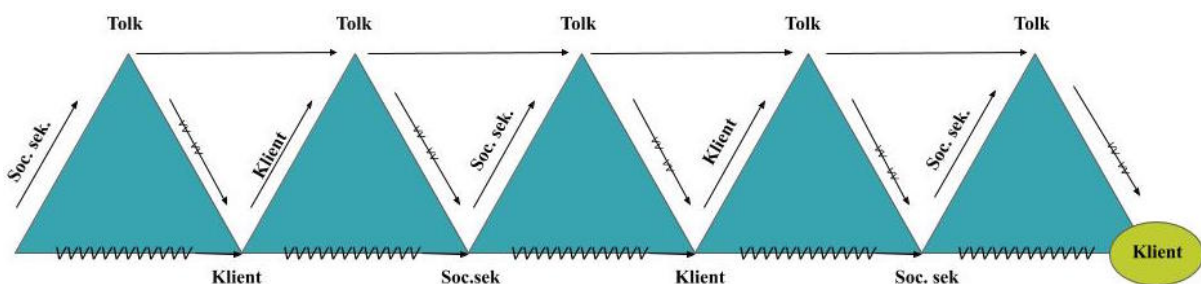
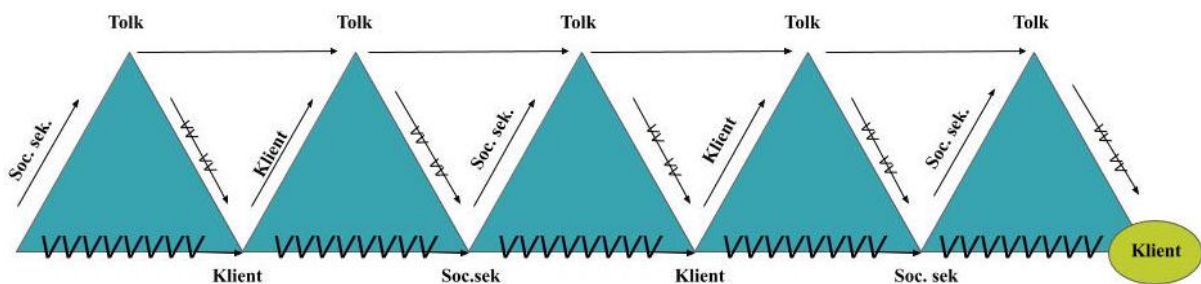
Vi kommer fram till ytterligare slutsatsen att tolkens geografiska placering har stor betydelse för det tolkade samtalet. Sju av åtta respondenter föredrar platstolk över telefontolk, trots att två av respondenterna framhåller det positiva med telefontolk då anonymiteten kan öka ur ett klientperspektiv. Resultatet påvisar att telefontolk kan vara tekniskt utmanande och kan öka risken för missförstånd mellan socialsekreterare och klient. Den ickeverbala kommunikationen går helt förlorad vid telefontolk, vilket vår analys kan skapa både för- och nackdelar, även här beroende på tolkens professionella förhållningssätt och skicklighet. Den ickeverbala kommunikationen visar sig vara oerhört viktig för bekräftelsen och förståelsen över det som sägs i samtalet samt synligheten, som nämns ovan, då den ickeverbala kommunikationen i vissa fall kan påvisa eventuella felaktigheter, genom att det så kallade *paraspråket* kopplas in. Om tolken däremot, likt en respondents uttalande har ett nedtonat kroppsspråk kan det påverka samtalet negativt. I sin helhet påvisar resultatet att både kommunikationen och relationen kan underlättas av att en platstolk närvarar.

Det framträder ytterligare i resultatet att det så kallade bruset som tolken kan sägas utgöra, mellan klient och socialsekreterare kan variera i grad och vi kommer även till slutsatsen att tolken inte alltid kan eller bör likställas med en bruskälla. Shannon och Weavers kommunikationsmodell, som presenteras i avsnitt 3.1.1, visar kommunikationen inom en dyad med en sändare och en mottagare samt likt en linjär linje där tekniska problem/utmaningar utgör den så kallade brukskällan (Fiske, 1997). Det går därför att fråga sig om modellens lämplighet utifrån tolkade samtal? Vi ställer oss även kritiska till om kommunikationen endast kan ses som en linjär process, vi har därför, utifrån de teoretiska aspekter, vår förförståelse samt studiens resultat kommit fram till en egen modell. Se modell nedan.



