

IMDi-rapport 5-2008

# ► **Bruk av tolk i barnevernet**



Visjon

**Like muligheter og like levekår  
i et flerkulturelt samfunn**

Forsidefoto: Bjørn-Eivind Årtun/IMDi. En god tolk er viktig for rettsikkerheten.

Design: 07 Gruppen AS - 08.08

Opplag: 3000

ISBN papir: 978-82-92757-45-1

ISBN elektronisk: 978-82-92757-46-8

ISSN: 0809-9677

[www.imdi.no/rapporter](http://www.imdi.no/rapporter)

# Innhold

<b>Forord</b> .....	3
<b>Sammendrag</b> .....	4
<b>Summary</b> .....	7
<b>1 Innledning – tema og metode</b> .....	11
1.1.1 Kort om barnevernet .....	12
1.1.2 Kort om tolking i offentlig sektor .....	13
1.2 Datainnsamling og metode .....	13
1.2.1 Kvantitativ surveyundersøkelse .....	13
1.2.2 Fokusgrupper med barnevernsansatte .....	14
<b>2 Kjennetegn ved dem som har svart på undersøkelsen</b> .....	15
2.1 Arbeidssted .....	15
2.2 Utdanning .....	15
2.3 Erfaring fra barnevernet .....	16
2.4 Fartstid på arbeidsplass .....	16
2.5 Geografisk tilhørighet .....	16
2.6 Kjønn .....	17
2.7 Erfaring med bruk av tolk .....	18
2.8 Opplæring i bruk av tolk .....	18
2.9 Behov for tolk i det daglige arbeidet .....	19
Oppsummering .....	19
<b>3 Bruk av tolk i barnevernet</b> .....	20
3.1 De fleste bestiller tolk dersom de har behov for det .....	20
3.1.1 De som ofte har behov for tolk, bestiller tolk mer konsekvent .....	20
3.2 Terskler for bruk av tolk .....	21
3.2.1 Familiens norskkunnskaper overvurderes .....	22
3.2.2 Mange familier ønsker ikke å bruke tolk .....	22
3.2.3 Vanskelig å få til i akutsituasjoner .....	23
3.2.4 Andre personer som kan oversette, har vært til stede .....	23
3.2.5 Det finnes ikke tolk på alle språk .....	23
3.2.6 Det er for tidkrevende å bestille tolk .....	23
3.2.7 Tidligere erfaringer med tolker med dårlig kvalitet .....	23
3.2.8 Bruk av tolk gjør kommunikasjonen vanskeligere .....	24
3.2.9 Økonomiske hensyn .....	24
3.2.10 Overordnede oppfordrer til ikke å bruke tolk så ofte .....	25
3.2.11 Vanskelig å finne en tolk man kan stole på .....	25
3.3 Hva kan gjøre det lettere å bruke tolk? .....	25
Oppsummering .....	26
<b>4 Når er det behov for tolk?</b> .....	27
4.1 Hvem avgjør om det skal benyttes tolk? .....	27
4.1.1 Over halvparten trenger ingen godkjenning for å bruke tolk .....	27

4.2 Hva ligger til grunn for avgjørelsen om å benytte tolk? .....	29
4.2.1 Hva om ikke hele familien behersker norsk? .....	29
Oppsummering.....	30
<b>5 Rutiner for bruk og bestilling av tolk.....</b>	<b>31</b>
5.1 Manglende rutiner for å sjekke tolkenes kvalifikasjoner .....	31
5.2 Hvem bestiller som oftest tolk? .....	32
5.3 Hvor bestilles det tolk fra? .....	33
5.4 Behov for klarere rutiner?.....	34
Oppsummering.....	35
<b>6 De ansattes erfaringer med bruk av tolk .....</b>	<b>36</b>
6.1 Hvordan få en samtale med tolk til å fungere?.....	36
6.2 Under halvparten har opplevd at samtalen har blitt dårligere ved bruk av tolk.....	37
6.3 Hva er tolkens rolle? .....	39
Oppsummering.....	40
<b>7 Konsekvenser av manglende bruk av tolk .....</b>	<b>41</b>
7.1 Én av fire opplever at det brukes tolk sjeldnere enn det er behov for .....	41
7.2 Negative konsekvenser av underforbruk av tolk.....	41
7.3 Barnevernet er i en særstilling når det gjelder behov for tolk .....	42
Oppsummering.....	43
<b>Referanser .....</b>	<b>44</b>

# Forord

Ingen offentlig etat kan bryte så sterkt inn i den private familiesfæren som barnevernet kan. For å ivareta rettssikkerheten i barnevernssaker er det derfor helt vesentlig at det i tilstrekkelig grad benyttes tolk som holder en god kvalitet.



Denne rapporten gjengir resultatene av en undersøkelse av tolkebruk blant ansatte i den kommunale barnevernstjenesten, og i ulike typer godkjente private og offentlige barnevernsinstitusjoner. Resultatene er innhentet dels gjennom en kvantitativ postal surveyundersøkelse til 1007 ansatte innenfor barnevernet, og dels gjennom to fokusgruppeintervjuer hvor i alt 16 av respondentene fra den kvantitative undersøkelsen har deltatt.

Formålet med undersøkelsen har vært å kartlegge tolkebruken, og å øke bevisstheten rundt bruken av tolk innenfor barnevernets første- og annenlinjetjeneste.

Det rettes en stor takk til alle ansatte innenfor ulike deler av barnevernet som har tatt seg tid til å besvare undersøkelsen. Ikke minst vil vi takke de 16 barnevernsansatte fra hele Norges land, som i en travel hverdag fant plass til å delta i fokusgruppesamtalene i IMDi's lokaler i Oslo.

Undersøkelsen har blitt til i tett samarbeid med Barne- og likestillingsdepartementet, Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir) og Barne-, ungdoms- og familieetaten (Bufetat) Region øst.

TNS Gallup har gjennomført den kvantitative datainnsamlingen, og stått for rekrutteringen av deltakere til fokusgruppesamtalene. Fokusgruppesamtalene ble gjennomført av IMDi.

Analysen av datamaterialet og utarbeiding av denne rapporten er gjort av analyse- og tilskuddsenheten ved IMDi.

Oslo, høsten 2008



Osmund Kaldheim  
direktør

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet

# Sammendrag

Barn med innvandrerbakgrunn er overrepresentert innenfor barnevernet i forhold til folketallet. Det har dessuten vært en økning i antall barn med innvandrerbakgrunn som omfattes av barnevernstiltak de siste årene (Allertsen og Kalve 2006 a).

Økningen av antall barn med innvandrerbakgrunn i barnevernet medfører naturlig nok at en stadig større andel av familiene som er i kontakt med barnevernet, vil ha en språkbarriere, som igjen vil føre til økt behov for bruk av tolk i barnevernssaker.

Denne rapporten kartlegger bruken av tolk innenfor barnevernet, en sektor hvor rettsikkerheten i stor grad avhenger av at alle partene i en sak forstår og blir forstått. Rettsikkerheten avhenger imidlertid ikke bare av hvorvidt det brukes tolk eller ikke, men også av kvaliteten på tolkingen. Viktige problemstillinger i undersøkelsen har derfor vært i hvilken grad de barnevernsansatte bruker tolk i de tilfeller hvor det er behov for det, årsaker til at de eventuelt ikke har benyttet tolk der det har vært behov, hvilke rutiner de har for bestilling og bruk av tolk, erfaringer med bruk av tolk og måten de forholder seg til tolkebruk på. Hvilken vekt legges for eksempel på tolkens kvalifikasjoner ved bestilling av tolk?

Datamaterialet rapporten bygger på, er samlet inn gjennom en postal surveyundersøkelse til ansatte innenfor den kommunale barnevernstjenesten og innenfor ulike typer godkjente barnevernsinstitusjoner. Totalt ble undersøkelsen besvart av 1007 barnevernsansatte. 16 av respondentene har også deltatt i fokusgruppeintervju, som ble avholdt i to omganger, med henholdsvis syv og ni deltakere. I fokusgruppene ble utvalgte temaer fra undersøkelsen belyst på en grundigere måte. Hovedfunnene i rapporten er oppsummert nedenfor.

## Kjennetegn ved undersøkelsens respondenter

80 prosent av respondentene arbeider innenfor den kommunale barnevernstjenesten. En like stor andel har 3-årig høyskoleutdanning som barnevernspedagog, sosionom eller vernepleier. En stor del av respondentene har arbeidet lenge nok i barnevernet til å ha fått god kjennskap til rutiner og arbeidsmåter. Over halvparten har arbeidet lenger enn seks år i barnevernet. En tredjedel har arbeidet i seks år eller mer ved sin nåværende arbeidsplass. Respondentene kommer fra hele landet, men det er størst andel fra Vestlandet og Østlandet. Hele syv av ti av dem som har svart, er kvinner. Kun et lite mindretall har mye erfaring med bruk av tolk. Fire av ti har fått én eller flere former for opplæring i bruk av tolk. Det vil si at over halvparten ikke har fått noen opplæring. De ansatte innenfor det kommunale barnevernet har i størst grad gjennomført 3-årig relevant høyskoleutdanning, opparbeidet seg mer erfaring med bruk av tolk, fått noe opplæring i bruk av tolk og har et større opplevd behov for tolk i det daglige arbeidet enn de ansatte innenfor institusjonene.

## Bruk av tolk i barnevernet

Omtrent 15 prosent av de spurte oppgir at de har behov for tolk i halvparten eller mer av samtalen sine. De fleste respondentene oppgir å ha bestilt tolk i halvparten eller flere av de tilfellene de har hatt behov for tolk. Det er de som har størst behov for tolk i det daglige arbeidet, som i størst grad svarer at de har bestilt tolk ved behov. Det er likevel viktig å understreke at en femtedel av de spurte svarer at de har unnlatt å bestille tolk i tilfeller de har hatt behov for det. De tre faktorene som hyppigst oppgis som hovedårsak til dette, er at de ansatte i barnevernet har overvurdert familiens norskkunnskaper i forkant av samtalen, at familiene selv ikke ønsker å ha tolk med i samtalen og at det har vært vanskelig å skaffe tolk i akutsituasjoner. Fire av ti mener at økt tilgjengelighet til tolker ville gjort det lettere å bruke

tolk. Videre svarer mange at det er behov for mer opplæring i bruk av tolk, en kvalitetsheving av de tolkene som er tilgjengelige på markedet, og økt profesjonalisering av tolkeyrket.

### Når er det behov for tolk?

De fleste respondentene opplever at de har stor frihet til selv å avgjøre om det skal bestilles tolk eller ei i en bestemt situasjon. Over halvparten oppgir dessuten at de ikke trenger godkjenning fra noen for å bestille tolk. Friheten til å ta disse beslutningene på egen hånd synes å være størst blant de ansatte innenfor den kommunale barnevernstjenesten. Andelen som ikke kjenner til de faktiske ansvarsforholdene, er størst blant dem som arbeider ved institusjoner. Selve beslutningen om å benytte tolk i en samtale tas i stor grad på bakgrunn av de ansattes kjennskap til familiene, enten direkte eller via en tredje part. Tolk bestilles stort sett alltid dersom enten barna eller foreldrene ikke behersker godt nok norsk til å gjennomføre en samtale. Funnene våre tyder på at de barnevernsansatte vurderer det som like viktig at både barn og foreldre forstår hva som sies i en samtale.

### Rutiner for bruk og bestilling av tolk

Over halvparten har rutiner for tolkebruk på arbeidsplassen. Særlig er det vanlig med rutiner innenfor den kommunale tolketjenesten. Det er mest utbredt med rutiner for bestilling av tolker, hvor det bestilles fra og betaling for tolketjenester. Det er i liten grad rutiner for å sjekke tolkenes kvalifikasjoner. Innenfor den kommunale barneverntjenesten er det svært utbredt å bestille tolker fra den kommunale tolketjenesten. Dette oppleves av mange som et pålegg fra leder. Mange opplever det som vanskelig å sjekke tolkenes kvalifikasjoner. De opplever at de langt på vei må stole på at de tolkene de bestiller, er kvalitetssikret og at de holder en god nok kvalitet. Nesten halvparten ser behovet for klarere rutiner for bestilling og bruk av tolk. Særlig stort er behovet blant dem som ikke har fått noen opplæring i bruk av tolk, for dem som har minst erfaring med bruk av tolk, og blant dem som per i dag ikke bruker tolk i alle tilfeller hvor det er behov for det.

### De barnevernsansattes erfaringer med bruk av tolk

Å få en samtale med tolk til å fungere stiller krav både til den barnevernsansatte og til tolken. I mange tilfeller mener de ansatte det kan være lurt på forhånd å forberede tolken på hva en samtale skal dreie seg om. Mange forventer av en tolk at vedkommende skal informere om sin rolle ved samtalebegynnelse. Nesten halvparten har opplevd at en samtale har blitt vanskelig å gjennomføre som en følge av tolkens manglende ferdigheter. Andelen som har opplevd dette, er størst innenfor den kommunale barnevernstjenesten. Ifølge *Retningslinjer for god tolkeskikk*<sup>1</sup> skal tolken kun tolke det som blir sagt. Mange har imidlertid opplevd at tolken har gjort mer og noe annet enn dette. Eksempler på det kan være at tolken har gitt tilleggsinformasjon om familiens hjemland, vist til kulturelle forskjeller, inntatt en trøstefunksjon overfor familien eller blandet seg inn i en sak. Mange synes det er greit at tolken gir tilleggsinformasjon om en families situasjon eller viser til kulturelle forskjeller. Grensen går for de fleste ved at tolken blander seg personlig inn i en sak. Dette uttrykker de barnevernsansatte nulltoleranse for.

### Negative konsekvenser av manglende bruk av tolk

Hver fjerde barnevernsansatt opplever at det benyttes tolk for sjelden i forhold til behovet ved sitt arbeidssted og underforbruket er tydeligst innenfor institusjonene. De fleste ansatte i barnevernet, uansett arbeidssted, ser at manglende bruk av tolk kan ha klare negative konsekvenser, blant annet ved at familiene ikke får all den informasjonen de har krav på, og at kvaliteten på samarbeidet med familiene blir forringet. I fokusgruppene var det flere som hevdet at barnevernet står i en særstilling når det gjelder viktigheten av å bruke tolk. De pekte på at barnevernet preges av en høy grad av beslutninger bygd på skjønnsutøvelse som

1 I Forskrifter om bevilling som statsautorisert tolk og tolkeprøven av 6. juni 1997 § 5 pålegges statsautoriserte tolker å utføre sin virksomhet i samsvar med god tolkeskikk. Retningslinjer for god tolkeskikk ble utarbeidet av en arbeidsgruppe oppnevnt av Kommunal- og regionaldepartementet (KRD, den gang KAD).

kan få store følger for familiene, noe som stiller sterke krav til at alles rettssikkerhet holdes i hevd.

### Hvor er det skoen trykker?

Undersøkelsen avdekker at det er mange utfordringer knyttet til tolkebruk innenfor barnevernet. Det er jevnt over et stort behov for mer opplæring i bruk av tolk i det daglige arbeidet, styrking av tolkingens kvalitet og bedre rutiner for å vurdere tolkenes kvalifikasjoner.

### Behov for mer opplæring i bruk av tolk

For å stimulere til økt bruk av tolk var det særlig to forhold de barnevernsansatte ønsket mer fokus på. For det første etterlyste de *mer informasjon* om viktigheten av å bruke tolk, i hvilke situasjoner det bør brukes tolk og så videre. De etterlyste også mer praktisk *opplæring/kursing* i bruk av tolk i det daglige. De færreste hadde fått noen opplæring i tolkebruk, verken som del av utdanningen sin eller på arbeidsplassen. Manglende kunnskap kan forklare at mange synes det er greit at tolken kommer med tilleggsinformasjon om en families hjemland eller spesielle situasjon, og at det er tolken som gir forklaringer omkring kulturelle forskjeller.

### Behov for kvalitetsheving av tolkene og bedre rutiner for å vurdere tolkens kvalifikasjoner

Mange av respondentene var opptatt av å øke tolkingens kvalitet. Også i fokusgruppene ble viktigheten av å øke tolkenes profesjonalitet vektlagt. Flere etterspurte en standardisert opplæring/utdanning av tolker. I perioden

2003–2006 har imidlertid over 600 personer tatt tolkeutdanning, noe få så ut til å være oppmerksomme på. Manglende rutiner for å finne fram til de gode tolkene ser her ut til å være det svake leddet. Undersøkelsen avdekker for eksempel at kun et mindretall av de barnevernsansatte kjenner til at det ved hjelp av Nasjonalt tolkeregister er mulig å etterspørre tolker med statsautorisasjon og gjennomført tolkeutdanning.

### Behov for mer fokus på tolkebruk spesielt innenfor barnevernsinstitusjonene

Jevnt over er det en større bevissthet rundt bruk av tolk innenfor den kommunale barnevernstjenesten enn innenfor institusjonene. De ansatte innenfor kommunal barnevernstjeneste er for eksempel mer bevisste på å bestille tolk når de har behov for det, har flere rutiner knyttet til bruk og bestilling av tolk og er i større grad bekymret for de negative konsekvensene rundt manglende bruk av tolk, enn de ansatte i institusjonene. Det er dessuten en langt større andel som opplever å ha et stort behov for tolketjenester i det daglige arbeidet innenfor den kommunale barnevernstjenesten, enn innenfor institusjonene. Mye tyder dermed på at det er behov for å rette en ekstra oppmerksomhet mot barnevernsinstitusjonene framover. Det kan også være grunn til å gå mer i dybden på årsaken til at behovet for tolk oppleves å være så mye mindre innenfor institusjonene enn innenfor det kommunale barnevernet. Dreier det seg om et reelt mindre behov? Hva er i så fall årsaken til det? Kan det være at de institusjonsansatte definerer behov på en annen måte enn de kommunalt ansatte?



# Summary

Children from immigrant backgrounds are overrepresented in the child welfare service in relation to the population as a whole. There has also been an increase in the number of children from immigrant backgrounds who are subject to child welfare measures in recent years (Allertsen and Kalve 2006 a).

Naturally, as a result of the increase in the number of children from immigrant backgrounds who come into contact with the child welfare service, an increasing proportion of families who are in contact with the service will experience a language barrier, which, in turn, will result in a greater need for interpreters in child welfare cases.

This report studies the use of interpreters in the child welfare service, a sector in which due protection of the law largely depends on all parties involved in a case understanding and being understood. However, due protection of the law does not depend solely on whether or not an interpreter is used, but also on the quality of the interpretation. It was therefore important in the survey to examine issues such as the extent to which staff in the child welfare service use interpreters when necessary, the reasons why, if applicable, they did not use an interpreter where one was needed, what procedures they have for ordering and using interpreters, experiences of the use of interpreters and the way in which they deal with the use of interpreters. For example, what weight is attached to the interpreter's qualifications when ordering an interpreter?

The data on which the report is based was collected through a postal survey of employees in the municipal child welfare service and various types of approved child welfare institutions. A total of 1,007 child welfare staff responded to the survey. Sixteen of the respondents also took part in focus group interviews, which were held in two rounds, with seven and nine participants respectively. In the focus groups, selected topics from the survey were investiga-

ted more thoroughly. The main findings of the report are summarised below.

## Characteristics of respondents to the survey

Eighty per cent of the respondents work in the municipal child welfare service. An equally high proportion of the respondents have three-year university college training as child welfare officers, social workers or social educators. A large proportion of the respondents have worked long enough in the child welfare service to be very familiar with procedures and working methods. More than half of them have worked in the child welfare service for more than six years. A third have worked at their present workplace for six years or more. The respondents come from all over the country, but the biggest proportions come from Western Norway and Eastern Norway. As many as seven out of ten respondents are women. Only a small minority has much experience of using interpreters. Four out of ten have received one or more forms of training in the use of interpreters. That means that more than half have received no such training. Staff in the municipal child welfare service have to a greater extent completed relevant three-year university college training, have had more experience in the use of interpreters, received some training in the use of interpreters and experience a greater need for interpreters in their day-to-day work than staff at institutions.

## The use of interpreters in the child welfare service

Roughly 15 % of the respondents state that they need interpreters in half or more of the conversations they conduct. Most respondents state that they have ordered an interpreter in half or more of the instances in which they needed an interpreter. The majority of those who answer that they have ordered an interpreter when one was needed are those with the greatest need for an interpreter in their day-to-day work. However, it is important to emp-

hasise that a fifth of the respondents answer that they have failed to order an interpreter in instances when one was needed. The three factors most frequently cited as the main reason for this are that the child welfare staff have overestimated the family's Norwegian skills in advance of the conversation, that the families themselves do not wish to have an interpreter present during the conversation and that it has been difficult to get hold of an interpreter in acute situations. Four out of ten believe that increasing the availability of interpreters would make it easier to use interpreters. Moreover, a substantial number of respondents answer that more training is needed in the use of interpreters, that it is necessary to raise the quality of the interpreters available on the market and that increased professionalisation of the occupation of interpreting is required.

### When is an interpreter needed?

Most respondents find that they have a great degree of freedom to decide whether or not to order an interpreter in a given situation. Moreover, more than half of them state that they do not require anyone's approval to order an interpreter. The freedom to make these decisions on their own appears to be greatest among staff in the municipal child welfare service. It is among those who work at institutions, that we find the greatest proportion of employees who are not familiar with the division of responsibility in this context. The actual decision to use an interpreter in a conversation is largely taken on the basis of the employee's knowledge of the families concerned, either directly or through a third party. An interpreter is nearly always ordered if either the children or the parents master Norwegian insufficiently well for a conversation to be conducted. Our findings indicate that child welfare staff see it as being equally important that the children and parents understand what is said during a conversation.

### Procedures for the use and ordering of interpreters

More than half the respondents have procedures for the use of interpreters in their work-

place. Such procedures for the use of interpreters are particularly common in the municipal child welfare service. Procedures for ordering interpreters, from where they are ordered and for the payment of interpreting services are most widespread. There are seldom procedures for checking the qualifications of interpreters. Within the municipal child welfare service, it is very common to order interpreters from the municipal interpreting service. This is seen by many as being at the orders of their superior. Several experience that it is difficult to check the interpreter's qualifications. They find that they must to a great extent trust that the interpreters they order have been quality assured and that they are of adequate standard. Almost half of them see a need for clearer procedures for the ordering and use of interpreters. This need is particularly great among those who have not received training in the use of interpreters, those who have least experience in the use of interpreters and those who do not currently use interpreters in all situations in which one is needed.

### The experience of child welfare staff of using interpreters

Getting a conversation involving the use of an interpreter to function properly makes demands on both the member of the child welfare staff and the interpreter. In many cases, the child welfare staff believe it may be a good idea to brief the interpreter in advance about what the conversation concerns. Many expect an interpreter to inform about his or her role at the start of the conversation. Almost half have experienced that a conversation has been difficult to conduct as a result of lack of skills on the part of the interpreter. The proportion who have experienced this is greatest in the municipal child welfare service. Pursuant to *Retningslinjer for god tolkeskikk*<sup>2</sup> (Guidelines

<sup>2</sup> In section 5 of the Regulations of 6 June 1997 relating to the authorisation of state-authorized interpreters and the interpreting examination, interpreters are required to exercise their profession in accordance with good interpreting practice. The guidelines *Retningslinjer for god tolkeskikk* were drawn up by a working group appointed by the Ministry of Local Government and Regional Development (then the Ministry of Local Government and Labour).

for good interpreting practice), an interpreter shall only interpret what is said. However, several have experienced that an interpreter has gone beyond or deviated from the guidelines. Examples of this could include an interpreter providing additional information about the family's home country, referring to cultural differences, adopting a comforting role in relation to the family or becoming involved in the case. Many respondents believe that it is fine for the interpreter to supply additional information about a family's situation or to refer to cultural differences. For most of them, the limit is when the interpreter becomes personally involved in a case. Child welfare staff express a zero tolerance attitude to this.

