



Monya Andersson och Kristina Önerstedt

Socionomprogrammet, diakonal inriktning samt äldre inriktning, 240 hp

Socialt arbete, uppsats 15 hp, SD/SÄ 82, VT 2010

Handledare: Kenneth Sundh

Examinator: Lars Svedberg

Tolkens syn på socialarbetarnas tolkanvändning

The interpreter's view on the social worker's use of interpreter's

Sammanfattning

Tillgången av tolkar säkerställer att människor som lever i Sverige men som inte behärskar det svenska språket får samma tillgång till service och rättssäkerhet som svensktalande, vilket får stöd i Socialtjänstlagen (2001:453) 1 kap. 1§ 1st. Kommunikation mellan socialarbetaren och klienten är en förutsättning för att socialarbetaren ska kunna möta klientens behov, utifrån den situation som klienten befinner sig i. Vi gjorde en kvalitativ studie där vi intervjuade åtta auktoriserade tolkar. Syftet med studien var att undersöka de auktoriserade tolkarnas erfarenhet av socialarbetares tolkanvändning inom socialt arbete. Vår studie hade en fenomenologisk inriktning och de teorier vi använde oss av i analysen var rollteori och utbytesteori. Två teman som framkom som viktiga utifrån empirin var kunskap och ekonomi. Studien visade att det fanns brister i socialarbetarnas kunskap om tolkanvändning något som kunde påverka klienternas rättsäkerhet. Kunskapen hos socialarbetarna skiljer sig åt och de som var skickligast var de med yrkeserfarenhet och de med erfarenhet av tolkanvändning. Resultatet visade även på vikten av att använda sig av en utbildad och/eller auktoriserad tolk. Idag väljer de auktoriserade tolkarna bort socialt arbete till förmån för andra instanser som ger tolkarna ett högre arvode. Vår slutsats är att om socialarbetarna och beslutsfattarna hade en bättre kunskap om tolkanvändning och förstod vikten av att anlita utbildade och auktoriserade tolkar så skulle det förbättra kvalitén och stärka rättssäkerheten för klienterna.

Nyckelord: tolk, tolkanvändare, socialt arbete, socialarbetare, kommunikation, språkbarriärer, språk.

Förord

Ett stort tack vill vi rikta till våra informanter som låtit oss ta del av deras kunskap och yrkesliv. Ni visade att det fanns ett stort intresse av att förmedla den kunskap som ni som auktoriserade tolkar har om tolkanvändning, er yrkesroll och arbetssituation. Ert intresse kom att bli en del av vår drivkraft i vårt skrivande. Vi vill också tacka de tolkar som visade vår studie ett stort intresse, men som inte kom med i vårt urval.

Ett stort varmt tack till Kenneth Sundh, vår handledare, som varit ett enormt stöd och hjälp för oss genom denna resa. Vi tackar även Emilia Forrsell för all hjälp och entusiasmerande engagemang.

Monya; Tack Håkan för ditt tålamod och all kärlek, tack Mamma, Hans och Emmelie för ert stöd, Pappa – i ljusst minne bevarad. Jag tackar dig Kristina min medseglerska för denna sista färd mot examens hamn. Ibland har vi korsat höga vågor, ibland har vi njutit av spegelblanka vatten, men nu är det dags att stiga i land. Vi klarade av resan, vi är framme!

Kristina; Jag vill tacka mina underbara barn som stått ut med att ha en distraherad och upptagen mamma under en så lång tid. Tack mina kära föräldrar för att ni ställt upp som barnvakt och stöd när jag behövt hjälp. Tack även till mina kära vänner Cathrin, Pernilla och Suzzi, ert stöd har betytt oerhört mycket för mig under hela utbildningen! Tack Monya för den här resan som både varit slitsam och full med skratt. Ser fram emot att stiga i land och tillbringa tid på alla mysiga caféer och gulliga affärer som vi pratat om. Jag är otroligt stolt över att vi rodde det i land!

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

INLEDNING	1
PROBLEMFÖRMULERING	1
SYFTE	2
FRÅGESTÄLLNINGAR.....	2
BEGREPPSDEFINITIONER	2
DISPOSITION	3
BAKGRUND	5
<i>Tolkens utbildning</i>	5
<i>Auktorisation</i>	6
<i>God tolksed</i>	6
METODER OCH MATERIAL	9
INLEDNING.....	9
VETENSKAPSTEORETISK INRIKTNING	9
FÖRFÖRSTÅELSE	9
DATAINSAMLINGSMETODER	9
<i>Urval och avgränsningar</i>	10
<i>Tillvägagångssätt</i>	10
<i>Litteratursökning</i>	11
DATABEARBETNING OCH ANALYSMETOD	11
METODPROBLEM OCH ANDRA KOMPLIKATIONER.....	12
VALIDITET, RELIABILITET OCH GENERALISERBARHET.....	12
ETISKA ÖVERVÄGANDEN	13
TIDIGARE FORSKNING	15
FORSKNING OM TOLKANVÄNDNING UR ETT SJUKVÅRDPERSPEKTIV	15
<i>Språkrör åt båda håll? En litteraturstudie om faktorer som inverkar på samtal som översätts av tolk</i>	15
SOCIALARBETARENS SYN PÅ TOLKANVÄNDNING	16
INTERNATIONELL FORSKNING	19
<i>The Community Interpreter's Task: Self-Perception and Provider Views</i>	19
<i>Community-Based Interpreting - The Interpreters' Perspective</i>	20
TOLKANVÄNDNING	21
<i>Kontakt genom tolk</i>	21
<i>Tolkutbildningsutredningen, SOU 2005:37</i>	22
TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER	25
ROLLTEORI	25
UTBYTESTEORIN	26

RESULTAT	27
EN PRESENTATION AV VÅRA INFORMANTER.....	27
TOLKENS ARBETSSITUATION.....	28
<i>Auktorisation och utbildning</i>	28
<i>Påverkan</i>	29
<i>Svåra situationer</i>	29
FÖRVÄNTNINGAR PÅ TOLKEN	30
VIKTIGT ATT TÄNKA PÅ VID TOLKANVÄNDNING	33
<i>Placering</i>	33
<i>Viktigt att tänka på så information inte försvinner</i>	33
<i>Klientens förståelse</i>	34
<i>Väntrum</i>	35
BESTÄLLNING AV TOLK.....	36
<i>Beställning av tolk utifrån kön</i>	37
OLIKA KONTEXTER	38
<i>Tolksamtal med barn</i>	38
<i>Samma tolk</i>	38
<i>Telefontolkning</i>	39
<i>Flerpartssamtal och tid</i>	39
<i>Samtalsmetoder</i>	40
SYNEN PÅ SOCIALARBETAREN	41
TOLKFÖRMEDLINGARNAS ROLL	42
KLIENTENS SITUATION	43
VAD TOLKARNA POÄNGTERAR SOM VIKTIGT FÖR TOLKANVÄNDARNA	44
ANALYS	45
KUNSKAP	45
SLUTSATSER	46
EKONOMI	46
SLUTSATSER	47
DISKUSSION	49
KUNSKAP	49
EKONOMI	51
EGNA REFLEKTIONER	55
VIDARE FORSKNING	57
REFERENSLISTA	59
BILAGA 1, INTERVJUGUIDE	61
BAKGRUNDSFRÅGOR	61

INTERVJUFRÅGOR	61
BILAGA 2, INFORMATIONSBREV	63
BILAGA 3, SAMTYCKESBLANKETT.....	65

Inledning

Sverige blir ett allt mer mångkulturellt land, genom exempelvis handel, industri och politik. Det internationella inslaget ökar även genom invandring och flyktingströmmar. Invandringen till Sverige har varit hög under flera år (SCB 2009). Detta medför ett ökat behov av tolkar inom de områden som invandrare, i likhet med svenskar, kommer i kontakt med. Det gäller exempelvis arbetslivet, sjukvården, socialförsäkringsområdet, rättsväsendet, migrationsområdet samt hela det sociala fältet (Tolk- och översättarinstitutet, TÖI, 2008, s. 11, 14). Tillgången av tolkar säkerställer att människor som lever i Sverige men som inte behärskar det svenska språket får samma tillgång till service och rättssäkerhet som svensktalande (a. a.), vilket får stöd i Socialtjänstlagen (2001:453) 1 kap. 1§ 1st.

Kommunikation mellan socialarbetaren och klienten är en förutsättning för att socialarbetaren ska kunna möta klientens behov, utifrån den situation som klienten befinner sig i. När socialarbetaren och klienten inte har ett gemensamt språk behöver de använda sig av en tolk för att kunna överbrygga språkbarriären. Det är av stor vikt att kommunikationen fungerar i tolksamtalen, dels med tanke på klientens rättssäkerhet och dels med tanke på bruket av de allmänna medel som bekostar tolksamtalen inom det sociala arbetet.

Problemformulering

Under vår praktik väcktes ett intresse för hur tolksamtal genomförs, då vi som handläggare inom socialtjänsten och som sjukhuskurator deltog i flera tolkade samtal. Vi uppmärksammade att det var stora skillnader mellan olika socialarbetares tolkanvändning och kvalitén på tolkarna som användes. Det fick oss att ställa oss frågan hur det egentligen förhöll sig med socialarbetarnas kunskap i tolkanvändning. De som vi ansåg skulle kunna bringa klarhet i den frågan var de auktoriserade tolkarna som har kunskap om tolkanvändning och erfarenhet av tolksamtal inom det sociala arbetets kontext.

Syfte

Vårt syfte är att undersöka auktoriserade tolkars erfarenhet av socialarbetares tolkanvändning inom socialt arbete.

Frågeställningar

- Vilka negativa och positiva erfarenheter har tolkarna av socialarbetarnas tolkanvändning?
- Hur skiljer sig socialarbetarnas tolkanvändning inom olika kontexter i det sociala arbetet?

Begreppsdefinitioner

Socialt arbete - i vår studie har vi utgått från indelningen av tolkområden, där ingår social-, försäkrings- och arbetsmarknadstolkning i socialt arbete. Övriga områden är rättstolkning inklusive migrationsområdet och sjukvårdstolkning (TÖI, 2008 s. 12-13).

Tolkanvändare – när vi använder ordet tolkanvändare menar vi socialarbetaren, när någon annan part använder tolk så kommer de att nämnas som exempelvis klient.

Auktoriserad tolk – tolk som är prövad av Kammarkollegiet och därifrån erhållit tolklegitimation.

Kontakttolk - tolkar inom olika samhällsorgan, här räknas sjukvården, försäkringsområdet, rättsväsendet samt socialt arbete.

Konsekutiv tolkning – efterföljande tolkning, tolken lyssnar först på vad parten säger och vid pauserna mellan kortare eller längre yttranden översätter tolken.

Simultan tolkning – tolken översätter samtidigt som parterna talar, översätter med några sekunders fördröjning.

Telefontolkning – tolken är ej på plats utan tolkar via telefon.

Jagform – tolken översätter i jagform; ”jag undrar om du..” och inte i indirekt form ”hon undrar om du..”.

Jäv – anmärkning mot någons lämplighet att agera som exempelvis tolk på grund av partiskhet.

Disposition

Studien har delats upp i tio avsnitt; inledning, bakgrund, metoder och material, tidigare forskning, resultat, teori, analys och slutsatser, diskussion, egna reflektioner samt vidare forskning. I inledningen presenterade vi uppsatsämnet, syfte och frågeställningar samt begreppsförklaringar. Dispositionen, där du som läsare är nu, tillhör också inledningen. Under rubriken bakgrund ges en beskrivning av vad tolkens utbildning, auktorisation och yrkesetik innebär. Kapitlet metoder och material beskriver studiens tillvägagångssätt och vilka överväganden som gjorts för att öka studiens tillförlitlighet. Sedan följer tidigare forskning som vi har delat in i forskning ur ett sjukvårdsperspektiv, socialarbetarnas syn på tolkanvändning, internationell forskning och tolkanvändning. Efter det presenterar vi våra teoretiska utgångspunkter. Resultatavsnittet är den största delen i denna studie, där presenteras empirin från intervjuerna. Därefter följer analysen, som är gjord utifrån rollteorin och utbytesteorin, och våra slutsatser. Den analyserade empirin diskuteras med hjälp av tidigare forskning under rubriken diskussion. Uppsatsen avslutas med egna reflektioner och förslag på vidare forskning. Monya har haft huvudansvar för bakgrund, metoder och material, rollteorin samt analysen. Kristina har haft huvudansvar för inledning, begreppsdefinitioner, disposition, tidigare forskning, utbytesteorin och diskussionen.

Bakgrund

Från att ha varit ett utvandringsland blev Sverige på 1930-talet ett invandringsland, bortsett från åren 1972 och 1973 då antalet utvandrade översteg antalet invandrade. I slutet av 1960- och början av 1970-talet kom en stor arbetskraftsinvandring från Finland (SCB, 2009), vilket ledde till att tolkutbildningen startade i Sverige i slutet av 1960-talet. Auktorisation av tolkar påbörjades 1976 och året därpå grundades Tolklinjen vid Stockholms universitet. I jämförelse med många andra länder har Sverige haft en offentligt organiserad tolkservice under en lång tid (Wadensjö, 1998, s. 14 -15.). Då tolkyrket professionaliserades så etablerades en yrkeskod, ”God Tolksed” (Kammarkollegiet, 2009).

Tolk - och översättarinstitutet, även kallat TÖI, vid Stockholms universitet grundades år 1986 och ansvarar för tolk- och översättarutbildningen i landet och fastställer nationella kunskapsmål och vägledande studieplaner. Tolk - och översättarinstitutet ska enligt deras styrdokument främja kunskapen i det svenska samhället om tolkning och översättning, verka för att forskningsanknyta tolkningsutbildningarna och främja, initiera och bedriva forskning (SOU 2005:37, s. 53).

Tolkens utbildning

Tolkutbildning ges på flera folkhögskolor och studieförbund runt om i Sverige samt vid Stockholms universitet och syftar till att tolken ska klara Kammarkollegiets auktorisationsprov (TÖI, 2008, s. 24). Utbildningen ges varje år i ett 30-tal olika språk och omfattar de moment som prövas i Kammarkollegiets auktorisationsprov (TÖI, 2010-03-01).

Utbildningen har som målsättning att utveckla tolkarnas språkfärdigheter, terminologikunskaper i både det svenska språket och tolkspråket (TÖI, 2008, s. 24). Tolkarna får kunskap om tolketik samt realiakunskaper, det vill säga fördjupade kunskaper om de bägge ländernas samhällssystem, lagstiftning, ekonomi, kultur och seder och bruk. De får även öva sig i tolkningsteknik (a. a., s. 21, 24). Utbildningen är uppdelad i sex olika moment; introduktion, socialtolkning, sjukvårdstolkning, juridikens grunder, juridik påfyllning och asyltolkning. När tolken har genomgått utbildningen med godkända resultat får tolken ett utbildningsbevis från Tolk- och översättarinstitutet. Förutom grundutbildningen anordnas fördjupningskurser utifrån Kammarkollegiets olika auktorisationsprov, efterfrågan och behov. År 2009 hölls kurser i asyltolkning, asyltolkning med inriktning mot barn och ungdomar, asyltolkning med inriktning mot ensamkommande barn och ungdomar, rättsterminologi och

juridik, somalisk rättsterminologi och juridik, svåra tolksituationer, tolkning vid övergrepp på kvinnor och barn, preparandkurs inför olika auktorisationsprov (TÖI, 2010-03-01).

I Sverige tolkas det i dagsläget på 200 olika språk och i 40 av dessa kan auktorisering ges. Av de 6000 tolkar som finns i Sverige i dagsläget är 783 auktoriserade. 179 av dessa innehar specialkompetens i rättstolkning och av dem är 95 specialiserade i sjukvårdstolkning (Kammarkollegiet, 2010-03-01). Varje dag utförs mellan 3500 – 4000 tolktimmar, vilka finansieras med allmänna medel och uppskattas till en halv miljard per år, bortsett från tolkning som förekommer inom EU (SOU 2004:15, Ds 2006:24).

Auktorisation

För att bli och få vara verksam som auktoriserad tolk krävs det att man är bosatt i Sverige eller i ett land inom EES-området. Man får inte stå under ett förvaltarskap (Föräldrabalken 11 kap. 7 §) och man ska vara känd för redbarhet. För att få auktorisation ska tolken blivit godkänd i Kammarkollegiets tolkprov som omfattar ämnesområdena socialvård, sjukvård, allmänna försäkringar, arbetsmarknad och vardagsjuridik (Kammarkollegiet, 2010-03-01, TÖI, 2008, s. 26-27). Tolkarnas auktorisation är en yrkeslegitimation och proven hålls två gånger om året. Det går även att få auktorisation med specialkompetens som rättstolk och sjukvårdstolk efter att ha klarat Kammarkollegiets prov inom dessa områden. Proven sker endast en gång per år. Kammarkollegiet utför auktorisationen och svarar för tillsynen av de auktoriserade tolkarna (Kammarkollegiet, 2010-03-01, TÖI, 2008, s. 26-27).