Den modell vi tagit fram visar på ett tolksamtal mellan tre parter, socialsekreterare, klient och tolk, i en så kallad triad och modellen kan sägas belysa att kommunikationen inom tolkade samtal inte sker enligt en linjär process. Denna triad består således av mer än bara en sändare och mottagare, tolken befinner sig mitt emellan. Den liksidiga triangelns ”räfflade” bas står för ett brus då antingen socialsekreteraren eller klienten inte förstår vad den andra parten säger. I toppen av triangeln befinner sig tolken som översätter mellan socialsekreterare och klient, tolken är den part i samtalet som förstår både det mottagaren och sändaren säger, genom uppgiften som språkrör och kunskapen i båda talade språken. Mellan basen och toppen pendlar det professionella samtalet fram och tillbaka och tolken möjliggör att socialsekreterare och klient kan förstå varandra och för samtalet framåt. Trots att tolken möjliggör samtalet kan ändå ett brus uppstå, även om detta brus kan beskrivas variera i styrka. För att visa på att klienten är den centrala parten i samtalet, då det är klienten som står i centrum för samtalet inom socialtjänsten har vi placerat klienten i en inringad cirkel i slutet.

Nedan presenteras den modell som visar när tolkens närvaro utgör ett brus för samtalets parter, för att sedan visa och jämföra med ytterligare en modell som framkommit utifrån studiens resultat, där bruset har reducerats genom vissa faktorer, vilka presenteras under modellerna.



De faktorer resultatet pekar på, som kan sägas reducera bruset är att tolken och socialsekreteraren har överensstämmande förväntningar, vilket t ex. kan skapas genom att socialsekreteraren inkluderar tolken i förberedelser inför samtalet. Även tolkens kunskaper inom det sociala arbetet samt förståelse kring bemötande kan utgöra en positiv faktor. Socialsekreterarnas förmåga att förändra språket, för tolkens och klientens skull, är ytterligare en faktor som kan minska bruset. Det mest talande faktorn, utifrån studiens resultat, är den ickeverbala kommunikationen som kan framkomma under platstolkade samtal, vilket i vår mening, har stor betydelsen för ett minskat brus mellan sändare och mottagare och därmed samtalets framgång. Utifrån resultatet drar vi avslutningsvis slutsatsen att tolken, utifrån dess närvaro och roll påverkar hur respondenterna utför sitt arbete, hur kommunikationen och relationen kan skapas och bibehållas, och i förlängningen påverka samtalet utifrån klientens perspektiv. Det går alltså att säga utifrån analysen av studiens resultat, för att länka tillbaka till studiens titel - en tolk är inte bara en tolk.

7. Diskussion

Utifrån analys av studiens resultat kom vi fram till slutsatsen att tolken utgör en väsentlig del av samtalet, att tolken genom dess närvaro antingen kan minska eller öka bruset mellan respondent och klient utifrån ett antal faktorer. Nedan kommer vi utgå från vissa av dessa faktorer och föra en diskussion utifrån och i förhållande till tidigare forskning, teori samt Socialstyrelsens riktlinjer (2016).

