

Tolkebrug og retssikkerhed i det kommunale



Sara Østoft Lindekron Nielsen,
studienr: 20120969

Maria Ahrland,
studienr: 20172805

**Speciale ved Kandidatuddannelsen i
Socialt Arbejde**

Aalborg Universitet - København

Vejleder: Marianne Skytte

Juni 2019

Anslag: 186.577

Abstract

In this paper we examine the challenges social workers experience, as they are tasked with working within the parameters of the Danish Consolidation Act on Legal Protection and Administration in Social Matters outlined in section 4, for the citizens in need of foreign language interpretation – and what legal impact it carries. Section 4 contains the right to participate in and contribute to decision making processes.

This is examined through a mixed methods inspired design.

Using a critically hermeneutic starting point, the data is generated via a quantitative study involving survey data with a follow up qualitative study consisting of interviews with five individuals. The five informants are employed in a Family department.

In this study we mainly involve theories and concepts of the following: Michael Lipsky's Street Level Bureaucracy, Lasse Porsborg Michelsen's ethical aspects and ethical behavior.

Additionally, included were Christina Busk, Mette Madsen & Benedicte Schulin's review of various ethical theories and principles. We also involve Bente Aadnesen's concept regarding "structural discrimination," and Marianne Skytte's interpretation of the concept of "interpersonal discrimination."

The analysis is divided into three parts: Structural basis for the work, The Professional Role and Communication.

The study reveals that lack of proper legislation regarding the interpretation and the organizational framework lean unfavorable in relation to the citizens' entitlements outlined under section 4 of Danish Consolidation Act on Legal Protection and Administration in Social Matters i.e., those needing foreign language interpretation.

Furthermore, unclear communication and lack of adequate knowledge of how to navigate in the interpreter role, and the user role, result in limitations that hampers the possibility of equal treatment of all citizens.

Hence, the legal consequences to the above lead us to conclude citizens in need of foreign language interpretation in its present structure, under section 4 are subject to discrimination. Consequently, their possibilities and right to involvement and influence are challenged.

Indholdsfortegnelse

DEL 1	4
KAPITEL 1: INDLEDNING	4
1.1. Problemfelt	4
1.2 Problemformulering	10
1.3 Emnets relevans for det sociale arbejde	10
1.4 Afgrænsning af feltet	10
1.5 Undersøgelsens opbygning	11
1.6 Forskning på feltet	12
KAPITEL 2: UNDERSØGELSENS FORMÅL	14
2.1 Videnskabsteoretisk tilgang	14
2.3 Fordomme	15
2.4 Kritik af videnskabsteoretisk tilgang	17
KAPITEL 3: METODISKE OVERVEJELSER	17
3.1 Mixed methods	17
3.2 Explanatory sequential design	18
3.5 Kritik af mixed methods	19
DEL 2	19
KAPITEL 4: KVANTITATIV METODE	19
4.1 Spørgeskemaundersøgelse	19
4.2 Praktisk signifikans	23
4.3 Metodekritik	24
KAPITEL 5: KVANTITATIV ANALYSESTRATEGI	25
KAPITEL 6: ANALYSE	28
6.1 Delkonklusion	36
DEL 3	36
KAPITEL 7: KVALITATIV METODE	36
7.1 Præsentation af informanter	36
7.2 Transskribering	38
7.3 Kvalitative interviews	39
7.4 Enkeltinterviews	39
7.5 Semistruktureret interviewguide	40
7.6 Metodekritik	42
KAPITEL 8: KVALITATIV ANALYSESTRATEGI	43

8.1 Hermeneutisk analyse.....	43
KAPITEL 9: TEORI OG JURIDISKE ELEMENTER	46
9.1 Retssikkerhedslovens § 4	46
9.2 Lighedsprincippet	47
9.2 Street-Level Bureaucracy	48
9.3 Etik	48
9.4 Dialogprincippet	49
KAPITEL 10: ANALYSE.....	50
10.1 RAMMERNE FOR ARBEJDET	50
10.1.1 Delkonklusion.....	55
10.2 DEN PROFESSIONELLE ROLLE.....	56
10.2.1 Krydspres og afværgemekanismer	56
10.2.2 Manglende tolkeoplæring og etisk handlen.....	61
10.2.3 Tolkens rolle	65
10.2.4 Delkonklusion.....	67
10.3 KOMMUNIKATION.....	68
10.3.1 Delkonklusion.....	72
DEL 4	73
KAPITEL 11: DISKUSSION AF KVALITETEN	73
11.1 Diskussion af metodekvalitet.....	73
11.2 Diskussion af undersøgelsesfund.....	75
KAPITEL 12: KONKLUSION	79
12.1 PERSPEKTIVERING.....	81
Litteraturliste	82

DEL 1

KAPITEL 1: INDLEDNING

1.1.Problemfelt

I Danmark udgør tre instanser i grove træk socialområdet. Der er tale om retsvæsenet, sundhedsvæsenet og socialområdet. Ét af fællestrækkene for de tre instanser er, at de gør brug af tolke i mødet med borgere, der i utilstrækkelig grad forstår eller kommunikerer det danske sprog. Med jævne mellemrum bliver der stillet skarpt på tolkenes funktion og kvaliteten af deres sproglige kompetencer i den offentlige debat. Et eksempel herpå er Dagbladet Informations artikel af 13. oktober 2017, hvor overskriften lød således: *”Søren taler ikke swahili – alligevel blev han ansat til at tolke swahili”*.¹ Artiklen omhandler en mand, der blev ansat som swahili-tolk i tre forskellige tolkebureauer på trods af, at han ikke kunne tale sproget. Der blev således ikke ført kontrol med kvaliteten af hans sproglige kompetencer ved ansættelsen.

Sådan nogle overskrifter har på sundheds- og retsområdet medført undersøgelser over erfaringerne med tolkning i disse instanser. Samme bevågenhed har det sociale område ikke haft, hvilket vi finder problematisk – og derfor centralt at belyse. Årsagen er, at tolkning er et uundværligt kommunikativt hjælpemiddel i mødet med borgere, der ikke i tilstrækkelig grad forstår- og/eller kan udtrykke sig på dansk. Dermed udgør tolkens funktion en central rolle i det sociale arbejde med denne målgruppe af borgere.

Både sundheds- og retsområdet har haft fokus på brugen- og kvaliteten af tolkningen. Fx har sundhedsvæsenet udarbejdet rapporten *”Kun en tåbe frygter ikke sproget”*, hvori det påpeges, at patienters sundhed kan være truet af mangelfuld tolkning. Ydermere at der bør stilles krav til bedre uddannelse af tolke og de sundhedsprofessionelle således, at man sikrer, at patienterne får den nødvendige information om deres sygdom samt behandlingen heraf (Nielsen et al. 2011: 13). På retsområdet eksisterer rapporten *”Tolkning i retsvæsenet”* fra 2015 – udarbejdet af chefkonsulent for Ligebehandling, Line Vikkelsø Slot, for Institut for Menneskerettigheder. Denne påpeger bl.a., at straffesager, hvor der gøres brug af tolkebistand, kan være gennemført på et usikkert grundlag. Dette da det kan være vanskeligt for tolkebrugeren at vurdere kvaliteten af tolkningen. Der er nemlig tale om et fremmedsprog, brugeren ikke behersker. Derfor kan man ikke

¹ <https://www.information.dk/indland/2017/10/soeren-taler-swahili-alligevel-ansat-tolke-swahili>

være sikker på, at eventuelle fejl og mangler bliver opdaget, hvilket er problematisk for borgerens retssikkerhed, da borgeren kan risikere at blive fejlagtigt dømt. Et eksempel der understøtter dette, bliver tydeliggjort i førnævnte rapport, hvor en advokat beretter om en sag:

[...] En klient blev sigtet for at planlægge at indsmugle 100 kilo amfetamin. Det viste sig imidlertid at bygge på en tolkningsfejl. Der var tale om 100 gram – ikke 100 kilo. Det 'heldige' i forbindelse med sagen var [...], at samtalen om de 100 gram amfetamin var blevet optaget (aflyttet telefon), hvilket gav mulighed for at gå tilbage og kontrollere, hvad der egentlig var blevet sagt. Hvis fejlen ikke var blevet opdaget, ville klienten antagelig have fået en længere fængselsstraf, end forbrydelsen lagde op til (Slot Vikkelsø, 2015: 44).

Udover ovenstående eksemplificerede forskning, er brugen af tolke løbende et socialpolitisk fokus. Regeringen er, på nuværende tidspunkt, eksempelvis i gang med at afdække mulighederne for brugerbetaling af brugen af tolk på andre områder end sundhedsområdet. Her blev brugerbetalingen² indført i juli 2018 for de personer, der har brug for en tolk, når de eksempelvis skal til lægen og har været i Danmark i mere end tre år. Derudover er der den 01.03.2019 trådt en ny lov i kraft på sundhedsområdet, Lov om en certificeringsordning for fremmedsprogstolke på sundhedsområdet, lov nr. 166 af 27/02/2019. Ifølge lovens § 4 skal certificeringen sikre, at tolken besidder kompetencer i dansk samt det fremmedsprog, der ønskes certificering til, kompetencer i tolketeknik- og etik samt grundlæggende viden om sundhedsvæsenet.³ Alle tolke på sundhedsområdet skal således være certificerede for at kunne agere tolke i dette regi. Formålet med denne certificering er at sikre en højere og mere ensartet kvalitet i tolkningen.

På det sociale område er det lovgivningsmæssigt bestemt, at de borgere, der ikke behersker det danske sprog i en tilstrækkelig grad, kan få rekvireret en tolk således, at borgeren kan forstå og forklare sig, som denne kan på sit modersmål. Dette betones af Justitsministeriets bekendtgørelse af forvaltningsloven § 7, LBK. nr. 433 af 22/04/2014:

² Sundheds- og Ældreministeriets Bekendtgørelse om tolkebistand efter sundhedsloven, BEK nr. 855 af 23/06/2018

En forvaltningsmyndighed skal i fornødent omfang yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde.

Deraf fremgår det af vejledning til forvaltningsloven nr. 11740 af 04/12/1986 punkt 32, at forvaltningen skal sikre sig, at denne forstår, hvad borgeren giver udtryk for og omvendt – at borgeren er i stand til at begribe, hvad forvaltningen beretter. Dette kan indebære at stille tolkebistand til rådighed i pågældendes sag.

Modsat sundhedsvæsenet stiller lovgivningen dog på nuværende tidspunkt ikke krav til, at den sociale myndighed skal anvende uddannede eller certificerede tolke. Der findes desuden heller ikke mulighed for tolkeuddannelse på alle sprog. Dette betyder, at man ikke kan være sikret en tolk med en relevant faglig baggrund. Indimellem vil den sociale myndighed og borgeren alligevel kunne møde tolke med en tolkeuddannelse bag sig. Dette skyldes bl.a., at Handelshøjskolen i København over en årrække tilbød en grunduddannelse til social- og medicinsk tolkning på indvandrersprogene så som polsk og tyrkisk (Andersen, Boesen, & Skytte, 1995: 112). Uddannelsen skulle være med til at sikre kvalificeret tolkning. I 1991 ophørte uddannelsen grundet manglende økonomiske bevillinger (Ibid.). Dette betyder, at der på nuværende tidspunkt ikke eksisterer offentlig tolkeuddannelse på indvandrersprog. Det er dog muligt, at nogle agerer tolke med en gennemført kandidatuddannelse i sprogstudier, som fx Østeuropæiske studier eller Mellemostens sprog og samfund, hvor bl.a. arabisk og tyrkisk er en valgmulighed⁴.

Der findes ingen præcise opgørelser over, hvor mange uddannede – kontra ikke-uddannede, der agerer tolke. Det er desuagtet helt sikkert, at ikke-uddannede også varetager tolkeopgaver for det offentlige, hvilket uomtvisteligt indebærer problematikker, hvilket vi mener, at avisartiklen betoner. Vi har i relation hertil også erfaringer med brugen af tolke i borgersamtaler fra vores tidligere virke som myndighedsrådgivere på børne- og ungeområdet. En del af disse erfaringer har vi fundet bekymrende og uhensigtsmæssige for borgeren og sagsbehandlingen af dennes sag. Desværre har vi flere gange oplevet – i tråd med det nævnte artikel-eksempel, at en del tolke reelt ikke er i stand til at tolke mellem det danske sprog og det fremmedsprog, de er rekvireret til at tolke. De mangler det nødvendige ordforråd og nuancer i sproget. Vi har bl.a. erfaret tragikomiske møder, hvor vi har

⁴ https://hum.ku.dk/uddannelser/aktuelle_studieordninger/tyrkisk/

været nødt til at stoppe samtalerne, da vi oplevede behov for (yderligere) en tolk til tolken, da vi ikke kunne forstå, hvad tolken sagde.

Vores oplevelser har afstedkommet en bekymring og interesse for retssikkerhedslovens (RTL) § 4 ift. de borgere, der ikke – eller i utilstrækkelig grad, behersker det danske sprog og dermed har brug for en tolk i det kommunale møde med myndighedsrådgiveren.

Vi anser det for afgørende, at *alle* borgere får mulighed for at blive inddraget i egen sag. Det er et væsentligt fagligt og lovgivningsmæssigt udgangspunkt. Der må ikke foregå en forskelsbehandling, hvilket bl.a. også fremgår af Udlændinge- og Integrationsministeriets bekendtgørelse af lov om etnisk ligebehandling, LBK nr. 438 af 16/05/2012. Loven beskriver, at ingen må udsætte en anden person for direkte eller indirekte forskelsbehandling grundet vedkommendes race eller etniske oprindelse. Lovens § 3 stk. 3 fremhæver i øvrigt:

Der foreligger indirekte forskelsbehandling, hvis en tilsyneladende neutral bestemmelse, betingelse eller praksis vil stille personer af en bestemt race eller etnisk oprindelse ringere end andre personer, medmindre den pågældende bestemmelse, betingelse eller praksis er objektivt begrundet i et sagligt formål og midlerne til at opfylde det er hensigtsmæssige og nødvendige.

Såfremt tolken ikke behersker det danske sprog og det sprog, denne er rekvireret til, kan der ske forståelsesfejl, som kan være til ugunst for borgeren. Ydermere kan det betyde, at borgeren ikke får den nødvendige hjælp til at gennemskue de gældende regler. Dermed ved borgeren ikke, hvad denne har ret til – eller hvad loven stiller krav om. Dette vil udfordre borgerens medvirken i egen sag – og vi finder, der vil eksistere en form for forskelsbehandling, da borgeren med behov for tolk bliver mødt af en praksis, der stiller borgeren ringere end andre borgere. Dette sker på trods af forvaltningslovens § 7, hvor intentionen er en ensartet behandling af alle borgere.

Dybest set handler det om en respekt for den enkelte borgers retssikkerhed, hvilket er elementært i den danske retsstat (Domstolsstyrelsen, 2014: 6-7). Denne respekt må i særdeleshed gøre sig gældende i forhold til de områder, hvor myndigheder har lovhjemmel til at træffe væsentlige beslutninger, der berører borgerens liv. Derfor vil vi i vores undersøgelse fokusere på borgerens retssikkerhed – herunder dennes mulighed for at medvirke i egen sag, når der anvendes tolke i myndighedsregi, indenfor det sociale område.

Retssikkerhed omhandler, ganske overordnet, fremgangsmåder der sikrer, at borgerens rettigheder bliver overholdt og at borgeren får, hvad denne har krav på jf. den respektive lovgivning (Hielmcrone & Schultz, 2010: 4).

Et øget fokus på individets retssikkerhed ses med den ”lille socialreform” fra 1998, hvor retssikkerhedsloven, lov om social service og lov om aktiv socialpolitik trådte i kraft (Skytte, 2017: 36). De tre love har alle fokus på borgerens rettigheder ift. inddragelse, medbestemmelse og relationen til myndighederne. For at kunne forstå denne udvikling, beskriver Nina Hielmcrone (2003), at tendensen til individualisering har afstedkommet en øget vægtning af individets ansvar og rettigheder. Dette ses bl.a. i forarbejderne til RTL jf. lovforslag L 228 1996/1, hvor den øgede tildeling af ansvar og individualisering tydeligt er illustreret. Her fremgår det, at borgeren har det primære ansvar for sin egen situation. Ydermere fremgår det, at det kan være udfordrende for borgeren at påtage sig ansvaret, hvis denne ikke bliver inddraget og får medindflydelse på sin egen sag. I lov om aktiv socialpolitik ses denne betoning af individets ansvar i form af, at det offentlige kan stille økonomiske midler til rådighed, når borgeren ikke formår at forsørge sig selv – mod forventning- og krav om, at borgeren yder noget igen – såsom fx aktivering (Dyring, 2017: 144). Dette princip om ”noget-for-noget” ses også i de sanktionsmuligheder socialpolitikken åbner op for i forbindelse med borgerens modtagelse af kontanthjælp. Såfremt borgeren ikke yder i henhold til de gældende betingelser, bliver denne økonomisk sanktioneret. Således har synet på individet ændret sig. Individet anses ikke længere som værende passivt, men aktivt, selvansvarligt og reflektivt (Guldager & Skytte, 2017: 546-548). Dette ændrer således forholdet mellem borgeren og myndigheden. Hielmcrone beskriver det på denne måde:

Således har opfattelsen af forholdet mellem de sociale myndigheder og de mennesker, der søger hjælp hos dem i de senere år undergået en udvikling. Benævnelsen ’klient’, der indicerer et afhængighedsforhold, er i vidt omfang afløst af ordene ’borger’ eller ’bruger’. Man taler ikke længere om omsorg men derimod om service. Forholdet mellem myndighed og borger betragtes i stigende grad som et ligeværdigt forhold, hvor borgeren betragtes som et myndigt individ, der har ansvar for sit eget liv og som derfor også skal have indflydelse på de forhold, der vedrører relationen til de offentlige myndigheder (Hielmcrone, 2003: 8).

Denne medindflydelse er blevet reguleret ved lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, LBK nr. 188 af 08/03/2018. Jf. lovens § 1 er formålet at:

- 1) sikre borgernes rettigheder og indflydelse, når de sociale myndigheder behandler sager,*
- 2) fremhæve kommunalbestyrelsens ansvar for kommunens opgavevaretagelse på det sociale område,*
- 3) fremhæve, at de sociale myndigheder har pligt til at tilrettelægge en tidlig helhedsorienteret hjælp,*
- 4) forebygge, at personer, der har eller kan få vanskeligheder ved at fastholde et arbejde, får behov for hjælp til forsørgelse, og*
- 5) fastlægge struktur og grundlæggende principper for administration af sociale sager.*

I ovenstående ses en pointering af borgerens krav på at medvirke i egen sag, hvilket også understreges af RTL § 4:

*Borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag.
Kommunalbestyrelsen tilrettelægger behandlingen af sagerne på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed.*

Denne paragraf betoner derved også kommunens pligt til at sørge for, at denne har organiseret sig således, at inddragelse af borgeren er mulig. Det fremgår dog ikke, hvordan muligheden for medvirken skal gribes an i praksis – hverken lovtæksten ellers forarbejderne til loven forholder sig hertil. Dermed er det op til den enkelte kommune at forholde sig til, hvordan de vil sørge for at tilrettelægge sagsbehandlingen på en sådan måde, at borgeren i praksis får mulighed for at medvirke i egen sag. Dette indebærer således også brugen af tolk, når borgeren har behov herfor. Denne paragraf er vores fokus, når vi i undersøgelsen opererer med borgerens retssikkerhed. Dette leder til nedenstående problemformulering:

1.2 Problemformulering

- Hvilke udfordringer oplever myndighedsrådgivere i forhold til varetagelsen af retssikkerhedslovens § 4 for de borgere, der har brug for fremmedsprogstolkning – og hvilke retsmæssige konsekvenser har det?

1.3 Emnets relevans for det sociale arbejde

Som beskrevet i problemfelt 1.1 er tolkens funktion væsentlig i arbejdet med borgere, der ikke – eller i utilstrækkelig grad behersker det danske sprog. Tolkens medvirken muliggør, at der overhovedet kan eksistere en kommunikation. I forlængelse heraf skal tolken med sine oversættelseskompetencer være med til at understøtte myndighedsrådgiverens forsøg på at sikre borgerens retssikkerhed. Tolken skal medvirke til at muliggøre, at borgeren får lejlighed til at medvirke i egen sag, kendskab til rettigheder, sagsprocedurer etc. Yderligere skal tolken agere neutralt og sørge for, at det er borgerens perspektiver, der gør sig gældende og ikke tolkens. Dermed påhviler der tolken et stort ansvar. I myndighedsarbejdet bliver der truffet indgribende afgørelser for udsatte borgere. Såfremt tolkene ikke har den væsentlige viden og redskaber til at levere en tilstrækkelig tolkning, udfordrer det borgerens mulighed for, at kunne medvirke i egen sag på niveau med borgere, der forstår og taler det danske sprog. Det kan have u hensigtsmæssige konsekvenser for borgeren i til fælde af, at tolken ikke oversætter korrekt eller tilstrækkeligt. Som tidligere nævnt, er der tale om et forskningsmæssigt underbelyst område, hvad angår det sociale arbejde. Derfor skal den viden, der produceres i indeværende undersøgelse, ses som et relevant bidrag hertil.

1.4 Afgrænsning af feltet

I følgende afsnit vil vi tydeliggøre vores speciales genstandsfelt og afgrænse det. Specialet fokuserer vi på myndighedsrådgivere, der arbejder i en kommune, hvor de behandler sager og træffer forvaltningsmæssige afgørelser. I deres sagsbehandling har de som myndighedsrådgivere borgerkontakt og erfaringer med brugen af tolke. Dermed har vi fra valgt andre områder af det sociale arbejde, hvor man som socialarbejder kunne have erfaringer med brugen af tolke i borgerkontakten. Dette har vi ikke fundet væsentligt i forhold til vores undersøgelse, da fokus er på borgerens rettigheder i forholdet til den kommunale sagsbehandling. Vi vælger også at afgrænse os til fremmedsprogstolkning. Årsagen er, at det er denne form for tolkeydelse som kommunerne oftest benytter sig af (Graversen, Nørgaard & Jacobsen 2015: 11).

1.5 Undersøgelsens opbygning

Følgende grafiske figur danner rammen for strukturen i vores undersøgelse. Vi har valgt denne, da vi finder, at den giver et godt overblik over opbygningen.



1.6 Forskning på feltet

I det kommende afsnit vil vi belyse den aktuelle forskning på feltet i forhold til brugen af tolk på det sociale kommunale område. Vi har forsøgt at afdække, hvilke elementer vi vil kunne bruge til at understøtte vores undersøgelse med.

I vores forberedende fase har vi forsøgt at fremfinde den nuværende forskning på området.

Danneris og Monrad (2018) belyser, hvordan eksisterende forskning kan bruges til en højne kvalitet af egen forskning. Ydermere skildrer de, hvordan den eksisterende forskning kan være med til at illustrere, om der mangler viden på det givne felt.

Af viden på tolkeområdet kan Social- og Integrationsministeriet "Håndbog om tolkning i den kommunale indsats" fremhæves (Social- og Integrationsministeriet, 2012). Denne er udarbejdet på baggrund af praksiserfaringer fra organisationer, kommuner m.fl. Heri skildres bl.a., hvordan sagsbehandleren, politibetjenten m.m. forinden et møde kan forberede tolken, bruge en tolketjekliste under mødet, tolkeetik o.a. Derudover findes afrapporteringen "*Tolkning i den offentlige sektor – den aktuelle tolkesituation*" (Graversen, Nørgaard & Jacobsen, 2015). Den er udgivet af Translatørforeningens tolkeudvalg. Formålet med afrapporteringen var at danne et erfaringskatalog, der skulle dokumentere omfanget af mangelfuld tolkning og konsekvenserne heraf. Undersøgelsen peger på, at manglende professionalisering af tolke vanskeliggør kommunikationen mellem ikke-dansktalende borgere og offentligt ansatte (ibid.: 5).

Vi finder, at vi kan inddrage elementer fra ovenstående udgivelser i forhold til vores diskussionsdel. Yderligere ift. vores dele, der handler om hhv. rollen som tolkebruger og rollen som tolk.

Da der ikke foreligger specifikke undersøgelser om myndighedsrådgivernes oplevelser vedrørende vores problemstilling, blev vores opmærksomhed henledt på undersøgelser fra Norge. Berit Berg og Sylvia Söderströms forskning om "*Innvandring og funksjonshemming*" fra 2012 har et afsnit, der omhandler "*bruk av tolk i vanskelige kommunikasjonssituasjoner*". Her peges på, at der opleves udfordringer i barnevernet⁵ ved sager, der involverer udsatte børn og unge, når der ikke benyttes professionelle tolke.

Yderligere skildres hvorledes de norske myndigheder, som de danske, er forpligtede til at benytte tolk, hvis der er behov for det. Derudover at borgerens retssikkerhed kan udfordres ved de givne rammer i offentligt regi. Derfor finder vi det relevant at inddrage deres forskning, idet den berører

⁵ Barnevernet svarer til de sociale myndigheder i Danmark.

nogle af de elementer, vi ønsker at belyse ud fra vores problemstilling. Selvom der er tale om resultater baseret på en norsk kontekst, vurderer vi, at resultaterne kan være relevante for vores undersøgelse, grundet høj grad af lighed mellem det danske og norske velfærdssystem samt lovgivningen. En væsentlig forskel mellem Norge og Danmark vedrørende tolke er, at man i Norge i 2005 oprettede et nationalt tolkeregister. Dette giver en oversigt over godkendte tolke og deres kvalifikationer. Offentligt ansatte tolke skal, ifølge Berg og Söderström, have dokumenteret kvalifikationer, hvorimod det i privatsektoren ikke er en nødvendighed. Estimatet er ifølge dem, at der i 2012 var ca. 300 veluddannede tolke, men på trods af disse uddannede tolke, er der i praksis stor tilfældighed ift. hvem, der bliver anvendt som tolke (Berg & Söderström, 2012: 192). Yderligere belyser de, at der ikke er forsket meget i betydningen- og brugen af tolk – hverken i Norge eller internationalt (Ibid.: 193).