Auktorisationen gäller i fem år och för att få fortsatt auktorisation ska tolken kunna visa upp dokumentation över sina uppdrag som tolk (Kammarkollegiet, 2009, s. 6-7). På Kammarkollegiets hemsida finns register över auktoriserade tolkar och de är sökbara utifrån språk och kompetens. Bestämmelser om auktorisationen och dess villkor finns i Förordning (1985:613) om auktorisation av tolkar och översättare.

God tolksed

Kammarkollegiet har gett ut publikationen God Tolksed (Kammarkollegiet, 2009) som innehåller de lagar och förordningar, jävsregler och de yrkesetiska regler som gäller inom tolkområdet. Alla tolkar, oavsett om de är auktoriserade eller inte, omfattas av yrkesetiken i God Tolksed. Det innebär att tolkar endast ska åta sig uppdrag som är i nivå med deras kunskaper, att endast tolka när det inte föreligger jäv, iaktta tystnadsplikten samt vara neutrala och opartiska (Wadensjö, 1998, s. 15).

Tolkens tystnadsplikt regleras av två lagar; Lagen om tystnadsplikt för vissa tolkar och översättare (SFS 1975:689) och Offentlighets- och sekretesslagen (SFS 2009:400). Den förstnämnda författningen reglerar de auktoriserade tolkarnas tystnadsplikt när de anlitas av någon annan än en myndighet. Offentlighets- och sekretesslagen reglerar när uppgifter ska vara hemliga. När tolken arbetar hos en myndighet omfattas tolken av samma tystnadsplikt som tjänstemannen vid myndigheten. Tystnadsplikten innebär vidare att tolken inte får förmedla information till någon utomstående, varken till uppdragsgivare eller till tolkförmedlare. Det gäller både den information tolken får under tolkningssamtalet och den information tolken får i förtroende före eller efter tolkningssamtalet. Tystnadsplikten får endast brytas då tolken får kännedom om att ett allvarligt brott som kan leda till minst två års fängelse som förbereds eller pågår och därför är skyldig att göra en anmälan till polis eller åklagare. Tystnadsplikten får även brytas om tolken kallas att vittna inför domstol (TÖI, 2008, s. 35), eller om personen till vars förmån tystnadsplikten gäller ger sitt tillstånd till att tolken bryter sin tystnadsplikt (a. a., s. 36).

En tolk får inte ge uttryck för sina egna åsikter och värderingar utan ska vara neutral i förhållande till parterna i tolkningssamtalet. Tolken får inte röja vad han har för tankar om det eller dem han/hon tolkar åt med gester, tonfall eller minspel. Tolken får inte heller reagera om det som sägs är uppenbart felaktigt, utan ansvarar endast för att det som sägs blir rätt tolkat (TÖI, 2008, s. 32). Tolken ska översätta allt som sägs och översätta det som sägs i jagform (Kammarkollegiet, 2009, s. 4-5). Tolkens uppgift är att endast översätta det som sägs och får varken åta eller åläggas någon annan uppgift, inte ens i en paus eller i anknytning till tolkuppdraget (TÖI, 2008, s. 33).

Metoder och material

Inledning

I detta kapitel kommer vi att redogöra för hur vi gått tillväga i vår studie, vilken vi delat in i flera underrubriker. Först beskriver vi vilken slags vetenskapsteoretisk inriktning studien har, därefter går vi in på den tekniska nivån, själva hantverket med urval och intervjudesign.

Vetenskapsteoretisk inriktning

Vår studie har en explorativ ansats då vi undersöker tolkanvändning ur ett perspektiv där det tidigare inte gjorts någon forskning (Neuman, 2006, s. 33). Studien har en fenomenologisk inriktning, i den meningen att vi försökt förstå och skildra de auktoriserade tolkarnas erfarenheter, som ligger till grund för deras syn på socialarbetarnas tolkanvändning (Kvale, 1997, s. 54, Hartman, 2004, s. 194). Hartman anser att deltagande observationer kan skapa en större förståelse av de erfarenheter informanterna har (2004, s. 195). Denna förståelse bedömer vi att vi fått genom att vi har varit med i tolkningssamtal under vår praktik. Vår roll i det sammanhanget innebar då att bland annat observera socialarbetarens tolkanvändning.

Förförståelse

Vår förförståelse bestod av att vi under vår praktik deltog i samtal där tolk närvarade. Vårt intresse för det tolkade samtalet väcktes och det ledde till att vi valde att skriva vår c-uppsats utifrån detta ämne. De samtal vi deltog i under praktiken skedde inom försörjningsstöd på socialtjänsten och som sjukhuskurator. En av oss hade även egna klientsamtal med tolk. Vi har under studien varit medvetna om att vår förförståelse kunde påverka oss som intervjuare och var därför observanta på detta och har försökt förhålla oss så neutrala som möjligt. Vi anser att vår avsaknad av kunskap snarare ökade vårt intresse av att ta del av tolkarnas erfarenheter, något som bör ha påverkat studien positivt.

Datainsamlingsmetoder

Enligt Kvale (1997, s. 34, 100) är den kvalitativa forskningsintervjun användbar för att kunna ta del av och studera människors egna upplevelser och deras perspektiv på sin livsvärld. Då vi var intresserade av att undersöka auktoriserade tolkars erfarenheter valde vi av den anledningen att använda oss av den kvalitativa forskningsintervjun. Vi har också samlat in

litteratur och tidigare forsknings så systematiskt som möjligt. En av författarna till studien deltog vid Cecilia Wadensjös installationsföreläsning på Tolks- och översättarinstitutet 2010-03-12 för att få en ökad kunskap om ämnet.

Urval och avgränsningar

Vi valde att intervjua tolkar som genomgått Kammarkollegiets auktorisationsprov och i och med de var auktoriserade. Vi ansåg att de auktoriserade tolkarna kunde förväntas inneha en större kunskap än icke auktoriserade tolkar, i fråga om tolkanvändning och socialt arbete. Därigenom skulle vi få en större möjlighet att uppnå vårt syfte. Urvalet grundade sig därmed på ett medvetet val av informanter och kan liknas vid ett ändamålsenligt urval (Neuman, 2006, s. 222, Hartman, 2004, s. 245).

Via kammarkollegiets hemsida fick vi tillgång till en förteckning över alla auktoriserade tolkar i Sverige. Vi valde att begränsa oss till Stockholms län, då varken studiens tidsbegränsning eller vår ekonomi skulle tillåta en landsomfattande undersökning. Totalt fanns det 783 auktoriserade tolkar i Kammarkollegiets register, varav 102 stycken var teckenspråkstolkar. Av de 681 återstående fanns 292 i Stockholm., av dem hade 233 uppgett sin e-postadress (Kammarkollegiet, 10-03-01), vilka vi kontaktade med en förfrågan om att delta i en intervju (se bilaga 2). 49 stycken av de auktoriserade tolkarna tackade nej, främst på grund av att de sällan eller aldrig tolkade inom det sociala arbetets kontexter. En del befann sig utomlands eller var sjukskrivna och kunde därmed inte delta. En tolk krävde arvode för sitt deltagande och blev därför inte aktuell. 34 stycken av tolkarna uppgav att de ville delta i vår studie. Av dessa gjorde vi ett urval efter vilket språk de tolkade i, då vi ville ha en så stor omfattning som möjligt av både språk och nationaliteter.

Tillvägagångssätt

För att våra informanter skulle känna sig trygga och bekväma i intervjusituationen lät vi dem välja både tid och plats för intervjun (Neuman, 2006, s. 394). De flesta av informanterna valde att genomföra intervjun på ett lugnt café efter deras arbetstids slut. Tre av intervjuerna gjordes på campus Sköndal och en intervju utfördes hemma hos en informant. Intervjuerna tog mellan en och en halv timme och två timmar och en kvart. Intervjuerna spelades in på diktafon och vi antecknade ibland lite stödord för vårt minne.

Vid genomförandet av intervjuerna följde vi en halvstrukturerad intervjuguide, som vi utformat utifrån vårt syfte och frågeställningar, med frågor och följdfrågor (Kvale, 1997, s.

32, bilaga 1). Vi var dock öppna för att kunna frånga guiden med andra relevanta frågor som uppkom under intervjuerna.

Vi presenterade ett ramverk för våra informanter vid intervjun, vilket innebar att vi gav våra informanter en bakgrund till intervjun genom att berätta om syftet med vår studie (Kvale, 1997, s. 120). Vi informerade om att intervjun skulle spelas in, men raderas efter att uppsatsen blivit godkänd, samt att informanterna skulle vara anonyma i studien. Ramverket framgick även i informationsbrevet vi skickat till informanterna per e-post i samband med förfrågan om deras medverkan i studien (bilaga 2). Vid intervjun fick informanterna skriva på en samtyckesblankett (Kvale, 1997, s. 107, bilaga 3).

Litteratursökning

Vi sökte litteratur i följande databaser och hemsidor: SocINDEX, DIVA, LIBRIS, Uppsatser.se samt Tolk- och översättarinstitutets hemsida. De sökord vi använde var: tolk, tolkanvändare, socialt arbete, socialarbetare, kommunikation, språk barriärer, språk, interpreter, interpretation, community interpreting, language, language barrier, social work, social worker, communication. De flesta av träffarna behandlade inte vårt ämne utan handlade exempelvis om teckenspråkstolkning och om tolkning och tolkanvändning inom rättsväsendet. De flesta träffarna fick vi på DIVA och Uppsatser.se. När vi skaffat oss litteratur som berörde vårt ämne fann vi ytterligare förslag på litteratur i deras referenslistor. Vi fick även litteraturtips av en av tolkarna vi intervjuade.

Databearbetning och analysmetod

Vi började med att transkriberade intervjuerna ordagrant (Kvale, 1997, s. 156). Vi tog dock inte med suckar, upprepningar av ord eller de ämnen som uppkom som inte var relevanta för studien. Då vi ville vara så teorineutrala som möjligt väntade vi med att leta efter passande teorier tills all data var insamlad, vilket enligt Hartmans beskrivs som analytisk induktion (Hartman, 2004, s. 286).

För att analysera empirin använde vi oss av meningskoncentrering (Kvale, 1997, s. 174-178), vilket är en fenomenologisk analysmetod i fem steg. Det första steget utgjordes av att vi läste igenom intervjuerna för att nå en helhet. Sedan fastställde vi meningsenheter av det som informanterna uttryckt i intervjuerna. Det tredje steget bestod av att vi valde ut teman av de mest dominerande meningsenheterna. I det fjärde steget ställde vi frågor, utifrån vårt syfte, till de teman som framkommit. Slutligen, i det femte steget, sammanställdes intervjuernas

centrala teman till en deskriptiv utsaga (a. a. s. 177, 178), som vi sedan analyserade med roll- och utbytesteorin. Då vi inte fann någon forskning med samma utgångspunkt som vår studie så valde vi att inte använda tidigare forskning i analysen. Vi kopplade i diskussionen ihop analysen med den tidigare forskning som vi tagit del av.

Metodproblem och andra komplikationer

Våra intervjuer tog längre tid än vad vi hade räknat med, de varierade mellan en och en halv timme till två timmar och en kvart. En bidragande orsak till den ökade tidsåtgången kan vara att vi inte var vana intervjuare. Ytterligare en orsak kan ha varit att våra informanter hade mycket att berätta. De delar av intervjuerna där vi kommit ifrån ämnet tog vi bort vid transkriberingen. Vi var dock noga med att överväga om det som togs bort verkligen inte var relevant utifrån vårt syfte. De transkriberade intervjuerna utgjorde trots detta 165 sidor.

Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet

Validitet i en studie betyder att man undersöker det man har tänkt undersöka (Sohlberg, 2008, s. 119). Vi kontrollerade därför genom studiens gång att det vi gjort var relevant och stämde överrens med vårt syfte och frågeställningar. För att bidra till en högre validitet valde vi att intervjua auktoriserade tolkar, med tanke på att de hade den kunskap som var relevant för studien. Däremot kunde validiteten påverkas något av att ingen av oss var erfarna intervjuare (Kvale, 1997, s. 214). Något som istället kunde öka validiteten var att vi kontrollerade med en tolklärare att våra intervjufrågor var relevanta för sammanhanget. Det som ytterligare bidrog till studiens validitet var att vi varit tydliga i vårt tillvägagångssätt (Merriam, 1994, s. 178). För att inte låta våra egna erfarenheter påverka studiens resultat förhöll vi oss så objektiva som möjligt och redogjorde för vår förförståelse, vilket bidrar till en inre validitet (a. a., s. 180).

Att mätningarna i studien gjorts på ett tillförlitligt sätt innebär reliabilitet (Merriam, 1994, s. 22). Den reliabilitet vi kan påvisa i vår studie är att vi spelat in våra intervjuer med hjälp av en diktafon, för att på så vis minimera riskerna till att detaljer skulle gå förlorade (Kvale, 1997, s. 147 ff.). Transkriberingen utfördes sedan medan vi hade intervjuerna färskt i minnet, vilket vi ansåg kunde vara till hjälp vid eventuella otydligheter i inspelningen. Vi kom även överrens innan transkriberingen om att inte ta med suckar, hostningar, upprepade ord, för att på så sätt kunna uppnå så jämn kvalitet som möjligt. Då transkriberingen var så omfattande transkriberade vi fyra intervjuer var, men för att öka reliabiliteten läste vi igenom varandras

transkriberingar (a. a.). Då vi tagit del av andras forskning, innebär det att vi tagit del av sekundärdata. Hur pass tillförlitlig den forskningen varit har varit svårt för oss att avgöra, då vi inte haft tillgång till de rådata forskarna använt sig av. Detta skulle kunna ha påverkat reliabiliteten negativt (Neuman, 2006, s. 340).

Det är svårt att dra några generella slutsatser i kvalitativa studier, då varje intervjusituation är unik precis som varje människa är unik (Kvale, 1997, s. 209). Trots detta kan intervjusituationerna framstå väldigt samstämmiga, vilket kan beror på att många människor ser på sin livsvärld på liknande sätt (a. a.). Vi menar att i stället för att tala om generaliserbarhet tala om graden av användbarhet, vilket innebär att studien kan komma till användning som exempelvis en arbetshypotes i vidare studier (Merriam, 1994, s. 185).

Etiska överväganden

Inför vår studie har vi läst Lagen (2003:460) om etikprövning av forskning som avser människor. I 2 § framgår att lagen inte berör sådan forskning som utförs inom ramen för högskoleutbildning på grundnivå eller på avancerad nivå, därför har vi inte ansökt om etikprövning. I vår studie har vi dock tagit hänsyn till vad lagen säger och även till de olika etiska riktlinjerna som omnämns i Forskningsetiks principer utgivet av Vetenskapsrådet. De fyra huvudprinciperna i de etiska riktlinjerna är; informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Utifrån informationskravet informerade vi i vårt brev till tolkarna om forskningens syfte och varför vi önskade intervjua dem. Vi informerade även om att intervjun skulle spelas in och sparas tills uppsatsen blivit godkänd (bilaga 2). Samtyckeskravet tog vi hänsyn till genom att informanterna fick läsa och skriva under en samtyckesblankett (bilaga 3). Vi informerade intervjupersonerna om att det inte kommer framgå vilka som blivit intervjuade och vi har valt att i de citat som används i resultatet ta bort uppgifter om ursprungsland utifrån konfidentialiteten. Slutligen togs hänsyn till nyttjandekravet genom att vi försäkrade de intervjuade om att den information de lämnade endast kommer att användas till vår studie (Vetenskapsrådet, 2002, s. 6-14).

Tidigare forskning

Under denna rubrik redogör vi för den tidigare forskning vi tagit del av. Vi har valt att dela in tidigare forskning i tre rubriker; Forskning om tolkanvändning ur ett sjukvårdsperspektiv, Socialarbetares syn på tolkanvändning, Internationell forskning och Tolkanvändning. Då det inte fanns någon tidigare forskning som utgick från auktoriserade tolkars perspektiv på socialarbetares tolkanvändning inom socialt arbete, valde vi att ta del av forskning som belyser tolkanvändning från sjukvårdens och socialarbetares perspektiv. Vi har även tagit del av forskning av tolkars syn på sin egen roll.

Forskning om tolkanvändning ur ett sjukvårdsperspektiv

Språkrör åt båda håll? En litteraturstudie om faktorer som inverkar på samtal som översätts av tolk.

Backe och Gudmundsdottir tog del av 14 internationella kvalitativa artiklar där det deltog 89 tolkar, 188 patienter och 156 vårdpersonal (Backe & Gudmundsdottir, 2008, s. 5). Backe och Gudmundsdottir studerade vilka faktorer som inverkade på samtal som översattes av tolk. De kom fram till sju olika kategorier vilka var; brist på tid, tolk och vårdpersonal har makt över tiden, brist på tolk, dyrt att använda tolk, okunskap om tolkverksamheten, oprofessionella tolkar samt fördelar med att använda samma tolk (a. a., s. 7). Litteraturen visade enligt författarna på att behovet av mer tid var framstående, då tolksamtal innebar att tre parter skulle dela på tiden. Enligt författarna av studien så försämrades möjligheten till förståelse av patienten då det inte fanns tid till småprat som i sin tur ledde till diskussioner kring patientens situation. Även patientens känsla av att ha blivit sedd och bekräftad påverkades och det behövdes tid för att höra om patienten har förstått samt tid till frågor (a. a., s. 15).