### **Negative consequences of failure to use an interpreter**

One in four child welfare staff experiences that interpreters are used too seldom in relation to the need in their workplace, and this underconsumption is clearest in institutions. Most employees in the child welfare service, regardless of where they work, see that a failure to use interpreters can have clear negative consequences, including families not receiving all the information to which they are entitled and the quality of cooperation with the families being negatively affected. Several people in the focus groups claimed that the child welfare service was in a unique position in terms of the importance of using interpreters. They pointed out that a great deal of decisions in the child welfare service are based on the exercise of discretionary judgement that can have major consequences for the families involved, which makes it important that everyone is assured due protection of the law.

### **Where does the problem lie?**

The survey reveals that there are many challenges relating to the use of interpreters in the child welfare service. In general, there is a great need for more training in the use of interpreters in day-to-day work, for raising the quality of the interpreting and for improving procedures for assessing the qualifications of interpreters.

### **Need for more training in the use of interpreters**

In order to stimulate increased use of interpreters, there are two factors in particular on which child welfare staff wished greater focus. Firstly, they called for *more information* about the importance of using interpreters and about the situations in which interpreters should be used etc. They also called for more *practical training/courses* in the use of interpreters in day-to-day work. Very few of them had received any training in the use of interpreters, either as part of their education or in-service training. A lack of knowledge can explain why many respondents think it is fine for an interpreter to provide additional information about a family's home country or special situation and that it is the interpreter who explains cultural differences.

### **The need to raise the quality of interpreters and improve procedures for assessing interpreters' qualifications**

A large proportion of the respondents were concerned about increasing the quality of interpreting. The importance of increasing the professionalism of interpreters was also emphasised in the focus groups. Several respondents called for standardised training/education of interpreters. During the period 2003 to 2006, however, more than 600 have completed training as interpreters, a fact that few of the respondents seemed to be aware of. The lack of procedures for finding the good interpreters appears to be the weak link in this context. For example, the survey revealed that only a minority of the child welfare staff were aware that, by using the National Register of Interpreters, it is possible to request state-authorised interpreters who have completed training as interpreters.

### **The need for more focus on the use of interpreters, in the child welfare institutions in particular**

In general, awareness about the use of interpreters is greater in the municipal child welfare service than in the institutions. For exam-

ple, employees in the municipal child welfare service are more concerned with ordering interpreters when one is needed, have more procedures relating to the use and ordering of interpreters and are more concerned about the negative consequences of failing to use interpreters than employees in the institutions. Moreover, a much greater proportion in the municipal child welfare service than in the institutions experience that they have an extensive need for interpreting services in their day-to-

day work. There are thus many indications that it is necessary to devote extra attention to the child welfare institutions in future. There may also be grounds for examining in more depth why the need for interpreters is perceived as being much smaller in the institutions than in the municipal child welfare service. Is the real need actually smaller? If so, why? Could it be that institution staff define the need differently from municipal staff?

# 1 Innledning – tema og metode

Som nasjonal fagmyndighet for tolking i offentlig sektor arbeider Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) med en rekke tiltak for å ivareta tolkingens kvalitet i offentlig sektor. Overordnet mål er at likeverd og rettsikkerhet ikke skal svekkes ved språkbarrierer. Som et ledd i dette arbeidet ble Nasjonalt tolkeregister opprettet i 2005. Registeret gir oversikt over praktiserende tolkers kvalifikasjoner, og skal sikre markedet tilgang til kvalifiserte tolker. IMDi står for utvikling og drift av registeret. Målet er at alle som trenger tolk i offentlig sektor, skal ta utgangspunkt i Nasjonalt tolkeregister ved ethvert søk etter tolk. Nasjonalt tolkeregister er allment tilgjengelig på [www.tolkeportalen.no](http://www.tolkeportalen.no)

Som et annet viktig ledd i arbeidet med å kvalitetsheve tolkingen, og øke tolkebruken, har IMDi iverksatt en kartlegging av tolkebruken innenfor ulike deler av offentlig sektor. I 2006 rettet IMDi søkelyset på tolkebruken innenfor helsevesenet, nærmere bestemt når det gjelder landets fastleger. Undersøkelsen viste at legene opplevde at tilgangen på tolk var god, men at kvaliteten på tolkingen varierte. Til tross for at de fleste fastlegene foretrakk å bruke tolk, viste det seg å være utbredt å benytte familiemedlemmer eller en person fra pasientens eget miljø i stedet for en tolk. En stor andel av legene var dessuten usikre på hvem som har det formelle ansvaret for å bestille tolk.

I 2007 var fokuset rettet mot barnevernet, og undersøkelsen er langt på vei bygd over samme lest som undersøkelsen fra 2006. Denne rapporten kartlegger bruken av tolk innenfor barnevernet. Undersøkelsen er rettet mot ansatte innenfor det kommunale barnevernet og innenfor private og statlige/kommunale barnevernsinstitusjoner. Barn og familier som er i kontakt med barnevernet, og som opplever en språkbarriere og derigjennom har behov for tolk, er ikke inkludert i undersøkelsen.

## 1.1 Hvorfor er tolkebruk innenfor barnevernet interessant?

Det overordnede målet med barnevernstjenesten, slik dette er uttrykt i barnevernloven, er å sikre at barn og unge som lever under forhold som kan skade deres helse og utvikling, får nødvendig hjelp og omsorg til rett tid og å bidra til at barn og unge får trygge oppvekstvilkår. For å ivareta rettsikkerheten er det viktig at informasjonsplikten overholdes slik at alle involverte parter er godt informert i alle faser av en sak. Forvaltningsloven stiller krav om at når barnevernet mottar opplysninger om en part under saksforberedelsen, skal opplysningene legges fram for parten, slik at parten har anledning til å imøtegå dem. God kommunikasjon er dessuten en forutsetning for brukermedvirkning og godt samarbeid mellom barnevernstjenesten og familien. Dette er viktige prinsipper som har fått økt betydning innenfor norsk barnevern i den senere tid. Flere nye metoder i barnevernet satser på foreldrenes betydning som ressurs for sine barn; familiebaserte tiltak hvor det anvendes teknikker som kan styrke foreldrenes omsorgskompetanse. Dette arbeidet kan innebære spesielle utfordringer når det dreier seg om saker som involverer familier med mangelfulle norskkunnskaper.<sup>3</sup>

De fleste som omfattes av tiltak fra barnevernet, er norske barn og familier. Likevel har en betydelig andel av barna og familiene som får hjelp av barnevernet i Norge, innvandrerbakgrunn. Ved utgangen av 2004 var det for eksempel ifølge Allertsen og Kalve (2006 b), 9300 barn i alderen 0–22 år som var plassert utenfor sin opprinnelige familie. Av disse var 12 prosent barn og unge med innvandrerbakgrunn. En rapport fra Statistisk sentralbyrå (Allertsen og Kalve 2006 a) viser dessuten at barn og unge som er førstegangsinnvandrere og etterkommere (barn født i Norge av to utenlandsfødte foreldre) oftere får hjelp fra barnevernet enn barn uten innvandringsbakgrunn ut ifra folketallet. Av 1000 førstegenerasjonsinnvandrere i

<sup>3</sup> Rutinehåndbok for barnevernstjenesten i kommunene (Barne-, likestillings- og familiedepartementet, 2006).

alderen 0–22 år er 14,4 plassert utenfor opprinnelig familie. Etterkommere plasseres sjeldnere utenfor hjemmet via barnevernstjenesten med 4,4 av 1000 barn og unge. Tilsvarende tall for barn uten innvandrerbakgrunn viser at 6,6 av 1000 barn er plasserte. Det har dessuten vært en økning i andelen barn med innvandrerbakgrunn som får hjelp av barnevernet de siste årene. 28 per 1000 barn og unge i alderen 0–22 år fikk hjelp fra barnevernet i 2004. Dette er en økning på over 3000 barn fra 2002. Ifølge Allertsen og Kalve (2006 a) kan en betydelig del av økningen tilskrives førstegenerasjons innvandrerbarn og etterkommere. Det framgår av SSBs tall at barn uten innvandrerbakgrunn står bak 68 prosent av denne økningen. 17 prosent kan tilskrives flere førstegenerasjons innvandrerbarn, og 14 prosent kan tilskrives flere etterkommere. De tre gruppene har i løpet av toårsperioden hatt en økning i antall barn med barnevernstiltak på henholdsvis 8, 22 og 27 prosent i før nevnte rekkefølge. Innslaget av barn med innvandrerbakgrunn i barnevernet har med andre ord økt de siste årene.

Økningen av antall barn med innvandrerbakgrunn i barnevernet medfører naturlig nok at en større andel av familiene som er i kontakt med barnevernet, vil ha en språkbarriere, som igjen vil føre til økt behov for bruk av tolk i barnevernssaker.

Ifølge Barne-, familie- og ungdomsetaten (Bufetat) Region øst har nær ett av fem barn på barnevernsinstitusjon i fylkene Østfold, Akershus, Hedmark og Oppland innvandrerbakgrunn. Tallene er basert på en manuell optelling fra 2005.

Barnevernstjenesten har også et ansvar for å iverksette tiltak for enslige mindreårige som bor på asylmottak, dersom barna har behov for tiltak etter barnevernloven, jf. Rundskriv om barnevernstjenestens ansvar for enslige mindreårige asylsøkere i mottak og kommuner<sup>4</sup>. Etter at barna har blitt bosatt, har barnevernstjenesten i mange kommuner dessuten

fått ansvaret for å etablere og tilby enslige mindreårige et bo- og omsorgstilbud. Fra 03.12.2007 overtok barnevernet, ved statlig, regionalt barnevern, fra utlendingsmyndighetene ansvaret for enslige mindreårige asylsøkere under 15 år.<sup>5</sup>

Et viktig mål med denne undersøkelsen har derfor vært å kartlegge behovet for bruk av tolk innenfor barnevernet og i hvilken grad det faktisk benyttes tolk innenfor den kommunale barnevernstjenesten og innenfor private og statlige/kommunale barnevernsinstitusjoner når det er behov for det. Viktige spørsmål i undersøkelsen har vært: Dersom det ikke benyttes tolk i alle tilfeller hvor det er behov for det, hva er de viktigste årsakene til det? Hvem har ansvar for å avgjøre om det er behov for tolk? Hvem har ansvar for å bestille tolk og avgjøre hvor det bestilles tolk fra? I hvilken grad spiller leders holdninger til tolkebruk inn på de barnevernsansattes praksis? Hva slags forventninger har de barnevernsansatte til en god og profesjonell tolk? Hvilke vurderinger og erfaringer har de gjort seg gjennom sin bruk av tolk?

### 1.1.1 Kort om barnevernet

Både kommunene og staten har oppgaver og ansvar på barnevernsområdet. Alle kommuner skal ha en barnevernstjeneste som utfører det daglige løpende arbeidet etter loven. Barnevernstjenesten skal blant annet gi råd og veiledning, foreta undersøkelser, treffe vedtak etter loven eller forberede saker for behandling i fylkesnemnda, iverksette og følge opp tiltak. I tilfeller hvor barn og ungdom ikke kan bo hjemme med familiene sine, kan barnevernet plassere dem på en institusjon. Det finnes i dag rundt 174 slike institusjoner. Staten driver og eier 60 prosent av dem, mens private, organisasjoner og stiftelser driver resten. Vanlige institusjoner er atferdsinstitusjoner, barnehjem, ungdomshjem og akutt- og utredningsinstitusjoner. Institusjoner som tar imot barn og unge plassert med hjemmel i barnevernloven, må være godkjent av Bufetat.

<sup>4</sup> Rundskriv om barnevernstjenestens ansvar for enslige mindreårige asylsøkere i mottak og kommuner, publisert av Barne- og familiedepartementet 20.07.2004.

<sup>5</sup> Ot.prp. nr. 28 (2007–2008)

### 1.1.2 Kort om tolking i offentlig sektor

Tolking og tolkingens kvalitet kan være av avgjørende betydning for at tjenesteapparatet skal kunne yte likeverdige tjenester til alle. For å kunne imøtekomme den rettspålagte informasjons- og veiledningsplikten har det offentlige et ansvar for å tilkalle tolk i saker der det foreligger en språkbarriere. Tolking bør derfor forstås som en integrert del av tjenesteytingen.

Det kan være vanskelig å bedømme kvaliteten på tolketjenester. Derfor er det viktig at det offentlige etterspør tolker med dokumenterte kvalifikasjoner. Nasjonalt tolkeregister gir innsyn i hvilke kvalifikasjoner den enkelte tolk besitter. IMDi anbefaler at man så langt det er mulig benytter tolker med tolkeutdanning og statsautorisasjon.

Alle tolker oppført i Nasjonalt tolkeregister er forpliktet til å følge yrkesetiske retningslinjer kalt *Retningslinjer for god tolkeskikk*. Tolkens yrkesetikk tar utgangspunkt blant annet i Menneskerettighetskonvensjonen og personens rett til å kunne ytre seg på et selvstendig grunnlag og med egne ord. Målet for en tolket samtale er derfor at den skal være så lik en vanlig samtale som mulig. Det betyr blant annet at tolken skal være upartisk i tolkesituasjonen, ikke la sine egne holdninger påvirke tolkingen, eller påta seg andre oppgaver i forbindelse med tolkingen. Den direkte kommunikasjonen med brukeren er minst like viktig i en tolket samtale. Er det noe fagpersonen lurer på, skal hun spørre brukeren/familien direkte, og ikke tolken. Tolken skal ikke komme med informasjon eller forklaringer, for eksempel ut fra såkalte kulturelle forskjeller. Ved å trekke tolken inn i samtalen vil man bidra både til å umyndiggjøre brukeren og undergrave den offentlige personens fagansvar.

Å tolke er en krevende oppgave, og tolken må få mulighet til å konsentrere seg om å tolke. God tolking er samtidig en forutsetning for en individuell og direkte kommunikasjon med brukeren.

## 1.2 Datainnsamling og metode

### 1.2.1 Kvantitativ surveyundersøkelse

TNS Gallup gjennomførte den kvantitative datainnsamlingen i løpet av høsten 2007. Det ble sendt spørreskjemaer til i alt 2022 ansatte ved til sammen 654 arbeidsplasser. Av disse arbeidet 1500 personer ved totalt 390 ulike kommunale barnevernstjenester, 207 innenfor i alt 69 private barnevernsinstitusjoner og 315 innenfor 105 statlige/kommunale barnevernsinstitusjoner.

I 2005 var det ifølge Statistisk sentralbyrå (SSB) 2933 årsverk knyttet til kommunal barnevernstjeneste. Med utgangspunkt i en oversikt over antall ansatte i hver kommunale barnevernstjeneste ble det trukket ut et tilfeldig utvalg av 1500 ansatte. Disse fordelte seg på 390 kommunale barnevernstjenester (av totalt 431 kommuner). Totalt ble 90 prosent av samtlige kommunale barnevernstjenester kontaktet.

Uttrekket av private og offentlige barnevernsinstitusjoner ble gjort på bakgrunn av en samlet oversikt over barnevernsinstitusjoner IMDi oversendte til TNS Gallup.

Listen over private barnevernsinstitusjoner inneholdt i alt 69 institusjoner. Samtlige ble kontaktet. Tre ansatte ved hver institusjon ble invitert til å delta i undersøkelsen.

Listen over statlige/kommunale institusjoner inneholdt til sammen 105 institusjoner. Tre ansatte ved hver av institusjonene ble kontaktet.

### Svarprosent

Svarprosenten var høyest ved de kommunale barnevernsinstitusjonene. Her svarte i alt 808 personer, eller 54 prosent. 34 prosent av de ansatte som fikk henvendelse ved de private barnevernsinstitusjonene (70 personer), besvarte spørreskjemaet, mens 38 prosent (120 personer) svarte ved de statlige/kommunale barnevernsinstitusjonene. Skjemaet ble besvart av i alt 1007 personer. Dette medførte en total svarprosent på 50, som må sies å være ganske bra.

**Tabell 1: Oversikt over type arbeidsplasser det ble rekruttert respondenter fra, antall ansatte i utvalget, antall arbeidsplasser, antall svar og svarprosent for hver type arbeidsplass.**

Type arbeidsplass	Antall ansatte i utvalget	Antall arbeidsplasser	Antall svar	Svarprosent
Kommunal barnevernstjeneste	1500	390	808	54 %
Private barnevernsinstitusjoner	207	69	70	34 %
Statlige/kommunale barnevernsinstitusjoner	315	105	120	38 %
<b>Totalt</b>	<b>2022</b>	<b>654</b>	<b>1007*</b> (inkl. 9 med ubesvart på arbeidsplass)	<b>50 %</b>

### Utvalgets representativitet

Det har ikke vært mulig å utarbeide en fallanalyse for utvalget. En slik analyse forutsetter at det i utvalgsoversiktene finnes tilstrekkelig informasjon og opplysninger om for eksempel kjønn, alder og utdanning for samtlige ansatte i barnevernet. Det fantes ikke tilgjengelige samlede oversikter over dette i de lister TNS Gallup brukte i forbindelse med trekk av utvalg. Vi har dermed ikke hatt mulighet til å gjøre en god nok sammenligning av kjennetegn ved utvalget og populasjonen til å si noe sikkert om representativitet og eventuelle skjevheter i utvalget.

#### 1.2.2 Fokusgrupper med barnevernsansatte

I løpet av januar gjennomførte IMDi to fokusgruppeintervjuer med ansatte fra den kommunale barnevernstjenesten og fra barnevernsinstitusjoner. Deltakerne i fokusgruppene hadde selv krysset av for at de ønsket å delta i fokusgruppeintervjuer da de fylte ut det postale spørreskjemaet. TNS Gallup sørget for å rekruttere deltakere til gruppene. IMDi ledet samtalegruppene.

Totalt deltok 16 barnevernsansatte i disse to fokusgruppene. Den første gruppen var satt sammen av syv personer, seks fra kommunalt barnevern og én fra institusjon. I den andre gruppen deltok ni personer, hvorav åtte arbeidet innenfor det kommunale barnevernet, mens én var miljøterapeut og arbeidet med enslige mindreårige asylsøkere ved en institusjon. Deltakerne kom fra alle deler av landet. De aller fleste deltakerne hadde gjort seg både positive og negative erfaringer med bruk av tolk, og hadde klare synspunkter knyttet til undersøkelsens temaer.

Fokusgruppene varte mellom to og tre timer og fant sted i IMDi lokaler i Oslo. Samtalene tok utgangspunkt i en forhåndslaget temaguide basert på svarene i den kvantitative spørreundersøkelsen. Samtalene ble brukt til å bore dypere i interessante og overraskende funn.



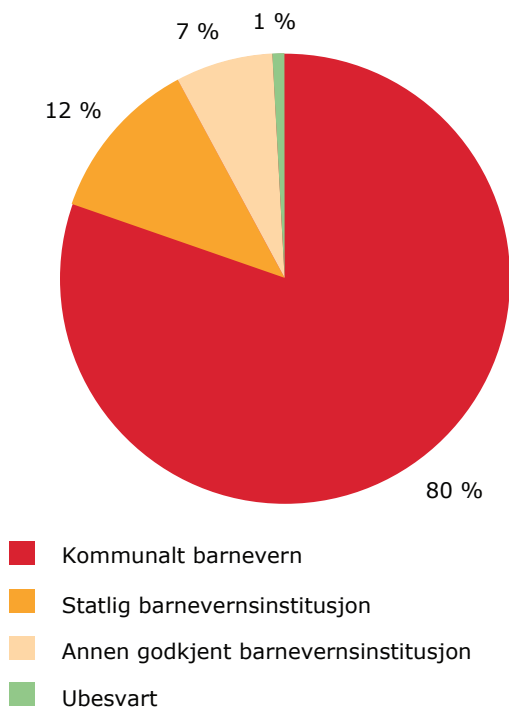
## 2 Kjennetegn ved dem som har svart på undersøkelsen

I dette kapitlet vil vi gi en kort presentasjon av noen sentrale kjennetegn ved dem som har besvart undersøkelsen. Disse vil være viktige å ha med i den videre analysen og gjennomgang av svarfordelinger. Vi vil da se om det er slik at personer med bestemte kjennetegn forholder seg til tolkebruk på en bestemt måte.

### 2.1 Arbeidssted

Denne undersøkelsen retter seg som nevnt både mot ansatte innenfor den kommunale barnevernstjenesten og ansatte innenfor ulike typer barnevernsinstitusjoner. Figur 2.1 viser at åtte av ti respondenter er tilknyttet den kommunale barnvernstjenesten. 12 prosent arbeider i en statlig barnevernsinstitusjon, mens syv prosent jobber ved en annen godkjent barnverninstitusjon.

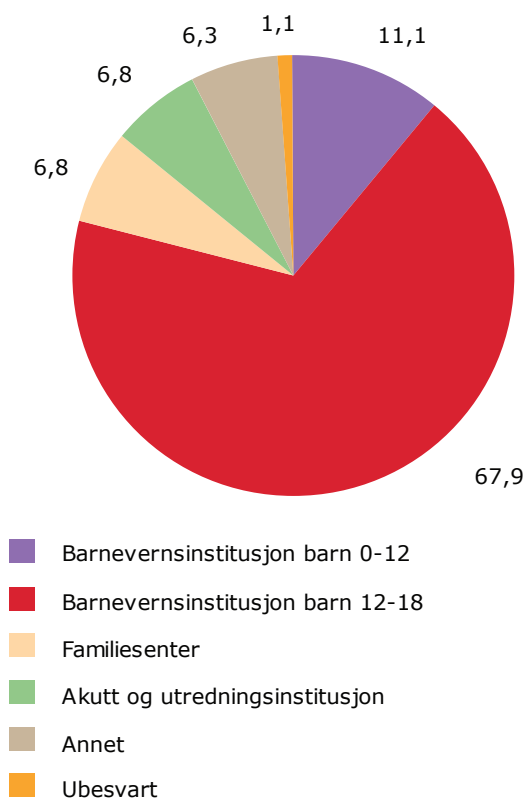
**Figur 2.1: Andel respondenter innenfor kommunalt barnevern, statlige barnevernsinstitusjoner og andre godkjente barnevernsinstitusjoner. (N=1007)**



Som vist i figur 2.2 arbeider nær 70 prosent av dem som er tilknyttet en statlig eller annen barnevernsinstitusjon, innenfor barnevernsin-

stitusjoner for barn i alderen 12 (13) til 18 (20) år. 11 prosent arbeider ved en barnevernsinstitusjon for yngre barn i alderen 0–12 (13) år. Resten fordeler seg på familiesentre (6,8 prosent), akutt- og utredningsinstitusjoner (6,8 prosent) eller andre typer institusjoner (6,3 prosent). Da antallet respondenter fra de ulike typene institusjoner er liten, vil vi i den videre analysen behandle alle de institusjonsansatte som én gruppe, uavhengig av hvor de arbeider. De vil i rapporten bli omtalt som «institusjonsansatte» eller «ansatte ved institusjoner».

**Figur 2.2: Andelen av de institusjonsansatte innenfor ulike typer institusjoner (N=190)**

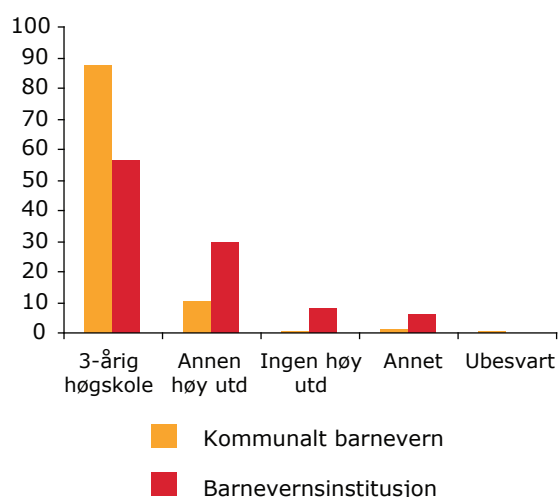


### 2.2 Utdanning

De fleste (81 prosent) av respondentene i denne undersøkelsen har 3-årig barnevern/sosionom/vernepleierutdanning. 14 prosent oppgir at de har annen høgskole/universitetsutdanning, mens bare to prosent av de spurte oppgir at de ikke har noen form for høyere utdanning.