Föreliggande studie indikerar, i viss likhet med Wadensjös (1998) resultat, att professionella samtal där tolk närvarar skiljer sig från samtal utan tolk och kan vara besvärligt utifrån ett kommunikations- och relationsperspektiv samt skapa en viss frustration hos respondenterna, genom nödvändigheten att förhålla sig till en tredje person som också placerar respondenterna i en så kallad beroendeställning. Vi förstår det, utifrån våra slutsatser, som att nyckeln till minskad frustration och besvärliga inslag i samtalet kan vara att respondenterna utvecklar en relation tillsammans med tolken, för att således skapa överensstämmande förväntningar, vilket Ahrne (2014) menar är en viktig förutsättning för skapandet och bibehållandet av en relation. Även Berthold och Fischman (2014) samt Tipton (2016) belyser vikten av ett samspel mellan socialsekreterare och tolk i sina studier. Vår studie visar på att respondenterna känner en viss ambivalens gällande tolkens roll, huruvida tolken ska förhålla sig neutral, likt ett verktyg eller om tolken ska vara en del av samtalet. Vi tänker oss att beroende på vilken inställning respondenten har till tolken, kan det påverka relationsaspekten och därmed hur viktigt ett gemensamt samarbete anses vara mellan parterna.

Respondenternas syn på tolkens roll kan även sägas hänga samman med Wadensjös (1998) konstaterande, att tolken i stor mån behöver ta ett större ansvar än vad det faktiska uppdraget innebär. Socialstyrelsens riktlinjer (2016) framhåller däremot att huvudansvaret ligger på tolkanvändaren, det vill säga, respondenten. Om respondenten förhåller sig till tolken som endast ett verktyg, ett språkrör, som endast ska utföra uppdraget att översätta från hemspråket till det svenska språket och tvärtom, ställer vi oss frågade om tolkens ansvar minskas eller ökas? Det som framträder i studien är att när resultatet av tolkat samtal blir mindre bra, handlar det i många fall om att tolken inte utför det som respondenterna förväntar sig, vilket bland annat kan handla om tolkens bristande kunskaper inom det sociala arbetet och att tolken lägger sig i samtalet när den inte ska. Med anledning av ovanstående kanske det går att säga studiens respondenter inte alltid tar huvudansvaret för samtalet, i motsats till Socialstyrelsens riktlinjer.

Socialstyrelsens riktlinjer (2016) framhåller vidare att kroppsspråket i det tolkade samtalet har mindre betydelse och kan likställas med ett telefonsamtal, vilket går på tvären med föreliggande studiers slutsatser. Det framgår tydligt i studien att användning av telefontolk kan medföra negativa följder för det tolkade samtalet och relationsskapandet mellan respondenterna och klient, genom att den ickeverbala kommunikationen går helt förlorad och det så kallade brus tolken kan sägas utgöra kan därmed förstärkas. Det kommunikationsteoretiska perspektiv vi använt oss av för att förstå studiens empiri visar på att kommunikation är mer än det som överförs verbalt, att den ickeverbala

kommunikationen är ett kompletterande del av språket och består av komplexa tecken och signaler. Det ickeverbala, paraspråket, förmedlar känslouttryck och förstärker språkets betydelse och mening, vilket betyder att förståelsen för sändarens och mottagarens mening och reaktioner förstärks (Eide & Eide, 2006; Dimpleby & Burton, 1999). Tidigare forskning påpekar i enlighet med vår studie att den ickeverbala kommunikationen kan frambringa positiva förutsättningar för det tolkade samtalet, genom en ökad synlighet (Berthold & Fischman, 2014; Tipton, 2016; Kriz och Skivenes, 2010). Utifrån detta resonerar vi hur verksamt och tryggt användning av telefontolk upplevs av respondenten och i förlängningen för vissa klienter. Utifrån detta ställer vi oss även frågande hur det fungerar på socialtjänster placerade på mindre orter, där vi föreställer oss att utbudet för platstolk kan vara ytterst begränsat och hur i förlängningen påverkar klienter bosatta på mindre orter.

En av studiens respondenter kan sägas måla upp ett drömscenario som kan i viss mån likställas med en utopi, där socialtjänsten anställer egna tolkar. Utifrån relationselementet tillhörighet (Ahrne, 2014) kan det skapa en distans mellan socialsekreterare och klient att tolkar arbetar på uppdrag från ett tolkföretag. Skapandet av gemensamma förväntningar, samförstånd och samarbete men även delade kunskaper kring det sociala arbetet och relationsskapande skulle kunna sägas aktualiseras om tolken och socialsekreteraren tillhör samma organisation och arbetar utifrån liknande förutsättningar. Vi föreställer oss att denna så kallade utopi skulle underlätta och i stor mån förbättra det tolkade samtalet ur ett relations- och kommunikationsperspektiv. Däremot ställer vi oss frågande till möjligheten att införa ett sådant arrangemang, dels av ekonomiska skäl men även då det skulle innebära oerhört många tolkar för att tillgodose samtliga klienter med varierande språkbehov.