Enligt författarna visade litteraturen även på att makten över användandet av tiden låg hos tolken och vårdpersonalen då de valde vad som skulle kortas ner i samtalet utifrån tidsbrist. Det var däremot inte givet att vårdpersonalen förstod om tolken kortat ner det patienten sagt (Backe & Gudmundsdottir, 2008, s. 8-9). Svårigheter med att få tag på tolk ansågs uppstå framförallt vid akuta situationer, kvällar, nätter o helger och då behovet av tolk upptäckts på plats (a. a., s. 10). Kostnaden av att anlita tolk var den främsta anledningen till att det inte alltid beställdes tolk. Detta bidrog till att vårdkvalitén blev lidande, vilket den även blev de gånger det inte fanns tolk att tillgå. Viktiga information gick förlorad när tolk inte närvarade och missförstånd mellan patient och vårdpersonal uppstod. Ur ett ekonomiskt perspektiv

kunde missförstånden bli kostsamma och ur ett vårdperspektiv kunde det leda till felaktiga diagnoser och behandlingar. För patienten kunde det även innebära att den inte fick hjälp eller att den behövde göra fler återbesök än nödvändigt (a. a., s. 16-18).

Vad det gällde kunskap om tolkanvändning visade studien på att vårdpersonalen saknade kunskap, vilket medförde att tvåspråkig personal och anhöriga användes av personalen. Det fanns även en brist på kunskap om hur ett tolkat samtal skulle gå till och studien visade på behovet av utbildning eftersom en fungerande kommunikation är viktig för patienten (Backe & Gudmundsdottir, 2008, s. 11,18). Backe och Gudmundsdottir uppmärksammade att litteraturen visade på att oprofessionella tolkar ibland kontrollerade samtalet genom att de stoppade samtalet och föreslog ändringar i sjukvårdspersonalens frågor. De tolkar som sågs som oprofessionella kunde även ställa frågor till patienten innan eller under samtalet. Ibland valde tolken att inte översätta allt vad patienten sade. Patienter kunde ibland enligt studien känna att de inte vågade tala fritt när tolk medverkade och när det rörde sig om känsliga saker för patienten. Även tolkanvändarna kände en oro över hur pass fullständigt samtalet blev översatt, då det var svårt för dem att kontrollera det (a. a., s. 12-13). En faktor som framkom i studien var fördelen av att använda samma tolk, då det förbättrade både förtroendet för tolken och för relationen mellan parterna (a. a., s. 13). Enligt författarna så förekom individuella skillnader hos de auktoriserade tolkarna både vad det gällde språkkunnighet och tolkningsförfarande (a. a., s. 17-18).

Socialarbetares syn på tolkanvändning

Seija Hyvönen och Christina Roséns studie bestod av åtta kvalitativa intervjuer med socialarbetare som alla hade stor erfarenhet av tolksamtal. Syftet med deras studie var att ta del av socialarbetarnas syn på sin roll som tolkanvändare, synen på tolkens roll och även tolkförmedlingens indirekta roll (Hyvönen & Rosén, 2005).

Enligt Hyvönen och Rosén (2005) upplevde socialarbetarna att de hade svårt att beskriva sig själva som tolkanvändare. De hade inte någon gemensam praxis på arbetsplatsen och de saknade utbildning i tolkanvändning. De flesta av socialarbetarna hade lärt sig att använda tolk själva och blivit bättre genom att lära av sina egna misstag. Några av socialarbetarna hade fått information av chefer och några hade fått goda råd från tolkarna. I och med att socialarbetarna inte hade kunskap om vad som ingick i tolkens roll, skapade det en osäkerhet och motstridiga förväntningar på tolken, vilket kunde leda till gränsöverskridningar från socialarbetarnas sida (Hyvönen & Rosén, 2005., s 30-32, 37). Exempel på orimliga

förväntningar kunde vara att tolken skulle sätta sig in i de sociala arbetsmetoderna, ta över ansvar från socialarbetaren och att tolken skulle vara känslomässigt engagerad. Författarna ansåg att dessa skiftande förväntningar försvårade arbetet för tolken (a. a., s. 35).

Socialarbetarna ansåg att tolkarna borde informera om sin sekretess och tystnadsplikt då det sågs som viktiga faktorer i tolkarnas arbete. Socialarbetarna såg det som problematiskt när tolkarna la sig i med egna värderingar, åsikter och erfarenheter och när tolkens åsikter märktes genom kroppsspråk eller suckar (a.a, s. 22-25).

När det gällde tolkförmedlingarna ansåg socialarbetarna att det var viktigt att förmedlingarna visade att de var intresserade av en kontakt med tolkanvändarna. Socialarbetarna ansåg även att de stod i beroendeställning till tolkförmedlingarna och hade svårt att påverka kvaliteten på de tolkar som förmedlades (Hyvönen & Rosén, 2005, s. 33). Författarna ansåg att socialarbetarna borde få kunskap om både normen för tolkanvändning och tolkens riktlinjer (a. a., s. 36). Vidare anser Hyvönen och Rosén att en introduktion av tolkanvändning borde ingå i socionomutbildningen, något ingen av deras informanter hade fått (a. a., s. 28, 32).

Dahlerus och Harlin intervjuade fem socialarbetare i sin studie *Att använda tolk i samarbetsamtal* (2004). Dahlerus och Harlin undersökte hur socialarbetarna upplevde att interaktionen påverkades mellan parterna i ett tolkat samtal, samt vilken information och utbildning socialarbetarna fick i tolkanvändning (Dahlerus & Harlin, 2004., s. 6). Alla de fem socialarbetarna i studien var erfarna tolkanvändare, som arbetade med samarbetsamtal med föräldrar som hade svårt att komma överens i frågan om barnen (a. a., s. 21). Socialarbetarna kunde se fördelar med att använda tolk samtalen då tempot i diskussionen blev lugnare. I studien framgick att samarbetsamtal ställde höga krav på tolken, då det ofta var frågan om mycket känslor och konflikter mellan föräldrarna. Socialarbetarna ansåg att det var en fördel att använda samma tolk då klienterna inte behöver berätta om känsliga saker inför flera olika personer. De framhöll även vikten av att ta hänsyn till klientens önskemål i val av tolk, som kunde röra nationalitet och kön (a. a, s. 26-27). Socialarbetarna avsatte aldrig mer än en och en halvtimme till samtalen då det blev för tröttande för parterna. Eftersom tolkningen tar tid så tenderade det enligt socialarbetarna att fokuseras mer på det viktigaste, de fick inte fram lika mycket information som vid ett samtal utan tolk. Detta kunde kompenseras med ett extra möte (a. a., s. 38).

Det framgick av studien att tolkens närvaro påverkade samspelet, på grund av detta var det viktigt att tolken var professionell med tanke på den speciella samtalsformen. Socialarbetarna

ansåg även att det var stor kvalitetsskillnad på tolkarna (Dahlerus & Harlin, 2004, s. 29). De tolkar som uppfattades som sämre var de som försvårade socialarbetarnas arbete genom att lägga sig i samtalet och framföra sina egna åsikter (a. a., s. 32-33). Författarna ansåg att det därför var viktigt att tolkanvändarna använde sin maktställning gentemot tolkförmedlingarna och ställde krav genom att begära kunniga och auktoriserade tolkar. Ingen av informanterna hade fått utbildning i tolkanvändning utan lärt sig genom erfarenhet. Författarna ansåg att kunskap i tolkanvändning var viktigt för att trygga klienters rättigheter (a. a., s. 40, 42).

Regina Johansson och Karin Selenbrink (2008) intervjuade tio socialsekreterare i deras studie, för att förstå deras syn på tolkanvändning i kommunikationen med klienter som inte behärskade det svenska språket. Det framgick av studien att utredningar där tolk användes ofta tog längre tid, dels på grund av att det kunde vara svårt att hitta en tolk och dels för att tolken blev ytterligare en part som kunde fördröja utredningen genom att lämna återbud. Flera av de intervjuade socialsekreterarna påtalade att de måste vara mer pålästa och förberedda inför ett samtal där tolk används. Detta på grund av att de måste få med allt i samtalet, då de efter samtalet hade en begränsad möjlighet till att komma i kontakt med klienten mellan besöken, i och med att de inte talade samma språk (Johansson & Selenbrink, 2008, s. 22).

Vidare kunde det även krävas fler samtal då mycket tid kunde gå åt till samhällsinformation samt vilka rättigheter och skyldigheter som gällde i det svenska samhället och hur det var uppbyggt. Många ord eller begrepp behövde ibland förklaras, trots tolkens korrekta översättning. För att försäkra sig om att det inte rådde några missförstånd användes sammanfattningar både i slutet och under samtalets gång (a. a., s. 28). Vikten av att vara tydlig i sitt språk och ställa enkla raka frågor, samt tänka på längden av sitt uttalande så att tolken hann med att översätta, var något som alla intervjupersonerna var överens om (a. a., s. 23). Under tiden som tolken översatte funderade socialsekreterarna på hur de skulle uttrycka sig nästa gång och hur de skulle anpassa uttalandets längd. Detta medförde dock att det blev svårare att få ett flyt i samtalet. Enligt studien kunde det tydliga sättet att tala förstärka känslan av dem som myndighetsutövare då de tenderade att bli mer formella i sitt uttryckssätt i samtal med tolk (a. a., s. 23, 31).

Det framgick i studien att tolkens kön kunde vara av betydelse då det gällde tolkning i kvinnofridsärenden. Det kunde vara viktigt för utsatta kvinnor att få en kvinnlig tolk för att känna sig bekväma. Det framkom även att det å andra sidan kunde vara bra att ha en manlig tolk i ett kvinnofridsärende, så att kvinnan kunde komma över sin rädsla för män. Intervjupersonerna försökte tillmötesgå klienternas önskemål när de exempelvis ville ha en

tolk de kände till sedan tidigare (Johansson & Selenbrink, 2008, s. 34, 35).

Att tolken kunde vara en landsman till klienten kunde vara ett stöd för klienten vid känsliga samtalsämnen, då tolken och klienten har ett gemensamt språk och kulturell bakgrund. Att tolken var en landsman och utgjorde en ytterligare part i rummet kunde även hämma klienten att öppna sig. Socialarbetarna berättade att det förekom att de använde tolken till att få kunskap om klientens hemland och dess förhållanden (Johansson & Selenbrink, 2008, s. 39).

Gällande tolkens neutralitet ansåg alla intervjupersonerna att tolken skulle vara neutral, opartisk och inte ha egna värderingar av det som förekom i samtalet. Studien visade att en del socialarbetare framhöll vikten av att tolken var professionell medan andra poängterade att personkemi var viktig (Johansson & Selenbrink, 2008, s. 38).

Tilltron till översättningen varierade enligt studien. Några intervjupersoner uppgav att de litade på tolkens översättning. En del menade att det var viktigt att översättningen blev ordagrann, medan andra inom intervjugruppen ansåg att en sammanfattning av det som sades med tolkens egna ord också gick bra. De som önskade en ordagrann översättning menade att tolken kunde använda sina egna ord i vissa fall, men var då tvungen att tala om det för socialsekreteraren (Johansson & Selenbrink, 2008, s. 35).

Samtliga socialsekreterare i studien tog för givet att tolken var auktoriserad, då de bokade tolkar från auktoriserade tolkförmedlingar. Ingen av socialsekreterarna hade dock kontrollerat detta (Johansson & Selenbrink, 2008, s. 34). Socialarbetarna i studien hade inte fått någon utbildning i att använda tolk i klientsamtal, utan det var något de lärt sig med tiden (a. a., s. 22).

Internationell forskning

The Community Interpreter's Task: Self-Perception and Provider Views

Frans Pöchhacker (2000) har i en österrikisk studie undersökt hur 600 tolkanvändare såg på andra uppgifter som tolken kunde utföra utöver tolkningen. Pöchhacker valde att göra denna studie då gränserna för tolkens roll inte sågs som självklara, något som diskuterades internationellt. Tolken befinner sig inom många olika områden, vilket resulterade i att synen och förväntningarna på tolkens uppgift varierade från att de endast ska innehålla det lingvistiska, att översätta, medan andra såg tolken även som en kulturell förmedlare (Pöchhacker, 2000, s. 50-51). Av de 600 deltagarna i studien var 95 stycken socialarbetare,

resten arbetade främst inom sjukvården (a. a., s. 49). Han hade nio förslag på andra uppgifter än själva tolkningen som tolkanvändarna fick tycka om. De nio förslagen handlade om att förenkla svåra ord, förklara begrepp, sammanfatta långa och tafatta uttalanden från klienten, utelämna oväsentliga uttalanden för att spara tid, förklara kulturella skillnader, följa upp oklara svar med direkta följdfrågor, uppmärksamma missförstånd, ställa frågor och ge information utifrån tolkanvändarens inrådan och fylla i blanketter (a. a., s. 53). Alla förslag utom ett, att utelämna oväsentliga uttalanden, godtogs av tolkanvändarna i studien. Flest deltagare, över 90 procent, var positiva till att tolken uppmärksammade missförstånd och hjälpte klienten att fylla i formulär. Socialarbetarna ansåg i högre grad än övriga informanter, totalt 62 procent, att tolken kunde förklara kulturella skillnader och dess betydelse. Att tolken utelämnade oväsentliga uttalanden för att spara tid var minst accepterat, totalt 34 procent (a. a., s. 55-57). Samma undersökning gjordes på 16 språktolkar och 16 teckenspråkstolkar och de var alla positiva till att ta på sig fler uppgifter än själva tolkningen (a. a., s. 60).

Undersökningen visade enligt Pöchhacker att tolkanvändarna förväntade sig att tolkarna utförde fler uppgifter än själva översättningen. Socialarbetarna var positiva till att tolken tog på sig flera roller, exempelvis förtydligare, förklarare, kulturell mellanhand, hjälpare och agent (a. a., s. 62-63).

Community-Based Interpreting - The Interpreters' Perspective

I en australiensk studie intervjuades 92 tolkar för att få deras syn på kontakttolkning och tolkens roll (Chesher, 2003, s.273). Tolkarna ansåg att etik, professionalitet, förtroende, opartiskhet och noggrannhet var hörnstenarna i deras arbete. Det var tydligt att tolkarna såg etiken som viktig både som guide och för att hålla en professionell standard. Tolkarna var medvetna om vikten av utbildning, behörighet och en fortsatt professionell fördjupning (a. a., s. 289). De ansåg att tolkyrket var lågavlönat och att det hade ett samband med att tolkyrket hade en låg status (a. a., s. 283). De önskade även att tolkens status, arbetsförhållanden och ersättning förbättrades. Tolkarna ansåg att det behövdes större kunskap hos tolkförmedlingarna och kunderna då det var vanligt att outbildade tolkar anlätades. Tolkarna önskade fler utbildningar för tolkar, att tolkanvändarna hade en större kunskap och förståelse för tolkens roll och om hur de skulle arbeta ihop med en tolk (a. a., s. 289).

De intervjuade tolkarna ansåg att vissa personer passade bättre som tolk än andra. 84 procent av tolkarna uppgav att de förklarade sin uppgift för klienten; att de skulle vara neutrala, översätta allt och att de inte gav råd eller löste problem, deras roll var att översätta.

Tolkarna ansåg att de behövde vara lyhörda utifrån förståelsen då ord kunde ha olika betydelser och utifrån olika situationer som kunde uppstå (Chesher, 2003, s. 284-285).

Tolkanvändning

Kontakt genom tolk

Cecilia Wadensjö arbetar som forskare på Tolks- och översättarinstitutet och är professor med inriktning på tolkning och översättning. Hon har gjort flera studier med fokus på vad som händer mellan tolkar och deras omgivning. Hon arbetar även som tolk i ryska. Wadensjö beskriver i sin bok "Kontakt genom tolk" (1998) att tolkens närvaro förändrar samtalet på ett elementärt sätt och att olika situationer kan uppstå då det är komplext att använda tolk. Det är viktigt att tolkanvändaren införskaffar kunskaper om hur man kommunicerar genom tolk. Tolken och tolkanvändarens relation påverkar samtalets innehåll och utveckling (Wadensjö, 1998, s. 12, 16 - 17). Personal uppfattar ibland tolken som ett störningsmoment och anser att det är svårt att använda tolk, samt att det tar längre tid än de tänkt sig. Wadensjö urskiljer tre viktiga faktorer för att säkra social service och lagen om lika rättigheter, det första är att det finns tillgång till utbildade tolkar, det andra att dessa används i första hand och okvalificerade tolkar i andra hand. Den tredje faktorn är att personal som arbetar med tolkar behöver "grundläggande utbildning i kommunikation, i kommunikation över språk- och kulturgränser, i kommunikation via tolk" (a. a., s. 9 - 10). Personer som anlitas som tolk är inte alltid professionella yrkesutövare utan av ekonomiska och praktiska skäl så förekommer det att icke utbildade personer används av myndigheter (a. a., s. 14).

