

Bruk av tolk i PPT

PP-rådgivers erfaringer med bruk av tolk i kommunikasjon med foreldre med svake norskspråklige ferdigheter

Atina Rahimi

SPED4093 Masteroppgave i Spesialpedagogikk

40 Studiepoeng

Institutt for spesialpedagogikk

Det utdanningsvitenskaplige fakultet, UiO

Vår, 2023



Forord

Gjennom denne masteroppgaven oppsummeres to år med læring, utvikling og mestring ved Universitetet i Oslo. Det har vært en spennende reise som nå tar slutt. Med det, ønsker jeg å takke PP-rådgiverne som stilte opp til intervju og deres innsyn i arbeidet med bruk av tolk. Uten dere hadde ikke gjennomføringen av prosjektet vært mulig.

En spesiell takk til min veileder Gül Özerk. Takk for god faglig veiledning, oppmuntring og tålmodighet.

Jeg vil også takke min mor, far og storebror for deres støtte gjennom hele studiet, og som har hatt troen på at jeg skal komme meg i mål.

Oslo, vår 2023

Sammendrag

Denne masteroppgaven handler om hvordan kan kommunikasjon via tolk påvirke samarbeidet mellom PPT og foreldre med svake norskspråklige ferdigheter. Antall barn med innvandrerbakgrunn som har rett til spesialpedagogisk tilrettelegging har økt de siste årene (SSB, 2022). Dette har ført til at behovet for bruk av tolk har også økt. Jeg har benyttet meg av kvalitativ forskningsmetode, hvor jeg har brukt semistrukturerte- intervjuer. Jeg valgte å anvende tematisk analyse til å analysere intervjuene.

Mitt empiriske materiale viser at det like mange fordeler og ulemper ved bruk av tolk. Der det fremkommer underforbruk av tolk. Årsakene bak dette er mangel på tilgang av kvalifiserte tolker, tolk som tilbakeholder nødvendig informasjon, og uønsket bruk av tolk både hos PP-rådgiverne og foreldrene (IMDi, 2008:05). Dette kan samsvarer med uttalelsene til mine informanter. Fordelene som påvirker samarbeidet mellom PP-rådgiver og foreldre med svake norskspråklige ferdigheter, er blant annet PP-rådgivere som utfører Jareg & Pettersen (2006) samarbeidsmetodikk ved bruk av tolk, som videre fører til tillit og trygghet. Ved å benytte seg av samme tolk viste gode resultater, som gjør at PP-rådgiver, sammen med foreldrene og tolken fanget opp misforståelser og forebygget utfordringer. De siste årene har også telefontolkning blitt ettertraktet som bevarer foreldres anonymitet og redselen for brudd på taushetsplikt. Andre faktorer som fremmer samarbeidet mellom ppt og foreldrene er åpen kommunikasjon og å være informativ.

Det forekommer også ulemper som påvirker samarbeidet mellom PP-rådgiver og foreldrene, og disse er blant annet kvaliteten på tolken om hen følger god tolke kikk. Andre forhold som hemmer samarbeidet er foreldrene som opplever brudd på taushetsplikt som videre fører til utrygghet. Konsekvensene av utgjør at både foreldrene og PP-rådgivere ønsker mindre bruk av tolk, som videre påvirker samarbeidet. Dersom PP-rådgiver velger å ikke bruke tolk, vil man ikke ha en garanti for om begge partene har forstått hverandre, som videre utgjør at PP-rådgiver kan ikke PPR gi dem en likeverdig tjeneste (Berg, et al. 2018, s. 13).

Selv om det er det er positive og negative faktorer, er det likevel viktig å sette lys på forbedringsbehov ovenfor både PP-rådgivere og tolketjenesten. Noen av forbedringsbehovene er PP-rådgiver sine holdninger til kultursensitivitet og tydeligere etterarbeid og evaluering, sammen med foreldre med svake norskspråklige ferdigheter og tolken (Jareg & Pettersen, 2006, s. 26).

Innholdsfortegnelse

1	INNLEDNING	1
1.1	BAKGRUNN FOR VALG AV TEMA	2
1.2	PROBLEMSTILLING	3
1.3	OPPGAVENS OPPBYGNING	3
2	TEORETISK FORANKRING.....	4
2.1	PEDAGOGISK-PSYKOLOGISK TJENESTE OG DENS MANDAT	4
2.2	KOMMUNIKASJON	5
2.3	TILLIT.....	6
2.4	SAMARBEID MELLOM FLERSPRÅKLIGE FORELDRE OG PROFESJONSUTDØVERE.....	7
2.5	BAKGRUNNSINFORMASJON OM TOLKING.....	8
2.5.1	<i>Forvaltningsloven.....</i>	<i>9</i>
2.5.2	<i>Retningslinjer for god tolkeskikk.....</i>	<i>10</i>
2.5.3	<i>Konsekutiv og simultan tolkning.....</i>	<i>11</i>
2.6	JAREG & PETERSSENS (2006) MODELL FOR BRUK AV TOLK.	12
2.7	BRUK AV TOLK - INTEGRERINGS- OG MANGFOLDSDIREKTORATET.....	13
2.7.1	<i>Studie utført av Hellekjær og Hognestad (2013).....</i>	<i>14</i>
2.8	FORELDRE MED SVAKE NORSKSPRÅKLIGE FERDIGHETER.....	15
2.9	KULTURSENSITIVITET	17
2.9.1	<i>Språkbarrierer.....</i>	<i>17</i>
3	METODE.....	19
3.1	OPPGAVENS METODISKE TILNÆRMING	19
3.2	ET FENOMENOLOGISK PERSPEKTIV SOM UTGANGSPUNKT FOR OPPGAVEN	19
3.3	KVALITATIVT INTERVJU SOM DATAINNSAMLINGSMETODE	20
3.3.1	<i>Utforming av en semistrukturert intervjuguide</i>	<i>21</i>
3.4	UTVALG AV INFORMANTER	22
3.4.1	<i>Bakgrunnsinformasjon av informantene</i>	<i>23</i>
3.5	GJENNOMFØRING AV INTERVJU:.....	23
3.6	TRANSKRIBERING OG ANALYSE AV DATAMATERIALET	24
3.7	FORSKNINGSETIKK.....	26
3.8	VALIDITET OG RELIABILITET I FORSKNINGSPROSJEKTET.....	27
4	PRESENTASJON AV FUNN, ANALYSE OG DRØFTING.....	28
4.1	FUNN OG ANALYSE: PROSEDYRER VED BRUK AV TOLK.....	28
4.1.1	<i>PP-rådgivers vurderinger om behovet for tolk.....</i>	<i>28</i>
4.1.2	<i>Tilgang til tolketjeneste</i>	<i>30</i>
4.1.3	<i>Rutiner ved oppsøking av kvalifisert tolk</i>	<i>31</i>
4.1.4	<i>Forarbeid, under og etterarbeid.....</i>	<i>32</i>
4.2	DRØFTING: PROSEDYRER VED BRUK AV TOLK	34
4.3	FUNN OG ANALYSE: ERFARINGER VED BRUK AV TOLK	36
4.3.1	<i>Taushetsplikt.....</i>	<i>36</i>
4.3.2	<i>Språkbarriere uten tolk.....</i>	<i>37</i>
4.3.3	<i>Irritasjon og fordommer.....</i>	<i>39</i>
4.4	DRØFTING: ERFARINGER VED BRUK AV TOLK	40
4.5	FUNN OG ANALYSE: SAMARBEID.....	43
4.5.1	<i>Tillit</i>	<i>43</i>
4.5.2	<i>Informativ</i>	<i>45</i>
4.6	DRØFTING: SAMARBEID	47
4.7	FUNN OG ANALYSE: KOMMUNIKASJON	49
4.7.1	<i>Åpen kommunikasjon</i>	<i>49</i>
4.7.2	<i>Benytte samme tolk over tid.....</i>	<i>50</i>
4.8	DRØFTING: KOMMUNIKASJON.....	52
4.9	OPPSUMMERING.....	53

5	KONKLUSJON.....	55
5.1	REFLEKSJONER RUNDT VEIEN VIDERE	57
6	LITTERATURLISTE	59
7	VEDLEGG: INFORMASJONSSKRIV OG SAMTYKKEERKLÆRING	63
8	VEDLEGG 2: INTERVJUGUIDE.....	67
9	VEDLEGG 3: TILBAKEMELDING FRA NSD	69

1 Innledning

Norge er et flerkulturelt samfunn der tall fra Statistisk Sentralbyrå (SSB) viser at 15,1% av totalbefolkningen er innvandrere eller norskfødte av innvandrerforeldre (SSB, 2023). I Norges voksende mangfoldige samfunn kan innvandrerne ha nylig kommet til Norge, eller bodd her lenge. Noen kommer fra ulike land hvor de snakker ulike språk, har forskjellig livssyn, kulturell bakgrunn og etnisk tilhørighet. Når det er et høyt antall innvandrere i Norge, innebærer dette et ansvar for inkludering og plikt til å tilby dem likeverdige tjenester, uavhengig. For at de skal kunne benytte seg av de rettighetene de har krav på, er det viktig å opprettholde god kommunikasjon og samarbeid (Kunnskapsdepartementet, 2022).

Foreldrenes møte med barnehage og skole er kommunikasjon en sentral faktor for å ivareta rettighetene til foreldrene elevene (Kunnskapsdepartementet, 2022). Rettighetene til grunnskole elever er i denne forstand rett om spesialpedagogisk hjelp. Rett til spesialpedagogisk hjelp kan forekomme av hørselshemning, ADHD-diagnose, atferdsvansker, spesifikke lærevansker eller synsvansker. Elevenes utfordringer kan knyttes til individuelle forhold som vansker nevnt over, og hjemmeforhold. Spesialundervisning møter elevenes individuelle problemer på en og er et rasjonelt system som hjelper elever. For å ivareta disse rettighetene, er det forsvarlig med kommunikasjon mellom skole og foreldre slik at man kan forebygge misforståelser. (Kunnskapsdepartementet, 2022)

Pedagogisk-psykologisk tjenester (PPT) vil i stor grad være i møte med minoritetsfamilier. Det vil si at PPT vil treffe minoritetsfamilier med ulik familie bakgrunn, oppdragsstiler, samværsformer, sosioøkonomisk status, og bosituasjon. Tjenesten vil også oppleve hvordan både minoritet og majoritet forstår og fortolker ulike situasjoner. Under disse møtene hvor PPT og foreldre med svake norskspråklige ferdigheter samhandler, kan språklige misforståelser oppstå (Berg & Paulsen, 2021, s. 24-26). PPT jobber for å vedlikeholde likeverdighetsprinsippet som forutsetter at foreldre og barn skal få en forståelse av at det arbeides likeverdige uansett utgangspunkt, evner, forutsetninger, bakgrunn og interesser hos den enkelte (Kunnskapsdepartementet, 2022). Likeverdighetsprinsippet går også ut på at skolen skal sikre elevens ytringer og tilpasninger slik at alle får en likeverdige opplæring. (Lovdata, 2005, §2a)

Konsekvenser av språklige misforståelser kan føre til foreldre opplever mistillit, redsel for å ikke bli forstått og ikke minst frustrasjon over feil informasjonsdeling. For mange minoritetsfamilier er PPT en helt ukjent instans. Ukjentskap kan føre til både frykt og forestillinger som ikke nødvendigvis stemmer med hvordan virkeligheten er. (Berg & Paulsen, 2021, s. 24-26). Bruk av tolk i PPT et viktig tema og har en helt avgjørende betydning dersom de skal ha tilgang til likeverdige tjenester. Ved å ikke bruke tolk, vil det oppstå mistolkning, feil informasjon og feil veiledning (Berg & Paulsen, 2021, s. 24-26). Konsekvensene kan påvirke å få riktig informasjon angående barnet og situasjonen. Dersom barnet er i tidlig skolealder, kan dette ha en påvirkning for barnets utvikling resten av skolegangen og i senere tid (Berg & Paulsen, 2021, s. 24-26).