Utifrån Socialstyrelsens riktlinjer (2016) går det att förstå att de ser på det tolkade samtalet likt en dyad, ett samtal mellan socialsekreterare och klient, där tolken endast agerar språkrör, medan vår empiri tydligt visar på kommunikationsformen likt en triad, där samtliga parter i samtalet har en betydande roll för just samtalets utveckling. Med denna slutsats, ställer oss frågande hur socialtjänsten ska gå tillväga för att frambringa möjligheter till ett lyckat professionellt tolksamtal. Vi resonerar kring två separata vägar, antingen att triaden accepteras som kommunikationsform, där de ovannämnda faktorer aktualiseras eller där tolken förblir en tredje aktör.

Genom denna studie har vi ökat förståelsen och kunskapen gällande professionella samtal med klienter som sker via tolk, ur ett kommunikations- och relationsperspektiv. Vi har kunnat urskilja ett antal faktorer som antingen ökar eller minskar bruset mellan klienten och socialsekreteraren, vilket i sin tur påverkar möjligheten för socialsekreteraren och skapa en relation tillsammans med klienten. Stor del av den tidigare forskningen som lyfts fram i studien kan sägas ha bekräftats i vår studie gällande de utmaningar och svårigheter ett tolksamtal aktualiserar. Vår studie har däremot riktat in sig ytterligare på relationsaspekten och har genom de upptäckta faktorerna kunnat förstå vad som är av betydelse för att ett skapande och ett bibehållande av en relation ska vara möjlig i ett professionellt samtal med tolk, vilket i förlängningen kan sägas vara av central för socialsekreterarens arbete. Ett betydande fynd som påträffats, vilket vi vill påstå kan vara studiens viktigaste upptäckten, i

föreliggande studien, är hur väsentlig den ickeverbala kommunikationen är för förståelsen mellan samtalsparterna och även för relationsskapandet.

8. Förslag till vidare forskning

I denna studie har vi undersökt det tolkade samtalet ur ett perspektiv, från socialsekreterarens perspektiv, det tolkade samtalet består dock av tre parter och vi anser att det sociala arbetet skulle gynnas av att undersöka detta från exempelvis tolkens eller klientens perspektiv. Vi anser även att ett intressant tillskott till den befintliga forskningen kan vara att vidare undersöka språkets makt ur ett tolksamtal, vi föreställer oss att, beroende på hur tolken använder språket och hur den översätter, kan synen på klienten variera. Vidare förklarar föreställer vi oss att om en tolk använder ett nonchalant och slarvigt språk, så kan socialsekreteraren se på klienten på ett visst sätt, då tolkens språk i viss mån blir klientens språk.

Referenslista

- Ahrne, G. (2014). *Samhället mellan oss: om vänskap, kärlek, relationer och organisationer*. (1. uppl.) Stockholm: Liber.
- Backman, J. (2008). *Rapporter och uppsatser*. (2., uppdaterade [och utök.] uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- 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
- Blennberger, E. (2016). *Etik för socialt arbete*. I A. Meeuwisse, H. Swärd, S. Sunesson & M. Knutagård. (red.). *Socialt arbete: en grundbok*. (s. 372-392). (3., [rev. och utök.] utg.) Stockholm: Natur & Kultur.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). *Using thematic analysis in psychology*. *Qualitative research in psychology*, 3, 77-101.
- Bruhn, A. & Källström, Å. (red.) (2018). *Relationer i socialt arbete: i gränslandet mellan profession och person*. (Första upplagan). Stockholm: Liber.
- Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. (2., [rev.] uppl.) Malmö: Liber.
- Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. (Upplaga 3). Stockholm: Liber.
- Dimbleby, R. & Burton, G. (1999). *Kommunikation är mer än ord*. (2. uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Eide, T. & Eide, H. (2006). *Kommunikation i praktiken: relationer, samspel och etik inom socialt arbete, vård och omsorg*. (1. uppl.) Malmö: Liber
- Fioretos, I., Gustafsson, K. & Norström, E. (2014). *Tolkade möten: tolkningens betydelse för rättssäkerhet och integration*. (1. uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Fiske, J. (1997). *Kommunikationsteorier: en introduktion*. (Ny, rev. uppl.) Stockholm: Wahlström & Widstrand.