Wadensjö poängterar att det är viktigt för samspelet mellan klient och socialarbetare att använda jagform i det tolkade samtalet. Även hur parterna förhåller sig till varandra genom kroppsspråk, hur man sitter i rummet och hur man samtalar påverkar interaktionen mellan socialarbetare och klient (Wadensjö, 1998, s. 10). Wadensjö anser att tolkanvändarna ofta har krav och förväntningar utifrån olika situationer som uppstår i de miljöer som tolkar arbetar i, vilka kan försätta tolken i en problematisk situation om förväntningarna strider mot tolkens yrkesetik. Enligt Wadensjö ska tolken hålla sig i bakgrunden och tolka så obemärkt som möjligt. Hon poängterar att enligt God Tolksed ska tolken översätta allt, översätta i jagform och inte utföra andra uppdrag åt någon av parterna eller uttrycka sina egna åsikter eller värderingar. Hon har formulerat tre råd till tolkanvändarna (a. a., s. 15-16);

1. Säg endast det som du vill ha tolkat.

2. Tala direkt till varandra och inte till tolken.
3. Använd inte tolken som din företrädare eller hjälpreda.

Tolkanvändaren förlitar sig på att tolken förmedlar det som sägs vilket kan resultera i att när missförstånd uppstår läggs skulden på tolken (Wadensjö, 1998, s. 116). Samtal genom tolk innebär att tolkanvändarna måste ha kunskap om att tolkade samtal inte fungerar på samma sätt som enspråkiga samtal, att tolkade samtal har en annan dynamik. Om parterna inte är medvetna om detta så kan det försämra förståelsen (a. a., s. 146). Wadensjö menar att när ett samtal tolkas kan det leda till missförstånd bland annat därför att den vanliga samtalstakten och turordningen förändras i och med att en tolk deltar. Samtalet delas upp i och med att tolken måste få tid till att tolka utifrån sin minneskapacitet, detta gör att det uppstår pauser och att budskap förmedlas styckvis. Lyssnaren kan under pauserna dra förhastade slutsatser om vad den andra parten vill förmedla vilket kan ge upphov till missförstånd. Wadensjö anser att alla tre parter ansvarar för att uppmärksamma missförstånd (a. a., 148 – 149).

Tolkutbildningsutredningen, SOU 2005:37

Enligt SOU 2005:37 skulle auktoriserade tolkar anlitas i första hand vid myndighetsutövning och när det inte var möjligt borde det ställas krav på den icke auktoriserades kompetens. Tolkens kompetens är viktig för klienten och därför anser SOU 2005:37 att det även är viktigt med en bra kvalitet på utbildningen av tolkar (SOU 2005:37, s. 13). Enligt utredningen så prioriterades tolkservicen inte inom politiken, utan sågs endast som ett redskap i arbetet och inte som en del av integrationspolitiken. Detta ledde till att tolkservicen inte uppmärksammades och det bidrog till avsaknad av mål och tydlig reglering angående exempelvis tolkförmedlingarnas arbete (a. a., s. 24). Enligt SOU 2005:37 var det av största vikt för rättssäkerheten att tolken var kvalificerad att utföra uppdraget då klienten är beroende av tolken. ”Det handlar t.ex. om rättssäkerheten för den enskilde individen och att likvärdig tolkning kan erbjudas oavsett var i landet tolkanvändaren (läs klient, författarnas anmärkning) finns” (a. a., s. 127). I SOU 2005:37 framgick det att det juridiska ansvaret tillföll tolkanvändaren, något som problematiseras av tolkanvändarens svårighet att kontrollera om tolkningen var korrekt. Utredningen tog upp att bristfällig tolkning kan ge förödande konsekvenser för individen (a. a., s. 40).

Enligt SOU 2005:37 så rådde det brist på auktoriserade tolkar i många språk, ej heller inom de stora tolkspråken kunde efterfrågan tillgodoses, trots ett stort antal auktoriserade tolkar.

Detta resulterade i att många tolkuppdrag utfördes av ickeauktorerade tolkar trots att tolkanvändarna beställt auktoriserade tolkar (SOU 2005:37, s. 104, 105). Enligt statistiken så sökte mellan 100 till 200 personer till auktorisationsprovet per år och andelen tolkar som klarade auktorisationsprovet var i genomsnitt 20 procent (a. a., s. 121). Utredningen ansåg att bidragande orsaker till varför många tolkar inte klarade auktorisationsproven var att de inte hade tagit del av hela utbildningen och därmed hade dåliga förkunskaper. Att det rådde brist på auktoriserade tolkar hade även ett samband med att det förelåg brister i rekryteringen av tolkar. Andra orsaker till varför tolkar inte genomgick auktorisationen berodde på att tillgången på arbete var för osäker, att det därför inte lönade sig att satsa på yrket. En del ansåg att de inte behövde auktorisationen då de hade så få uppdrag och andra ansåg att auktorisationen var för kostsam. Ett skäl till att efterfrågan på auktoriserade tolkar inte kunde tillgodoses var att tolkarna inte arbetade heltid som tolk, på grund av den osäkra arbetsituationen. Behovet av auktoriserade tolkar varierade från dag till dag och en del uppdrag kunde ligga långt bort, vilket ledde till att tolken hade varit tvungen att tacka nej till uppdrag (a. a., s. 34, 115-116).

Behovet av tolkar var störst hos Migrationsverket, landstinget, kommunen och inom rättsväsendet, en mindre del utfördes hos arbetsförmedlingar och försäkringskassa (SOU 2005:37, s. 86).

Teoretiska utgångspunkter

I det här avsnittet presenterar vi rollteorin och utbytesteorin som är de teorier vi kommer att använda oss av i analysen. Två centrala teman som framkom i resultatet var kunskap och ekonomi. Vi valde att analysera kunskap utifrån rollteorin och ekonomi utifrån utbytesteorin.

Rollteori

Rollteorin handlar om människors interaktion och hur de av sina förväntningar och tolkningar motiveras till att reagera (Payne, 2008, s. 246, 247). Strukturfunktionalistisk rollteori utgår från att människor har positioner i olika sociala sammanhang. Dessa positioner medför förväntningar eller handlingssätt som i sin tur skapar roller (a. a.).

”En roll är en uppsättning normer och förväntningar på vad man ska göra och hur man ska bete sig när man befinner sig i en bestämd social position.” (Repstad, 2005, s. 55). Dessa normer och förväntningar kan till en början vara uttryckta av andra, men individen tar dem till sig och betraktar som sina egna. Normerna kan liknas vid regler för hur individen ska uppföra sig och vilka uppgifter som ska utföras, vilka är kopplade till den roll som individen innehar. En roll kan exempelvis utgöras av en yrkesroll. I yrkesrollen tillkommer även formella och informella regler för hur uppgifterna ska utföras och hur individen ska uppföra sig i yrkesrollen. I arbetslivet har yrkesrollen en viktig funktion för samarbetet. Om rollerna är tydliga och individerna tryggt kan handla utifrån sin roll, samt utför arbetet på det sätt som förväntas, så skapar det förutsättningar för ett gott samarbete (a. a., s. 55). Vissa roller kan vara diffusa, vilket kan ge upphov till att rollinnehavaren kan ha svårt att avgöra var gränsen går för sin yrkesroll. Det kan också medföra att rollinnehavaren får för stora eller missriktade förväntningar på sig, när klienter, patienter eller liknande inte vet vilka slags förväntningar de kan ställa (a. a., s. 60).

Ibland kan situationer uppkomma där reglerna går isär för hur individen ska uppföra sig och på vilket sätt denne ska utföra sina uppgifter, det vill säga normerna krockar med varandra. Dessa kan inte alltid följas samtidigt och då talar man om att det föreligger en rollkonflikt. Det finns olika slags rollkonflikter. Rollen i sig kan medföra att rollinnehavaren får normer och förväntningar riktade mot sig som är motstridiga, det vill säga intrarollkonflikter. Det kan också handla om att individen innehar flera olika roller som kan vara svåra att förena, interrollkonflikter (Repstad, 2005, s. 64).

Enligt Payne (2008, s. 248) kommer dock rollteorin inte med några lösningar eller tekniker

för att komma tillrätta med eller förändra individers beteenden och reaktioner på rollkonflikter. Teorin bidrar endast till att visa på att roller finns och att de är en del av samhällets grundläggande mönster, och att dessa sociala mönster kan påverka enskilda individer.

Utbytesteorin

Enligt utbytesteorin kan en aktör göra andra parter intresserade av honom eller henne genom att inneha attraktiva resurser. Utbytesteorin talar om att de resurser som erbjuds, exempelvis varor, pengar eller tjänster, behöver vara tillräckligt attraktiva och åtråvärda för att den andre parten ska vara intresserad av ett utbyte (Engdahl & Larsson, 2006, s. 89-90). För att det ska uppstå ett samspel förutsätts att parterna uppfattar varandras resurser som värdefulla.

Förståelse för varans värde skapas genom att deltagarna får information och därmed blir medvetna om varans nyttighet. Hur resurserna värderas påverkar möjligheten till utbyte. Information och kunskap om varans fördelar blir en avgörande faktor för om och hur ett utbyte sker. De som inte kan förmedla information om varans värde får svårt att få bra betalt för den tjänst som erbjuds. Både förmågan att förhandla och förmågan att förmedla information så att varans nytta blir känd behövs för att ett optimalt utbyte ska ske. Hur utbytet och fördelningen av resurserna sker styrs av den information och kunskap parterna har (Engdahl & Larsson, 2006, s. 91-92).

Enligt utbytesteorin handlar makt om vem som är mest beroende av vem. Det är något som den enskilde har som en relationsegenskap snarare än att det är ett attribut hos den enskilda parten. (Engdahl & Larsson, 2006., s. 96). Utbytesteorin skiljer på utbyten som präglas av belöningar och frivilliga handlingar och makt som anses vara präglad av att få sin vilja igenom med tvång eller uteblivna belöningar. Utbytesteorin har kritiserats för att göra för stor åtskillnad på relationer som präglas av utbyte och de som präglas av makt. Enligt kritiken så leder det till att utbytesteorin underskattar maktens roll i utbytesrelationer vilket ses som problematiskt då det är en viktig aspekt. Enligt kritiken borde parternas användning av sina resurser som både belöning och bestraffning beaktas vid ett utbyte (a. a., s. 97-98).

Resultat

Vårt syfte var att ta del av de auktoriserade tolkarnas erfarenhet av socialarbetarnas tolkanvändning, vad tolkarna ser som positivt och negativt samt skillnader inom olika kontexter. Meningskoncentreringen av våra transkriberade intervjuer resulterade i olika teman som sammantaget besvarar studiens frågeställningar. Följande teman växte fram;

Tolkens arbets-situation	Förväntningar på tolken	Viktigt att tänka på vid tolk-användning	Beställning av tolk	Olika kontexter	Synen på social-arbetaren	Tolkför-medlingar-nas roll	Klientens situation
Auktorisation och utbildning		Placering	Beställning utifrån kön	Tolksamtal med barn			
Påverkan		Viktigt att tänka på så information inte försvinner		Samma tolk			
Svåra situationer		Klientens förståelse		Telefon tolkning			
		Väntrum		Flerparts-samtal och tid			
				Samtals metoder			

En presentation av våra informanter

Våra informanter betstår av fyra kvinnor och fyra män vilka härstammar från Etiopien, Finland, Iran, Libanon, Ryssland, Sverige, Tunisien och Turkiet. En del av informanterna tolkar i flera språk och sammantaget tolkar de i tolv olika språk, vilka är: arabiska, bosniska, kroatiska, serbiska, finska, persiska, polska, ryska, spanska, amariska, tigriska och turkiska. Flera av informanternas språk talas i flera olika länder, vilket innebär att de inte bara tolkar för sina landsmän utan även för klienter från andra länder. De flesta av informanterna har tolkat under en längre tid, som minst tre år och som längst 30 år.

Informanterna utför sina tolkuppsdrag inom flera olika kontexter i socialt arbete, exempelvis inom socialtjänstens olika enheter, kvinnojourer, skol- och sjukhuskuratorer, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. Därutöver tolkade de även inom sjukvården, rättsväsendet och Migrationsverket. Några av informanterna har specialkompetens inom

sjukvården och rättsväsendet och två av dem undervisar blivande tolkar.

Tolkens arbetssituation

Arbetssituationen beskrivs som osäker då tolkar inte har en fast anställning utan arbetar på frilansbasis. Mängden av tolkuppdrag de får via de tolkförmedlingar de är knutna till varierar stort efter de behov som råder. För att kunna säkerställa tillgången på uppdrag är informanterna knutna till fler än en tolkförmedling. Ersättningen för tolkningsuppdragen varierar beroende dels på vilken utbildning tolken har och dels på inom vilken kontext uppdraget utförs. Informanterna uppger att de har bättre möjligheter att få fler och bättre betalda uppdrag om de är auktoriserade samt om de innehar någon specialkompetens. Flertalet av informanterna menar att de uppdrag som föredras är tolkningar inom rättsväsendet, då dessa uppdrag går under domstolstaxa. Vilket innebär att ersättningen är mer än dubbelt så hög, jämförelsevis med exempelvis uppdrag inom socialtjänsten. Informanterna får dessutom ersättning för resor och spiltid/väntetid, vilket de inte får inom andra uppdrag. Det innebär enligt informanterna att uppdrag inom socialtjänsten och andra sociala instanser väljs bort till förmån för de mer bättre betalda uppdragen. Flera av informanterna menar att den låga ersättningen som utgår från socialtjänstens tolkuppdrag påverkar kvalitén på de tolkar som socialtjänsten får, då det oftast är ickeauktorerade tolkar som tackar ja till dessa uppdrag. Enligt informanterna innebär detta att socialtjänsten får tolkar som inte är lika professionella som de auktoriserade tolkarna och som har mindre kunskap om tolkens roll och om vilka regler som gäller.

Auktorisation och utbildning

Enligt informanterna behöver tolkar bland annat kunskaper i terminologi, realia och tolketik, samt vilka konsekvenser som kan uppkomma av språkliga misstag. Detta är något tolkarna utbildas i och dessa kunskaper krävs för att de ska klara auktorisationsprovet. Informanterna anser överlag att auktorisationsprovet är svårt, men ändå relevant. Många av informanternas tolkkollegor har genomgått auktorisationsprovet ett flertal gånger utan att klara det. En informant jämförde auktorisationsprovet med körkortsprovet och sa: "... körkortsprovet är ju svårt, men det är i förhållande till hur säker trafik man vill ha". I de språk där auktorisation inte är möjlig, så anser informanterna att tolkanvändarna borde kräva att tolkarna åtminstone har genomgått utbildningen som TÖI anordnar. Informanterna menar att auktorisationen i sig inte är någon garanti för att det är en bra tolk. Det finns bra tolkar som inte är auktoriserade,

men en tolk som är auktoriserad ger en extra säkerhet för tolkanvändaren.

En tolk blir aldrig färdigutbildad då det sker förändringar både i språket och inom de kontexter de utför sina uppdrag. På grund av detta anordnas kurser för de redan utbildade och auktoriserade tolkarna. De får erbjudande om fördjupningar i kunskaper som exempelvis inom psykiatri, sociala försäkringar, AIDS, cancersjukdomar, att tolka för barn eller kvinnofridsfrågor. När det uppstår stora flyktingströmmar kan behovet av tolkar bli så stort att det inte finns tid till att utbilda tolkar i takt med efterfrågan. Det för med sig att utbildade tolkar anlitas, vilket en del av informanterna anser kan leda till att motivationen till utbildning kan minska, då de får sina uppdrag ändå. Informanterna anser att tolkförmedlingarna har ansvar för att motivera tolkarna till att utbilda sig.

Påverkan

Informanterna poängterar att det är viktigt att tolkanvändarna kontaktar tolkförmedlingarna om de har varit missnöjda eller nöjda med en tolk. Det är enda sättet för tolkförmedlingen att få kännedom om hur tolken utför sitt jobb. Vid klagomål kan tolkförmedlingen utreda om det är frågan om ett missförstånd eller om tolken inte är lämplig som tolk. Om socialarbetarna blir bättre på att förmedla att de vill ha auktoriserade tolkar, eller tolk med speciell kunskap, så sätter det press på tolkförmedlingarna att tillgodose efterfrågan. Informanterna tror att det skulle leda till bättre utbildade tolkar. Ibland förekommer det dock att socialarbetarna ringer och klagar trots att tolken uppträtt korrekt. En informant berättar följande händelse:

Det kom klagomål på en tolk på grund av att han hade tolkat i jagform och att han hade slagit upp ord och gjort anteckningar. Sedan till råga på allt, när tolken gick därifrån så rev han sönder anteckningarna och kastade dem i papperskorgen. Tolken hade uppträtt helt korrekt, men det kan alltså misstolkas när man inte vet varför han gör som han gör.

Tolken hade uppträtt helt korrekt enligt God tolksed, något som tolkanvändaren missförstod då denne inte kände till de riktlinjer tolken måste följa. Felaktiga klagomål kan leda till att tolken felaktigt får ett dåligt rykte. För att kunna avgöra om en tolk är bra eller dålig så anser informanterna att socialarbetarna bör känna till vad som ingår i tolkens uppgift. Det underlättar samarbetet om båda parter vet vad som kan förväntas.