Jeg vil gjerne se nærmere på ivaretagelse av samarbeidet med foreldrene i særlige prosesser der språk utfordrer denne kontakten. Målet med oppgaven er et ønske om å undersøke hvordan PPT legger til rette for et samarbeid med foreldre med svake norskspråklige ferdigheter, igjennom tolk og hvilken betydning det kan ha for foreldrenes deltagelse for barnets utvikling.

1.1 Bakgrunn for valg av tema

Bakgrunnen for denne oppgaven kommer av at jeg har alltid hatt stor interesse for kunnskap om etniske minoriteter. Interessen min er todelt og det skyldes av min egen etniske minoritetsbakgrunn. Jeg vokste selv opp som flerspråklig med en flerkulturell bakgrunn. Erfaringene mine kommer av at mine foreldre har hatt problematikk innen å ikke bli lyttet til, forstått, anerkjent og tatt på alvor grunnet flerspråklig bakgrunn. Som barnehagelærer har jeg hatt et stort ønske om å motivere og engasjere flerspråklige foreldre til kontakt. Derfor er jeg opptatt av hvordan man kan skape god relasjon med mennesker som ikke behersker det norske språket og må dermed ha en tredje person som tolker for dem, og på hvilken måte vil dette påvirke kommunikasjonen og samarbeidet deres. Bruk av tolk i PPT er ikke blitt mye forsket på, som dermed har gjort meg mer opptatt av dette området.

1.2 Problemstilling

Hovedmålet med denne masteroppgaven er å finne ut PP-rådgiveres erfaringer ved bruk av tolk. Jeg vil belyse PP-rådgiverens perspektiv gjennom deres erfaringer, praksiser og perspektiver innen området samarbeid mellom PPT og foreldre med svake norskspråklige ferdigheter. Ut fra temaet har jeg formulert følgende problemstilling:

«Hvordan kan kommunikasjon via tolk påvirke samarbeidet mellom PPT og foreldre med svake norskspråklige ferdigheter?»

1.3 Oppgavens oppbygning

Kapittel 1 presenterer studiens problemstilling, formål, bakgrunn for valg av forskningstema, i tillegg til dens relevans. Kapittel 2 inneholder teoretiske perspektiver som er relevante for forskningstema og studiens problemstilling. Den teoretiske forankringen har som hensikt i å styrke leseren forståelse for sentrale begreper og medfølgende teoretiske perspektiver.

Kapittel 3 presenterer studiens forskningsmetode og design, med hensikt om å vise til relevant forskningsteori som er blitt benyttet. Det blir også gitt en presentasjon av studiens utvalg, i tillegg til fremgangsmåte for datainnsamling i form av kvalitative intervju. Kapittel 4 presenterer funn, analyse studiens resultater i lys av teori. Kapittel 5 konkluderer studiens funn i henhold til problemstillingen, og muligheter for videre forskning.

2 Teoretisk forankring

I dette kapittelet presenterer jeg teoretisk forankring og sentrale begreper som er relevante for problemstillingen. Først presenterer jeg pedagogisk-psykologisk tjeneste og dens mandat, og videre oppgavens perspektiv som er begrepet kommunikasjon, samt underbegrepene tillit og samarbeid mellom flerspråklige foreldre. Teori om kommunikasjon er relevant fordi det handler om minoritetsspråklige foreldres grunnleggende rettigheter i møte med retten om deltagelse og innflytelse i eget liv. Videre er oppgavens hovedfokus er PP-rådgiverens erfaring ved bruk av tolk i samarbeid med foreldre med svake norskspråklige ferdigheter, og hvordan bruk av tolk påvirker samarbeidet mellom dem. For å kunne få et helhetlig bilde, velger jeg å ta med teori om tolkens retningslinjer for god tolkekikk, samt Jaregs og Pettersen (2006) modell for bruk av tolk. Teorien er relevant fordi den handler om kunnskapsanvendelse og hvilke krav og forventninger man møter på som PP-rådgiver ved bruk av tolk, og hvordan man forvalter kunnskapen slik at foreldres deltagelse får best utbytte. Den teoretiske forankringen inneholder også tidligere forskning og studier utført av integrerings- og mangfolds direktoratet (2006) og Hellekjær og Hognestad (2013) for å støtte viktigheten ved bruk av tolk, og tidligere PP-rådgiverens erfaringer. Til slutt velger jeg å ta med teori om foreldre med svake norskspråklige ferdigheter og kultursensitivitet da dette er med på å anerkjenne foreldrene og møtene med tolk.

2.1 Pedagogisk-psykologisk tjeneste og dens mandat

Pedagogisk-psykologisk tjeneste er en sakkyndig instans som skal utarbeide sakkyndige vurderinger (Kunnskapsdepartementet, 2021). Pedagogisk-psykologisk tjeneste blir forkortet til PPT eller PP-tjenesten og hver kommune/fylkeskommune skal ha en pedagogisk-psykologisk tjeneste hvor det kan organiseres rådgivende tjeneste til skole, barnehage og foreldre. (Kunnskapsdepartementet, 2021).

PPT skal arbeide med særskilt tilrettelegging, hensikten med dette er å få et inkluderende, likeverdig og tilpasset pedagogisk tilbud. PPT sitt mandat er regulert i opplæringsloven § 5-6 og barnehageloven § 33 som også er PP-tjenestens lovpålagte hovedoppgave (Kunnskapsdepartementet, 2017).

«Tenesta skal hjelpe skolen i arbeidet med kompetanseutvikling og organisasjonsutvikling for å leggje opplæringa betre til rette for elevar med særlege

behov. Den pedagogisk-psykologiske tenesta skal sørge for at det blir utarbeidd sakkunnig vurdering der lova krev det. Departementet kan gi forskrifter om dei andre oppgåvene til tenesta» (Opplæringslova, 1998, § 5-6).

PPT har både system- og individrettede arbeidsoppgaver (Kunnskapsdepartementet, 2017). De systemrettede oppgavene går ut på å hjelpe barnehager og skoler med kompetanse- og organisasjonsutvikling slik at de tilrettelegger for barn og elever med særskilte behov (Kunnskapsdepartementet, 2017). Det systemrettede arbeidet kan foregå i et tverrfaglig samarbeid på barnehage og skole, i avdelingen, gruppen eller på trinnet med mål om å endre tenkning, verdier og praksis (Hesselberg & von Tetzschner, 2016, s.15). I 2019 har regjeringen bestemt at barnehageloven og opplæringsloven skal komme tydeligere frem i arbeid med spesialpedagogiske tiltak, og at PP-tjenesten skal arbeide forebyggende og med tidlig innsats før en vanske oppstår (Meld. St, 2019).

De individrettede oppgavene innebærer vurdering av et barns eller elevs utvikling eller læring, der en henvisning fører til utarbeidelsen av sakkyndige vurderinger i saker om spesialundervisning, tiltak og særskilte behov (Kunnskapsdepartementet, 2017). Det vil si at det er en prosess som innebærer en opplevd besymring, henvisning, drøftinger, utredning, vurdering, tilråding og eventuelt iverksetting av tiltak (Hesselberg & von Tetzschner, 2016, s.15). Solem (2017) skriver at det er forskjeller på kompetanse, organisering og arbeidsdeling når det gjelder forskjellige kommuner og PPT instanser. Skolen har selv opplæringsansvar, mens PPT er sakkyndig instans med utredningsansvar (Solem, 2017, s.20).

2.2 Kommunikasjon

Kommunikasjoner er et virkemiddel som gjør at vi oppnår våre ønskede resultater. Det er viktig å nevne at mennesker har forskjellige behov og ulike forutsetninger for å formidle og motta informasjon. Språk, kultur, funksjonsevne, tilgang til digitale kanaler og kompetansenivå er noen av faktorene som kan påvirke kommunikasjonsrelasjonen (Røkenes & Hansen, 2012, s. 240).

Røkenes og Hansen (2012) skriver at god kommunikasjon er avhengig av mål og hensikt til samhandlingen, samt informasjonen som sende ut bør samsvare med informasjonen som oppfattes (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 241). Videre blir kommunikasjon en effektiv formidling av informasjon og budskap, hvor begge parter forstår formidlingen. Formidlinger

som vi samhandler med andre blant annet sikkerhet, tillit, åpenhet, refleksjoner og følelsen av å bli forstått og sett. Ved å ikke kunne bruke språk som kommunikasjon med motparten, kan noen av verdiene ekskluderes. Uten disse verdiene kan kommunikasjonen få utfordringer med formidling. Det blir også trukket frem at vi gir opp på kommunikasjon når vi ser formidlingen ikke forstås (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 241).

For å skape en bedre flyt i kommunikasjonen, trekker Javo (2010) frem nøkkelordet «tid». Ved å sette av tid til å forberede seg, tid til å beskrive arbeidsform for familien og formålet for samtalene med familien, vil dette øke kvaliteten på kommunikasjonen. Ikke minst tid til å reflektere over egen rolle og holdninger (Javo, 2010, s.155). I møte med foreldre med svake norskspråklige ferdigheter, blir det derfor viktig å stille spørsmål om hvordan familien opplever å ha en samtale med vedkommende. Inkludert samtale med tolk. Dette kan man gjøre ved å spørre hva foreldrene synes om spørsmålene som blir stilt, og om det er noe annet viktig som bør tas opp (Javo, 2010, s. 177).

Videre trekker Jávo (2010) også frem tillit og viktigheten av fagpersoner å reflektere over seg selv i situasjonen og i relasjon med familien. For eksempel ved å reflektere rundt tillitsforhold og eventuelle vansker i kommunikasjonen. De kulturelle forskjellene mellom fagperson og deres familie kan påvirke relasjonen (Jávo, 2010, s.177). Det trekkes også fram refleksjoner over hvordan samtalene fungerer språklig og betydningen av bruk av tolk. Man bør også tenke over hvordan man opplever at man forstår familiens situasjon gjennom selvbilde, livssituasjon, og sosiale relasjoner, og hvordan man viser forståelse ovenfor familiene. Med denne kunnskapen kan det betrygge familiene om avgjørelsene og sette ord på hva som er normalt og avvikende atferd (Jávo, 2010, s. 177).

2.3 Tillit

Tillit sies å være samfunnets lim, hvor vi stoler på hverandre for å samarbeide. Tillit er menneskets følelse av å stole på noen i møte med usikkerhet og utrygghet (Grimen, 2009, s. 49). Mangel på tillit kan hindre forebyggende tiltak og årsakene til mistilliten kan være ulike (Paulsen & Mohammad Roe, 2021 s.89). For at det skal være et godt samarbeid mellom bruker og fagperson er det viktig at det klar og tydelig informasjon, at det skapes gode relasjoner, føle på anerkjennelse og gjensidig respekt. Det den fagpedagogen sier og gjør, blir fortolket ut i fra relasjonen fagpedagogen har til vedkommende. Dersom det er en trygg relasjon mellom disse to partene, kan fagpersonens evaluere med kritiske kommentarer til

vedkommende atferd. Som videre øker tilliten og relasjonen. Dersom relasjonen mellom dem ikke er så god, kan de samme tilbakemeldingene bli oppfattet som avvisning (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 178).

Berg (2018) skriver i sin forskningsartikkel om faktorer som hemmer/fremmer et godt samarbeid mellom offentlige tjenester og etniske minoritetsfamilier. I artikkelen kommer det frem utfordringer i forhold til språk forskjeller. Det fremkommer også utfordringer med tolkebruk og mangel på kvalifiserte tolker, som videre er noen eksempler på hva som kan hindre et godt samarbeid mellom fagpersoner og minoritetsspråklige brukere (Berg, et.al, 2018, s.4). Videre kommer det frem at kommunikasjon fremmer et godt samarbeid og samhandling. Kommunikasjon blir sett på som kjernen innen det flerkulturelle. Når det er god kommunikasjon og samhandling mellom disse to partene, er det større sannsynlighet for å skape forståelse og muligheter for medvirkning (Berg, et.al, 2018, s.4). Hvordan kommunikasjonen mellom foreldrene og fagperson er, er helt avgjørende for om foreldrene tilfredsstillhet. Tillit er dermed noe helt sentralt i de fleste situasjoner. Samtidig må vi påpeke at tillit kan være vanskeligere å etablere i saker hvor familien har andre oppdragelsestradisjoner enn det som er vanlig i Norge (Berg, et.al, 2018, s.6).