En anden norsk forsker, der har belyst området, er Bente Nes Aadnesen. Hun udkom i 2012 med sin Ph.d.-afhandling med titlen: *Jeg kan ikke være den afrikanske mammaen i Norge. Men de må også skjønne at min bakgrunn er en del av meg: En studie av samhandling i barnevernet mellom saksbehandlere og foreldre med minoritetsetnisk og muslimsk bakgrunn* (Aadnesen, 2012).

Afhandlingen har ifølge forfatteren fokus på, hvordan sagsbehandlerne oplever mødet med etniske minoriteter, samt hvordan borgerne oplever samarbejdet med sagsbehandlerne. Afhandlingen belyser temaer, som er fremfundet ved etniske forældres sager i en familieafdeling. Temaerne dækker over ”tid som begrænset ressource” og de norske juridiske rammer.

Vi finder ovenstående afhandling inspirerende og med elementer, vi kan drage paralleller til i vores undersøgelse, idet den berører, hvorledes den manglende retlige regulering kan udfordre medinddragelse og indflydelse i sagsbehandlingen.

Ovenstående fremstilling illustrerer, at vores problemstilling er relevant, men mindre belyst, hvilket pointerer relevansen af vores valgte problemstilling.

KAPITEL 2: UNDERSØGELSENS FORMÅL

Vi vil indledningsvist i dette kapitel klarlægge hensigten med vores undersøgelse. Dernæst vil vi skildre, hvordan vi forstår verden, da dette har en væsentlig betydning for vores tilgang til- og forståelse af feltet. Således vil vi redegøre for valget af vores videnskabsteoretiske afsæt. Efterfølgende vil vi illustrere de fordomme, vi møder vores felt med i forhold til problemstillingen. Slutteligt vil vi skitsere en kritik af vores valg af videnskabsteoretisk tilgang.

Specialets formål er, ud fra vores problemfelt, at forstå myndighedsrådgiverenes oplevelser. I relation hertil belyser Søren Peter Olesen (2018), at formålet med den genererede videnskab er at opnå et enten empirisk eller teoretisk sigte. Vi ønsker i vores undersøgelse ikke at drage slutninger, der har til formål at udvikle begreber eller teorier. Derimod ønsker vi at skabe en empirisk viden om myndighedsrådgivernes oplevelser af de udfordringer, der kan være i forhold til varetagelse af borgerens retssikkerhed jf. RTL § 4, når der er behov for fremmedsprogstolkning i sagsbehandlingen. Samtidigt ønsker vi at diskutere, hvilke konsekvenser udfordringerne kan føre med sig i forhold til borgeren.

2.1 Videnskabsteoretisk tilgang

Vi vil i denne del argumentere for, hvorfor vi mener, at den kritisk hermeneutiske orientering er relevant i forhold til vores problemstilling.

Ifølge Søren Juul (2018) opstod kritisk hermeneutik som en videreudvikling af den filosofiske hermeneutik. Juul påpeger, at begge retninger beror på samme ontologiske udgangspunkt, omhandlende, at mennesket aldrig kan være udenfor verden, men altid vil være i den. Juul & Pedersen beskriver den hermeneutiske cirkel, som den kritiske hermeneutiks ontologi (Juul & Pedersen, 2012: 145). Det betyder, at mennesket aldrig vil kunne befri sig fra sin historie, eller fra dets aktuelle kontekst i dennes væren i verden. Eftersom vi vælger at have denne tilgang til specialet, er vi bevidste om, at vi er medskabere af den viden, vi forskningsmæssigt producerer. Vores begrundelse for dette valg omhandler, at vi ikke vil kunne emancipere os fra vores egen personlige historik og erhvervs erfaring. Begge de hermeneutiske retningers epistemologi beror, ifølge Juul (2018) på, at man som forsker står ved sine fordomme og tydeliggør dem. Fordomme er det, som den filosofiske hermeneutikker Hans-Georg Gadamer, betegner som en dom der fældes på forhånd. Gadamer mente, at mennesket altid vil møde verden med fordomme, og at denne er skabt på baggrund af ens personlige baggrund. Ens fordomme er, ifølge Gadamer, altafgørende for hvad man forstår, ikke begriber samt udgangspunktet for ens fortolkning (Juul, 2018: 325).

Forskellen ligger i, at man i den filosofiske hermeneutik ikke mener, at erkendelsen beror på at få be- eller afkræftet egne fordomme i mødet med feltet, men i stedet at få nuanceret eller forkastet dem (Juul & Pedersen, 2012: 125). I den kritisk hermeneutik er udgangspunktet normativt, når man møder sit forskningsfelt. Juul (2018) belyser, at man som forsker med et kritisk hermeneutisk afsæt vil have et normativt ideal og en normativ standard, man møder feltet med. Når man har dette ideal, vil man med sin undersøgelse skabe et indhold og en retning, der vil skabe en normativ kritik af en problematik i et givent felt. Målet med den kritiske hermeneutik er ikke at verificere eller fælde moralske domme. Den producerede viden kan bruges til at åbne op for diskussion og være med til at skabe debat, ud fra subjektiv retfærdighedsfølelse. Det handler om at vinde kampen om overbevisningerne (ibid.146). Herved adskiller det sig fra andre videnskabsteoretiske retninger ved ikke at have for øje at beskrive feltet forudsætningsløst, eller producere objektiv viden.

Som ved den filosofiske hermeneutik betoner den kritiske hermeneutik vigtigheden af ens fordomme i erkendelsesprocessen. Særligt bliver fordommene i den kritiske hermeneutik vigtige, idet de danner grundlag for den normative horisont, man som forsker møder feltet med. Lige såvel som de danner udgangspunktet for den normative standard, der udgør kritikken. Dette bevirker, at vi i nedenstående afsnit vælger, at eksplicitere vores fordomme, for at tydeliggøre hvilken baggrund, vores normative grundlag kommer af.

2.3 Fordomme

I dette afsnit vil vi anskueliggøre vores fordomme, da de som belyst i ovenstående, har indflydelse på vores normative udgangspunkt i undersøgelsen. Som nævnt indledningsvist, har vi begge erfaringer som myndighedsrådgivere. Erfaringerne har været med til at danne grundlag for nogle fordomme:

- Vi har en tese om, at de manglende lovgivningsmæssige krav til brugen af tolke, kan påvirke borgerens retssikkerhed uhensigtsmæssigt.

Kommunernes handlefrihed og økonomiske råderum kan betyde, at de vælger at samarbejde med bestemte tolkefirmaer for at spare midler. Dermed indskrænkes myndighedsrådgiverens handlerum af de interne retningslinjer. På denne måde vil det ikke nødvendigvis være det mest kvalificerede firma/tolke, der kan rekvireres.

- I forlængelse af dette har vi også en fordom, der omhandler, at tolkene har vanskeligt ved fagtermer, forståelse af kommunernes organisering, sagsprocesser o.l.

Vi har fx begge erfaret tolke, der ikke har formået at oversætte eller kunnet forklare, hvad en børnefaglig undersøgelse indebærer. Vi har begge oplevet at være nødsaget til, at afslutte et samarbejde med en tolk efter, at tolken har deltaget af flere omgange i møder med en borger. I et af tilfældene opdagede en kollega til én af os, at tolkningen var problematisk. Kollegaen var med til en familiesamtale, da denne skulle overtage sagen. Kollegaen forstod og talte flydende tyrkisk. 10 minutter inde i samtalen afbrød kollegaen mødet og konfronterede tolken med, at denne ikke oversatte korrekt. Der var tale om en familiebehandlingssag, hvor det var nødvendigt, at familien forstod – for at kunne tage imod de givne anvisninger, da barnet var anbringelsestruet.

Som beskrevet i kapitel 1 er der aktuelt ikke lovgivet om kommunernes anvendelse af tolk på det sociale kommunale område. Derfor er der ingen standarder for kvaliteten af tolkningen – medmindre kommunen selv har taget initiativ hertil.

- Vi har i relation hertil en fordom, at nogle tolke ikke formår at agere professionelt som tolk, at de tager parti i sagen og udtrykker personlige holdninger.

Et ekstremt eksempel omhandler en sag, hvor en forælder var varetægtsfængslet. To gange blev forælderen oplyst om, at dennes to børn, var anbragt uden for hjemmet uden samtykke. Den af os som var rådgiver på sagen, havde via brugen af tolk forsøgt at tydeliggøre, at børnene var placeret i en plejefamilie. Forælderen havde fået forståelsen af, at børnene var placeret hos et andet familiemedlem. Det er først ved tredje samtale med forælderen, 11/2 måned efter akutanbringelsen, at det går op for den af os, der var rådgiver, at der er sket en uklarhed i oversættelsen. Forælderen havde ikke forstået alvoren og de danske myndigheders beføjelser – herunder, at beføjelserne indebærer, at der kan iværksættes tiltag, der strider imod forældrenes ønske. Tolken syntes, at det var synd for borgeren, at denne skulle have sådan en alvorlig information, når nu denne også sad varetægtsfængslet. Derfor havde tolken formildet afgørelsens betydning i sin oversættelse.

Ovenstående fordomme viser, hvad vores normative afsæt bygger på, og hvad vi møder vores felt med. Vi har en hypotese om, at der sker en forskelsbehandling i forhold til borgerens retssikkerhed jf. § 4 i RTL, når der anvendes tolk. Dette munder ud i et normative ideal om, at *alle* borgere skal mødes ligeværdigt i den kommunale sagsbehandling således, at borgerne med behov for tolk får samme muligheder i forhold til RTL § 4, som borgere uden behov herfor.

2.4 Kritik af videnskabsteoretisk tilgang

Hermeneutikken møder ofte kritik omhandlende den producerede viden, der skabes, når man er hermeneutisk orienteret. Denne kritik kommer fra den positivistiske tilgang og handler om, at den viden der skabes, skal være objektiv og mulig at gendanne med sigte på at aftegne virkeligheden, som den ér (Juul, 2018). Derved mener positiverne ikke, at den viden, der produceres er gyldig. Viden i hermeneutikken beror som beskrevet ovenstående på fortolkninger, subjektets holdninger, værdier og oplevelser. Når udgangspunktet for undersøgelsen er normativt, vil der altid være forskellige grader af, hvad inddragelse er og hvornår denne er opnået. Derved vil den producerede viden ikke kunne genskabes, da det er op til forskeren at angive sit normative ideal og bedømme samt argumentere for, at et givent fænomen er problematisk. Derfor har vi løbende forsøgt at skabe gennemsigtighed, så læseren kan følge analyseprocessen nøje. Indenfor hermeneutikken er der ligeledes indbyrdes kritik. Den filosofiske hermeneutik finder ikke, at den kritiske retning kan betegnes som forskning, idet man så ikke er åben overfor, hvad feltet ellers viser sig. I forlængelse af dette omhandler en anden kritik, at man forsøger at få ens, på forhånd definerede konklusioner og teoretiske perspektiv, tvunget nedover dataindsamlingen og fortolkningsprocessen (Ibid.). Vi har forsøgt at imødekomme kritikken ved at forklare og explicitere vores normative udgangspunkt. Yderligere vil vi løbende forsøge at være opmærksomme på at justere vores normative afsæt, såfremt mødet med vores empiri giver anledning til dette.

KAPITEL 3: METODISKE OVERVEJELSER

I dette kapitel gør vi rede for vores metodiske overvejelser i forbindelse med vores empiriindsamling. Til at starte med vil vi belyse vores valg af metode og design. Dernæst vil vi beskrive vores refleksioner i forbindelse med vores valgte tilgang. Slutteligt redegør vi for kritikken heraf.

3.1 Mixed methods

Vi er i vores undersøgelsestilgang inspirerede af en mixed methods tilgang. Denne har som forskningsmetode forskellige tilgange. Morten Frederiksen (2013) skildrer mixed methods studier, som paradigme-kombinationer med forskellige andele af kvantitativt og kvalitativt data. Dette indebærer, at mikset af kvalitativ- og kvantitativdata forstås på et utal af måder, samt indgår på forskellige planer – ved fx dataindsamlingen, analysen, fortolkningen mv. (Sørensen, 2018: 385). Det betyder, at man ikke skal lade det kvantitative *eller* det kvalitative paradigme indskrænke metoderne i forhold til undersøgelse af ens problemstilling. Det giver adgang til at kunne kombinere

de positive elementer fra de to forskningsparadigmer. Vi finder, at vores tilgang giver os mulighed for at kunne integrere både kvantitative og kvalitative metoder til at belyse vores genstandsfelt med, hvilket formentligt giver os en bredere mulighed for at forstå vores problemstilling, da vi kan undersøge feltet ud fra flere vidensformer og metoder (Sørensen, 2018: 386).

Eftersom at der ikke eksisterer én, men mange forskellige måder at opbygge sit mixed methods studie på, fastslår Frederiksen (2013) vigtigheden i at klarlægge, hvilket formål ens studie har således, at andelen af ens kvantitative- og kvalitative dele kan afdække og besvare problemformuleringen. Da vores udgangspunkt er at opnå en forståelse af, hvilke udfordringer myndighedsrådgivere oplever i forhold til varetagelsen af retssikkerhedslovens § 4 for de borgere, der har brug for fremmedsprogstolkning – og de retsmæssige konsekvenser heraf, tager vi afsæt i Frederiksens (2013: 28) beskrivelse af en pragmatisk-inspireret tilgang. Denne vinkel indebærer, at vi er pragmatiske i vores afsæt og dermed ikke stringente i forhold til vores videnskabsteoretiske tilgang og metodevalg (Ibid.). Således har vi mulighed for at være kritisk hermeneutisk anlagte og samtidigt kunne udføre kvantitativ forskning, der ellers tilhører det positivistiske forskningsparadigme (Ibid.).

3.2 Explanatory sequential design

Fokus i den pragmatiske tilgang er på designintegration (Frederiksen, 2013: 28). Vi valgte at benytte os af det design John W. *Creswell* og Vicki L. Plano *Clark* betegner som explanatory sequential design (Creswell & Clark, 2011: 69). Denne form for design indebærer, ifølge Creswell og Clark (2011) en fremgangsmåde, hvorved man i første fase indsamler kvantitativt data og følgelig foretager en analyse af dette. Dette følges op af en kvalitativ indsamling og analyse (Creswell & Clark, 2011: 71). Vores formål med dette var at afdække, om myndighedsrådgiverne oplevede udfordringer, når de anvendte tolke i sagsbehandlingen. Dette for evt. at kunne justere vores normative grundlag. Derudover var formålet ligeledes at finde informanter ved hjælp af den kvantitative del, hvilket designet også er velegnet til (Ibid.: 77).

I tråd med vores design vil læseren i kapitel 4 blive præsenteret for en kvantitativ del, hvori det belyses, hvilke respondenter, vi har fundet relevante som informanter. Efterfølgende – i den kvalitative del, vil vi gøre rede for informanternes oplevelser af vores problemstilling.

3.5 Kritik af mixed methods

Kritikken af mixed methods studier omhandler bl.a., at metodekombinationen er omfangsrig. Dette kan medføre, at man ikke i tilstrækkelig grad får bearbejdet empirien og dermed overser vigtige faktorer. Selvom vi blot er inspireret af mixed methods tilgangen, kan vi tilslutte os kritikken af, at det har været tidskrævende og omfattende. I forlængelse heraf indsamlede vi det kvantitative data forinden sparring med vores vejleder. Dette da vi var bekymrede for, om vi ville blive tidspressede. Retrospektivt burde vi have afventet en vejledning, hvilket formentligt kunnet have kvalificeret vores indsamlingsproces, hvilket uddybes i del 4.3.

Vi har forsøgt at mindske risikoen for at overse vigtige elementer ved at gennemgå vores datamateriale gentagende gange. Vi har endvidere adskilt empiridelene, så vi har kunnet koncentrere os om at gå i dybden med hhv. den kvantitative- og kvalitative del.

DEL 2

KAPITEL 4: KVANTITATIV METODE

I dette kapitel vil vi indlede med at belyse vores valg af survey i form af en spørgeskemaundersøgelse. Vi vil indledningsvist forsøge at beskrive alle vores overvejelser i forbindelse hermed. Til sidst i kapitlet vil vi gøre rede for en kritik af spørgeskemaet.

4.1 Spørgeskemaundersøgelse

I den indledende del af undersøgelsens empiri-indsamling valgte vi at udarbejde en survey i form af et internetspørgeskema (Møller Hansen, 2012: 289). Et spørgeskema er ifølge Kasper Møller Hansen kendetegnet ved, at man giver nogle respondenter en række spørgsmål, som de har til opgave at besvare (Ibid: 288). Vores målgruppe for spørgeskemaundersøgelsen var, i henhold til vores problemfelt, myndighedsrådgivere. Vi benyttede os af et internetspørgeskema som metode, da vi derved håbede at kunne nå ud til et bredt udsnit af myndighedsrådgivere med erfaringer med brugen af tolk. Vi havde ligeledes muligheden for anonymitet med i vores overvejelser.

Respondenterne havde mulighed for at være helt anonyme, såfremt de ønskede dette. Dette ville muligvis bevirke, at nogle respondenter i højere grad, turde være åbne og ærlige i forhold til deres praksisoplevelser, hvilket vi fandt væsentligt i forhold til vores kritiske problemstilling. Ydermere fandt vi også metoden fleksibel i forhold til respondenternes mulighed for at medvirke, da de kunne besvare spørgsmålene, når de havde tid og lyst. Dette håbede vi ville motivere mulige respondenter til at deltage. Af pragmatiske årsager valgte vi at udarbejde undersøgelsen i survey-programmet

SurveyMonkey. Vi havde et ønske om, at programmet skulle være nybegyndervenligt, da ingen af os tidligere har beskæftiget os med et surveyprogram. Vi valgte derfor det program, vi fandt var bedst til at guide os igennem konstruktionsfaserne. Efter en gennemgang på SurveyMonkeys hjemmeside, fandt vi det nogenlunde overskueligt og håndterligt at gå i gang med.

Programmet gjorde bl.a., at vi selv kunne konstruere vores spørgeskema og distribuere det via et link til SurveyMonkey. Inden vi distribuerede undersøgelsen, gjorde vi os overvejelser om, hvordan vi kunne få respondenter til vores undersøgelse. Vi fandt, at kommunerne måtte være et godt udgangspunkt for, at kunne komme bredt ud til vores målgruppe. Vi valgte derfor at sende en mail til 10 kommuner med en forespørgsel om, hvorvidt de ønskede at hjælpe os med at deltage i vores undersøgelse. Vi valgte 10 ud af landets 20 største kommuner og dermed var både Sjælland, Fyn og Jylland repræsenteret. Vores refleksioner omhandlede her, at der i de store kommuner, måtte være mange myndighedsrådgivere repræsenterede og dermed en god mulighed for at finde respondenter. Vi sendte vores anmodning om deltagelse til de respektive kommunernes hovedmail. Vi håbede derved, at medarbejdere med ansvar for hovedmailen ville sende vores mail videre rundt til relevante afdelinger. Vi kunnet have valgt at fremsende nogle af afdelingerne en direkte anmodning, men proceduren var besværliggjort af, at man skulle benytte sig af sin private NemID/E-Boks, som almindelige borgere benytter sig af. Disse personlige oplysninger ønskede vi ikke at angive.

Vi fik respons fra 8 ud af de 10 kommuner, der desværre alle gav udtryk for, at deres medarbejdere ikke havde tid til at medvirke. Dette kan formodentligt handle om alt fra, at de givne kommuner pt. oplever at have for travlt til at ville medvirke i undersøgelser, eller de får mange forespørgsler o.l. Retrospektivt havde det muligvis været mere effektivt, hvis vi havde ringet til de enkelte afdelinger og på denne måde havde fået en indgang.

Ovenstående førte til en ny pragmatisk strategi, hvor vi kunne komme i ”direkte” kontakt med myndighedsrådgiverne. Vi valgte at lægge vores undersøgelse op i form af et link i tre forskellige Facebookgrupper: Praksiscenter, Jeg er socialrådgiver og Tag faget tilbage – socialrådgivere. Vi udvalgte de tre grupper grundet vores forudgående kendskab til dem samt deres høje medlemstal. Grupperne har sammenlagt over 13.000 medlemmer og de har det til fælles, at de har medlemmer, der i det sociale arbejde varetager et arbejde som myndighedsrådgivere. Da vi lagde linket med

undersøgelsen op, søgte vi med en følgetekst at tydeliggøre, hvem målgruppen for undersøgelsen var. Yderligere at lede folks opmærksomhed hen på linket:

Kære Facebook

Er du myndighedsrådgiver - og har du erfaring med brugen af tolk i borgersamtaler?

Vi er to specialestuderende på Kandidaten i Socialt Arbejde. Vi er ved at skrive speciale om myndighedsrådgiverens brug af tolk i borgersamtaler.

Vi har brug for dit input - og sætter pris på din hjælp. Del meget gerne med dit netværk 😊 På forhånd tak.

Vh. Sara og Maria⁶

Som det af teksten fremgår, opfordrede vi også medlemmerne i grupperne til at dele vores undersøgelse med deres netværk. Dette handlede om, at vi ønskede mange potentielle respondenter at vælge imellem i forhold til den følgende kvalitative dataindsamling. Vi ved af erfaring, at det kan være vanskeligt at finde interviewpersoner, der har tid og lyst til at deltage. Undersøgellesperioden i forhold til spørgeskemaet varede en måned. Dette valgte vi, da vi vidste, at databearbejdningen ville kræve en del ressourcer af os.

Selve spørgeskemaet bestod af 12 spørgsmål (se bilag 1), som respondenterne selv skulle læse og efterfølgende besvare. Det begrænsede antal spørgsmål valgte vi på baggrund af Kasper Møller Hansens (2012: 292) anbefalinger om, at undersøgelsen ikke skulle indeholde for mange spørgsmål, da det muligvis kunne foranledige til færre besvarelser grundet omfanget af undersøgelsen.

Yderligere påpeger han, at præcise formuleringer vil øge respondenternes forståelse af spørgsmålene og formodentligt antallet af svar (Ibid.: 308). Vi forsøgte derfor at formulere spørgsmålene så præcist som muligt, så respondenterne ikke skulle bruge unødigt tid på at forstå spørgsmålene. Inden vi publicerede vores spørgeskema udarbejdede vi dét Kasper Møller Hansen (2012) betegner som en uformel pilottest (Ibid.: 319). Formålet med denne var at afprøve vores spørgeskema i praksis. Vi udsendte det til seks tidligere kolleger, som agerede testpersoner. Således kunne vi få sparring på om, de fandt emnet relevant. Derudover kunne vi få hjælp til formuleringen af vores spørgsmål, så vi ikke kom til at påvirke vores respondents svar. Respondenterne skulle ikke have en oplevelse af, at de skulle afgive svar, der stemte overens med vores fordomme.

⁶ <https://www.facebook.com/groups/praksiscenter/>

Da det var en uformel pilottest havde vi efterfølgende en drøftelse med vores testpersoner, individuelt, for at afdække, hvorvidt noget skulle ændres. Vi fandt ud af, at det i gennemsnit tog 6 minutter at besvare spørgeskemaet, hvilket de havde fundet passende.

Derudover medførte vores drøftelser med testpersonerne, at vi fik præciseret, at vi skulle inddele svarmuligheder ved spørgsmål 3 (se bilag 1). Ydermere førte det til, at vi byttede rundt på nogle spørgsmål vedrørende logikken i den rækkefølge, vi først havde etableret – grundet ønske fra nogle af testpersonerne. Pilottesten fik derved betydning for det endelige spørgeskema.

Spørgeskemaet bestod både af lukkede og åbne spørgsmål. De lukkede spørgsmål er spørgsmål, hvor de givne svarmuligheder er udformet på forhånd. På denne måde er det op til respondenten at vælge det svar, som denne finder mest relevant. De lukkede spørgsmål genererer kvantitativt data. Dette indebærer, at data er forholdsvis let at bearbejde og sammenligne efterfølgende (Olsen, 2006: 27). Vores begrundelse for at benytte os af lukkede spørgsmål var, at vi skulle bruge spørgeskemaet til at finde informanter, og det blev nemmere for os at danne udvælgelseskriterier ved denne type spørgsmål. Samtidigt kunne vi få en fornemmelse af, de oplevede udfordringer i praksis. I understående ses et eksempel på vores hypotese og fordom:

Har du oplevet, at tolken har stoppet en samtale/et møde, fordi denne ikke kunne oversætte det sagte?

Spørgsmålet vidner om, at vi ikke har haft et neutralt udgangspunkt, da vi udelukkende spørger ind til tolkens ageren og ikke myndighedsrådgiverens ageren.

Yderligere ses i understående et eksempel på lukkede spørgsmål:

Er du myndighedsrådgiver?

Har du som myndighedsrådgiver erfaring med brugen af tolk i dine borgersamtaler?

Her fremgår to ja/nej spørgsmål. Disse skulle være behjælpelige til, at vi kunne opnå respondenter, der var omfattet af vores målgruppeafgrænsning, som beskrevet i kapitel 1.

Vi havde konstrueret vores spørgeskema til at afslutte, såfremt respondenten svarede nej til enten spørgsmål 1 eller 2, med et: *Tak for din tid*. Vi fandt ved databearbejdelsen imidlertid ud af, at dette ikke var sket. Dermed havde 15 respondenter, som ikke var omfattet af vores målgruppe kunnet udfylde skemaet. Vi har ikke fundet ud af årsagen hertil, men formoder, at der er sket en teknisk fejl, da vi gemte det reviderede skema i sin tid. Dette finder vi ærgerligt og uetisk, da disse

respondenter har brugt unødigt tid på at deltage i undersøgelsen.

Retrospektivt burde vi yderligere engang have afprøvet skemaet via det distribuerede link.