Svåra situationer

Tolkar hamnar ofta i mycket svåra situationer. Flera av informanterna önskar att

tolkanvändarna ska förbereda tolken när det kommer att handla om speciella situationer som kan vara känsliga, upprörande eller chockartade. Tolkar måste vara neutrala och lugna oavsett vilken situation de ställs inför. Om de blir förberedda har de större möjlighet till att bevara sitt lugn och kunna utföra sitt uppdrag på ett professionellt sätt. Flera av informanterna har varit med om svåra situationer. Det har exempelvis rört sig om att lämna besked om att klienter/patienter har utvecklat AIDS eller att de lämnat besked om att en anhörig avlidit eller tolkat mellan kurator och anhöriga vid identifiering av en kropp. När det gäller känsliga utredningar, utredningar angående övergrepp eller misshandel, anser informanterna att de inte behöver bli förberedda då de är vana att delta i likartade samtal. Informanterna uppger att de är delaktiga i situationer som de andra yrkesgrupperna de möter i sina uppdrag får handledning för. Några av informanterna anser att det framförallt bland nya tolkar finns ett behov av handledning då de ställs inför många nya och svåra situationer. Flera av informanterna uppgav att det sällan förekom, några att det aldrig förekom, att de erbjuds handledning. De uppger även att många tolkar slutar efter några år som tolk då det är ett krävande och svårt arbete. En annan orsak till att många tolkar slutar är att arbetet är osäkert samt dåligt betalt.

En informant uttryckte: ”Vi är inte med om något som inte är jobbigt. När det är partaj, bröllop, fest, då kan de ju språket, då klarar de sig och behöver inte mig. Så fort det är sjukdom, sociala problem, fängelse och, you name it. Det är bara då de behöver tolk.”

Förväntningar på tolken

Informanterna menar att tolkanvändarna behöver vara medvetna om tolkens roll och vad som ingår i tolkens uppgift, när det brister får tolkarna oförenliga förväntningar riktade mot sig. De förväntningar informanterna anser är rimliga att tolkanvändarna har, är att tolkar ska uppträda professionellt och förtroendeingivande. Att vara professionell innebär att tolkarna ska följa de etiska föreskrifterna och att de ska klä sig propert och komma i tid.

Tolkar ska enligt god tolksed presentera sig och förklara att de är neutrala och har tystnadsplikt, samt att de översätter i jagform och att de tolkar allt som sägs i rummet, något som vi har valt att kalla presentationsfrasen. Tolkarna tog upp vikten av att tolkanvändarna är medvetna om detta då det uppstår missförstånd när inte alla parter förstår att tolkningen sker i jagform. En av informanterna ger ett exempel på detta. Informanten översatte klientens mening ”Mina barn är sjuka” varpå socialarbetaren tittat oroligt på informanten och frågat ”Är dina barn sjuka? – Nej, inte mina, utan klientens!”. Flera informanter uppger att många

socialarbetare talar om klienterna i tredjeperson och säger; ”säg till honom/henne att ...” vilket de upplevde som kränkande mot klienten.

Två informanter uppger att de förmedlar presentationsfrasen vid varje samtal, oavsett om de träffat både socialarbetaren och klienten förut. De flesta informanterna anser dock att det känns konstigt att förmedla presentationsfrasen varje gång, då de menar att de flesta klienter känner till tolkens tillvägagångssätt och vilka regler som gäller för tolken. Dock anser alla informanterna att det är viktigt att påminna om sin tystnadsplikt vid känsligare ärenden och att de ska förmedla hela presentationsfrasen inför nya klienter. Informanterna anser att det borde ligga på socialarbetarens ansvar att avgöra när presentationsfrasen bör förtydligas, då det är socialarbetarna som leder mötet. En del av informanterna säger att de upplever att en del socialarbetare är trötta på att höra presentationsfrasen gång på gång. Några av informanterna upplever att socialarbetarna inte ger utrymme för tolkarna att förmedla sin presentationsfras, vilket tolkarna enligt ”God tolksed” är skyldiga att göra.

Tolken ska endast tolka det som parterna säger och så ordagrant som möjligt.

Informanterna menar att det kan vara problematiskt att vara ordagrann, då vissa ord eller begrepp inom socialt arbete inte finns i tolkspråket, utan kräver en begreppsförklaring som ibland utgör flera meningar. Det är inte alltid som socialarbetaren förstår det och det kan leda till misstänksamhet mot tolken, då de tror att han säger något helt annat till klienten.

Informanterna önskar att tolkanvändarna ska förstå att tolkningen inte alltid blir exakt lika lång på tolkspråket som det tolkanvändaren sagt på svenska. En informant sa att ”i vårt språk använder vi fler ord för att säga samma sak, i jämförelse med den lite fattigare svenskan”.

Tolken ska föremedla allt, både språk, känslouttryck, tonfall och stämningslägen. En informant uttryckte det så här:

Klienten får svära hur mycket som helst, det innebär att jag också måste svära. Det värsta är bara att jag är mycket känslig som människa och det har hänt att patienten har börjat gråta, då har också mina tårar kommit och det har jag inte kunnat göra någonting åt.

Tolkyrket är, konstaterar informanterna, så mycket mer än att översätta och det räcker inte att kunna två språk för att jobba som tolk.

När man tolkar hos kurator, psykolog eller inom barnenheten, förväntas tolken inte bara tolka ord. Utan också förhålla sig, att själv bli som en psykolog. Med rösten, med beteendet, att själv bli så här mjuk i rösten ... det finns ju tolkar som inte kan vara som en kurator. En stark man med stark röst kan plötsligt inte bli mjuk. Ni vet kuratorer här i Sverige, de är jätte mjuka med låg röst. Ibland man förväntar sig av tolken att bli en aktör, en skådespelare, inte bara tolk.

Förutom att tolken behöver kunna förmedla känslor så måste tolken förhålla sig neutral med vad denne själv tycker och inte avslöja sig med miner eller gester, då det kan bidra till ett

felaktigt intryck. Informanterna menar att det kan påverka utgången av samtalet då det kan ge en bild av att tolken exempelvis sympatiserar med klienten eller påverkar socialarbetaren till att tvivla på klientens utsaga. Alla informanterna understryker att tolken absolut inte får lägga sig i och börja diskutera med klienten eller med socialarbetaren. Informanterna beskriver att de ska märkas så lite som möjligt i samtalet. En informant sa: ”Tänk på tolken som om denne vore osynlig.” Alla använde uttryck som: ”Jag är en apparat.”, ”Jag är bara en papegoja som babblar.”, ”Jag är som en transformator som växlar från 220 volt till 110 volt.” Genom att informanterna tolkar i jagform så bidrar det till att osynliggöra tolken och istället markera att det är socialarbetaren och klienten som talar med varandra. Det förekommer att tolken blir tillfrågad och involverad i samtalet vilket inte ska förekomma och vilket inte överensstämmer med tolkens roll. Flera av informanterna säger att de ibland får frågor som ”Tror du på det han säger? Vad tyckte du om samtalet?” Informanterna anser att socialarbetarna bör tänka på att inte börja diskutera det tolkade samtalet med tolken efter mötet, då det försätter tolken i en svår situation i och med sin neutrala roll.

Som exempel på dålig tolkanvändning nämner informanterna att det inte ingår i tolkens arbete att förklara för klienten utan det anser de är socialarbetarens uppgift. En informant berättar att en socialarbetare har sagt; ”Du vet, du har varit här över 100 gånger, tala om för klienten att normen är så och så”. Om ansvaret läggs på tolken att förklara, är det inte säkert att det blir rätt. Det finns inget som garanterar att tolken är fullt uppdaterad inom det sociala arbetet, även om de tolkar där ofta. Flera informanter uppger att de inte vill bli lämnade ensamma med klienten. Då ges klienten tillfälle att börja prata med tolken, vilket försvårar tolkens neutrala och professionella roll och tolkarna försätts i ett etiskt dilemma. En tolk uppger att hon/han varit med om att en klient hoppat över bordet i samtalsrummet och börjat läsa i sin akt efter att personal lämnat rummet för att kopiera ett papper. En annan informant berättar om klienter som börjat plocka på sig saker från hyllor i rummet. Tolken kan ingenting göra då tolken har tystnadsplikt och endast får bryta den om det gäller brott som är straffbart med två års fängelse. Det blir en svår etisk situation när de förväntas ”vakta” klienten. En annan informant berättar om att en socialarbetare ofta bad om att få en speciell tolk. På frågan varför hon ville ha just den tolken så visade det sig att hon var rädd för klienten. Eftersom tolken var både lång och stor så ville hon ha just den tolken, för då kände hon sig tryggare. Informanterna betonar att deras roll är att tolka och förmedla det som sägs och inget annat.

Viktigt att tänka på vid tolkanvändning

Placering

Vid ett tolksamtal ska klienten och socialarbetaren sitta mitt emot varandra och tolken vid ena hörnet av bordet eller mittemellan om det är ett runt bord. Denna placering kallas för tolktriangeln. Är det flera som samtalar så är det bra om tolken sitter nära den/de som behöver tolkning, framförallt om det rör sig om simultantolkning. Det viktiga är att klienten och socialarbetaren har ögonkontakt och att de inte sitter och tittar på tolken då den endast ska översätta och inte vara en part i samtalet. När klienten tittar för mycket på tolken brukar informanterna försöka leda klientens blick till socialarbetaren. Informanterna anser att socialarbetaren kan säga till klienten att de är de som pratar med varandra, men när det inte sker kan de förtydliga för klienten ”det är du och socialarbetaren som pratar, jag ska bara tolka det ni säger”. Det är naturligt att människor vill titta på den som talar så därför blir det en speciell situation i tolksamtal. Flera av informanterna ansåg att socialarbetarna behöver vara observanta på detta, då det även förekommer att socialarbetarna tittar på tolken istället för att titta på klienten.

Viktigt att tänka på så information inte försvinner

En del av informanterna berättar att socialarbetarna ibland glömmer bort att tolken behöver komma in emellan och tolka. För att få en bra översättning behöver tolkanvändaren tänka på att inte prata för mycket åt gången, då tolkens minne är begränsat och därför inte kan komma ihåg hur mycket som helst. En observant socialarbetare kan via en blick från tolken förstå att nu måste tolken få komma in och tolka. Tolken kan också sätta upp handen för att stoppa samtalet för att visa att tolken måste översätta det som sagts. För korta meningar är även de svåra att tolka då det kan vara svårt att få ett sammanhang. Det uppstår då svårigheter utifrån vilket ord tolken ska välja, ett ord kan översättas på många olika sätt utifrån innebörden och om fel ord väljs kan det bli en källa till missuppfattning. Tolkningen kan även försvåras på grund av att ordföljden kan skilja mellan olika språk.

Något som informanterna menar försvårar tolkningen är när flera parter talar i munnen på varandra, exempelvis vid samarbetsamtal, då det inte bara rör sig om en deltagare utan flera. Socialarbetaren kan också bidra till svårigheter om det hålls ett långt föredrag som utförs utan paus. Informanterna menar att det är socialarbetaren som har ansvaret för att tolkarna ska hinna med att översätta. Om det inte sker så kan det uppstå feltolkningar eller att klienten inte

får ta del av allt som sägs. När någon part mumlar eller talar osammanhängande är det också omöjligt att tolka enligt informanterna. Parterna bör tänka efter före vad de vill ha sagt.

En del informanter berättar att de träffat socialarbetare som inte lyssnar klart på tolkens översättning innan de avbryter och börjar tala, vilket medför att en del av informationen går förlorad. Det medför även att klienten tror att socialarbetaren har hört allt som den har sagt.

Tolken har börjat tolka men hinner inte tolka allt innan följdfrågan kommer. Det blir halvt, socialarbetaren har inte fått höra allt som han borde ha fått, allt som klienten har sagt. Efter någon minut kanske socialarbetaren ställer en fråga om någonting klienten redan har sagt, eller sagt vid förra besöket. ”Men jag har redan sagt det”, ”Nej, du har inte sagt det.” Och vad beror det på? Jo, för att socialarbetaren har inte lyssnat färdigt på tolkningen. Det finns tolkar som säger till, att ”ursäkta, jag har inte tolkat färdigt”, det är så en bra tolk måste göra. Men det finns tolkar som inte gör det. Tolkar är ju också människor, om socialarbetaren inte bryr sig om att lyssna – varför ska jag bry mig då?

Klientens förståelse

I ett tolksamtal översätter tolken parterna så ordagrant som det är möjligt. Det innebär dock ingen garanti för att klienten förstår exakt vad socialarbetaren menar.

På grund av kulturskillnaden, olika sätt att tänka på saker och ting, så kan en fråga missuppfattas av klienten. När socialarbetaren får ett svar, som är obegripligt, som de inte förstår, som egentligen inte betyder någonting för dem - istället för att stanna här och be om komplettering, be om förtydning, struntar de i det och går vidare i diskussionen. Tolken märker att socialarbetaren inte fattat riktigt, klienten har inte fattat frågan och svarat något helt annat och socialarbetaren reagerar inte. Tolken finns här i ett dilemma, ska hon eller han komma in här och säga ”ursäkta, han har missuppfattat frågan” men han/hon har inte rätt att göra det. Att den här frågan som tolkades, det behöver inte vara tolken som har tolkat fel här, tolken har tolkat ordagrant men klienten har inte förstått frågan. Man måste vara lyhörd att det har kommit fram, det ni menar, att frågan har kommit fram. Om inte så att ställa lite kompletterande frågor för att vara säker på det.

Informanterna uppgav att det berodde på socialarbetaren om de förmedlar att klienten inte förstått frågan. En del socialarbetare är positiva till att tolken informerar om att det har skett ett missförstånd och andra vill absolut inte att tolken förmedlar något annat än det som ska tolkas. En del socialarbeters bemötande får informanterna att uppleva sig som något nödvändigt ont, att de betraktas endast som ”översättningsmaskiner”.

Förutom att tolken ska översätta det klienten säger så ordagrant som möjligt, ska tolken även spegla det sätt klienten uttrycker sig på. En informant uttrycker det så här: ”Om en klient kommer från landet och pratar som en bonde, då pratar jag också som en bonde”. Några av informanterna berättar att en del socialarbetare inte reagerar på om klientens svar är märkliga eller mycket korta, som skulle kunna visa på att klienten inte riktigt följer med i samtalet. Flera informanter berättar att en del tolkar kan i all välmening, i sin okunskap och i rädsla för att själva bli ifrågasatta, försköna det klienten säger och få det klienten uttrycker att låta

bättre. Informanterna poängterar att det är mycket viktigt att tolkarna inte förskönar vad klienten säger, då viktig information kan försvinna. Information som kan visa på om klienten är med i samtalet eller inte, eller på att klienten inte mår bra. Ett underligt svar från klienten behöver inte betyda att tolken översätter dåligt, utan kan betyda att tolken har översatt ordagrant och att klienten har svarat precis så konstigt eller ofullständigt som det låter. Informanterna påpekade att en klient kan må psykiskt dåligt och därför svara på ett märkligt sätt, då är det viktigt att socialarbetarna uppmärksammar detta och inte tar för givet att det är en dålig tolk.

Informanterna anser att orsaken till att klienterna många gånger inte förstår socialarbetaren, ofta beror på att socialarbetarna använder för svåra ord som klienten med sin bakgrund inte har möjlighet att förstå. Tolkarna poängterar att en duktig socialarbetare ställer kontrollfrågor för att se om klienten förstått. Genom att ta sig tid och ställa frågor, ta reda på klientens bakgrund, om de har någon utbildning eller är analfabeter, vad de har gått igenom samt deras hälsotillstånd, så ger det socialarbetaren en bra bild av klienten. Då får socialarbetaren förståelse för på vilken nivå de kan uttrycka sig språkligt för att klienten ska förstå. Genom kontrollfrågorna kan även socialarbetaren avgöra om klientens underliga svar beror på en dålig tolkning eller om det är klienten som inte är med i samtalet.

Väntrum

Alla informanterna anser att det är negativt för dem att dela väntrum med klienterna. Klienterna ser tolkarna som landsmän som är där för att hjälpa dem. På grund av det kommer många klienter ofta fram till tolkarna och inleder samtal med dem och berättar om sin situation, vilket försvårar tolkarnas neutralitet. En av informanterna upplever att en del klienter ”pratar av sig” med tolken i väntrummet. Vid samtalet med socialarbetaren tar klienterna sen inte upp problematiken, för då har de dämt ur sig sin aggression eller besvikelse i väntrummet och har inget behov av det längre. En informant berättar att en klient sagt ”du kan berätta det jag berättade för dig i väntrummet”, när socialarbetaren ställt frågor om det klienten redan berättat om för informanten.

En del av informanterna har utvecklat olika strategier för väntrumssituationen. Många av informanterna försöker undvika väntrummet och ser till att bara komma någon minut innan inbokad tid, eller genom att ställa eller sätta sig en bit ifrån och göra sig upptagna av att läsa en tidning. Ibland behöver tolkarna trots detta avstyra samtal genom att förklara att de endast är här för att tolka och inte kan hjälpa dem, vilket kan upplevas som sårande för klienterna.

Tolkens uppgift försvåras då klienterna inte förstår tolkens roll, ser dem som bundsförvanter som ska hjälpa dem och därför vänder de sig till tolken i väntrummet. När det finns enskilda väntrum för tolkar upplever informanterna att det förenklar deras uppdrag att vara en neutral person i tolksamtalen. Det har dock på vissa instanser tagits bort tolkväntrum för att bereda plats åt andra aktiviteter vilket enligt informanterna kan bero på ekonomiska faktorer.