2.4 Samarbeid mellom flerspråklige foreldre og profesjonsutdøvere

Et godt samarbeid vil si å jobbe sammen mot felles mål, og oppnå målene ved å motivere hverandre. I PPT vil samarbeid mellom foreldre og profesjonsutøvere være et viktig element for best mulig forståelse for barnet, iforhold til samspill, tilrettelegging og pedagogikk. Et godt samarbeid mellom PPT og foreldrene vil også føre til å støtte hverandre til tillit, motivasjon, læring og ikke minst utvikling (Egeberg, 2007, s. 55).

I PPT blir begrepet tverrfaglig samarbeid benyttet. Begrepet tverrfaglig brukes ofte om et samarbeid der fagpersoner med ulik fagbakgrunn er involvert, som for eksempel profesjoner som PP-rådgivere og spesialpedagoger. Tverrfaglig samarbeid kan altså bety at flere personer med ulik fagbakgrunn og kompetanse jobber sammen under samme organisasjon (Kinge, 2012, s.105). Kompetansen bidrar til bedre og mer helhetlige tiltak for målgruppen, og i denne situasjonen blir eleven. Det er nødvendig at de ulike faggruppene har kunnskap om hverandres ressurser, slik at disse kan utnyttes på best mulig måte. Det handler også om å binde sammen de ulike faggruppenes kompetanse til en helhet. (Kinge, 2012, s.105). Røkenes og Hanssen (2012) skriver at flere elementer, i dette tilfellet fagpersoners arbeid, skapes til en

helhet og blir til en gjennomført form for organisering av arbeidet. Dette vil si at gode fagfolk som kan samarbeide med andre mennesker bidrar til å skape trygghet, tillit, åpenhet, respekt og anerkjennelse, og som fremmer selvstendighet og medvirkning (Røkenes og Hanssen, 2012, s.126).

Det er også viktig å sette søkelys mot flerspråklige foreldre som opplever frustrasjon og fortvilelse i møte med profesjonsutøvere. Egeberg (2007) trekker frem at flerspråklige foreldre føler at dem ikke blir informert nok på grunn av språkbarriere eller at dem blir møtt med nedlatende holdning. Det bør derfor brukes tolk hvis man er usikker på om en av partene ikke kan det norske språket godt nok. Det er derfor viktig at PP-rådgivere har et godt samarbeid til foreldrene, og er å støttende og hjelpsomme med foreldrene med ulik bakgrunn. (Egeberg, 2007, s. 57).

Når PP-rådgiverne skal samarbeide med flerspråklige foreldre er det viktig med refleksjon over egne holdninger. Vil vi ha forskjellige måter å tolke og forstå opplysningene vi mottar, og hvordan vi forholder oss til opplysningene i etterkant av møtet. Det kan oppstå at PP – rådgiverne har en stereotyp oppfatning av hvordan flerspråklige foreldre oppdrar sine barn, kulturelle bakgrunn, væremåte og språklig kunnskap. Det første møtet en har med foreldrene vil kunne gi viktige opplysninger om barnets interesser, ferdigheter og barnets plass i hjemmemiljøet. Informasjonen som kommer fram kan være med på å bygge opp ny erfaring og kunnskap. Å gi informasjon til foreldrene er viktig i et samarbeid. Informasjon må gis gjennom en god og gjensidig dialog, i forhold til foreldrenes behov og forståelse. Instanser som for eksempel PPT har en tendens til å informere godt, men minoritetsspråklige foreldre kan forstå dette som «opplæring» som er negativt ladet (Egeberg, 2007, s.58).

2.5 Bakgrunnsinformasjon om tolking

I dette kapitlet skal jeg gjøre rede for bruk av tolk i offentlig sektor, hvor jeg trekker frem lovverk, retningslinjer og kvalifikasjonskategorier for bruk av tolk. Til slutt skal jeg presentere Jareg & Pettersen (2006) sin modell for bruk av tolk.

En tolk beskrives som en person som gjengir et språk på et annet språk. Det er person som leverer til andre mens personen lytter (Skaaden, H, 2013, s. 18). I sammenheng med PPT kan tolken være til hjelp for å kommunisere med foreldre eller elever som ikke snakker samme

språk som personalet på skolen. Tolken kan også være til støtte for å sikre at informasjon og beslutninger blir formidlet klart og nøyaktig (Kunnskapsdepartementet, 2017).

2.5.1 Forvaltningsloven

Forvaltningsloven er en veiledningsplikt innenfor sitt PPT sitt fag og saksområde. Offentlige sektorer som bruker tolk skal sørge for at tolken gjøres kjent med taushetsplikten.

Taushetsplikt kan vi finne i forvaltningsloven §11.

Forvaltningsloven §11 sier at:

«Formålet med veiledning skal være å gi parter og andre interesserte adgang til å vareta sitt tarv i bestemte saker på best mulig måte. Omfanget av veiledningen må likevel tilpasses det enkelte forvaltningsorgans situasjon og kapasitet til å påta seg slik virksomhet» (Forvaltningsloven, 1970, §11).

Bruk av tolk i offentlig sektor er fra 1. januar 2022 regulert i en egen lov: Lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk (tolkeloven). Tolkeloven har to hovedformål etter § 1. For det første skal den bidra til å sikre rettssikkerhet og forsvarlig hjelp og tjeneste for personer som ikke kan kommunisere forsvarlig med offentlige organer uten tolk. For det andre skal den bidra til at tolker holder et forsvarlig faglig nivå. Tolkeloven gjelder for alle offentlige organer som bestiller og bruker tolk.

Det finnes også ulike kvalifikasjonskategorier over tolker. Nasjonalt tolkeregister ble opprettet i 2005 med formål til å øke antall kvalifiserte tolker i offentlig sektor. Tolkene i dette registret er oppført med nødvendige persondata, kontaktinformasjon og opplysninger om hvilke kvalifikasjoner de har. IMDi (2020) har utarbeidet nye kategorier som står oppført i Nasjonalt tolkeregiret.

Tolkene er delt inn i 5 ulike kvalifikasjonskategorier. De nye kategoriene skal bidra til at tolker blir motivert til å heve sin tolkefaglige kompetanse.

- Kategori A: Statsautorisasjon og bachelorgrad
- Kategori B: Bachelorgrad eller statsautorisasjon og grunnenne (30 sp)
- Kategori C: Statsautorisasjon
- Kategori D: Grunnenne (30 sp)

- Kategori E: Tospråktesten og kurs (TAO) eller Translatør/fagoversetter og kurs (TAO) (IMDi, 2020).

2.5.2 Retningslinjer for god tolkeskikk

PP-rådgivere kan komme utfordrende situasjoner ved bruk av tolk. I Askeland (2013) sin undersøkelse kommer det frem at PP-rådgivere opplever bruk av tolk som utfordrende, og i noen situasjoner ønsker PP-rådgivere å unnlate å bruke tolk. Utfordringene ved bruk av tolk er ofte knyttet til brudd på taushetsplikt og generell utrygghet. I små samfunn har tolkene ofte kjennskap til foreldrene, og dette gjør det utfordrende for foreldre med behov for tolk (Askeland, 2013, s.60). Med bakgrunn av dette, ønsker jeg dermed å se nærmere på retningslinjer for god folkeskikk og hva som definerer hvilken rolle tolken har og hvordan tolken skal utøve sitt yrke.

Det første punktet i retningslinjene er at tolken ikke skal påta seg oppdrag dersom tolken mangler de nødvendige kvalifikasjoner. Det vil si at tolken skal undersøke faglig innhold i møtet, før tolken takker ja til oppdraget. Dette gjør at tolken ikke tar oppdrag hvor det viser seg at han/hun ikke har nok ferdigheter. Det er tolkens ansvar å melde fra dersom han/hun er ikke nok rustet til oppdraget (IMDi, 2020).

Det andre punktet er at det skal ikke være slektskap eller nære bånd mellom tolken eller foreldrene, eller en av partene i oppdraget. Dette utgjør upartisk forhold som kan forårsake problematikk. For eksempel ved å bevisst eller ubevisst ikke fortelle viktig informasjon, eller endrer på forståelsen. Slik situasjon kan det også forårsake at familien vil kanskje ikke fortelle alt til fagpersonen, på grunn av tolken og redsel for brudd på taushetsplikt (Skaaden, 2013, s. 25). Videre er det viktig at en tolk skal være nøytral og at egne holdninger og meninger ikke skal påvirke arbeidet tolken utfører. Tolken skal dermed tolke kun det som blir sagt av samtalepartene, uten at tolken trenger å vurdere eller bedømme budskapet. Det som blir sagt av samtalepartene, skal oversettes nøyaktig og uten noen form for endring. Det vil si at tolken ikke skal utelate, fjerne eller legge til egne tilståelser (IMDi, 2020).

Det tredje punktet er at tolken har taushetsplikt. Tolken skal ikke misbruke informasjon fra oppdraget. Tolken skal ikke begrense samtalen som holdes, eller utføre andre oppgaver enn gitt (Jareg & Pettersen, 2006, s. 35). Tolken skal heller ikke ta på seg oppgaver på eget initiativ ved flere uttalelser og forklaringer dersom det skjer misforståelser. Til slutt har tolken

ikke rett til å være kulturinformant eller kulturformidler (Jareg & Pettersen, 2006, s. 36). Det er tolkens ansvar å si ifra dersom tolking ikke kan skje på en forsvarlig måte (IMDi, 2020).

2.5.3 Konsekutiv og simultan tolkning

Det er to hovedformer for tolking: konsekutiv tolking og simultantolking.

Konsekutiv tolkning vil si at i tolkesituasjonen, så gjengir tolken det som blir sagt etter å ha snakket. Simultantolking foregår ved at tolken gjengir en ytringer som blir sagt av fagpersonen, samtidig med at taleren snakker (Jareg & Pettersen, 2006, s. 25). Innenfor PPT er det konsekutiv tolking som er det vanlige. Det kan synes som en enkel oppgave å gjengi det en annen person sier. Det er dermed viktig å nevne at å tolke kan være krevende og forutsetter en rekke ferdigheter hos tolken. Tolken må først og fremst ha meget gode ferdigheter i to språk. I tillegg er det viktig at tolken har også andre tilleggs egenskaper utover tospråklige ferdigheter, for eksempel fagspesifikk kunnskap og begreper. Konsentrasjonsevne, stresstoleranse og utholdenhet må også være god for å kunne mestre tolkens oppgave (Skaaden, 2013, s. 19).

Vi har også ulike former for tolking. Det kan være for eksempel på selve stedet hvor tolkesituasjonen foregår, eller gjennom telefon som også kalles skjermtolking. Vi har også fremmøtetolking som vil at tolken sitter sammen med partene, i samme rom eller ved samme bord. Tids- og oppmøtetolking kjennetegnes ved å oversette frem og tilbake mellom to forskjellige språk, vanligvis noen få setninger om gangen. Denne typen forklaringer er den mest brukte i offentlig sektor (Skaaden, 2013; Jareg og Pettersen, 2006). Skjermtolking oppstår når tolken er i en annen posisjon enn partene i samtalen, med lyd og bilder overført over PC, videoskjerm eller telefon (Skaaden, 2013; Jareg & Pettersen, 2006). Telefontolking fungerer på samme måte, og begge parter i samtalen kan ikke se hverandre. Man kan si at telefontolking er når tolken er geografisk atskilt fra den eller de talende partene, men de er koblet sammen via telefon, men det er ingen visuell kontakt med hverandre. Dette fører til at visuelle signaler (f.eks kroppsspråk og ansiktsuttrykk) ikke vil kunne bli formidlet mellom partene (Langedal & Bjørknes, 2020). Telefontolking er vanlig både i Norge og internasjonalt og blir sett på som et nyttig hjelpemiddel, dersom reiseavstandene er for lange når man ønsker å få tak i kvalifiserte tolker (Jareg & Pettersen, 2006, s. 26).

