

# **BBABAC – Bacheloroppgave 2023 HØST og 2024 VÅR**

Bacheloroppgave

*Barnevernets tilnærming til etniske minoritetsfamilier ved bruk av telefontolk*



Universitetet  
i Stavanger

**Det samfunnsvitenskapelige fakultet**

**Bachelor i barnevern**

Universitetet i Stavanger

15.05.2024

Kandidatnummer: 6006

Antall ord: 8723

## **Innholdsfortegnelse:**

<b>1.0 INNLEDNING</b> .....	s. 3
1.1 Begrunnelse og bakgrunn for valg av tema .....	s. 3
1.2 Problemstilling .....	s. 3
1.3 Begrepsavklaring .....	s. 4
1.4 Formål med oppgaven .....	s. 5
<b>2.0 TEORETISK FORSTÅELESERAMME</b> .....	s. 6
2.1 Relasjonskompetanse .....	s. 6
2.2 Kommunikasjonsteori .....	s. 7
2.3. Kultursensitivitet .....	s. 9
<b>3.0 METODE</b> .....	s. 11
3.1 Valg av metode .....	s. 11
3.2 Fremgangsmåte .....	s. 11
3.3 Analyse .....	s. 19
3.4 Studiens troverdighet .....	s. 21
<b>4.0 RESULTAT</b> .....	s. 22
4.1 Profesjonsutøver sin erfaring med telefontolk .....	s. 22
4.2 Etniske minoritetsfamilier sin erfaring med telefontolk i samtaler med barnevernet s.	23
4.3 Tolkers sin erfaring med telefontolk i samtaler der barnervernet er involvert .....	s. 23
<b>5.0 Diskusjon</b> .....	s. 25
5.1 Negativt med telefontolkning .....	s. 25
5.2 Positivt med telefontolkning .....	s. 26
5.3 Drøfting av problemstilling .....	s. 27
<b>6.0 AVSLUTNING</b> .....	s. 30

**7.0 LITTERATURLISTE .....s. 31**

## 1.0 INNLEDNING

### 1.1 Begrunnelse og bakgrunn for valg av tema

«Ved utgang av 2021 utgjorde barn som selv har innvandret 11 prosent av barna med tiltak fra barnevernet, mens barn av foreldre som har innvandret utgjorde 15 prosent.» (NOU 2023: 7, s. 140). Dette indikerer at barnevernet håndterer en rekke saker som involverer barn og foreldre med innvandringsbakgrunn. Det understreker viktigheten av å besitte tilstrekkelig kunnskap om hvordan man tilnærmer seg etniske minoritetsfamilier på en forsvarlig måte, og hvordan man best kan møte dem for å sikre en optimal praksis. I NOU 2014: 8 kommer det frem at barnevernstjenesten er en av de offentlige sektorene der bruk av tolk blir brukt mest (s. 31). I Lov om barnevern 2021 § 1-8 har barnevernet nødt til å legge til rette for blant annet barns kulturelle og språklige bakgrunn, bruk av tolk kan være en av tilretteleggelsene som kan være nødvendig å ta i bruk for en forsvarlig praksis, jmf. bvl. § 1-7. I tillegg har det kommet en egen tolkelov som hadde iverksettelse fra 1. januar 2022, som har som formål å sikre rettighetene til brukere av tolketjenester samtidig som å sikre en forsvarlig praksis, jmf. § 1-1 i tolkeloven (2021). I løpet av 2023 gjennomførte jeg en praksisperiode ved en barnevernstjeneste, det var her jeg fikk innsikt i bruk av telefontolk i møte med foreldre og familier. Det var under disse erfaringene jeg ble motivert til å utvide min kunnskap og kompetanse om barnevernets tilnærming til etniske minoritetsfamilier ved bruk av tolketjenester.

### 1.2 Problemstilling

Ifølge statistikk fra Statistiske sentralbyrå (2024) var det fra 1. januar 2023 16% av befolkningen i Norge som var innvandrere, og 3,9% som var norskfødte med innvandringsforeldre. Det vil si at nesten 1/5 av befolkningen i Norge er innvandrere eller norskfødte med innvandringsforeldre. Dette er en stor økning fra år 2000, da disse gruppene til sammen tilsvarte 6,3% av den norske befolkningen. (Statistiske sentralbyrå, 2000). Det har vært en økning på 13,6% siden år 2000, og det gjør temaet veldig relevant. Dette kan indikere at viktigheten rundt en god tilnærming til familier med innvandringsbakgrunn øker. Barnevernet skal kunne møte alle familier på en forsvarlig måte, og bruk av tolk kan være en nødvendighet for at foreldre/familien skal kunne få all informasjon de krav på og mulighet til å medvirke sin egen sak, jmf. bvl. § 1-4, FNs

barnekonvensjon art. 12 og Grunnloven (1814) § 104, 1 ledd. «Hver fjerde barnevernsansatt opplever et underforbruk av tolker. Likevel er de ansatte klar over at manglende bruk av tolk kan få alvorlige følger.» (NOU 2014: 8, s. 46). Dette kan blant annet skape spørsmål rundt forsvarligheten til barnevernets praksis, og at tilnærmingen til disse gruppene ikke er optimal.

Temaet barnevernets tilnærming til etniske minoritetsfamilier er et stort og omfattende tema, noe som ført til valget å begrense omfanget. Dette valget skyldes erkjennelsen av at en fullstendig dybde i dette temaet overskrider rammene for en bacheloroppgave. Som et resultat av de pålagte begrensningene, formuleres min problemstilling som følger:

*Hva kan profesjonsutøver, tolker og etniske minoritetsfamilier sine erfaringer med bruk av telefontolk gjøre barnevernets tilnærming forsvarlig i møte med etniske minoriteter som ikke deler et fellesspråk?*

Denne oppgaven tar sikte på å utforske hvordan barnevernet kan på en mest mulig forsvarlig måte tilnærme seg minoritetsfamilier som har behov for tolketjenester i samtale med barnevernstjenesten. Ved å undersøke denne problemstillingen vil denne oppgaven kaste lys over bruken av telefontolkning mellom barnevernet og etniske minoritetsfamilier, og identifisere områder hvor det kan være rom for refleksjon over barnevernets praksis.

### 1.3 Begrepsavklaring

*Tilnærming* – Tilnærming refererer til den måten man håndterer en spesifikk problemstilling, situasjon eller gruppe mennesker. Innenfor konteksten til oppgaven kan tilnærmingen referere til hvordan barnevernstjenesten planlegger å samhandle med etniske minoritetsfamilier. Dette kan omfatte aspekter som kulturell kompetanse/sensitivitet, respekt for kulturforskjeller og tilgjengelighet av ressurser slik som telefontolk.

*Etniske minoritetsfamilier* – Refererer til familier som tilhører etniske grupper som utgjør en mindre del av den totale befolkningen i et samfunn. I denne oppgaven er det fokus på minoritetsfamilier som har ingen til lite norsk språkkunnskaper, og som har vært i kontakt med barnevernet.

*Telefontolk* – En telefontolk er en som tilbyr sine tjenester via telefon. Denne type tolking tillater gjennomførelse av samtaler mellom personer som ikke deler et felles språk.

Telefontolkning blir som oftest brukt i situasjoner der det ikke er ressurser, tilgjengelighet og effektivitet nok til å benytte tolk som er fysisk tilstede. Telefontolk fungerer med at tolkeren er koblet til samtalen via en telefon, og deretter formidler hva som blir sagt fra og av begge parter, ved å oversette det som blir sagt fra ett språk til et annet.

#### 1.4 Formål med oppgaven

Å utforske problemstillingen tjener flere formål og har flere potensielle fordeler. Blant annet for å kunne forbedre kommunikasjonen mellom barnevernet og etniske minoritetsfamilier uten et felles språk, bygge tillit og et godt samarbeid, bevisstgjøring av risiko ved og uten bruk av tolketjenester og dens påvirkning på barnevernssaker. Samlet sett kan utforskningen av denne problemstillingen bidra til å kaset lys på kvaliteten på tjenestene som tilbys til etniske minoritetsfamilier av barnevernstjenesten, samtidig som den kan gi oss refleksjoner rundt forsvarlig praksis ved bruk av telefontolk.

## 2 TEORETISK FORSTÅELESERAMME

### 2.1 Relasjonskompetanse

Relasjonskompetanse er en viktig tilnærming innen barnevernsfeltet, da det å etablere og opprettholde relasjoner over tid er essensielt i barnevernet, dette gjelder relasjoner med barn, familier, kollegaer og andre fagpersoner. Relasjonskompetanse kan ha flere og ulike betydninger innenfor det barnevernsfaglige feltet.