Vi ser av figur 2.3 at nesten alle respondene i undersøkelsen har høyere utdanning av en eller annen form, uavhengig av hvor de arbeider. Det er imidlertid en langt større andel med relevant 3-årig høgskoleutdanning innenfor den kommunale barnevernstjenesten enn innenfor institusjonene.<sup>6</sup> Nær 90 prosent av de ansatte innenfor det kommunale barnevernet har 3-årig høgskoleutdanning mot i underkant av 60 prosent av de institusjonsansatte. Til gjengjeld har en større andel av de institusjonsansatte annen høyere utdanning.

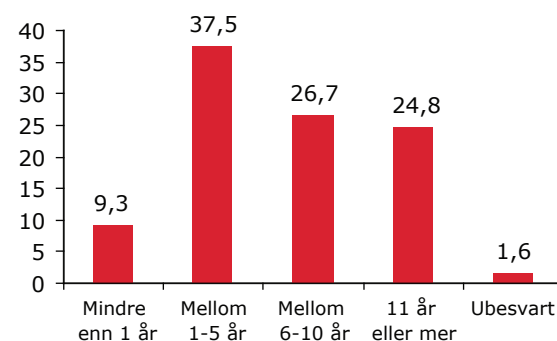
**Figur 2.3: Type utdanningsbakgrunn hos ansatte innenfor kommunalt barnevern og barnevernsinstitusjoner (N=998)**



### 2.3 Erfaring fra barnevernet

Utvalget i denne undersøkelsen består av mange med lang erfaring fra barnevernet. I overkant av halvparten (51 prosent) har arbeidet over seks år innenfor barnevernet. Nær fire av ti har arbeidet i barnevernet mellom ett og fem år, mens bare ni prosent har kortere fartstid enn ett år.

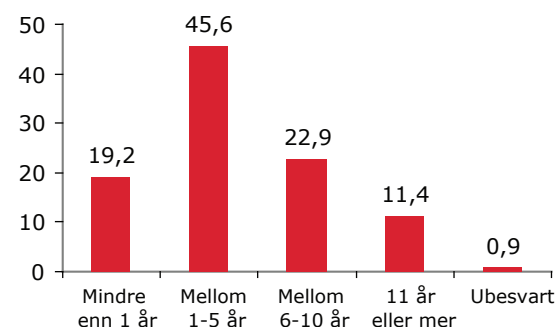
**Figur 2.4: Hvor lenge har respondentene arbeidet innenfor barnevernet? (N=1007)**



### 2.4 Fartstid på arbeidsplass

Som det framgår av figur 2.5, har en femtedel av utvalget (19 prosent) kort fartstid på sin nåværende arbeidsplass. Nesten halvparten (46 prosent) har arbeidet mellom ett og fem år ved arbeidsplassen. Over en tredjedel har lang ansiennitet ved nåværende arbeidsplass, og har arbeidet ved samme sted i seks år eller mer.

**Figur 2.5: Hvor lenge har respondentene arbeidet ved sin nåværende arbeidsplass? (N=1007)**

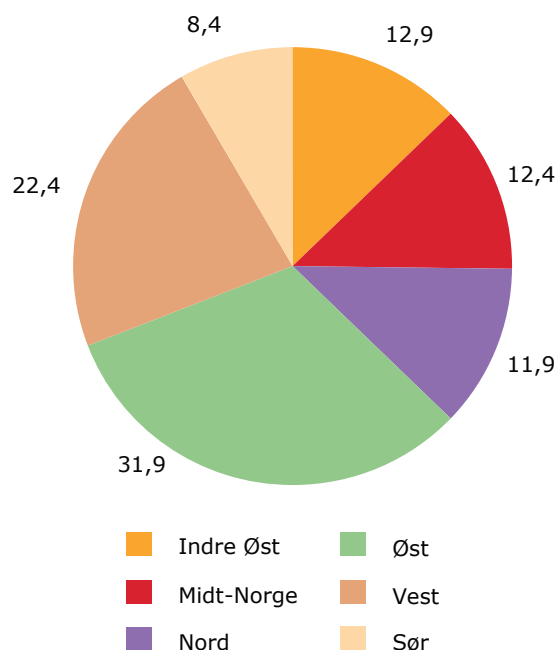


### 2.5 Geografisk tilhørighet

Figur 2.6 viser hvor respondentene kommer fra i landet, fordelt på IMDIs seks regioner: Indre Øst (Buskerud, Oppland og Hedmark), Midt-Norge (Nord-Trøndelag, Sør-Trøndelag og Møre og Romsdal), Nord (Nordland, Troms og Finnmark), Øst (Oslo, Akershus, Vestfold og Østfold), Vest (Rogaland, Hordaland og Sogn og Fjordane) og Sør (Telemark, Vest-Agder og Aust-Agder). Det er relativt god geografisk spredning på utvalget, med en overvekt av respondenter fra Vestlandet (22 prosent) og Østlandet (32 prosent).

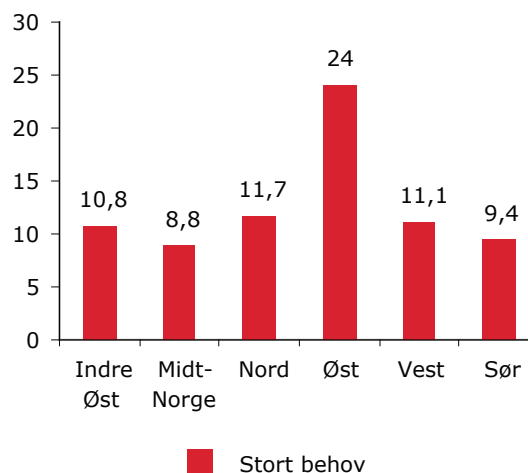
<sup>6</sup> Med relevant høgskoleutdanning menes her 3-årig høgskoleutdanning som barnevernspedagog, sosionom eller vernepleier.

**Figur 2.6: Respondentenes regionstilhørighet (N=1007)**



Behovet for tolk avhenger klart av hvor i landet respondentene har sitt arbeidssted. Andelen som opplever et stort behov for tolk i sitt daglige arbeid, er større blant respondenter fra Østlandet enn blant respondenter fra de andre regionene. Dette er ikke uventet eller overraskende da det er en langt høyere innvandrertetthet i Oslo og det sentrale Østlandet enn i andre landsdeler. Ifølge tall fra SSB (Allertsen og Kalve 2006) bor nær én av fire av alle førstegenerasjonsinnvandrerbarn og 45 prosent av etterkommerne i alderen 0–22 år i Oslo. I Oslo er ti prosent av alle barn førstegenerasjonsinnvandrere, og 20 prosent er etterkommere, mot henholdsvis tre og to prosent i resten av landet. Ifølge Allertsen og Kalve (2006) har dermed barnevernstjenesten i Oslo større utfordringer med hensyn til å etablere et godt flerkulturelt barnevernstilbud enn det resten av landets kommuner har.

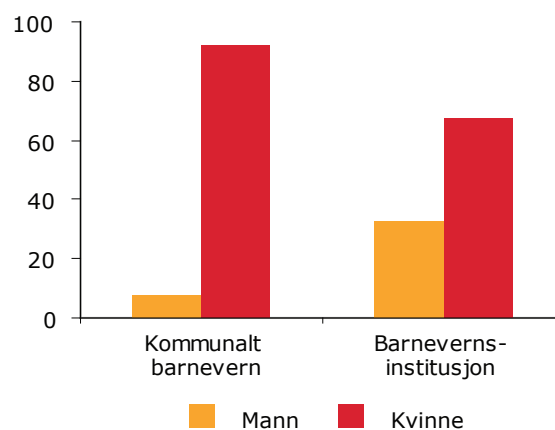
**Figur 2.7: Andel som opplever et stort behov for tolk fordelt på regioner. Prosent. (N=1007)**



## 2.6 Kjønn

Det er en stor overvekt av kvinner blant de ansatte innenfor barnevernet. Dette gjenspeiler seg også i hvem som har besvart denne undersøkelsen. Nær ni av ti, 87 prosent av respondentene, er kvinner. Kvinnene er overrepresentert både innenfor det kommunale barnevernet og blant dem som arbeider ved en institusjon. Blant respondentene fra det kommunale barnevernet er 92 prosent kvinner, mens det er 67 prosent kvinner blant respondentene fra institusjonene. Hvorvidt dette reflekterer den faktiske kjønnsfordelingen innenfor henholdsvis kommunalt barnevern og institusjonene, er uvisst.

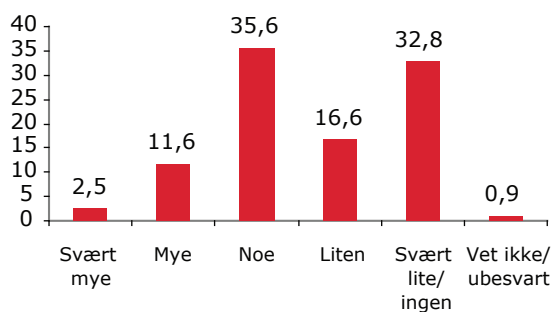
**Figur 2.8: Kjønnfordelingen blant respondenter fra kommunalt barnevern og fra barnevernsinstitusjoner. (N= 998)**



## 2.7 Erfaring med bruk av tolk

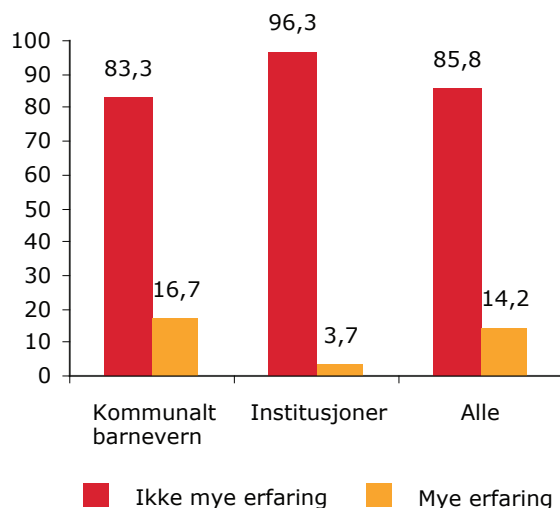
Figuren under viser at kun et lite mindretall av respondentene har mye erfaring med bruk av tolk. I overkant av en tredjedel av de spurte har noe erfaring med bruk av tolk, mens halvparten har liten eller ingen erfaring.

**Figur 2.9: Grad av erfaring med bruk av tolk. Prosent. (N=1007)**



De som arbeider i institusjoner, har jevnt over mindre erfaring med bruk av tolk enn de som arbeider innenfor det kommunale barnevernet. Andelen som har mye erfaring med bruk av tolk, er lav også innenfor det kommunale barnevernet, men andelen med mye erfaring er 13 prosent høyere enn blant de ansatte innenfor institusjonene.

**Figur 2.10: Grad av erfaring med bruk av tolk innenfor det kommunale barnevernet og innenfor institusjonene Prosent. (N=998)**

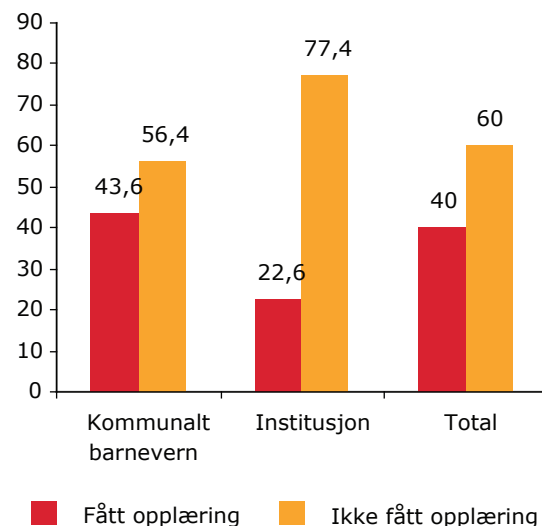


## 2.8 Opplæring i bruk av tolk

Seks av ti i vårt utvalg har ikke fått noen form for opplæring i bruk av tolk. Vi ser av figur 2.11 at andelen som ikke har fått noen opplæ-

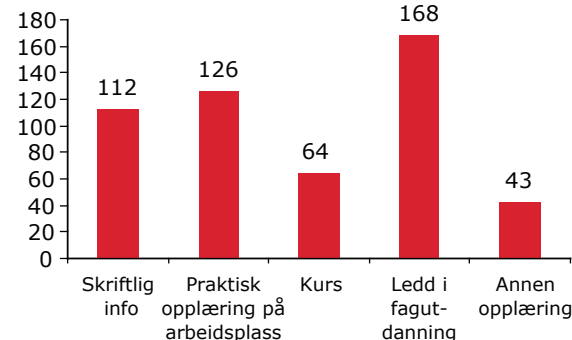
ring, er langt større innenfor institusjonene enn innenfor det kommunale barnevernet.

**Figur 2.11: Andelen som hhv. har fått eller ikke fått, en form for opplæring i tolkebruk fordelt på arbeidssted og for hele utvalget. Prosent. (N=998)**



Figur 2.12 viser hva slags type opplæring de som oppgir å ha fått en form for opplæring, har hatt. Til tross for at nesten alle spurte har relevant 3-årig høgskoleutdanning, svarer bare 168 personer, en knapp femtedel av utvalget, at de har fått opplæring i bruk av tolk som ledd i fagutdanningen. Omtrent ti prosent av de spurte, 112 personer, har fått skriftlig informasjonsmateriell. Noen flere har fått praktisk opplæring på arbeidsplassen. Kun 64 personer har fått opplæring på kurs, mens 43 personer oppgir at de har fått en annen form for opplæring. Det er imidlertid uvisst hva slags type opplæring dette dreier seg om.

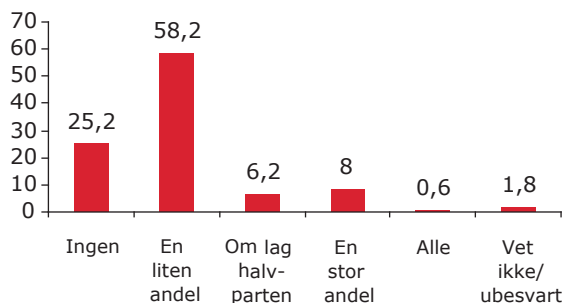
**Figur 2.12: Antall som har fått ulike former for opplæring i tolkebruk. Absolutte tall. (N=1007)**



## 2.9 Behov for tolk i det daglige arbeidet

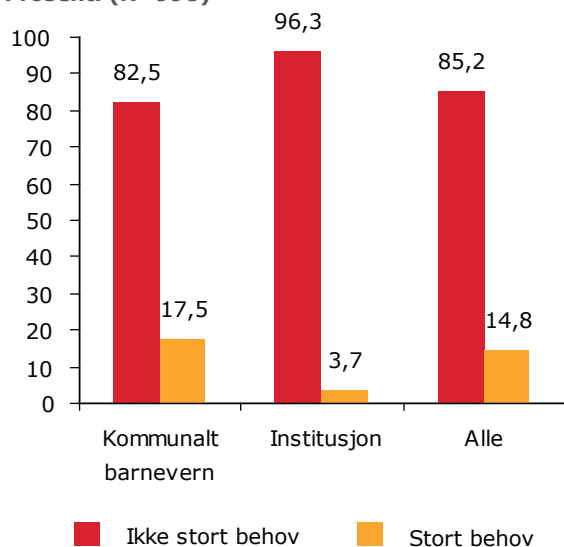
Vi stilte følgende spørsmål: «Tenk på den jobben du har nå. I hvor stor andel av samtaler du har hatt, vil du si at norskkunnskapene til én eller flere i familiene har vært så dårlige at det har vært behov for tolking?»

Figur 2.13: Opplevd behov for tolk i det daglige arbeidet. Prosent. (N=1007)



En fjerdedel av de spurte opplever at de ikke har noen samtaler hvor de har behov for tolk i den jobben de har nå. Nær 60 prosent oppgir at det er behov for tolk i en liten andel av samtaler. Seks prosent mener at behovet er til stede i om lag halvparten av samtaler de gjennomfører, mens åtte prosent svarer at de har behov for tolk i en stor andel av samtaler. Under én prosent har behov for tolk i alle samtaler.

Figur 2.14: Opplevd behov for tolk innenfor det kommunale barnevernet og institusjoner. Prosent. (N=998)



Slår vi sammen de som har svart at de har behov i *halvparten*, i *en stor andel* eller i *alle* samtaler, finner vi at 15 prosent av utvalget opplever et stort behov for tolk i det daglige arbeidet. Andelen som opplever et stort behov for tolk, er større innenfor det kommunale barnevernet (17,5 prosent har stort behov) enn innenfor institusjonene (3,7 prosent opplever et stort behov for tolk).

### Oppsummering

Åtte av ti respondenter er ansatt i den kommunale barnevernstjenesten. En like stor andel har 3-årig relevant høgskoleutdanning. En stor del av respondentene har arbeidet lenge nok i barnevernet til å ha fått god kjennskap til rutiner og arbeidsmåter. Over halvparten har arbeidet lenger enn seks år i barnevernet. En tredjedel har arbeidet i seks år eller mer ved sin nåværende arbeidsplass. Respondentene kommer fra hele landet, men det er størst andel fra Vestlandet og Østlandet. Hele syv av ti av dem som har svart, er kvinner. Kun et lite mindretall har mye erfaring med bruk av tolk. Fire av ti har fått en eller flere former for opplæring i bruk av tolk. Det vil si at over halvparten ikke har fått noen opplæring. Omtrent 15 prosent av de spurte oppgir at de har behov for tolk i halvparten eller mer av samtaler sine. Det opplevde behovet for tolk synes å være størst innenfor det kommunale barnevernet. Videre har en større andel av de ansatte innenfor den kommunale barnevernstjenesten med relevant 3-årig høgskoleutdanning fått en eller annen form for opplæring i bruk av tolk og opparbeidet seg en viss erfaring med bruk av tolk.

## 3 Bruk av tolk i barnevernet

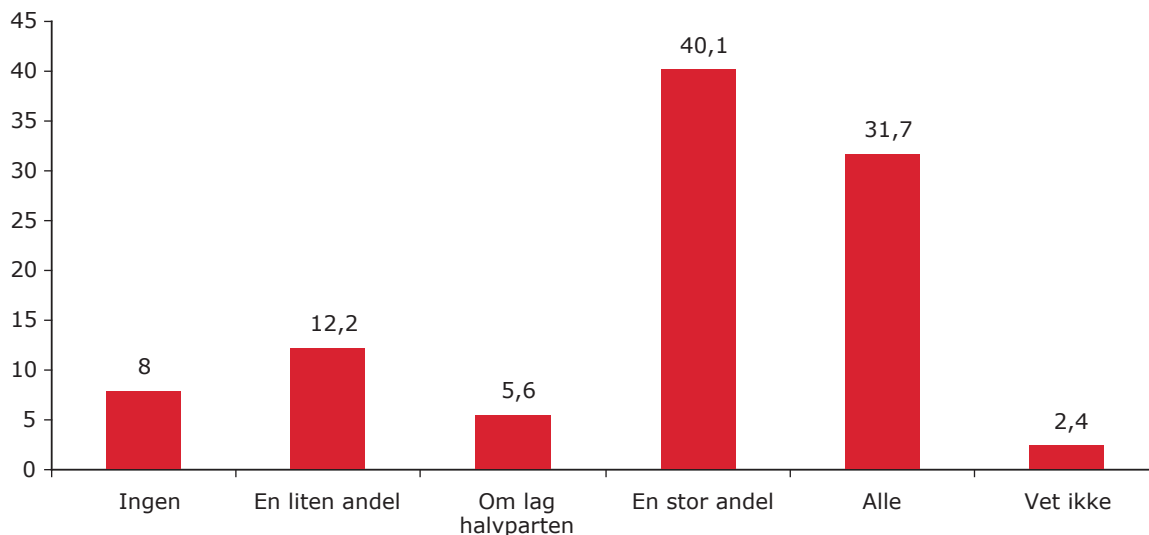
I dette kapitlet vil vi se nærmere på faktisk bruk av tolk i barnevernet. I hvilken grad benyttes tolk i de tilfeller hvor det er behov for det? Hvem bruker tolk i størst grad? Hva er det som er årsaken til at tolk eventuelt ikke blir benyttet i situasjoner hvor det er behov for tolk? Vi diskuterer også hvilke faktorer de ansatte i barnevernet mener vil kunne bidra til å gjøre det lettere å imøtekomme behovet for tolk i det daglige arbeidet.

### 3.1 De fleste bestiller tolk dersom de har behov for det

Vi stilte spørsmålet: «I hvor stor andel av samtalerne der du har hatt behov for tolking, fikk du bestilt tolk?» Spørsmålet ble stilt til dem som opplever at de har behov for tolk av og til.

En tredjedel av dem som besvarte spørsmålet, svarte at de bestilte tolk ved *alle* samtalerne der det var behov for det. 40 prosent oppga at de bestilte tolk i *en stor andel* av samtalerne der det var behov. Det vil si at i overkant av 70 prosent av dem som av og til har behov for tolk, oppgir at de bestiller tolk ved behov. Bare åtte prosent bestilte ikke tolk ved noen av de aktuelle tilfellene.

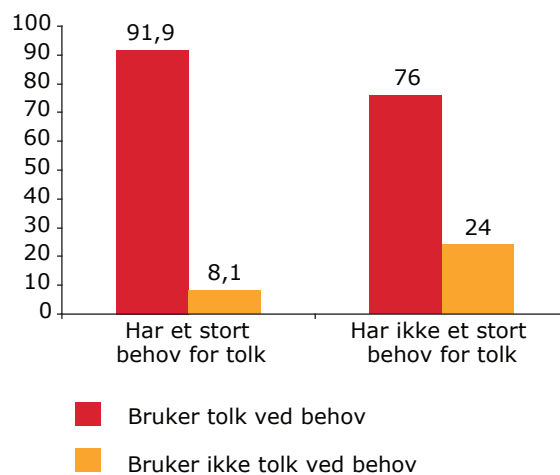
**Figur 3.1: I hvor stor andel av samtalerne der du har behov for tolking, fikk du bestilt tolk? Prosent. (N=738)**



### 3.1.1 De som ofte har behov for tolk, bestiller tolk mer konsekvent

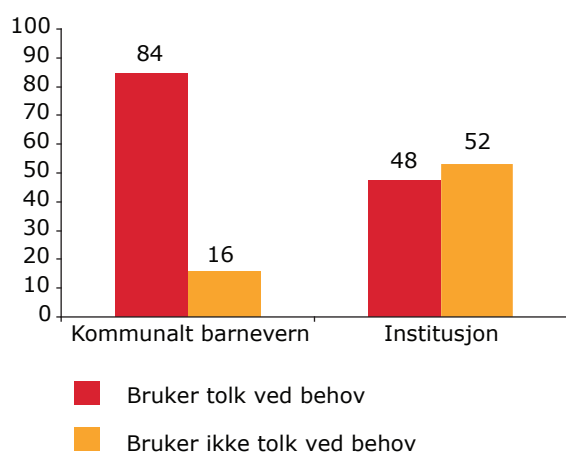
De fleste respondentene svarer at de har bestilt tolk i halvparten eller flere av de tilfellene de har hatt behov for det. Blant dem som oppgir at de har et stort behov for tolking, svarer over 90 prosent at de har brukt tolk i halvparten eller flere av de tilfeller hvor det har vært behov for det. Funnene våre tyder dermed på at jo oftere de barnevernsansatte har behov for tolk, jo mer konsekvente er de med hensyn til å bestille tolk til samtaler hvor de opplever det er en språkbarriere. De som sjelden har behov for tolk, unnlater å bestille tolk i en større andel av samtalerne selv om det er behov for det.