2.6 Jareg & Pettersens (2006) modell for bruk av tolk.

Jareg & Pettersen (2006) har utviklet en modell med formål om å forhindre utbrenthet hos tolker. Ofte føler tolker stress som kan påvirke tolkeoppgradet negativt. En viktig faktor til at tolker opplever stress er uklare forventinger til hvilke oppgaver tolken har. Jareg & Pettersen (2006) har i mange år praktisert ulike prøvinger og feilinger i ulike situasjoner og oppdrag med tolk og funnet en modell som være svært hjelpelig. Denne modellen består av tre deler som forarbeidet, forsamtalen og ettersamtalen (Jareg & Pettersen, 2006, s. 69). Jareg & Pettersen (2006) skriver også at det er viktig at modellen må tilpasses den enkelte tolk og hvilke behov og kapasitet tolkebrukeren har, særlig med hensyn til tidsbruk.

Forarbeid:

Det er helt nødvendig å gjøre et godt forarbeid før den faktiske tolkingen starter. De som kan legge til rette for dette, er både tolkebrukere, tolker og tolketjenester. Hensikten med forarbeidet er at tolken bør kunne vært forberedt til samtalene, både faglig og mentalt. Dersom det ikke er et godt forarbeid kan man risikere at man får en tolk som ikke er egnet til å tolke i en samtale. Forarbeid fører også til en økning av det tolkefaglige nivået. Det første fagpersonen må gjøre, er å sørge for at det blir bestilt en tolk som snakker riktig språk og dialekt. (Jareg & Pettersen, 2006, s. 71-72).

Noen språk i verden har ulike dialekter og innbyggerne ifra ulike deler av landene forstår hverandre dårlig. For eksempel land som Afghanistan. Tolk som muligens ikke riktig dialekt som utgjør at det blir utfordrende og forstå hverandre. Dermed er det viktig å finne ut om hele familien og tolken kan kommunisere på et språk som begge behersker. Før tolken får et tolkeoppdrag, er det vanlig at de får standardinformasjon: hvilken instans de skal tolke for, tidspunktet for tolkingen og adressen til instansen de skal tolke for. Jareg & Pettersen (2006) skriver videre at tolken bør få vite kjønn og alder på klientene, og dersom det skal tolkes for barn, er det viktig å vite alderen til barna. På denne måten vil tolken klare å tilpasse språket til barnets aldersnivå. Tolkens identitet er også viktig å avklare på forhånd, slik at det ikke kommer som en tolk som klienten kjenner, samt unngå at samtalen må avlyses. En måte å unngå dette på, er at tolkens navn oppgis til klienten. På denne måten vil klienten få muligheten til å meddele at den tolken ikke kan benyttes (Jareg & Pettersen, 2006, s. 71-72).

Forsamtalen:

Hensikten med en forsamtale er å avklare hvilke forventninger partene har til hverandre og hvilke rammer de har for det samarbeidet. Forsamtalen foregår første gang tolken og fagpedagogen treffer hverandre. I forsamtalen er det nyttig å forsikre seg om flere ting. Det første er at man forstår hva den andre sier, som følge av ulike dialekter i Norge. Taushetsplikt drøftes også her og tolken blir bedt om å skrive under på en erklæring som gjelder for det aktuelle stedet. Andre forhold som bør avklares under forsamtalen er: pauser, fysisk plassering i rommet, avtale om når neste konsultasjon skal finne sted og notater som tolken tar underveis i samtalen skal makuleres etter samtalen, samt tolkemethodikk. Tolken bør bli med tolkebrukeren for å unngå at tolken blir alene med klientene. En grunn til dette er at tolker ofte blir spurt om råd og tjenester av klientene, noe som er svært ulovlig. Det kan også hende at tolken blir stilt personlige spørsmål, som tolken ikke skal svare på. Det er umulig å forberede seg på alle situasjoner, men dersom både tolken og tolkebruker kjenner til tolkereglene, vil det bli lettere å håndtere utfordrende hendelser (Jareg & Pettersen, 2006, s. 72-74).

Ettersamtalen:

Formålet med ettersamtalen er å gjennomgå og forbedre samarbeidsformen. Dette bør være en fast ordning ved samtalerelasjoner som går over tid. Denne samtalen finner sted etter at klienten har forlatt rommet. Ettersamtalen kan dreie seg om at tolken ønsker at tolkebrukeren skal gjøre noe annerledes neste gang. Et eksempel kan være at tolken ønsker å ha pause på personalrom eller at tolkebrukeren bruker kortere setninger og mindre ordtak. På den andre siden kan tolkebrukeren minne tolken på at han/hun ikke trenger å ha en dialog med klienten, selv om dette kan være et forsøk på å hjelpe tolkebrukeren med å oppklare misforståelser som kan ha oppstått under samtalen. Ettersamtalen gir også tolken en mulighet til å ta opp påkjenninger han har hatt under tolkingen. Jeg ønsker å fremheve at fagpersonen ikke skal ha en behandlingsrelasjon i en ettersamtale, men kun lytte til hva tolken har å meddele, samt vise menneskelig støtte (Jareg & Pettersen, 2006, s. 75-76).

2.7 Bruk av tolk - Integrerings- og mangfoldsdirektoratet

Bruk av tolk er et tjenesteapparat som skal yte likeverdigtjeneste til alle. Hvis det foreligger en språkbarriere, er det det offentlige som har ansvaret ovenfor å innkalle tolk. De siste årene har det vært en økning med antall av innvandrerbakgrunn. Med dette er det også økning for minoritetsspråklige familier, dermed økning med språkbarrierer. Det vil da være stort behov for

tolk. Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi, 2008:05) har derfor skrevet en rapport som handler om bruk av tolk i barnevernet. Rapporten viser at det ikke blir bestilt nok tolker til nødvendige tolkesituasjoner, og at det ikke har vært nok tilgang til tolktjenester. Det kommer også frem tre hovedgrunner den nedsatte tolkningen. Barnevernansatte som unngår bruk av tolk da dem overvurderer familiens norskkunnskaper. Familiene ønsker selv å ikke bruke tolk på grunn av utfordringer som tid, kvalitet og brudd på taushetsplikt. Og til slutt at det er vanskelig å få tak i en tolk, spesielt iforhold til dialekt og språkgruppe (IMDi, 2008, :05).

Over halvparten av barnevernansatte sier at de ikke trenger godkjenning fra andre for å bestille tolk, og at de selv vurderinger av tolkebehovet. Over halvparten av informantene har rutiner for bruk av tolk på arbeidsplassen. Disse rutinene omfatter vanligvis bestilling av tolk og hvor tolkene bestilles fra. Når det gjelder barnevernansattes vurdering av behov for tolk, tas denne avgjørelsen vanligvis sammen med familiene, ved at de spør om behov for tolk i forkant av en samtale. Denne avgjørelsen baseres også på erfaringen de har med familien fra tidligere samtaler eller tidligere opplysninger (IMDi, 2008:5, s.4-5, s.29).

2.7.1 Studie utført av Hellekjær og Hognestad (2013)

Hellekjær og Hognestad (2013) har gjennomført en studie med formål å undersøke hvordan PPT opplevde og håndterte bruk av tolk i arbeidet med minoritetsspråklige elever.

Resultatene viste at tolk var en viktig ressurs i arbeidet med minoritetsspråklige foreldre og elever. Samtidig møtte noen av de ansatte utfordringer ved bruk av tolk, blant annet i forhold til tolkens kompetanse, tolkingens kvalitet og tolkens lojalitet. Forskerne påpekte også at det var ulike oppfatninger blant de ansatte i PPT om hva tolken skal brukes til (Hellekjær & Hognestad, 2013, s. 16). Noen mente at tolken skulle brukes som en oversetter mellom PPT og foreldre, hvor det ble oversatt ordrett. Mens andre så på tolken som en ressurs til å løse problemstillinger og skape en felles forståelse. Det kom også frem at det var nødvendig å sørge for at tolken har kompetanse til å gjennomføre tolkesituasjonen og at tolkningen er av god kvalitet for å sikre at kommunikasjonen er tydelig og forståelig for alle parter. (Hellekjær & Hognestad, 2013, s. 16). Videre viser studien at minoritetsspråklige foreldre opplever krenkelser og diskriminering i møte med barnehagen. Flere av foreldrene rapporterte om at de ble sett på som "annerledes" barnehagen, og at det ble laget en skille mellom minoritetsspråklige foreldre og majoritetsspråklige foreldre (Hellekjær & Hognestad, 2013, s. 16)

2.8 Foreldre med svake norskspråklige ferdigheter

I denne oppgaven referer jeg til foreldre med svake norskspråklige ferdigheter. Ved å skape en bedre flyt i oppgaven har jeg valgt å simplifisere referansen til begrepet til «minoritetsspråklige foreldre». Svake norskspråklige ferdigheter kan ha en ulik betydning, men i oppgaven vil det si en person ikke har tilstrekkelig ferdigheter i det norske språket til å kunne kommunisere effektivt og forstå hva som blir sagt eller skrevet (Moe, 2015, s.56). Manglende ferdigheter kan føre til problemer i mange daglige situasjoner, for eksempel å lese og skrive brev og e-poster, søke jobber, forstå instruksjoner på jobben eller i skolen, samt å kommunisere med offentlige distanser. Svake norskspråklige ferdigheter kan skyldes en rekke faktorer, inkludert mangel på eksponering for språket, begrenset tid til å lære språket, begrenset tilgang til ressurser som kan hjelpe til med læring, eller tidligere erfaringer som kan ha påvirket personens evne til å lære og forstå språket (Moe, 2015, s.57)

En annen årsak til svake norskspråklige ferdigheter, er foreldrene som kommer fra en minoritet og er flerspråklig. Spernes (2012) forklarer at i norsk skole brukes begrepene «minoritetsspråklig» og «minoritet» for å beskrive elever og foreldre med innvandrerbakgrunn og som har flyttet og bosatt seg i Norge (Spernes, 2012, s.140). Det er likevel viktig å være klar over at å bruke begrepet «minoritetsspråklig» og «minoritet» kan ha en negativ omtale fordi det kan forbindes med stereotypiske holdninger og skape et skille mellom «vi» og «de andre» i samfunnet, noe som ikke er ønskelig. Målet er heller å se på foreldregruppen som mangfoldig, sammensatt og se på det som en ressurs. Minoritetsforeldre har ulike bakgrunner, kulturer, religioner, skoletradisjoner og ferdigheter i norsk som er med på å forme og danne dagens samfunn. Spernes viser også til tidligere forskning som viser at noen minoritetsforeldre har svake ferdigheter innenfor å samarbeide med barnehage, skole og PPT. Med dette er det derfor spesielt viktig å rette fokus mot denne foreldregruppen. (Spernes, 2012, s.140).

Minoritetsfamilier i skolen kan ofte møte på utfordringer som kan påvirke deres barns læring og trivsel på skolen. Minoritetsfamilier kan ha svakere norskspråklige ferdigheter enn majoritetsfamilier, noe som kan gjøre det vanskeligere å følge med på informasjon og kommunikasjon fra skolen. I tillegg kan minoritetsfamilier møte på kulturelle og språklige

barrierer som kan påvirke deres forståelse av norsk skolekultur og skolesystemet (Aagaard, 2011, s.407). Aagaard (2011) skriver at PP-rådgiverne mener samarbeidet med minoritetsspråklige foreldre er utfordrende, da det oppstår naturlige kulturforskjeller og språkbarriere. Det ble imidlertid også rapportert krenkende og generaliserende svar om minoritetsspråklige (Aagaard, 2011, s. 407). Det er derfor viktig at skolen tar hensyn til minoritetsfamiliene og tilbyr tilpassede tiltak og ressurser for å støtte deres barns læring og trivsel på skolen. Forskning har vist at positiv samhandling og kommunikasjon mellom skolen og minoritetsfamiliene kan bidra til å styrke deres involvering i barnas skolegang og fremme deres barns trivsel og læring (Aagaard, 2011, s. 407).