- Forsell, M. (2018). *Att arbeta med tolk*. (Första upplagan). Stockholm: Gothia fortbildning.
- Flygare, E. (2018). *Relationsarbete i spänningsfältet mellan agerande individer och sociala system*. I A. Bruhn & Å, Källström. (red.) *Relationer i socialt arbete: i gränslandet mellan profession och person*. (s. 16-36). (Första upplagan). Stockholm: Liber.
- Förvaltningslag (2017:900) Från
https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forvaltningslag-2017900_sfs-2017-900
- Johansson, T. & Herz, M. (2016). *Mötets många ansikten - när professionella möter klienter*. I A. Meeuwisse, H. Swärd, S. Sunesson & M. Knutagård. (red.). *Socialt arbete: en grundbok*. (s. 271-289). (3., [rev. och utök.] utg.) Stockholm: Natur & Kultur.
- Kamali, M. (2002). *Kulturkompetens i socialt arbete: om socialarbetarens och klientens kulturella bakgrund*. Stockholm: Carlsson.
- Kammarkollegiet (2019) God tolksed - Kammarkollegiets råd till auktoriserade tolkar. Från
https://www.kammarkollegiet.se/download/18.27f1fe4c168c1d817515205f/1551777027993/God_tolk_sed_mars2019.pdf
- Knei-Paz, C. (2009). The Central Role of the Therapeutic Bond in a Social Agency Setting: Clients' and Social Workers' Perceptions. *Journal of Social Work*, 9(2), s. 178-198.
- 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*. (3. [rev.] uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Nilsson, B. & Waldemarson, A. (2007). *Kommunikation: samspel mellan människor*. (3., [omarb.] uppl.) Lund: Studentlitteratur.

- Patel, R. & Davidson, B. (2011). *Forskningsmetodikens grunder: att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. (4., [uppdaterade] uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Sjögren, J. (2018). *Med relationen som redskap?: Om socialsekreterare, klientarbete och professionalitet i socialtjänsten*. Diss. Linköping : Linköpings universitet, 2018. Linköping.
- Skau, G.M. (2018). *Mellan makt och hjälp: om det flertydiga förhållandet mellan klient och hjälpare*. (Uppl. 4). Stockholm: Liber.
- Socialstyrelsen. (2016-4-7) *Att samtala genom tolk*. (Socialstyrelsen). Från <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/vagledning/2016-4-17-svenska.pdf>
- Socialstyrelsen (2019) hämtad 2019-10-04
<https://www.socialstyrelsen.se/om-socialstyrelsen/>
- Statistiska centralbyrån (2019) Invandring till Sverige. Från <https://www.scb.se/hitta-statistik/sverige-i-siffror/manniskorna-i-sverige/invandring-till-sverige/>
- 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
- Tjersland, Odd Arne, Engen, Gunnar & Jansen, Ulf, (2011). *Allianser: värderingar, teorier och metoder i socialt arbete*, 1. uppl., Studentlitteratur, Lund.
- Trost, J. (2010). *Kvalitativa intervjuer*. (4., [omarb.] uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Vetenskapsrådet. (2017). *God forskningssed*.
- Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer – inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*.
- Wadensjö, C. (2018). *Kontakt genom tolk*. (Andra upplagan). Stockholm: Dialogos
- Wadensjö, C. (1998). *Interpreting as interaction*. London: Longman.