**Figur 3.2: Andelen som bruker tolk ved behov eller ikke blant dem som har et stort behov for tolk, og de som ikke har et stort behov for tolk i sitt daglige arbeid. Prosent. (N=720)**



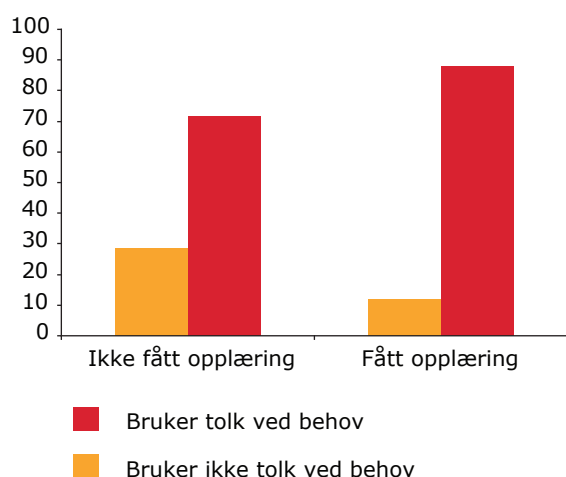
Undersøkelsen viser dessuten at andelen som oppgir at de har bestilt tolk ved behov i halvparten eller flere av de tilfellene de har hatt behov for det, er langt større innenfor den kommunale barnevernstjenesten enn innenfor barnevernsinstitusjonene. Kun 48 prosent av de institusjonsansatte oppgir at de bruker tolk ved behov, mot 84 prosent av de ansatte innenfor den kommunale barnevernstjenesten.

**Figur 3.3: Andelen som benytter tolk ved behov innenfor kommunalt barnevern og institusjoner. Prosent. (N=1007)**



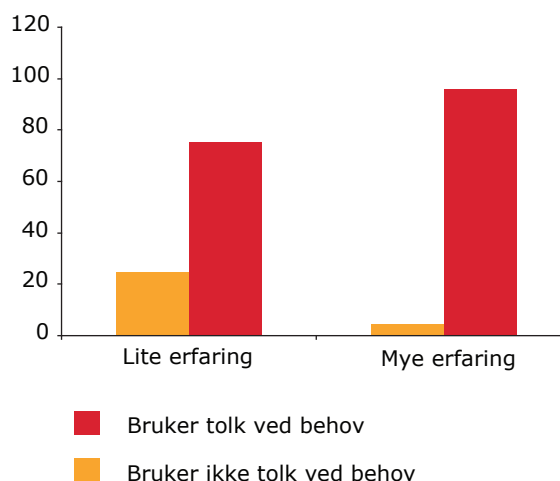
Ikke overraskende henger også bruken av tolk tett sammen med grad av opplæring i tolkebruk og erfaring med bruk av tolk. Jo mer opplæring og erfaring i tolkebruk de barnevernsansatte har, jo større er sannsynligheten for at de bruker tolk dersom de har behov for det.

**Figur 3.4: Andelen som bruker tolk ved behov etter hvorvidt de har fått opplæring i tolkebruk eller ei. Prosent. (N=720)**



Det er videre en større andel blant dem med mye erfaring i tolkebruk som bruker tolk ved behov, enn blant dem som har lite erfaring.

**Figur 3.5: Andel som bruker tolk ved behov blant dem med mye og lite erfaring med bruk av tolk. Prosent. (N=720)**



Selv om tallmaterialet vårt indikerer at tolk i stor grad brukes i de tilfeller det er behov for det, er det viktig å understreke at så mange som en femtedel av utvalget som helhet oppgir at de ikke har bestilt tolk ved noen av samtalenene der de har hatt behov, eller bare i en liten andel av samtalenene. Et vesentlig spørsmål er dermed hva som hindrer en såpass stor del av de ansatte i barnevernet i å benytte tolk i de tilfeller der det er behov for det.

### 3.2 Terskler for bruk av tolk

Vi spurte respondentene om hva som var de tre viktigste årsakene til at de ikke hadde bestilt tolk i tilfeller hvor språkbarrierene hadde vært så store at det hadde vært behov for det. Respondentene ble bedt om å krysse av på en liste hvilke tre årsaker de anså å være viktige.

**Tabell 3: Viktigste årsaker til at det ikke er blitt brukt tolk selv om barnet/familien har hatt manglende norskkunnskaper**

De tre viktigste årsaker til at det ikke har blitt brukt tolk, til tross for behov for tolk	Andel som oppgir denne årsaken som én av de tre viktigste
Har overvurdert familienes norskkunnskaper	41 %
Barna og/eller familiene deres vil helst ikke bruke tolk	34 %
Vanskelig å få til ved akutsituasjoner	33 %
Andre personer som kan oversette, har vært til stede	26 %
Det finnes ikke tolk på alle språk her	15 %
Det er for tidkrevende å bestille tolk	10 %
De tolkene jeg har brukt, har ikke vært faglig dyktige	9 %
Bruk av tolk gjør kommunikasjonen vanskeligere	6 %
Økonomiske hensyn	3 %
Overordnede oppfordrer til ikke å bruke tolk så ofte	2 %
Vanskelig å finne en tolk jeg kan stole på	2 %
Annet	21 %

### 3.2.1 Familiens norskkunnskaper overvurderes

Hele fire av ti oppgir at overvurdering av familiens norskkunnskaper har vært en viktig årsak til at tolk ikke har blitt bestilt selv om det har vært behov for det. En deltaker i fokusgruppen hevdet at mange familier definerer seg som godt norsktalende uten at de egentlig er det. Hun beskrev en vanlig situasjon som kan oppstå, slik:

*«De [familiene] vil være selvstendige og vise at dette har de kontroll på. Så sitter vi der og opplever at de ikke forstår.»*

Ifølge deltakerne i fokusgruppene er det ofte slik at en familie selv mener det ikke er behov for tolk, mens den barnevernsansatte er av en helt annen oppfatning.

Respondentene ble bedt om å ta stilling til hva de ville gjort dersom de befant seg i en samtale med et barn og/eller familie som selv ikke mente det var behov for tolk, mens de selv var av en motsatt oppfatning. Omtrent syv av ti svarer at de ville forsøkt å gjøre det beste ut av situasjonen der og da, men at de ville gjort en ny avtale med familien. 12 prosent svarte at de

ville avbrutt samtalen med en gang og satt opp en ny time med tolk. Bare fem prosent svarte at de ville foreslått at andre enn en tolk fungerte som oversetter, for eksempel slektninger, venner eller familiemedlemmer.

**Figur 3.6: «Tenk deg at du er i en samtale med et barn og/eller familie som ikke selv mener det er behov for tolk, mens du selv er av en annen oppfatning. Hva gjør du?» Prosent. (N=945)**



Alle deltakerne i fokusgruppene var enige om at det er saksbehandlers ansvar å avgjøre om det skal bestilles tolk, og at familiene ikke selv skal få velge. Mange bruker mye tid på å overbevise familiene om hvor viktig det er å bruke tolk. Flere forsøker i slike situasjoner å overbevise familiene om at det er behov for tolk, ved å peke på sitt eget behov for å forstå alt familien sier, i sin rolle som saksbehandler. En deltaker i fokusgruppen problematiserte det slik:

*«Kanskje er vi for dillete? Kanskje vi bør være tydeligere, og stille krav om at det skal brukes tolk fordi det er viktig at vi forstår hverandre. Vi kan jo si: Jeg trenger tolk for min egen del.»*

### 3.2.2 Mange familier ønsker ikke å bruke tolk

Over en tredjedel (34 prosent) svarte at en viktig årsak til at tolk ikke hadde blitt bestilt, til tross for et behov for det, var at barna og/eller familiene deres helst ikke ville bruke tolk. Deltakerne i fokusgruppene kjente seg godt igjen i at dette var en vanlig problemstilling. At en del familier ikke ønsker tolk selv om de kan ha behov for det, kan ifølge fokusgruppedeltakerne henge sammen med at mange familier kan



være redde for at tolken ikke overholder taushetsplikten. Særlig innad i enkelte mindre og gjennomsluktige innvandrergupper kan manglende tillit til tolker være et stort problem:

*«Det er av og til problemer i de små og sårbare miljøene, blant [landgruppe] for eksempel. Noen vegrer seg for å bruke tolk, det er en sårbare situasjon. Vi prøver å bruke de samme tolkene som vi stoler på. Det er taushetsplikten folk er redde for. Det er mye sladder i miljøene.»*

### 3.2.3 Vanskelig å få til i akuttsituasjoner

Innenfor barnevernet kan det oppstå situasjoner hvor det kan være vanskelig å få tak i tolk på grunn av tidsnød. Dette gjelder særlig i akuttsituasjoner, for eksempel der barnevernet på kort varsel går inn i en familie og henter ut et barn. En tredjedel av respondentene (33 prosent) oppgir at det kan være vanskelig å få til å bestille tolk i slike akuttsituasjoner, og at dette har vært en viktig årsak til at det i enkelte situasjoner ikke har blitt benyttet tolk selv om det har vært behov for det.

### 3.2.4 Andre personer som kan oversette, har vært til stede

En betydelig andel av de familiene som ikke vil bruke tolk, foretrekker heller å bruke familie eller andre kjente til å oversette. 26 prosent av de spurte svarer at det at andre personer som kan oversette, har vært til stede, har vært årsaken til at tolk ikke har blitt bestilt. Nesten en fjerdedel av respondentene oppgir dessuten at de i samtaler hvor det har vært en språkbarriere, av og til, ofte eller hver gang, har benyttet slektninger eller bekjente til å oversette i en samtale med barnet eller barnets familie. Bare én av ti svarer imidlertid at de av og til, ofte eller hver gang har benyttet barnet til å oversette. Det er uvisst hva slags samtaler det har dreid seg om.

De fleste deltakerne i fokusgruppene hadde også gjort seg erfaringer med å bruke barn, venner og/eller bekjente av familien til å oversette i enkelte tilfeller. Det var imidlertid stor enighet blant deltakerne om at dette i størst

mulig grad burde unngås, og at det å bruke barn, andre familiemedlemmer eller familiens venner og bekjente som oversettere har problematiske sider. Dette ble begrunnet med at den personen som oversetter, da ikke lenger vil være en objektiv og nøytral tolk, men en person som kjenner klienten.

### 3.2.5 Det finnes ikke tolk på alle språk

15 prosent oppgir at det at det ikke finnes tolker på alle språk i kommunen hvor de arbeider, har vært en viktig årsak til at tolk ikke har blitt bestilt. Selv i Oslo opplever de barnevernsansatte at det kan være vanskelig å dekke tolkebehovet for enkelte språkgrupper. Det varierer i stor grad fra kommune til kommune hvilke konkrete språk det er mangel på tolker innenfor. I små kommuner langt fra store byer kan det dessuten være vanskelig å få tak i tilstedetolker hver gang det er behov for det. Telefontolk blir gjerne brukt i stedet.

### 3.2.6 Det er for tidkrevende å bestille tolk

Ti prosent svarer at det er for tidkrevende å bestille tolk. Dette kan henspille på at selve bestillingsprosedyren tar mye tid. Det kan også vise til at det å gjennomføre samtaler med tolk til stede tar langt mer tid enn uten tolk. Dette ble tatt opp som et viktig tema i fokusgruppesamtalene. Flere opplevde det å bruke tolk som svært tid- og ressurskrevende. I en travel hverdag kan derfor det å bruke tolk representere en uforholdsmessig stor ressursbruk, og derfor bli bortprioritert.

### 3.2.7 Tidligere erfaringer med tolker med dårlig kvalitet

Ni prosent oppgir at dårlige erfaringer med tolker som ikke har vært faglig dyktige, har bidratt til at de ikke har bestilt tolk ved behov. En deltaker i fokusgruppene pekte på en klar sammenheng mellom tolkenes kvalitet og hvor ofte en velger å benytte tolk:

*«Om man velger å bruke tolk eller ikke, har mye med holdninger å gjøre. Det henger også*

sammen med kvaliteten på tolkene. Mange har for dårlig kvalitet. Dårlige erfaringer med bruk av tolk gjør at mange ikke vil benytte det igjen. Jeg har selv hatt tolker hvor familiene sitter og sier «ja, ja, ja» til alt mulig. Men så viser det seg veldig ofte at de ikke har forstått noe av det jeg har sagt likevel.»

### 3.2.8 Bruk av tolk gjør kommunikasjonen vanskeligere

En av hensiktene med å bruke tolk i situasjoner hvor det foreligger en språkbarriere, er å gjøre samtalen enklere. Det er imidlertid noen (seks prosent) som mener at bruk av tolk kan gjøre kommunikasjonen vanskeligere. De fleste deltakerne i fokusgruppesamtalene hadde gjort seg dårlige erfaringer med tolker. Enkelte tolker har hatt så dårlig kvalitet at det har provosert klienten og dermed fått negative konsekvenser for den videre samtalen. En saksbehandler ved barnevernstjenesten i en bydel i Oslo ga dette eksempelet:

«Vi hadde en situasjon med en somalisk mor hvor vi brukte tolk. Mor ble veldig misfornøyd etter hvert. Hun sa: Er dette den beste tolken du kan skaffe meg, så klarer jeg meg heller uten tolk.»

I fokusgruppesamtalene ble det pekt på at det kan være svært situasjonsbestemt hvorvidt bruk av tolk er nødvendig og om det vil virke positivt eller negativt inn på samtalen. Noen trakk fram at det ved enklere saksbehandling og mindre formelle miljøterapeutiske samtaler med klienter på tomannshånd av og til vil være bedre å ikke bruke tolk, til tross for klienters manglende norskkunnskaper. En ansatt ved en institusjon for enslige mindreårige asylsøkere sa det slik:

«Arbeidet er ofte veldig miljøterapeutisk. Tolker er gjerne vant til å tolke i mer formelle situasjoner. Ofte kan man få inntrykk av at tolken ikke vet hvorfor han er der.»

### 3.2.9 Økonomiske hensyn

Tolkebruk koster penger og det er stor variasjon på tvers av kommuner og institusjoner

med hensyn til hvordan bruk av tolk budsjettføres, om det er egne budsjettposter og hvem som betaler. Likevel var ikke pris avgjørende for om de barnevernsansatte bestilte tolk eller ei. Bare knappe tre prosent oppgir at de har unnlatt å bestille tolk ved behov på grunn av økonomiske hensyn.

Også gjennom fokusgruppeintervjuene kommer det fram at pris ikke virker styrende på hvorvidt det bestilles tolk eller ei, men at kostnader mange steder legger føringer på hvor det bestilles tolker fra. Mange kommuner og bydeler har en policy på å bruke den kommunale tolketjenesten, blant annet fordi det ofte er billigere enn andre tolketilbydere. En av deltakerne arbeidet i en kommune som inngår i et interkommunalt samarbeid hvor det er opprettet en felles tolketjeneste for tre kommuner. Her legger kommunen inn en fast pott med penger til tolk. Deretter kan de tre kommunenes etater benytte tolk så mye de ønsker. En slik organisering mener hun bidrar til å senke terskelen for å bestille tolk.

En deltaker fra en annen kommune nord i landet kunne fortelle at økonomi lenge hadde virket begrensende på tolkebruken ved hennes arbeidsplass. Dette resulterte i at de brukte tolk i mindre grad enn hva de hadde behov for, og at de tolkene de benyttet, holdt en dårligere kvalitet enn hva som var ønskelig. Hun beskriver tilstanden slik:

«En periode var økonomi styrende, men vi fikk dårlige tolker. Det var for tette forbindelser mellom tolker og klienter. I akutsituasjoner var det for eksempel ofte vanskelig å få tak i tolk, og ingen selvfølge at jeg kunne få telefon-tolk. Vi har hatt et opprør på kontoret når det gjelder tolkebruk og viktigheten av det.»

Hennes uttalelser indikerer at pris og kvalitet ofte er noe som må ses i sammenheng. Vi ba respondentene ta stilling til hva som ville være viktigst dersom de skulle bestille tolk i morgen, pris eller kvalitet. Hele 84 prosent svarte at tolkens formelle kvalifikasjoner ville være avgjørende for valget av tolk, mens bare én prosent ville lagt mest vekt på tolkens pris for

oppdraget. Hele 15 prosent visste ikke hva de ville lagt mest vekt på.

### 3.2.10 Overordnede oppfordrer til ikke å bruke tolk så ofte

Fokusgruppeintervjuene gir et klart inntrykk av at det er ulike kulturer knyttet til bruk av tolk på ulike arbeidssteder. Dette kan henge sammen med hvilke signaler leder sender med hensyn til bruk av tolk. Det er imidlertid lite i vårt datamateriale som tyder på at ledere legger føringer og begrensninger på sine ansatte når det gjelder bruk av tolk. Kun to prosent oppgir føringer fra leder som årsak til at tolk ikke har blitt bestilt. Tvert imot viser funnene i denne undersøkelsen at der leder er aktivt på banen når det gjelder bruk av tolk, er det med en klar oppfordring om å bruke tolk i de tilfeller der det er behov for det.

Nesten 70 prosent av respondentene i den kvantitative undersøkelsen svarer at det stemmer helt eller delvis at leder oppfordrer til alltid å bruke tolk ved behov. Det er imidlertid nesten en tredjedel som svarer at de ikke vet om leder oppfordrer dem til å bruke tolk eller ei.

Vi ba respondentene ta stilling til følgende påstand: «Min leder oppfordrer meg til å begrense min tolkebruk.» Under én prosent mener at det stemmer helt, mens hele 74 prosent av dem som svarte på spørsmålet, hevder at dette ikke stemmer i det hele tatt. Omtrent en femtedel svarer imidlertid at de ikke vet om det stemmer eller ei. Dette tyder på at en betydelig andel av de barnevernsansatte opplever at leder i liten grad tar aktivt standpunkt når det gjelder å bruke tolk. Enkelte deltakere i fokusgruppene pekte også på dette. Flere hevdet at dersom ledere var flinkere til å oppfordre de ansatte til å bruke tolk, ville også tolkebruken tatt seg opp.

### 3.2.11 Vanskelig å finne en tolk man kan stole på

Knappe to prosent oppgir vanskeligheter med å finne en tolk man kan stole på som en viktig årsak til ikke å bestille tolk. Omtrent en femtedel av de spurte har krysset av i kategorien «Annet». Det vil si at det er

andre årsaker enn de ovennevnte som har ført til at de ikke har bestilt tolk ved behov. Vi vet imidlertid ikke hvilke konkrete årsaker som ligger i dette svaret.

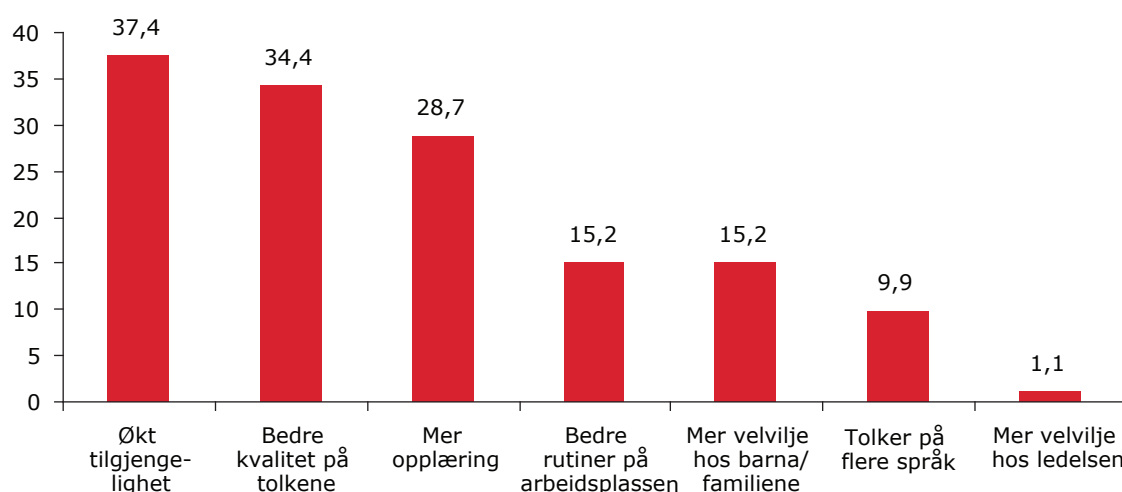
### 3.3 Hva kan gjøre det lettere å bruke tolk?

De barnevernsansatte som har behov for tolk i sitt daglige arbeid, synes stort sett å være flinke til å bestille og bruke tolk ved behov. Undersøkelsen viser samtidig at det er en del faktorer som bidrar til at det i enkelte tilfeller likevel ikke blir bestilt tolk. Respondentene fikk dette spørsmålet: «Hva mener du ville gjort det lettere for deg å bruke tolk?» De ble bedt om å ta stilling til en rekke ulike alternativer og krysse av på de to viktigste.

Svarene på dette spørsmålet samsvarer ikke direkte med hva vi kunne forvente ut ifra hva respondentene har oppgitt å være de viktigste hindrene for bruk av tolk. Over en tredjedel svarte at manglende vilje til bruk av tolk hos familiene var en viktig årsak til at tolk ikke ble bestilt selv om det var behov for det. Det er imidlertid knappe ti prosent som svarer at mer velvilje hos barna og/eller familiene, ville gjøre det lettere å bruke tolk. Vi ser videre at til tross for at bare 15 prosent svarte at manglende tilgjengelighet hadde vært årsak til at tolk ikke hadde blitt bestilt, svarer så mange som nesten 40 prosent at økt tilgjengelighet ville gjøre det lettere å bruke tolk. Mer opplæring i bruk av tolk og bedre kvalitet på de tolkene som er tilgjengelig i markedet, er også faktorer mange peker på.

Det er langt på vei de samme poengene som går igjen i fokusgruppesamtalene. At mange opplever et behov for mer opplæring i tolkebruk, var et gjennomgangstema i begge fokusgruppene. De færreste av deltakerne hadde fått noen opplæring i tolkebruk, verken som del av den 3-årige høgskoleutdanningen eller som tillegg i form av kurs eller annet ved senere anledninger. Flere etterlyste tilbud om kurs og opplæring på arbeidsplassene i praktisk bruk av tolk. Mange påpekte dessuten at opplæring i kommunikasjon via tolk burde inngå i profesjonsutdanningen.

**Figur 3.7: Andel som oppgir ulike alternativer som viktige for å gjøre det lettere å bruke tolk. Prosent. (N=1007)**



Flere etterlyste også et større fokus på tolkebruk fra øverste hold i alle kommunale etater. En kommunalt ansatt barnevernsleder fra en liten kommune på Vestlandet hadde selv svært liten erfaring med tolkebruk, og også lite behov for tolk i det daglige barnevernsarbeidet. Likevel ble hun svært inspirert av å delta i fokusgruppene og sa følgende:

*«Jeg kommer til å dra hjem nå og ta kontakt med Fylkesmannen. Jeg kommer til å etterspørre en opplæring for oss i barnevernet når det gjelder bruk av tolk. Selv om vi ikke har noe stort behov for tolk for øyeblikket, kan det fort endre seg, og da må vi være i stand til å ta i bruk tolker.»*

Deltakerne i fokusgruppene uttrykte videre et behov for mer informasjon om hvordan ansatte i barnevernet lettere kan finne fram til de gode tolkene. For eksempel var det flere deltakere som aldri hadde hørt om Nasjonalt tolkeregister, og som trakk fram dette som et eksempel på informasjon som er nyttig for de fleste som arbeider innenfor barnevernet.