En viktig faktor som kan bidra til å styrke minoritetsfamiliene er samarbeid mellom skolen og foreldrene. Forskning viser at når foreldre er involvert i barnas skolegang og samarbeider med skolen, kan dette ha en positiv effekt på barnas prestasjoner og trivsel på skolen (Desforges & Abouchaar, 2003; Epstein, 2011). Samarbeidet mellom skolen og foreldrene bør være preget av gjensidig respekt og tillit, og skolen bør legge til rette for at foreldrene kan bidra på en meningsfull måte. For å styrke samarbeidet mellom skolen og minoritetsforeldre kan det være nyttig å ta hensyn til deres kulturelle og språklige bakgrunn. Skolen skal tilby informasjon på flere språk og legge til rette for at foreldrene kan møtes og kommunisere på en måte som er tilpasset deres kulturelle normer og verdier. Det er også viktig at skolen anerkjenner og respekterer minoritetsforeldrenes kompetanse og kunnskap om barnas oppvekst og utvikling. I tillegg til samarbeidet mellom skolen og foreldrene, er det også viktig å tilby støtte og hjelp til minoritetsfamiliene på andre områder (Desforges & Abouchaar, 2003; Epstein, 2011). Slike tiltak kan bidra til å styrke familiens ressurser og gi dem bedre forutsetninger for å klare seg godt i det norske samfunnet (Desforges & Abouchaar, 2003; Epstein, 2011).

I dag ser vi at antall elever med språklig minoritetsbakgrunn øker i mange norske kommuner. Oslo kommune Statistikkbanken (2023) viser at andelen med elever av minoritetsspråklig bakgrunn i Osloskolen er betydelig, og i skoleåret 2021-2022 var 35 prosent av minoritetsspråklig bakgrunn (SSB, 2023). Udir (2016) skriver at minoritetsspråklige elever i grunnsopplæringen er barn, unge og voksne som har et annet morsmål enn norsk eller samisk. Begrepet brukes i denne sammenhengen om elever i 1 til 10. trinn i grunnskolen og videregående opplæring (Kunnskapsdepartementet, 2016).

2.9 Kultursensitivitet

Med flerspråklighet innebærer det også ulike kulturer. Dette kan vi se i sammenheng med kultursensitivitet. Kultursensitivitet handler blant annet om å ha forståelse av språk og kommunikasjon, hensyn til kulturell bakgrunn og om nødvendigheten av å gi informasjon om PPT til etniske minoritetsfamilier (Rugkåsa & Ylvisaker, 2018, s. 202).

Å utøve kultursensitivitet innebærer å vise forståelse og respekt for andres verdier og ivareta disse. Det kreves å anerkjenne den andre som likeverdig. Kultursensitivitet innebærer også å være bevisst om egen livshistorie, egne normer, holdninger kunnskap om bakgrunnen til de vi møter og om hvordan kulturell bakgrunn påvirker i samhandling mellom PPT og minoritetsfamilier (Qureshi, 2009, s.109). En vektlegging av hvordan kulturelle forskjeller påvirker vil bidra til en bedre praksis, dersom man undersøker når og hvordan kulturelle normer, verdier og tradisjoner har betydning. På den andre siden kan en ensidig vektlegging av kulturelle forskjeller føre til at en ikke ser hva sosiale problemer består i og at forhold som institusjonelle og strukturelle usynliggjøres. Dette kan i verste fall føre til diskriminering (Rugkåsa & Ylvisaker, 2018, s. 201).

2.9.1 Språkbarrierer

Minoritetsforeldre kan oppleve det som vanskelig å forstå og navigere i det norske utdanningssystemet, spesielt hvis de selv ikke har erfaring fra det norske skolesystemet. Dette kan føre til at de ikke er like aktive i dialogen med skolen eller barnehagen om barnets utdanning og utvikling. Minoritetsfamilier kan også møte utfordringer med språkbarrierer og kommunikasjon, som kan gjøre det vanskelig å følge med på hva som skjer i skolen og delta i foreldremøter og andre samarbeidsformer (Utdanningsdirektoratet, 2018). Det er derfor viktig at skolen og barnehagen legger til rette for en god kommunikasjon med minoritetsforeldre, for eksempel ved å tilby informasjon på ulike språk eller ved å tilby tolk. Det kan også være nyttig å tilby opplæring om det norske utdanningssystemet, slik at minoritetsforeldre kan føle seg mer inkludert og engasjert i samarbeidet med skolen og barnehagen. Forskning viser at en positiv og regelmessig dialog mellom foreldre og skole kan ha en positiv effekt på barnas trivsel og læring i skolen. Derfor er det viktig å legge til rette for en åpen og inkluderende dialog med minoritetsfamilier for å sikre at barna deres får den støtten og oppfølgingen de trenger for å lykkes i skolegangen og utredningen (Utdanningsdirektoratet, 2018).

Skåre (1996) skriver at kommunikasjonen kan også bryte sammen fordi verken fagpersonene eller klientene klarer å bryte hverandres koder. De klarer ikke å lese signalene som sendes «mellom linjene» som gjør det vanskelig å fange budskapet. Dermed er det viktig å sjekke nøye om klienten har forstått vårt budskap, og hva den andre har forstått (Skåre, 1996, s.137). Dette er noe som kan gjøres via en tolk dersom PP-rådgiver og klienten ikke har felles språk. Kommunikasjonen blir også ofte forstyrret av ulike signaler. Tolken, foreldrene og PP-rådgiver kan ikke alltid lese signalene og derfor er det viktig å dobbeltsjekke at foreldrene forstår vårt budskap, og hva motparten forstår (Skare, 1996, s. 136-137). Dette kan gjøres gjennom tolk dersom PP-rådgiver og foreldrene ikke har et felles språk.

Til nå har jeg presentert noen teoretiske perspektiver og tidligere forskning som er relevant for viktig for å belyse min problemstilling. Hvilken forskningsmetode jeg har valgt til min oppgave, kommer i neste avsnitt.

3 Metode

Under dette kapitlet vil jeg presentere studiens fremgangsmåte for valgt for å få svar på oppgavens problemstilling. Jeg skal presentere valgene jeg har tatt gjennom hele prosessen. Dette innebærer forskningsmetode, hvor jeg skal gi et teoretisk innblikk i kvalitativ metode, samt presentere utvalg og gjennomføring av informanter, innsamling av data og til slutt etiske vurderinger og analyseprosessen som ble gjort.

3.1 Oppgavens metodiske tilnærming

Formålet med oppgaven er å undersøke PP-rådgivers erfaringer ved bruk av tolk, og hvordan kommunikasjon via tolk påvirker samarbeidet mellom svake norskspråklige ferdigheter og PPT. I bakgrunn av dette, har jeg valgt å bruke en kvalitativ forskningsmetode. Kvalitativ metode gir tekstlige beskrivelser om hvordan informantene forstår virkeligheten. Den kvalitative forskningsmetoden er rettet mot å forstå og beskrive et fenomen (Ringdal, 2013, s. 25). I denne oppgaven ønsker jeg å sette fokuset mot å objektivere å utvikle en dypere forståelse for PPT og samarbeidet minoritetsforeldre. I tillegg til dette har en kvalitativ metode med fokus på å innhente rik informasjon gjennom et fåtall av informanter (Postholm & Jacobsen, 2011, s. 42). Å velge en kvalitativ metode vil dermed gi meg muligheten til å komme tett innpå de utvalgte informantene, som igjen vil gi meg større tilgang til deres subjektive opplevelser av tolk, PPT og foreldresamarbeidet (Ringdal, 2013, s. 25).

3.2 Et fenomenologisk perspektiv som utgangspunkt for oppgaven

Målet med dette forskningsprosjektet er å undersøke PP-rådgivers opplevelser og erfaringer rundt arbeidet med å utvikle et godt samarbeid med minoritetsspråklige foreldre. For å oppnå forståelse for fenomenet som undersøkes velger jeg et fenomenologisk perspektiv som vitenskapsteoretisk ståsted i oppgaven. Fenomenologi som filosofi ble grunnlagt av Edmund Husserl rundt år 1900. Til å begynne med var fenomenologiens gjenstand bevissthet og opplevelse, men senere ble begrepet utvidet til å også omfatte menneskets livsverden (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 44). Bengtsson (1998) beskriver livsverden som den virkeligheten mennesker lever i til daglig. Mennesker vil både leve, erfare og handle innenfor denne livsverdenen (Bengtsson, 1998, s. 27). I og med at det er PP-rådgivers forståelse som skal

studies i denne forskningen, ser jeg det som hensiktsmessig å benytte meg av et fenomenologisk perspektiv. Dette perspektivet er et godt utgangspunkt for å få tilgang til relevant informasjon for å besvare problemstillingen.

I kvalitativ forskning er fenomenologien fokusert på å forstå sosiale fenomener fra aktørenes egne perspektiver (Johannessen et al., 2016, s. 82). Bengtsson (1998, s. 27) påpeker at fenomenologien som metode gir mulighet til å innhente informasjon om virkeligheten fra aktørene selv, isteden for å plassere dem innenfor eksisterende teorier, meninger, og kategorier. Dette gjør at forskningen blir mer ansvarlig og gir en mer realistisk tilnærming. Ved å bruke et fenomenologisk perspektiv kan man undersøke, forstå og beskrive samarbeidet med minoritetsforeldre fra PP-rådgiveres eget synspunkt, som også er hensikten med undersøkelsen (Bengtsson, 1998, s. 27). Dette vil påvirke forskningsprosessen, og krever at man i datainnsamling og analyse av data, holder egen forhåndskunnskap og viser åpenhet overfor informantens livsverden. For å forstå PP-rådgivers erfaringer, må man prøve å se ting fra deres perspektiv for å sikre relevant og troverdig informasjon i datainnsamlingen og dermed en dypere og bredere forståelse av datamaterialet (Johannessen et al., 2016, s. 82).

3.3 Kvalitativt intervju som datainnsamlingsmetode

I dette forskningsprosjektet blir det kvalitative intervjuet benyttet som datainnsamlingsmetode. Kvale og Brinkmann (2015, s. 18) skriver dersom du ønsker å vite hvordan informantene oppfatter omverden om sitt eget liv, er det gunstig å spørre dem direkte. Samtale er et godt virkemiddel til å bli kjent med andre mennesker. Det kvalitative intervjuet har som hensikt å søke å forstå et fenomen sett fra informanternes opplevelser og erfaringer. Her bytter kunnskap i samspill mellom intervjuer og informant (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 20). Jeg valgte det kvalitative intervjuet som datainnsamlingsmetode da det gir meg mulighet til å undersøke samarbeidet mellom PPT og minoritetsfamilier ut ifra PP-rådgiveres opplevelser. Å innta en nær rolle til informantene under intervjuene vil bidra til en økt forståelse for deres livsverden, som også er hensikten med oppgaven (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 45).

Et intervju kan kategoriseres etter grad av strukturering. Her kan en forsker velge mellom et strukturert, semistrukturert eller ustrukturert intervju. Det strukturerte intervjuet har faste og

lukkede spørsmål med lik rekkefølge som alle informantene må spørres likt. Så har vi det ustrukturerte intervjuet mer åpent ved at samtalen ikke er planlagt på forhånd (Postholm & Jacobsen, 2011, s. 73). For å besvare problemstillingen valgte jeg å benytte meg av det semistrukturerte intervjuet. Det semistrukturerte intervjuet er balanse mellom åpen og lukket samtale, men utføres med en intervjuguide. Intervjuguiden inneholder oppsatte temaer og spørsmål, men hvor rekkefølgen kan variere (Johannessen et al., 2016, s. 137). En slik struktur egner seg best for å besvare problemstillingen min da den gir muligheter for fleksibilitet under intervjuene. Med semistrukturert intervju kan jeg velge å endre rekkefølgen på spørsmålene der det faller inn naturlig, samt unnlate å spørre dersom informantene allerede har svart på spørsmålet tidligere. Dette for å skape en behagelig flyt i samtalen. Videre kan jeg også stille oppfølgingsspørsmål for å få mer detaljerte svar der det er behov (Johannessen et al., 2016, s. 137). Det ble også tatt lydopptak av informantene ved deres samtykke. Jeg brukte Nettskjema Diktafon-App (Nettskjema.no, u.å). Appen er utformet av universitetet som er en sikker løsning for datainnsamling. Med denne løsningen kan man bruke appen på en smart telefon, som krypteres umiddelbart til nettskjema for sikker lagring. Tjenesten er direkte koblet opp til tjenester for sensitive data (TSD).