Relasjonskompetanse er nøkkelen til å kunne bygge tillitsfulle relasjoner med barn og deres familier i barnevernet. Det finnes flere måter å komme i en posisjon for å komme i en relasjon med noen, og noen er det lettere å komme i en relasjon med en andre. Barnevernet er ofte en påtvungen relasjon, og barnevernet kan være skremmende for mange. Dette gjør relasjonskompetansen enda mer avgjørende for å kunne være til hjelp. For å kunne være til hjelp og kunne gjennomføre grunnleggende barnevernsprinsipp som mildeste inngrepsprinsipp, barnets beste og barnets rett til medvirkning er det viktig å komme i en god relasjon med familien. Barnevernstjenesten har også tidsfrister å forholde seg til, noe som gjør relasjonsarbeidet til tider enda vanskeligere. Det er derfor viktig at man som barnevernspedagog har god innforståelse med relasjonskompetanse, og klare å skape et trygt å støttende miljø for barn og familier.

Det er viktig at fagpersonene rundt familien eller barnet klarer å samarbeide. For at familien skal få en god oppfølging av barnevernstjenesten, kreves det også at man som profesjonsutøver klarer å danne relasjoner med andre fagpersoner rundt familien for å få til et godt samarbeid. Samarbeidspartnere kan være lærere, helsepersonell, spesial pedagoger, leger, politi og mye mer. Dermed er det essensielt å danne gode samarbeidsrelasjoner for å kunne jobbe effektivt og for å kunne sikre hva som er til beste for barnet.

Tilknytningsteorien som er utviklet av psykologen John Bowlby. Denne teorien kan knyttes opp til relasjonskompetanse, og handler om hvordan tidlige relasjoner mellom barn og omsorgspersoner påvirker barnets emosjonelle og sosiale utvikling. Teorien fokuserer på behovet for nærhet og trygghet hos barn, og betydningen av å kunne danne og opprettholde sterke bånd til omsorgspersonene sine. Tilknytning og tilknytningsadferd kan refereres til det båndet som dannes mellom barn og omsorgspersoner. Et trygt tilknytningsbånd gi barnet en følelse av sikkerhet og trygghet, som igjen legger grunnlaget for sunn utvikling og utforskning av verden. (Eide & Eide, 2004, s. 129-130).

## 2.2 Kommunikasjonsteori

Man kan dele kommunikasjonsforståelsen ved hjelp av to modeller, transmisjonsmodellen og transaksjonsmodellen. I transmisjonsmodellen står «enkeltindividet sentralt, og kommunikasjon forstås som overføring av budskap mellom atskilte enheter, i denne sammenhengen personer» (Fjelldal & Örtenblad, 2018, s. 24). I denne modellen er kommunikasjon primært preget av ensidighet, og er en lineær prosess.

Transaksjonsmodellen er kommunikasjonen en sirkulær prosess, og som involverer gjensidig utveksling i samtalen. Man kan si at det skilles mellom monolog og dialog. I samtaler med barnevernet, ønsker man å oppnå en dialog, og ikke en monolog.

Interaksjonen mellom barnevernstjenesten og etniske minoritetsfamilier som ikke deler et fellesspråk, er det viktig å legge til rette for dialog, for å kunne skape en samhandling og relasjon.

«I barnevernsarbeid med minoriteter vil de ansatte noen ganger oppleve at de skal jobbe med mennesker de ikke har fellesspråk med. For å nærme oss svarene på de utfordringene disse situasjonene skaper, er det nødvendig å forstå flerspråklighet og kommunikasjon generelt» (Buzungu, 2021, s. 116). Kultur- og språkforskjeller kan være en faktor som kan påvirke kommunikasjonen mellom barnevernet og etniske minoritetsfamilier. Det kan være en utfordring for begge parter å formidle og forklare seg på en måte som gir forståelse. Det kan være en fordel som barnevernsansatt å bruke et «enkelt språk» uten faguttrykk i møte med familier, da det kan være vanskelig for å foreldre/familie og spør eller å si at de ikke forstår det som blir sagt. Barnevernspedagoger bør være reflektert og kritiske til hvordan de kommuniserer med mennesker, og da spesielt hvis det er en språkbarriere i miksen i tillegg. Det er viktig å ta hensyn til kulturelle og språklige forskjeller, og hvordan dette påvirker kommunikasjonen. Videre er viktig å tilby blant annet tolketjenester for å kunne sikre effektiv, forsvarlig og tillitsskapende kommunikasjon.

Kommunikasjon er en blanding av verbal- og nonverbal kommunikasjon. «Verbal kommunikasjon kan sies å handle om ordene våre, i form av tale eller tekst. Den nonverbale kommunikasjonen handler om det ordløse uttrykket» (Fjelldal & Örtenblad, 2018, s. 110). I en samtale kommuniserer man både med ord og med kroppsspråket, og det er viktig å være reflektert i hvordan man formidler seg både med ord og uttrykk. Dette blir kalt for dobbeltkommunikasjon av Fjelldal & Örtenblad (2018, s. 110). I møter bestående av barnevernstjenesten, tolk og etniske minoritetsfamilier er det ekstra viktig å tenke



kritisk på kroppsspråket. Det er flere grunner til dette, blant annet for å kunne bygge tillit, relasjon og et godt samarbeid. Når man ikke kan kommunisere direkte med hverandre, er det ekstra viktig å vise emosjoner og mottakelighet med bruk av kroppsspråket. Det kan komme frem misforståelser og mistillit hvis kroppsspråket i samtalen leses som for eksempel aggressiv eller overgitt. Dermed er det viktig at barnevernspedagoger kan tilpasse sin kommunikasjon til de språklige behovene til minoritetsfamilier.

Kultur- og språkforskjeller kan være en faktor som kan påvirke kommunikasjonen mellom barnevernet og etniske minoritetsfamilier. Det kan være en utfordring for begge parter å formidle og forklare seg på en måte som gir forståelse. Det kan være en fordel som barnevernsansatt å bruke et «enkelt språk» uten faguttrykk i møte med familier, da det kan være vanskelig for å foreldre/familie og spør eller å si at de ikke forstår det som blir sagt. Barnevernspedagoger bør være reflektert og kritiske til hvordan de kommuniserer med mennesker, og da spesielt hvis det er en språkbarriere i miksen i tillegg. Det er viktig å ta hensyn til kulturelle og språklige forskjeller, og hvordan dette påvirker kommunikasjonen. Videre er viktig å tilby blant annet tolketjenester for å kunne sikre effektiv, forsvarlig og tillitsskapende kommunikasjon.

Å kunne uttrykke empati er essensielt i samspillet mellom barnevernet og foreldre eller familier. «Empati er evnen til å lytte, til å sette seg inn i en annens situasjon og til å forstå den andres følelser og reaksjoner» (Eide & Eide, 2004, s. 35). Det finnes flere måter å vise empati i kommunikasjonsformer, selv i situasjoner der telefontolk er i bruk. En effektiv måte å vise empati på er gjennom aktiv lytting. Ved å lytte oppmerksomt til det som blir sagt, å vise respekt for deres perspektiver og emosjoner. Å være tilstede med kroppsspråket, søke blikkontakt og gi «bekreftede nikk» kan signalisere din oppriktige interesse og forståelse. Det er også viktig å uttrykke forståelse og medfølelse for den vanskelige situasjonen de befinner seg i, ved å gi uttrykk for empati og anerkjenne deres følelsesmessige reaksjoner på en ikke dømmende måte. Det er viktig å unngå bruk av språk som virker nedlatende eller bagatelliserende er avgjørende for å besvare tilliten og relasjonen i kommunikasjonen. (Fjelldal & Örtenblad, 2018, s. 124). Relasjonene mellom barnevernet og foreldre/familie kan styrkes ved å kunne evne å kommunisere empati på en sensitiv og respektfull måte. Det legger grunnlaget for en åpen og god kommunikasjon som fremmer videre samarbeid for alle involverte parter.

## 2.3 Kultursensitivitet

«Ved å se på kultur som en form, eller et mønster, har man fått etablert ulike forståelser av samfunn, som har gitt grunnlag for sammenlikning og analyse.» (Ihle, 2008, s. 5). Dette innebærer å på hvordan kultur viser seg gjennom blant annet verdier, normer og tradisjoner. Når vi ser på kultursensitivitet i barnevernet i lys av denne tilnærmingen betyr det å anerkjenne at kulturen spiller en sentral rolle i dannelsen av familiestrukturer, oppdragelsespraksiser og sosiale normer. Dette innebærer for eksempel forståelse av kulturelle kontekster og respekt for kulturelle forskjeller.