Å øke tolkenes kvalitet og profesjonalitet ble av mange ansett å være svært viktig. De færreste av deltakerne i fokusgruppene kjente til at det finnes en tolkeutdanning, men mange mente det bør stilles krav til en gjennomført opplæring eller utdanning for å kunne kalle seg tolk, som per i dag er en ubeskyttet tittel. Flere mente også at det burde være mulig for tolker å spe-

sialisere seg innenfor bestemte fagretninger, for eksempel barnevern.

Noen fokusgruppedeltakere uttrykte dessuten et ønske om en egen pool med tolker som behersker barnevernet som et eget spesialfelt. Dette mente de ville gjøre det lettere å sørge for at informasjonen som gis i en samtale, blir formidlet på en korrekt og forståelig måte.

### Oppsummering

De fleste respondentene oppgir å ha bestilt tolk i halvparten eller flere av de tilfellene de har hatt behov for tolk. Det er de som har størst behov for tolk i det daglige arbeidet, som i størst grad svarer at de har bestilt tolk ved behov. Det er likevel viktig å understreke at en femtedel av de spurte svarer at de har unnlatt å bestille tolk i tilfeller de har hatt behov for det. De tre faktorene som hyppigst oppgis som hovedårsak til dette, er at de ansatte i barnevernet har overvurdert familienes norskkunnskaper i forkant av samtalen, at familiene selv ikke ønsker å ha tolk med i samtalen og at det har vært vanskelig å skaffe tolk i akuttituasjoner. Fire av ti mener at økt tilgjengelighet til tolker ville gjort det lettere å bruke tolk. Videre svarer mange at det er behov for mer opplæring i bruk av tolk, en kvalitetsheving av de tolkene som er tilgjengelige på markedet, og økt profesjonalisering av tolkeyrket.

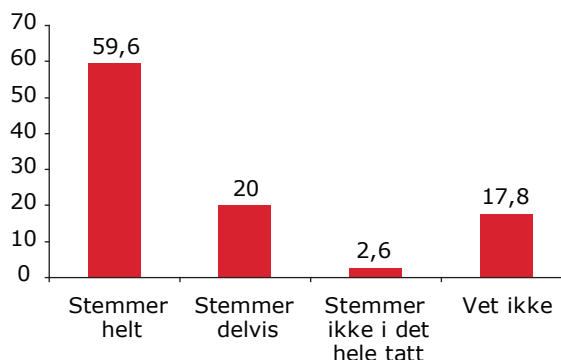
## 4 Når er det behov for tolk?

I dette kapitlet ser vi nærmere på hvem som bestemmer hvorvidt det skal brukes tolk eller ei. Hvor stor frihet har den enkelte saksbehandler til å ta denne avgjørelsen selv? Vi ser også nærmere på hvem som har det formelle ansvaret for å bestille tolk på ulike arbeidsteder. Noen må ha en formell godkjenning av leder hver gang de skal bestille, mens andre har full frihet til å bestille når de selv anser at det er et behov for det. Hvordan spiller grad av autonomi inn på faktisk bruk av tolk? Vi tar videre for oss hva som ligger til grunn for selve vurderingen av hvorvidt det er behov for tolk eller ei. På hvilket grunnlag tas som oftest avgjørelsen om at det er behov for tolk i en bestemt situasjon? Innenfor barnevernet kan det være ulike situasjoner som i ulik grad stiller krav til bruk av tolk i tilfeller hvor det foreligger en språkbarriere. Hvilke hensyn tas i ulike situasjoner?

### 4.1 Hvem avgjør om det skal benyttes tolk?

Som det framgår av figur 4.1, opplever de aller fleste respondentene stor frihet i det daglige arbeidet til selv å avgjøre om det skal benyttes tolk eller ikke i en gitt situasjon. Seks av ti oppgir at det *stemmer helt* at leder overlater til dem å ta avgjørelsen, mens to av ti mener at det *stemmer delvis*. Bare i underkant av tre prosent svarer at det ikke stemmer i det hele tatt. Andelen som i stor grad bruker tolk ved behov, er større blant dem som selv har ansvar for å avgjøre om det skal benyttes tolk, enn blant de andre. Det er en oppsiktsvekkende stor andel på 171 personer (18 prosent) som svarer at de ikke vet. 168 av disse oppgir imidlertid at de ikke har noe særlig behov for tolk i det daglige. Dette kan forklare at de ikke kjenner til ansvarsdelingen når det gjelder å avgjøre om det foreligger behov for tolk.

Figur 4.1: Min leder overlater til meg å avgjøre om det skal benyttes tolk. Prosent. (N=961)



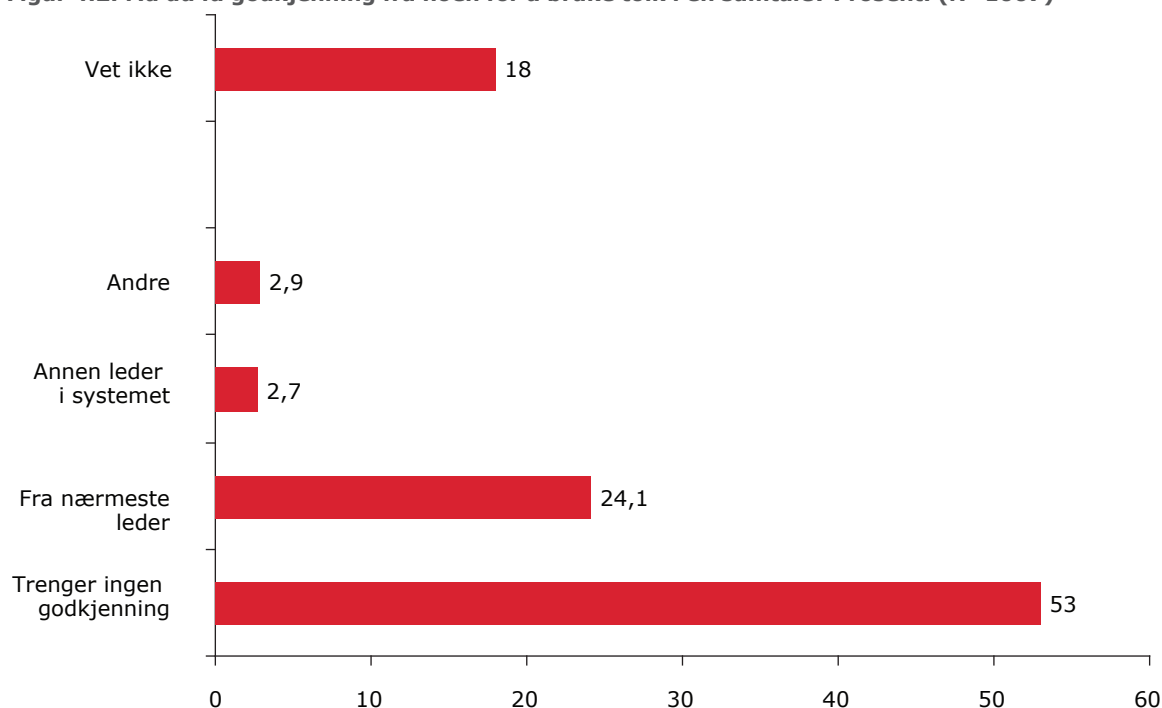
Andelen som sier at det stemmer helt at leder lar dem selv avgjøre om det skal benyttes tolk, er større blant dem som arbeider innenfor den kommunale barnevernstjenesten (65 prosent) enn innenfor institusjonene (22 prosent).

#### 4.1.1 Over halvparten trenger ingen godkjenning for å bruke tolk

Over halvparten (53 prosent) svarer at de ikke trenger godkjenning fra noen for å bestille tolk. Det er altså ganske mange ansatte innenfor barnevernet som opplever å ha stor frihet til selv å avgjøre om det er behov for tolk og bestille dersom det er behov. Andelen som ikke trenger godkjenning fra noen, er større blant de ansatte i det kommunale barnevernet (62 prosent) enn blant de institusjonsansatte (15 prosent).

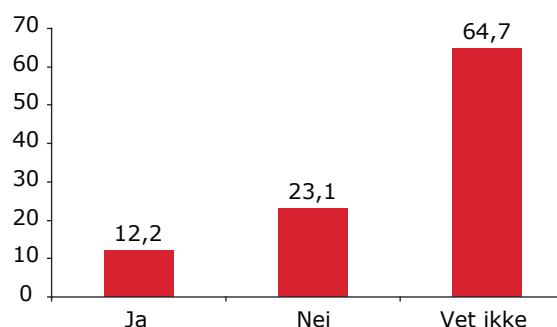
Nesten alle som må ha godkjenning, må ha dette fra én person/instans, som oftest fra sin nærmeste leder. Ni personer svarer at de må ha godkjenning fra mer enn en person for å bestille tolk. Dette kan dreie seg om andre ledere i systemet eller andre personer. Det mest oppsiktsvekkende er at nesten 20 prosent av de spurte ikke vet om de trenger godkjenning av noen for å bestille tolk. 97 prosent av disse oppgir imidlertid at de ikke har noe særlig behov for tolk i sitt arbeid.

Figur 4.2: Må du få godkjenning fra noen for å bruke tolk i en samtale? Prosent. (N=1007)



De ansatte i institusjoner ble spurt spesifikt om de måtte ha godkjenning fra det kommunale barnevernet for å bruke tolk i en samtale. Bare 12 prosent svarer at de må ha en slik godkjenning, mens 23 prosent svarer negativt på spørsmålet. Så mye som 65 prosent svarer imidlertid at de ikke vet om de må ha slik godkjenning eller ei.

Figur 4.3: «Hvis du jobber i en barnevernsinstitusjon, må du ha godkjenning fra det kommunale barnevernet for å bruke tolk i en samtale?» Prosent. (N=286)



Det er mange av de ansatte innenfor barnevernet, særlig innenfor det kommunale barnevernet, som har stor frihet til selv å avgjøre om det er behov for tolk eller ikke. En stor andel har dessuten frihet til å bruke tolk uten å få godkjenning av noen. Hele 439 personer (44 prosent) oppgir at de både har full frihet til selv

å avgjøre behov og kan bruke tolk uten å få godkjenning fra noen. Så mye som 65 prosent av de institusjonsansatte oppgir at de ikke vet om de har frihet til å bestille tolk på selvstendig grunnlag eller hvem som eventuelt skal godkjenne avgjørelsen.

Disse temaene ble også diskutert i fokusgruppene. Her var det stor enighet om at det er behov for flere føringer ovenfra, og en klarere instruks for når det skal brukes tolk og ikke. Mange mente den enkelte barnevernsansatte har for stor autonomi i disse spørsmålene og at dette kan ha negative utslag ved at den enkelte i for stor grad kan velge å ikke bruke tolk i situasjoner hvor det faktisk er behov for tolk. En barnevernsansatt i en Oslo-bydel kom med følgende uttalelse i den forbindelse:

«Det burde ikke være valgfritt for den barnevernsansatte når og hvorvidt det skal benyttes tolk. Å selv kunne velge om det skal brukes tolk bør ikke være mulig. Det er et overgrep mot brukeren å ikke bruke tolk. Det skal ikke være lov å ikke bruke tolk. Jeg vet om så mange tilfeller hvor det har gått galt fordi man ikke har brukt tolk.»

## 4.2 Hva ligger til grunn for avgjørelsen om å benytte tolk?

Når vi vet at en stor andel av de ansatte i barnevernet nyter stor frihet i å bestemme om det skal brukes tolk i ulike situasjoner, er det interessant å se nærmere på hva som ligger bak avgjørelsen om det er behov for tolk eller ikke.

Vi spurte: «På hvilket grunnlag tas som oftest avgjørelsen om det er behov for bruk av tolk i en gitt situasjon ved din arbeidsplass?»

Figur 4.4 viser at de barnevernsansatte som oftest tar avgjørelsen i samråd med familiene, dels ved at de spør dem om behov for tolk i forkant av en samtale, og dels på bakgrunn av den kjennskap og erfaring de har med familien fra eventuelle tidligere samtaler. Avgjørelsen tas også ofte ut fra opplysninger de har fått om barnet eller familien fra en tredje part.

Det er svært sjelden at familien, enten barnet og/eller foreldrene, selv ber om tolk. Bare én prosent av dem som har svart, oppgir at beslutningen om at det er behov for tolk, som oftest tas på bakgrunn av dette. Én av deltakerne i fokusgruppene nevnte ett enkelt eksempel hvor en familie selv hadde bestilt telefontolk ved et familiebesøk. Familien bodde

på et mindre tettsted, og bestilte telefontolk selv for å sikre seg mot at det ble benyttet lokale tilstedetolker som kjente familien godt fra før.

Nær fire prosent svarer at beslutningen om at det er behov for tolk, som oftest tas fordi det oppdages underveis i en samtale at familien ikke behersker godt nok norsk.

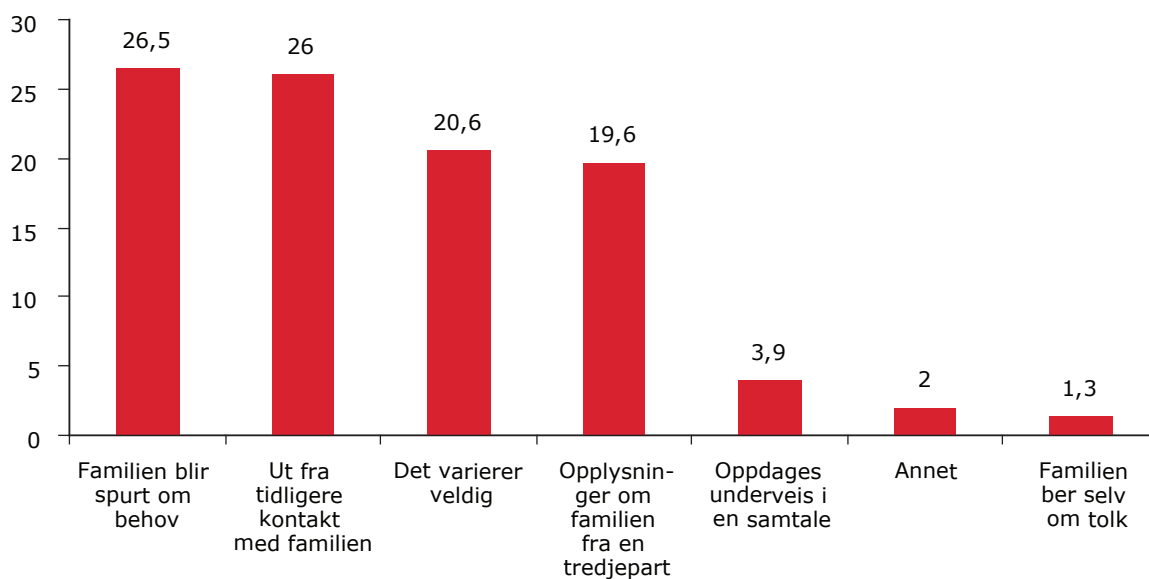
Så mange som en femtedel (20,6 prosent) svarer at bakgrunnen for avgjørelsen om det er behov for tolk eller ei, i stor grad varierer fra situasjon til situasjon.

### 4.2.1 Hva om ikke hele familien behersker norsk?

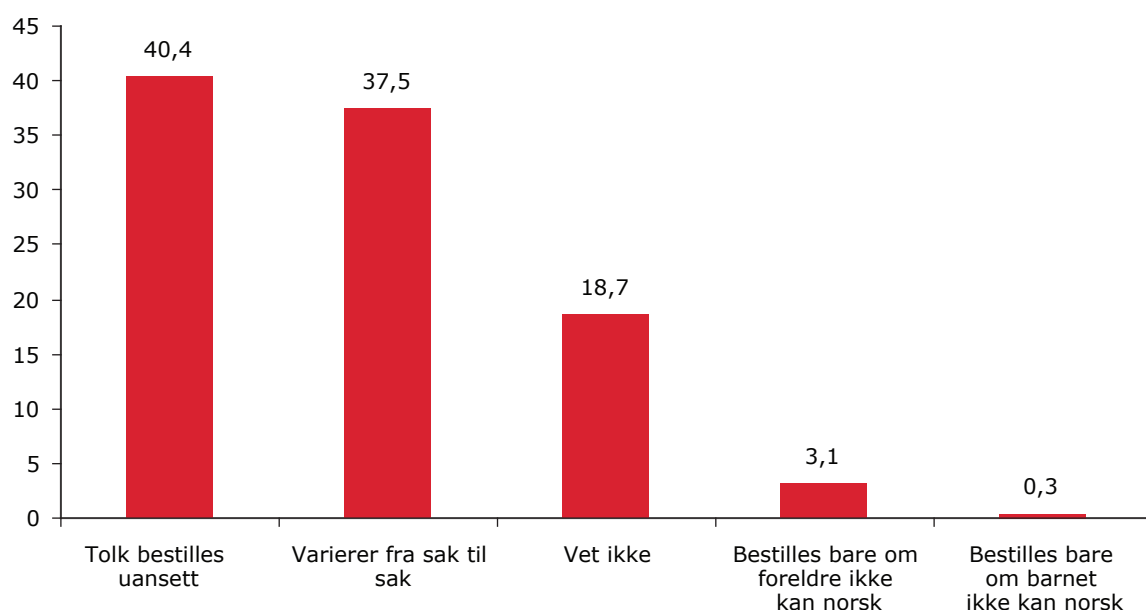
Vi ba respondentene ta stilling til en tenkt situasjon hvor bare én av partene i en familie, altså bare barnet eller bare foreldrene, hadde så god språkforståelse at de kunne føre en samtale på norsk. Spørsmålet var da om det uansett ville blitt bestilt tolk. Eventuelt hvem av partenes språkforståelse ville være avgjørende for vurderingen av behov for tolk?

Som figur 4.5 viser, svarer fire av ti at tolk ville blitt bestilt uansett dersom én av partene, barnet eller foreldrene, ikke har gode nok norsk-

Figur 4.4: På hvilket grunnlag tas som oftest avgjørelsen om det er behov for bruk av tolk i en gitt situasjon ved din arbeidsplass? Prosent (N=791)



**Figur 4.5: Tenk deg en situasjon hvor bare én av partene i en familie, altså bare barnet eller bare foreldrene, kan tilstrekkelig norsk til å føre en samtale på norsk. Bestilles det uansett tolk? Prosent. (N=991)**



kunnskaper til å føre en samtale. En nesten like stor andel svarer at det vil kunne variere fra sak til sak, og at det ikke er noen faste regler for hvem av partenes norskkunnskaper som vil være utslagsgivende for beslutningen om at det er behov for tolk. Så mange som en femtedel svarer at de ikke vet hvordan en slik situasjon ville blitt håndtert. Bare tre prosent svarer at tolk bare ville blitt bestilt dersom foreldrene ikke kunne norsk, mens nesten ingen (tre personer) har svart at tolk bestilles bare dersom barnet ikke kan norsk.

### Oppsummering

De fleste respondentene opplever at de har stor frihet til selv å avgjøre om det skal bestilles tolk eller ei i en bestemt situasjon. Over

halvparten oppgir dessuten at de ikke trenger godkjenning fra noen for å bestille tolk. Friheten til å ta disse beslutningene på egen hånd synes å være størst blant de ansatte innenfor den kommunale barnevernstjenesten. Andelen som ikke kjenner til de faktiske ansvarsforholdene, er størst blant dem som arbeider ved institusjoner. Selve beslutningen om å benytte tolk i en samtale tas i stor grad på bakgrunn av de ansattes kjennskap til familiene, enten direkte eller via en tredje part. Tolk bestilles stort sett alltid dersom enten barna eller foreldrene ikke behersker godt nok norsk til å gjennomføre en samtale. Funnene våre tyder på at de barnevernsansatte vurderer det som like viktig at både barn og foreldre forstår hva som sies i en samtale.



## 5 Rutiner for bruk og bestilling av tolk

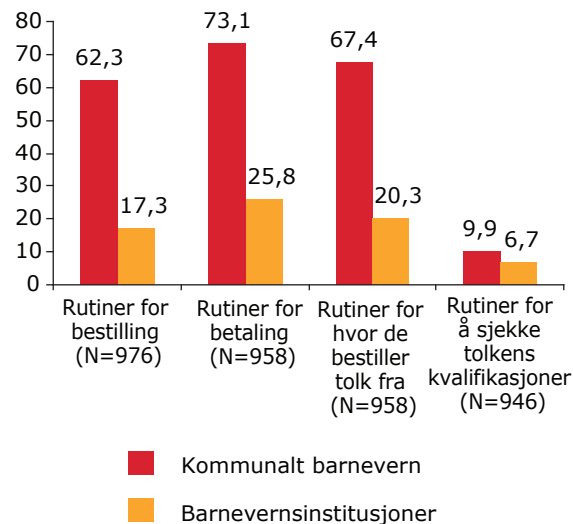
I dette kapitlet ser vi nærmere på forekomsten av rutiner for bruk og bestilling av tolk i barnevernet. I hvilken grad finnes det rutiner? Hva finnes det eventuelt rutiner for? Har bruk av rutiner noen påvirkning på grad av tolkebruk? Regnes det som viktig og ønskelig med flere rutiner på dette området, i tilfelle hva konkret mangles det rutiner for?

### 5.1 Manglende rutiner for å sjekke tolkenes kvalifikasjoner

Godt over halvparten av de spurte oppgir å ha rutiner for tolkebruk på arbeidsplassen. Særlig er det utbredt med rutiner for bestilling av tolk, betaling for tolkebruk og hvor det bestilles tolk fra. Rutiner er som vist i figur 5.1, mest utbredt blant de ansatte innenfor den kommunale barnevernstjenesten. Innenfor den kommunale barnevernstjenesten har så mange som 62 prosent rutiner for bestilling av tolk, 73 prosent rutiner for betaling og 67 prosent rutiner for hvor de bestiller tolk fra. Blant de institusjonsansatte har henholdsvis 17 prosent, 26 prosent og 20 prosent rutiner for disse forholdene. Kun et fåtall, under ti prosent, har imidlertid rutiner for å sjekke tolkens kvalifikasjoner. Dette gjelder både for institusjonene og for det kommunale barnevernet.

IMDi har ansvar for drift og utvikling av Nasjonalt tolkeregister. Registeret gir en oversikt over praktiserende tolkers kvalifikasjoner, og er et verktøy som kan benyttes for å finne fram til kvalifiserte tolker. Det er imidlertid kun 15 prosent av de spurte som har kjennskap til dette registeret.

Figur 5.1: Andel som svarer at de har rutiner for bestilling av tolk, betaling for tolk, for hvor de bestiller tolk fra og for å sjekke tolkens kvalifikasjoner i kommunalt barnevern og i institusjoner. Prosent.