3.3.1 Utforming av en semistrukturert intervjuguide

I forberedelsen til intervjuene utformet jeg en semistrukturert intervjuguide. Under denne prosessen valgte jeg å bruke Johannessen, Tufte og Christoffersen (2016, s. 141) sin teoretiske liste over hva en intervjuguide bør inneholde. De gir en presentasjon av hvilken informasjon forskeren skal formidle før selve intervjuet starter og frem til det er avsluttet. Ved å følge listen har det hjulpet meg med å sikre en strukturert intervjuguide, hvor jeg bør unngå overflødig informasjon, og mer rettet mot problemstillingen (Johannessen, Tufte og Christoffersen, 2016, s. 141).

Med utgangspunkt i den teoretiske listen består intervjuguiden min av en innledning, fakta spørsmål, overgangsspørsmål, nøkkelspørsmål og en avslutning (Johannessen et al., 2016, s. 141). Ut fra den teoretiske listen er innledningen rettet mot å presentere meg selv, gi informasjon om prosjektet og få godkjent samtykke om lydopptak av informantene. Her sørget jeg for at informantene er lest og forstått sine rettigheter, både for å skape trygge rammer og for å forberede informantene til intervjuet. Innledningen og spørsmålene er satt

opp med hensikten å etablere en relasjon og et tillitsforhold til informantene tidlig i intervjuet (Johannessen et al., 2016, s. 141). I intervjuguiden stiller jeg faktaspørsmål for å skape en relasjon til informantene og informantenes svar. Videre rettet jeg fokus til hoveddelen av intervjuet som er «Samarbeid». Etterhvert gikk jeg videre til kategoriene «prosedyrer», «erfaringer og «kommunikasjon». Under disse kategoriene spurte jeg overgangsspørsmål og nøkkelspørsmål. Nøkkelspørsmålene innebar mest relevant informasjon knyttet til forskningsspørsmålet mitt (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 160). Til slutt avsluttet jeg med intervjuet med en oppsummering hvor informantene fikk oppklare seg, komme med kort oppsummering og avslutte (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 161).

3.4 Utvalg av informanter

Utvalgsmetoden for denne studien er en ikke-sannsynlighetsutvelging. Denne formen for utvelging bruker individer som velges ut fra bestemte strategier slik at forskeren sikrer seg et utvalg som tilfredsstillende visse hensyn, altså et hensiktsmessig utvalg (Lund, 2002, s.134). Denne studien har som formål å belyse PPT sin bruk av tolk ved en bestemt type kasus. Derfor er det hensiktsmessig å rekruttere et utvalg av pedagogisk-psykologisk rådgivere som har arbeidserfaring med å bruke tolk med minoritetsspråklig bakgrunn. Denne studien endte opp med fire informanter som er ansatte i PPT. Informantene jobber i to ulike kommuner, og har noe ulike utdannings- og erfaringsbakgrunn. Utvalget kan anses som smalt, men ressurs- og tidsperspektivet i en masteroppgave begrenser mulighetene for utvalgets størrelse.

For å få tak i informanter sendte jeg e-post til ledelsen på to PP-tjenester i Norge. E-posten inneholdt en prestasjon av meg selv og prosjektet, samt en forespørsel om å rekruttere to informanter fra dem aktuelle. Jeg var tydelig på utvalgskriteriene slik at rekrutteringen av informantene ble gjort riktig (Johannessen et al., 2016, s. 115). Det ene PPT kontoret ga rask tilbakemelding på to aktuelle PP-rådgivere som ønsket å stille opp som informanter.

Det samme gjelder det andre PP-kontoret. Videre opprettet jeg kontakt med PP-rådgiverne ved å sende dem e-post med informasjonsskriv og samtykkeskjema. For at informantene skulle få et innblikk i intervjuet fikk de også tilsendt intervjuguiden en dag på forhånd. Likevel var intervjuene preget av flere under- og oppfølgingsspørsmål for å sikre spontane svar og beskrivelser (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 164). De to PPT-kontorene som ble kontaktet er kontorer som ligger i ulike fylker i Norge. Det ble til sammen rekruttert fire informanter til forskningsprosjektet.

3.4.1 Bakgrunnsinformasjon av informantene

Informantene jobber i både store og små kommuner med forskjellig størrelse på kontoret. Felles for de fleste informantene er at de har bemerket en tydelig stigning med antall flerspråklige barn i deres kontor, barnehager og skoler de siste årene. I to av barnehagene er det ikke så mange minoritetsspråklige familier, mens i de to andre barnehagene var de fleste barn med foreldre som har svake norskspråklige ferdigheter. For å holde anonymitet ovenfor informantene, velger jeg å bruke kodenavn på informantene. Informantene vil skilles med informant A, B, C og D. For å ivareta anonymiteten til informantene har jeg valgt å bruke pronomen «hen» om alle informantene i oppgaven.

Informant A har tatt kurs i barne og ungdomsarbeid. Bachelorgrad i pedagogikk og mastergrad i pedagogisk-psykologisk rådgivning. Med videreutdanning i familieterapi. Hun er også en godkjent tolk i tolkeportalen. Informant A har lang arbeidserfaring med flerspråklighet. 2 år med erfaringer i PPT.

Informant B er barnehagelærer med fordypning i språk. Mastergrad i spesialpedagogikk, med fordypning i lærevansker. Informanten har et par år med erfaring innen PPT. Informanten har 8 år med erfaringer i PPT.

Informant C har en bachelorgrad i psykologi, samt mastergrad i pedagogisk-psykologisk rådgivning, med tilleggs utdanning i utagerende atferd. Informant B har et 6 år med arbeidserfaring med PPT.

Informant D har en bachelorgrad i spesialpedagogikk, samt master i spesialpedagogikk med fordypning i psykososiale vansker. Informant D har 12 arbeidserfaring fra PPT.

3.5 Gjennomføring av intervju:

For å sikre en trygg atmosfære lot jeg informantene velge tid og sted for intervjuene selv. Intervjuene ble gjennomført individuelt, med hvert sitt ønske. Det ene intervjuet ble gjennomført på en kafe like utenfor PP-kontoret, mens de andre intervjuene ble etter informantenes ønske gjennomført på deres egen arbeidsplass i arbeidstiden, digitalt under zoom. Intervjuene ble gjennomført individuelt med hver enkelt informant. Hvert av intervjuene hadde en varighet på sirka 45 minutter og ble gjennomført i en tidsperiode på litt

over to måneder. I og med at kontakten med informantene kun hadde foregått på mail, ble de første minuttene av intervjuene avgjørende for å skape en god relasjon til informantene.

Kvale og Brinkmann (2015) påpeker at det oppleves som tryggere for informantene å ha en klar oppfatning av forskeren og prosjektet. Jeg startet intervjuene med å presentere meg selv, forklare formålet med prosjektet, få skrevet under godkjent lydopptak og gi informasjon om hvordan informantenes rettigheter ble ivaretatt. Jeg sørget for at informantene forstod undersøkelsen min slik at det ikke oppsto noen form for misforståelser (Kvale og Brinkmann, 2015, s. 160). Med utgangspunkt i intervjuguiden stilte jeg i neste omgang faktaspørsmål for å etablere en relasjon til informantene (Johannessen et al., 2016, s. 141). Ved å lytte oppmerksomt og vise interesse ble det lettere å skape god kontakt med informantene før hoveddelen av intervjuet. Faktaspørsmålene innebar å bli bedre kjent med informantene, og handlet om utdanningsbakgrunn, yrke og erfaring (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 160). Videre ble fokuset rettet mot det overordnede temaet for oppgaven gjennom introduksjonsspørsmålene. Etter hvert som informantene opplevdes som mer komfortable gikk jeg over til kategoriene «erfaringer» og «kommunikasjon» ved å stille overgangsspørsmål og nøkkelspørsmål. Nøkkelspørsmålene utgjorde over halvparten av intervjuet, og det var her informantene kom med mest relevant informasjon tilknyttet forskningsspørsmålene. Informantene svarte også på spørsmål som skulle komme senere i intervjuet, og gjorde at måtte jeg tilpasse spørsmålene og rekkefølgen slik at informantene skulle slippe å gjenta seg selv (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 161).

3.6 Transkribering og analyse av datamaterialet

Etter intervjuene transkriberte jeg lydopptakene fra muntlig intervjusamtale til skriftlig tekst. De fire intervjuene ble transkribert etter hvert intervju. Jeg tok hensyn til hvor detaljert og utfyllende transkriberingen skulle være da det avhenger av hva transkripsjonen skal brukes til (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 208). Etersom transkripsjonene skulle bli brukt for å gjengi informantenes utsagn og sitater, valgte jeg å transkribere alle fire intervjuene ordrett. Dette var viktig for å sikre validitet i prestasjonen av resultatene. Dette var en tidskrevende prosess, men en nødvendighet. Transkriberingen ga meg en god oversikt over intervjumaterialet, og denne prosedyren var sentral for å gjøre intervjusamtalen tilgjengelig for analyse (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 204).

Etter å ha transkribert intervjuene satt jeg med en informasjon som skulle analyseres. Å analysere handler om å utvikle en forståelse for fenomenet som undersøkes, som også er målet med analyseprosessen (Postholm & Jacobsen, 2011, s. 102). I bakgrunn av dette, tok jeg i bruk en analyse beskrevet av Braun og Clarke (2006). Analysen har seks faser, men jeg har valgt å kun bruke fem ettersom det er de mest relevante til min oppgave.

Første fase gjorde jeg meg godt kjent med datamaterialet. Dette skjer allerede i transkriberingprosessen. Mens jeg transkriberte gjorde jeg meg allerede kjent med datamaterialet (Braun & Clarke, 2006, s. 18). Videre leste jeg meg godt opp på alle de ferdig skrevne transkriberingene og etablerte meg en oversikt over momentene. Her kunne jeg trekke frem hva jeg ønsker å legge mer vekt på, samt sammenligne fellesheter mellom informantene. Etter dette, gikk jeg over til fase to. Ved fase to skal man danne seg innledende koder. Kode prosessen er en del av analysen, og her organiserer man kategorier og grupper. Kode prosessen ble gjennomført ved at jeg trakk ut områder og momenter som er meningsfulle og interessante for min problemstilling. (Braun & Clarke, 2006, s. 18).

Ved fase tre har innhentet all data blitt kodet. Det vil si at man da kan sortere og lage en liste med identifisering av datasett. Her valgte jeg å dele opp kodene i temaer. Braun og Clarke (2016) anbefaler bruk av tabeller, tankekart og en organisert oversikt over dataen. Jeg lagde tankekart for hånd over temaer og undertemaer (Braun og Clarke, 2016, s. 19).

I denne fasen endte jeg opp med 4 hovedtemaer. Videre ble undertemaene deretter delt inn i ulike hovedtemaer. Disse er hovedtema: (1) «prosedyrer ved bruk av tolk» og undertemaene er; «PP-rådgivers vurderinger om behovet for tolk», «Tilgang til tolketjeneste», «Rutiner ved oppsøking av kvalifisert tolk» og «Forarbeid, under og etterarbeid». Neste hovedtema er (2) «erfaringer ved bruk av tolk» og undertemaet her er «taushetsplikt», «språkbarriere uten tolk», og «irritasjon og fordommer». Deretter (3) «samarbeid», og undertemaene: «tillit» og «informativ». Til slutt (4) «kommunikasjon», med undertema «åpen kommunikasjon» og «benytte samme tolk over tid».