«Kultursensitivitet kan defineres som en holdning preget av åpenhet for og anerkjennelsen av forskjeller, å lete etter likheter og forsøke å forstå den andre ut fra den andres logikk og perspektiver» (Bunkholdt, 2023, s. 11). Kultursensitivitet er avgjørende i arbeidet med barnevernet, ettersom det innebærer å forstå, respektere og tilpasse seg ulike kulturelle, etniske og religiøse bakgrunner og verdier når man samhandler med familier og barn i ulike situasjoner. I barnevernet handler kultursensitivitet om å anerkjenne at ulike kulturer har forskjellige måter å oppdra barn på, ulike oppfatninger av familie, autoritet og sosiale normer. Det er viktig for barnevernspersonell å være bevisst på disse forskjellene for å kunne arbeide effektivt med familier fra ulike kulturelle bakgrunner.

Metodisk relativisme og kultursensitivitet kan gå hånd i hånd, spesielt i fagområder som barnevern. Metodisk relativisme betyr å tilpasse metoder og tilnærminger i henhold til de kulturelle kontekstene og perspektivene til de man arbeider med. Dette inkluderer å være åpen for ulike måter å forstå og håndtere situasjoner på, avhengig av den kulturelle bakgrunnen til individene som er involvert. (Tuastad et al., 2017, s. 131). Videre er det viktig å opparbeide seg kunnskap om kultur, for å bedre kan forstå familiens bakgrunn og kontekst. Kunne vise empati og forståelse for de ulike familieperspektivene, og kunne hjelpe dem uavhengig av kulturell bakgrunn. En kultursensitiv praksis kan innebære å tilpasse barnevernets praksis og tilnærminger for å møte de unike behovene til familier fra ulike kulturelle bakgrunner, og å unngå å påtvinge ens egne kulturelle verdier og normer.

"Common sense" er et begrep som beskriver den intuitive forståelsen eller sunne fornuften som antas å være utbredt blant de fleste individer innenfor en kultur eller samfunn. Det er vanligvis forbundet med konvensjonelle eller tradisjonelle oppfatninger om hva som anses som passende eller rimelig i ulike situasjoner, basert på hverdagslige erfaringer og normer.

(Ihle, 2008, s. 132). Når det gjelder kultursensitivitet i barnevernet, kan begrepet "common sense" være problematisk hvis det ikke tar hensyn til de kulturelle forskjellene som finnes blant familiene som barnevernet samhandler med. Det som kan virke som "common sense" i én kulturell kontekst, kan være helt annerledes i en annen. Det er avgjørende å inkludere kultursensitivitet i barnevernets tilnærming for å sikre at tiltak og avgjørelser tar hensyn til de kulturelle variasjonene og kravene til familiene og barna involvert. Dette betyr å være åpen for og verdsette ulike kulturelle synspunkter, verdier og metoder, og tilpasse tjenestene og tiltakene i tråd med dette.

## 3.0 METODE

### 3.1 Valg av metode

Jeg har valgt en litteraturstudie for å samle inn data for å belyse problemstillingen min. Ifølge Aveyard, 2019 gjennomfører man en litteraturstudie med først å identifisere et forskningsspørsmål, og deretter besvarer spørsmålet med å søke etter, vurdere og analysere relevant litteratur ved hjelp av en systematisk tilnærming. (s. 2). Denne kunnskapen kan man finne i vitenskapelige artikler, der forskere eller forfattere presenterer primære data. Selv om det ikke kommer frem ny kunnskap i en litteraturstudie, kan den likevel føre til nye innsikter ved å sammenfatte informasjon fra ulike kilder. Ved hjelp av 3 utvalgte vitenskapelige artikler ønsker jeg å belyse min problemstilling. I tillegg til å beskrive den systematiske planlagte prosessen til en litteraturstudie og sammenfatte kunnskapen denne gir for en økt forståelse av temaet til oppgaven.

### 3.2 Fremgangsmåte

Litteraturstudie kan bli delt inn i 3 faser: innledende litteratursøk, systematisk litteratursøk og litteraturstudien. I fase 1 gjennomføres et innledende litteratursøk. I denne fasen identifiseres omfanget av den eksisterende litteraturen knyttet til det ønskede temaet og problemstillingen. Denne fasen har ikke den samme grad av systematisk struktur som neste fase, men den gir mulighet for å identifisere relevante artikler som kan være verdifulle for videre undersøkelser. I løpet av denne fasen vil det være nødvendig å identifisere relevante søkeord som kan benyttes videre, samtidig som man utelukker mindre relevante søkeord. Det kan også være hensiktsmessig å undersøke referanselistene til relevante artikler for å oppdage ytterligere faglig materiale knyttet til temaet. De innledende søkene kan bidra til konkretisering av problemstillingen til temaet, og utviklingen av inklusjons- og eksklusjonskriterier for hovedsøket (Thidemann, 2019, s. 81-82)

I fase 2 skal man ved hjelp man har opparbeidet seg fra de innledende litteratursøkene gjøre systematiske litteratursøk. «Et systematisk litteratursøk er planlagt, begrunnet, dokumentert og etterprøvbart» (Thidemann, 2019, s. 82). Denne fasen kan deles inn i 6 trinn. Trinn 1 skal man konkretisere problemstillingen slik at den blir søkbar. Et PICO-skjema er et godt verktøy til dette, i tillegg er det viktig å definere inklusjons- og eksklusjonskriterier for å få et presist og relevant søk. (Thidemann, 2019, s. 82-84).

Tabell 1: PICO-skjema

Population/Patient/ Problem Hvem/Hvilke	Intervention Hva	Outcomes Resultater
Beskriv den typen pasienter du er interessert i	Hvilke tiltak handler det om?	Hvordan kan tiltaket påvirke utfallet?
Etniske minoritetsfamilier som er i kontakt med barnevernet	Bruk av telefontolk under kommunikasjon med disse familiene.	Forsvarlig og effektiv kommunikasjon, samt oppnåelse av målsettinger og behov i samarbeidet mellom barnevernstjenesten og de etniske minoritetsfamiliene.

Tabell 2: Inklusjons- og eksklusjonskriterier:

Inklusjonskriterier	Eksklusjonskriterier
Utgitt mellom 2018-2024	Utgitt før 2018
Nordisk forskning	Forskning utenfor Norden
Fra fagfellovderte tidsskrift	Ikke fagfellovdert
Vitenskapelige artikler	Fagartikler

I trinn 2 av et systematisk litteratursøk velger man passende databaser for å identifisere relevante vitenskapelige artikler. I henhold til retningslinjene for bacheloroppgaven kreves det at man finner minst tre vitenskapelige artikler fra minst to forskjellige databaser ved gjennomføring av et litteraturstudie. Helsebiblioteket.no har en god oversikt over ulike databaser og deres dekningsområder innenfor forskjellige fagfelt. Videre kan kunnskapspyramiden benyttes som et hjelpemiddel for å identifisere og evaluere høykvalitetsforskning. (Thidemann, 2019. s. 84-85). I denne oppgaven er databasene som er brukt Oria og Idunn.

I trinn 3 handler det om å identifisere og velge passende søkeord. Det er her av stor betydning å utforme søkeord som både er presise og relevante, samt å kunne ha gode og effektive søketeknikker for å sikre nøyaktige resultater. Det er derfor essensielt å bruke

terminologi og begreper som er relevante for det aktuelle temaet og oppgaven. Et nyttig råd er å se tilbake på ditt tidligere utarbeidet PICO-skjema og problemstillingen din, som kan fungere som en veiledning under søkeprosessen. Dette hjelper med å holde fokus på det du søker etter, og finne forskning som kan bidra til å belyse problemstillingen din. Videre er det avgjørende å utvikle en grundig søkestrategi for at søkearbeidet skal være effektivt. (Thidemann, 2019, s. 85-86).

I trinn 4 skal det utføres selve søkene for å identifisere artikler som kan være relevante for oppgaven og problemstillingen. Her benyttes søketeknikker og –strategier som er opparbeidet fra tidligere trinn i litteraturstudien. I følge Thidemann (2019) er det essensielt å ha god kjennskap til de boolske operatorene, da dette vil være til nytte for å kombinere søkeord, kan øke treffantallet ved bruk av synonymer. I tillegg er det et godt verktøy å være kjent med trunkeringstegn, da dette muliggjør treff både i entall- og flertallsform (s. 87-88). Å bli kjent med funksjonene og de ulike tegene i de forskjellige databasene er anbefalt, da dette bidrar til effektive søk for å identifisere relevante artikler.