Rutiner for bruk og bestilling av tolk var også et tema i fokusgruppene. Deltakerne i disse gruppene framsto som svært rutinerne i måten de forholdt seg til tolking på. Likevel var de færreste av dem sikre på om disse rutinene de selv forholdt seg til, var nedfelt skriftlig noe sted, eller om de var uskrevne og uformelle rutiner som mer eller mindre ubevisst hadde blitt til over tid. Noen av deltakerne mente det var fullstendig fravær av skriftlige eller formelle rutiner for tolkebruk ved arbeidsplassen. Dette opplevde de som et savn. En ansatt ved et lite barnevernskontor på et mindre tettsted på Østlandet uttrykte dette slik:

*«Fylkesmannen i [navn på fylke] er veldig på oss når det gjelder internkontroll og interrutiner for alt mulig. Men jeg har sett få føringer på regler og rutiner for bruk av tolk.»*

Som respondentene i den kvantitative undersøkelsen pekte flere av deltakerne i fokusgruppene på at i den grad det fantes rutiner for tolkebruk, handlet de om bestillingsprosedyrer og betaling. Det var imidlertid mangel på rutiner for andre viktige aspekter knyttet til tolking. En ansatt ved den kommunale barnevernstjenesten i en Oslo-bydel sa følgende:

«Dersom det er noen nye som begynner på kontoret her, tror jeg det er teamleder som gir en opplæring i hvordan de skal bestille tolk og sånt ... bestillingsrutinene. Men de får ingen opplæring i selve bruken av tolk. Det må de erfare selv og lære etter hvert.»

Det samme poenget ble understreket på denne måten av en ansatt i det kommunale barnevernet i en kommune nord i landet:

«Tror vi har noen skriftlige rutiner på bestilling. Men når det gjelder hvilke type saker det **må** brukes tolk i, bevissthet rundt viktigheten av bruk av tolk, metodikk og sånt ... der er vi ikke gode nok. Dette er ikke godt nok dokumentert.»

Selv om mange mangler rutiner for å sjekke tolkens kvalifikasjoner, finnes det derimot sterke rutiner for hvor det skal bestilles tolk fra. Manglende rutiner for å sjekke kvalifikasjoner er ikke ensbetydende med at de barnevernsansatte ikke anser kvalitet for å være viktig. Mange ga uttrykk for at de synes det er vanskelig å gjøre andre typer vurderinger av tolkens kvalifikasjoner og kvalitet enn ved å stole på at dem de bestiller fra, tilbyr gode tolker. En ansatt ved en kommunal barnevernstjeneste sentralt på Østlandet forklarte det slik:

«Kvalitet på tolkene er veldig viktig. Men vi bruker den interkommunale tolketjenesten, og de tolkene de har skal jo være godkjente og ha fått en opplæring. Vi stoler på at de er gode ... at når vi bestiller derfra så får vi en som kan jobben sin.»

Deltakerne i fokusgruppene hadde jevnt over lite konkret kunnskap om hvilken kompetanse en tolk bør ha for å holde en viss kvalitet. For eksempel er det få som har noe bevisst forhold til å bruke statsautoriserte tolker<sup>7</sup>. En ansatt i en Oslo-bydel sa det ganske tydelig:

7 For å bli statsautorisert tolk må en bestå en krevende prøve i praktisk tolking. Prøven avholdes ved Institutt for lingvistiske og nordiske studier ved Universitetet i Oslo. Den som består prøven, kan søke Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) om bevilning. Autorisasjonsprøven er hittil gitt i 18 språk.

«Jeg har bare hørt om Noricom og kommunen. Visste ikke at det var noe som het statsautoriserte tolker engang.»

Noen få av deltakerne hadde selv erfaring med statsautoriserte tolker, og beskrev det som at «samtalene flyter på en helt annen måte», og at de «fikk en helt annen kontakt». Særlig i rettsaker mener flere at det er helt nødvendig å bruke statsautoriserte tolker. En barnevernsansatt fra en kommune i Nord-Norge beskrev sin første opplevelse av en profesjonell tolk slik:

«Vi hadde en nemndsak for en måned siden hvor de brukte en tolk fra Oslo. Da tenkte jeg: Hva er det vi holder på med vanligvis? Tolking kan jo være så bra! Han fra Oslo var helt profesjonell ... Det fikk meg til å tenke.»

## 5.2 Hvem bestiller som oftest tolk?

Det er stor forskjell på bestillingsrutinene innenfor barnevernsinstitusjonene og det kommunale barnevernet. Av dem som aktivt forholder seg til det å bestille tolk innenfor institusjonene, svarer litt over én av ti at de selv bestiller tolk ved behov. Innenfor det kommunale barnevernet er det nærmere åtte av ti som bestiller tolk selv. Det er dessuten en langt høyere bevissthet rundt bestilling av tolk innenfor den kommunale barnevernstjenesten. Nesten en fjerdedel av de institusjonsansatte vet ikke hvem som bestiller tolk, mens det bare er fem prosent som ikke vet dette innenfor det kommunale barnevernet.

At det er så stor forskjell mellom institusjonene og det kommunale barnevernet på dette punktet, kan ha flere årsaker. For det første oppleves behovet for tolk å være langt større innenfor det kommunale barnevernet enn innenfor institusjonene. Som det framgår av figur 5.2, svarer nesten en tredjedel av de institusjonsansatte at de sjelden eller aldri har behov for tolk. Dette vil naturligvis virke inn på behovet for å etablere rutiner for bestilling av tolk. For det andre synes det å være en utbredt oppfatning blant de institusjonsansatte at det er kommunen som har ansvaret for å bestille

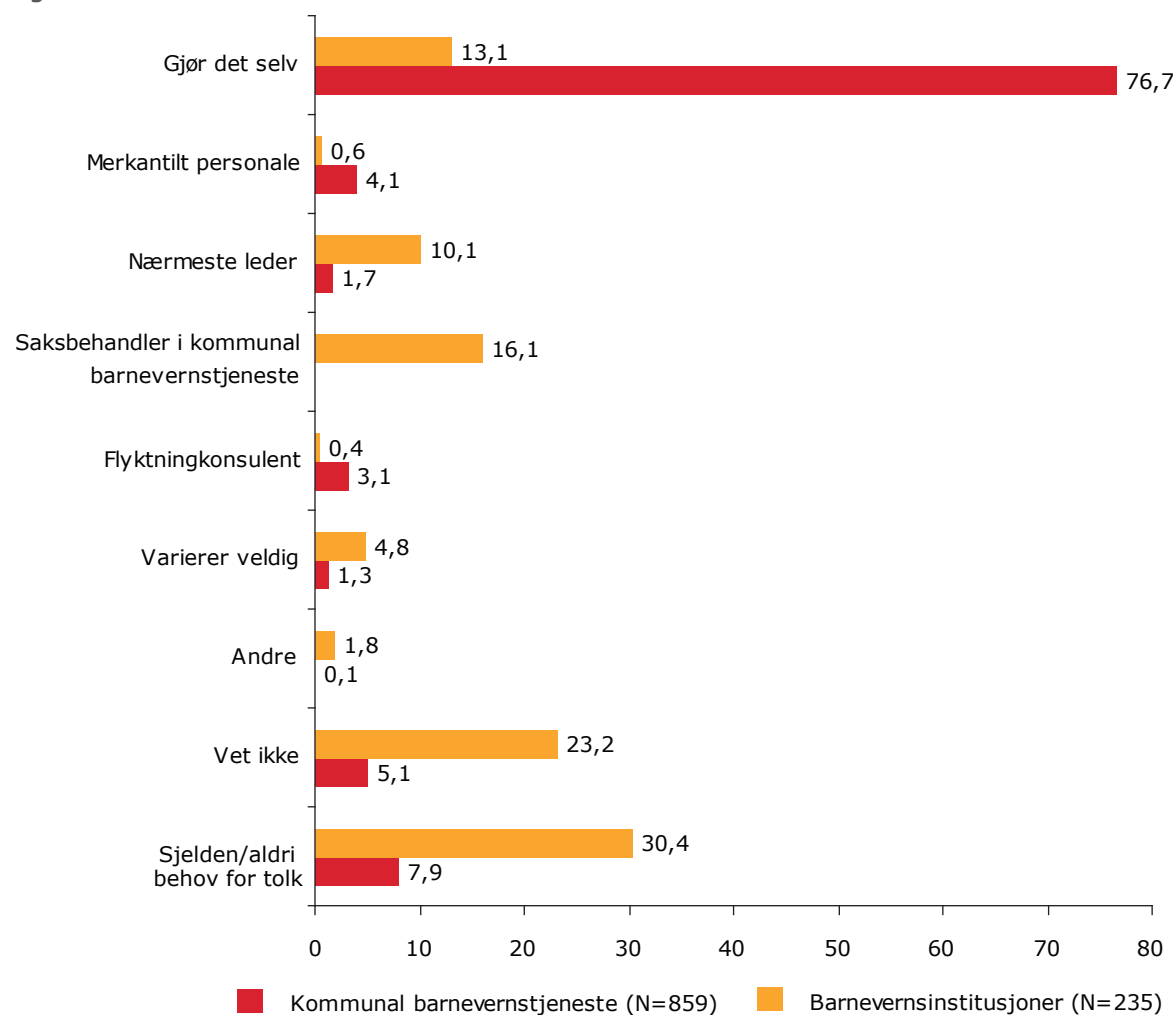
tolk i de situasjoner hvor det skulle oppstå et behov for det. Ifølge en institusjonsansatt deltaker i fokusgruppene vil ofte de tilfeller hvor det er behov for tolk innenfor institusjonene, dreie seg om møter av mer formell karakter hvor gjerne kommunen er involvert. En annen deltaker i fokusgruppene, en ansatt innenfor en institusjon i Nord-Norge, hadde gjort seg følgende refleksjoner:

*«Ved institusjonen har vi mye andre generasjonsungdommer, og ikke så mye behov for tolk egentlig. I de tilfellene der det er behov for tolk, er det kommunens sak det dreier seg om. Da er det ikke institusjonen som eier saken. Det er kommunen som innkaller til møtet, og institusjonen møter opp med ungdom eller barn. Da er det i tilfelle også kommunens ansvar å bestille tolk.»*

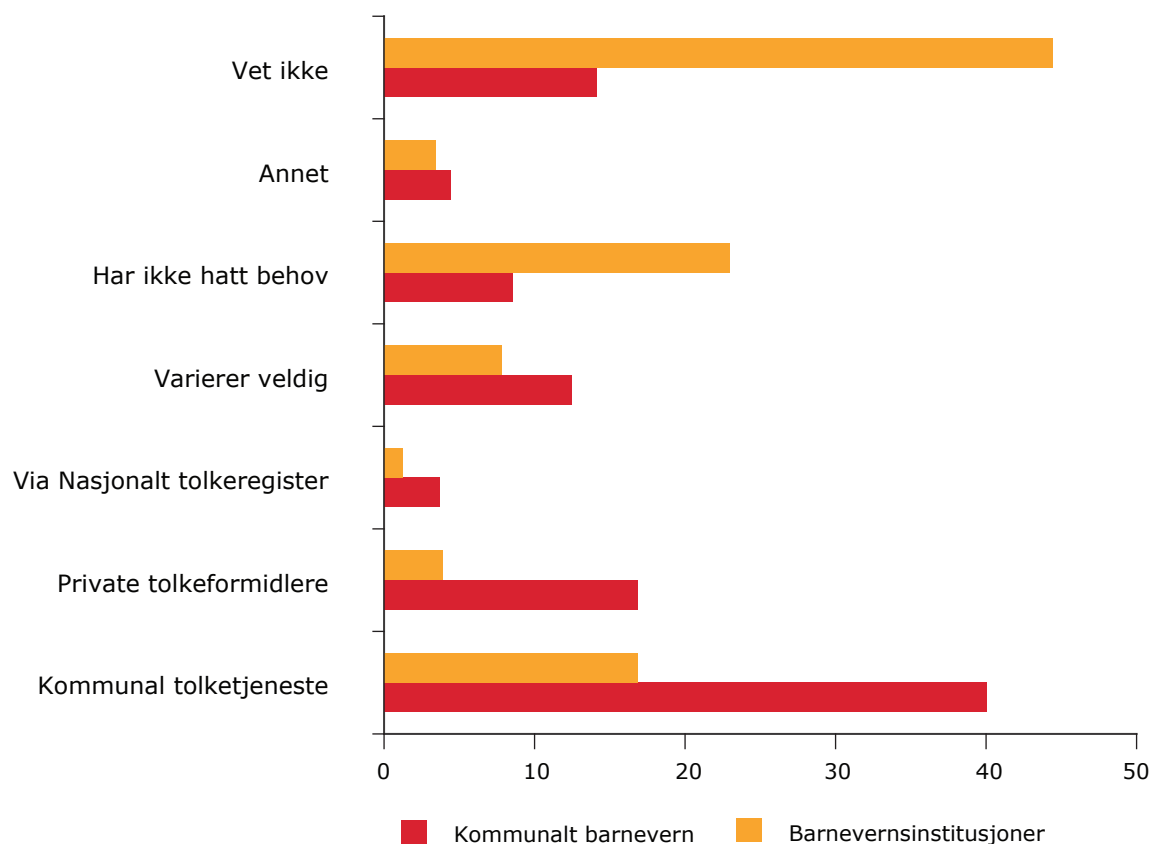
### 5.3 Hvor bestilles det tolk fra?

Som vist i figur 5.3 har nær 70 prosent av de ansatte innenfor den kommunale barnevernstjenesten, og omtrent 20 prosent av de institusjonsansatte, rutiner for hvor det bestilles tolk fra. Det er stor forskjell på hvor de ansatte innenfor det kommunale barnevernet og de institusjonsansatte bestiller tolk fra. Fire av ti kommunalt ansatte bestiller vanligvis tolketjenester fra den kommunale tolketjenesten. Som det framgår av fokusgruppesamtalene, bestiller de tolketjenester herfra fordi de opplever at de er pålagt å gjøre det. Nesten halvparten av de institusjonsansatte svarer at de ikke vet hvor det bestilles tolk fra. En stor andel svarer også at de ikke har hatt behov for tolk. Dette gjenspeiler det som tidligere er sagt om at de ansatte i institusjon i mindre grad enn de ansatte i den kommunale barnevernstjenesten opplever et behov for å bestille tolk, og i de

Figur 5.2: Hvem er det som oftest som bestiller tolk? Prosent.



**Figur 5.3: Hvor bestiller du (ev. den som har ansvar for det) vanligvis tolketjenester ved behov? Prosent. (N=775 og 183)**



tilfeller det benyttes tolk, opplever de ikke selv å være ansvarlig for bestilling eller bruk.

#### 5.4 Behov for klarere rutiner?

Nesten halvparten (43 prosent) av de spurte mener det er behov for klarere rutiner knyttet til bestilling og bruk av tolk. Som vist i figur 5.4 er det størst behov for sterkere rutiner blant dem som ikke per i dag benytter tolk ved behov; 64 prosent av dem som ikke benytter tolk i tilfeller hvor det er behov for det, oppgir at de ønsker seg klarere rutiner for tolkebruk, mot i underkant av 40 prosent av dem som bruker tolk ved behov.

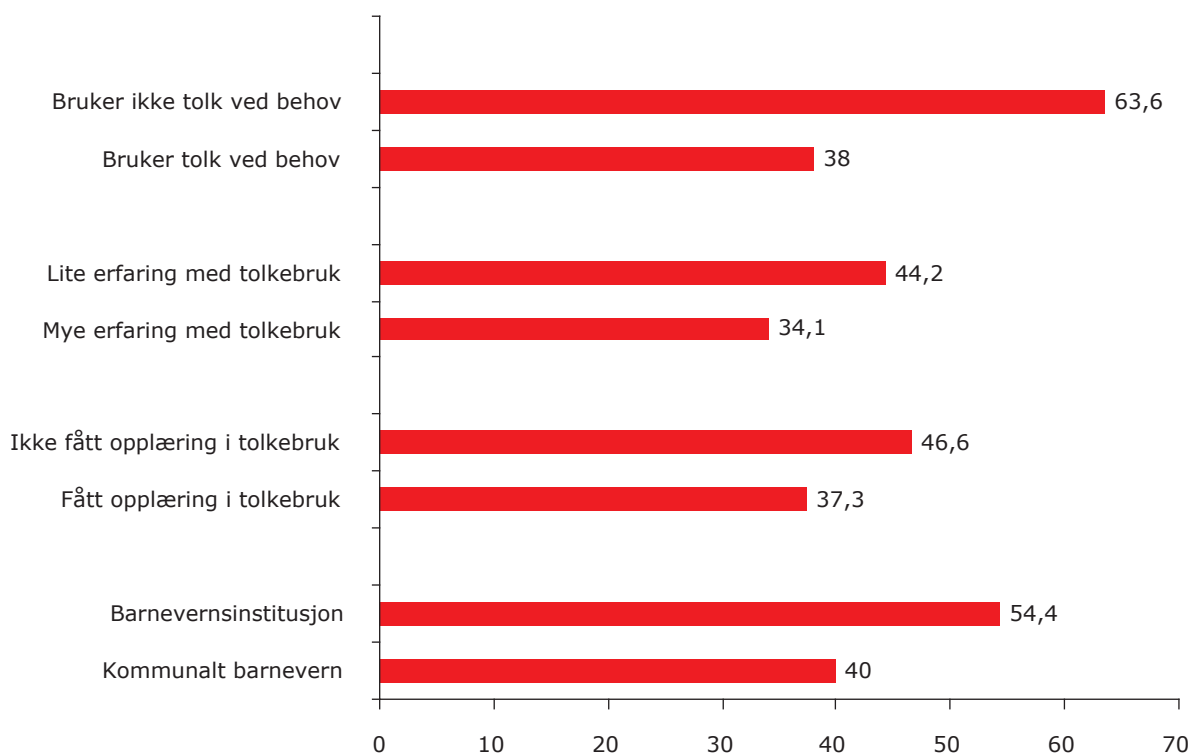
Videre er behovet for rutiner større blant dem med lite erfaring i bruk av tolk enn blant de mer erfarne. En tredjedel av dem med mye erfaring i tolkebruk ønsker seg mer rutiner, mens fire av ti med lite erfaring gir uttrykk for det samme. Dette kan henge sammen med at jo mer erfaring man har, jo tryggere er man på hvordan man bestiller tolk, betaler for

tolk og bruker tolk. Om det ikke finnes felles nedskrevne rutiner på arbeidsplassen, har kanskje de med lang erfaring sine egne private rutiner som fungerer i hverdagen. En ansatt i en kommunal barnevernstjeneste i Nord-Norge beskrev betydningen av erfaring på denne måten:

*«Det har med erfaring å gjøre. I begynnelsen når du er ny i en jobb, har du kanskje mer enn nok med å gjøre jobben din. Etter hvert blir bevisstheten rundt dette med rettssikkerhet mer og mer viktig. Vi har fått inn en fra flyktningkontoret som har begynt hos oss, og som har økt bevisstheten rundt dette med tolkebruk betraktelig. Litt farlig om alle med erfaring forsvinner ut av disse jobbene.»*

De som ikke har fått noen opplæring i bruk av tolk, verken gjennom fagutdanningen eller annen opplæring, opplever også å ha et større behov for rutiner enn de som har fått en eller annen form for opplæring. Nesten halvparten (47 prosent) av dem uten opplæ-

**Figur 5.4: Andelen som opplever å ha et behov for klarere rutiner knyttet til bestilling og bruk av tolk. Prosent. (N=1007)**



ring ønsker seg flere rutiner, mens bare 37 prosent av dem som har fått opplæring, sier det samme.

Sist, men ikke minst ser vi at andelen som ønsker seg mer rutiner, er størst blant dem som arbeider ved en barnevernsinstitusjon. Over halvparten av disse ønsker seg flere rutiner, mot bare 40 prosent av de ansatte innenfor kommunal barnevernstjeneste. Dette er ikke overraskende. Det er som kjent innenfor institusjonene at fraværet av rutiner per i dag er størst, at det i minst grad brukes tolk ved behov, at det er færrest ansatte med erfaring i bruk av tolk og færrest som har fått opplæring i tolkebruk.

### Oppsummering

Over halvparten har rutiner for tolkebruk på arbeidsplassen. Særlig er det vanlig med rutiner innenfor den kommunale tolketjenesten.

Det er mest utbredt med rutiner for bestilling av tolker, hvor det bestilles fra og betaling for tolketjenester. Det er i liten grad rutiner for å sjekke tolkenes kvalifikasjoner. Innenfor den kommunale tolketjenesten er det svært utbredt å bestille tolker fra den kommunale tolketjenesten. Dette oppleves av mange som et pålegg fra leder. Mange opplever det som vanskelig å sjekke tolkenes kvalifikasjoner. De opplever at de langt på vei må stole på at de tolkene de bestiller, er kvalitetssikret og at de holder en god nok kvalitet. Nesten halvparten ser behovet for klarere rutiner for bestilling og bruk av tolk. Særlig stort er behovet blant dem som ikke har fått noen opplæring i bruk av tolk, for dem som har minst erfaring med bruk av tolk og blant dem som ikke bruker tolk når det er behov for det.

## 6 De ansattes erfaringer med bruk av tolk

Dette kapitlet handler om de barnevernsansattes erfaringer med tolkebruk. Hva mener de må til for å få samtaler hvor det brukes tolk til å fungere best mulig? Hva kreves av den barnevernsansatte i en samtale med tolk? Hva er de barnevernsansattes forventninger til hva som skal være tolkens rolle i en samtale? Hva mener de ansatte er kjennetegnet på en god og profesjonell tolk? Hvor langt kan tolken gå i å gjøre annet enn å bare oversette det som blir sagt i en samtale? Hvordan sikrer de ansatte seg at tolkene klarer å oversette alle fagtermer som benyttes innenfor barnevernet?

### 6.1 Hvordan få en samtale med tolk til å fungere?

For at en samtale hvor det benyttes tolk skal fungere godt for alle parter, kreves det at både tolken og den barnevernsansatte har en viss kunnskap om, og felles oppfatning av, hva det vil si å bruke tolk, og at de forholder seg til situasjonen på en profesjonell måte. Det stiller krav til både den barnevernsansatte og til tolken. En deltaker i fokusgruppen beskrev forholdet slik:

*«Å få det til å fungere med en tolk til stede handler jo ikke bare om tolken og den det tolkes for. Også vi må lære hva det er å være tolk.»*

Gjennom fokusgruppesamtalene kom det fram at enkelte barnevernssaker er av en slik karakter at det kan oppleves som tøft å takle også for tolken. I enkelte tilfeller ville det dermed kanskje vært lettere å gjennomføre samtalen dersom tolken ble forberedt litt på forhånd. En saksbehandler i kommunal barnevernstjeneste uttrykte det slik:

*«Tolker kan jo komme i en situasjon hvor de skal fortelle foreldrene at de skal miste barnet. Hvordan bør vi forholde oss til det?»*

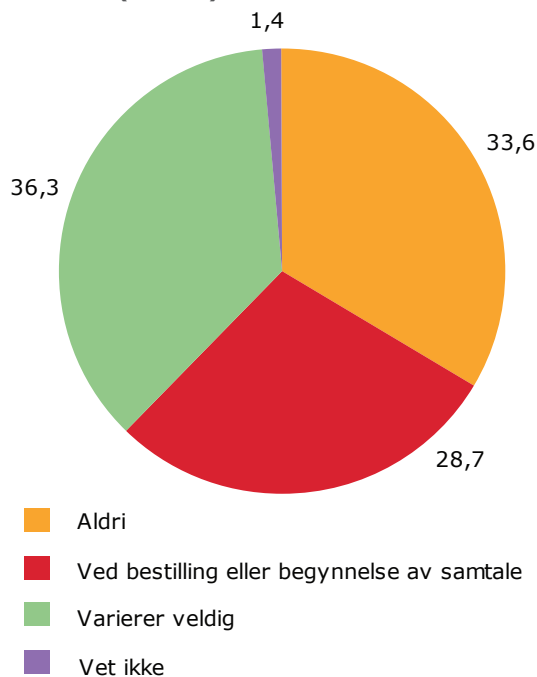
En ansatt ved et kommunalt barnevernskontor hadde opplevd akkurat en slik situasjon og beskrev det på denne måten:

*«Det å sitte i en setting der man innkaller en mor for å ta fra henne barnet ... Tolken blir jo involvert også. En situasjon jeg var i ... tolken hadde ikke lest saken på forhånd og brøt ut i krampegråt over saken. Det er ikke alltid en lett jobb å være tolk. Det må vi kunne forholde oss til. Burde kanskje innkalt tolken en halv time før møtet og gått gjennom saken?»*

Flere pekte på at det å gi tolken forhåndsinformasjon om hva en bestemt samtale skal dreie seg om, kan være et viktig ledd i det å få samtalen til å fungere tilfredsstillende, både for at tolken skal kunne forberede seg mentalt på situasjonen og kunne sette seg inn i relevante fagtermer. Dette er for øvrig i tråd med tolkens yrkesetiske retningslinjer som pålegger tolken å undersøke om oppdraget på forhånd.