Som beskrevet anvendte vi også åbne spørgsmål. Åbne spørgsmål indebærer, at respondenterne selv skal udarbejde et svar, hvormed det åbne spørgsmål frembringer kvalitativt data. De åbne besvarelser kan ikke tælles/kvantificeres som med de lukkede spørgsmål. Dette medfører, at behandlingen af data bliver mere tidskrævende (Olsen, 2006: 19). Normalt anses det ikke for at være hensigtsmæssigt med for mange åbne spørgsmål, da det strider imod hensigten med at generere kvantitativt data (Ibid.). Med vores pragmatiske udgangspunkt fandt vi dem dog hensigtsmæssige i forhold til at finde mulige interessante interviewpersoner og temaer, der kunne kvalificere vores interviewguide og interviews i den kvalitative del (Hansen, 2015: 152-153). Interviewpersoner og tematikker i forhold til interviewguiden berøres ikke yderligere før i kapitel 7.

Afslutningsvis benyttede vi os af Creswell og Clarks (2011) anbefaling vedrørende interviewpersoner (se evt. spørgsmål 12 jf. bilag 1). De opfordrer til, at man slutteligt i undersøgelsen spørger respondenterne, om man må kontakte dem efterfølgende. På denne måde foretager man ikke nogle etiske eller anonymiserende brud og opnår udelukkende interviewpersoner med ønske om at indgå i et uddybende interview.

4.2 Praktisk signifikans

Vi har med vores kvantitative empiri ikke haft et mål om at opnå statistisk repræsentativitet. Dermed er vores forskning ikke statistisk generaliserbart, da vi så skullet have sigtet efter et repræsentativt udsnit af myndighedsrådgiverne – også kaldet en stikprøve (Monrad, 2018: 213). Det har dog ikke været vores hensigt, hvilket afspejles i, at vi ikke har været stringente i vores valg af, hvem der kunne deltage i forhold til deres erfaringsgrundlag. Dette ses bl.a. ved, at vi ikke har tydeliggjort, hvad erfaring er, hvor lang tid man skal have arbejdet med brugen af tolke mv. Yderligere kan vi ikke sikre os, at vores respondenter repræsenterer myndighedsrådgiverne på et generelt plan.

Når ens resultater opfattes som generaliserbare til totalpopulationen betegnes resultatet som statistisk signifikans. Det betyder, at der er en meget lille sandsynlighed for, at resultatet fra ens stikprøve er opnået ved en tilfældighed. Ved statistisk signifikans er målet at opnå størst mulig sandsynlighed for at sammenhænge/forskelle mellem to grupper er generaliserbare. For at kunne

belyse det praktiske aspekt, kan man opgøre ens resultater ved hjælp af praktisk signifikans. Dette handler, ifølge Merete Monrad, grundlæggende om: "[...] *hvorvidt et resultat er brugbart i praksis*" (Monrad, 2018: 218). Den praktiske signifikans er centreret omkring, hvorledes undersøgelsesresultatet er brugbart for den virkelige verden. Derved skifter man fokus fra generaliserbarhed som beskrevet i ovenstående del til fokus på resultaterne.

Vi finder det relevant at have fokus på praktisk signifikans i vores undersøgelse, da vi finder, at vores fund kan have praktisk betydning for det sociale arbejde. Dette vender vi tilbage til i kapitel 6 og 11.

4.3 Metodekritik

Vi har kunnet bruge vores spørgeskema til at indsamle empiri, der har kunnet hjælpe os med at afdække elementer i forhold til vores problemstilling og dermed udformningen af interviewguiden i den kvalitative del. Yderligere har vi kunnet bruge undersøgelsen til at finde informanter til vores kvalitative del. Vores tilgang har dog betydet, at vi ikke har haft en stringent tilgang til den kvantitative metode. I vores spørgeskema fik vi fx ikke forklaret (via hjælpetekster eller lignende), hvad vi mente med det enkelte spørgsmål. Dette har formentligt ført til, at vi ikke kan være sikre på, at respondenterne har svaret på det, vi har ønsket, de skulle svare på.

Man kan derfor stille spørgsmålstejn ved, om alle respondenterne forstod målgruppen for spørgeskemaet. Der forelå en risiko for, at respondenterne svarede ja til spørgsmål 1 og 2 – uden indsigt i, at vi ønskede respondenter der i deres (på udfyldelsestidspunktets) aktuelle virke var myndighedsrådgivere og havde erfaring med brugen af tolk i dette erhverv. Endvidere har vi som beskrevet i del 3.5 ikke haft vejledning forinden udarbejdelsen af spørgeskema-undersøgelsen. Et spørgsmål i undersøgelsen lød "Oplever du generelt særlige udfordringer ved brugen af tolk i borgersamtaler?" På trods af hverken vi eller vores test-personer påpegede, at formuleringen var uhensigtsmæssig, finder vi den retrospektivt, kludret. Vi antager, at en vejledning forinden distribueringen villet have belyst dette. Ydermere fik vi i spørgeskemaet ikke specificeret, hvor omfattende en erfaring, man skulle have i forbindelse med brugen af tolk for at kunne sandsynliggøre ens erfaring på området.

Vi antager dog, at vores respondenter svarede ærligt på de to spørgsmål, hvilket indebærer, at respondenterne er myndighedsrådgivere med erfaring i brugen af tolk. Vi er bevidste om, at deres svar omhandlende erfaring, ikke nødvendigvis er et udtryk for, at den enkelte rådgiver har (årelang) erfaring i brugen af tolk. Vi har ikke spurgt ind til, hvor længe de har været på den pågældende

arbejdsplads, eller hvor længe de har været uddannet og omfanget af deres erfaringer i brugen af tolk.

Man kan også diskutere graden af det kvantitative i vores spørgeskema. Vi er formentligt gået mere kvalitativt end kvantitativt til værks, hvormed nogle muligvis ville finde vores valg af metode forkert. Derudover kan der muligvis herske tvivl om validiteten af spørgeskemaundersøgelsen. Fik vi undersøgt, det vi ønskede at undersøge? Dette mener vi, at vi gjorde ud fra vores pragmatiske orientering. Vi er i relation til dette også bevidste om, at en "rigtig" spørgeskemaundersøgelse med det formål at opnå statistisk signifikans ikke vil være udformet som vores. Dog er vores formål, som nævnt i del 4.2, ikke at opnå statistisk signifikans, men praktisk.

Ud fra et forskningsetisk perspektiv kan man også diskutere vores manglende særskilte afkrydsningsfelt vedr. samtykke i spørgeskemaet. Vi fik ikke udarbejdet et felt, hvor respondenterne kunne give samtykke til, at vi måtte bruge deres svar. Vi antager dog, at de ved udfyldelsen af spørgeskemaet har fundet det i orden, at vi brugte deres svar i specialet, da der i følgeteksten stod, hvad informationerne skulle bruges til. Ydermere gav vi i spørgeskemaet respondenterne mulighed for at springe spørgsmål over, således stod det dem frit for, hvad og hvilke spørgsmål, de kunne og ville svare på.

KAPITEL 5: KVANTITATIV ANALYSESTRATEGI

I dette kapitel vil vi redegøre for databearbejdelsen af vores kvantitative empiri. Dette for at skabe transparens i forhold til, hvordan vi er kommet frem til de fund, vi redegør for i næste kapitel.

Vores formål med kvantitativ empiriindsamling er at sammenligne oplevelser i forhold til vores problemstilling ud fra anciennitet og organisatoriske forankringer. Ydermere at finde interessante informanter til den kvalitative del.

Vi valgte, at vores variabler skulle være myndighedsrådgivere, der skulde have erfaring med brugen af tolk. Derved lavede vi en udskillellesproces, såfremt respondenterne svarede nej på enten spørgsmål 1 eller 2 i vores spørgeskema, da vi havde brug for et ens lignende grundlag som variabel. Udfordringen herved kan være om vores variabel måler det samme inden for alle enhederne. Dette da det vil være forskelligt, hvornår myndighedsrådgiverne benytter sig af tolk.

Vi ønskede at afdække, om der var mønstre på tværs af organisatoriske forankringer, eller indbyrdes i afdelingerne således, at det fx kunne være relevant at interviewe en specifik afdeling, eller om der var enslydende svar, uagtet hvor respondentens arbejdsplads var organisatorisk placeret. Disse

forskelle og eventuelle størrelser heraf muliggøres via det tredje spørgsmål i skemaet, som grupperer vores respondenter i følgende kategoriseringer:

Familieafdeling Jobcenter Voksen Handicap & Psykiatri Andet

Kategoriseringerne er i grove træk inddelte og begrebsliggjorte ud fra vores kendskab til- og viden om kommunernes organisering, samt med inspiration fra Dansk socialrådgiverforenings vejledende sagstal, hvor de grupperer deres medlemmer under tilsvarende kategoriseringer⁷.

Vi er bevidste om, at der arbejdes med forskellige retlige reguleringer i de respektive afdelinger. Ydermere at der indbyrdes i de forskellige kategoriseringer er en bred differentiering. Dette kan fx indebære, at man som medarbejder i hjemløseenheden på Frederiksberg er forankret i et Jobcenter, hvorimod man i en anden kommune, kan være forankret i Voksen Handicap & Psykiatri. Mulighederne er mange, da der ikke eksisterer lovmæssige krav til, hvorledes kommunerne skal opbygge deres forvaltninger⁸.

De illustrerede kategoriseringer, finder vi, er med til at muliggøre en sammenligning inden for de tre områder, som vi mener, repræsenterer myndighedsrådgiveres arbejdsområde i grove træk. Vores eventuelle fund i form af størrelsesforskelle, vil kunne bidrage til diskussioner, af hvad forskellen betyder i/for praksis. I vores undersøgelse vil det således omhandle, om der er forskel på/sammenhæng mellem respondenternes besvarelser. Et eksempel kunne være, at medarbejderne i Jobcenteret oftere oplever generelle udfordringer ved brugen af tolk end medarbejderne i Voksen Handicap og Psykiatri.

Selve databearbejdelsen af vores kvantitative empiri er bivariante analyser formidlet i form af krydstabeller. Bivariat analyse er, ifølge Kasper Møller Hansen og Sune Welling Hansen (2012: 364) en analyse af sammenhæng mellem to variabler. Vi kan ved hjælp af en bivariat analyse afdække, om der er en sammenhæng mellem myndighedsrådgiverne svar afhængigt af deres organisatoriske forankring. Ydermere kan vi tydeliggøre, om der er en forskel på, om fx én af grupperne i højere grad end de andre oplever generelle udfordringer, når de bruger tolk.

Vi vælger at formidle vores resultater med udgangspunkt i to former at præsentere fund på. Det ene er et simpelt cirkeldiagram. Denne fremstillingsform kan man benytte, såfremt variablerne kan summeres til 100% (Hansen & Hansen, 2012: 349). Vi har valgt at bruge denne form for formidling, når vi tager udgangspunkt i vores totale respondentgruppe. Yderligere vælger vi at

⁷ <https://www.socialraadgiverne.dk/fag-og-debat/faglige-fokusomraader/sagstal/ds-vejledende-sagstal/>

⁸ Bortset fra på beskæftigelsesområdet, hvor det er fastsat, at ydelsesafsnit og jobcenter ikke må høre sammen.

udforme vores krydstabeller, når vi ønsker at belyse, hvorvidt der er en sammenhæng/forskel mellem to eller flere variabler (Ibid.: 366). Vi vælger at placere vores uafhængige variabler i den lodrette kolonne i tabellen. Den uafhængige variabel er, ifølge Peter Gundelach (2013) den variabel, der eksempelvis skal svare ja eller nej. Dvs. den der kan ændre sig og er årsag til den afhængige variabel (Gundelach, 2013: 48). Vandret vil den afhængige variabel fremgå. Vi kan bruge en krydstabel til at vise en sammenhæng mellem variablerne trods deres størrelsesforskel. Vi bruger derfor krydstabellen idet vi ikke har fået lige mange besvarelser under hver kategorisering (dvs. Familieafdeling, Jobcenter, Voksen Handicap og Psykiatri og andet). Når vi fremstiller resultaterne i en krydstabel kan det tydeliggøres, om grupperne adskiller sig fra hinanden i deres værdi på den afhængige variabel. Man kan derved konkludere, om en af vores kategoriseringer skiller sig ud fra de andre grupper, uafhængigt af, respondentantallet i den pågældende kategori (Hansen & Hansen, 2012: 367).

I vores analyse vil alle resultater i figurerne blive formidlet i procenter med undtagelse af (n) værdien. Dette da procenter er lettere at tolke end absolutte tal (Ibid.: 366). Vi har valgt udelukkende at anvende de lukkede spørgsmål i den kvantitative analyse. De åbne spørgsmål vil først blive berørt i kapitel 7. Vi er bevidste om, at dette strider imod vores valg af design, men med udgangspunkt i vores pragmatiske tilgang, finder vi det mest givtigt. Dette da de åbne spørgsmål har været relevante i udformningen af vores interviewguide.

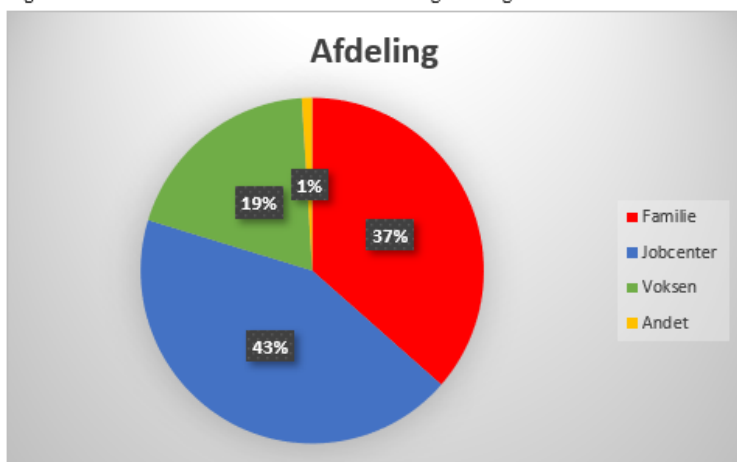
KAPITEL 6: ANALYSE

Indledningsvist vil vi præsentere vores respondenter ud fra de tidligere nævnte kategorier, Familieafdeling, Jobcenter, Voksen Handicap & Psykiatri samt Andet.

Dernæst har vi fokus på analyse af data i forhold til vores fordomme omkring varetagelsen af borgerens retssikkerhed ved anvendelsen af tolk. Afslutningsvist opsummerer vi kapitlet med en delkonklusion.

Ud fra indsamlet empiri har vi fået 222 besvarelser. Vi har fravalgt 15 respondenter, da de svarede nej til spørgsmål et eller to. Vi har i vores databearbejdelse været stringente ift. at udelukke respondenterne, da vi ellers ikke har den samme måleenhed, nemlig myndighedsrådgivere med erfaring i brugen af tolk. Idet de 222 besvarelser blev til 207, omkonverterede vi samtlige besvarelser til nye nummereringer. Efterfølgende indsatte vi deres svar på deres organisatoriske placering. Herfra udregnede vi, hvor mange besvarelser, vi havde modtaget i forhold til de fire kategorier, jf. kapitel 4.1.

Figur 6.1: Andelen af besvarelser ud fra vores 4 kategoriseringer.



Figur 6.1 viser, at den gruppe af myndighedsrådgivere, der er organisatorisk forankret under et Jobcenter, har afgivet flest besvarelser af de 207 indkomne.

De absolutte tal er som følger:

- Jobcenter udgør 89 respondenter – svarende til 43% af totalbesvarelserne.
- Familieafdeling udgør 75 respondenter – svarende til 37%.
- Voksen Handicap og Psykiatri danner 19% af besvarelserne svarende til 41 respondenter.
- Slutteligt udgør 1% – svarende til 2 respondenter ”Andet.”

Begge respondenter fra kategorien ”Andet” omtaler, at de arbejder for kriminalforsorgen, der er underlagt staten. Respondenterne udgår, da de ikke er omfattet af vores målgruppe jf. del 1.4.

Fremadrettet opererer vi derfor med 205 besvarelser.

Som før nævnt har vi forinden- og under udarbejdelsen af vores spørgeskema haft fordomme og et normativt grundlag ift. retssikkerheden, når der bruges tolk. På baggrund af dette forlyder spørgsmål 5 i spørgeskemaet således:

Føler du dig altid 100% sikker på, at borgeren forstår det, du siger, ved brugen af tolk?

Dette spørgsmål læner sig op ad vores fordom fra kapitel 2 omhandlende, at vi selv har erfaret ikke at være 100% sikre på, om borgeren har forstået det sagte.

Resultatet fremgår af understående tabel 6.2

Tabel 6.2: Respondenter, der har svaret ja/nej til spørgsmålet: Føler du dig altid 100% sikker på at borgeren forstår det, du siger, ved brugen af tolk. I procent og absolutte tal.

TABEL 6.2	JA %	NEJ %	ANTAL (n)
FAMILIEAFDELING	7	29	75
JOBCENTER	9	34	89
VOKSEN	5	15	41
TOTAL	21	78	205

Tabel 6.2 illustrerer, at vores fordomme her kan have sin rigtighed. Dette da blot 21 % af de 205 besvarelser altid føler sig 100% sikre på, at borgeren forstår det sagte. Dette svarer til 45 respondenter, hvilket udgør, at blot hver femte rådgiver, altid føler sig sikre på, at tolken oversætter korrekt. Vi er bevidste om, at man som myndighedsrådgiver formentligt aldrig kan opleve sig 100 % sikker på, at borgeren forstår det sagte. Dette da rådgiveren som udgangspunkt ikke forstår/taler oversættelsessproget. Dog må det antages, at være af væsentlig betydning for borgerens retssikkerhed, at der er 78%, svarende til 160 af de 205 respondenter, der ikke altid er sikre på, at borgeren forstår det sagte. Resultatet kan betegnes som at have praktisk signifikans. Begrundelsen herfor er, at svaret kan have betydning for borgerens mulighed for at blive inddraget og medvirke i egen sag. Ydermere kan resultatet medvirke til en refleksion over, hvordan de 160 respondenter varetager borgerens retssikkerhed. Yderligere om der er risiko for, at borgerne bliver forskelsbehandlet. Det er formodentligt lettere at varetage retssikkerheden for de borgere, hvor der ikke er behov for et ekstra kommunikativt led i form af en tolk.

Vi spurgte, som belyst i 4.1 efterfølgende respondenterne om, hvorvidt de havde oplevet, at tolken havde stoppet et møde. Her svarer 202 respondenter. Vores beregninger viser, at 13% (n 26) svarer ja og 87% (n 176) svarer nej. Mao. har 13% oplevet, at tolkene stopper samtalen. Dette kan anses som værende en indikator på udfordringer i praksis, idet blot 21% af de 205 respondenter pegede på, at de altid følte sig 100% sikre på, at borgeren forstår det sagte. Vi er dog i relation hertil bevidste om, at det er myndighedsrådgiverne, der har juridisk pligt til at sørge for varetagelsen af borgerens retssikkerhed i form af, at borgeren forstår det sagte. Så vi gennemgik alle 205 besvarelser igen for at afdække om de havde uddybet deres ja/nej-angivelser. Heri fremgår det, at 11 respondenter svarer, at tolken burde have stoppet deres oversættelse. Én påpeger endda, at tolken brugte Google Translate til at oversætte, hvilket får os til at bemærke, at myndighedsrådgiverne ikke nødvendigvis selv stopper mødet trods deres oplevelser af, at noget i tolkningen ikke fungerer. I vores undersøgelse får vi dog ikke stillet et spørgsmål til rådgiverne omhandlende, hvorvidt rådgiverne selv har stoppet et møde grundet udfordringer i anvendelsen af tolk. Dette burde vi have gjort. Vi formoder, at nogle af resultaterne i den kvantitative undersøgelse havde set anderledes ud, hvis vi havde stillet dem dette spørgsmål. Dog kan vi bruge ovenstående, som et udvælgelseskriterie til vores kvalitative del således, at vi kan komme i dybden med tankerne bag de givne svar.

Set i relation til, at 78% oplever, at de ikke altid er sikre på, at borgeren forstår det sagte, kan det tyde på, at der i praksis opleves udfordringer, når man som myndighedsrådgiver bruger tolk. Vi kan med vores dataindsamling ikke give dybdegående svar på, hvilke udfordringer myndighedsrådgiverne oplever, da spørgsmålene udelukkende kan besvares ved ja/nej spørgsmål. Vi kan heller ikke belyse, hvad respondenterne gør/ ikke gør ved denne usikkerhed i forhold til, om borgeren forstår det sagte. Som beskrevet i kapitel 3 var målet med vores kvantitative del først og fremmest at nå ud til et bredt udsnit af praktiserende myndighedsrådgivere. Yderligere at finde informanter til vores kvalitative enkeltinterviews. Derfor vælger vi at bearbejde vores data i en krydstabel for at belyse, om nogle af de tre grupper skiller sig væsentligt ud i forhold til spørgsmål 5.

Tabel 6.3: Oversigt af respondenter, der har svaret ja/nej til spørgsmålet: Føler du dig altid 100% sikker på at borgeren forstår det, du siger, ved brugen af tolk. I procent og absolutte tal.

TABEL 6.3	JA %	NEJ %	I ALT % (n)
FAMILIEAFDELING	20	80	100 (75)
JOBCENTER	21	79	100 (89)
VOKSEN	27	73	100 (41)
TOTAL	23	77	100 (205)

Ud fra tabel 6.3 skildres procenterne inden for hhv. Familieafdeling, Jobcenter og Voksen Handicap & Psykiatri. Det fremgår, at der ikke er den store forskel på andelen af svar ud fra rådgivernes organisatoriske forankring. Samtlige afdelinger ligger forholdsvis tæt på totalen, hvilket ligger på hhv., 23% ja og 77% nej. Vi kan derfor ikke finde anden sammenhæng end, at alle afdelingerne har (næsten) lige store andele respondenter, der svarer hhv. ja og nej. Vi kan derfor ikke bruge dette som et udvælgelseskriterie i forhold til informanter i den kvalitative del, da de forskellige kategorier/afdelinger er forholdsvis ens.

Vi var nysgerrige på, om der var generelle problemer ved anvendelsen af tolk i borgersamtaler. Derfor spurgte vi ved spørgsmål nummer 10 om følgende:

Oplever du generelt særlige udfordringer ved brugen af tolk i borgersamtaler?

Eftersom dette var næstsidste spørgsmål respondenterne skulle tage stilling til, anså vi det som en mulighed for, at de kunne oplyse os om, hvorvidt deres tidligere angivne svar omhandlede et enkeltstående tilfælde, eller om der var perspektiver omhandlende generelle problemstillinger. Vi valgte at specificere, hvor mange der i de respektive afdelinger, mener de har denne udfordring ved hjælp af krydstabellen i tabel 6.4 for at afdække om en specifik afdeling skilte sig ud.

Resultatet er belyst i nedenstående tabel 6.4

Tabel 6.4: Andelen af respondenter, der har svaret ja/nej til spørgsmålet: Oplever du generelt særlige udfordringer ved brugen af tolk i borgersamtaler? I procent og absolutte tal.

TABEL 6.4	JA %	NEJ %	I ALT % (n)
FAMILIEAFDELING	67	33	100 (73)
JOBCENTER	49	51	100 (86)
VOKSEN	51	49	100 (39)
TOTAL	56	44	100 (205)

Tabel 6.4 illustrerer, at der i gruppen af myndighedsrådgivere i Jobcenteret er 49%, der svarer ja til generelt at opleve særlige udfordringer ved brugen af tolk. Dette svarer til 42 respondenter. I Voksen & Handicap og Psykiatri er andelen 51% svarende til 20 respondenter. I Familieafdelingen er det 67% – svarende til 49 respondenter ud af de 73, der generelt oplever særlige udfordringer ved brugen af tolk i borgersamtaler. Vi kan dog ikke ud fra dette belyse, hvilke udfordringer der er tale om, hvorfor det kunne være relevant at gå i dybden med i den kvalitative del af undersøgelsen.

Tabellen belyser, at det er Familieafdelingens respondenter, der skiller sig ud. Andelen af deres besvarelser ligger mere og mindre over og under totalen. Derfor skildrer vi i tabel 6.5 en oversigt over de pågældende 49 respondenter fra kategorien Familieafdeling. Vi valgte at opdele respondenterne ud fra, om de har oplevet, at tolken har stoppet et møde – eller de mente tolken burde have stoppet mødet. Samtidigt fandt vi det interessant med de respondenter, der på trods af, vores manglende spørgsmål herom, angav, at de selv har stoppet et møde med en tolk, hvorfor de blev inkluderede.

Vi fandt det relevant at lave denne opdeling således, vi kunne få indsnævret vores felt yderligere i form af informanter. Derudover fandt vi det interessant med de respondenter der uafhængigt af de blev spurgt, selv havde stoppet et møde eller mente at tolken burde have stoppet det. For herved tolkede vi, at de formentligt havde oplevet nogle udfordringer ved brugen af tolke.

Tabel 6.5: Respondenter fra familieafdelingen, der har oplevet, at tolken stoppede samtalen, at myndighedsrådgiveren selv stoppede et møde eller at tolken burde have stoppet et møde. I absolutte tal.

TABEL 6.5	HAR TOLKEN STOPPET SAMTALEN?	HAR DU STOPPET MØDET?	TOLKEN BURDE HAVE STOPPET	I ALT
FAMILIEAFDELING	2	7	6	15 (49)

Tabel 6.5 viser, at 15 forskellige respondenter har svaret én gang på én af vores tre inddelinger i tabellen.