I fjerde fase så jeg nøyere på om kategoriene hadde en rød tråd og sammenheng med kodene jeg tidligere utarbeidet, og ikke minst se datamaterialet som en helhet. Jeg opplevde to temaer

som kunne danne et tema, for eksempel «samarbeid» og «erfaringer» da det var mange likheter. Det ble naturlig for meg å skille mellom disse to og forbedre underkategoriene. Til slutt brukte jeg femte fase som omhandler om å fremheve temaene som skal analyseres. Her er det viktig å definere aspekter og utgangspunkt i datasettene. Dette gjorde jeg ved å skrive ned presist om hva hvert tema handlet om og hvorfor temaene knyttes til problemstillingen. (Braun og Clarke, 2016, s, 21)

3.7 Forskningsetikk

I følge Den nasjonale forskningsetiske komite for samfunnsvitenskap og humaniora (NESH) skal det arbeides grunnleggende respekt for menneskeverdet. Dersom det forskes er det viktig å vise respekt for integritet til de involverte, beskytte for belastninger og være etisk forsvarlig. Gjennom et forskningsprosjekt er det flere etiske hensyn som forskeren må ta hensyn til, og det er en selv som er ansvarlig for det etiske aspektet (NESH, 2021).

Retningslinjene er iverksettelse av forskersamfunnets grunnleggende normer og verdier og skal bidra til å fremme en god vitenskapelig praksis (NESH, 2021). De etiske retningslinjene skal bidra til å gi forskere kunnskap om anerkjente forskningsetiske normer. Retningslinjene fungerer som rådgivende og veiledende hjelpemidler i belysning av etiske dilemmaer. Databehandling er et sentralt aspekt innenfor etiske hensyn. Etter å ha søkt om tillatelse fra NSD, for å oppbevare personopplysninger, må disse opplysningene kategoriseres og behandles ut fra grad av sensitivitet. På bakgrunn av dette, så skal all data kun være tilgjengelig for meg og ingen andre vil få tilgang. Alle informanter i forskningsprosjektet vil holdes anonyme.

Behandlingen av personopplysninger baseres som hovedregel på et samtykke. De forskningsetiske retningslinjene fra NESH (2021) påpeker at forskeren skal arbeide ut fra en grunnleggende respekt for informantene og ta hensyn til deres medbestemmelser. Dette gjorde jeg ved at informantene tilsendt et skriftlig samtykkeskjema som de signerte før intervjuene, slik at samtykket var dokumenterbart (NESH, 2021). Dette utgjør at informantene vet hva det innebærer om hva det vil si å delta i prosjektet. Videre ga jeg også informasjonsskrivet før intervjuene som viser god informasjon om prosjektets formål og datainnsamlingsmetode. Jeg fikk godkjent lydopptak. I tillegg er det viktig å sikre at samtykket fra informantene er frivillig og at de ikke føler seg presset til å delta i forskningen. Ved at jeg valgte å rekruttere

informanter gjennom skolens ledelse kan det tenkes at informantene opplevde et mindre press til å takke ja. Til slutt er det viktig å forsikre seg om at samtykket er avgjort, og at informantene har rett til å trekke når som helst, og at all informasjon om dem da vil bli slettet umiddelbart (NESH, 2021).

3.8 Validitet og reliabilitet i forskningsprosjektet

Begrepene reliabilitet og validitet blir ofte benyttet i sammenheng med samfunnsvitenskapelig forskning, som beskrives kriteriene for kvalitet kvalitet (Johannessen et al., 2016, s. 229).

Reliabilitet er rettet mot forsknings resultats validitet. Her skal det komme frem oppgavens feilkilder eller mangler ved datainnsamlingen (Postholm & Jacobsen, 2011, s. 126). Det vil si at resultatene skal være så sikre at andre forskere skal kunne bruke dette ved et senere tidspunkt (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 276).

Det er flere faktorer som kan ha vært med på å styrke forskningens reliabilitet. (Postholm & Jacobsen, 2011, s. 130). Utvalget av informantene mine hadde en erfaring med bruk av tolk med minoritetsforeldre er med på å styrke forskningens pålitelighet. Med bakgrunn i den fenomenologiske tilnærmingen, er det informantenes erfaringer og meninger som skal være i trekkes frem danne grunnlaget for å besvare problemstillingen. Det ble også gjennomført kvalitative og semistrukturerte intervjuer, da formålet med forskningen er å innhente beskrivelser fra informantenes perspektiver. Det ble også tatt lydopptak, som gjorde det lettere å ha en dialog med informanten under intervjuet. En synliggjøring som er med på å styrke oppgavens pålidelighet er blant annet sitater fra intervjuene, nøkkelord og tema kategorier (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 181).

En mulig svakhet ved forskningsprosjektet er at informantene fikk utdelt intervjuguiden en dag i forkant av intervjuene. På grunn av dette fikk de tid til å reflektere og forberede på intervju spørsmålene. Likevel bidrar dette med på mindre feiltolkning og tydeligere svar for å kunne reflektere over sine svar. På grunn av dette valgte jeg å ha klart en del underspørsmål og stille gode oppfølgingsspørsmål for å få frem spontane svar og meninger. Grunnet lite erfaring som forsker er det mulig at mine ordvalg og spørsmålsformuleringer har påvirket svarene til informantene (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 276).

4 Presentasjon av funn, analyse og drøfting

I dette kapitlet vil jeg presentere en tematisk fremstilling av funn, analyse og drøfting. Jeg skal presentere informanters erfaringer ved bruk av tolk ved å utdype med direkte sitatformer fra intervjuene. Sitatene blir brukt for å utdype informantenes stemme og erfaringer. Først presenteres aktuelle sitater fra informantene, deretter analyseres og drøftes sitatene i lys av relevant teori.

Jeg har støttet meg til forskningsspørsmålene mine når jeg har strukturert og analysert innsamlet datamateriale. Det er viktig å presisere at selv om funnene blir presentert som selvstendige kategorier, påvirker kategoriene hverandre i stor grad. Jeg har vurdert temaene som relevante og viktig for å besvare min problemstilling.

Gjennom bearbeiding og analyse av datamaterialet utarbeidet følgende temaområder:

1. Prosedyrer ved bruk av tolk
2. Erfaringer ved bruk av tolk
3. Samarbeid
4. Kommunikasjon

4.1 Funn og analyse: Prosedyrer ved bruk av tolk

I denne delen ønsker jeg å presentere et innblikk i PP-rådgiverens *prosedyrer* ved bruk av tolk. Prosedyrer er første del ved bruk av tolk, her ønsker jeg å se hvilke rutiner PPT har gjennom hele prosessen fra *bestilling*, *forarbeid* og *gjennomføring*. Jeg ønsker å finne ut av hvilke vurderinger som avgjør valget for bruk av tolk i møte foresatte med svake norskspråklige ferdigheter. Og til slutt hvordan de planlegger en samtale ved bruk av tolk før, i, og etter tolke situasjonen.

4.1.1 PP-rådgivers vurderinger om behovet for tolk

Besvarelsene til de forskjellige informantene kan tyde på at PP-rådgivere har ulike vurderinger når det kommer til behovet for tolk. Utsagnene fra informantene viser at dem vurderer behovet for tolk ut ifra språkkunnskaper, alvorlighetsgraden av samtalen eller botiden i Norge. Informantene viser samstemmighet rundt slike vurderinger, men har likevel

ulik terskel når dem innkaller tolk til møte med foreldrene. Jeg har tatt med disse funnene fordi det viser hvordan PP-rådgivere opplever tolk og dens tilgjengelighet.

Eksempelvis kom en av informantene med dette utsagnet:

Informant B: «Tillit er helt sentralt i samarbeid med minoritetsspråklige foreldre, og vansker med språket kan gjøre det vanskelig å etablere tillit når man ikke har felles språk. Derfor har jeg lavterskel når det gjelder bruk av tolk. Jeg opplever at foreldrene føler seg mer tatt på alvor».

Her kan det tolkes som at informant B uttrykker at det er nyttig og viktig å bruke tolk for å kunne skape forståelse og dermed tillit. På bakgrunn av denne tolkningen har informant B lett for å innkalle tolk i møte med minoritetsspråklige foreldre med svake norskspråklige ferdigheter. Informant B legger vekt på at dersom foreldrene har svakere norsk språklige kunnskaper, vil det ikke være mulig å forstå hverandre. Det vil også påvirke samarbeidet og tilliten mellom PPT og foreldrene for å få frem den viktige informasjonen. Mangel på tillit kan også hindre forebyggende tiltak (Paulsen & Roe, 2021, s. 89).

På den andre siden uttrykker informant A at:

Informant A: «Å benytte seg av tolk er som sagt svært tidskrevende, og ofte føler jeg at jeg unngår å bruke tolk ettersom det tar så mye tid. Dersom vi forstår hverandre, prøver jeg isteden å snakke tydelig og roligere».

Informant A legger vekt på at informanten unngår bruk av tolk der det lar seg gjøre. Informanten trekker frem begrepet tidskrevende. I denne konteksten kan det tenkes tidskrevende i form av at selve samhandlingen tar lang tid. For eksempel gjennom å forklare tydeligere, samtykke forstått informasjon og enighet. Informanten sier at dersom hen og foreldrene forstår hverandre, unngår hen bruk av tolk. Jeg ønsker å se dette utsagnet i lys av Forvaltningsloven §11 som sier at dersom minoritetsspråklige foreldre ikke har muligheten til å kommunisere med PP-rådgiver, kan ikke PP-rådgiver gi dem en likeverdig tjeneste (Forvaltningsloven, 1970, §11). Når PP-rådgivere foretar vurderinger om hvorvidt det er behov for tolk, er det viktig å foreta seg rettssikkerhetsperspektiv og tillitsperspektiv. På denne måten forsikrer vi at foreldrene får likeverdige tjenester (Berg, et al. 2018, s. 13).

Når det gjelder vurdering for bruk av tolk er det splittede preferanser. Hos noen av PP-rådgiverne er det ønskelig bruk av tolk ved svake norskspråklige ferdigheter, mens dem andre ønsker å unngå bruk av tolk dersom det ikke er en nødvendighet. Årsaken bak det er at informanten opplever det som en tidskrevende og langsom prosess.

4.1.2 Tilgang til tolketjeneste

Da jeg stilte spørsmål om tilgangen av tolk, var jeg ute etter å vite hvordan tilgangen er til tolk og hvem dem rekrutterte som kvalifiserte tolk til en tolkesituasjon. Her fikk formidler informantene utfordringer ved tilgang til tolketjeneste.

Utsagn fra informant A var følgende:

Informant A: «Jeg opplever at det er svært tidskrevende å finne tolk til et møte hvor det skal klaffe med flere instanser. Først er det problematisk å finne en kvalifisert nok tolk som kan ta seg oppdraget. Dersom jeg sender ut innkalling til et møte, er det ikke alltid det passer for både tolk, foreldre, PP-rådgiver, skolen osv. Dersom det blir sykdom, tar det enda lenger tid og da må jeg gjennom samme prosess.»

Som informant A fremhevet i tidligere paragraf, er bruk av tolk tidskrevende i form av at det vil ta lenger tid til å forklare tydelig. Men det forekommer også utfordringer i forhold til tid, ved at det er avansert å bestille tolken. Det kommer frem at informanten har vansker med å finne en tid som passer for alle instansene som er involvert.

Informant D har et tilsvarende utsagn ved at hen forteller:

Informant D: Når man bor i en liten by, med færre minoritet mennesker det skjer ofte at tolk og foreldrene har kjennskap til hverandre. Og dette er noe vi ønsker å unngå. Dette tilfellet oppleves veldig ofte kan føre til problematikk innen å finne tolk.

Når det gjelder tilgang av tolk fremheves hos mine informanter som en tidskrevende prosess ved bestilling av tolk. Det kommer frem en avansert prosess hvor flere instanser må samkjøres, samt kjennskap innad tolken og foreldrene. Informant D har gjentatte ganger opplevd at tolken og foreldrene har hatt en relasjon, og hen mener sannsynligheten for kjennskap i liten by er stor. Det skal ikke være slektskap eller nære bånd mellom tolken eller en av partene i oppdraget (Skaaden, 2013, s.24). Men likevel er dette en stor risiko for

relasjon og kjennskap mellom foreldre og tolk i små miljøer. Det vil forårsake at familien kan kanskje ikke fortelle alt til fagpersonen, på grunn av tolken og reddsel for brudd på taushetsplikt (Skaaden, 2013, s. 25).