Beställning av tolk

Det är viktigt att socialarbetaren är tydlig med vilken slags tolk som önskas. Det kan vara önskemål om att få en tolk utefter kön, dialekt eller utifrån vilket land tolken härstammar ifrån. Om det finns önskemål om någon slags kompetens, som exempelvis att tolka för barn, bör socialarbetaren nämna detta vid beställningen. Om det gäller att boka en tolk inför svåra samtal, som omnämns under rubriken ”svåra situationer” så bör även detta framgå i beställningen. Vid beställning av tolk kan dock inte alltid socialarbetarna garanteras att få sina önsknings tillgodosedda, men tolkförmedlingarna försöker att tillmötesgå deras önskemål så gott det går utifrån tillgången av tolkar.

Informanterna berättar att det är viktigt att berätta vilket land klienten kommer ifrån och att socialarbetaren behöver uppmärksamma om det behöver beställas en tolk utifrån en speciell dialekt. En informant nämner som ett exempel att nordafrikansk arabiska skiljer sig betydligt i jämförelse med den arabiskan som talas i mellanöstern. Det betyder att en tolk som talar en arabiska från mellanöstern har svårt att förstå nordafrikansk arabiska. En del av informanterna berättar att det förekommer att socialarbetaren förbiser att ta reda på vilken slags arabiska eller dialekt klienten talar, och blir irriterad över att samtalet tar längre tid då tolken måste ställa frågor till klienten för att själv förstå vad klienten säger.

Det förekommer att klienter absolut inte vill ha en tolk från sitt eget land av rädsla för repressalier. En del klienter misstror tolkar från det egna landet eller tolkar från ”fiendeland”. Detta på grund av att det förekommit tolkar som visat sig vara spioner. Många av informanterna uppger att det är vanligt utifrån den kontext klienterna kommer ifrån att vara misstänksam mot både tolkar och myndighetspersoner.

De kan inte lita på folk helt enkelt. I de samhällena i (ursprungslandet) så är det väldigt svårt att lita på någon du inte känner. Du vet inte om det är en individ som är där på uppdrag av regeringen som spionerar, samlar information eller om det verkligen är en vanlig person. När du inte känner personen är det naturligt att vara misstänksam. Och den misstänksamheten finns på grund av 50 års förtryck av samhället, så det är inte konstigt.

Varifrån klienten härstammar upplever däremot informanterna inte som något problematiskt. Detta är något som inte ska påverka deras arbete, då de är neutrala och har tystnadsplikt. Klienterna är däremot inte lika införstådda i tolkarnas neutralitet och tystnadsplikt. En av informanterna berättar att detta har varit ett stort problem med klienter från Bosnien, Serbien och Kroatien. Där talas det samma språk, men de olika dialekterna förknippas med olika grupper och religioner där det råder inbördes motsättningar.

Informanterna menar att klienternas misstänksamhet kan leda till att klienten inte berättar allt. När ett samtal rör något klienten upplever som känsligt, så kan det enligt informanterna vara extra känsligt för klienterna att tala om ämnet inför en landsman, men att klienterna skulle kunna känna sig friare om tolken kom från ett annat land. Det finns därmed olika orsaker till att klienterna ibland vill ha en tolk från ett annat land än sitt hemland, vilket medför att det kan vara viktigt att beakta klientens önskemål vid beställning av tolk.

Beställning av tolk utifrån kön

Utifrån kulturella eller religiösa aspekter kan det ibland vara viktigt vilket kön tolken har. Några informanter menar att önskemål om att få en tolk av samma kön är vanligare bland kvinnor, men att det förekommer även bland män.

Flera av de manliga informanterna har negativa erfarenheter av att kvinnliga tolkbeställare ofta tar för givet att en kvinnlig klient vill ha en kvinnlig tolk. Informanterna upplever att kvinnojourer ofta beställer kvinnliga tolkar utan att fråga om klientens önskemål. En av informanterna berättar att han fick ett uppdrag av tolkförmedlingen att tolka på en kvinnojour, då det inte fanns någon kvinnlig tolk att tillgå. Socialarbetaren på kvinnojouren ville först inte genomföra samtalet, men med den kvinnliga klientens godkännande genomfördes samtalet. I slutet av samtalet uttrycker klienten en önskan om att få ha samma tolk även i fortsättningen. Trots klientens önskemål begärde socialarbetaren på kvinnojouren en kvinnlig tolk vid nästa beställning.

De informanter som arbetat länge inom tolkyrket berättar att det i början av deras tolkkarriär inte fanns så många tolkar. Det har inneburit att de manliga informanterna fått tolka för kvinnliga klienter och de kvinnliga informanterna fått tolka för manliga klienter, trots att situationerna varit av känslig karaktär. Informanterna upplever inte att det har varit något stort problem då de menar att det fungerar bra om de är smidiga och professionella.

Olika kontexter

Informanterna kunde inte ge några tydliga exempel på hur socialarbetarnas tolkanvändning skiljde sig utifrån olika kontexter, vilket var en av våra frågeställningar. De menade att skillnaderna istället handlade om vilken kunskap socialarbetaren hade om tolkanvändning. Informanterna gav emellertid exempel på vad som kunde vara viktigt att känna till för tolkanvändaren utifrån olika sorters tolksamtal som också kan utgöra olika kontexter, vilka redovisas här.

Tolksamtal med barn

De flesta av informanterna anser att vid tolkning för barn bör tolken ha genomgått en special utbildning i att tolka för barn. Tolken behöver kunna tolka på ett sätt som barn förstår, med enkla ord och en annan mjukhet i sitt uppförande än med vuxna. Informanterna uppger att barn ofta kan ha svårt med jagformen i tolkningssamtalet till en början, men att barnen oftast listar ut hur det fungerar, ibland snabbare än de vuxna klienterna. En av informanterna berättar att i vissa kulturer ses män som auktoriteter, vilket medför att barn kan ha lättare att öppna upp sig inför en kvinnlig tolk då hon inte upplevs lika auktoritär av barnet.

Samma tolk

Majoriteten av informanterna anser att det vid terapeutiska samtal som exempelvis familjerådgivning eller vid långa utredningar med flera parter förenklar situationen genom att använda samma tolk. Detta är något som informanterna upplever att även socialarbetarna föredrar. Informanterna poängterar dock att det är fullt möjligt för en tolk att kliva in mitt i en process, då alla tolkar ska tolka på samma sätt. Att ha samma tolk förenklar dock processen för klienterna, då det medför att de kan känna sig trygga och inte behöver känna att det är ytterligare en person som ska ta del av deras situation. Det förenklar även för tolkarna som inte behöver sätta sig in i ämnet och lära sig begreppen som används, parternas namn och deras sätt att uttrycka sig, om detta redan är bekant. En av informanterna menar dock att det kan vara en fara för klienternas rättssäkerhet att använda sig av samma tolk. Informanten menar att om endast en tolk används och den tolken tolkar fel, kommer kanske felet aldrig att upptäckas. Om däremot någon tolkkollega tolkar emellan så kan tolkningsfelet upptäckas och korrigeras.

Något som alla informanterna anser är viktigt vid användande av samma tolk är att

socialarbetaren kontrollerar med klienterna om de verkligen är nöjda med tolken och att de vill ha samma tolk i fortsättningen. Den frågan kan dock vara svår att ställa till klienterna om tolken är närvarande och klienten eller klienterna inte vill ha den tolken fortsättningsvis. En av informanterna berättar att det har förekommit att socialarbetaren bitt klienten beställa tolk tills nästkommande möte tillsammans med tolken. Tolken hade då uppgett i sin översättning att klienten ville ha honom/henne även nästa gång, vilket inte var fallet. Informanten anser att detta är ett olyckligt förfarande då det kan leda till att en oprofessionell tolk kan påstå att klienten vill ha samma tolk.

Väldigt ofta har jag tolkat frågan ”vill du ha samma tolk?” och de sitter där men kanske inte vill, ska de säga nej då? ... Men då kan man (socialarbetaren) ställa frågan på ett annat sätt, till exempel, har du förstått tolken hela tiden? Är du nöjd, känner du att du blivit förstådd? Man märker om det funkade bra, man märker det.

Telefontolkning

Telefontolkning förekommer inom socialt arbete, dock mest vid akuta händelser eller när det inte finns en tolk i närheten att tillgå, vilket är vanligt bland de mindre utbredda språken. Informanterna anser att telefontolkning är svårt då de går miste om kroppsspråk. Det kan ibland vara svårt att höra vad klienter och socialarbetare säger. Något som försvårar ytterligare är när parterna talar i mun på varandra. Någon informant menar att sekretessen kan komma att påverkas, då tolken inte alltid kan garantera att han eller hon är ensam hemma vid samtalen. En av informanterna berättar att han stänger in sig i ett rum vid telefontolkningssamtalet. Han berättar att han har förklarat sekretessen för sin fru, så hon vet att hon inte får komma in i rummet om han är upptagen i ett tolksamtal.

Trots svårigheterna så har det enligt informanterna blivit allt vanligare med telefontolkning, då det är ett billigare alternativ.

Flerpartssamtal och tid

Tolksamtal tar mer tid i anspråk än vanliga otolkade samtal då allt sägs två gånger. Detta är något som informanterna upplever att socialarbetarna ofta glömmer bort. Informanterna tror att tidsbrist och ekonomi är två anledningar till att tolkade samtal oftast ges samma tid som ett icke tolkat samtal. Vid flerpartssamtal där tolken måste tolka för flera personer, behövs det avsättas ännu mer tid än vad som behövs för samtal med en klient. Vid flerpartssamtal föreligger risken att parterna talar i munnen på varandra och blir så upptagna av diskussionen att de pratar i för långa stycken. Det medför att tolken har svårt att dels höra allt som sägs,

dels hinna med samt komma ihåg allt som sägs. Information riskerar därmed att falla bort. Det blir även svårt för klienterna att förstå vem det är som tolken översätter för när de talar i munnen på varandra.

När det är långa samtal med flera parter måste tolken få vila, då det är mycket tröttande för tolken att översätta för många och under en längre tid.

Det är ett helt bord med människor som pratar och tolken måste tolka allt som sägs och det är en person som pratar för tio. Till slut man blir man helt slut, det blir koncentrationsbrister och det påverkar tolkningen.//... //Istället för en och en halv timme, ger de (socialarbetarna) två timmar, två och en halv timme för ett sådant möte. ... efter en timme måste tolken ha tio minuters paus, annars blir det ju brister. Tolken orkar inte tolka för tio personer utan stopp utan att det brister i koncentrationen. Det blir bortfall, på bortfall, på bortfall för att tolken inte orkar.

Vid samtal med flera parter anser flera av informanterna att det kan förenklas med simultantolkning. Vid simultantolkning så pratar tolken samtidigt som parterna men med en viss fördröjning. Detta är den vanligaste formen av tolkning vid konferenser. I de flesta sammanhangen inom socialt arbete är dock konsekutiv tolkning det optimala tolkningsförfarandet då simultantolkningen kan upplevas som störande.

Vid komplicerade och mer omfattande ärenden som exempelvis LVU ärenden är tidsfaktorn betydelsefull. Informanterna anser att det då är extra viktigt att ha tid för att kunna kontrollera att parterna verkligen förstår varandra, för att undvika att en eventuell konflikt förvärras på grund av språkliga missförstånd. Däremot ansåg inte informanterna att det behövdes lika mycket tid vid tolkade samtal hos Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan då de samtalen oftast inte var av lika svår karaktär utan i regel mest handlar om förmedling av information.

Samtalsmetoder

När socialarbetare använder sig av någon speciell samtalsmetod med sina klienter, kan inte tolken ordagrant översätta det som sägs. Samtalsmetoden kan till exempelvis bygga på att frågorna ska ställas på ett speciellt sätt, vilket tolken måste känna till, så att tolken inte formulerar om frågan endast utifrån tolkspråkets ordföljd. Det förekommer att en del socialarbetare väljer att använda samma tolk och informerar tolken om hur metoden de använder fungerar och vad tolken behöver vara uppmärksam på vid översättningen. Informanterna påpekar att socialarbetarna behöver ha i åtanke att tolkarna är utbildade i översättning och inte i vilka olika metoder som används inom socialt arbete. En informant påpekade att det är svårt för dem att vara uppdaterade, även om de försöker, då olika metoder

används och dessa utvecklas.

Synen på socialarbetaren

De flesta av informanterna tycker att socialarbetare överlag är duktiga på att använda tolk i samtal med klienter, men de uppger dock att det kan vara stora skillnader. En informant berättar att där hon har sina uppdrag har socialarbetarna tagit del av en folder om tolkanvändning. Hon tror att det är en bidragande orsak till att de socialarbetare hon möter är skickliga tolkanvändare. De flesta informanterna uppger dock att det kan vara stora skillnader på socialarbetarnas tolkanvändning och att det förekommer felaktig tolkanvändning. Informanternas erfarenhet är att misstag kan få negativa konsekvenser för de parter som är delaktiga i mötet och att det påverkar hur informationen når fram. Där det sällan förekommer tolkade samtal eller när socialarbetaren är ny är det vanligare att socialarbetaren gör misstag. Det finns en önskan om att alla tolkanvändare läste ”God tolksed” då den beskriver hur tolken ska arbeta och därmed vilka förväntningar socialarbetarna kan ställa på tolken. Informanterna anser att de socialarbetare som har en längre yrkeserfarenhet eller utför många tolksamtal oftast är de skickligaste tolkanvändarna.

Kunskap om kulturella skillnader förenklar arbetet menar informanterna, då det leder till en större förståelse för klienterna. En informant säger ” ju mer man kan om kulturen desto lättare har man att arbeta. Det är som med allt annat, i mitt jobb som tolk, ju mer jag kan om ämnet ju lättare kan jag tolka.” De kulturella kunskaperna hos socialarbetarna varierar. Informanterna ser en tydlig skillnad mellan de socialarbetare som är erfarna och ofta möter klienter med utländsk bakgrund och de som inte gör det.

”Det är klart att om man kommer från länder där det inte finns traditioner att man har kontakt med myndigheter// ... //Det beror på deras utbildningsbakgrund, det finns många analfabeter och de som bara gått två tre år i skolan. De har svårt med att förstå all information. Som socialsekreterare så måste man beakta också sånt, då det är en fråga om att man har förkunskaper.”

Många socialarbetare reflekterar inte över att klienter som inte är uppväxta i Sverige inte förstår hur samhället är uppbyggt eller att det behövs begreppsförklaringar. Klienterna har svårt att förstå vad de olika myndigheterna innebär, exempelvis försäkringskassan och arbetsförmedlingen, och begreppen de använder sig av.

Informanterna uppger att socialarbetarna ibland blir skrämda av en del klienters starka

känslouttryck. Att klienter uttrycker sig kraftfullt är en del av deras kultur förklarar informanterna. ”De överdriver och håller på, den kultur de kommer ifrån, där måste man tjata för att få det man vill ha. Om de gör det, ta det lugnt och ställ följdfrågor för att kolla om de verkligen menar det de säger.”

Något som de flesta informanterna talar om i mötet med socialarbetarna är bemötandet. Informanterna menar att ett bra bemötande underlättar samarbetet. Ett citat som alla informanterna uppger i samband med bemötande är att ”vi är också människor”. När tolkarna möter omotiverade och misstänksamma socialarbetare, upplever informanterna att detta påverkar inte bara samtalet utan även alla parterna i rummet negativt. En del informanter uppger att en del socialarbetare kan vara, som de uttrycker det, ”fyrkantiga” och bara informera vad som gäller för klienten utan att förvissa sig om klientens förståelse. Detta uppfattar informanterna som nedvärderande för klienten. Informanterna har erfarenhet av dåligt bemötande, men i stort anser informanterna att de blir bemötta av skickliga och professionella socialarbetare.

Tolkförmedlingarnas roll

Tolkar är beroende av tolkförmedlingarna för att få tolkuppdrag. Denna beroendeställning är både på gott och ont anser informanterna. Det som informanterna inte är nöjda med är tolkförmedlingarnas förhandlingar med olika myndigheter. För att få uppdragen inom kommunen måste tolkförmedlingarna konkurrera med varandra då kommunen väljer det lägsta anbudet. Tolkförmedlingarnas förhandling med socialtjänsten har inte blivit till tolkarnas fördel anser informanterna då det har resulterat i en låg ersättning för uppdragen inom det sociala arbetet. Många av informanterna tolkar inom rättsväsendet där tolkförmedlingarnas förhandlingar inte kan påverka ersättningen. Arvodet inom rättsväsendet styrs av domstolstaxan, som ger mer än dubbelt betalt än vad tolkarna får i sina uppdrag hos socialtjänsten. Vid tolkning i rättsväsendet ingår även resekostnader och ersättning för spilltid, vilket inte ingår i uppdrag inom socialtjänsten. Informanterna menar att tolkförmedlingarnas förhandling med socialtjänsten leder till att tolkarna väljer uppdrag inom rättsväsendet framför socialtjänsten då ersättningen är för låg.