De resterende 34 respondenter har ikke uddybet deres svar, men krydset af ved, at de generelt oplever særlige udfordringer ved brugen af tolk i borgersamtaler. Ud fra tabel 6.5 bemærker vi på trods af, at 49 respondenter har svaret, har blot 7 respondenter stoppet mødet. I forlængelse heraf viser data, at yderligere 6 respondenter mener, at tolken burde have stoppet mødet. Ydermere at 2 respondenter har oplevet, at tolken har stoppet mødet. Dette skærper vores opmærksomhed, da myndighedsrådgiverne har pligt til at sikre, at borgerens retssikkerhed varetages. Når 15 ud af 49 respondenter, der oplever særlige udfordringer med anvendelsen af tolk svarer, at de har gjort sig overvejelser om, at mødet skulle stoppes, bliver vi nysgerrige på refleksionerne bag, hvorfor det også vil være et element, vi vil belyse nærmere i den kvalitative del (kapitel 10).

Vi har ikke belæg for at kunne udtale os om, hvordan de resterende 34 myndighedsrådgivere agerer i forhold til deres oplevelse af disse udfordringer. Vi har heller ikke indsigt i, om de gør opmærksom på deres oplevede udfordringer. Vi har ikke været specifikke nok – og tydeliggjort, at selve borgermødet var vores fokus. Endvidere er vi bevidste om, at særlige generelle udfordringer, kan være et vidt begreb, der omhandler andet end udfordringer, der foregår i mødet. I relation hertil påpeger nogle af respondenterne tolkenes fremmøde – at de ofte kommer for sent samt, at det mødemæssigt er tidskrævende, når der skal anvendes tolk. Der kan her være tale om belastende elementer for myndighedsrådgiverne, der resulterer i, at de finder det generelt udfordrende at bruge tolk i borgersamtalerne. Det er ikke nødvendigvis elementer, der påvirker borgerens retssikkerhed.

Et andet udvælgelseskriterie foruden, at respondenterne skulle være myndighedsrådgivere var, at de skulle have erfaring. Dette mandede ud i spørgsmål 4:

Hvor ofte bruger du ca. tolk i dine borgersamtaler?

Her fik respondenterne fire valgmuligheder og deres besvarelser var som følgende i figur 6.6

Figur 6.6: Hyppigheden i brugen af tolk. Spørgsmålet: Hvor ofte bruger du tolk? I procent.



Ud fra figur 6.6 fremgår det, at 80% af samtlige respondenter ”blot” benytter tolk 2-4 gange om måneden eller sjældnere end dette. Dette bevirker, at alene 20%, altså 40 respondenter ud af de 199, der har svaret på spørgsmålet, bruger tolk oftere end dette. Vi er som tidligere nævnt bevidste om, at svaret ikke er enslydende med, at den enkelte respondent har (årelang) erfaring i brugen af tolk.

Vi finder det interessant at belyse, om nogle af de respondenter, der ofte (20%) bruger tolk, repræsenterer en specifik afdeling. Hvis dette er tilfældet, kan det være med til at indsnævre vores valg af interviewpersoner.

Udfaldet er, at 15%, svarende til 6 respondenter ud af 40 respondenter, arbejder i en Familieafdeling. De resterende 85% i et Jobcenter. Det er i denne henseende ikke hensigtsmæssigt at indsætte tallene i en krydstabel, da blot 6 respondenter er forankret i en Familieafdeling. Dette ville kunne skævvride resultaterne, da der er væsentlig forskel på antallet af respondenter fra hhv. Familieafdeling og Jobcenter.

Derfor skildrer vi i nedenstående de 34 respondenter, der repræsenterer Jobcenteret.

Vi starter med at belyse, om nogle af de 34 respondenter, der benytter tolk 1-2 gange om ugen eller oftere end det og generelt oplever særlige udfordringer ved brugen af tolk i borgersamtaler. Dette gør vi, da vi tidligere lavede en lignende beregning ift. de myndighedsrådgivere, der organisatorisk var forankrede i Familieafdelingen.

Ud fra vores beregninger fremgår det, at 16 respondenter ud af de 34 fra kategorien Jobcenter, generelt oplever særlige udfordringer, når de anvender tolk i borgersamtaler.

For at finde respondenter, der havde positive og negative oplevelser med brugen af tolk, udregnede vi, som ovenstående med Familieafdelingen, om nogle af de 16 respondenter fra kategorien

Jobcenter havde ens lignende oplevelser. Grundlaget herfor var at belyse, om nogle af de pågældende 16 respondenter ville være interessante at interviewe efterfølgende. Ved at lave denne analyse kommer vi frem til følgende i tabel 6.7:

Tabel 6.7: Antallet af respondenter fra Jobcenteret, der generelt oplever særlige udfordringer ved brugen af tolk og har oplevet, at tolken stoppede samtalen eller, at myndighedsrådgiveren selv stoppede et møde eller at tolken burde have stoppet et møde. I absolutte tal.

TABEL 6.7	HAR TOLKEN STOPPET SAMTALEN?	HAR DU STOPPET MØDET?	TOLKEN BURDE HAVE STOPPET	I ALT
JOBCENTER	5	3	1	9 (16)

Tabel 6.7 viser, at 9 ud af de 16 respondenter ikke har svaret ud fra vores inddeling. Som belyst ovenstående er det ikke ensbetydende med, at de ikke har oplevet udfordringer, eller har valgt at agere, men blot at vi ikke har spurgt ind til det. I tabel 6.7 fremgår det, at 5 myndighedsrådgivere, der har erfaring, oplever, at tolken har stoppet samtalen. Ydermere har 3 af de 16 respondenter selv stoppet mødet. Derudover har én respondent af de 16 givet udtryk for, at tolken burde have stoppet mødet.

Havde vi valgt at tage udgangspunkt i alle 34 respondenter med erfaring, ville tallene have set anderledes ud. Dog tager vi udgangspunkt i dem, der generelt oplever særlige udfordringer, da det formentligt kan føre til valg af interviewpersoner med oplevelser af udfordringer, når de benytter tolk.

Ovenstående analyse har bidraget til, at vi har kunnet vælge imellem informanter fra hhv. Familieafdelingen eller Jobcenteret. Respondenterne fra kategorien Jobcenter anvender oftere tolke i deres sagsbehandling, end respondenterne fra de to andre kategorier, hvorfor de kunne være relevante at interviewe. Respondenterne fra kategorien Familieafdeling oplever i større grad generelt særlige udfordringer. Af samme årsag vælger vi at gå videre med respondenter fra denne kategori. Dette uddybes i kapitel 7. Vores valg betyder derfor, at vi fravælger at gå videre med respondenter fra de to resterende kategorier. Vi vil ikke berøre disse kategorier yderligere, men har valgt at inddrage nogle af øvrige respondenternes svar fra de åbne spørgsmål i vores diskussionskapitel.

6.1 Delkonklusion

Vi har i vores kvantitative analyse skildret, at 222 respondenter har deltaget i spørgeskemaundersøgelsen. Heraf at vi har anvendt 205 besvarelser fordelt på Familieafdeling, Jobcenter og Voksen Handicap & Psykiatri. Vi har fremanalyseret, at 21 % af myndighedsrådgiverne altid føler sig 100 % sikre på, at borgeren forstår det sagte ved brugen af tolk. Derudover at 78 % af myndighedsrådgiverne ikke altid føler sig 100 % sikre på, at borgeren forstår det sagte, når der anvendes tolk. Dette er formentligt et naturligt resultat, da der er tale om et sprog, tolkebrugeren ikke behersker, men derfor kan man blive bekymret for, hvilken betydning det har for borgerens mulighed for medvirken i egen sag – kontra mulighederne for de borgere uden et tolkebehov. Endvidere har vi belyst, at flere respondenter fra kategorien ”Familieafdeling” end de to resterende grupper, generelt oplever særlige udfordringer med brugen af tolk i borgersamtalen. Yderligere har vi illustreret, hvilket formentligt ikke er så overraskende, at de respondenter med mest erfaring i brugen af tolk, varetager stillinger i jobcenter-regi. Dette kan bl.a. hænge sammen med, at jobcenteret varetager integrationsprogrammer for flygtninge og familiesammenførte. Følgelig har vores undersøgelse bidraget til mulige informanter og vi har fået inspiration til, hvad vi kan afdække yderligere i vores kommende kvalitative del, hvilket udfoldes i kapitel 7.

DEL 3

KAPITEL 7: KVALITATIV METODE

I det følgende kapitel vil vi redegøre for vores overvejelser i forbindelse med indsamling af vores kvalitative empiri. Vi vil indlede med en beskrivelse af vores informanter. Dernæst vil vi gøre rede for vores valg af kvalitative interviews. Derefter redegør vi for vores valg af analysestrategi i form af kodning samt kategoriseringen af den kvalitative data. Til slut vil vi belyse vores kritik af de kvalitative overvejelser.

7.1 Præsentation af informanter

Som belyst i kapitel 6 valgte vi informanter fra Familieafdelinger idet de var overrepræsenterede i at opleve flest udfordringer ved brugen af tolk. Valget afstedkom nogle refleksioner, da vi har et indgående kendskab til og forståelse for arbejdet i familieafdelinger.

Vi er begge uddannede socialrådgivere med årelang erfaring med myndighedsarbejdet på børne- og ungeområdet. Derfor har vi erfaringer med brugen af tolke i sagsbehandlingen.

På denne måde har vi besiddet et såkaldt indefra-perspektiv i forhold til specialets problemstilling.

Det kan der være fordele ved. Jens Carl Ry Nielsen og Pål Repstad (1993: 22) påpeger bl.a., at et indefra-perspektiv kan betyde, at man ikke behøver at sætte sig ind i det sprog o.l., der gør sig gældende i organisationen man forsker, da man har kendskab hertil på forhånd. Man kan ”sproget” så at sige og kan drage nytte af egne erfaringer i mødet med feltet, hvilket kan give mere fyldestgørende datamateriale. På den ene side fandt vi, at vores baggrundsviden kunne være med til at kvalificere vores interviews og bearbejdningen af empirien. Dette da vi ikke skulde bruge ressourcer på at sætte os ind i fx begreber, viden om arbejdet i en Familieafdeling o.l. grundet vores baggrundsviden. På den anden side kan ulemperne ved at have et indefra-perspektiv i forhold til forskningen være, at vi ikke har haft den samme afstand til feltet, som forskere uden indgående kendskab hertil villet have – dvs. forskere med et udefra-perspektiv. Dermed kan der være risiko for, at vi med vores indefra-perspektiv ikke har kunnet foretage et fugleperspektiv, da vi har været forblændede af vores eksisterende viden (Nielsen og Repstad 1993: 26). Løbende har vi forsøgt at være tydelige i vores overvejelser og valg, for at undgå, at specialets fund blot afspejler, at vi har gennemtruffet datamaterialet vores fordomme.

Udover ovenstående bestod yderligere udvælgelseskriterier i, at vi ønskede at interviewe informanter, der havde givet udtryk for, at de generelt oplever særlige udfordringer med brugen af tolk. Derudover ønskede vi på baggrund af vores kvantitative undersøgelse at tale med informanter, der havde oplevet at være nødt til at stoppe et møde grundet tolkens ageren, eller havde overvejelser om, at tolken burde have stoppet mødet. Vi fandt overvejelserne interessante og ønskede at få dybdegående viden herom. Vi endte med gennem vores spørgeskemaer at have adgang til 10 mulige informanter, som vi kontaktede hhv. pr. mail eller telefon – alt ud fra, hvordan de havde ønsket, vi skulle tage kontakt til dem. Vores overvejelser i forhold til, at vi kontaktede 10 handlede om, at vi fra tidligere erfaringer ved, at der kan være risiko for, at nogle springer fra, alligevel ikke har lyst til at deltage m.m. Vi endte med fem personer, som havde tid og lyst til at ville medvirke.

Vi har grundet etiske overvejelser valgt at anonymisere vores informanter og kommunerne, da det er god forskningsetik. Yderligere reflekterede vi over, at anonymitet kunnet give informanterne mod på at være åbne i interviewsituationen uden at være bekymrede for eventuelle konsekvenser af deres åbenhed. Vi har ligeledes valgt at tildele alle informanterne et fiktivt navn. Dette valg er med afsæt i, at vi oplever bedre at kunne skelne mellem dem på denne måde.

Anja: Hun er uddannet socialrådgiver inden for de seneste 5 år med en interkulturel og international studieretning. Anja arbejder i en kommune i Region Hovedstaden. Anja udarbejder børnefaglige undersøgelser i undersøgelsesgruppen. Anja giver udtryk for, at hun har meget erfaring med brugen af tolk i borgersamtalerne. Interviewet blev afholdt hjemme hos Anja, da hun er på barsel.

Birthe: Hun blev uddannet socialrådgiver inden for de seneste 10 år og har de seneste år været ansat i en familieafdeling. Kommunen er i Region Hovedstaden. Birthe har primært med flygtningefamilier og uledsagede unge at gøre. Birthe anvender stort set tolke dagligt i sit arbejde. Interviewet med Birthe blev afholdt i et mødelokale på hendes arbejdsplads.

Carsten: Han blev uddannet socialrådgiver inden for de seneste 5 år. Han har siden da varetaget en stilling som myndighedsrådgiver i en familieafdeling. Kommunen er en udkantskommune i Jylland. Carsten har erfaringer med brugen af tolke i forbindelse med bl.a. skolefravær og anbringelser. Interviewet blev afholdt via mobiltelefon grundet den geografiske afstand.

Ditte: Hun blev uddannet socialrådgiver inden for de seneste 5 år med en interkulturel og international studieretning. Derudover har hun en kandidat inden for flygtningeområdet. Ditte har i sin nuværende stilling i en familieafdeling anvendt tolk flere gange om ugen. Interviewet blev afholdt i et mødelokale på hendes arbejdsplads.

Eva: Hun blev færdiguddannet socialrådgiver inden for de seneste 10 år siden. Hun arbejder som myndighedsrådgiver i en kommune, der befinder sig i Region Syddanmark. Pt. anvender Eva tolke ca. 4 gange om året. Tidligere har hun anvendt tolke 1-3 gange om ugen. Eva er pt. sygemeldt og ønskede derfor at medvirke over e-mail.

7.2 Transskribering

Efter aftale med informanterne Anja, Birthe, Carsten og Ditte har vi optaget interviewene digitalt. Vi har efterfølgende valgt at transskribere dem i deres helhed, da vi vurderede, at en transskribering ville kunne bistå vores hukommelse i forhold til analysen. Vi fandt, at dette kunne bidrage til at øge kvaliteten af vores analyse.

7.3 Kvalitative interviews

Steinar Kvale og Svend Brinkmann (2015) giver udtryk for, at valget af interviewform hænger sammen med formålet med undersøgelsen. Idet vores formål har været at afdække myndighedsrådgivernes synspunkter og oplevelser, valgte vi kvalitative interviews. Dette finder vi også falder i tråd med vores videnskabsteoretiske orientering, da man sædvanligvis vil være optaget de erfaringer subjektet har dannet sig.

7.4 Enkeltinterviews

Vi havde et ønske om, at de fem interviews skulle udføres som enkeltinterviews. Dette valg handlede om, at vi ønskede, at informanterne turde være åbne – og ikke skulle blive begrænsede af andres tilstedeværelse. Derudover ønskede vi, at kunne gå i dybden med informanternes oplevelser og refleksioner. Samtlige informanter valgte som udgangspunkt selv, hvor interviewet skulle foregå. Tre af de fem interviews blev gennemført som ansigt-til-ansigt interviews.

Interviewet med Carsten blev gennemført via et telefoninterview. Begrundelsen herfor var, at det passede ham bedst tidsmæssigt. Vores interview med Eva foregik over e-mail. Som beskrevet tidligere, havde hun et ønske om at medvirke, men er pt. sygemeldt. Derfor fandt hun det mest hensigtsmæssigt, at vi sendte hende interviewspørgsmålene over mail.

Tidsrammen for hhv. ansigt-til-ansigt interviewene og telefoninterviewet var ca. en time. Vi fandt, at rammen var passende både i forhold til informanternes- samt vores mulighed for at kunne bevare koncentrationen. Vi havde en oplevelse af, at informanterne havde mod på at berette om, hvad der lå dem på sinde. Det kom til udtryk ved, at de uden tøven delte ud af deres oplevelser, synspunkter og handlinger. Dermed antager vi, at vores ønske om åbenhed lykkedes.

I relation hertil kræver enkeltinterviews, ifølge Kvale og Brinkmann (2015), at man som interviewer formår, at skabe en behagelig stemning. Dette skal medvirke til, at informanten har mod på at være åben og ærlig. Vi forsøgte i interviewene at skabe en rar og indbydende stemning ved at indlede med en smalltalk, være interesserede, lyttende samt smilende/grinende. Nogle af informanterne gav efterfølgende udtryk for, at det havde været hyggeligt, hvorfor vi antager, at det var en god oplevelse for dem.

Vores oplevelser hvad angår telefoninterviewet med Carsten kontra vores ansigt-til-ansigt interviews var, at det stillede nogle krav til, at vi som interviewere, var særligt opmærksomme på pauser, toneleje o.l. som kunne antyde, hvordan og hvornår vi skulle spørge – for at bevare en god kontakt. I starten af interviewet var det vanskeligt at vide, hvornår vi skulle byde ind med

spørgsmål, da Carsten var på vej hjem fra arbejde og kørte bil. Dette medførte, at der var en del genklang. Det gjorde, at vi indimellem overlappede hinandens hhv. spørgsmål og svar. Carsten havde selv valgt tidspunktet for interviewet. Retrospektivt burde vi have haft aftalt med ham, at vi ville ringe tilbage igen på et mere belejligt tidspunkt, når han var hjemme. Vi fandt det også udfordrende, at der ikke på samme vis som i ansigt-til-ansigt interviewene var plads til små refleksionspauser. Pauserne i en telefonsamtale kan føles meget lange. Dette betød fx, at Carsten på et tidspunkt fik sagt ”hallo” for at sikre sig, at vores forbindelse ikke var røget. Vi burde inden refleksionspausen have gjort ham opmærksom på, at vi havde brug for en kort stund til at tænke – inden det næste spørgsmål.

I forhold til e-mail interviewet afsendte vi, efter aftale, vores interviewspørgsmål samlet til Eva. Vi oplevede, at fordelene ved e-mailinterviewet var, at vi ikke behøvede at finde et tidspunkt for en samtale, hvilket var tidsbesparende og fleksibelt i forhold til Evas sygdom og mulighed for at medvirke. Derudover havde Eva god tid til at reflektere over spørgsmålene og en længere svarfrist, som formentlig gav hende mulighed for at tænke grundigt over de enkelte spørgsmål inden hun skrev sine svar. Det vanskelige ved dette interview var, at vi ikke rigtigt havde mulighed for at spørge ind til det skrevne. Yderligere gav denne interviewtype os ringe mulighed for indsigt i forudsætningerne for Evas respons. Vi har fx ikke viden om, hvorvidt hun undervejs har været i tvivl om noget i forhold til vores spørgsmål. Vi ved heller ikke, om hendes svar er reelle udtryk for egne personlige overvejelser, eller om hun fx har anvendt andres perspektiver. Retrospektivt burde vi måske have forsøgt med et opfølgende interview, da det ville have givet os bedre mulighed for at gå i dybden med nogle af hendes erfaringer og oplevelser. Dette havde formentlig betydet, at vi i højere grad ville kunne anvende Evas interview. Vi har haft en oplevelse af, at det har været vanskeligt at inddrage Evas perspektiver grundet interviewvilkårene, der gav ringe mulighed for at følge Evas refleksioner.

7.5 Semistrukeret interviewguide

Som beskrevet i kapitel 4 opererede vi også med åbne spørgsmål i vores survey, hvoraf følgende spørgsmål skulle være med til at belyse mulige temaer til vores kvalitative del af undersøgelsen:

Hvilke gode/mindre gode erfaringer har du med brugen af tolk i dine borgersamtaler?

Efter at have gennemlæst vores indsamlede data over flere gange, fandt vi frem til, at nedenstående ni temaer var fremtrædende i respondenternes besvarelser:

Tid: Det tager længere tid/flere ressourcer/møder ved brugen af tolk.	Relation: Mellem borger og sagsbehandler. Det forstyrrer/besværliggør relationen.	Sprog: Mangler sproglige kompetencer. Kan ikke oversætte. Taler dårligt dansk.
Uddannelse: Tolkene fejltolker grundet manglende kompetencer.	Professionel rolle: Allierede/forsvarende. Fortolkende/engageret	Inhabet: Små samfund/kultur. Alle kender alle. Takker nej til tolk.
Tilgængelighed: Nemt/muligt at finde relevant tolk i form af sprog og specifik dialekt.	Jura: Tavshedspligt. Retssikkerhed.	Kvalitet: Lav/ringe kvalitet.

For at sikre os, at vi fik belyst, de givne temaer, valgte vi at udarbejde en interviewguide til interviewene (se evt. bilag 2). Vi valgte at benytte os af en semistruktureret tilgang. Dette indebærer, at vi havde en vis struktur og et afsæt i vores interviewguide med forberedte spørgsmål. Samtidigt var der plads til fleksibilitet og åbenhed over for interviewets forløb. Vi håbede, at vores valg kunne være med til at give nuancerede beskrivelser af interviewpersonernes oplevelser. På grundlag af Kvale og Brinkmanns (2015: 183-188) anbefalinger vedrørende, hvordan man som interviewer kan iscenesætte interviewet, valgte vi at indlede interviewguiden med en briefing, hvor vi tydeliggjorde formålet med interviewet. Derudover oplyste vi om anonymisering af interviewpersonerne, informeret samtykke m.m.

Vi valgte at indlede med et spørgsmål vedrørende informanternes præsentation af sig selv. Spørgsmålet skulle være med til at skabe en blid indgang til interviewet samt illustrere deres erfaringsgrundlag. Efterfølgende blev guiden opbygget ud fra de givne ni temaer. Et eksempel på temaet "kvalitet" er bl.a. følgende: *"Hvilke erfaringer har du med kvaliteten af de tolke, du har anvendt i din sagsbehandling?"* Et eksempel på et andet tema "retssikkerhed" er følgende: *"Hvordan sikrer du, at borgeren forstår det, der bliver sagt? Giv gerne eksempler."*

Vi forsøgte i guiden at læne os op ad de interviewspørgsmål, som Kristiansen (2017) betegner som hermeneutiske. Spørgsmålene er åbne og fleksible. De åbne spørgsmålstyper understøtter informanternes mulighed for refleksive skildringer, hvilket var vores ønske at opnå. Derfor brugte vi ikke (udover i e-mailinterviewet) en lineær orden i forhold til guiden. Yderligere havde vi intentioner om, at vores interviews skulle bære præg af en samtale, hvor vi var nysgerrige på

informanternes oplevelser. Vi forsøgte at give udtryk for denne nysgerrighed ved, at vi undervejs stillede opfølgende spørgsmål til det fortalte. Endvidere forsøgte vi løbende at opfordre informanterne til at uddybe og fortælle mere. Vi nikkede og smilede anerkendende og udtrykte ”mmmh” i et forsøg på at udvise, at vi lyttede samt vores interesse i det informanten fortalte. Til slut valgte vi, at interviewguiden skulle afrundes med en debriefing. Her gjorde vi informanterne opmærksomme på, at vi ikke havde flere spørgsmål. Derudover gav vi informanterne mulighed for yderligere tilføjelser. Vi fortalte ligeledes informanterne om de praktiske detaljer i forhold til dato for aflevering af vores speciale (Brinkmann og Kvale 2015: 183) og vi bad dem underskrive en samtykkeerklæring, hvor de bl.a. gav tilladelse til, at vi kunne bruge deres udtalelser i vores undersøgelse (se bilag 3). Som tak for informanternes medvirken gav vi noget chokolade.

7.6 Metodekritik

Vi valgte, i vores interviews, at oplyse vores informanter om vores faglige baggrund. Vi fortalte herunder, at vi havde erfaring med brugen af tolk fra virket som myndighedsrådgiver i en familieafdeling. Dette kan muligvis have påvirket informanternes opfattelser og tænkemåder og dermed også deres udsagn. I forlængelse heraf kan man diskutere, om vi i vores indsamling af empiri har været (for) farvede af vores egne erfaringer og derfor havde svært ved at komme udover vores egne subjektive sandheder. Yderligere går en del af kritikken vedrørende det kvalitative interview på risikoen for, at man stiller ledende spørgsmål. Kvale (2007: 106-108) finder ikke nødvendigvis ledende spørgsmål u hensigtsmæssige. De kan være brugbare i situationer, hvor man forsøger at kontrollere- og derved validere informantens udsagn. Det relevante er, at spørgsmålene bidrager til ny og værdifuld viden. Det kan diskuteres, om vi undervejs er kommet til at stille ledende spørgsmål, som har bevirket, at informanterne har haft oplevelsen af, at de skulle svare noget bestemt – noget vi gerne ville høre. Dermed kan der muligvis herske tvivl om, hvorvidt deres udsagn i de pågældende situationer har været udtryk for deres egne oplevelser og holdninger.

Uagtet ovenstående kritik har vi fundet tilgangen brugbar, da den har givet os mulighed for at gå i dybden med vores problemstilling.

KAPITEL 8: KVALITATIV ANALYSESTRATEGI

I kommende kapitel vil vi redegøre for vores valg af en hermeneutisk inspireret tilgang til vores analyse. Endvidere vil vi gøre rede for, på hvilken måde vi har kodet vores empiri, samt angive eksempler på dette.

8.1 Hermeneutisk analyse

Søren Kristiansen (2017: 169) beskriver, at der ud fra en hermeneutisk orientering, ikke er nogle principper for, hvordan en analyse af ens datamateriale skal ske. Han påpeger, at det oftest vil være sådan, at forskeren fremstiller en struktur og at denne bruges til at kunne indsamle meningsenheder, der skal belyses i analyse. Formålet med den hermeneutiske analyse er ifølge Kristiansen (2017) at skildre sammenhæng mellem meningsenhederne således, at man kan få en nuanceret forståelse af helheden af det givne felt (Ibid.: 169). Dette var netop vores ønske, så derfor valgte vi at bruge elementer af denne analysestrategi. Den hermeneutiske tilgang fandt vi gav mulighed for, at vi kunne give meningsenhederne overskrifter, som var dannet på baggrund af vores allerede eksisterende forståelse, samt sammenholdt med vores informanters fortællinger. Vi håbede derved, at vores analyser kunne blive styret af vores normative ideal med mulighed for justering heraf.