Bilaga 1. Informationsbrev



Ersta Sköndal Bräcke högskola
Institutionen för socialvetenskap
Socionomprogrammet 210 hp

Informationsbrev till dig som arbetar på socialtjänsten och har erfarenhet av tolkanvändning - "Socialsekreterares upplevelser och erfarenheter av tolkanvändning inom det sociala arbetet"

Vi, Agnes Nyström och Erik Sjökvist befinner oss på termin sex på socionomprogrammet vid lärosätet Ersta Sköndal Bräcke högskola. Under denna termin skriver vi vår kandidatuppsats.

Kandidatuppsatsen syfte är att undersöka socialsekreterares upplevelser och erfarenheter av tolkanvändande. Vissa klienter som har ärenden inom socialtjänsten kan vara i behov av tolk då de ännu inte behärskar det svenska språket. För att möjliggöra kommunikation mellan klient och socialsekreterare så närvarar oftast en tolk på plats eller via telefon.

Vi är intresserade av att ta del av din upplevelse och dina erfarenheter kring tolkanvändning. Vi ser gärna att du har erfarenhet av användandet av telefontolk samt platstolk från ditt sociala arbete. Vi har som ambition att genomföra semistrukturerade intervjuer. Tidsramen för intervjun är cirka 45 minuter, intervjun kommer att spelas in för att sedan transkriberas. Efter att uppsatsen är inlämnad kommer ljudfilerna samt den transkriberade texten att raderas. Du som deltar i studien kommer vara anonym och vi vill poängtera att din medverkan i studien är frivillig och att du när som helst kan avbryta din medverkan.

Om du vill medverka i vår studie får du gärna höra av dig till oss.

Med vänliga hälsningar Agnes Nyström och Erik Sjökvist

Studerande: Agnes Nyström och Erik Sjökvist

Handledare: Hélène Lagerlöf

Om jag vill kontakta studenterna kan jag mejla eller ringa:

Erik: mailadress.se / 070 XXX XX XX eller Agnes: mailadress.se / 070 XXX XX XX

Om jag vill kontakta Hélène Lagerlöf kan jag mejla till e-post: mailadress.se

Bilaga 2. Samtyckesbrev



Ersta Sköndal Bräcke högskola
Institutionen för socialvetenskap
Socionomprogrammet 210 hp

Jag lämnar härmed mitt samtycke till att delta i undersökningen som heter
“Socialarbetares upplevelser och erfarenheter av tolkanvändning inom det sociala arbetet”

Studenterna som genomför studien heter Agnes Nyström och Erik Sjökvist.

Studenterna har berättat om studien. Jag har läst brevet med information om studien.

Jag vet att jag är med frivilligt, och att jag kan avbryta intervjun när jag vill.

Jag samtycker till att intervjun spelas in.

Deltagarens underskrift:.....

Namnförtydligande:.....

Ort och datum:

Om jag vill kontakta studenterna kan jag mejla eller ringa:

Erik: mailadress.se / 070-XXX XX XX

Agnes: mailadress.se / 070-XXX XX XX

Studenternas handledare på Ersta Sköndal Bräcke högskola heter Héléne Lagerlöf.

Om jag vill kontakta Héléne Lagerlöf kan jag mejla till e-post: mailadress.se

Bilaga 3. Intervjuguide



Ersta Sköndal Bräcke högskola
Institutionen för socialvetenskap
Socionomprogrammet 210 hp

Bakgrundsfrågor

- Hur länge har du varit arbetsverksam som socionom?
- Hur länge har du arbetet inom barn och ungdom/familjerätten?
- Har du erfarenhet av att arbeta inom ett annat område inom det sociala arbetet där du använt dig av tolk?

Om ja, finns det några skillnader mellan de olika områdena?