I trinn 5 skal man evaluere søkene, og det kan hende at det kan være smart å endre på problemstillingen etter man har fått satt seg grundigere inn i hva slags forskning som finnes på området man vil utforske. (Thidemann, 2019, s. 88).

Siste trinnet i fase 2 av litteraturstudiet skal man dokumentere søkestrategien som er brukt og søkehistorikken. Det kan være lurt å sette opp tabeller som viser søkehistorikken for å kunne evaluere søkene dine skikkelig og kunne vise til etterprøvbarhet. (Thidemann, 2019 s. 89).

*Tabell 3: Søkehistorikk Oria*

Dato	25.03.2024	01.04.2024
Nummer	1	3
Ordkombinasjoner	Barnevern* OG (minoritet* ELLER innvandre*)	(tolk* ELLER kommunikasjon*) OG minoritetsspråk*
Avgrensninger	Fagfellvurderte tidsskrift, 2018 – 2024	Fagfellvurderte tidsskrift, 2018 – 2024

Antall treff	8	6
Leste sammendrag	3	2
Leste artikler	1	2
Artikler inkludert	1	2 (den ene fra tidligere søk)

Tabell 4: Søkehistorikk Idunn

Dato	28.03.2024	28.03.2024
Nummer	1	2
Ordkombinasjoner	Barnevern* AND (Minoritet* OR innvandre*)	Kultur* AND (Barnevern* OR sosiale tjenester) AND telefontolk*
Avgrensninger	Januar 2018 – mars 2024, Forskningsartikkel, Helse og sosialt arbeid	Januar 2018 – mars 2024, Forskningsartikkel.
Antall treff	19	3
Leste sammendrag	5	
Leste artikler	4	
Artikler inkludert	2 (1 ny, og 1 funnet fra tidligere søk)	Ingen nye (1 funnet i tidligere søk som er tatt med)

Fase 3 er selve litteraturstudien, og kan deles inn i 6 ulike trinn. Trinn 1 innebærer å vurdere relevansen til de utvalgte artiklene for å belyse litteraturstudien. Det anbefales å gjennomføre en rask gjennomlesning av artiklene og foreta en kvalitetssjekk ved å blant annet se etter en IMRaD-struktur. Trinn 2 handler om å lese nøye gjennom de inkluderte artiklene med en reflektert og kritisk tilnærming for å vurdere om de bidrar til å belyse problemstillingen. Det er også viktig å analysere resultatene av studien grundig. I trinn 3 skal kvaliteten på artiklene vurderes kritisk. Helsebiblioteket.no har sjekklister som kan benyttes for å foreta en kvalitetsvurdering på de utvalgte artiklene, noe som kan bidra til å

lære å kritisk vurdere vitenskapelige artikler, og hva man skal se etter. Trinn 4 omhandler analyse og tolkning av resultatene og funnene i artiklene. Dette innebærer å tolke dataene som presenteres og forstå hva de faktisk forteller. Når man skal analysere resultatene av studien er et tips å ha problemstillingen sin foran seg, da den kan være en påminnelse og hva det er du skal finne ut av. Trinn 5 innebærer utarbeidelse av en litteratormatrise, som er et nyttig verktøy for å registrere nyttig informasjon fra de inkluderte artiklene. Litteratormatrisene blir presentert under i tabell 5 – 7. Til slutt, trinn 6 som innebærer sammenfatning av resultatene og presentasjon av disse i et eget kapittel med en detaljert gjennomgang og kvalitetsvurdering av hver studie. (Thidemann, 2019, s. 90-96).

*Tabell 5: Litteratormatrise Artikkel 1*

Forfattere, Utgivelsesår, Tidsskrift og Land	Langedal, S. S. & Bjørknes, R. (2020) Tidsskriftet Norges barnevern Norge
Tittel	Forsvarleg bruk av telefontolkning i barnevernet?: En studie av barnevernsarbeidarar og tolkar sine erfaringer
Hensikt	Få mer kunnskap om bruken av telefontolkningstjenestene i barnevernet. I denne studien er det fokus på erfaringene til barnevernsansatte og tolkere i møte med mennesker som har behov for dette.
Metode	Kvalitativ metode med semistrukturerte intervju
Utvalg	Fire ansatte i barnevernet og fire tolker deltok i studien, hvorav fem var kvinner og tre var menn. Barnevernsansatte hadde universitets- eller høyskoleutdanning og var ansatt av den kommunale barnevernstjenesten. To av dem fungerte som saksbehandlere, mens de to andre arbeidet som miljøterapeuter i bolig for mindreårige asylsøkere. Alle av de ansatte hadde erfaring fra arbeidsstedet i 2 – 15 år, og har erfaring med både telefontolking og tolking ved fremmøte i yrkessammenheng. Tre av dem hadde hyppig erfaring med bruk av telefontolk, mens den fjerde hadde brukt telefontolk i mindre grad. Av de fire tolkene var det en som var en statsautorisert tolk, mens alle



	<p>hadde tolkeutdanning. En av dem var ansatt ved et privat byrå, mens de andre tok tolkeoppdrag enten privat eller på vegne av tolkebyråer.</p> <p>Tolkene hadde arbeidserfaring som tolk i mellom 5 – 22 år og hadde utført tolketjenester både over telefon og via skjerm, både for barnevernet og andre sektorer. Halvparten av tolkene utførte jevnlig telefontolking for barnevernstjenesten, mens de andre gjorde dette i mindre grad.</p>
Resultat	<p>Studien indikerer at telefontolking utgjør et vesentlig hjelpemiddel for de fleste barnevernstjenester. Likevel avdekkes det kvalitetsmessige begrensninger av bruk av tolketjenester i arbeidet i barnevernet, som potensielt kan stride mot kravene til en forsvarlig praksis. Samtidig fremhever den behovet for bedre tilrettelegging, samt viktigheten av at barnevernsansatte og tolkere mottar tilstrekkelig opplæring i bruk og anvendelse av telefontolkstjenester i barnevernsarbeid. Studien kan kun belyse informantenes opplevelser av telefontolking og kan ikke gi en nøyaktig beskrivelse av selve hendelsesforløpet under telefontolkningen</p>
Kvalitet	<p>Artikkelen er fagfellovdert, og er utgitt i nyere dato. Det er blitt redegjort for studiens styrker og svakheter. De anerkjenner at det er få informanter med i studien, noe som kan sette avgrensning på resultatet.</p>
Etikk	<p>Undersøkelsen er godkjent av NSD, og informantene har samtykket til innhenting av data. Informantene har innforstått med at deres deltakelse var frivillig og at de har hatt muligheten til å trekke seg.</p>

Tabell 6: Litteratormatrise artikkel 2

Forfattere,	Rørvik, J., Eiane, J., Bjørknes, R. & Hollekim, R. (2023)
Utgivelsesår,	Tidsskrift Norges barnevern
Tidsskrift og Land	Norge
Tittel	Krøll på linja!: Minoritetsforeldres erfaringer med telefontolking i barnevernet
Hensikt	Hensikten med denne studien er å utforske brukernes erfaringer med telefontolking i kontakt med barnevernet.

Metode	Kvalitativ metode med semistrukturerte intervju
Utvalg	Ni foreldre viste interesse i deltakelsen til studien, hvorav syv av dem var kvalifiserte. Blant de syv var tre menn og fire kvinner. Alle informantene hadde bodd i Norge i minst 2 år, og erfaring med bruk av telefontolk i samtaler med barnevernstjenesten angående tiltak som omsorgsovertakelse og/eller hjelpetiltak. Informantene var i aldrene 30 til 60 år.
Resultat	Denne studien fokuserer på minoritetsforeldres opplevelser med telefontolk under møter med barnevernstjenesten. Studien avdekker at barnevernet benytter seg av tolketjenester når foreldrene har behov for det. Imidlertid opplevde informantene lav tillit til tolkens profesjonalitet og deres evne til å tolke/oversette korrekt og fullstendig i møte med barnevernet. Funnene kan indikerer at det ikke nødvendigvis er typen tolk, enten det er fremmøtetolk eller telefontolk, som har mest innvirkning på om tolkeopplevelsen oppleves av positiv eller negativ betydning. Snarere er det tolkens språklige ferdigheter og kompetanse, samt deres kvalifikasjoner som er mest avgjørende.
Kvalitet	Artikkelen er fagfellovdert, og publisert av nyere dato. Det er blitt redegjort for studiens begrensninger, og muligheten for hendelser som kan ha påvirket studien. Som blant annet påvirkning av selve barnevernssaken istedenfor tolke-situasjoner, og påvirkning til tolkeopplevelsen under intervjuet.
Etikk	Studien er meldt inn til NSD, og det er redegjort for etisk hensyn i artikkelen. Det er blitt forklart studiens behandling av data, og at informantene har fått informasjon om behandlingen av denne dataen.