Vi valgte at benytte os af lukket kodning til den indsamlede empiri. Vores begrundelse for dette var, at vi ud fra vores kvantitative del havde dannet 9 kategorier, som tidligere belyst i kapitel 7.

Vi startede med at læse vores interviews igennem flere gange for at danne os et overblik over dem. Dette gjorde vi for bedre at kunne få indsigt i helheden og vi anså også, at det kunne have positiv indflydelse på koderelibiliteten. Udover at få indsigt i helheden, fragmenterede vi også empirien og satte den sammen igen, hvor vi dannede 3 kernekategorier.

Vores begrundelse for at indsnævre vores 9 kategorier til 3 var, at vi vurderede, at mange af de 9 kategorier overlappede hinanden.

De tre kernekategorier vil fremadrettet figurere som overordnede kapiteloverskrifter i vores analysedele.

Kernekategoriene er som følgende:

1. Rammerne for arbejdet

2. Den professionelle rolle

3. Kommunikation

For at tydeliggøre, hvilke kategorier der hører til under de 3 kernekategorier, vælger vi at inddele dem i farver i skemaet nedenfor:

Tid: Det tager længere tid/flere ressourcer/møder ved brugen af tolk.	Relation: Imellem borger og sagsbehandler. Det forstyrrer/besværliggør relationen.	Sprog: Mangler sproglige kompetencer. Kan ikke oversætte. Taler dårligt dansk.
Uddannelse: Tolkene fejltolker grundet manglende kompetencer.	Professionel rolle: Allierede/forsvarende. Fortolkende/engageret	Inhabilitet: Små samfund/kultur. Alle kender alle. Takker nej til tolk.
Tilgængelighed: Nemt/muligt at finde relevant tolk i form af sprog og specifik dialekt.	Jura: Tavshedspligt. Retssikkerhed.	Kvalitet: Lav/ringe kvalitet.

Dette gør vi for at sikre os, at vi kan underbygge de mønstre, som respondenterne fra den kvantitative empiriindsamling fandt betydningsfulde.

Den røde omhandlende retssikkerhed bliver under hver kernekategori belyst, idet den betoner vores problemstilling.

I nedenstående ses et eksempel på, hvordan vi har bearbejdet vores empiri ud fra vores lukkede kodning. Eksemplet er taget ud fra kategorien omhandlende: *Rammerne for arbejdet*.

Vores **hovedkode** er udarbejdet ud fra vores fordom vedrørende myndighedsrådgivernes indskrænkede handlerum grundet samarbejdsaftaler med bestemte tolkefirmaer. Vi vælger, at denne fordom belyses under vores kernekategori om *Rammerne for arbejdet*.

Nøgleord er de tematikker, vi har søgt efter i vores empiri.

Under **deskription** har vi taget de udsagn, vi fandt relevante under kategoriseringen rammerne for arbejdet.

Under **udpluk af meningsenhed** er det ekspliciteret, hvorledes vi har fortolket vores empiri ud fra vores hovedkode og nøgleord.

Hovedkode	Nøgleord	Deskription:	Udpluk af meningsenhed
Rammerne for arbejdet	Rekvirering af tolk Tilgængelighed Kvalitet Dialekt	Alle udsagn omhandlende rekvirering af tolk.	<i>Carsten: "Ja, altså der blev opsat en ramme herfor 1½ - 2 år siden, at det var et bestemt firma, vi skulle bruge fordi, vi</i>

			havde lavet en fast aftale med dem”.
--	--	--	--------------------------------------

For yderligere eksempler på de resterende kernekategorier – se bilag 4.

Ligesom de 9 kategorier kunne smeltes sammen til 3, kunne flere af informanternes citater forstås ud fra forskellige kernekategorier. Når vi oplevede denne problemstilling linjekodede vi de enkelte enheder, der havde dobbelt betydning. Der ses et eksempel på dette i boksen herunder.

Birthe: Det er fremtoning jeg går efter. Jeg har det – hvis det er en enlig mor med mange børn, så har jeg en arabisk kvindelig tolk, jeg altid bruger. Det er den der spejling, jeg spiller på nogle gange. Er det en familie jeg ikke kender, så tager jeg en tilfældig. Ved de unge der prøver jeg at ramme en ung tolk som en rollemodel. Jeg synes, at de fleste godt ved det. At de kan se på mig, jeg ikke snakker arabisk. Det er mere i de nye sager – der skriver jeg i indkaldelsesbrevet, at jeg bestiller en tolk på det og det sprog. Så håber jeg lidt, der er nogen, der kan oversætte det brev - eller give mig besked, hvis det er det forkerte sprog.

Ovenstående belyser:

- Den blå: Viser hvorledes det kan tolkes ud fra kernekategorien *professionel rolle*.
- Den lilla: Omhandler kommunikation i forhold til, hvordan Birthe oplever, hun bedst kan kommunikere med borgerne/sikre deres retssikkerhed.
- Den røde: Den juridiske ramme.

I de meningsenheder hvor linjerne kan falde under flere kategorier, har vi brugt begge kategoriernes farver. Derfor er den juridiske del i ovenstående markeret med røde bogstaver og farvet blå, da linjen ligeledes kunne høre under kernekategorien omhandlende den professionelle rolle.

KAPITEL 9: TEORI OG JURIDISKE ELEMENTER

I kapitlet vil vi belyse de teorier, juridiske principper og retlige reguleringer, vi anvender i specialet. Yderligere vil vi belyse, hvordan vi vil anvende disse til at analysere vores data.

9.1 Retssikkerhedslovens § 4

Vi vil gennemgående i hvert analyseafsnit diskutere retssikkerhed, da dette er fokus i forhold til vores normative afsæt og problemformuleringen.

Derfor skildres vores definition af retssikkerhed således, at det tydeliggøres, hvordan vi påtænker begrebet retssikkerhed, når vi benytter det undervejs. Vi vælger at tage afsæt i den retlige regulering § 4 i RTL. Denne paragraf lyder som beskrevet i kapitel 1:

Borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag.

Kommunalbestyrelsen tilrettelægger behandlingen af sagerne på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed.

Ifølge Nina Von Hielmkrone er ovenstående paragraf inddelt i to led (Hielmkrone, 2003: 3). Det første led omhandler retskravet, der foreligger for borgeren om, at denne sikres mulighed for at medvirke i egen sag.

Det andet led i paragraffen vedrører, ifølge Hielmkrone (2003), myndighedens pligt til at garantere rammerne i organisationen afstedkommer muligheden for, at borgeren kan udnytte rettigheden omhandlende medvirken i egen sag. Hielmkrone belyser, at der med denne bestemmelse sker en:

[...] pointering over for de kommunale og amtskommunale myndigheder om, at her er tale om en bestemmelse, der vil stille særlige krav til forvaltningens indretning samtidig med, at man overlader det til den enkelte myndighed at fastlægge, hvordan kravet kan opfyldes (Ibid.).

Vi finder det relevant at benytte de to led i RTL § 4, da vi mener, de kan være behjælpelige med at afdække, hvordan og i hvilken grad retssikkerheden, ift. medvirken i egen sag, varetages for de borgere med behov for fremmedsprogstolkning. Yderligere kan de være med til at belyse, hvordan forvaltningen tilrettelægger deres arbejde i forhold til at give borgeren mulighed for at medvirke i egen sag.

Vi er imidlertid bevidste om, at retssikkerhedsbegrebet er normativt. Rådgivernes forståelse heraf vil derfor være forskellig i form af hvad og hvor meget, der skal til for, at man har inddraget

borgeren. Herved vil vi også benytte definitionen normativt, da vi ikke har adspurgt borgerne, om de har følt sig inddraget/fået mulighed for medindflydelse. Vi kan derfor ikke dokumentere, hvorvidt der er sket et lovbrud, hvilket heller ikke har været vores intention.

9.2 Lighedsprincippet

I forlængelse af RTL § 4 finder vi det ligeledes relevant at inddrage lighedsprincippet, da det også er normativt, hvordan begrebet forstås af den enkelte. Lighedsprincippet vil også være et diskussionselement i hvert afsnit. Vores begrundelse for at benytte lighedsprincippet er, at det kan være med til at afdække, om der sker en illegitim forskelsbehandling i myndighedernes behandling af borgere med behov for fremmedsprogstolkning i forhold til medvirken i egen sag jf. RTL § 4. Princippet udgør en grundsætning, der danner ramme for myndighedernes sagsbehandling. Efter lighedsprincippet må myndighederne ikke gøre forskel på borgerne, men skal behandle ensartede tilfælde ens (Lemann Kristiansen & Dalberg-Larsen, 2014: 210). Af FN's Verdenserklæring om Menneskerettighederne artikel 2 fremgår det, at alle har krav på lige rettigheder uden forskelsbehandling af nogen art. Denne rettighed fremgår også af § 1 i lov om etnisk ligebehandling (LBK nr. 438 af 16/05/2012). Af samme lov fremgår det, som beskrevet i kapitel, af § 3 stk. 3, at der ikke må ske en forskelsbehandling, medmindre det er sagligt begrundet. Såfremt den ikke er sagligt begrundet, er der tale om diskrimination. Derfor anvendes diskrimination også i analysen i forhold til myndighedsrådgivernes sagsbehandling. Marianne Skytte (2016: 18) belyser, at diskrimination kan være tilsigtet eller tilfældig. Yderligere at det er følgerne heraf, der er betydningsfulde og ikke intentionen i sig selv. Diskriminering kan forekomme på flere niveauer (ibid.: 77) Til at belyse det strukturelle niveau, benytter vi os af Bente Aadnesens (2012) begreb om strukturel diskriminering. Vi finder begrebet brugbart, da det kan være med til at belyse konsekvenser af, at der ikke er nationale lovgivningsmæssige krav til brugen af tolke på det kommunale område. Aadnesen (2012) beskriver, at denne type diskriminering kan opstå, når der nationalt ikke er reguleret lige muligheder for borgerne i forhold til at opnå information, som er nødvendig for deltagelse og indflydelse i sagsbehandlingen. Strukturel diskriminering betegner hun som at være indlejret i strukturen eller systemet (Aadnesen, 2012: 212). Vi finder det ligeledes relevant at benytte os af Skyttes redegørelse af diskrimination på det relationelle/mellemmenneskelige niveau (Skytte, 2016: 77). Skytte belyser, at der sker en diskrimination på dette niveau, når der forekommer en illegitim handling i samværet med en anden person. Vi finder, at vi kan inddrage denne type diskrimination i relation til at afdække, myndighedsrådgivernes ageren i mødet med borgere med behov for tolk.

9.2 Street-Level Bureaucracy

Vi vælger i vores analyse vedrørende myndighedsrådgiverens rolle at inddrage Michael Lipsky's teori om Street-Level Bureaucracy. Teorien finder vi er brugbar i vores analyse, da den kan give indsigt i, hvilke konsekvenser krydspres i myndighedsrådgivernes arbejde kan føre til. Lipsky skildrer, at både politikerne, arbejdspladsen, borgerne og medarbejderen har forventninger til udførelsen af arbejdet (Lipsky, 2010: 4). Såfremt forventningerne er modsatrettede, kan de ifølge Lipsky føre til et krydspres. Medarbejderne udfordres i at skulle honorere samtlige forventninger (Ibid.: 34, 196-201). Dette modsætningsforhold som krydspreset danner, fører til, at medarbejderne i deres arbejde gør brug af afværgemekanismer (Ibid.: 3-5). Disse mekanismer tages i brug for at kunne mestre krydspreset. I analysen vil vi inddrage afværgemekanismer i relation til at opnå indsigt i, hvordan mekanismerne kan få indflydelse på, hvorledes de prioriterer opgaverne. I kategorien af afværgemekanismer findes rationering af service/ydelser. Dette indebærer, at medarbejderne selekterer i behandlingen af sagerne. Herunder eksisterer mekanismen Worker Bias, som handler om, at man prioriterer i sagsbehandlingen ud fra personlige præferencer (Ibid.: 108). Lipsky beskriver herunder, at medarbejderne kan udvikle stereotype forestillinger af borgerne, som har negativ indvirkning på sagsbehandlingen (Ibid.: 115). Dvs. at medarbejderne møder borgerne med forudindtagede holdninger til disse, hvilket ligeledes kan føre til en uligevægtig prioritering af opgaverne/borgerne. Således kan afværgemekanismerne være med til at skabe en forskelsbehandling og udfordre borgerens retssikkerhed.

9.3 Etik

Vi finder det ligeledes relevant at inddrage etiske perspektiver og handlemuligheder ift. myndighedsrådgiverens rolle. Dette grundet etikken ifølge Lasse Porsborg Michelsen (2016) har indflydelse på rådgiverens ageren. Vi vil anvende de etiske perspektiver og herunder handlinger i relation til, hvilken betydning de kan have for borgerens retssikkerhed. Michelsen (2016: 90-91) belyser, at når mennesker står i dilemmaer, vil deres handlen afspejle deres etiske position. Deres handlen bunder i et (u)bevidst valg, som vi finder vigtigt at reflektere over, fordi dette valg, formentligt kan påvirke borgernes mulighed for inddragelse og medvirken.

Ifølge Christina Busk, Mette Madsen og Benedicte Schulin (2011) adskiller et etisk dilemma sig fra et almindeligt dilemma, da det er uløseligt (Busk, Madsen, & Schulin, 2011: 59-61). Der er ikke én rigtig løsning – og ens valg vil aldrig være problemfrit. Det er muligt at skildre handlinger ud fra tre

etiske udgangspunkter. Dog vil man ikke kunne konkludere, at ens handlinger udelukkende bygger på én etisk retning, da mennesket løbende (u)bevidst reflekterer over egen handling og muligvis ville have handlet anderledes en anden gang (Ibid.:21). Det første etiske udgangspunkt betegnes som nærhedsetik. Dette indebærer, at ens handling afstedkommes af en andens behov. Man reagerer blandt andet ud fra empati og følelser, når man står i et dilemma (Ibid.: 8). Det andet udgangspunkt betegnes som pligtetikken. Her handler man ud fra fornuften. Man vurderer i situationen, om ens handling kan gøres til almengyldig lov. Forskellen fra denne og nærhedsetikken er, at denne hæver sig fra ens subjektive bedømmelse, og inddrager aftaler, loven eller regler i ens vurdering af rette handling. Man skal kunne forsvare sin handling objektivt fornuftigt overfor sig selv ved eksempelvis: ”Jeg skal jo gøre det her...” (Ibid.). Det sidste udgangspunkt er konsekvensetikken. Denne omhandler, at man kvalificerer ens handlinger ud fra, hvilke konsekvenser ens handlinger kan medføre. Man bygger sine handlinger på fornuften med tanke på, hvorledes handlingen kan bidrage til mest mulig nytte overfor andre/ ift. flertallets interesse (Ibid.).

9.4 Dialogprincippet

Eftersom § 4 i RTL hviler på et dialogprincip, finder vi det relevant at inddrage i vores kommunikationsafsnit. Forvaltningen er jf. forarbejderne til RTL forpligtet til at sikre, at der skabes en god dialog mellem borger og myndighedssagsbehandler. Idet dialogen er en væsentlig forudsætning for, at borgeren kan medvirke og påtage sig et ansvar for egen situation (Hielmcrone, 2003). Vi vil anvende dialogprincippet i relation til at belyse, hvordan kommunikationen med tolken som mellemlid fungerer i forhold til at skabe en god dialog.

KAPITEL 10: ANALYSE

Dette kapitel udgør vores kvalitative analyse. Med vores teoretiske afsæt analyserer vi vores data i tre dele – ud fra de tidligere belyste kernekategorier: *Rammerne for arbejdet*, *Den professionelle rolle* og *Kommunikation*. Hvert analyseafsnit vil blive afrundet med en delkonklusion, der har til formål at opsamle pointerne i analysedelene.

10.1 RAMMERNE FOR ARBEJDET

I denne del vil vi belyse de juridiske rammer for myndighedsrådgivernes arbejde. Vi vil skildre, hvilken betydning disse har i forhold til at kunne varetage borgerens retssikkerhed, når der er behov for en tolks deltagelse.

Som beskrevet i kapitel 1, har kommunerne pligt til at sørge for, at denne har organiseret sig på en sådan måde, at inddragelse af borgeren er mulig, hvilket inkluderer borgere, der har brug for tolk. Kommunerne skal vurdere, hvornår det er nødvendigt at rekvirere en tolk. Ydermere skal kommunerne afgøre, hvordan tolken skal indgå i sagsbehandlingen. Nationalt eksisterer der ikke krav til, hvilke tolke, kommunerne skal benytte sig af. Eftersom der ikke eksisterer en lovgivning, der regulerer området, finder vi, at der kan forekomme en *forskelsbehandling* på et *strukturelt niveau*. Dette da det er op til den enkelte kommune at skabe rammerne for rekvireringen af tolke, hvilket kan føre til en uensartet praksis.

Derfor var vi nysgerrige på, hvordan vores informanter rekvirerede tolke og deres oplevelse heraf. Alle informanter oplyste os om, at deres arbejdsplads havde indgået et samarbejde med bestemt tolkefirma, der i sin tid vandt udbuddet. Derfor skulle de, ved behov, rekvirere tolke fra det pågældende firma. Af etiske årsager har vi valgt ikke at navngive de forskellige tolkefirmaer. Årsagen er, at vi ikke har fået tolkefirmaernes version af de oplevelser, vores respondenter fremlægger. Derved har de ikke haft mulighed for at bringe deres perspektiver og synspunkter i spil. Fire ud af de fem informanter var ansatte på deres arbejdsplads forinden et indgået samarbejde med et bestemt tolkefirma. Vi spurgte til deres oplevelser af eventuelle forskelle ved fuldstændig handlefrihed i forhold til at rekvirere tolk, kontra at være bundet til et specifikt firma. Dette beskriver Anja, Eva og Carsten således:

*Anja: Øhm og jeg vil sige, at efter min arbejdsplads skiftede aftale med det pågældende firma til et nyt, så... De har det jo sådan med, de altid tager det billigste, øhm... Så de skiftede til noget der hed X – og det var **endnu** værre, end det første.*

Eva: Bestilleren har ikke nogen indflydelse på, hvilken tolk der kommer. Oplevelsen er, at det ofte er skiftende tolke. Det kan være et frustrationsmoment, når man har haft tilpas mange dårlige oplevelser med tolke fra et tolkefirma og der ikke er mulighed for at søge andre veje ved fx selvstændige tolke, eller tolke man generelt har haft gode erfaringer med. Skiftende tolke udfordrer retningen/stabiliteten/kvaliteten i sagsbehandlingen og processer i og omkring borgere. [...] Tolkefirmaerne tager imod hvem som helst, der er villig til at indgå kontrakt.

*Carsten: Ja, altså der blev opsat en ramme herfor 1½ - 2 år siden... At det var et bestemt firma, vi skulle bruge, fordi vi havde lavet en fast aftale med dem. Og det sænkede vores arbejde en lille smule. For de to sprog vi havde flest borgere der talte i kommunen, var de tolke de havde færrest af i dette firma. Så det var lidt uheldigt [...] Jeg {har} siddet ude, hvor det er rigtig svært at **finde** tolke, der taler det eksakte sprog med en bestemt dialekt.*

Informanterne skildrer i ovenstående, at de ikke oplever, at de nuværende fastlagte samarbejdsaftaler med de bestemte tolkefirmaer, formår at opretholde samme niveau som tidligere. Carsten giver yderligere udtryk for, at der i forhold til det nye tolkefirma, er en begrænset mulighed for at rekvirere den rette tolk. Dette kan formodentligt hænge sammen med, at han arbejder i en udkantskommune, hvor tolkene ikke befinder sig i ”lokalområdet”. En anden plausibel årsag kan være, at der er tale om et sprog og en specifik dialekt, der generelt er vanskelig at rekvirere tolke til.

Da der ikke eksisterer en national lovgivningsmæssig regulering samt, at informanterne har en oplevelse af, at tolkekvaliteten er utilstrækkelig, finder vi det relevant at benytte Bente Aadnesens (2012) begreb om *strukturel diskriminering*. Vores begrundelse hertil er, at hun beskriver, at denne type diskriminering kan opstå, når der nationalt ikke er reguleret lige muligheder for borgerne i forhold til at opnå information, som er nødvendig for deltagelse og indflydelse i sagsbehandlingen. Dermed har den indflydelse på borgerens medvirken i egen sag iht. RTL § 4.

Vi finder, at man ud fra informanternes udsagn kan tolke, at der finder en form for *strukturel diskriminering* sted. Kommunernes handlefrihed og økonomiske råderum giver dem ikke mulighed for frit at vælge, hvilket samarbejde de ønsker at indgå i. Dermed er rammerne etablerede og informanternes muligheder for at rekvirere tolke er begrænsede hertil. På denne måde vil det ikke nødvendigvis være det mest kvalificerede tolkefirma eller tolke, der kan gøres brug af. Dette kan bl.a. skabe udfordringer i forhold til at få rekvireret de rette tolke, da det ønskede sprog ikke udbydes via det givne tolkefirma. Dermed må borgerens muligheder for- og ret til inddragelse samt indflydelse i egen sag blive udfordret. Borgeren er ikke garanteret at blive mødt ud fra dennes tolkebehov, men ud fra de rammer kommunerne har skabt.

Vi spurgte derfor vores informanter, hvad de gør i de situationer, hvor de oplever problematikker i forhold til tolkningen:

*Ditte: Jeg har også tit ringet til chefen derinde og forklaret tingene [...] {De svarer} ”Jeg skal nok sørge for, at du eller I ikke får hende {tolken} mere”. Og så har jeg oplevet **sindssygt** mange gange, at jeg så får dem alligevel.*

Interviewer: Har du det?

*Ditte: **Rigtigt** mange gange. Hvor jeg til sidst var ved at brænde sammen i min hjerne, fordi jeg blev så frustreret. Altså, jeg har ringet til dem forfærdeligt mange gange og sagt: Prøv og hør, jeg ved godt, det ikke er dig personligt, men jeg har ringet 7 gange nu og sagt, at jeg ikke kan bruge denne her tolk. Hvorfor bliver I ved med at sætte hende på mine opgaver/at bruge hende? Og de beklager det altid mange gange og ”undskyld, undskyld”.*

Birthe: Jeg har nu gentagne gange oplevet, med det nuværende firma, at de ikke møder op, hvis jeg har booket et møde langt væk fra København. Og jeg synes, de har fortalt mig noget om, de ikke får kørsel. Så de der samtaler langt væk – ude af byen på opholdsstederne, er det nærmest umuligt at få dem {tolkene} fysisk derhen. Så ringer jeg ind og bander og svovler til firmaet. Og de er jo søde dem der sidder og tager imod beskeden og forsøger at finde en anden, men ja... Vi sidder så halvanden time fra København, mødet starter om 20 minutter...

Ditte og Birthe belyser nogle af deres oplevede problematikker med rekvireringen af tolke, hvilket kan medføre, at de er nødt til at anvende mange ressourcer på at tage kontakt til det pågældende tolkefirma grundet deres utilfredshed.

Berit Berg og Sylvia Söderström (2012:194) skildrer, som beskrevet under afsnittet vedrørende forskning på feltet, at det i den norske rapport ”*Bruk av tolk i barnevernet*” fremgår, at der er et tydeligt underforbrug af tolke i barnevernet i Norge. Årsagen er, ifølge Berg og Söderström (2012), at sagsbehandlerne oplever, at der er elementer, der gør det tidskrævende at skulle anvende tolk i sagsbehandlingen – herunder rekvireringen. Vores informanternes udtalelser finder vi, understøtter, at det kan det være en tidmæssig belastning at skulle rekvirere tolk. Særligt når de gentagne gange skal kontakte firmaerne for at få tildelt den ydelse de har betalt for, klage over ydelsen m.m.

Berg og Söderström (2012) påpeger yderligere, at rapporten viser, at hver femte sagsbehandler har undladt at bestille en tolk til en samtale, selvom der egentligt har været et behov for det. Dette betegner Marianne Skytte som *diskriminering på det relationelle/mellemmenneskelige niveau*. Hun beskriver, at det blandt andet kan forekomme når: ” [...] rådgiveren undlader at skaffe tolk til en samtale og dermed ikke giver klienten mulighed for at fremstå som et kompetent voksent menneske i samtalen” (Skytte, 2016: 77). I relation til ovenstående fortæller Birthe, hvordan hun håndterer tolkens manglende fremmøde:

Birthe: [...] Så det er blevet meget korte møder, hvor folk forsøger så godt de kan [...] Den er svær. Jeg ved ikke, om det passer med, at der er noget transporttid, de ikke får dækket. Jeg kan bare se et mønster, når det er samtaler langt væk.

Interviewer: Hvor tit tænker du, det er sket?

Birthe: Jeg har en ung, der er på et opholdssted langt væk, og vi har haft 10 møder hvoraf, der kun har været tolk to gange. Ellers har der været afbud de andre 8 gange [...]

Interviewer: Det lyder udfordrende?

Birthe: Det er på grænsen til, vi ikke gider mere.

Og Ditte illustrerer, hvordan hendes oplevelse af udfordringerne med tolkene får hende til at agere:

Ditte: [...] Nu er mine borgere blevet – okay gode til dansk, så jeg behøver det ikke så ofte {tolke} plus, at jeg synes ikke, tolkene er så dygtige, så jeg vil egentlig hellere tage den på dansk.