Tolkförmedlingarna avgör vilken tolk de väljer för ett uppdrag. Informanterna uppger att många tolkar inte vågar tacka nej, då de är rädda för att bortprioriteras. Det kan medföra att tolkar tar fler uppdrag än de klarar av och ibland även uppdrag som övergår deras förmåga. Enligt informanterna ska tolkförmedlingarna alltid skicka den bäst lämpade tolken för

uppdraget. Tolkförmedlingarna ska enligt informanterna följa en prioritetsordning där auktoriserade tolkar ska beaktas först, därefter ser man till utbildade tolkar. När det inte finns någon auktoriserad eller utbildad tolk att tillgå går uppdraget till utbildade tolkar. Flera av informanterna har dock uppmärksammat att ickeauktorerade fått uppdrag framför auktoriserade. Informanterna uppger att det även förekommer att tolkförmedlingarna ger uppdrag till ickeauktorerade tolkar men att de begär ersättning för auktoriserade. Vilket resulterar i att tolkförmedlingarna tjänar mellanskillnaden och socialtjänsten betalar för något de inte får.

Det som flera informanter upplever som positivt med tolkförmedlingarna är att de inte behöver ha direktkontakt med beställarna, att tolkförmedlingen betalar skatter och sköter andra praktiska göromål. En informant anser att det är positivt att beställningen går via tolkförmedlingen då det kan vara svårt att tacka nej till ett uppdrag på plats. Anledningen till att han/hon inte ville boka upp sig, exempelvis till socialtjänsten, var att informanten då kunde missa ett uppdrag som ger mer betalt.

Klientens situation

Tolkarna anser att klienter befinner sig i en utsatt position när de inte klarar det svenska språket och är i behov av en tolk i samtal med myndigheter. Det för med sig att det blir ytterligare en person i rummet som också tar del av klientens situation. Det bidrar till att det kan vara extra svårt för klienten att berätta om känsliga situationer. En av informanterna säger att ”vi vet ju inte hur situationen skulle ha varit om man inte hade behövt tolken. Alltså vi påverkar ju med vår närvaro i rummet, även om vi sköter oss perfekt på alla sätt och vis.”

Genom att informera om tystnadsplikten och uppträda professionellt, försöker informanterna minska klienternas utsatthet. Många klienter har dock svårt att lita på att tolken håller sin tystnadsplikt, vilket kan leda till att klienten inte berättar allt för socialarbetaren. Då både klienten och tolken ibland tillhör en minoritetsgrupp där de flesta känner varandra kan bidra till att klienten känner sig extra utlämnad åt tolken.

Klienterna kan ha svårt att förstå tolkens roll. Informanterna beskriver att klienter ser tolkarna som landsmän som förstår hur det svenska samhället fungerar och förstår vad socialarbetaren talar om. Informanterna blir ibland tillfrågade av klienterna var de tycker att de ska svara på socialarbetarnas frågor. Informanterna är noga med att inte gå in och hjälpa klienterna utan avstyr frågan med att informera om att de endast ska översätta det som sägs och att deras roll ålägger dem att vara opartiska åt båda håll.

Det förekommer att klienter som bott länge i Sverige blir ifrågasatta när de ville ha tolk. Informanterna menar att klienten kanske klarar sig ute i samhället på sin lite ”fattiga” svenska, men att de däremot har svårt att förstå de olika begreppen som myndigheter använder sig av. Att använda släkt och vänner som tolk är en problematik som informanterna lyfter upp. Trots de anhörigas välvilja så kan de alla gånger inte terminologin som används inom den kontexten de befinner sig i och är inte insatta i tolkens etiska regler. Anhöriga kan dessutom välja att tolka till sin egen fördel, vilket inte alltid behöver komma klienten till godo.

Informanternas uppfattning är att det är ganska vanligt att klienten inte frågar när de inte förstår vad socialarbetaren säger eller menar. Ibland när klienterna får frågan om de har förstått så svarar de ”ja” trots att de inte förstått. De svarar även utifrån hur de har förstått det som sades, vilket kan vara något helt annat än det som socialarbetaren menat. Tolkarna upplever att det ibland är frustrerande att inte kunna gå in i samtalet och uppmärksamma att klienten och socialarbetaren missförstår varandra, speciellt när socialarbetarna fortsätter utan att reflektera över detta.

Informanterna uppger att det kan uppstå missförstånd mellan socialarbetare och klienter på grund av kulturella skillnader i exempelvis barnuppfostran. Det förekommer en rädsla hos klienterna över att få sina barn omhändertagna, en rädsla som förstärks av rykten om att socialtjänsten tar barnen ifrån dem och av att det kan finnas en misstro mot myndigheter. Klienter kan uppleva att de bli ifrågasatta vilket enligt informanterna leder till att de hamnar i försvarsställning, något som de ser påverkar dialogen negativt. Däremot ansåg inte tolkarna att socialarbetarna skulle visa extra hänsyn och anpassa sig utifrån att klienten kommer från en annan kultur, men att kunskap och förståelse förenklar samarbetet. Genom att socialarbetaren är sig själv, förklara och lyssnar, är ödmjuk och ärlig så går det att uppnå en bra kommunikation enligt informanterna.

Vad tolkarna poängterar som viktigt för tolkanvändarna

- Professionalitet
- Kunskap om tolkens roll och uppgift
- Fokusera på klienten och att vara lyhörd för missförstånd

Analys

Vårt syfte med uppsatsen är att undersöka auktoriserade tolkars erfarenhet av socialarbetares tolkanvändning inom socialt arbete. Grunden till vår analys utgörs av vårt empiriska material från våra kvalitativa intervjuer. Kunskap och ekonomi utgör båda centrala teman i resultatet och är återkommande inom olika områden. För att tydliggöra dessa teman har vi valt att analysera kunskap med hjälp av rollteorin och ekonomin med hjälp av utbytesteorin.

Kunskap

Vi ser att kunskap är ett viktigt tema i vår empiri. Informanterna betonar vikten av tolkanvändarens kunskap på olika sätt samt kunskap om tolkens roll och vilka uppgifter som tillkommer tolken. Detta är långt ifrån oproblematiskt. Tolkanvändare kan begå många misstag i det tolkade samtalet i sin brist på kunskap.

Enligt resultatet av denna studie beror socialarbetares kunskap om tolkanvändning ofta på i vilken grad de kommer i kontakt med tolksamtal i sitt arbete. De socialarbetare som arbetar inom ett område där tolksamtal är vanligt förekommande, får genom sina erfarenheter kunskap om tolkanvändning och vad som ingår i tolkens roll. Om socialarbetare har lång erfarenhet inom sitt yrke är de också trygga och tydliga i sin egen roll. Dessa faktorer bidrar till att ett tolksamtal fungerar på ett tillfredställande sätt. Detta är något som bekräftas av rollteorin, som menar att när yrkesrollerna är tydliga innebär det att individerna kan handla utifrån sin roll och utföra sitt arbete så som det förväntas, vilket utgör en bra grund för ett gott samarbete (Repstad, 2005, s. 55-56). De socialarbetare som ställer rimliga förväntningar på tolkens roll har enligt rollteorin tagit till sig de normer och förväntningar som kan ställas på tolken och gjort dem till sina egna (a. a.).

Socialarbetare som är mer oerfarna i sin yrkesroll och som inte kommer i kontakt med tolksamtal i någon större omfattning, kan ha svårt att se både sin egen och tolkens roll i samtalet. De oerfarna socialarbetarna kan ofta uppleva tolkens roll som otydlig och blir därför mer benägna att ställa motstridiga förväntningar på tolken. Dessa förväntningar kan leda till att tolken tilldelas roller och uppgifter av socialarbetaren som inte ska tillkomma tolken. Detta är något vi kopplar till rollteorins beskrivning av en intrarollkonflikt (a. a., s. 64). Socialarbetarna förväntas leda samtalet och kontrollera att klienten följer med i samtalet samt förstår den information som framkommer i samtalet. De socialarbetare som inte har kunskap om sin egen roll och/eller saknar kunskap om tolkanvändning får svårt att motsvara de

förväntningar som ställs på den egna yrkesrollen.

Något som vi uppmärksammar i vårt resultat som här kan utgöra exempel på vad den bristande kunskapen kan resultera, i är att många tolkanvändare inte reflekterar och ställer följdfrågor när klienten svarar på ett egendomligt sätt.

Att kontrollfrågor inte ställs till klienten som klargör om klienten förstått kan även bero på att tolksamtalen inte ges tillräckligt med tid. Tidsbristen kan bidra till att samtalet kortas ner och information faller bort. Detta gör att bristen på tid kan påverka klientens rättssäkerhet.

Slutsatser

1. Okunskap leder till felaktig tolkanvändning.
2. Otydliga roller kan leda till rollkonflikter.

Ekonomi

Det framgår i vår empiri att ekonomin är en viktig faktor att beakta, då den påverkar kvalitén på tolkanvändningen inom det sociala arbetet. Uppdrag inom andra instanser, så som rättsväsendet och Migrationsverket, ger bättre betalt än jämförelsevis med uppdrag inom socialtjänsten. Detta medför att auktoriserade tolkar väljer bort uppdrag inom socialt arbete och istället prioriteras uppdrag inom exempelvis rättsväsendet. Till följd av detta ges många av uppdragen inom det sociala arbetet till de ickeauktorerade tolkarna. Därmed är uppdrag inom exempelvis rättsväsendet tillräckligt attraktiva för att de auktoriserade tolkarna, enligt utbyteteorin, ska vara villiga att gå med på ett utbyte (Engdahl & Larsson, 2006, s. 89-90).

Kommunen utgör en stor beställare av tolkuppsdrag inom det sociala arbetet och ses därför av tolkförmedlingarna, till skillnad från de auktoriserade tolkarna, som en stor inkomstkälla. För att tolkförmedlingarna ska få avtal med kommunen är förmedlingarna tvungna att konkurrera med varandra om att lägga det lägsta anbudet. Det låga anbudet medför sedan att arvudet för uppdragen inom det sociala arbetet för tolkarna blir lägre. För tolkförmedlingarnas del kan kommunen ses som en attraktiv aktör, då kommunens uppdrag mer eller mindre säkerställer tillgången på uppdrag för tolkförmedlingen. Detta kan ha till följd att tolkförmedlingarna kan bli beroende av kommunen som beställare. Enligt utbyteteorin kan en aktör göra andra parter beroende av honom eller henne genom att inneha resurser som är attraktiva (Engdahl & Larsson, 2006, s. 90-91). Kommunens tillgång på klienter, behov av tolksamtal samt betalning kan ses som attraktiva resurser.

Tiden är en aspekt som både påverkar och påverkas av ekonomin. För att minska

kostnaderna så avsätter inte alltid tolkanvändarna mer tid för det tolkade samtalet. Utbytet av information i samtalet kan på grund av tidsbrist bli lidande. Informationsbortfallet kan i sin tur leda till att det lätt uppstår missförstånd. I de fall då tolkanvändaren inte tar sig tid att kontrollera att klienten har förstått, kan det resultera i att klienten beviljas fel insatser. Detta kan på olika sätt bli kostsamt både för institutionen inom det sociala arbetet och för klienten. Enligt utbytesteorin är information en viktig faktor för att ett utbyte ska kunna ske på ett fördelaktigt sätt (Engdahl & Larsson, 2006, s. 91). Brist på tid kan även medföra ett ökat behov av fler samtal då all information inte hinner förmedlas under första samtalet, vilket även det leder till ökade kostnader.

Telefontolkningar förekommer allt mer, vilket utgör ett billigare alternativ av tolksamtal. Detta trots att det föreligger en ökad risk för att information faller bort på grund av att tolken inte kan uppfatta kroppsspråk och att det ibland kan vara svårt att höra vad parterna säger.

Information är en förutsättning till att få en förståelse för vad utbytet i en relation leder till enligt utbytesteorin (Engdahl & Larsson, 2006, s. 91-92). För att kunna göra utbyten måste man känna till vad man själv och andra har för resurser och vad som krävs för att andra ska gå med på ett utbyte. Information som alla parter kan ta del av kan därför ses som en betydelsefull faktor och medverkar till ett fungerande utbyte (Engdahl & Larsson, 2006, s. 91-92). Vi ser att detta framstår tydligt då socialarbetarna saknar kunskap om tolkanvändning. Det resulterar i att socialarbetarna inte värdesätter de auktoriserade tolkarnas professionalitet samt ser vikten av den egna kunskapen och vilken påverkan dessa faktorer har för det tolkade samtalet. Detta gäller inte bara den enskilde socialarbetaren utan även de beslutsfattande instanser inom det sociala arbetet som anger riktlinjerna för tolkservicen.

Slutsatser

1. Lågt arvode leder till att auktoriserade tolkar väljer bort uppdrag inom socialt arbete.
2. För lite avsatt tid till tolksamtal kan leda till ökade kostnader.
3. Okunskap om tolkanvändning kan bli kostsamt både för klienten och för instanserna i det sociala arbetet.

Diskussion

Under denna rubrik kopplar vi ihop analysen med den tidigare forskning vi tagit del av. Det centrala i vårt resultat är vikten av kunskap samt ekonomins påverkan på både tolkarnas och tolksamtalets kvalitet inom det sociala arbetet.

Kunskap

I vår empiri framkommer det att de socialarbetare som anses vara skickliga tolkanvändare är de som arbetar inom de områden där tolksamtal är ofta förekommande. Socialarbetarna har med andra ord tillägnat sig sina kunskaper om tolksamtal genom sina egna misstag och erfarenheter. I likhet med vår empiri så framgår det i Hyvönen och Rosén, Johansson och Selenbrink, Dahlerus och Harlin samt Backe och Gudmundsdottirs studier, som vi tagit upp under tidigare forskning, att alla de tolkanvändare de intervjuat saknar utbildning om tolkanvändning.

Tolksamtal är till skillnad mot enspråkiga samtal komplexa. Wadensjö menar att socialarbetaren behöver vara medvetna om att tolkade samtalet skiljer sig från enspråkiga samtal (Wadensjö, 1998, s. 146). Wadensjö menar även att tolkanvändarna bör vara kunniga om både sin egen och tolkens yrkesroll. Komplexiteten i samtalet består enligt Wadensjö av att både turordningen och samtalets takt skiljer sig från det enspråkiga samtalet. Samtalet blir även uppdelat i mindre stycken för att tolken ska hinna med att översätta med hänsyn till tolkens minneskapacitet. I tolkens översättningsprocess uppstår det pauser i vilka parterna kan dra förhastade slutsatser om vad den andra parten vill framföra, vilket kan resultera i missförstånd (a. a., s. 148-149). Vår empiri visar på att det är viktigt som tolkanvändare att känna till att de exempelvis ska lämna utrymme för tolken att översätta och att inte parterna pratar för mycket åt gången. För korta meningar kan också ställa till problem, då tolken inte får ett sammanhang då ett ord kan översättas på flera sätt utifrån innebörden. Detta påtalas även av socialarbetarna i Johanssons och Selenbrinks (2008, s. 23-23) studie. Johansson och Selenbrink tar i likhet med vårt resultat upp att det är viktigt att ta reda på klienternas önskemål vid beställning av tolk, dessa önskemål kan handla om kön och ursprungsland (a. a., s. 34-35, 39). De tar även upp att de behöver vara mer pålästa och förberedda vid ett tolkat samtal (a. a., s. 22). Att kunskap om tolkanvändning och dess komplexitet är en viktig faktor poängterades även av de tolkar som Chesher intervjuade i sin studie. De önskade att tolkanvändarna hade större kunskap om tolkens roll och om hur de ska arbeta ihop med tolken

(Chesher, 2003, s. 289)

Det vårt resultat visar är att okunskap kan få allvarliga konsekvenser. Exempel på detta är att information faller bort om socialarbetaren avbryter och drar förhastade slutsatser av det tolken hunnit översätta. Det kan även förekomma att information försvinner vid flerpartssamtal, då tolken har svårt att hinna med att översätta när parterna talar i mun på varandra. Det kan även försvåra för klienten att avgöra vem som sa vad. Något som våra informanter förvånades över var att en del socialarbetare inte ställde följdfrågor när klienter lämnade ofullständiga svar på deras frågor eller för att kontrollera att de förstått. Socialarbetarna missar därmed information som kan visa på att klienten inte är med i samtalet eller att klienten inte mår bra. Ofullständiga svar behöver inte betyda att tolkens översättning är felaktig, utan klientens svar kan vara precis så ofullständigt som tolken översatt. En orsak till att klienterna många gånger inte följer med i samtalet, eller missförstår vad socialarbetaren menar, var enligt informanterna att socialarbetarna använder för svåra ord. Ord som klienten med sin bakgrund inte har möjlighet att förstå. De poängterade att tolken översätter vad som sägs och inte vad socialarbetaren menar, det är inte deras ansvar att kontrollera eller förmedla om klienten inte förstår begreppen som används. När informationen inte når fram kan det leda till att felaktiga insatser sätts in, att klienten blir kvar längre inom det sociala arbetet för att socialarbetaren inte har kunskap om tolkanvändningens komplexitet. Enligt SOU 2005:37 så tillkommer det juridiska ansvaret för det tolkade samtalet tolkanvändaren (SOU 2005:37, s. 40).