Tabell 7: Litteratormatrise artikkel 3

Forfatter,	Buzungu, H. F. (2022).
Utgivelsesår,	Tidsskrift Kritisk juss
Tidsskrift og	Norge
Land	

Tittel	NAVs tjenesteyting til minoritetsspråklige innbyggere: Når regelverk møter realiteter
Hensikt	Hensikten med artikkelen er å kaste lys over NAV sine retningslinjer når det gjelder tolketjenester, og at det er stor mangel på kvalifiserte tolkere. Få oversikt over bruk av tolketjenester som ble brukt i forbindelse med HOLF-prosjektet.
Metode	Utvalg av data fra HOLF-prosjektet Gruppe randomisert studie Blanding av kvalitativ og kvantitativ metode
Utvalg	<p>Utvalget i denne artikkelen består av data hentet fra HOLF-prosjektet, som omhandler NAV sin oppfølging av familier med lavinntekt. Dataene ble samlet inn fra 29 NAV-kontorer i Norge og ble delt inn i tre separate datasett i denne artikkelen, da ikke alle NAV-kontorene kunne rapportere all etterspurt informasjon til formålet med denne studien.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datasett 1 omfatter data fra 20 av de 29 NAV-kontorene, og fokuserer på antall samtaler der tolk er blitt brukt i perioden nov. 2019 til okt. 2018.</li> <li>2. Datasett 2 inneholder data knyttet til forekomsten av utfylling av spørreskjema av tolking, og inkluderer alle 29 NAV-kontorene.</li> <li>3. Datasett 3 består av data fra 19 av NAV-kontorene, og omhandler kvalifikasjoner til tolken i samtaler der tolk er blitt brukt, i samme tidsperiode som nevnt i datasett 1.</li> </ol> <p>I tillegg til disse datasettene baserer artikkelen seg delvis på videre data i HOLF-prosjektet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 26 møter mellom deltakere og familiekoordinatorer</li> <li>• 2 intervju/samtale med familiekoordinatorer</li> <li>• 8 intervjuer med minoritetsspråklig bakgrunn</li> </ul>
Resultat	Det kommer frem ved hjelp av datasett 1 at det er stor variasjon mellom NAV-kontorene og deres gjennomførelse av bruk av tolk i samtaler med NAV-brukere. I intervjuene kommer det også frem stor variasjon, der noen så på det som helt nødvendig å ha tolk tilstede da norskkunnskapene var såpass dårlige, mens andre mente at det var en

	god måte å bruke NAV-møtene som en form for språktrening. Det forekommer også at det var betydelig variasjon i hyppigheten av tolkebruken under gjennomføringen av spørreundersøkelsen blant utenlandsfødte deltakere, med en variasjon fra 0 til 88% ved de 29 NAV-kontorene. Dette kan indikere en variasjonene rundt ansattes vurdering for behovet for tolketjenester. Tilsvarende funn rundt dette ble avdekket gjennom de kvalitative intervjuene. Videre viser dataene på at i 72% der tolk har blitt brukt i møte/samtale med NAV er det blitt brukt tolk uten kvalifikasjoner.
Kvalitet	Fagfellovdert artikkel, av nyere dato. Sier noe om svakhet til figurene og dataene, men kommer ikke tydelig frem nok. Tas med da tallene/dataen er til hjelp med å belyse problemstillingen til oppgaven min.
Etikk	Er ikke redegjort for etiske hensyn, men kan forsvares med at forfatter ikke har hentet dataen selv, men kun hentet frem data fra HOLF-prosjektet som er relevant når det kommer til tolkebruk/tjenester.

### 3.3 Analyse

I litteraturstudie har jeg benyttet en tematisk analyse, hvor jeg har brukt Aveyard (2019) sin anbefalte analysemetode for nybegynnere. Mens jeg holdt på med å analysere tekstene hadde jeg for meg problemstillingen og mitt utarbeidede PICO-skjema synlig foran meg, for å påminne meg selv hva jeg ønsker å belyse, og for å ikke spore av. Jeg har skrevet litteraturmatriksen, og bestemt meg for artikler som skal inkluderes i oppgaven.

Litteraturmatriksen er en god start for begynnelsen av analyse arbeidet. Videre leste jeg grundig gjennom artiklene flere ganger, og benyttet meg av å markere viktige funn underveis i ulike fargekoder. Etter jeg hadde fått orientert meg i funnene til de utvalgte artiklene, er neste trinn å utvikle temaene dine. Første trinnet er å identifisere temaene i resultatkapitlet til hver enkelt vitenskapelige artiklene. (Aveyard, 2019, s. 141). Dette gjorde jeg ved å føre disse i en tabell (tabell 8) for å kunne få en god oversikt over temaer artiklene avdekker.

Tabell 8: Temaer som blir presentert i artiklene

Artikkel 1.	Artikkel 2.	Artikkel 3.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilgjengelighet</li> <li>• Anonymitet</li> <li>• Lydkvalitet</li> <li>• Nonverbal kommunikasjon</li> <li>• Kompetanse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tillitsskapende arbeid ved bruk av tolk</li> <li>• Betydning for myndiggjøring ved bruk av tolk</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vurdering av behov for tolk</li> <li>• Tolkerens kvalifikasjoner</li> <li>• Variasjon mellom realitet og regler</li> </ul>

Videre prøvde jeg å sammenfatte temaene fra hver artikkel, for å kunne samle informasjon fra de ulike artiklene, og finne data som er relevant til å belyse min problemstilling. Dette gjorde jeg ved å velge 3 sammenfattende temaer og fant ut hvilke temaer fra hver enkelt artikkel kunne trekkes under det sammenfattende temaet, og sammenlikne disse. (Aveyard, 2019, s. 144). Tabell 9 viser en oversikt over dette.

Tabell 9: Sammenfattende temaer

Tema fra artiklene	Sammenfattet tema
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompetanse (Artikkel 1)</li> <li>• Lydkvalitet (Artikkel 1)</li> <li>• Anonymitet (Artikkel 1)</li> <li>• Nonverbal kommunikasjon (Artikkel 1)</li> <li>• Vurdering av behov for tolk (Artikkel 3)</li> <li>• Variasjon mellom realitet og regler (Artikkel 3)</li> </ul>	Profesjonsutøver sin erfaring med telefontolk
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betydning for myndiggjøring ved bruk av tolk (Artikkel 2)</li> <li>• Tillitsskapende arbeid ved bruk av tolk (Artikkel 2)</li> </ul>	Etniske minoritetsfamilier sin erfaring med telefontolk i samtaler med barnevernet
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompetanse (Artikkel 1)</li> <li>• Lydkvalitet (Artikkel 1)</li> <li>• Anonymitet (Artikkel 1)</li> <li>• Nonverbal kommunikasjon (Artikkel 1)</li> </ul>	Tolker sin erfaringer med telefontolk i samtaler der barnevernet er involvert

### 3.4 Studiens troverdighet

En litteraturstudie består av sekundære data, og det er dermed nødvendig å være kritisk til forskningen som man velger å innhente i studien. Artikkene som er valgt til oppgaven er fagfellovurderte artikler og av nyere dato (ikke eldre enn fem år). Kildene som er blitt presentert i metode kapitlet er relevante for å kunne besvare oppgaven og problematikken i problemstillingen. Jeg har alt kort redegjort for kvalitetsvurdering av hver enkelt artikkel i litteratormatrisen (Tabell 5 – 7), hvor det kommer frem redegjørelse av svakhetene til artiklene. Etter analysen av de utvalgte artiklene har jeg studert artiklene grundig, og tatt en vurdering ut i fra Aveyard, 2019 om hvordan man vurderer litteraturen kritisk (s. 99-102). Etter en gjennomgang av artiklene med et kritisk overblikk, tok jeg en beslutning om at artiklene er relevant for å kunne belyse problemstillingen min.

Problemstillingen min og oppgaven min går ut på barnevernets møte med etniske minoritetsfamilier ved bruk av tolk. Artikkel 3 som blir presentert går ut på etniske minoritetsfamiliers møte med NAV og ikke barnevernet, dette kan stilles spørsmål om studiens gyldighet og pålitelighet. Men det finnes et veldig begrenset antall forskning på dette feltet, og artikkelen er med på å belyse minoritetsfamilier sine erfaring når det kommer til bruk av tolketjenester med offentlige sektorer. Av den grunn har er artikkelen relevant i forhold til tematikken til oppgaven.