Birthes belysning af, at borgermøder gennemføres selvom tolken, trods rekvireringen, ikke dukker op, giver anledning til bekymring for borgerens retssikkerhed. Vi formoder, at vurderingen forinden møderne har været, at borgeren og/eller dennes familie havde et behov herfor. Dermed kan der herske tvivl om, graden af inddragelse, hvilket muligvis tydeliggøres af varigheden for mødet. De pågældende gange hvor tolken er udeblevet, er mødet blevet meget kort. Retssikkerhedsmæssigt set kan det være problematisk for borgeren og/eller dennes familie i forhold til muligheden for at forstå – og medvirke i egen sag. Når Birthe videre giver udtryk for, at hendes erfaringer medfører, at det er på grænsen til, hun/de ikke gider mere, overvejer vi, om der kunne være risiko for, at Birthe fremadrettet i mindre grad – ligesom Ditte vil gøre brug af tolk. Dittes minimering af tolkeanvendelsen – med en involvering af argumentet, at tolkene ikke er så dygtige og hun derfor ”hellere vil tage den på dansk” anser vi som problematisk i forhold til borgernes mulighed for at medvirke i egen sag. Det kunne tyde på, at Dittes betragtninger i forhold til den manglende rekvirering af en tolk ikke udelukkende baserer sig på borgerens behov, men på egne negative erfaringer. Derved lever Ditte ikke op till sin forpligtelse i forhold til at sikre, at borgeren kan udnytte sin mulighed for at medvirke i egen sag jf. RTL § 4.

Vi finder, at de belyste udsagn kan illustrere, at der foregår *diskriminering på det relationelle/mellemmenneskelige niveau*. Birthe og Dittes handlinger kan ses som diskriminerende, da de ikke tildeler de pågældende borgere samme mulighed for inddragelse, som de borgere, der ikke har behov for tolk. Desuden fratager de borgerne mulighed for aktivt at vælge/fravælge at afholde mødet med/uden en tolks tilstedeværelse. I relation hertil viser Berg og Söderströms forskning (2012), at borgerne sjældent vil udtrykke, at de har behov for en tolk, idet de er bange for at være til besvær eller oplever, at det er flovt, at de ikke formår at tale sproget (Berg & Söderström, 2012: 205) Dette finder vi understreger vigtigheden af, at der rekvireres en tolk, når der er behov for det, så lige muligheder i højere grad kan sikres.

Vi anser også, de eksisterende samarbejdsaftaler mellem informanternes arbejdsplads og de givne tolkefirmaer som problematiske i forhold til informanternes muligheder for at forvalte borgernes

retssikkerhed. For vi finder også, at retssikkerheden må ses i relation til kvaliteten af tolkningen, som samtlige informanter, påpeger, er utilfredsstillende. Vores empiri tyder på, at informanterne ikke har mulighed for at rekvirere tolke fra andre firmaer, hvilket kan føre til *forskelsbehandling* af borgerne. Denne *forskelsbehandling* kan munde ud i en usaglig og *diskriminerende handling* – så som Dittes fravælgelse af brugen af tolk.

Aadnesen (2012) påpeger i forlængelse af ovenstående, at såfremt ressourcerne i en forvaltning ikke bliver tilrettelagt ud fra, hvad en familie har brug for, er der risiko for handlinger, der diskriminerer. Dette sker grundet rammerne i pågældende forvaltning. Derfor vil det kommende afsnit skildre, hvorvidt informanterne differentierer i tildelingen af ydelserne i forhold til de borgere, der har behov for tolk – kontra de borgere, der ikke har behov for tolk.

10.1.1 Delkonklusion

Det er i ovenstående kapitel vedrørende rammerne for arbejdet fremanalyseret, at den manglende retlige regulering i forhold til tolkeområdet, skaber uhensigtsmæssig praksis.

Myndighedsrådgivernes arbejdspladser har indgået samarbejde med bestemte tolkefirmaer, hvilket har negativ indvirkning på rådgivernes handlerum. De er begrænsede i deres muligheder for at rekvirere kvalificerede tolke. Dermed er borgeren ikke sikret i at blive mødt ud fra dennes tolkebehov, men i stedet ud fra de kommunale tilrettelagte rammer. Dette er et udtryk for en strukturel diskriminering, som udfordrer borgerens mulighed for at medvirke i egen sag.

Endvidere er det belyst, at myndighedsrådgiverne oplever, at det er en tidsmæssigbelastning at skulle rekvirere tolke samt, at tolkekvaliteten er ringe. Disse faktorer er medvirkende til, at der eksisterer et underforbrug af tolke. Dette hæmmer ligeledes retsstillingen for de borgere med behov for tolkning og er diskriminerende.

10.2 DEN PROFESSIONELLE ROLLE

I afsnittet gør vi rede for myndighedsrådgiverens- samt tolkens rolle. Argumentet herfor er, at det må være centralt for borgerens retssikkerhed, at tolken tolker på den bedst tænkelige måde og at tolkebrugeren ligeledes formår at anvende tolken på bedste vis.

10.2.1 Krydspres og afværgemekanismer

Aadnesen (2012) peger i sin undersøgelse på, at det er væsentligt, at der afsættes tilstrækkelig tid af til de borgermøder, hvor en tolk skal deltage. Begrundelsen er, at møderne tager længere tid, når man skal sikre sig, at borgerne forstår det sagte (Aadnesen, 2012: 210). Hun belyser videre, at sagsbehandlerne i Norge ikke altid benytter sig af tolke i sagsbehandlingen, da det er tidskrævende for dem. Yderligere pointerer hun, at de eksisterende lovkrav om tidsrammen for udarbejdelse af børnefaglige undersøgelser, handleplaner mv. kan udsætte sagsbehandlerne for et tidspres. Denne snævre tidsramme eksisterer også på børne- og ungeområdet i Danmark. Vi var derfor nysgerrige på, hvilke eventuelle hensyn i forhold til sagsmængde o.l., der gjorde sig gældende på informanternes arbejdsplads. Derfor spurgte vi ind til sagsmængde/tyngde og efterfølgende om deres oplevelse af de tidsmæssige ressourcer på borgersamtaler, hvor en tolk indgår.

I det følgende svarer Carsten på, om man har færre sager, når man arbejder med borgere, hvor der er behov for tolkning:

*Carsten: Næh... Ej – altså, jeg tror faktisk i de fleste perioder havde vores integrationsmedarbejdere flere sager [...] De {integrationsmedarbejderne} havde stadig mange flere sager, end hvad jeg havde – og jeg havde **alt** for mange sager. **ALLE** havde for mange sager ude i vores kommune.*

Ditte beskriver ligeledes hendes oplevelse af sagsmængden:

Ditte: Lige nu er vi super-overbebyrdede, så vi alle sammen har alt for mange sager – end hvad vi burde ha'. Så der er ikke så meget at gøre...

Informanterne fortæller, at man ikke tildeles færre sager, når man i sagsarbejdet har med borgere at gøre, der har behov for tolk. Desuden oplever Carsten, at integrationsmedarbejderne der udelukkende har med familier med anden etnisk oprindelse end dansk at gøre, varetager mange

flere sager end ham. Vi får ikke spurgt konkret ind til informanternes sagsantal og mængde, men de udtaler dog begge, at de og deres kolleger er overbebyrdede sagsmæssigt.

Da forskningen som beskrevet, viser, at møder hvor tolke indgår tager længere tid, spurgte vi rådgiverne, hvad de oplever, at det kræver af dem som rådgivere. Hertil svarer Carsten og Anja:

Carsten: Det er mere tidsperspektivet. Det tager mere tid og det kræver flere ressourcer.

Og: [...] Normalt tager et møde 45 minutter. For at vi når igennem punkterne, så tager det lige et kvarter mere. Med en tolk, der skal man jo sætte 1½ time af. De skal lige have lov til at sige hej til hinanden, og så bruger vi de her pauser til lige at få oversat.

Interviewer: Så du sætter 1½ time af?

Carsten: Det prøver jeg da på.

Anja: Det kræver, at jeg virkelig får sagt det, jeg vil sige til møderne. Og jeg virkelig får lavet en aftale om, at næste gang gør vi det og det – eller vi kontakter jer sådan her og sådan her. Øh... Og det kræver bedre forberedelser, end hvis familien taler dansk [...] Og jeg har ikke været god nok til at sætte længere tid af til møder. Altså, jeg har sat det samme antal tid af til møderne, selvom man i princippet burde sætte meget mere af. Og det er jo også en øvelse...

[...] Og det er fordi, man som socialrådgiver sidder i så meget papirarbejde og koordinering og deadlines. Og det at få en tolk... Du får jo ikke ekstra tid til en familie, der taler urdu, end til familier der taler dansk.

De anførte citater viser, at myndighedsrådgiverne ikke får tildelt flere ressourcer, når de skal forvalte sager, hvor familierne har brug for tolk. Vi tolker i forlængelse heraf, at rammerne har en indvirkning på, at Anja og Carsten ikke altid formår at afsætte den fornødne tid til møderne. Anja og Carsten nævner begge, at møderne med tolke tager længere tid. Carsten beskriver, at han forsøger at imødekomme det tidsmæssige behov (at afsætte 1½ time til borgermødet med tolk). Her formoder vi, at dette er et udtryk for, at dette ikke nødvendigvis altid lykkes. Når rådgiverne ikke tildeles de nødvendige ressourcer i form af færre sager og mulighed for at afholde borgermøder med en hensigtsmæssig tidsramme, formoder vi, at der sker en *forskelsbehandling*. Denne differentiering formoder vi kan have indflydelse på borgerens retssikkerhed i forhold til muligheden for at

medvirke i egen sag. Derved kan de kommunale rammer anskues som ufordelagtige, hvad angår de borgere, der har behov for en tolk i sagsbehandlingen.

Ovenstående skildrede rammer kan ses som det Michael Lipsky betegner som *krydspres*, hvilket kommer til udtryk ved modsatrettede krav i form af begrænsede ressourcer på den ene side og lovgivningsmæssige krav (RTL § 4) på den anden side.

Ditte tydeliggør *krydspres* på følgende måde:

*Ditte: [...] til mange af de møder jeg afholder, der har jeg rigtig mange kasketter på og skal have fokus på rigtig mange ting. Og selvom det nok er det vigtigste også at have fokus på, så foregår der sindssygt mange ting til nogle møder, og det er oftest nogle rimelige vigtige møder, hvor det er vigtigt, at vi får gjort de ting... Fordi vi også har en masse lovgivningsmæssige krav om: Sådant en her samtale skal afholdes inden 14 dage. Og en BFU {børnefaglig undersøgelse} skal laves inden for 4 måneder. Vi har også nogle tidsfrister, vi bliver nødt til at overholde. Så det er **sindssygt** ærgerligt, når vi bliver nødt til at afbryde et møde, fordi der ikke er tolket korrekt. Eller folk ikke dukker op for den sags skyld også [...] Hvis jeg måske har fået en aflysning i sidste øjeblik og borgeren står herude. Så har jeg prøvet... Eller så spørger jeg: Vil du have det okay med, at vi to tager den eller...?*

Dittes udsagn kan ses som et udtryk for uhensigtsmæssige arbejdsbetingelser.

Der eksisterer lovgivningsmæssige tidsfrister, hun skal overholde og mange opgaver at varetage i forhold til den begrænsede tid. Arbejdspresede situationer kan muligvis føre til, at Ditte forsøger at afholde borgermødet – på trods af en tolks manglende tilstedeværelse.

Derved kan rammerne vanskeliggøre varetagelsen af borgerens retssikkerhed, hvilket vi tolker, kan føre til en *diskriminering* på det *relationelle/mellemmenneskelige niveau*.

I forlængelse heraf angiver Lipsky (1980: 107): *“If all clients are equally worthy but all cannot be served, increasing the rate of personal or agency success becomes primary”*.

Således kan arbejdsmængden øge sandsynligheden for, at ens personlige- eller organisationens succeskriterier bliver det centrale i sagsbehandlingen af borgerne. Der er tale om *afværgemekanismer*, som ifølge Lipsky (2010), tages i brug af frontlinjemedarbejderne for, at de kan håndtere *krydspres*.

I vores bearbejdning har vi kunnet udpege de kategorier af *afværgemekanismer*, der handler om *rationering af servicen*.

En måde at rationere i arbejdet på, giver Anja i det følgende udtryk for. Vi spørger hende, hvad arbejdet med familier, hvor der er brug for tolk, kræver af hende:

[...] Øh – og det kræver bedre forberedelse, end hvis familien taler dansk. Hvis du lige har glemt noget kan du lige ringe dem op {de familier, der taler dansk} eller lige sende dem et brev. Hvis jeg bliver nødt til at sige noget til de familier, der taler urdu, så sender jeg et brev, og så må de få nogle andre til at læse det op for dem.

Og: Interviewer: Gør det så, når nu det tager ekstra tid, og det er mere omstændigt... Kan det gøre, at du eller dine kollegaer får lyst til at fravælge de sager, hvor der skal en tolk på?

Anja: Jeg tror, hvis man selv kunne få lov til at vælge, så havde man taget en lang bue uden om dem {etniske minoritets familier}. Øh og det er både på grund af tolkearbejdet, men også på grund af socialt arbejde med etniske minoriteter, der også er en hel liga for sig selv. Hvis man kan sige det på den måde. Og hvis man ikke syntes det er interessant, eller er gearet til det...

Når Anja vælger at sende et brev til de familier, hun er bekendt med ikke taler dansk – og som i øvrigt selv er ansvarlige for at få oversat, tolker vi det som en tidsmæssig nedprioritering. Da hun følgelig giver udtryk for, at man ville gå en bue uden om etniske minoritetsfamilier, hvis man kunne, tolker vi, at hun ikke har interesse herfor. Hendes udsagn kan derfor ses som et udtryk for anvendelsen af *Worker Bias* i sagsbehandlingen, der omhandler prioritering ud fra personlige præferencer.

Dette anser vi er problematisk, da hendes præferencer medfører en uhensigtsmæssig tildeling af de kommunale serviceydelser. Derved har hendes personlige holdninger indflydelse på de skønsmæssige beslutninger, der træffes. Dette kan betyde, at borgere, der behersker det danske sprog får en bedre behandling, hvortil de borgere, der har behov for tolkning, bliver *diskrimineret på det relationelle/mellemmenneskelige niveau*. Anvendelsen af *Worker Bias* kan derved have indflydelse på borgerens mulighed for at udnytte rettigheden til at medvirke i egen sag.

Lipsky (2010: 115) beskriver også, at der ved *rationering af service* findes et element, der indebærer, at medarbejderne har udviklet *stereotype forestillinger* af borgerne. Dette skal også ses i

lyset af medarbejdernes forsøg på at frigive arbejdstid i en presset hverdag. I de kommende citater angiver Carsten og Anja, hvordan de imødekommer borgerens retssikkerhed:

Carsten: Vi fik rigtig mange uuddannede bondefolk ud til os, fordi vi har et stort landbrugsareal i min kommune. Vi har meget få videregående uddannelser og det er meget de praktiske fag, der dominerer ude i min kommune [...] Så derfor var det folk, der ikke havde gået i skole i lang tid, som måske ikke helt var med på, hvad empati betød, og som måske ikke helt havde mentaliseringsevnen på plads. Så det er jo også ting, vi har måttet tage højde for, når vi skulle tale med tolke. Vi skal simpelthen trække dem ned til et niveau, for ellers så forstår de ingenting. Så hellere at de forstår det vigtige! Så at vi ikke nødvendigvis forklarer hele baggrunden for, hvorfor vi anbringer et barn, men mere det der med: Vi vurderer, at dit barn har brug for at være her i en periode, imens vi hjælper jer til at have det godt sammen.

Anja: Nej. Og jeg tror måske for at være helt ærlig, at jeg måske har sprunget den der juridiske tale lidt mere over og måske fokuseret lidt mere på det der samtykke. Det er dét, jeg har brugt krudtet på. Og alt sådan noget med notatpligt og tavshedspligt og sådan noget – har jeg nok ikke... Det er måske en blanding af, jeg vil gerne have de holder fokus på... Jeg vil gerne have, de forstår det her med samtykket. For det er dét, jeg synes er det vigtigste. Men det er jo igen en vurdering, jeg har lavet om, hvad jeg synes er vigtigt. Og det er jo ikke... Jeg burde jo have den samme smøre hver gang. Men det har jeg ikke gjort.

Ud fra et formelt perspektiv er informanternes opgave at sikre borgerne lige rettigheder. Dog belyser både Carsten og Anja, at dette ikke altid efterleves i deres sagsbehandling. Vi finder, at de har udviklet *rationaler* for deres lovstridige praksishandlinger. Dette kommer til udtryk ved, at Carsten ikke oplyser om hele anbringelsesgrundlaget i forhold til de borgere, som han kategoriserer som uuddannede bondefolk med mangel på mentaliseringsevne. Han finder ikke, at de vil være i stand til at forstå. Dermed giver det for Carsten formentligt ikke mening at tage højde for retssikkerheden i de tilfælde, hvor han sagsbehandler i disse borgersager. I forhold til Anja kommer det til udtryk ved, at hun ikke oplyser borgerne med behov for tolkning om deres juridiske rettigheder. Hun vurderer, at samtykket er det vigtigste af hendes nævnte juridiske aspekter. Det lader til, at hun vurderer, at det vil være for uoverkommeligt for borgerne at få oplyst om samtlige

af deres rettigheder. Vi tolker, at de begge angiveligt har udviklet en generaliseret og overdreven opfattelse af de givne borgere, der kan have en negativ indflydelse på den måde, de møder borgeren på og forvalter dennes sag. Derved kan de *stereotype forestillinger* formentligt skabe risiko for, at borgerne ikke bliver mødt og inddraget retssikkerhedsmæssigt ligeværdigt. I disse tilfælde er det til ugunst for borgeren med behov for fremmedsprogstolkning. Dette kan ses som *diskrimination* på det *relationelle/mellemmenneskelige niveau*.

Fælles for samtlige illustrerede udsagn er, at de skal ses i lyset af informanternes forsøg på at frigive arbejdstid i en presset hverdag. Rammerne kan betyde, at der sker en selektering i arbejdsopgaverne. På denne måde vil nogle borgere få forrang og der vil eksistere en retssikkerhedsmæssig forskelsbehandling.

Udover rammerne kan manglende uddannelse i brugen af tolk udfordre myndighedsrådgivernes professionelle rolle, hvilket kan stille dem i etiske dilemmaer. Dette belyses i nedenstående del.

10.2.2 Manglende tolkeoplæring og etisk handlen

Vi finder det centralt, at man som myndighedsrådgiver har en viden om/fået uddannelse i, hvordan man sikrer, at samtalerne med tolke forløber forsvarligt og i overensstemmelse med lovgivningen. Således at borgerens retssikkerhed varetages og at der ikke sker forskelsbehandling borgerne imellem. Bente Bergs og Sylvia Söderströms (2012) forskning, viser i tråd med dette, at uddannelse og oplæring i brugen af tolke er et centralt opmærksomhedspunkt. De peger på, at de færreste medarbejdere i undersøgelsen har fået oplæring i brugen af tolk – hverken som en del af uddannelsen eller på arbejdspladsen. Dette er et element, rådgiverne efterspørger og det er væsentligt for kommunikationen i samtalen (Berg & Söderström, 2012: 194). I 2012 udkom ”*Håndbog om tolkning i den kommunale indsats*”, hvori tolkebrugeren bl.a. kan få redskaber til at kvalificere mødet bedst muligt, når der anvendes tolk. Herunder hvordan man mest optimalt forbereder tolken, bruger en tolketjekliste under mødet samt får afsluttet mødet på bedste vis.

I tråd med ovenstående forsøgte vi i interviewene at afdække, om informanterne havde fået undervisning eller redskaber til brugen af tolk på deres socialrådgiveruddannelse eller på tidligere eller nuværende arbejdsplads:

*Ditte: Jeg kan huske, vi havde en lille smule om brugen af tolk... Læste en lille smule om det, men på **ingen** måde noget vi gik dybere ind i [...]*

[...] Jeg tror måske, det har været fordi, jeg har gået på I og I {den interkulturelle og internationale studieretning}, for jeg fornemmer ikke, at mine kollegaer på samme måde har haft det. [...]

Birthe: Årh, det er mange år siden. Det tror jeg ikke – det husker jeg ikke. Ej, det er jeg ret sikker på, vi ikke havde.

Interviewer: Hvad så da du startede på den her arbejdsplads... Eller din tidligere arbejdsplads?

Birthe: Øhm... Vi havde nogle gode kollegaer, der var gode til at guide i starten. Og så tror jeg efterhånden som man er i gang, så lærer man jo også: Hov, jeg har ikke givet plads nok, eller nu har jeg snakket for meget.

*Carsten: **Overhovedet ikke.** Ingenting. Det har vi aldrig haft noget om. Vi har haft nogle valgmoduler i løbet af uddannelsen og der ved jeg ikke, om der er nogen dér, der har haft noget med tolke at gøre [...] det har været learning by doing, da jeg kom ud i den rigtige verden.*

Anja: Nej, altså vi havde den der "Goddag mand økseskaft". Det var så lidt, vi havde om tolkning.

Interviewer: Så der var ikke noget på arbejdspladsen?

Anja: Nej, der fik du bare: Det er her, du rekvirerer tolk – BUM! Så der var ikke noget uddannelse på den måde eller oplæring. Det var bare sådan lidt noget, man kastede sig ud i. Og så alt det der med, hvor skal tolken sidde i rummet, hvad skal jeg være opmærksom på – overhovedet ikke. Det var noget, man bare gjorde [...]

Citaterne finder vi understøtter den norske forskning. Det kan være udfordrende at vide, hvordan man som myndighedsrådgiver skal gribe samtalerne med tolkene an, når man ikke er klædt på til opgaven. Det tyder på, at blot nogle af informanterne i deres studietid modtog undervisning i brugen af tolke. Dette gør sig umiddelbart kun gældende for de informanter, der har læst til socialrådgiver på den internationale studieretning. Yderligere erfarer informanterne ikke, at deres arbejdspladser bidrager til at understøtte dem i brugen af tolke i form af fx temadage, kurser o.l. Denne manglende viden om- og oplæring i, hvordan man som myndighedsrådgiver skal agere i forhold til brugen af tolke, kan formentligt hæmme deres handlemuligheder i forhold til, hvordan de sikrer, at samtalerne med tolke forløber hensigtsmæssigt og i tråd med lovgivningen.

På trods af informanterne har en formel uddannelse oplyser de, at de har opbygget deres erfaring på ”learning by doing”- princippet. Vi er bevidste om, at en uddannelse ikke er garanti for, at tolkebrugeren fx påtager sig sit ansvar som tolkebruger. Vi finder dog, at det må gøre dem i bedre stand til at varetage opgaven. Manglede viden om hvordan de bør agere, finder vi bekymrende i forhold til borgerens retssikkerhed. Konsekvenserne finder vi særligt tydeliggøres i Dittes citat:

Og hvis man kommer som nyuddannet, hvilket mange desværre, gør de her steder... Hvilket er en anden problematik, der er lidt ærgerlig... Så har man ikke en kinamands chance for at få erfaring nok til at vide, hvordan skal jeg gribe det her an. Så det handler bare om at komme i gang og prøve. Og så kan det være, at de første 1000 samtaler {hvor tolke indgår} er forsøgssamtaler, hvor man sporer sig ind på, hvad er det den rette måde at gøre det på.

Ditte beskriver, at manglende kundskab om tolkebrugen fører til, at man som nyuddannet må forsøge sig frem ved såkaldte ”forsøgssamtaler”. Dette må ses som et udtryk for learning by doing-princippet, hvilket de andre informanter ligeledes har gjort brug af.

Denne tilgang hvor man som myndighedsrådgiver forsøger sig frem, finder vi, kan være til ugunst for borgerens retssikkerhed og mulighed for at medvirke i egen sag. Dette da vi antager, at brugen af tolk i sagsbehandlingen bliver uensartet og op til den enkelte rådgiver, hvordan denne agerer som tolkebruger. Denne uensartede praksis er ikke et ukendt fænomen i det sociale myndighedsarbejde – ikke desto mindre, er det centralt at have fokus på, så der ikke gøres forskel på borgerne. Derfor må det være væsentligt, at myndighedsrådgiveren har den fornødne indsigt i egen rolle som tolkebruger.

I relation hertil er det ifølge forvaltningslovens § 7 tolkebrugeren, der har ansvaret for samtalen – herunder at sikre, at borgeren forstår det sagte – og dermed også ansvaret for at stoppe samtalen, såfremt tolkningen ikke fungerer forsvarligt.

I nedenstående belyser Ditte hendes oplevelse af ansvarsfordelingen:

Det kræver i hvert fald, at de mennesker om bordet gør mig opmærksom på, at det ikke er i orden {tolkningen}. Selvfølgelig kan jeg også selv mærke det, men jeg kan kun have en formodning om det. Hvor dem der kan sproget, de har et bevis på det – på

en anden måde, end jeg har. Så jeg har rigtig meget brug for, at det bliver mere et fællesansvar og ikke kun mit ansvar.

Ditte har en oplevelse af, at hun ikke skal være hovedansvarlig for at sikre, at tolkningen er hensigtsmæssig. Hun tydeliggør, at selvom hun har en formodning om, at der er noget galt med tolkningen, handler hun ikke derefter. Dette da hun ikke mener, at hendes grundlag herfor er tilstrækkeligt. Denne handling kan forstås ud fra et etisk perspektiv. Lasse Porsborg Michelsen (2016) beskriver bl.a., at en handling giver et præg om personens etiske position (Michelsen, 2016: 90-91). Myndighedsrådgivernes etiske grundlag kan derfor være behjælpeligt med at belyse, hvorledes de kan stå inden for og identificere sig med egne handlinger (ibid.). Når rådgiverne står i situationer, de oplever som dilemmafyldte afstedkommer deres handlinger på baggrund af en etisk refleksion, der foregår (u)bevidst. Ved at Ditte belyser, at hun ikke agerer på sin formodning om, at der oversættes ukorrekt, kan det handle om, at hun *hæver sig over sin subjektive oplevelse* og bruger sin *fornuft* til at vurdere, om det er almengyldigt blandt de andre mødedeltagere at fortsætte mødet med tolken. Dvs. at hun muligvis håndterer dilemmaet ud fra et *pligtetisk-perspektiv*. En anden plausibel forklaring kan være, at Ditte vælger at fortsætte mødet grundet sin *konsekvens-etik*. Muligvis overvejer hun, hvilke *konsekvenser*, der kan være ved at stoppe mødet – herunder det tidsmæssige aspekt – rekvireringen af ny tolk, ny mødedato m.v.