Brist på tid är en aspekt som kan leda till informationsbortfall. Socialarbetarna avsätter inte alltid tillräckligt med tid för tolksamtalen, något som kan bero på att de inte reflekterar över att tolksamtalen tar dubbelt så lång tid då allt ska sägas två gånger. Att tolksamtalen tar mer tid än ett samtal utan tolk bekräftas i Backe och Gudmundsdottirs studie. De tar även upp att det småprat som i andra samtal leder till en ökad förståelse för patientens situation försvinner när det inte ges tillräckligt med tid (Backe & Gudmundsdottir, 2008, s. 15). Då tolkningen tar tid så kan det resultera i att socialarbetarna främst fokuserar på det viktigaste (Dahlerus & Harlin, 2004, s. 38). Socialarbetarna i Johansson och Selenbrinks studie hade av sina erfarenheter tillägnat sig kunskap om att de behövde avsätta tid till samhällsinformation och att många ord och begrepp behövde förklaras. För att undvika missförstånd så använde de sig av sammanfattningar både under och i slutet av samtalet (Johansson & Selenbrink, 2008, s. 28). Det förekommer enligt Wadensjö att tolken upplevs som ett störningsmoment då tolkanvändaren upplever det som svårt att använda tolk och då samtalet tar längre tid än de förväntat sig (Wadensjö, 1998, s. 9). Detta hade även våra informanter upplevt, okunskapen

om vad ett tolkat samtal innebär och att det kan ta längre tid att översätta meningarna på klientens språk då det använder fler ord kan resultera i misstänksamhet från tolkanvändarnas sida. Något som i sin tur påverkar samarbetet och samtalet.

Okunniga socialarbetare är enligt vårt resultat mer benägna att ge tolken roller och arbetsuppgifter som inte ingår i deras yrkesroll. Detta kan exempelvis vara att tolkarna lämnas ensamma i rummet med klienten och får därmed en roll som vakt. Det förekommer även att de ombeds förklara förfaranden i det aktuella ärendet. Det kan därmed uppstå felaktigheter då tolken varken har möjlighet eller skyldighet att vara uppdaterad i socialarbetarens arbete. Rollen som vakt försätter tolken i ett etiskt dilemma, då tolken inte ska tala med klienten på grund av sin opartiskhet. Wadensjö menar att det inte är ovanligt att det förekommer krav och förväntningar på tolkarna som strider mot deras yrkesetik (Wadensjö, 1998, s. 15-16). Även i Hyvönen och Roséns (2005) studie tar upp att okunskap skapade en osäkerhet om tolkens roll hos socialarbetarna, vilket ledde till gränsöverskridanden och orimliga förväntningar. I Pöchhacker (2000) studie ställer dock både tolkanvändare och tolkar sig positiva till många av Pöchhacker's förslag där tolkarna skulle ta på sig andra roller och uppgifter än att bara översätta. Detta visar på att tolkens roll inte är helt oproblematiserad eller tydlig för någon av parterna. Detta kan vara ett resultat av okunnighet hos både tolkanvändare och tolkar.

Ekonomi

Något som empirin visar är att de auktoriserade tolkarna väljer bort uppdrag inom socialt arbete då uppdrag inom andra kontexter är bättre betalt. Detta leder till att uppdrag inom socialt arbete förmedlas till ickeauktorerade och utbildade tolkar, vilket resulterar i att socialarbetarna får tolkar av sämre kvalitet. För att socialt arbete ska locka de utbildade tolkarna behöver de betala ett högre arvode för att tolkarna ska se det som attraktivt att arbeta inom socialt arbete. Informanterna i vår studie förmedlade att det inte alltid framgår att det är en ickeauktorerad tolk som utför uppdraget. I Johansson och Selenbrinks studie utgick socialarbetarna ifrån att de fick auktoriserade tolkar vilket visar på att socialarbetarna inte reflekterar över att de får icke auktoriserade tolkar. Detta ansåg informanterna att socialt arbete borde uppmärksammas, något socialarbetarna i studien inte hade gjort (Johansson & Selenbrink, 2008, s. 34). I empirin framkom även att det förekommer att tolkförmedlingarna skickar en ickeauktorerad tolk men tar betalt för en auktoriserad. Empirin och tidigare forskning visar på att socialt arbete behöver bli tydligare och ställa krav tolförmedlingarna så

att de får fler utbildade och auktoriserade tolkar (Dahlerus & Harlin, 2004, s. 42).

Tidigare forskning tar upp att det blir kostsamt för både klienten och socialt arbete när tolk inte anlitas, när en okunnig tolk används eller då för lite tid avsätts för samtalet. Det kan leda till missförstånd och felaktiga insatser när informationen inte kommer fram eller informationen inte stämmer med det som sagts (Chesher, 2003, s.16, 18). I de studier där socialarbetare intervjuas gavs exempel på att den oprofessionelle tolken kunde lägga sig i samtalet, föreslå frågor, själv börja ställa frågor till klienten eller att de inte översatte allt som klienten sa. Detta försvårade tolkanvändarens arbete och klienten kunde uppleva att den inte litade på tolken och därmed vågade de inte förmedla all information, något som även vår empiri bekräftade (Backe & Gudmundsdottir, 2008, s. 12-13, Dahlerus & Harlin, 2004, s. 32-33). Wadensjö menar att det förekommer att professionella tolkar inte anlitas av tolkanvändarna av ekonomiska skäl (Wadensjö, 1998, s. 14). Detta framgår även i vårt resultat, Backe och Gudmundsdottir och Chesher's studie (Backe & Gudmundsdottir, 2008, s. 16, Chesher, 2003, s. 289). De ekonomiska faktorerna leder till att socialt arbete får tolkar som inte är lika professionella som de auktoriserade tolkarna och som har mindre kunskap om tolkens roll och om vilka regler som gäller. Enligt SOU 2005:37 så uppgick kostnaden för tolkservicen till en halv miljard per år vilket finansierades med allmänna medel. Då tolkservicen redan är kostsam så är det av vikt att kostnaderna inte ökar på grund av okunniga tolkars misstag.

Enligt SOU 2005:37 så ansåg flera tolkar att det inte lönade sig att satsa på yrket och utbilda sig, något som även resulterat i att det råder brist på auktoriserade tolkar (SOU 2005:37, s. 104-105). Tolkarna i den internationella studien ansåg, precis som våra informanter, att tolkyrket var lågavlönat och att tolkens status behövde förbättras (Chesher, 2003, s. 283). Att fokus vid avtalsförhandlingarna ligger på att få tillgång till tolkservice till ett så lågt pris som möjligt, visar på att det inte finns en förståelse för vikten av utbildade och skickliga tolkar. Om tolken gavs en högre status och kunskapen om hur tolkens professionalitet påverkar tolksamtalet ökade så skulle det resultera i att socialt arbete skulle lägga resurser på att locka kunniga tolkar genom bättre betalning. Enligt statens utredning så prioriterades inte heller tolkservicen politiskt, utan sågs endast som ett arbetsredskap. SOU 2005:37 påpekar att tolkens professionalitet är viktig för klienten och för att säkerställa rättssäkerheten och att tolkservicen bör ges större vikt då bristfällig tolkning kan få förödande konsekvenser för individen (SOU 2005:37, s. 24, 40, 127).

Okunskap om tolkanvändning och oprofessionella tolkar kan bli kostsamt både för klienten

och för de olika instanserna i det sociala arbetet. Information försvinner och interaktionen mellan socialarbetare och klient påverkas negativt. Detta påverkar i sin tur klientens rättigheter och försvarar för socialarbetarna att fullgöra sina skyldigheter enligt lagen om lika rättigheter (Socialtjänstlagen (2001:453) 1 kap. 1§ 1st).

Egna reflektioner

Vi skulle önska att det under utbildningen till socionom ges möjlighet till information om tolkanvändning och vilka konsekvenser okunskap om tolkanvändning kan leda till. Detta för att trygga klienternas rättsäkerhet samt kvalitén på vår profession. Ett samarbete mellan Tolkanvändningsinstitutet och socialhögskolorna skulle möjliggöra ett utbyte av kunskap då det ingår i TÖIs uppdrag att främja kunskapen om tolkning i det svenska samhället (SOU 2005:37, s. 53). Som socionomer kommer vi att möta klienter från olika kulturer och då behöver vi kunskap om tolkanvändning för att de ska kunna åtnjuta samma rättigheter som svensktalande klienter som bor och lever i Sverige.

Tolkanvändning anser vi borde uppmärksammas inom både socionomutbildningarna, på socialarbetarnas arbetsplatser och hos beslutsfattarna. Att höja de auktoriserade och utbildade tolkarnas arvode och status inom det sociala arbetets kontexter skulle leda till en förbättrad kvalitet på tolkarna och därmed stärka rättssäkerheten för klienterna. Detta skulle även kunna bidra till att fler tolkar genomgår utbildning och auktorisation, vilket i sin tur skulle leda till en ökad tillgång av professionella tolkar.

Vidare forskning

Vi anser att det behöver forskas vidare på hur de ekonomiska faktorerna och socialarbetarnas kunskap om tolkanvändning påverkar de insatser och den hjälp klienterna får. Okunskap om tolkanvändning kan få förödande konsekvenser för klienterna och kan påverka rättssäkerheten. Det är även av ekonomisk vikt då de felaktiga insatserna blir kostsamma för samhället.

Det finns idag ingen forskning utifrån klientens syn på tolkanvändning inom socialt arbete och om deras syn på hur tolkens närvaro påverkar dem. Vi anser att det är av stor vikt att ta del av klientens åsikter om användandet av tolk och hur de ser att det påverkar den hjälp de får och har rätt till. En sådan studie skulle ge oss kunskap om brukarnas åsikter, något som är en viktig del i en evidensbaserad kunskap.

Referenslista

- Backe, Eva & Gudmundsdottir, Margret (2008). *Språkrör åt båda håll? En litteraturstudie om faktorer som inverkar på samtal som översätts av tolk*. (Magister-uppsats). Högskolan i Borås. Institutionen för vårdvetenskap.
- Backman, Jarl (2008). *Rapporter och uppsatser* (2:5 uppl). Lund: Studentlitteratur AB.
- Carr, S. E., R. Roberts, A. Dufour & D. Steyn (red.) (1997). *The Critical Link: Interpreters in the Community*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Chesher, T., Slatyer, H., Doubine, V., Jaric, L. & Lassari, R. (2003). Community- Based Interpreting, The Interpreters' Perspective. In Brunette, L., Bastin, G., Hemlin, I. & Clarke, H. (Eds.). *The critical Link 3*. (pp. 273-291). Amsterdam: John Benjamins publishing Co.
- Dahlerus, L. & Harlin M. (2004). *Att använda tolk i samarbetsamtal*. (C-uppsats). Stockholms universitet, Institutionen för socialt arbete.
- Ds 2006:24 Förbättrad tolkservice. Språktest, nationellt register, statistik.
- Engdahl, Oskar & Larsson, Bengt (2006). *Sociologiska perspektiv*. Lund: Studentlitteratur.
- Förordningen (1985:613) om auktorisation av tolkar och översättare.
- Hartman, Jan (2004). *Vetenskapligt tänkande*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Hyvönen, Seija & Rosén Christina (2005). *Socialarbetaren som tolkanvändare*. (C-uppsats). Stockholms universitet, Institutionen för socialt arbete.
- Johansson, Regina & Selenbrink, Karin (2008). *"Det är ändå en process till innan du får sagt det du ska säga" – tio socialsekreterares syn på att använda tolk i klientsamtal*. (C-uppsats). Växjö universitet, Institutionen för vårdvetenskap och socialt arbete.
- Kammarkollegiet (2009). *God Tolksed – vägledning för auktoriserade tolkar*. Kristianstad: Kammarkollegiet och C E Fritzez AB.
- Kammarkollegiet (2010-03-01). www.kammarkollegiet.se/tolk/tolksodk.asp
- Kammarkollegiets tolkföreskrifter (KAMFS 2004:1)
- Kvale, Steinar (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Merriam, Sharan, B (1994). *Fallstudien som forskningsmetod*. (B. Nilsson övers.).Lund: Studentlitteratur (Originalarbete publicerat 1988).
- Neuman, W. Lawrence (2006). *Social reserch methods: Qualitative and quantitative approaches*. 6th ed. Boston: Pearson Educatuin, Inc
- Payne, Malcolm (2008). *Modern teoribildning i socialt arbete*. (2 uppl.). Stockholm: Natur och Kultur.
- Pöchhacker, F. (2000). The community Interpreter's Task: Self-Perception and Provider Views. In Roberts, R., Carr, S., Abraham, D., & Dufour, A. (Eds.). *The Critical Link 2: Interpreters in the community*. (pp. 49-65). Amsterdam: John Benjamins Publishing Co.
- SFS 1949:381 Föräldrabalken.
- SFS 1975:689 Lag om tystnadsplikt för vissa tolkar och översättare.
- SFS 2001:453. *Socialtjänstlagen, SoL*.
- SFS 2003:460 Lag om etikprövning av forskning som avser människor.
- SFS 2009:400 *Offentlighets- och sekretesslagen*.
- Sohlberg, Peter & Britt-Marie (2009). *Kunskapens former. Vetenskapsteori och forskningsmetod*. (2 uppl.). Malmö: Liber AB.
- SOU 2004:15. *Tolkförmedlingsutredningen*. Stockholm: Fritzes offentliga publikationer
- SOU 2005:37. *Tolkutbildning – nya former för nya krav*. Stockholm: Fritzes offentliga publikationer.
- Statistiska Centralbyrån (SCB) (2010-03-01). www.scb.se/Pages/TableAndChart____231104.aspx
- Tolk- och översättarinstitutet (TÖI) (2008). *Tolkkunskap*. Solna: Elanders Sverige AB.

Tolk- och översättarinstitutet (TÖI) (2010-03-01). www.tolk.su.se

Wadensjö Cecilia (1998). *Kontakt genom tolk*. Dialogos förlag.

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

Bilaga 1, Intervjuguide

Bakgrundsfrågor

Vilket/vilka språk tolkar du i?

Hur länge har du bott i Sverige?

Hur länge har du arbetat som tolk?

Hur mycket arbetar du som tolk?

- heltid, halvtid?
- fast anställd eller frilans?
- för olika tolkförmedlingar?

Inom vilka olika sociala arbetsplatser utför du dina tolkuppdrag?

Intervjufrågor

Hur skulle du beskriva socialarbetarnas tolkanvändning?

- vad är det som är bra respektive dåligt?
- Hur påverkar socialarbetarens tolkanvändning ditt arbete?

Skiljer sig tolkanvändningen åt mellan de olika kontexterna där du utför dina tolkuppdrag?

- vilka fördelar respektive nackdelar upplever du av de olika tolkanvändnings sätten?
- vad tycker du är viktigt?

Vilka slags förväntningar upplever du att det ställs på dig i tolksamtalet?

- är det några förväntningar som är svåra att leva upp till?
- ser de olika ut inom de olika kontexterna?

På vilket sätt skulle du beskriva att din kulturella kompetens kommer till uttryck i tolksamtalen?

Vad skulle du vilja poängtera är viktigt för socialarbetare att känna till om tolkanvändning?

Bilaga 2, Informationsbrev

Hej!

Vi, Tina och Monya, är två studenter från Ersta Sköndal Högskola som läser Socionomutbildningen, åttonde och sista terminen. Vi skriver en c-uppsats om auktoriserade tolkars erfarenhet av socialarbetarnas tolkanvändning inom olika myndighetskontexter.

Vi skulle vilja intervjua dig som är auktoriserad tolk och som har tolkuppdrag inom socialtjänsten, försäkringskassan, tolkar kuratorssamtal eller har tolkuppdrag inom någon annan myndighet inom socialt arbete. Vi tror att du som auktoriserad tolk har viktiga kunskaper och erfarenheter om tolkanvändning, som vi som blivande socionomer och blivande tolkanvändare kommer att ha nytta av att känna till.

Intervjun sker på en tid och en lugn plats som passar dig. Om du önskar kan intervjun göras på Campus Sköndal. Vi räknar med att intervjun kommer att ta cirka en timme. Vi kommer att spela in intervjun, men efter att uppsatsen är godkänd kommer den att raderas. Det kommer inte att framgå i studien vem som har intervjuats. Du får läsa uppsatsen i sin helhet när den är klar och godkänd om du önskar.

Vi skulle bli mycket tacksamma om du vill dela med sig av dina kunskaper och erfarenheter om tolkanvändning! För att vi ska ha möjlighet att bli klara i tid så behöver vi ditt svar **senast den 12/3-10** via mail eller telefon. Om ni svarar via mail så skriv även vilket språk ni tolkar i.

Vid frågor är du välkommen att ringa någon av oss.

Vi ser fram emot att få träffa dig och ta del av dina kunskaper och erfarenheter!

Med Vänlig Hälsning

Monya Andersson

XXX-XXX XX XX

monyaandersson@xxxxxxxxx

Tina Önnestedt

XXX-XXX XX XX

tinaonnerstedt@xxxxxxxxx

Bilaga 3, Samtyckesblankett



Samtyckesblankett

Jag samtycker härmed till att medverka i en intervju som handlar om tolkars syn på tolkanvändning inom socialt arbete. Jag har fått information om att mitt deltagande är frivilligt och att jag utan närmare förklaring kan avbryta mitt deltagande innan uppsatsen är inlämnad för godkännande. Den information jag lämnar kommer endast att användas till denna c-uppsats men jag är medveten om att slutversionen är offentlig.

Stockholm 2010-_____

Informant

Studenter