## 4.0 RESULTAT

### 4.1 Profesjonsutøver sin erfaring med telefontolk

I Langedal og Bjørknes (2020) kommer det frem at barnevernsarbeiderne i studien mener at tolkere har for utilstrekkelige språkferdigheter og mangler kunnskap om faguttrykk og kunnskap om barnevernet under samtaler. Dette fører til at profesjonsutøverne kan føle seg usikre på om budskapet er blitt formidlet riktig og at de har mottatt tilstrekkelig informasjon. (s. 66). NAV-ansatte ga samme fortvilelse rundt tolker sine manglende kompetanse og kvalifikasjoner i samtaler (Buzungu, 2022, s. 61). Videre forteller noen av barnevernsarbeiderne at de har erfart at tolker har oppført seg upassende ved å overskredet sin rolle og involverer seg i saken. Videre har de erfart tolkere oppbevare seg på upassende steder, som på offentlige steder eller tydelig hørt andre personer i rommet med tolker. (Langedal & Bjørknes, 2020, s. 67).

Det er også et problem i bruk av telefontolk om dårlig lyd kvalitet. Blant annet uttrykker barnevernspedagoger dårlige telefonlinjer, noe som er en forstyrrende faktor i samtalen, og som fører til at fokuset rundt samtalen forsvinner. Et annet vedvarende problem er bakgrunnsstøy, og at man kan høre omgivelsene rundt. Videre uttrykker barnevernsarbeiderne at de ikke har tilgang på god nok teknisk utstyr, og de aller fleste må bruke vanlige telefoner, noe som kan medføre dårligere kvalitet på lyden. (Langedal & Bjørknes, 2020, s. 64 – 65).

Profesjonsutøverne uttrykker også at brukerne har begrenset forståelse for kommunikasjonsprosessen når telefontolk benyttes. Dette resulterer i at samtalen må avbrytes underveis for å minne brukeren om å gi tolken mulighet til oversette. I tillegg til at mange barnevernsarbeidere synes det kan være vanskelig dersom det er mange med i samtalen, og av den grunn får følelsen av å miste kontroll over hvem som sier hva. (Langedal & Bjørknes, 2020, s. 66).

NAV-ansatte viser til stor praksisvariasjon i henhold til bruk av tolk i møte med etniske minoritetsfamilier, som det kommer frem i intervjuene ifølge studien til Buzungu, 2022 (s. 54). Der noen av ansatte påstod at behovet for å tilby tolk var stort, og noen ansatte mente at samtaler med bruk av tolk var mot sin hensikt. (Buzungu, 2022, s. 55 – 56). Det blir videre avdekket i intervjuene med NAV-ansatte at de har utilstrekkelig kunnskap til retningslinjene knyttet til vurdering av tolk. (Buzungu, 2022, s. 60).

#### 4.2 Etniske minoritetsfamilier sin erfaring med telefontolk i samtaler med barnevernet

Når det kommer til etniske minoritetsfamilier sin erfaring av bruk av telefontolk i samtaler med barnevernet viser studien til Rørvik et al. (2023) at denne gruppen ikke hadde tillit til tolkeren. De uttrykte usikkerhet knyttet til om tolken ville kunne oversette riktig, og at saken deres skulle bli opplyst. (s. 10). Videre bygger det en mistillit til tolkeren sin etniske folkegruppe, og da spesielt dersom det var/er konflikter mellom de ulike folkegruppene, og dermed at tolkerens bakgrunn kan ha stor betydning for tillit mellom bruker og tolker, fra brukerens perspektiv. (Rørvik et al., 2023, s. 11). Etniske minoritetsfamilier opplever også dårlige erfaringer ved bruk av telefontolk med dårlig lyd kvalitet, der samtaler er vanskelige å høre, og at dette kan skape en følelse av en ufullstendig oversettelse. (Rørvik et al., 2023, s. 13)

I studien til Rørvik et al. (2023) var det flere av minoritetsforeldrene som foretrakk fremmøtetolk over telefontolk. Hvor de blant annet uttrykker at kommunikasjon flyter bedre, og følte mer tillit til at tolker oversetter riktig. (s. 10 – 11). En bekymring hos etniske minoritetsfamilier ved fremmøtetolk var brudd av taushetsplikt, i forhold til ved telefontolk. Informantene sier at de har liten til ingen tillit til at tolkeren holder taushetsplikten sin, selv ved informasjon/bekreftelse av at tolker har taushetsplikt. (Rørvik et al., 2023, s. 11). En av fryktene rundt dette gikk ut på om de hadde felles bekjente, og at deres sak i barnevernet ville spres til bekjente i samfunnet. (Rørvik et al., 2023, s. 12).

Etniske minoritetsfamilier i henhold til studien gjort av Rørvik et al. (2023) følte de på en avmakt i møte med barnevernet, og spesielt da på grunn av språkutfordring og bruk av tolk. Det var også flere som mente at deres sak hadde eller kunne blitt påvirket negativt på grunn av språklige utfordringer. (s. 12). Videre sier de at de fikk forsterket deres følelse av umyndiggjøring på grunn av en krevende kommunikasjon med barnevernet, og har oppfattelse av at telefontolkning forsterker denne følelsen. (Rørvik et al., 2023, s. 13).

#### 4.3 Tolk sin erfaringer med telefontolk i samtaler der barnevernet er involvert

Informantene i Langedal og Bjørknes (2020, s. 63) uttrykte at brukerne kunne oppleve det som ubehagelig når tolk var tilstede, og usikkerhet om tolken overholdt taushetsplikten sin og om tolken var bekjent av dem. Telefontolkning kan ses som bedre for å verne privat livet til etniske minoriteter, i tillegg til at selve tolkeren får en mer anonym rolle enn ved



bruk av en fremmøtetolk. I intervjuene kom det videre frem at bruk av tolk over telefon kunne skape en profesjonell avstand i forhold til fremmøtetolk. (Langedal & Bjørknes, 2020, s. 63).

I likhet med profesjonsutøverne hadde tolkerne også dårlige erfaringer med lyd kvalitet med samtaler over telefontolkning, sånn som svak telefonlinje og bakgrunnsstøy. Et problem flere tolkere uttrykker i intervjuene er ekko av sin egen stemme gjennom telefonen og lyder fra forflyttelser av gjenstander. I tillegg til at det kan være vanskelig å høre hva som blir sagt når folk snakker over hverandre. (Langedal & Bjørknes, 2020, s. 64 – 65). Videre kommer det frem at når barnevernstjenesten skal ha telefontolk utenfor kontoret kan lyden bli veldig utfordrende, og at det ikke alltid er barnevernstjenesten benytter godt egnet teknisk utstyr for optimal bruk av telefontolk. (Langedal & Bjørknes, 2020, s. 65).

Når det brukes telefontolkning vil det være en begrensning på den nonverbale kommunikasjonen. Studien til Langedal & Bjørknes avdekker at tolkere kan synes at kommunikasjonen kan være vanskelig da man ikke kan lese kroppsspråk til verken bruker eller barnevernsansatt. I ytterste konsekvens kan dette føre til misforståelser, da de ikke har mulighet til å blant annet få med seg ulike signaler som blir sendt fra partene sitt kroppsspråk. (2020, s. 66). I likhet med profesjonsutøverne synes også tolkere av telefontolkning ikke er optimalt ved mange deltakere i samtalen. (Langedal & Bjørknes, 2020, s. 66).

Tolkerne uttrykker i studien til Langedal og Bjørknes at de føler barnevernstjenesten ikke har gode nok rutiner for å avdekke om tolkeren er kompetent nok. I tillegg til at tolkere merker forskjell i kompetansen når det kommer til utførelse av selve samtalen med tolk tilstede, hvor de til tider uttrykker dårlig planlegging og gjennomføring av samtalen, og at det blir gitt for lite kunnskap om saken/problemstilling på forhånd. (2020, s. 67).

## 5.0 DISKUSJON

I analysen og resultat delen av litteraturstudie kommer det frem både tolker, profesjonsutøvere og etniske minoritetsfamilier sine erfaringer med bruk av telefontolk i samtaler med sosiale tjenester. Det blir avdekket både negative og positive sider med bruk av telefontolk.