Anja skildrer ligeledes et erfaret dilemma i forbindelse med, hun skulle stoppe et møde med en tolk:

Jeg tror, jeg sagde {under samtalen}: ”Jeg tror, vi bliver nødt til at stoppe her fordi, at øh... Det fungerer ikke”. Jeg tror måske, jeg lagde vægt på, at forældrene og ham {tolken} ikke talte den rigtige dialekt. Jeg tror ikke rigtigt, jeg italesatte, det var fordi han talte dårligt dansk. Og det tror jeg måske er fordi, at det sådan er sårbart for mig personligt... For mig... At gå og fortælle folk, om de er gode til dansk eller ej. Selvom jeg måske er berettiget nok til det, når det er en professionel situation, men det synes jeg er lidt mere sårbart. Det var meget rart, at forældrene heller ikke forstod ham {tolken}. Jeg ved ikke, hvad jeg ville have gjort, hvis forældrene forstod ham og jeg ikke forstod ham. Det havde nok trukket lidt længere ud i mødet, kunne jeg forestille mig.

Anja beskriver en situation, hvor hun stopper et møde med en tolk. Årsagen er, at borgerne og tolken ikke talte den samme dialekt. Derved forstod borgerne ikke tolken. Anja beskriver

yderligere, at tolken talte dårligt dansk. Dette handler hun dog ikke på ved fx at italesætte problematikken overfor tolken, hvilket egentligt er hendes ansvar. Vi anser denne situation som et etisk dilemma imellem Anjas *nærheds- og pligtetik*. Anjas *empati* for tolken betyder, at hun ikke foreligger tolken sine oplevelser af hans manglende sproglige kvalifikationer. Derfor fortsætter hun mødet, da hun finder det sårbart at skulle meddele tolken, at denne ikke er dygtig til sit arbejde. Dette finder vi understøttes af hendes udsagn om, at mødet villet have trukket længere ud såfremt, at forældrene havde forstået dialekten. Anja træder først i karakter, da hun får vished om, at forældrene ikke forstår tolken, hvilket kan forstås som en *pligtetisk handling*. Anja agerer ud fra sin *fornuft* og viden om, at hun har pligt til at stoppe mødet såfremt, at de ikke kan forstå hinanden.

Dittes og Anjas eksempler på etiske handlemåder finder vi kan være i modstrid med borgerens retssikkerhed. Deres mulige fralæggelse af myndighedsansvaret, kan give risiko for, at de bidrager til uforsvarlige handlinger i form af at lade en uhensigtsmæssig tolkning fortsætte. Derved finder vi, at borgerens mulighed for medvirken i egen sag, vanskeliggøres.

Vi har i ovenstående belyst, at myndighedsrådgiverne ikke er tilstrækkeligt kvalificerede til at håndtere rollen som tolkebruger. Deres anvendelse af tolke er baserede på *learning by doing*-princippet, hvilket kan føre til dilemmaer i tolkebrugen. ”*Håndbog om tolkning i den kommunale indsats*” (2012) peger på, at det ikke udelukkende er tolkebrugerens, der skal bidrage til en vellykket samtale, men at tolken ligeledes har en andel heri. I relation hertil peger vores informanter på, at de oplever, at tolkene agerer uhensigtsmæssigt i deres arbejde i relation til deres tolkerolle. Derfor vil vi i det kommende afsnit gøre rede for myndighedsrådgivernes oplevelse af tolkens rolle. Idet vi ikke har talt med tolkene, kan vi ikke belyse de oplevede udfordringer ud fra tolkenes perspektiv.

10.2.3 Tolkenes rolle

Alle professioner har etiske retningslinjer, de er underlagte, hvilket således også gør sig gældende for tolkene. I ”*Håndbog om tolkning i den kommunale indsats*” fra 2012 beskrives, hvordan tolkenes professionelle rolle indebærer overholdelse af tolkeetiske retningslinjer og besiddelse af væsentlige kompetencer. De etiske retningslinjer kan anskues som normer, der illustrerer, hvordan tolkene bør handle. Kompetencerne kan ses som elementer, der gør tolken i stand til at handle (etisk) professionelt (Galal & Galal, 1999: 43). Vi finder, at de beskrevne kompetencer og etiske retningslinjer, kan være med til at understøtte myndighedsrådgivernes oplevelser af tolkenes professionelle rolle, som vi i de følgende citater skildrer.

Eva: Jeg har oplevet at komme tidligere til en adresse for hjemmebesøg (ca. 15-20 min). Jeg observerer, at tolken allerede er der, og er i gang med at hjælpe borgeren med havearbejde.

Og: Jeg har oplevet, at tolk bliver transporteret af venner og familiemedlemmer til borgeres bopæl. Dette er vanskeligt i forhold til regler {om} tavshedspligt og beskyttelse af borgerne.

Evas beretning om, at tolken fx vælger at ankomme på borgerens adresse, forinden den egentlige samtale mellem borger og myndighedsrådgiver finder sted, anskuer vi, kan stride imod de etiske retningslinjer i forhold til inhabilitet. Dette da Galal & Galal (1999: 45) påpeger, at tolken bør afholde sig fra at danne et privat forhold til borgeren, da graden af neutralitet og professionalitet kan blive hæmmet. Hvad eksemplet angår, kan man forestille sig, at en sådan en gestus som havehjælp kan føre til en interessekonflikt. Tolken kan formentligt risikere at udvikle en form for sympati med borgeren, der gør det vanskeligt at skulle være neutral (ibid.: 46). Man kan forestille sig, at tolken kan komme til at sympatisere med borgeren i en sådan grad, at borgerens egne perspektiver, bliver udfordret af tolkens ønske om at hjælpe borgeren. Det kunne være, at tolken kunne komme til at fordreje borgerens beretninger i mødet med rådgiveren, da relationen til borgeren ændrer karakter fra en formel til uformel relation. Det er ikke muligt at vurdere om dette enkeltstående tilfælde betyder, at tolken generelt ikke er i stand til at handle i overensstemmelse med de etiske retningslinjer.

Yderligere er tolken underlagt tavshedspligt, der opstår i forbindelse med dennes udførelse af en given opgave. Dette fremgår af de etiske retningslinjer, forvaltningslovens og straffelovens bestemmelser. Når Eva har erfaringer med, at tolken bliver transporteret til borgerens bopæl af venner og familie, kan det, som hun selv pointerer, være problematisk. I vejledning om forvaltningsloven nr. 11740 af 04/12/1986 fremgår det af punkt 155: *"En almindelig adresseoplysning vil således normalt ikke være fortrolig, men den kan være det, fordi den røber, at en person er indlagt på et psykiatrisk hospital eller er i fængsel. Det samme kan gælde oplysninger, der indirekte røber et klientforhold"*. Man kan formode, at der er klientforhold, der blottes, når tolken oplyser venner eller familie borgerens adresse. Dermed bliver opgaven ikke behandlet fortroligt, hvilket i så fald er i strid med det etiske kodeks samt loven.

Carsten berører også forhold, der er omfattet af tolkens etiske retningslinjer til spørgsmålet om, hvad han gør i de situationer, hvor han oplever, at tolken ikke oversætter korrekt:

[...] Så har jeg skrevet til firmaet, at jeg oplevede, det var rigtigt svært for tolken at oversætte det her begreb. Eller forklare nogle ting til den her familie og det må de gerne undersøge på. Så har jeg for det meste også fået en forklaring efterfølgende fra firmaet. Altså nogle gange har det været, at tolken ikke vidste, hvad begrebet betød og firmaet har svaret, at de selvfølgelig fremtidigt vil bede deres tolk om at spørge {i situationen}.

De oplevelser Carsten beskriver i forhold til tolke, der har haft vanskeligt ved at oversætte – uden at gøre opmærksom på det under borgermødet, kan ses som et udtryk for tolkens manglende sproglige- og fagspecifikke kompetencer. Dette er ifølge ”Håndbog om tolkning i den kommunale indsats” centrale elementer i forhold til tolkens professionelle rolle, hvorfor eksemplet kan ses som at være i uoverensstemmelse med de etiske retningslinjer. Dette da det er tolkens ansvar at tjekke af ved tvivl og oplyse om evt. fejl i dennes tolkning. Tolken etiske- og faglige standard kan fremstå lav, når han/hun ikke vælger at handle i henhold til de etiske anvisninger. Dette kan ligeledes give anledning til bekymring for borgerens retssikkerhed ift. dennes mulighed for at medvirke i egen sag. Der kan herske tvivl om, hvorvidt borgeren opnåede den nødvendige viden til mødet ift. at kunne agere i egen sag.

10.2.4 Delkonklusion

Vi har med udgangspunkt i den professionelle rolle, belyst, at myndighedsrådgiverne ikke får tildelt flere ressourcer, når de skal forvalte sager, hvor der er brug for tolk. Der er i relation hertil, ud fra Lipsky’s teori om Street Level Bureaucracy gjort rede for, at myndighedsrådgiverne er arbejdsbelastede og udsatte for krydspres grundet de mange modsatrettede forventninger. De modsatrettede forventninger udgør lovens krav kontra de arbejdsmæssige rammer, de er underlagt. Det er fremanalyseret, at de ugunstige rammer medfører, at myndighedsrådgiverne benytter sig af afværgemekanismer for at kunne håndtere presset. Dette skaber en problematisk praksis, hvor borgerne bliver forskelsbehandlede og diskriminerede.

Yderligere har vi fremanalyseret, at både myndighedsrådgiverens- samt tolkens rolle har en indvirkning på, om borgersamtalen forløber forsvarligt og efter gældende lovgivning.

Vi har redegjort for, at myndighedsrådgiverne er udfordrede i de samtaler, hvor en tolk indgår, da de ikke føler sig i stand til at varetage rollen som tolkebruger, da hverken uddannelsesinstitutionen

eller arbejdspladsen har været behjælpelige hermed. Dette resulterer i, at rådgiverne i praksis må anvende ”learning by doing-princippet”. Tilgangen skaber uensartet praksis og myndighedsrådgivernes etiske dilemmaer påvirker borgerens retssikkerhed.

Vi har også argumenteret for, at myndighedsrådgiverne oplever, at tolkene handler uetisk, hvilket bl.a. viser sig i form af manglende upartiskhed. Eftersom både tolken og myndighedsrådgiveren har vanskeligheder ved at varetage deres professionelle rolle i de nævnte kontekster udfordres borgernes retssikkerhed.

10.3 KOMMUNIKATION

I denne del vil vi skildre kommunikationens kompleksitet, herunder hvilke udfordringer og konsekvenser det kan have for borgerens retssikkerhed, at kommunikationen skal igennem et mellemlid i form af en tolk. Begrundelsen herfor er, at kommunikationen er af væsentlig betydning for borgerens mulighed for at forstå og gøre sig forstået.

Kommunikation er et vigtigt redskab, når man skal skabe en forståelse for borgerens situation i arbejdet som myndighedsrådgiver. Herunder er dialogen et centralt aspekt. I specialet har vi gennemgående haft RTL § 4 som et normativt afsæt. Ifølge Hielmkroner (2003) er RTL § 4 udtryk for en lovfæstelse af dialogprincippet. Princippet er bl.a. at finde i vejledning nr. 9330 af 21/3/19 til retssikkerhedsloven punkt 51-53. Heri fremgår det, at forvaltningen er forpligtet til at sikre, at der skabes en god dialog mellem borger og myndighedssagsbehandleren således, at borgeren opnår viden om sine rettigheder og får mulighed for at medvirke i egen sag. En god dialog skal øge borgerens forståelse og derved skabe klarhed og tryghed for borgeren ift. bl.a. beslutningsprocessen. Vi antager, at forståelsen der skal skabes imellem borgeren og myndigheden, kan udfordres yderligere ved, at kommunikationen skal igennem endnu et led i form af en tolk. Derfor spurgte vi informanterne, om deres oplevelser af kommunikationen, når denne sker via en tolk og dermed skal igennem et ekstra led. Hertil giver Carsten et eksempel:

Vi var nødt til at tale meget simpelt og konkret og så mister man bare lidt facetterne i vores arbejde [...] Der falder bare noget ud...

Carstens citat er med til at tydeliggøre den dialogmæssige udfordring ved anvendelsen af tolk i mødet. Når tolken skal oversætte, er der risiko for, at facetter går tabt. Dette mener Anja er en

præmis, når man benytter tolk: *"Men så er der jo særligt nogle vendinger og ordsprog, der går totalt tabt in translation [...]"*

Carstens og Anjas citater tolker vi som, at de begge erfarer, at brugen af tolk medfører, at parterne ikke er sikret at kunne få fat i den konkrete betydning af hinandens udsagn. Dermed finder vi, at de synliggør, at borgere med behov for en tolk i samtalen, ikke har samme vilkår for en god dialog jf. RTL § 4, som de borgere, der ikke har behov herfor.

Vores empiri giver os ikke indsigt i graden af faktorer, der mistes i oversættelsen. Dog bekymres vi over, hvordan og i hvilket omfang, det er muligt for borgere med behov for tolkning at være medansvarlige for egen situation, som er et essentielt samfunds- og lovgivningsmæssigt udgangspunkt. Punkt 51 i vejledning nr. 9330 af 21/3/19 til retssikkerhedsloven beskriver bl.a.:

[...] borgeren har det primære ansvar for sin egen situation. I mange tilfælde er det også vigtigt, at borgeren selv sætter sig nogle mål og træffer sine egne beslutninger, som skal støtte målet og hensigten med hjælpen [...]

Dette betyder, ifølge Kirsten Ketscher (2008: 177) således også, at gensidigprincippet får en retlig betydning i forhold til dialogprincippet. Hun skildrer, at der foreligger en form for gensidighed, når borgeren ifølge RTL § 4 skal påtage sig et medansvar for, afgørelsens eventuelle resultat samtidigt med, at myndigheden har pligt til at inddrage borgeren. Der er herved to led/en gensidighed i samtalen, da myndigheden skal sikre sig borgerne forstår det sagte, hvortil borgeren skal deltage. Såfremt borgeren ikke forstår, hvad der kommunikeres fra myndighedsrådgiverens side, må det antages at være henad det umulige for borgeren at påtage sig dette ansvar iht. gensidighedsprincippet.

Og omvendt – kan borgeren ikke gøre sig forståelig overfor myndighedsrådgiveren, får denne ikke mulighed for at oplyse om sit perspektiv og rådgiveren kan ikke træffe (korrekt) afgørelse grundet et forkert oplysningsgrundlag.

Denne udfordring belyser Eva i følgende observation, hun har gjort sig på et netværksmøde:

Samtidigt observeres der i hans {tolkens} dansk-tolkning til fagpersoner ikke at være synderligt nuanceret fx barnet beskrives kun som vred eller grædende.

Eva har en oplevelse af, at tolken i netværksmødet er unuanceret i sin beskrivelse af barnet og derved fremstår ensidig i sin fremstilling af dette. Vi kan her tolke, at den udfordring, som vi belyste i ovenstående gør sig gældende. Vi formoder, at det kan være vanskeligt for Eva at vurdere,

om hun og borgeren har samme syn på sagen. På denne måde kan der muligvis være risiko for, at der skabes et forvrænget billede af barnets adfærd og situation. Dette vil i så fald kunne føre til, at der træffes fejlagtige afgørelser grundet et skævt oplysningsgrundlag. I og med at myndighedsrådgiveren i sidste instans afgør, hvad der skal ske i borgerens sag, kan det være problematisk, at nuancer går tabt, da det må antages at kunne være til ugunst for borgeren. Vi kan i forhold til det konkrete eksempel ikke verificere, om borgeren har benyttet sig af andre facetter i sin beskrivelse af barnet til det givne netværksmøde, idet vi ikke har talt med borgeren, eller tolken. Desuagtet er Evas oplevelse, at tolken ikke formåede at nuancere sin beskrivelse af barnets adfærd. I forlængelse heraf bemærker vi, at et andet perspektiv i forhold til oplevelsen kunne være, at borgerens sprog kunne være begrænset, hvorfor tolken reelt oversætter det sagte. Desuagtet illustrerer eksemplet, at dialogen kan blive udfordret af tolken som mellemlid, hvilket kan skabe uklarhed, som udfordrer forståelsen. Forståelsen er vigtig for borgerne, da denne skal kunne tage ansvar for og gøre brug af sin medindflydelse bl.a. ud fra ovennævnte gensidighedsprincip – og ikke mindst ud fra et lighedsprincip.

En god dialog er jf. RTL § 4 med afsæt i, at borgeren ved, at hans eller hendes synspunkter har været taget i betragtning ift. sagens oplysning. Endvidere når han/hun får kendskab til de faktorer myndigheden har lagt vægt på i forhold til afgørelsen. Dette kan dog blive kompliceret ved brugen af tolk. I relation hertil giver både Anja og Carsten udtryk for, at de ikke kan identificere, hvilken part der bidrager til en vanskelig kommunikation:

Anja: Jeg har haft flere oplevelser af: Gad vide om moderen ikke var... Om hun ikke responderede på min bekymring og sådan... tog det mere alvorligt, fordi hun syntes det ikke var alvorligt, eller fordi det simpelthen ikke blev oversat. Heller ikke mit toneleje blev oversat ordentligt.

Og: Jeg kan jo ikke høre på tolken, om hun... Øh lægger tryk på de ord, jeg lægger tryk på.

Carsten: Det er svært at sige, om det er tolken, der egentlig gør udslaget, men det er jo ligeså meget den modtager, der sidder i den anden ende [...]

Når Anja og Carsten ikke er helt sikre på, hvilken part der vanskeliggør forståelsen, må det være svært for dem at vide, om de har fået inddraget borgeren i en sådan grad, at denne har fået mulighed for at give sit syn på sagen. Endvidere om denne har forstået myndighedens perspektiv og den videre sagsbehandlingsproces. Det kan formodentlig have negative konsekvenser for

definitionsprocessen. Denne proces finder, ifølge Hutchinson og Oltedal (2006: 119), altid sted i kommunikationen imellem myndighedsrådgiver og borgeren. Når Anja og Carsten beskriver, at det ikke er muligt at identificere kilden til, hvem der vanskeliggør kommunikationen, formoder vi, at det kan være vanskeligt at vurdere, om parterne har fået forhandlet sig frem til en fælles problemdefinition (ibid.). Eller om det magtforhold, som bl.a. Ketcher (2008: 29,177) beskriver i forhold til dialogprincippet, er altoverskyggende i mødet. Hun beskriver, at udgangspunktet for alle borgermøder i kommunalt regi, er kendetegnet ved et uligevægtigt magtforhold mellem borgeren og myndighedsrådgiveren. I relation hertil belyser Skytte (2017: 35), at magten altid er til stede, idet alle myndighedssagsbehandlere har tolkningsfortræde i deres erhverv. Vi finder dog, at de borgere med behov for fremmedsprogstolkning, kan have yderligere vanskeligt ved at gøre brug af deres stemme, da dialogen går igennem mellemlid.

Eftersom dialogens betingelser bærer præg af, at nuancerne går tabt i oversættelsen samt, at informanterne har svært ved at vide, om eventuelle uklarheder skabes af tolken eller af borgeren, blev vi nysgerrige på, hvordan de som myndighed sikrer sig, at de har fået fat i borgernes opfattelser og tolkninger (og ikke tolkens). Hertil svarer Anja og Birthe følgende:

Anja: Så er det igen med at kigge på kropssproget. Hvis jeg sidder og ser meget bekymret ud... Og hvordan ser I det og hvad synes I {borgerne}?

Birthe: Jeg synes det plejer at være i svarerne. Hvis de svarer noget andet, end det jeg ville forvente. I bund og grund kan jeg ikke sikre mig det 100%, så på den måde, stoler jeg blindt på tolken og vurderer dét, der kommer retur. Nogle gange kan jeg også aflæse det på deres kropsholdning... Om hvad jeg havde forventet af svar: "Det var sgu et underligt svar."

Begge skildrer, at de bruger den nonverbale kommunikation til at sikre sig, at borgerne forstår det sagte. Derved oplever informanterne, at det nonverbale er et nyttigt element i kommunikationen, når det verbale ikke slår til. For at kunne viderebringe kommunikation, når det verbale ikke slår til, beskriver Galal & Galal (1999: 173), at nonverbal kommunikation kan benyttes til at understøtte den verbale kommunikation. Samtidig kan man, ved at observere den nonverbale kommunikation skildre eventuelle uoverensstemmelser mellem det sagte og kropssproget, fagter, ansigtsudtryk mv.

Dermed kan den nonverbale kommunikation være et vigtigt led i at sikre, at borgeren forstår og kan gøre sig forståelig. Galal & Galal (1999: 174) beskriver i relation hertil, at den nonverbale og verbale kommunikation må ses i et samspil, så der ikke skabes misforståelser. Eftersom rådgiverne giver udtryk for, at den verbale kommunikation ikke er tilstrækkelig, kan det formodes, at der kan ske misforståelser i rådgivernes tolkning af kommunikationen, da de mangler den verbale del. Dermed kan der muligvis være risiko for, at de tillægger den nonverbale del for meget vægt og derved mistolker borgeren. Dette vil i så fald kunne hæmme rådgiverens mulighed for at inddrage borgerne ligeværdigt.

10.3.1 Delkonklusion

Vi har i ovenstående del fremanalyseret, at kommunikationen udfordres af tolken som mellemlid. Dette skaber konsekvenser såsom tab af nuancer, hvilket kan skabe et fejlagtigt oplysningsgrundlag. Yderligere kan det blive vanskeligt at forhandle sig frem til en fælles problemdefinition, da dialogen er betinget af et tredje led.

De manglende nuancer finder rådgiverne er en præmis, når sproget skal oversættes. Derfor forsøger de at understøtte borgerens retssikkerhed ved at aflæse dennes nonverbale kommunikation.

Dog må den nonverbale og verbale kommunikation ses i et samspil, så der ikke skabes misforståelser. Kommunikationens betingelser kan derved påvirke borgerens mulighed for at forstå og gøre sig forstået jf. RTL § 4, hvilket formodentligt kan hæmme borgerens mulighed for at påtage sig ansvar for egen livssituation.

DEL 4

KAPITEL 11: DISKUSSION AF KVALITETEN

I dette kapitel vil vi diskutere kvaliteten af vores forskning. Vi vil inddrage vores egne overvejelser og yderligere sammenholde og diskutere vores fund ved at inddrage eksisterende forskning samt uddrag af de åbne spørgsmål fra vores spørgeskemaundersøgelse, der kan understøtte kvaliteten af vores forskning.

11.1 Diskussion af metodekvalitet

I forskning bør der efterstræbes kvalitet i den forskningsmæssige proces. Derfor er det relevant, at vi gør os nogle betragtninger vedrørende validiteten, reliabiliteten og generaliserbarheden.

Vi har løbende i specialet forsøgt at illustrere vores refleksioner i forhold til vores videnskabsteoretiske tilgang, design og metodevalg. I understående diskussion vil vi skildre yderligere overvejelser af betydning for undersøgelsens kvalitet.

Vi har haft en mixed methods-inspireret tilgang. Dette har indebåret, at vi har adskilt den hhv. kvantitative og kvalitative del, grundet vores designvalg. Man kan dog diskutere, om det har været helt muligt for os at adskille de to dele fuldstændigt efter forskrifterne samt overholdelsen af de gældende forskningskriterier for de respektive dele. Vi finder dog, at vi med vores pragmatiske tilgang har forsøgt at forholde os refleksivt til de gældende retningslinjer for hhv. den kvantitative og kvalitative del. Vi har forsøgt at være tydelige, når vi ikke har handlet i overensstemmelse hermed eller ikke har været tilstrækkelige i udarbejdelsen af vores dataindsamling og bearbejdning af denne.

Der eksisterer forskellige validitetskriterier for de to dele vi har anvendt i vores speciale. Dvs. gyldighedskriterier. For den kvantitative del skal vi sikre os, at vi har målt det, vi påstod, vi ville måle. Man kan derfor diskutere validiteten i vores kvantitative del ved at stille spørgsmålstegn ved, om vores variabler har været brugbare som målingsinstrument. For at kunne opnå gyldig måling skal der ifølge Lotte Bøgh Andersen (2012: 100) være overensstemmelse mellem den teoretiske og operationelle definition af et begreb. Derved kan der sås tvivl om, vi har indfanget det meningsfulde i fx begrebet ”erfaring”. Vi mener ikke, at vi har været tilstrækkeligt tydelige i udarbejdelsen af

vores variabler. På den anden side har vi ikke skullet anvende variablerne til statistisk signifikans, men til at forsøge at rejse en debat om, hvordan det muligvis forholder sig i praksis.

Udover validitet er reliabilitet også et vigtigt aspekt, der handler om undersøgelsens pålidelighed. I vores kvantitative del kan man stille spørgsmålstegn ved reliabiliteten, da vi har været tilfældige i vores måling. Vi har ikke været stringente i vores dataindsamling, hvilket kan skævvride målingen. Vores hensigt har dog ikke været at genskabe vores data, men at finde relevante informanter og temaer til den kvalitative del.

I den kvalitative forskning udgør kvalitetskriterierne troværdighed, overførbarhed, konsistens og transparens (Brinkmann & Tanggaard, 2015: 523-527).