Av den kvantitative undersøkelsen ser vi at nesten 30 prosent av dem som har behov for tolk, i mer enn halvparten av samtalene de gjennomfører med familier og barn, alltid informerer tolken om hva samtalen skal dreie seg om. Dette gjøres enten allerede ved bestilling av tolkeoppdraget eller ved begynnelsen av samtalen. En drøy tredjedel gir aldri tolken noen informasjon, mens 36 prosent svarer at det varierer veldig fra situasjon til situasjon hva det informeres om på forhånd.

**Figur 6.1: Får tolken informasjon på forhånd om hva en bestemt samtale skal dreie seg om? Prosent.<sup>1</sup> (N=146)**



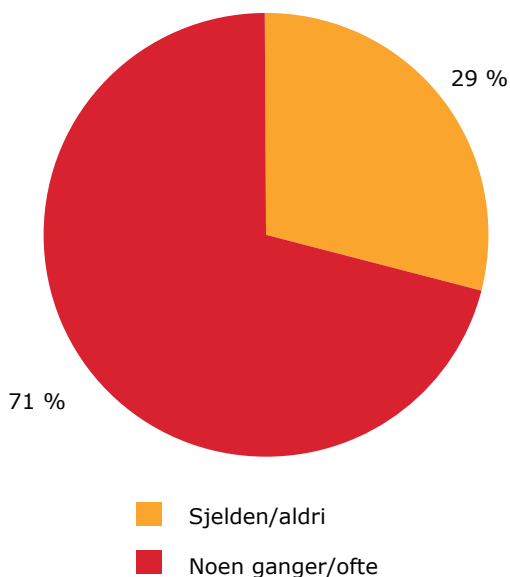
<sup>1</sup> Figuren framstiller svarene til dem som har oppgitt at de har behov for tolk i halvparten eller mer av samtalerne de har med barn og familier, i alt 146 personer.

Når det gjelder forventninger til tolken, mener det store flertallet, over ni av ti, at tolken bør informere om sin rolle ved samtalsbegynnelse. Også i fokusgruppene trakk flere fram viktigheten av dette. Noen pekte på at dette var selve kjennetegnet på en profesjonell tolk.

«Det er bra når tolker uansett innleder en samtale med hva som er tolkens rolle. Det setter en fin ramme for samtalen. Det at de forteller at de har taushetsplikt og sånt. Det er tillitsvekkende for alle parter.»

Undersøkelsen viser at tolken i de fleste tilfeller informerer om sin rolle ved samtalsbegynnelse. Blant dem som har hatt en viss erfaring med tolk, svarer nesten tre fjerdedeler at tolkene noen ganger eller ofte informerer om sin rolle i begynnelsen av samtaler. Likevel svarer en tredjedel at dette ikke er vanlig.

**Figur 6.2: Hvor ofte skjer det at tolken informerer om sin rolle ved samtalsbegynnelse. Prosent. (N=723)**

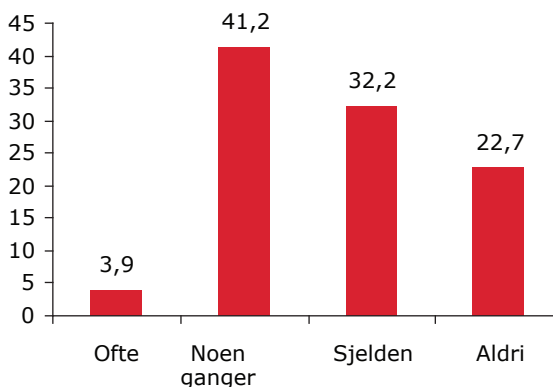


## 6.2 Under halvparten har opplevd at samtalen har blitt dårligere ved bruk av tolk

Utvalget deler seg omtrent på midten i spørsmålet om de noen gang har opplevd at samtalen med barnet og/eller barnets familie blir vanskeligere å gjennomføre på grunn av tolkens manglende ferdigheter.

Som vist i figur 6.3 svarer til sammen litt under halvparten at de har opplevd dette ofte eller noen ganger, mens litt over halvparten har opplevd det sjelden eller aldri.

**Figur 6.3: Har du noen gang opplevd at samtalen med barnet og/eller barnets familie blir vanskeligere å gjennomføre på grunn av tolkens manglende ferdigheter? Prosent. (N=736)**



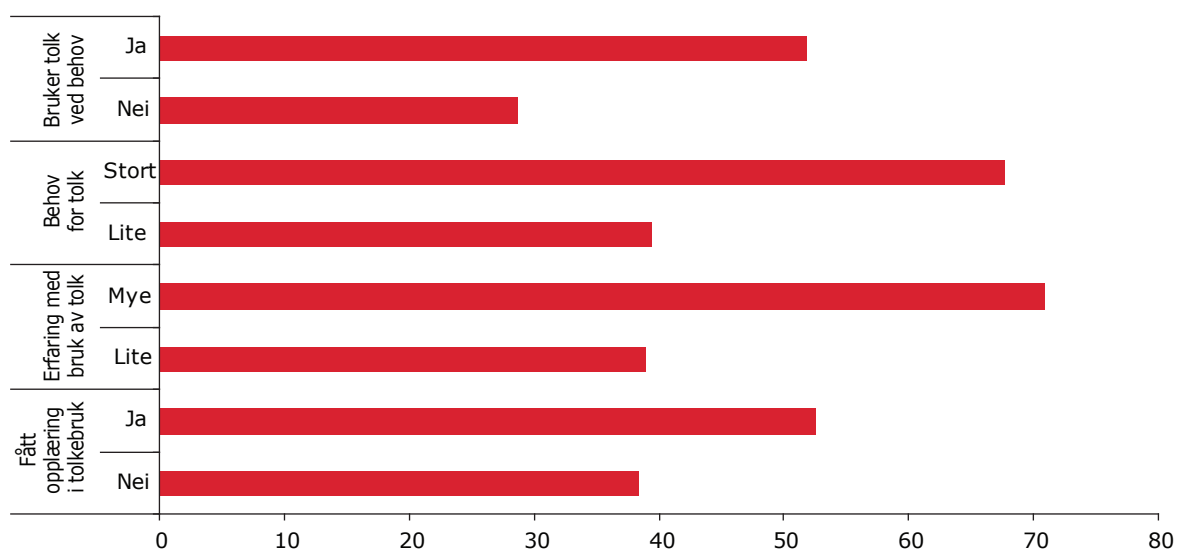
Det er en større andel som har opplevd at samtalen har blitt vanskeligere å gjennomføre på grunn av tolkens manglende ferdigheter innenfor det kommunale barnevernet enn innenfor institusjonene. Nesten halvparten av de ansatte innenfor det kommunale barnevernet (48 prosent) har noen ganger eller ofte hatt negative erfaringer av denne typen, mens bare en femtedel (19 prosent) av de ansatte innenfor institusjonene har hatt det. Dette kan henge sammen med at de kommunalt ansatte jevnt over har mer erfaring med bruk av tolk, og at de bruker tolk i større grad når de har behov for det enn de ansatte ved institusjonene.

Som illustrert i figur 6.4 finner vi, ikke uventet, at det er en større andel som har hatt denne typen negative erfaringer med bruk av tolk, blant dem som i størst grad bruker tolk i de tilfeller det er behov for det. Over halvparten av dem som bruker tolk ved behov, svarer at de har hatt negative erfaringer av denne typen, mot under en tredjedel av dem som ikke bruker tolk ved behov.

Videre ser vi at nesten syv av ti som opplever å ha et stort behov for tolk, også svarer at de har hatt negative erfaringer, mot bare fire av ti av dem som har et lite behov for bruk av tolk. Også blant dem med mye erfaring i bruk av tolk er andelen som har hatt negative erfaringer, større enn blant dem med lite erfaring. Sist, men ikke minst er det en større andel (52 prosent) blant dem som har fått en eller annen form for opplæring i bruk av tolk, som har hatt negative erfaringer, enn blant dem som ikke har fått noen opplæring (38 prosent).

En mulig forklaring på disse funnene kan være at jo mer erfaring med – og kunnskap om – bruk av tolk en barnevernsansatt har, jo lettere vil personen kunne skille en god og dårlig tolk fra hverandre. En som har fått opplæring i bruk av tolk vet dessuten mer om hva man kan forvente seg av en profesjonell tolk, og hva som er ens egen rolle i samtalen.

**Figur 6.4: Andelen som noen ganger eller ofte har opplevd at samtalen med barnet og/eller barnets familie blir vanskeligere å gjennomføre på grunn av tolkens manglende ferdigheter etter hvorvidt de bruker tolk ved behov, har behov for tolk, har erfaring med bruk av tolk eller om de har fått opplæring i bruk av tolk. Prosent. (N=736)**



Andel som har opplevd at samtalen har blitt vanskeligere pga tolkens manglende ferdigheter

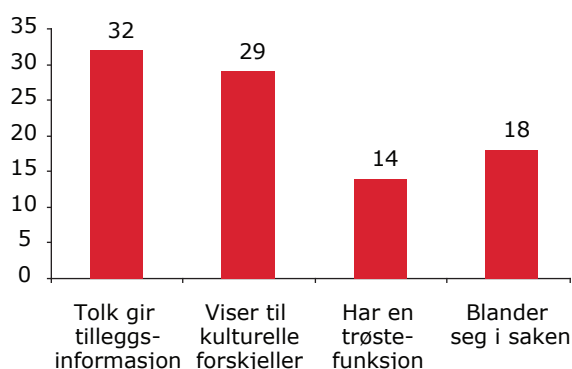


### 6.3. Hva er tolkens rolle?

Ifølge *Retningslinjer for god tolkeskikk* skal tolken ikke fungere som kulturinformant eller kulturformidler og skal derfor ikke komme med «ekspertuttalelser» om forhold som det kan ventes at tolken har spesielle kunnskaper om, for eksempel forhold i et annet land. Dersom samtalepartene stiller tolken spørsmål om dette eller andre saksforhold, skal tolken i henhold til retningslinjene oversette spørsmål til samtaleparten, slik at parten selv kan svare.

En betydelig andel av respondentene i den kvantitative undersøkelsen har imidlertid opplevd at tolken har gjort mer enn å bare tolke det som blir sagt. En tredjedel oppgir for eksempel at de noen ganger eller ofte har opplevd at tolken har gitt dem tilleggsinformasjon om en families hjemland eller spesielle situasjon. Nesten like mange har opplevd at tolken forklarer hendelser eller situasjoner ved å vise til kulturelle forskjeller mellom familiens hjemland og Norge. 14 prosent har opplevd at tolken har inntatt en trøstefunksjon, mens nær en femtedel (18 prosent) har opplevd at tolken blander seg inn i en sak.

**Figur 6.5: Andel av dem som har erfaring med bruk av tolk som noen ganger eller ofte opplever at tolken gir tilleggsinformasjon om en families situasjon, viser til kulturelle forskjeller, har en trøstefunksjon eller blander seg i saken. Prosent. (N=718, 711, 713 og 712)**



Det varierer i hvilken grad det oppleves som akseptabelt av saksbehandlerne at tolken gjør mer enn å tolke. Nær seks av ti synes det er greit at tolken gir tilleggsinformasjon om en families hjemland eller spesielle situasjon. Over 40 prosent svarte dessuten at de synes det er greit at tolken forklarer hendelser eller situa-

sjoner ved å vise til kulturelle forskjeller. Det ble likevel presisert i fokusgruppene at det er grenser for hvor langt en tolk skal gå.

Det at tolken er objektiv, nøytral og har en upersonlig relasjon til familiene ble ansett å være viktig av deltakerne i fokusgruppene. En kvinnelig deltaker beskrev en profesjonell tolk på denne måten:

*«Den profesjonelle tolken er den som ikke er til stede som person.»*

På spørsmål om hva som er en profesjonell tolks rolle, svarte en annen deltaker slik:

*«En tolk er en person som er nøytral, som har innsikt i tolkemethodikk og som oversetter ord for ord i en samtale. Han må være profesjonell ... ikke en hvem som helst som kan oversette.»*

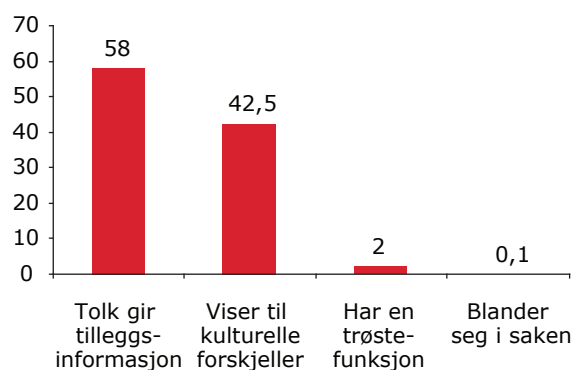
Flere pekte på at det innenfor barnevernet benyttes svært mange faguttrykk. For en tolk uten spesiell innsikt i fagområdet kan det være vanskelig å oversette slike uttrykk på en forståelig måte for brukeren. Av den grunn mente flere at det i visse tilfeller kan være akseptabelt at en tolk ikke bare oversetter ord for ord, men får anledning til å forklare et begrep eller faguttrykk på sin egen måte overfor familien. Det ble likevel understreket at det er stor forskjell på det å forklare et begrep og å bruke kulturforklaringer.

De færreste i fokusgruppene mente at det var greit at tolken gikk for langt i sin bruk av kulturforklaringer eller kulturtolking. Noen hadde egne minoritetsrådgivere eller det de kalte «støttepersoner» ved arbeidsplassen som de benyttet i spesielle tilfeller. En ansatt i en Oslo-bydel ga uttrykk for sitt syn på denne måten:

*«En tolk skal ikke drive med kulturtolking. Selv bruker vi minoritetsrådgivere i bydelen til slike ting. For eksempel til å forstå innholdet i et dokument. Det handler ofte om kulturforståelse. Det har fungert veldig bra. For eksempel til å forklare ting som: Hvorfor tenker man i Norge at det er viktig at barna har hver sin seng?»*

For de fleste gikk det en klar grense når tolken begynner å blande seg inn i, eller engasjere seg personlig i en sak, eller å trøste familien. Figur 6.6 viser at kun to prosent synes det er greit at tolken har en trøstefunksjon overfor familien, mens så å si ingen aksepterer at tolken blander seg inn i en sak.

**Figur 6.6: Andel som synes det er greit at tolken gir tilleggsinformasjon om en families situasjon, viser til kulturelle forskjeller, har en trøstefunksjon eller blander seg i saken. Prosent. (N= 972, 970, 975 og 976)**



En deltaker i fokusgruppene fra en Oslo-bydel hadde selv hatt negative erfaringer med utidig innblanding fra tolken:

«Jeg hadde en nemndsak hvor tolken gikk inn i forhandlinger med mor. Det var ikke hennes jobb! Tolken skal bare transformere det som sies.»

Vi finner at ansatte innenfor det kommunale barnevernet i større grad tar stilling til hva som bør være tolkens rolle enn de institusjonsansatte. De er også mer negative til at tolken går utover sin formelle rolle som tolk ved å gi tilleggsinformasjon, vise til kulturelle forskjeller for å forklare hendelser, innta en trøstefunksjon eller blande seg i saken. De institusjonsansatte er i større grad usikre på hva de mener

om disse forholdene. Dette kan henge sammen med at en lavere andel av de institusjonsansatte har relevant 3-årig høgskoleutdanning, at de i mindre grad opplever å ha behov for tolk i sitt daglige virke, i mindre grad har fått opplæring i bruk av tolk og har mindre erfaring med bruk av tolk enn de ansatte i det kommunale barnevernet. Alle disse ovennevnte kjennetegnene ved respondentene virker inn på måten de forholder seg til tolkens rolle.

### Oppsummering

Å få en samtale med tolk til å fungere stiller krav både til den barnevernsansatte og til tolken. I mange tilfeller mener de ansatte det kan være lurt å forberede tolken på hva en samtale skal dreie seg om på forhånd. Mange forventer av en tolk at vedkommende skal informere om sin rolle ved samtalsens begynnelse. Nesten halvparten har opplevd at en samtale har blitt vanskelig å gjennomføre som en følge av tolkens manglende ferdigheter. Andelen som har opplevd dette, er størst innenfor den kommunale barnevernstjenesten. Ifølge *Retningslinjer for god tolkeskikk* skal tolken kun tolke det som blir sagt. Mange har imidlertid opplevd at tolken har gjort mer og noe annet enn dette. Eksempler på det kan være at tolken har gitt tilleggsinformasjon om familiens hjemland, vist til kulturelle forskjeller, inntatt en trøstefunksjon overfor familien eller blandet seg inn i en sak. Mange synes det er greit at tolken gir tilleggsinformasjon om en families situasjon eller viser til kulturelle forskjeller. Grensen går for de fleste ved at tolken blander seg personlig inn i en sak. Dette uttrykker de barnevernsansatte nulltoleranse for.

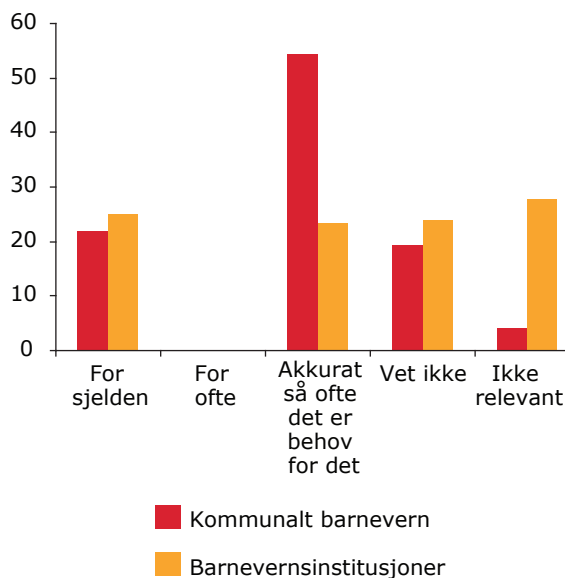
## 7 Konsekvenser av manglende bruk av tolk

Dette kapitlet handler om viktigheten av bruk av tolk innenfor barnevernet. Opplever de ansatte i barnevernet at tolk brukes i tilstrekkelig grad ved arbeidsstedet? Mener de at barnevernet skiller seg fra andre offentlige etater når det gjelder viktigheten av bruk av tolk? Hvilke konsekvenser mener de barnevernsansatte det vil kunne ha om det ikke brukes tolk i tilstrekkelig grad innenfor barnevernet?

### 7.1 Én av fire opplever at det brukes tolk sjeldnere enn det er behov for

Som vist i figur 7.1 svarer nær en fjerdedel, både innenfor institusjonene og det kommunale barnevernet, at det brukes tolk for sjelden ved deres arbeidssted. Nesten halvparten (48 prosent) av de spurte hevder at det brukes tolk akkurat så ofte det er behov for det. Det er også her stor forskjell på svarene til dem som arbeider innenfor det kommunale barnevernet og barnevernsinstitusjonene. Mens 54 prosent av de kommunalt ansatte mener det brukes tolk akkurat så ofte som det er behov for det, mener bare 23 prosent av de institusjonsansatte det samme. Nesten en tredjedel av de institusjonsansatte svarer at spørsmålet ikke er relevant. Funnene tydeliggjør at det benyttes tolk i mindre grad enn hva behovet skulle tilsi innenfor institusjonene. Dette til tross for at behovet for tolk i utgangspunktet oppleves å være langt mindre innenfor institusjonene enn innenfor det kommunale barnevernet.

Figur 7.1: Andel som mener det brukes tolk for sjelden, for ofte og akkurat så ofte det er behov for det, innenfor det kommunale barnevernet og barnevernsinstitusjonene. Prosent. (N=970)



Andelen som mener det brukes tolk for sjelden, er størst blant dem med lite erfaring med bruk av tolk. 75 prosent av dem med mye erfaring med bruk av tolk oppgir at de bruker tolk ved behov, mens bare 44 prosent av dem uten slik erfaring sier det samme.

Videre er det en sammenheng mellom type utdanning de ansatte har og opplevelsen av hvorvidt tolkebruk står i forhold til behov. De med relevant 3-årig utdanning opplever i større grad enn de uten slik utdanning at det brukes tolk akkurat så ofte som det er behov for det.

### 7.2 Negative konsekvenser av underforbruk av tolk

En fjerdedel av utvalget opplever at det brukes tolk for sjelden ved deres arbeidssted. De fleste er samtidig svært bevisste de negative konsekvensene av å bruke tolk i for liten grad innenfor barnevernet.

Figur 7.2 gir en oversikt over andelen som har krysset av på ulike konsekvenser de i ganske stor eller stor grad er enig i kan følge av manglende tolkebruk. Nær 80 prosent mener

at en viktig konsekvens av for lite tolkebruk er at familiene ikke får tilstrekkelig informasjon om sin egen sak. Nesten like mange peker på at kvaliteten på samarbeidet med familiene blir dårligere dersom det ikke brukes tolk. Det å ikke bruke tolk kan også etter manges mening føre til at saksbehandleren får for lite informasjon om familiene til å gjøre en fullgod jobb. Svært mange mener at manglende tolkebruk kan medføre at familiene ikke får formidlet egne ønsker og behov. For lite bruk av tolk kan dessuten etter manges mening føre til at saksbehandlers mulighet til å gjøre en faglig forsvarlig jobb reduseres, i tillegg til at rettsikkerheten svekkes. 63 prosent peker på at lite treffsikre tiltak kan være konsekvensen av å bruke tolk i for liten grad.