### 5.1 Negativt med telefontolkning

I analysen og resultat delen av litteraturstudie kommer det opp flere negative erfaringer ved telefontolk fra alle tre representantene. Det som gjengår for alle tre er en form for mistillit til en eller flere parter og dårlig kvalitet av lyd gjennom telefonen samtalen. I barnevernsarbeid er det viktig å få til en god kommunikasjon, og kunne bygge en relasjon på tillit.

Etniske minoritetsfamilier stiller spørsmål rundt mistillit når det kommer til tolken sin kvalifikasjoner, og er usikker/utrygg på om de får formidlet det de ønsker å formidle. Videre nevner de mistillit til fremmøtetolk med tanke på brudd på taushetsplikt, og frykt for kjennskap til tolken fra før.

Barnevernspedagoger og NAV-ansatte beskriver at de har mistillit til tolkens kvalifikasjoner og deres formidlingsevne til familiene. De opplever også mistillit i forhold til brudd på taushetsplikt og upassende oppførsel da de ikke er alene/isolert under oppdragene. Dette er svært alvorlig med tanke på taushetsplikt jmf. forvaltningsloven, 1967, § 13. Mistillit til tjenesten eller praksisen som blir utført har mange negative konsekvenser, både for relasjonen, kommunikasjonen og for at familien og barnet skal kunne få tilstrekkelig og nødvendig hjelp av barnevernet.

Tolkerne opplevde mistillit med at praksisen til barnevernstjenesten varierte. Noen var godt forberedt til møtene og andre ikke, og opplevde en følelse av å ikke få tilstrekkelig informasjon på forhånd, noe som gjorde at de selv følte seg uforberedt til møtet.

Videre sier alle informantene noe om problematikken rundt lyd kvaliteten, noe som er en stor svakhet til det å bruke telefontolk. Både dårlige telefonlinjer, bakgrunnsstøy og forstyrrelser er noe av det som blir nevnt av alle parter.

Mistillit, som er et gjennomgående tema blant alle informantgruppene, kan forstås i lys av relasjonskompetanse og kommunikasjonsteori. Barnevernspedagoger og NAV-ansatte

opplever mistillit til tolkens kvalifikasjoner og formidlingsevne, noe som tydeliggjør betydningen av å etablere og opprettholde tillitsfulle relasjoner med etniske minoritetsfamilier. Den manglende tilliten kan også påvirke kommunikasjonen og samarbeidet mellom partene negativt, noe som understreker viktigheten av å ta hensyn til kommunikasjonsprinsipper, spesielt når det oppstår språkbarriere. Videre understreker problemene knyttet til lyd kvaliteten behovet for effektive kommunikasjonsverktøy og tilpassede tilnærminger, i tråd med kommunikasjonsteorien.

## 5.2 Positivt med telefontolkning

Selv om det kommer frem mange negative sider ved bruk av telefontolkning kommer det også frem positive sider ved telefontolkning. Etniske minoritetsfamilier opplever det som positivt med telefontolk med tanke på anonymitet og frykt for taushetsplikt. Når man bruker telefontolk, har man mulighet til å velge folk som ikke bor i nærområdet, noe som kan virke til å være betryggende for denne gruppen. Da de uttrykker en frykt for at tolk skal være noen de har bekjentskap til. Erfaring til tolkere er at dette kan skape

Videre er effektiviteten og det at telefontolk er lett tilgjengelig noe som er veldig positivt med telefontolk. I barnevernet er det ofte akutsaker som krever tolk nok så raskt, i tillegg til tidsfrister som gjør det vanskelig å benytte seg av oppmøtetolk

De positive aspektene ved telefontolking kan også knyttes til teorien din. Etniske minoritetsfamilier opplever anonymitet som en fordel, noe som kan forstås i lys av Bowlbys tilknytningsteori, hvor behovet for trygghet og sikkerhet er sentrale. Muligheten til å velge tolker som ikke er lokalt basert, kan bidra til å styrke tilliten hos familier som frykter kjennskap til tolken fra før. Effektiviteten og tilgjengeligheten av telefontolkning kan også ses i sammenheng med kommunikasjonsteorien, hvor en rask og tilgjengelig tolketjeneste kan legge grunnlaget for en mer effektiv kommunikasjon og samhandling.

### 5.3 Problemstilling

For å kunne svare på problemstillingen min på en god måte, velger jeg å skrive den opp igjen for å kunne få en bedre oversikt og kunne gi leserne et bedre overblikk og påminnelse av hva det er vi skal frem til i oppgaven:

*Hva kan profesjonsutøver, tolker og etniske minoritetsfamilier sine erfaringer med bruk av telefontolk gjøre barnevernets tilnærming forsvarlig i møte med etniske minoriteter som ikke deler et fellesspråk?*

Basert på funnene i resultatdelen, kan følgende tiltak bidra til å gjøre barnevernets tilnærming forsvarlig i møte med etniske minoriteter som ikke deler et fellesspråk:

- 1) Bedre opplæring og kompetanseheving - Profesjonsutøvere og tolker trenger bedre opplæring og kompetanse innen kulturforståelse, fagterminologi og kommunikasjon med etniske minoritetsfamilier. Barnevernsansatte bør få opplæring i hvordan de effektivt kan samarbeide med tolker for å sikre at kommunikasjonen er korrekt og respektfull.
- 2) Styrke retningslinjer og praksis – Barnevernet bør utvikle klare retningslinjer for bruk av tolker, inkludert hvordan man velger tolker, opplæringskrav og hvordan man sikrer taushetsplikt. Det bør være etablering av gode rutiner for å sikre at tolkeren er kompetent og at kommunikasjonen er effektiv og respektfull.
- 3) Forbedring av teknisk utstyr og kommunikasjonsmetoder: Barnevernet må investere i bedre teknisk utstyr for telefontolkning, slik at lyd kvaliteten blir bedre og samtaler kan gjennomføres mer effektivt. Alternativer til telefontolkning, som videokonferanser eller fremmøtetolk, bør også vurderes der det er hensiktsmessig og mulig.
- 4) Tilrettelegging for trygghet og tillit – Det er viktig å bygge tillit hos etniske minoritetsfamilier ved å respektere deres bekymringer knyttet til taushetsplikt og personvern. Barnevernsansatte og tolker må være oppmerksomme på hvordan deres handlinger og tilnærming påvirker tilliten til prosessen, og arbeide aktivt for å skape et trygt og inkluderende miljø.

Ved å implementere disse tiltakene kan barnevernet bedre møte behovene til etniske minoritetsfamilier og sikre en mer forsvarlig tilnærming til saker der det ikke er felles

språk. Dette vil bidra til å sikre at alle parter forstår hverandre godt, og at saker blir behandlet på en rettferdig og respektfull måte.

For å skape en forsvarlig tilnærming i møte med etniske minoriteter som ikke deler et fellesspråk, er det viktig å ta hensyn til flere faktorer som er fremhevet gjennom teorien og analysen:

- **Relasjonskompetanse:** Barnevernets evne til å etablere tillitsfulle relasjoner med etniske minoritetsfamilier er avgjørende. Dette innebærer å være sensitiv for kulturelle forskjeller, vise empati og respekt, og skape et trygt og støttende miljø for familien.
- **Kommunikasjon:** Et effektivt kommunikasjonssystem må være på plass for å sikre klar og forståelig kommunikasjon mellom alle parter. Dette kan inkludere bruk av tolketjenester, tilpasning av språkbruk og kroppsspråk, samt fokus på å skape dialog og forståelse.
- **Tolketjenester:** Bruk av telefontolk kan være både en ressurs og en utfordring. Mens det kan bidra til anonymitet og effektivitet, er det viktig å adressere bekymringer knyttet til mistillit og lyd kvalitet. Det er avgjørende å sikre at tolker har tilstrekkelig kompetanse og at tolketjenesten er tilgjengelig og pålitelig.
- **Tilknytningsteori:** Forståelse av tilknytningsteori kan bidra til å informere barnevernets tilnærming til å styrke båndene mellom barn og foreldre i etniske minoritetsfamilier. Å skape trygghet og sikkerhet i disse relasjonene er avgjørende for barnets trivsel og utvikling.
- **Kultursensitivitet:** Barnevernet må være kulturelt sensitivt ved å anerkjenne og respektere ulike kulturelle, etniske og religiøse bakgrunner og verdier. Dette innebærer å tilpasse praksis og tilnærminger for å møte de unike behovene til familier fra ulike kulturelle bakgrunner og unngå å påtvinge ens egne kulturelle verdier og normer.