Bakgrundsfrågor om tolkanvändning

- Hur ofta har du möten tillsammans med klienter där ni kommunicerar genom tolk?
- Beskriv vad du tycker utmärker ett tolksamtal utöver ett ”vanligt” samtal med klienter?
- Kan du beskriva hur ett samtal med klient genom tolk brukar se ut i din yrkesvardag?
- Vilken typ av förberedelse brukar du göra inför ett samtal med en klient i allmänhet?
- På vilket sätt skulle du säga att dina förberedelser skiljer sig åt mellan samtal genom tolk och utan?
- Vad använder du dig mest av, telefontolk eller platstolk?
Vad föredrar du?
Hur kommer det sig att du föredrar just det?
- Vad brukar styra vilken typ av tolk (telefontolk eller platstolk) ni använder er av?
Hur ser du på det?
- Vilken roll tycker du att tolken ska ha i samtalet?
- Vilka fördelar upplever du att det finns att använda tolk för din yrkesroll?
- Vilka nackdelar upplever du att det finns att använda tolk för din yrkesroll?

Kommunikation och Relationsskapande möten

- Hur skulle du beskriva att du arbetar för att få till ett bra samtal tillsammans med dina klienter?
- Vilka komponenter tänker du är viktiga för att skapa ett bra samtal tillsammans med dina klienter?

- Skiljer ditt arbetssätt för att få till ett bra samtal när du kommunicerar genom tolk mot när du har ett ”vanligt” samtal tillsammans med dina klienter?
- Upplever du att du påverkas av tolkens närvaro i din yrkesutövning?
Om ja, på vilket sätt skulle du säga att du påverkas?
- Upplever du att samtalet med klienten påverkas när ni kommunicerar genom tolk?
Om ja, hur då?
- Hur skulle du beskriva att en bra relation mellan dig och en klient ser ut i allmänhet?
- Vad brukar du tänka på för att skapa en bra relation tillsammans med klienter?
- I vilka situationer blir relationsskapandet extra viktiga?
- Finns det vissa situationer där relationsskapandet blir extra utmanande?
- Hur skulle du beskriva att du bygger upp en tillit tillsammans med klienten?
- Finns det någon skillnad i skapandet av tillit när ni kommunicerar genom tolk?
- Hur skulle du beskriva att en bra relation mellan dig och en klient ser ut när ni kommunicerar genom tolk?
- Vilken är den största skillnaden mellan att skapa en bra relation tillsammans med klienten när ni kommunicerar genom tolk och med klienter där ni talar samma språk?
- Märker du en skillnad på hur relationen mellan dig och klienten påverkas om ni använder er av telefontolk eller platstolk?
Om ja, hur då?
- Hur upplever du att relationen till klienten påverkas när samtal sker genom tolk?
- Upplever du att det finns några risker för kommunikationens och relationens betydelse med att kommunicera med klienter genom tolk?
- Hur skulle du beskriva ett drömscenario när du och klienten inte delar samma språk för att på bästa sätt kommunicera och skapa en relation?

Tolkanvändning och kulturella aspekter

- Upplever du att vissa kulturella skillnader spelar roll i mötet med klienter i allmänhet?
Om ja, hur då?

Positiva och negativa erfarenheter av tolk

- Har du erfarenhet av att ett tolkande möte inte gått som du tänkt dig?
Om ja, kan du beskriva en sådan situation?
- Har du erfarenhet av att behöva avbryta ett tolkande samtal?
Om ja, varför?
- Har du några strategier för när tolkande samtal inte fungerar som du önskar?
- Vilka förbättringsområden anser du att tolkanvändandet är i behov av inom det sociala arbetet?

Om tolkanvändning på arbetsplatsen

- Har ni några riktlinjer angående tolkanvändning på arbetsplatsen?
Vilka riktlinjer i så fall? Anser du att riktlinjerna är av hjälp eller inte? Vad i riktlinjerna hjälper dig i ditt arbete och finns det något som stjälper?
- Brukar ni prata om tolkanvändning i arbetsgruppen?
På vilket sätt? I vilka sammanhang?
- Upplever du att det finns stöd att få angående om tolkanvändning inte fungerar?
- Är du nöjd med hur mycket ni pratar om tolkanvändning på arbetsplatsen?

Avslutande

- Finns det ytterligare något du skulle vilja tillägga när det gäller användandet av tolk?