Troværdighed indebærer, om vi har været tydelige i vores argumentationen for de metoder, vi har gjort brug af. På den ene side kan man diskutere, om vores metodevalg har været dækkende i forhold til det givne formål. Var det tilstrækkeligt med kvalitative interviews, eller skullet vi have haft suppleret interviewene med observationer for at sikre os, at der var overensstemmelse mellem informanternes udsagn og deres ageren? På den anden side mener vi, at vores metodemæssige valg har været passende ud fra vores formål og givne tidsramme. Videre kan man diskutere, om vores valg af en semistruktureret interviewform har udfordret troværdigheden. Da vi stillede spørgsmålene fastholdte vi ikke en bestemt rækkefølge. Derfor kan man diskutere, om det har medført differentierede perspektiver og hæmmet sammenligningsgrundlagene i forhold til informanternes fortællinger. Modsat mener vi, at vi forsøgte at imødekomme denne risiko ved, at vi i vores interviews stillede de "samme" spørgsmål flere gange med forskellige formuleringer. Eftersom vi er gået til feltet med et kritisk normativt udgangspunkt, kan man også diskutere, om vores forudfattede perspektiver har været med til at påvirke vores informanternes fortællinger. Fik de mulighed for at give udtryk for egne oplevelser, eller har vi præget deres udsagn? Vi mener, at vi har forsøgt at imødekomme dette, ved at stille åbne spørgsmål – samt give informanterne tid til at reflektere i vores interviews.

Overførbarhed omhandler, hvorvidt vi som forskere har været tydelige i forhold til beskrivelsen af dataindsamlingens kontekst, argumenter for valg/fravalg af informanter o.l. På den ene side kan man diskutere, om vi har udvalgt de rette informanter, eller om vi blot har udvalgt nogle, der kunne bekræfte vores fordomme. Omvendt mener vi, at vi qua vores kvantitative analyse har begrundet og fundet informanter, der kunne bidrage med relevante oplevelser i forhold til vores problemstilling. Derudover kan man stille spørgsmålstegn ved, om vores indgående kendskab til feltet har medført

begrænsninger i vores mulighed for at udforske området tilstrækkeligt. Modsat mener vi, at vores ærlighed om fordomme og erhvervs erfaring, har kunnet bidrage til fyldestgørende datamateriale.

Konsistens handler om, der er en logisk sammenhæng mellem data og de udforskede temaer. På den ene side kan man stille spørgsmålstegn ved, om der er overensstemmelse mellem metode, analyse, fund og konklusion. Har vi udvalgt de mest profiterende citater i forhold til vores analyse? Har vi fejlfortolket eller overfortolket informanternes udsagn? Har vi inddraget vores empiri tilstrækkeligt i forhold til at gøre vores fund troværdige? Vi mener, at vi har forsøgt at anvende de mest fyldestgørende citater for at understøtte tolkningen. Derudover mener vi, at vi har tydeliggjort, hvordan vi har fortolket vores empiri. Således mener vi, at vores fund er troværdige. Vi mener i forlængelse heraf, at vi undervejs i undersøgelsen har søgt at skabe belæg for vores konklusion.

Transparens indebærer om, vi har været gennemsigtige i forhold til vores fremgangsmåder og grundantagelser, på en sådan måde, at læseren kan vurdere kvaliteten af vores undersøgelsesresultater. Vi mener, at vi har været transparente idet, vi har tydeliggjort vores ståsted. Derudover har vi begrundet vores fremgangsmåder, valg af teori og begreber samt belyst, hvordan vi har været medskabere af empirien.

11.2 Diskussion af undersøgelsesfund

Generaliserbarhed er også et vigtigt aspekt i forskningsverdenen. Vores undersøgelse har ikke haft til formål at kunne generaliseres til en større population, men at være brugbart for praksis.

Vi finder, at vores inddragelse af forskning på feltet, kvalificerer vores fund, idet der er lighedstræk imellem tidligere forskningsresultater og vores. Bente Aadnesens påpeger bl.a. i sin forskning fra 2012, at arbejdet med minoritetsfamilier tager længere tid grundet elementer så som, at myndigheden skal sikre sig forståelsen af det sagte. Yderligere fremhæver Berit Berg og Sylvia Söderströms forskning om *"Innvandring og funksjonshemming"* fra 2012, at tolkens kvalitet kan være afgørende for en ligeværdig behandling af borgerne. Derudover fremhæver de, at der ikke er kendskab til brugen af tolk fra myndighedens side. Derfor kan det være vanskeligt for myndigheden at vide, hvordan tolkningen skal håndteres. Afrapporteringen *"Tolkning i den offentlige sektor – den aktuelle tolkesituation"* påpeger desuden, at tolkning i det offentlige er mangelfuld og kritisk. Tolkningen på socialområdet er præget af manglende overholdelse af neutralitet samt korrekt og præcis oversættelse. Dette viser sig ved, at tolkene blander sig i kommunikationen og undlader at

oversætte alt (Graversen et al., 2015: 44). Konsekvenserne er forsinkelser i sagsbehandlingen – og/eller behov for ny samtale (ibid.: 53). Den mangelfulde tolkning, medfører dårlig kommunikation.

I forlængelse af ovenstående har vi, ud fra vores analyseresultater, gennemset de åbne svar fra vores spørgeskemaundersøgelse og har fundet yderligere udsagn, vi mener, kan understøtte vores undersøgelsesfund. I forhold til vores analyse omhandlende rammerne for arbejdet og problematikken vedrørende rekvireringen af tolke, mener 50 respondenter ud af 200 (eksklusiv de fem informanter), at de er begrænsede i deres muligheder for at rekvirere kvalificerede tolke grundet særaftaler ml. deres arbejdsplads og et bestemt tolkefirma. En respondent fra et jobcenter nævner, at der er særaftaler ml. dennes arbejdsplads og et bestemt tolkefirma og beskriver bl.a.: *”Har mange gange oplevet at tolk og borger ikke har kunne forstå hinanden bl.a. pga. dialekt eller at tolken var dårlig til sproget. Der er også ofte situationer hvor tolken ikke har forstået hvad jeg har sagt.”* En anden respondent fra en familieafdeling belyser også, at der eksisterer særaftaler ift. brugen af tolke og svarer følgende på spørgsmålet om ”oplever du generelt særlige udfordringer ved brugen af tolk i borgersamtaler?": *”Ja med det specifikke selskab, som tydeligt ingen krav stiller til de ansatte. Generelt er det en udfordring med tolke, som ikke er tilstrækkeligt professionelle desværre.”* Yderligere en respondent fra en familieafdeling pointerer til det samme spørgsmål: *”Ja. At skaffe en god tolk er svært når arbejdspladsen laver aftaler med de billigste (og oftest dårligste tolkefirmaer).”*

Disse citater kan anskues som at understøtte vores fund om udfordringerne ved, at de kommunale arbejdspladser har indgået samarbejde med bestemte tolkefirmaer. Dette betyder, at rådgiverne er begrænsede i deres muligheder i forhold til at rekvirere kvalificerede tolke. På denne måde mødes borgeren ikke ud fra sit tolkebehov, men ud fra de givne rammer.

I forhold til vores fund vedrørende kategorien omhandlende den professionelle rolle, har 129 respondenter ud af de 200 oplevelser af tolke, der handler uprofessionelt. En respondent fra en familieafdeling illustrerer bl.a.: *”Jeg oplever at tolkene indimellem selv har brug for en tolk. De taler simpelthen (for dårligt) dansk. Jeg oplever, at de er præget af egne moralske vurderinger i det de skal oversætte. Jeg havde f.eks. en borger til en samtale, hvor vi skulle tale om forældreskab og ansvar. Tolken begyndte at komme med holdninger til det jeg sagde til borgeren, som at det ikke var noget `man kunne bede borgeren om´ da det var normalt i deres kultur at...”* En anden respondent

fra et jobcenter nævner i sin beskrivelse af mindre gode erfaringer: *"Tolkene har svært ved at fralægge sig deres personlige problemer indimellem. Jeg har oplevet, at somaliere slet ikke ønsker tolke, da tolkene, på trods af tavshedspligt, breder sladderens videre ud i diverse klarner. Vi har oplevet tolke, der dukker beruset op og det er sket flere gange, at tolkene helt har glemt møder."* Yderligere en respondent fra et jobcenter beskriver til spørgsmålet om "oplever du generelt særlige udfordringer ved brugen af tolk i borgersamtaler?": *"Ja, oplever mange klager over tolkningen, hvis der er en i lokalet der forstår både dansk og det sprog, der tolkes. Oplever mange tolke der ikke opfører sig professionelt eller kompetent."*

Disse citater kan ses som at understøtte vores fund, hvad angår, oplevede udfordringer af tolke kvaliteten.

I relation til den sidste kategori omhandlende kommunikation oplever 96 respondenter ud af 200, at kommunikationen via en tolk udfordrer nuancerne og forståelsen. En respondent fra familieafdelingen nævner bl.a. at: *"Det er desværre min opfattelse, at tolken enten simplificerer oversættelsen eller ikke har givet en korrekt oversættelse, der har skabt misforståelser."* En anden respondent fra et jobcenter beskriver ift. mindre gode erfaringer, at: *"Oplysninger kan gå tabt i oversættelsen."* Yderligere en respondent fra en familieafdeling nævner også i relation til spørgsmålet "oplever du generelt særlige udfordringer ved brugen af tolk i borgersamtaler?": *"Der går unægtelig noget tabt og misforståelser er oftere end del af samtalen."*

Citaterne kan ses som at underbygge vores analysefund vedrørende, at dialogen kan blive udfordret ved, at kommunikationen sker med tolken som mellemlid. Når tolken skal oversætte, er der risiko for, at nuancer går tabt.

På den ene side har vi ikke kunnet stille dybdegående spørgsmål til ovenstående udsagn, hvorfor vi ikke kan være sikre på, at vi har tolket respondenters citater korrekt.

Vi mener dog alligevel, at udsagnene tyder på, at en del af respondenternes oplevelser stemmer overens med de oplevelser vores informanter har.

Dette mener vi således også kan pointere behovet for, at praksis skaber en diskussion af- samt reflekterer over, hvordan det forholder sig med tolkningen i de kommunale forvaltninger. Har medarbejderne de fornødne kompetencer til at agere tolkebrugere? Hvis ikke – hvad skal der så til? Hvordan tilgodeser arbejdsområde osv., de borgersager, hvor tolkning er nødvendigt? Kan man evt. organisere sig på en måde, der i højere grad tager hensyn til borgere med behov for tolkning?

Hvilken betydning har det, at der er fastlagte aftaler med givne tolkefirmaer? Hvordan er kvalifikationerne hos tolkene? Etc. Vi finder i forbindelse hermed, at vores producerede viden kan ses som et vidensbidrag til denne praksis-debat, da vi har skildret væsentlige faktorer, der er af betydning for borgerens retssikkerhed, når denne har brug for tolk i mødet med den kommunale myndighed.

KAPITEL 12: KONKLUSION

I denne undersøgelse har vi søgt at skabe indsigt i myndighedsrådgivernes oplevede udfordringer forbundet med varetagelsen af retssikkerhedslovens § 4 for de borgere, der har brug for fremmedsprogstolkning – samt de retsmæssige konsekvenserne heraf.

Undersøgelsens afsæt er et inspireret Mixed-methodsstudie, hvor der er indsamlet data via en spørgeskemaundersøgelse, efterfulgt af fem enkeltinterviews. Vi har belyst, at der er flere faktorer, der har indvirkning på varetagelsen af retssikkerheden i forhold til de borgere, der ikke behersker det danske sprog tilstrækkeligt og derfor har brug for tolkebistand.

I den kvantitative del har vi argumenteret for, at langt de fleste myndighedsrådgivere er i tvivl om, borgeren forstår det sagte, når der anvendes tolk. Dette er angiveligt et forventeligt resultat, da der er tale om et sprog, tolkebrugeren ikke behersker. Dog gav det anledning til bekymring for, hvilken betydning det havde for borgerens mulighed for medvirken i egen sag – kontra mulighederne for de borgere uden et tolkebehov.

I delen omhandlende rammerne for arbejdet, har vi argumenteret for, at myndighedsrådgiverne oplever, at den manglende retlige regulering i forhold til brugen af tolke, skaber en ugunstig praksis for de borgere, der har behov for fremmedsprogstolkning i mødet med myndighedsrådgiveren. Denne manglende retlige regulering betyder, at den kommunale praksis på området er uensartet. Nogle kommuner har valgt at etablere særaftaler med bestemte tolkefirmaer, hvilket myndighedsrådgiverne oplever, begrænser deres handlerum i relation til at rekvirere kvalificerede tolke. Der er tale om en strukturel diskriminering, der hæmmer borgerens mulighed for at medvirke i egen sag. Borgeren er nemlig ikke sikret i at blive mødt ud fra dennes tolkebehov, men i stedet ud fra de kommunale tilrettelagte rammer.

Vi har argumenteret for, at myndighedsrådgiverne oplever, at det er en tidsmæssig belastning at skulle rekvirere tolke samt, at tolkekvaliteten er utilfredsstillende. Dette er elementer, der fører til et underforbrug af tolke, hvilket er diskriminerende. Således undermineres ligeledes borgernes mulighed for at medvirke i egen sag.

Derudover har vi belyst, at myndighedsrådgiverne ikke oplever, at de tildeles flere ressourcer i håndteringen af sager, hvor der er brug for en fremmedsprogstolk. Med afsæt i Lipsky's teori om Street Level Bureaucracy, har vi argumenteret for, at myndighedsrådgiverne er overbebyrdede og udsatte for krydspres foranlediget af modsatrettede forventninger. Ligeledes har vi argumenteret

for, at de uhensigtsmæssige rammer for arbejdet bevirker, at myndighedsrådgiverne benytter sig af afværgemekanismer for at kunne håndtere dagligdagens pres. Dette skaber en problematisk praksis, hvor borgerne med behov for fremmedsprogstolkning bliver forskelsbehandlede og diskriminerede.

Vi har argumenteret for, at myndighedsrådgiverne oplever at være udfordrede i samtaler med fremmedsprogstolke. De føler sig ikke i stand til at varetage rollen som tolkebruger, da de ikke oplever at være klædt på til opgaven forbundet hermed. I praksis forsøger de sig frem i rollen som tolkebrugere ud fra et "learning by doing-princip". Tilgangen skaber en uensartet praksis og myndighedsrådgivernes etiske handlemåder kan føre til en svækkelse af borgerens retssikkerhed og mulighed for at medvirke i egen sag. Endvidere har vi argumenteret for, at myndighedsrådgiverne erfarer, at tolkene handler i strid med de tolkeetiske retningslinjer, hvilket bl.a. kommer til udtryk i form af inhabilitet. Idet myndighedsrådgiveren oplever, at tolken har vanskeligt ved at varetage dennes professionelle rolle samt, at rådgiveren ligeledes har udfordringer ved at varetage egen tolkebrugerrolle, kan borgerens retssikkerhed blive undermineret.

I delen vedrørende kommunikation har vi argumenteret for, at myndighedsrådgiverne oplever, at kommunikationen udfordres af et yderligere mellemlid. Dette skaber et tab af nuancer i oversættelsen, hvilket kan føre til et uoplyst afgørelsesgrundlag. Yderligere kan det blive vanskeligt at forhandle sig frem til en fælles problemdefinition, da dialogen er betinget af det tredje led.

Yderligere har vi argumenteret for, at den nonverbale kommunikation er væsentlig for myndighedsrådgiverne, når de skal varetage borgerens retssikkerhed. Dog må den nonverbale og verbale kommunikation ses i et samspil, så der ikke skabes misforståelser.

Såfremt borgeren ikke forstår eller kan gøre sig forstået, kan det formentligt være svært for borgeren at påtage sig ansvar for egen livssituation.

Dermed kan vi konkludere, at myndighedsrådgiverne oplever, at de lovgivningsmæssige- samt organisatoriske rammer er ugunstige i forhold til varetagelsen af retssikkerhedslovens § 4 i relation til de borgere, der har brug for fremmedsprogstolkning. Tilmed kan vi konkludere, at rådgiverne ikke formår at behandle alle borgere ligeværdigt. Rammerne, udfordringer i kommunikationen samt manglende kompetencer til at navigere i hhv. tolke- og tolkebrugerrollen, skaber begrænsninger i muligheden herfor.

De retsmæssige konsekvenser af ovenstående er, at borgere med behov for fremmedsprogstolkning bliver udsatte for forskelsbehandling og diskriminering. Således bliver deres muligheder for- og ret til inddragelse samt indflydelse i egen sag, udfordret.

12.1 PERSPEKTIVERING

På baggrund af specialets konklusion, har vi afslutningsvist fundet det relevant at inddrage en perspektivering over, hvad vores producerede viden kan betyde for andre kontekster, hvor der er behov for et kommunikativt hjælpemiddel i form af en tolk.

Vi finder, at vores fund kan være anvendeligt i forhold til andre fagområder end det kommunale myndighedsområde. Dette da udfordringerne er sammenlignelige, hvad end der er tale om tolkning i sundhedsregi, retsvæsenet osv. Som vi beskrev indledningsvist skal alle tolke i sundhedsvæsenet nu være certificerede for at kunne varetage en tolkefunktion i dette regi. Formålet er at sikre en øget og mere ensartet kvalitet i tolkningen. En hensigtsmæssig tolkning kræver professionalisme, hvorfor certificeringen kan tænkes også at være væsentlig på andre områder – så som det socialfaglige. Dette kan ligeledes være relevant ud fra et samfundsmæssigt perspektiv. Professionelle tolke vil formentligt betyde ressourcemæssige besparelser, da kvaliteten som udgangspunkt er tilstede. På denne måde vil tolkebrugeren angiveligt ikke skulle bruge ekstraordinær tid på bookinger af (nye) borgersamtaler, klagesamtaler med bureauer o.l.

Yderligere et perspektiv handler om tolkebrugeren, som i vores speciale har været myndighedsrådgiveren. Da tolken ikke er ene ansvarlig for at sikre, at samtalerne forløber forsvarligt, finder vi også, at tolkebrugeren bør blive certificeret i at anvende tolke. Således at tolkebrugeren har de bedste forudsætninger for at kunne anvende tolke på de forskellige områder. Mangelfulde kompetencer hos tolkebrugeren i forhold til viden om, hvordan denne skal agere i forhold til tolkningen er ligeså problematisk som ufuldstændige kompetencer hos tolken.

I forlængelse af ovenstående har vi reflekteret over borgerperspektivet. Det kunne have været interessant at interviewe borgerne. Vi har nemlig ikke indsigt i, hvorvidt vores fund i forhold til de retsmæssige konsekvenser også vil opleves som forskelsbehandling og diskriminerende ud fra et borgerperspektiv. Ved at interviewe borgerne kunnet vi muligvis have fået dybdegående viden, om hvorvidt borgerne oplever udfordringer, når der anvendes tolk i sagsbehandlingen. Yderligere om de eventuelle oplevede konsekvenser ville stemme overens med vores fund.

Litteraturliste

Aadnesen, B. N. (2012). *Jeg kan ikke være den afrikanske mammaen i Norge. Men de må også skjønne at min bakgrunn er en del av meg: En studie av samhandling i barnevernet mellom saksbehandlere og foreldre med minoritetsetnisk og muslimsk bakgrunn* s.137-160 & 210-212. Trondheim: Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse, Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap.

Andersen, J. (2006). *Socialforvaltningsret*. Kbh.: Nyt juridisk forlag.

Andersen, K., Boesen, M., & Skytte, M. (1995). Særlige rettigheder og pligter for udenlandske statsborgere i Danmark. I: *Håndbog om indvandrere og flygtninge*. Kbh.: Kommuneinformation.

Andersen, L. (2012). I: L. Bøgh Andersen, K.M. Hansen & R. Klemensen (red.) *Metoder i statskundskab* s. 98-107. Kbh.: Hans Reitzels Forlag.

Berg, B., & Söderström, S. (2012). Bruk av tolk i vanskelige kommunikasjonssituasjoner. I *Innvandring og funksjonshemming* s. 190-196. Oslo: Universitetsforlaget.

Brinkmann, B. & Tanggaard, L. (2015). *Kvalitative Metoder, En grundbog*. Kbh.: Hans Reitzels Forlag.

Busk, C., Madsen, M., & Schulin, B. (2011). *Etik i praksis for socialrådgivere* s. 8-21. Aarhus: Via System.

Creswell, J. W., & Clark, V. L. P. (2011). Methodological Issues in Conducting Mixed Methods Research Designs. I *Designing and conducting mixed methods research* s. 69-77. Los Angeles: SAGE.

Danneris, S., & Monrad, M. (2018). Litteraturgennemgang. I: S.P. Olsen & M. Monrad (red.) *Forskningsmetode i socialt arbejde* s. 61-62. Kbh.: Hans Reitzels Forlag.

Domstolsstyrelsen (2014). Retslex udgivet af Domstolsstyrelsen i December 2014.

Dyring, J. (2017). *Udviklingen i dansk socialretlig regulering*. I: J. Guldager & M. Skytte (red.) *Socialt arbejde: Teorier og perspektiver*. Kbh.: Akademisk Forlag.

Frederiksen, M. (2013). Integration i ´mixed methods´forskning: Metode eller design? *Metode og Forskningsdesign, 1, 1*.

Galal, E., & Galal, P. L. (1999). *Goddag mand - økseskaft: Samtale gennem tolk* s. 43-55 Kbh.: Mellemløkeligt Samvirke.

Graversen, C., Nørgaard, A., & Jacobsen, B., (2015). *Tolkning i den offentlige sektor- Den aktuelle tolkesituation. Afrapportering af spørgeskemaundersøgelse blandt tolkebrugere i den offentlige sektor* s. 5-11. Kbh.: Translatørforeningens tolkeudvalg

Guldager, J., & Skytte, M. (2017). Aktuelle fællestræk og udfordringer for socialt arbejde. I: J. Guldager & M. Skytte (red.) *Socialt arbejde: Teorier og perspektiver*. Kbh.: Akademisk Forlag.

Gundelach, P. (2013). *Simpel tabelanalyse*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.

Hansen, N.-H. M. (2015). *Spørgeskemaer i virkeligheden* s. 152-153. Frederiksberg: Samfundslitteratur.

Hansen, K.M. og Hansen S. W. (2012). Univariat analyse. I: L. Bøgh Andersen, K.M. Hansen & R. Klemensen (red.) *Metoder i statskundskab* s. 349-365. Kbh.: Hans Reitzels Forlag.

Hielmcrone, N. Von. (2003). *Notat om tolkning af retssikkerhedslovens § 4*. - Working paper AAU.

Hielmcrone, N. Von, & Schultz, T. (2010). Retssikkerhed i dansk socialret. *Nordic Journal and justice: RETFÆRD 33, 3/130*

Juul, S. (2018). Videnskabsteoretiske kontroverser i forskningen i socialt arbejde. I: S.P. Olsen & M. Monrad (red.) *Forskningsmetode i socialt arbejde* s. 325-333. Kbh.: Hans Reitzels Forlag.

Juul, S., & Bransholm Pedersen, K. (2012). *Samfundsvidenskabernes videnskabsteori: en indføring* s. 107-146. Kbh.: Hans Reitzel.

Ketcher, K., (2008). *Socialret*. Kbh.: Thomson.

Kristiansen, Søren (2017). Fortolkning, forforståelse og den hermeneutiske cirkel. I: Järvinen, M., & Mik-Meyer, N. (red.) *Kvalitativ analyse: syv traditioner* s. 153-169. Kbh.: Hans Reitzel.

Kvale, S & Brinkmann, S. (2015). *Interview: introduktion til et håndværk* s. 111-126 & 183-188. Kbh.: Hans Reitzel.

Lemann Kristiansen, B., & Dalberg-Larsen, J. (2014). *Lovene og livet: En rets sociologisk grundbog*. København: Jurist- og Økonomforbundets Forlag.

Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.

Michelsen, L. P. (2016). Etik i socialt arbejde. I: R. Posborg, H. Nørrelykke og H. Antczak (red.) *Socialrådgivning og socialt arbejde: En grundbog*. Kbh.: Hans Reitzel.

Møller Hansen, K. (2012). *Kvantitative Datakilder*. I: L. Bøgh Andersen, K.M. Hansen & R. Klemensen (red.) *Metoder i statskundskab*. Kbh.: Hans Reitzels Forlag.

Monrad, M. (2018). Analyse af tal. I: S.P. Olsen & M. Monrad (red.) *Forskningsmetode i socialt arbejde* s. 213-218. Kbh.: Hans Reitzels Forlag.

Nielsen, J. C. R. & Repstad, R. (1993). Om å analysere sin egen organisation, I: Jens C. Ry Nielsen & Ole Steen Andersen. (red.) *Anderledes tanker om livet i organisationer*. København: Nyt fra Samfundsvidenskaberne

Nielsen, D., Svabo, A., Korsholm, K., & Sodemann, M. (2011). *Kun en tåbe frygter ikke sproget*
Tolkning-fra de professionelle tolkes synsvinkel. Erfaringer fra Indvandrermedicinsk Klinik.

Odense: Odense Universitetshospital.

Olsen, H. (2006). *Guide til gode spørgeskemaer.* Kbh.: Socialforskningsinstituttet.

Olsen, S. P. (2018). Analysestrategi. I: S.P. Olsen & M. Monrad (red.) *Forskningsmetode i socialt arbejde* s. 151-162. Kbh.: Hans Reitzels Forlag.

Skytte, M. (2016). *Etniske minoritetsfamilier og socialt arbejde.* Kbh.: Hans Reitzel.

Skytte, M. (2017). Socialt arbejde. I: J. Guldager & M. Skytte (red.) *Socialt arbejde: Teorier og perspektiver.* Kbh.: Akademisk Forlag.

Slot Vikkelsø, L. (2015). *Tolkning i retsvæsenet* s. 39-45. Institut for Menneskerettigheder
Danmarks Nationale Menneskerettighedsinstitution

Social- og Integrationsministeriet. (2012). *Tolkeguide Håndbog om tolkning i den kommunale indsats* s. 14-17. Kbh.: Social- og Integrationsministeriet.

Sørensen, K. M. (2018). Mixed methods-studier. I: S.P. Olsen & M. Monrad (red.)
Forskningsmetode i socialt arbejde. Kbh.: Hans Reitzels Forlag.