Samlet sett krever en forsvarlig tilnærming en helhetlig forståelse av de komplekse dynamikkene som er involvert i møtet mellom barnevernet og etniske minoritetsfamilier. Ved å integrere kunnskapen og innsiktene fra både teori og empiri, kan barnevernet utvikle

strategier og tiltak som fremmer tillit, respekt og samarbeid, og som sikrer at barnets beste og rettigheter blir ivaretatt på en sensitiv og kulturelt kompetent måte.

Videre kan det konkluderes med at erfaringene til profesjonene, tolkere og etniske minoritetsfamilier kan gi en pekepinn på hva som bør forberedes med bruk av telefontolk, men at det er vanskelig å være helt foruten da det er stor etterspørsel etter bruk av tolk, og det ofte trengs «her og nå». Videre kommer det også frem positive ting ved bruk av telefontolk kontra fremmøtetolk, der det er positive og negative sider ved begge. Alt i alt kan denne litteraturstudien sette lys på hvor misnøyen rundt telefontolk er blant de ulike gruppene, og vise til forslagsforbedringer for å bruke telefontolk mer forsvarlig og for en sikrere praksis hvor etniske minoritetsfamilier blir sikret og får mer tilrettelagt hjelp fra barnevernstjenesten.

## 6.0 AVSLUTNING

Denne oppgaven har utforsket erfaringer knyttet til bruken av telefontolk i samtaler mellom sosiale tjenester, som barnevernet, og etniske minoritetsfamilier som ikke deler et fellesspråk. Gjennom en grundig gjennomgang av litteraturen og empiriske funn, har oppgaven identifisert både positive og negative aspekter ved bruken av telefontolkning.

Erfaringene fra etniske minoritetsfamilier, barnevernspedagoger, NAV-ansatte og tolker avdekker flere negative sider ved telefontolkning. Det er en gjennomgående mistillit til tolkens kvalifikasjoner og formidlingsevne, samt bekymringer rundt brudd på taushetsplikt og upassende oppførsel. Dårlig lyd kvalitet og manglende nonverbal kommunikasjon blir også fremhevet som utfordrende faktorer.

På tross av de negative aspektene, erkjenner informanter også noen fordeler ved telefontolkning. Etniske minoritetsfamilier ser positivt på anonymiteten og redusert frykt for taushetsbrudd, mens effektiviteten og tilgjengeligheten til telefontolk blir verdsatt av tjenesteleverandører.

Opgaven har undersøkt hvordan profesjonsutøvere, tolker og etniske minoritetsfamilier sin erfaring med bruk av telefontolk kan bidra til å gjøre barnevernets tilnærming forsvarlig i møte med etniske minoriteter som ikke deler et fellesspråk.

Basert på funnene foreslås det at barnevernet og andre sosiale tjenester må ta grep for å forbedre bruken av telefontolkning, blant annet gjennom bedre opplæring av tolker, tydelige retningslinjer og investering i teknologi for å forbedre lyd kvaliteten. Videre forskning bør fokusere på å utforske alternative tolkingsmetoder og deres effekt på kommunikasjon og tillit i slike samtaler.

I møte med etniske minoritetsfamilier som ikke deler et fellesspråk, er det viktig for barnevernet og andre sosiale tjenester å sikre at tolkningen av samtaler er forsvarlig og tillitsvekkende. Ved å adressere de identifiserte utfordringene og dra nytte av de positive sidene ved telefontolkning, kan tjenesteleverandører bedre imøtekomme behovene til etniske minoritetsfamilier og sikre en rettferdig og effektiv tjenesteleveranse.

## 7.0 LITTERATURLISTE

Aveyard, H. (2019). *Doing a literature review in health and social care: a practical guide*. (4. utg.). Open University Press & McGraw – Hill Education. \* 194 sider

Barnevernsloven. (2021). *Lov om barnevern*. (LOV-2021-06-18-97). Lovdata.

<https://lovdata.no/lov/2021-06-18-97>

Barne- og familiedepartementet. (1991, 8. januar). *FNs konvensjon om barns rettigheter*. Regjeringen.no.

[https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/kilde/bfd/bro/2004/0004/ddd/pdfv/178931-fns\\_barnekonvensjon.pdf](https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/kilde/bfd/bro/2004/0004/ddd/pdfv/178931-fns_barnekonvensjon.pdf)

Bunkholdt, V. (2023). Barn og unge fra minoriteter i fosterhjem. *Fosterhjemsarbeid: Fra rekruttering til tilbakeføring* (6. utg. s. 108 – 122). Gyldendal. \* 14 sider

Buzunga, H. F. (2021). Barnevernsmøter uten felles språk. I B. Berg & V. Paulsen (Red.), *Møter mellom minoriteter og barnevernet* (s. 116-130). Universitetsforlaget. \* 14 sider

Buzungu, H. F. (2022). NAVs tjenesteyting til minoritetsspråklige innbyggere: Når regelverk møter realiteter. *Kritisk juss*, 48(1), 45-66. <https://doi-org.ezproxy.uis.no/10.18261/kj.48.1.4>

Eide, T. & Eide, H. (2004). Grunnleggende begreper. *Kommunikasjon i praksis: Relasjoner, samspill og etikk i sosialfaglig arbeid* (s. 32 – 74). Gyldendal Akademisk. \* 42 sider

Eide, T. & Eide, H. (2004). Relasjonsteorier. *Kommunikasjon i praksis: Relasjoner, samspill og etikk i sosialfaglig arbeid* (s. 124 – 154). Gyldendal Akademisk. \*30 sider

Fjelldal, C. & Örtenblad, A. (Red.). (2018). *Faglig kommunikasjon i praksis*. Universitetsforlaget. \* 208 sider

Forvaltningsloven. (1967). *Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker* (LOV-1967-02-10). Lovdata. <https://lovdata.no/lov/1967-02-10>

Grunnlova. (1814). *Kongeriket Noregs grunnlov* (LOV-1814-05-17). Lovdata. <https://lovdata.no/lov/1814-05-17-nn>



Helsebiblioteket (2021, 17. september). *4.1 Sjekklistor*. Helsebiblioteket.no.

<https://www.helsebiblioteket.no/innhold/artikler/kunnskapsbasert-praksis/kunnskapsbasertpraksis.no#4kritisk-vurdering-41-sjekklistor>

Ihle, R. (2008). *Søkelys: Perspektiver på arbeid med etniske minoriteter i velferdstjenestene*. Høyskoleforlaget. \* 206 sider.

Langedal, S. S. & Bjørknes, R. (2020). Forsvarleg bruk av telefontolkning i barnevernet?: En studie av barnevernsarbeidarar og tolkar sine erfaringar. *Tidsskriftet Norges barnevern*, 97(1), 58-74. <https://doi-org.ezproxy.uis.no/10.18261/ISSN.1891-1838-2020-01-05>

NOU 2014: 8. (2014). *Tolking i offentlig sektor – et spørsmål om rettssikkerhet og likeverd*. Barne- og familiedepartementet.

<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/NOU-2014-8/id2001246/> \* 17 sider

NOU 2023: 7. (2023). *Trygg barndom, sikker fremtid – Gjennomgang av rettssikkerheten for barn og foreldre i barnevernet*. Barne- og familiedepartementet.

<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2023-7/id2966836/>

Rørvik, J., Eiane, J., Bjørknes, R. & Hollekim, R. (2023). Krøll på linja!: Minoritetsforeldres erfaringer med telefontolkning i barnevernet. *Tidsskriftet Norges barnevern*, 100(1), 4-19. <https://doi-org.ezproxy.uis.no/10.18261/tnb.100.1.2>

Statiske sentralbyrå. (2000, 13. november). *Innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre*. SSB. <https://www.ssb.no/befolkning/statistikker/innvbef/arkiv/2000-11-13>

Statiske sentralbyrå. (2024, 7. mars). *Innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre*. SSB. <https://www.ssb.no/befolkning/innvandrere/statistikk/innvandrere-og-norskfodte-med-innvandrerforeldre>

Thidemann, I. J. (2019). *Bacheloroppgaven for sykepleierstudenter: Den lille motivasjonsboken i akademisk oppgaveskriving*. (2. utg.). Universitetsforlaget.

Tolkeloven. (2021). *Lov om offentlig organers ansvar for bruk av tolk mv* (LOV-2021-06-11-79). Lovdata. <https://lovdata.no/lov/2021-06-11-79>

Tuastad, S., Handulle, A. & Alofonso, N. P. (2017). Etnosentrisk barnevern?. I I. Studsrød & S. Tuastad (Red.), *Barneomsorg på norsk: I samspill og spenning mellom hjem og stat* (s. 125 – 153). Universitetsforlaget. \*28 sider