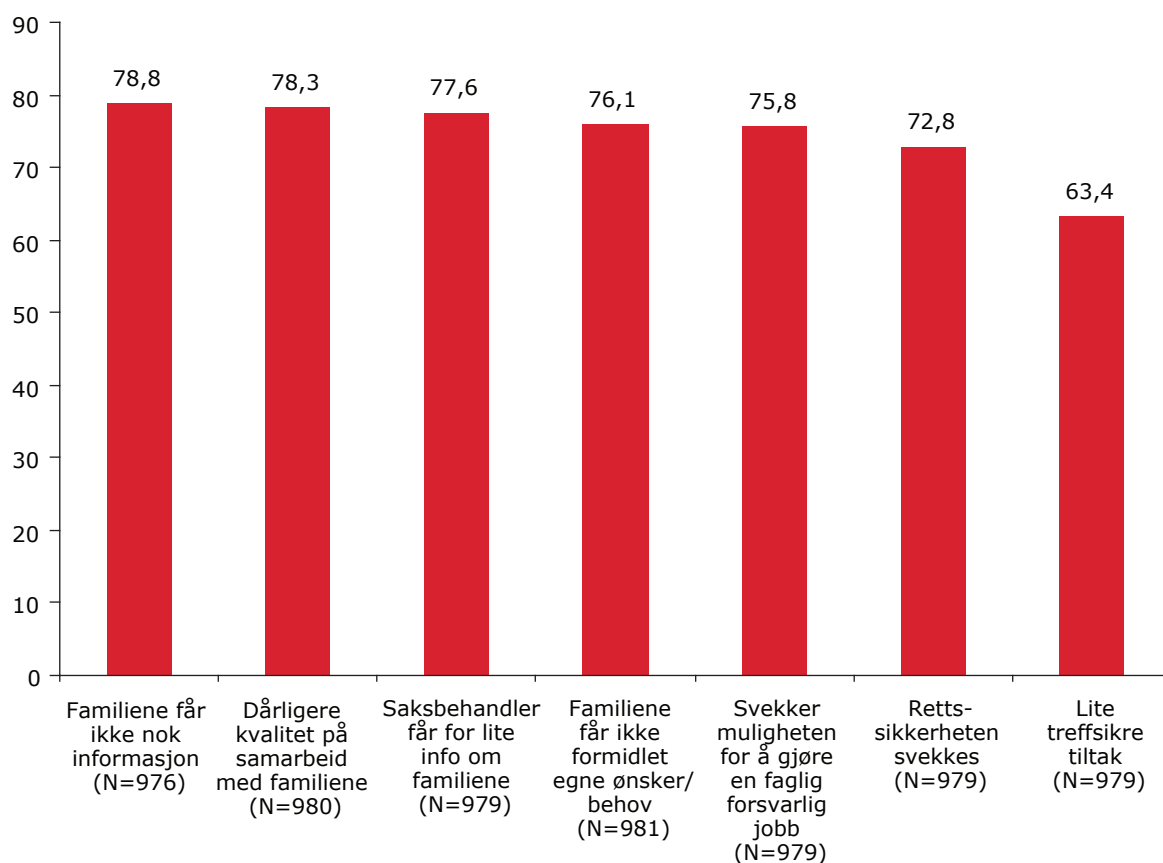
De ansatte i den kommunale barnevernstjenesten gir jevnt over uttrykk for en større bekymring for disse negative konsekvensene enn de ansatte i barnevernsinstitusjonene. Alt i alt svarer omtrent 20 prosentpoeng flere innenfor

den kommunale barnevernstjenesten at de i ganske stor eller stor grad er enige i de ulike bekymringspunktene, enn de ansatte innenfor institusjonene. Bekymringen og bevisstheten rundt disse negative konsekvensene er også mest til stede blant dem med en relevant 3-årig utdanning og mye erfaring med bruk av tolk.

### 7.3 Barnevernet er i en særstilling når det gjelder behov for tolk

I fokusgruppene ble det presisert at barnevernet er i en særegen posisjon når det gjelder viktigheten av bruk av tolk, ikke minst med tanke på å ivareta rettsikkerheten. Flere viste til at barnevernets avgjørelser i stor grad er bygd på skjønnsmessige vurderinger, og ikke en klar og konsis rettighetslov som gjelder for mange andre offentlige etater. Dette mener de stiller store krav til at informasjonsplikten overholdes underveis i en sak, og at alle parter som er involvert i en sak, forstår hvilke vurde-

**Figur 7.2: Andel som i ganske stor eller stor grad er enig i at manglende tolkebruk kan ha en del negative konsekvenser. Prosent.**



ringer som ligger til grunn for de avgjørelser som foretas. En kvinnelig saksbehandler i det kommunale barnevernet på Østlandet viste til følgende eksempel:

*«Vi kan gripe mye dypere inn i familier enn det mange andre kan. Desto viktigere å tenke på rettssikkerheten. Det kan være mange parter i en sak. Alle skal ha rettssikkerheten i hevd.»*

Samtidig pekte flere på at behovet for økt tolkebruk er stort – og vel så viktig – innenfor andre sektorer som for eksempel skole, sykehus og ikke minst sosialtjenesten. Enkelte deltakere hadde opplevd at saker som opprinnelig var enkle sosialhjelpssaker, endte opp i barnevernet på grunn av manglende veiledning og manglende bruk av tolk innenfor sosialtjenesten. En kvinnelig ansatt i den kommunale barnevernstjenesten i en Oslo-bydel ga følgende illustrerende eksempel:

*«Bruk av tolk i sosialtjenesten er også veldig viktig. Dersom sosialtjenesten svikter, ender brukerne kanskje opp her hos oss i barnever-*

*net som en følge av nettopp svikt i sosialtjenesten. For eksempel kan uteblitt betaling av husleie på grunn av feilbehandling på sosialkontoret ende opp med bekymringsmelding til oss. Alle offentlige instanser burde bruke tolk mer.»*

### **Oppsummering**

Hver fjerde barnevernsansatt opplever at det benyttes tolk for sjelden i forhold til behovet ved sitt arbeidssted. Underforbruket er tydeligst innenfor institusjonene. De fleste ansatte i barnevernet, uansett arbeidssted, ser at manglende bruk av tolk kan ha klare negative konsekvenser, blant annet ved at familiene ikke får all den informasjonen de har krav på, og at kvaliteten på samarbeidet med familiene blir forringet. I fokusgruppene var det flere som hevdet at barnevernet står i en særstilling når det gjelder viktigheten av å bruke tolk. De pekte på at barnevernet preges av en høy grad av beslutninger bygd på skjønnsutøvelse som kan få store følger for familiene, noe som stiller sterke krav til at alles rettssikkerhet ivaretas.

# Referanser

Allertsen og Kalve 2006 a: «Innvandrerbarn i barnevernet 2004». SSB Rapporter 2006/19

Allertsen og Kalve 2006 b: «Store forskjeller i plasseringer av barn og unge – med og uten innvandrerbakgrunn» SSB-artikkel (<http://www.ssb.no/ssp/utg/200604/14/>)

Barne-, likestillings- og familiedepartementet, 2006: Rutinehåndbok for barnevernstjenesten i kommunene

Barne- og familiedepartementet, 2004: Rundskriv om barnevernstjenestens ansvar for enslige mindreårige asylsøkere i mottak og kommuner

Dagsavisen 11.02.2008: «Mange innvandrerbarn på institusjon»

IMDi-rapport 6-2007: Fastleger og tolketjenester

Kommunal- og arbeidsdepartementet 1997: *Retningslinjer for god tolkeskikk*

Ot.prp. nr. 28 (2007–2008): Om lov om endringer i lov 17. juli 1992 nr. 100 om barneverntjenester mv.



# *Undersøkelse om bruk av tolk i barnevernet*

## Kjære deltaker

Du er trukket ut til å delta i undersøkelsen fordi du jobber i barnevernsektoren. Den som er plukket ut til å delta i undersøkelsen kan ikke erstattes av andre. Du kan derfor ikke be andre fylle ut skjemaet istedenfor deg.

De fleste spørsmålene i skjemaet besvares ved å sette kryss i én rute ved hvert enkelt spørsmål. I spørsmål hvor svarene skal merkes av med flere kryss, eller hvor du skal skrive inn noe, er dette oppgitt i spørsmålsteksten.

Noen spørsmål blir ikke stilt til alle. For at du skal vite hvilke spørsmål som gjelder for deg, finner du veiledning underveis. Dersom du skal hoppe over spørsmål, forteller veiledningen deg hvor du skal fortsette.

### Fortrolige opplysninger og anonymitet

Svarene du gir vil bli behandlet strengt fortrolig. Løpenummeret på skjemaet knytter seg ikke til ditt navn men til din arbeidsplass og blir kun brukt til å registrere mottak av skjema.

Vær vennlig å bruke svart eller blå penn når du fyller ut skjema.

Kryss settes slik:  Ikke slik:

### Innsending av spørreskjema

Vedlagt dette spørreskjemaet skal det være en ferdig frankert svarkonvolutt. Vi ser helst at du sender inn skjemaet så raskt som mulig, helst innen en uke. Det blir sendt en påminnelse etter to uker.

Skulle du ha spørsmål i forbindelse med utfyllingen av skjemaet eller undersøkelsen generelt, må du gjerne ta kontakt med oss. Du kan ringe gratis på vårt grønne telefonnummer 800 84700. Der treffer du Wenche eller Lisbet.

Lykke til!

Med vennlig hilsen og på forhånd takk for hjelpen!

Elise Wedde  
Prosjektleder TNS Gallup



## Bakgrunnsopplysninger

### 1 Kjønn

Merk: Kun ett kryss mulig

- Mann
- Kvinne

### 2 Hva slags utdanning har du?

Merk: Sett ett kryss

- 3-årig barnevern/sosionom/vernepleierutdanning
- Annen høyskole/universitetsutdanning
- Ingen høyere utdanning
- Annet

### 3 Hvor jobber du? (hvis du har flere jobber, velg det stedet du har størst stillingsprosent)

Merk: Sett ett kryss

- Kommunal barneverntjeneste
- Statlig barneverninstitusjon
- Annen godkjent barneverninstitusjon

### 4 Hvis du jobber på en institusjon. Jobber du på en... (hvis du jobber på flere steder, velg det stedet du har størst stillingsprosent).

Merk: Sett ett kryss

- Barneverninstitusjon for barn 0-12(13) år
- Barneverninstitusjon for barn 12(13)-18(20) år
- Familiesenter
- Akutt og utredningsinstitusjon
- Annet

### 5 a. Hvor lenge har du arbeidet i barnevernet (regn med all jobberfaring fra barnevernet), enten ved institusjon og/eller i kommunal barneverntjeneste?

Merk: Sett ett kryss

- Mindre enn 1 år
- Mellom 1 og 5 år
- Mellom 6 og 10 år
- 11 år eller mer

### 5 b. Hvor lenge har du arbeidet ved din nåværende arbeidsplass?

Merk: Sett ett kryss

- Mindre enn 1 år
- Mellom 1 og 5 år
- Mellom 6 og 10 år
- 11 år eller mer

### 6 Hva slags opplæring har du fått i bruk av tolk?

Merk: Flere kryss mulig

- Har ikke fått noen form for opplæring
- Har fått skriftlig infomateriell
- Har fått praktisk opplæring på arbeidsplassen
- Har fått opplæring på kurs
- Har fått opplæring som ledd i fagutdanning
- Annen opplæring

## A: Bruk av tolking

### 7 Hvis du tenker på hele den tiden du har jobbet innenfor barnevernet – hvor mye erfaring med bruk av tolk i samtaler med barn/familier har du opparbeidet deg?

Merk: Sett ett kryss

- Svært mye
- Mye
- Noe
- Liten
- Svært liten eller ingen
- Vet ikke

### 8 Tenk på den jobben du har nå. I hvor stor andel av samtalen du har hatt, vil du si at norsk-kunnskapene til en eller flere i familiene har vært så dårlige at det har vært behov for tolking?

Merk: Sett ett kryss

- Ingen → Gå til spm 13
- En liten andel
- Omlag halvparten
- En stor andel
- Alle
- Vet ikke

### 9 I hvor stor andel av samtalen der du har hatt behov for tolking, fikk du bestilt tolk?

Merk: Sett ett kryss

- Ingen
- En liten andel
- Omlag halvparten
- En stor andel
- Alle
- Vet ikke

**10** Tenk på din nåværende jobb, i de tilfeller der du ikke har hatt tolk selv om barnet og/eller familien har hatt manglende norskkunnskaper. Hva har vært de tre viktigste årsakene til at du ikke har brukt tolk?

*Merk: Sett inntil tre kryss*

- Det er for tidkrevende å bestille tolk
- Bruk av tolk gjør kommunikasjonen vanskeligere
- Det finnes ikke tolk på alle språk her
- De tolkene jeg har brukt har ikke vært faglig dyktige
- Barna og/eller familiene deres vil helst ikke bruke tolk
- Økonomiske hensyn
- Andre personer som kan oversette har vært tilstede
- Vanskelig å finne en tolk jeg kan stole på
- Overordnede oppfordrer til ikke å bruke tolk så ofte
- Har overvurdert familiens norskkunnskaper
- Vanskelig å få til ved akutsituasjoner
- Annet

**11 a.** I samtaler hvor det har vært en språkbarriere, hvor ofte har du benyttet familiens slektninger eller bekjente til å oversette i en samtale med barnet og/eller barnets familie?

*Merk: Sett ett kryss*

- Hver gang
- Ofte
- Av og til
- Sjelden
- Aldri

**11 b.** I samtaler hvor det har vært en språkbarriere, hvor ofte har du benyttet barnet til å oversette for familien?

*Merk: Sett ett kryss*

- Hver gang
- Ofte
- Av og til
- Sjelden
- Aldri

**12** Omtrent hvor stor andel av de barn/familier med mangelfulle norskkunnskaper du har kontakt med, foretrekker å bruke familie/kjente fremfor å bruke tolk?

*Merk: Sett ett kryss*

- Alle
- De fleste
- Noen
- De færreste
- Ingen
- Ikke relevant
- Vet ikke

## B: Ansvar for å avgjøre om det er behov for tolk

**13** På hvilket grunnlag tas som oftest avgjørelsen om det er behov for tolk i en gitt situasjon ved din arbeidsplass?

*Merk: Sett ett kryss*

- Barnet/familien blir spurt om behov for tolk før et møte/samtale
- Det oppdages underveis i møtet/samtalen
- Avgjørelsen tas ut fra opplysninger om barnet/familien fra en tredjepart
- Avgjørelsen tas på bakgrunn av tidligere kontakt med familien
- Barnet/familien ber selv om tolk
- Det varierer veldig
- Annet
- Vet ikke
- Ikke relevant

**14 a.** Må du få godkjenning fra noen for å bruke tolk i en samtale?

*Merk: Flere kryss mulig*

- Ja, fra nærmeste leder
- Ja, fra annen leder i systemet
- Ja, fra andre
- Nei, trenger ikke godkjenning
- Vet ikke

**14 b.** Hvis du jobber i en barnevernsinstitusjon, må du ha godkjenning fra det kommunale barnevernet for å bruke tolk i en samtale?

*Merk: Sett ett kryss*

- Ja
- Nei
- Vet ikke

**15** Tenk deg en situasjon hvor bare en av partene i en familie, altså bare barnet eller bare foreldrene, kan tilstrekkelig norsk til å føre en samtale på norsk. Bestilles det uansett tolk?

*Merk: Sett ett kryss*

- Det bestilles uansett tolk hvis en av partene ikke forstår norsk
- Det bestilles tolk bare hvis barnet ikke forstår norsk
- Det bestilles tolk bare hvis en eller begge foreldrene ikke forstår norsk
- Det vil kunne variere fra sak til sak
- Vet ikke



**16** Tenk deg at du er i en samtale med et barn og/ eller familie som ikke selv mener det er behov for tolk, mens du selv er av en annen oppfatning, hva gjør du?  
*Merk: Sett ett kryss*

- Avbryter samtalen og setter opp ny time med tolk
- Forsøker å gjøre det beste ut av det, men gjør en ny avtale med tolk
- Gjør det beste ut av det uten tolk
- Foreslår at andre enn en tolk oversetter, f.eks slektninger/bekjente av familien
- Annet
- Vet ikke

### C: Rutiner for bestilling og bruk av tolk

**17** Er det på ditt arbeidssted faste rutiner for:  
*Merk: Sett ett kryss på hver linje.*

	Ja	Nei	Vet ikke
Bestilling av tolk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvem som betaler for tolk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvor det bestilles tolk fra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Å sjekke tolkens kvalifikasjoner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 18a besvares kun av ansatte i kommunal barnevernstjeneste:

**18 a.** Dersom det er behov for tolk ved ditt arbeidssted – hvem er det som oftest som bestiller tolk?  
*Merk: Sett ett kryss*

- Jeg gjør det selv
- Merkantilt personale
- Min nærmeste leder
- Flyktningkonsulent
- Barnets familie
- Det varierer veldig
- Andre
- Vet ikke
- Har sjelden eller aldri behov for tolk

### 18b besvares kun av ansatte i barnevernsinstitusjon:

**18 b.** Dersom det er behov for tolk ved ditt arbeidssted – hvem er det som oftest som bestiller tolk?  
*Merk: Sett ett kryss*

- Jeg gjør det selv
- Merkantilt personale
- Min nærmeste leder
- Flyktningkonsulent
- Barnets familie
- Saksbehandler i kommunal barnevernstjeneste
- Det varierer veldig
- Andre
- Vet ikke
- Har sjelden eller aldri behov for tolk

**19** Ser du behov for klarere rutiner knyttet til bestilling og bruk av tolk?  
*Merk: Sett ett kryss*

- Ja
- Nei
- Vet ikke

**20** Hvis du skulle bestilt tolk i morgen, hva ville du lagt mest vekt på?  
*Merk: Sett ett kryss*

- Tolkens formelle kvalifikasjoner
- Tolkens pris for oppdraget
- Vet ikke

**21** I hvilken grad stemmer følgende påstander med situasjonen slik du opplever den på ditt arbeidssted?  
*Merk: Sett ett kryss på hver linje.*

	Stemmer helt	Stemmer delvis	Stemmer ikke i det hele tatt	Vet ikke
Min leder oppfordrer meg til alltid å bruke tolk ved behov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Min leder overlater til meg å avgjøre om det skal benyttes tolk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Min leder oppfordrer meg til å begrense min tolkebruk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22 Vet du hvor du kan henvende deg dersom du har/skulle få behov for tolk?  
*Merk: Sett ett kryss*

- Ja
- Nei

23 På [www.tolkeportalen.no](http://www.tolkeportalen.no) finner du en oversikt over alle tolker som er registrert i Nasjonalt tolkeregister. Kjenner du til dette registeret?  
*Merk: Sett ett kryss*

- Ja
- Nei

24 Hvor bestiller du (evt. den som har ansvar for det) vanligvis tolketjenester ved behov?  
*Merk: Sett ett kryss*

- Gjennom kommunal tolketjeneste
- Gjennom private tolkeformidlere
- Ved å kontakte tolker via Nasjonalt tolkeregister
- Det varierer veldig
- Har ikke hatt behov for tolketjenester
- Annet
- Vet ikke

25 Opplever du at tolketjenester for enkelte språk er vanskeligere å få tak i enn andre?  
*Merk: Sett ett kryss*

Ja, spesifiser hvilke (skriv en bokstav i hver rute):

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

- Nei
- Vet ikke

26 I hvilken grad blir behovet for tolk ivaretatt i akutt-situasjoner ved ditt arbeidssted?  
*Merk: Sett ett kryss*

- I stor grad
- I ganske stor grad
- I ganske liten grad
- I liten grad
- Vet ikke
- Ikke relevant

27 Får tolken informasjon på forhånd om hva en bestemt samtale skal dreie seg om?  
*Merk: Sett ett kryss*

- Nei, aldri
- Ja, ved begynnelsen av samtalen
- Ja, ved bestilling av oppdrag
- Det varierer veldig
- Annet
- Vet ikke

## D: Vurdering av tolkebruk og kvalitet på tolking

28 Har du noen gang opplevd at samtalen med barnet og/eller barnets familie blir vanskeligere å gjennomføre på grunn av tolkens manglende ferdigheter?  
*Merk: Sett ett kryss*

- Ofte
- Noen ganger
- Sjelden
- Aldri
- Ikke relevant

**29** Ut i fra din erfaring med bruk av tolk – hvor ofte skjer det at tolker gjør noe av det følgende?

Merk: Sett ett kryss på hver linje.

	Aldri	Sjelden	Noen ganger	Ofte	Har ingen erfaring med bruk av tolk
Tolken informerer om sin rolle ved samtalebegynnelsen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tolken gir meg tilleggsmateriale om en families hjemland eller spesielle situasjon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tolken forklarer hendelser/situasjoner ved å vise til kulturelle forskjeller	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tolken har en trøstefunksjon overfor familien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tolken blander seg inn i saken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**30** Synes du det er greit at....

Merk: Sett ett kryss på hver linje.

	Ja	Nei	Vet ikke
tolken informerer om sin rolle ved samtalebegynnelsen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tolken gir deg tilleggsmateriale om en families hjemland eller spesielle situasjon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tolken forklarer hendelser/situasjoner ved å vise til kulturelle forskjeller	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tolken har en trøstefunksjon overfor familien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tolken blander seg inn i saken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**31** Ut fra din oppfatning – brukes det per i dag tolk for sjelden, for ofte eller akkurat så ofte som det er behov for ved ditt arbeidssted?

Merk: Sett ett kryss

- For sjelden
- For ofte
- Akkurat så ofte det er behov for det
- Vet ikke
- Ikke relevant

**32** I hvilken grad mener du at manglende tolkebruk ved språkbarrierer kan føre til at:

Merk: Sett ett kryss på hver linje.

	I stor grad	I ganske stor grad	I ganske liten grad	I liten grad	Ikke i det hele tatt	Vet ikke
Barn/familier får lite treffsikre tiltak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Barn/familier ikke får formidlet sine ønsker og behov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Barn/familier ikke får tilstrekkelig informasjon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Barn/familiers rettssikkerhet svekkes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saksbehandler får for lite informasjon om barnet/familien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saksbehandlers mulighet til å gjøre en faglig forsvarlig jobb svekkes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kvaliteten på samarbeidet med familien svekkes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

33 Hva mener du ville gjort det lettere for deg å bruke tolk? Velg de to viktigste alternativene i listen under.  
*Merk: Sett to kryss*

- Bedre kvaliteten på tolkene
- Sørge for tolker på flere språk enn i dag
- Øke tilgjengeligheten av tolker
- Mer opplæring/kursing i hvordan bruke tolk
- Bedre rutiner på arbeidsplassen for bruk av tolk
- Mer velvilje fra ledelsen
- Mer velvilje til bruk av tolk hos barna/familiene
- Vet ikke
- Ikke relevant
- Annet, spesifiser:

---

---

Kunne du tenke deg å delta i en fokusgruppe/gruppeintervju med 3 – 5 andre barnevernsansatte der dere vil få anledning til ytterligere å utdype temaene som tas opp i dette spørreskjemaet? Intervjuene vil avholdes i arbeidstiden.

- Ja
- Nei

**Hvis ja**, vennligst oppgi **fornavn og et telefonnummer** vi kan nå deg på.  
(denne informasjonen vil ikke bli sammenstilt med svarene du har avgitt i spørreskjemaet).

Fornavn: \_\_\_\_\_ Telefonnr: \_\_\_\_\_

Takk for at du svarte på undersøkelsen !



## **Integrerings- og mangfoldsdirektoratet**

Postadresse: Postboks 8059 Dep, 0031 Oslo

Besøksadresse: Hausmannsgate 23, Oslo

Telefon sentralbord: 24 16 88 00

Telefaks: 24 16 88 01

E-post: post@imdi.no

Bestilling av rapporter: bestilling@imdi.no

Pressetelefon: 917 55 351, e-post: presse@imdi.no

www.imdi.no

---

### **IMDis regionale enheter:**

#### **IMDi Indre Øst**

Storgt. 10, 6. etg., Postboks 1253, 2806 Gjøvik

Telefon sentralbord: 24 16 88 00

Telefaks: 61 17 08 95

#### **IMDi Midt-Norge**

Peter Egges plass 2 (inngang Kjøpmannsgata),

7005 Trondheim

Telefon sentralbord: 24 16 88 00

Telefaks: 73 89 24 31

#### **IMDi Nord**

Havnegata 28 (inng. t. høyre), Postboks 83, 8502 Narvik

Telefon sentralbord: 24 16 88 00

Telefaks: 76 96 58 38

#### **IMDi Sør**

Slottsquartalet, Tordenskjoldsgate 9

Postboks 647, 4666 Kristiansand

Telefon sentralbord: 24 16 88 00

Telefaks: 38 02 04 80

#### **IMDi Vest**

Bugården 8, Postboks 159 Sandviken, 5812 Bergen

Telefon sentralbord: 24 16 88 00

Telefaks: 55 30 09 88

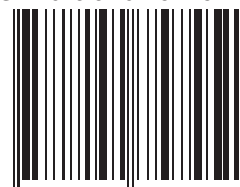
#### **IMDi Øst**

Hausmannsgate 23, Postboks 8059 Dep, 0031 Oslo

Telefon sentralbord: 24 16 88 00

Telefaks: 24 16 88 01

ISBN-978-82-92757-45-1



9 78-82-92757-451