Ifølge utsagnene fra informantene er det tenkelig at PP-rådgivere kan oppleve at tilgang til tolk kan oppleves som utfordrende og tidkrevende. De fremhevet særlig at det var vanskelig å få tilgang til riktig dialekter innenfor ønskede språk, og tolkens tilgjengelighet, og at det ikke er noe kjentskap/relasjon mellom foreldrene og tolken som forårsaker brudd på retningslinjene.

4.1.3 Rutiner ved oppsøking av kvalifisert tolk

På bakgrunn av besvarelsene er det tenkelig at informantenes erfaringer med rutiner ved oppsøking av kvalifisert tolk er i overensstemmelse. Informantene synes det er utfordrende å finne kvalifiserte tolk, og at tolkens språkferdigheter er av god kvalitet.

Når jeg tok opp spørsmål om informantenes behov i forbindelse med kvalifiserte tolk, kom det fram like synspunkter.

Informant B: «Først oppsøker jeg tolker jeg har kjennskap med. Dersom det ikke går, ser personlig etter utdanningsnivå når det kommer til tolken, for da har jeg også et utgangspunkt å begynne med. Av og til er det ikke nok med at dem kun har tospråktesten, og da ønsker vi bedre og det er som regel flere kurs.»

Vi kan se informanten fremhever at hen har best erfaring ved bruk av tolk som hen benyttet tidligere, da dette er det første steget i prosessen ved bruk av tolk. Videre kommer det også frem at informanten ønsker en høyere kvalifisert tolk, dette for å øke kvaliteten.

Informant C: «Jeg etterspør alltid den kommunale tjenesten for tolk først. Dersom det ikke er tilgang eller nok kvalifikasjoner til riktig tolk, så oppsøker vi private tjenester. Og da er det ønskelig med tospråkteksten eller det beste nivået.»

Under intervjuet trakk informant C frem at de oppsøkte tolk fra kommunale tjenester først, da det er av bedre kvalitet. Videre kom det også frem at private tjenester tilbydde egne kurser som informant C mente ikke var godt nok faglig.

Dette er et sentralt funn da det reflekterer rundt viktigheten av nødvendigheten for kvalifiserte tolker. Det kommer frem hos de fleste av informantene at dem ønsker helst å oppsøke tolker dem har tidligere samarbeidet med. Det fordi tolken skal undersøke faglig innhold i møtet, før tolken takker ja til oppdraget (IMDi, 2020). Dersom tolken har kjennskap i det faglige innholdet, vil det føre til bedre flyt på samarbeidet. Dem er også observant på nivået på tolken, og ønsker høyest alternativ som er Kategori A, Statsautorisasjon og bachelorgrad. Men hos informantene er dette sjeldent å få tak i de mindre kommunene, så dem ønsker minst kategori E som er Tospråktesten og kurs (TAO) (IMDi, 2020).

Både informant B og C hevder at de skal først og fremst prøver å bruke tolker fra egne kommunale tjenester før de går videre til private leverandører og dette blir begrunnet med at de har dårlig erfaring med tolkene av ulike årsaker. Noen av årsakene er at de private tjenestene ikke tilbyr godt nok kurs til tolkene, eller at tolkene ikke er godt nok rustet til oppdrag. Felles for alle informantene er rutine på å finne en kvalifisert tolk. Informantene brukte blant annet tolketjenesten, tolkeportalen, folkeregisteret, eller andre private tolketjenester. Informantene fremhevdde at de var opptatt av å bestille kvalifiserte tolker. Ved å bruke kvalifiserte tolk bidrar det til god relasjon med familien, det er en trygghet for begge parter og skaper tillit (Skaaden, 2013, s. 25).

4.1.4 Forarbeid, under og etterarbeid

Når jeg tok opp spørsmål om hvilke rutiner dem har i forbindelse med en tolke situasjon, fremkom det flere rutiner som omhandlet for og underarbeid.

Utsagn fra en av informant var følgende:

Informant B: «For å få mest ut av samtalen, så ruster jeg opp tolken på situasjonen. Jeg forteller først litt om tema, deretter hvordan tolken kan forberede seg. Gjennom å for eksempel vite hvilken tolkem metode som skal brukes, og klargjøre forventninger.»

Informant B sine rutiner mot en tolke situasjon er forberedelser i forkant. Dette gjør hen ved å ringe tolken på forhånd for å informere situasjonen, hensikten bak og deretter avklare forventninger informanten stiller til tolken, blant annet tolkem metode og hvordan tolken kan opptre forberedt, ved å ta med seg en skrivebok, lytte, og si ifra dersom noe er i samtalen er uklart.

Informant D ser ut til å ha en liknende tilnærming og presiserer:

Informant D: «Ofte ber jeg tolken komme litt før avtalt, så får vi snakket sammen om tolkemethoden. Da får jeg fortalt personen om litt ulike terminologi og da får tolken litt tid på å forberede seg».

Felles for informant B og D ser vi at det er viktig å planlegge en samtale med tolk, særlig dersom det skal brukes avansert språkbruk som ikke er lett oversettbart. Da vil tolken være forberedt på hvordan en skal ordlegge seg i situasjonen, og ikke finner andre løsninger i hastverk. Hos informantene kommer det også frem at viktigheten rundt forsamtaalen er at tolken vil på denne forberedelsen være mer forberedt til sin rolle som tolk, og hvordan hen skal ordlegge seg. Dette bidrar også videre til god tolkekikk. Det legges også frem hos informantene at dem beregner ekstra tid før tolke situasjonen, slik at dem kan gjennomgå tidligere forberedelser og oppklare forventninger. Videre kommer det også frem at viktigheten med forsamtaalen vil også være en stor fordel for tidsbruken og det forebygger utfordringer i forkant.

Som en rutine for bruk av tolk, inneholder det også forarbeid, under og etterarbeid.

Informantene mente at dette var en stor nødvendighet for å få en gunstig og effektiv tolkning før selve tolke situasjonen. Dette varierte veldig utifra hva slags type anledning og oppdrag det var til, for eksempel dersom dette var en kjent tolk fra før, eller helt ny. Begge informantene brukte Jareg & Pettersen (2006) modell for bruk av tolk. Informantene hevder at en tolkeoppdrag både kan være stressende for PP-rådgiveren, men også tolken som kan påvirke situasjonen svært negativt. Ved å *bruke forarbeid, forsamtale og ettersamtale* kan det bidra til å forebygge stress, og oppklare uklare forventninger til hvilke oppgaver tolken har (Jareg & Pettersen, 2006, s. 72- 74).

Denne delen presenterer PP-rådgiverens prosedyrer ved bruk av tolk. Det utføres vurderinger for å avgjøre behovet for tolk, basert på språkkunnskaper, alvorlighetsgraden av samtalen og botid i Norge. Tilgangen til tolk oppleves ofte som problematisk og tidskrevende, spesielt i mindre byer hvor det kan oppstå kjennskap mellom tolk og familier. Rutiner for å finne kvalifiserte tolker innebærer søk i kommunale tjenester og private leverandører. Det legges vekt på tolkens utdanningsnivå og språkkunnskaper. Før tolkesituasjonen planlegges det samtale med tolken for å forberede seg og klargjøre forventninger. Det er også viktig med forarbeid, under og etterarbeid for en vellykket tolkesituasjon.

4.2 Drøfting: Prosedyrer ved bruk av tolk

Et godt samarbeid vil si å skape en felles forståelse rundt barnet, for best mulig samspill, tilrettelegging og pedagogisk utvikling (Egeberg, 2007, s. 55). For å oppnå dette, kan det tenkes å ha gode rutiner og prosedyrer ved bruk av tolk.

Når det gjelder rutiner i bestilling av tolk, fremhevd mine informanter at de er opptatt av å bestille kvalifiserte tolker. De fleste informantene mine var opptatt av å bestille kvalifiserte tolker og ønsket å ha det best mulige nivået på tolken. Mine informanter var enige i at å benytte samme tolk i arbeid med samme familie har flere fordeler, ved at familien får kontinuitet. PP-rådgiverne erfarte også at de samme tolkene som dem ønsket å bruke igjen til samme familie, hadde også høyere kvalifikasjonsnivå. Informantene er også ute etter det best mulige nivået fra tolken. Det vil si at de ønsker at tolken skal ifølge kvalifikasjonskategoriene være i kategori A-E. Det ble blant annet nevnt av noen av mine informanter at de skal først og fremst bruke tolker fra egen tolketjeneste og som de har avtale med i den gjeldende kommunen, før de bruker tolk fra private leverandører.

Hos de fleste PP-rådgiverne kommer det frem faste rutiner ved bruk av tolk. Selve bestilling av tolk er starten av en kommunikasjon og et samarbeid mellom etniske minoritetsfamilier og PPT. Dermed kan første inntrykk være avgjørende for hvordan kommunikasjonen og samarbeidet skal være fremover. Ved å ha faste rutiner for bestilling og bruk av tolk, vil tolkebruk bli en integrert del av PP-rådgivers rutine som vil være med på øke bevisstheten om når man har plikt til å bruke tolk samt forvaltningsloven §11.

Det kommer også frem at PP-rådgiver ønsket å bruke de samme tolkene til samme familie da det innebærer effektivitet iforhold til forsamtale, ettersamtale og simultan tolkemethodikk. Dette kan sees i sammenheng med Jareg & Pettersen (2006) sin modell for bruk av tolk. Informantene mine var svært opptatte av forsamtale med sine tolker. Hensikten med en forsamtale er å avklare hvilke forventinger partene har til hverandre og hvilke rammer de har for det samarbeidet (2006, s. 73).

Informantene var også enige om at forsamtalen er viktig for å forberede seg til uforventede situasjoner. Det er umulig å forberede seg på alle tenkelige situasjoner, men dersom både tolken og tolkebruker kjenner til tolkereglene, vil det bli lettere å håndtere uventede hendelser (Jareg & Pettersen, 2006, s. 72- 74). Ved å ha en forsamtale, vil man også kunne forberede seg på tolkemethodikken. Noen av informantene brukte blant annet simultantolkning, og

avklarte dette i forsamlingen. Simultantolkning foregår ved at tolken gjengir en ytring som blir sagt av fagpersonen, samtidig med at taleren snakker (Jareg & Pettersen, 2006, s. 25). Med tanke på pandemien har det også blitt gjort telefontolkning noe som informantene mine mener både er positivt og negativt. Positivt grunnet økning i tilgjengelighet, men negativt da tolken er geografisk atskilt fra den eller de talende partene. Det vil si at ingen visuell kontakt med hverandre. Dette opplever informantene kan føre til vansker med visuelle signaler. Kroppsspråk og ansiktsuttrykk vil i denne sammenhengen ikke bli formidlet mellom partene (Langedal & Bjørknes, 2020).

Når det gjelder PP-rådgivers vurdering for behov av tolk, kommer det frem ulike perspektiver fra mine informanter. Dette er viktige perspektiver som kan sees opp mot hverandre. Informantene mine så først og fremst på foreldres språkkunnskaper, alvorlighetsgrad i samtalen og samt hvordan tolken kan bidra til relasjonsarbeidet mellom PP-rådgiver og foreldrene. Ved den ene siden er god relasjon med familien med på å skape trygghet og tillit. Ved å god relasjon mellom PP-rådgiver og foreldrene er det med på å skape god kommunikasjon og samhandling mellom disse to partene. Dette er noe som kan forekomme ved bruk av tolk, dersom språkkunnskapene ikke er tilstrekkelige. Ved å bruke tolk vil det være større sannsynlighet for å skape forståelse og muligheter for medvirkning (Berg, et.al, 2018, s.4). Hvordan kommunikasjonen mellom foreldrene og fagperson er, er helt avgjørende for om foreldrene tilfredsstillhet. Vi kan også se dette i lys av Javo (2010) sitt perspektiv om «tid» (Jávo, 2010, s. 155). Ved at foreldrene opplever at PPR setter av tid til å forberede seg, forsamling med tolk og generelt arbeidet mot formål om samtale med familien, øker dette foreldres tillit. Dette skaper videre en bedre flyt i kommunikasjonen (Paulsen & Roe, 2021, s. 89).

På den andre siden mener informantene mine at dem ønsker å unngå bruk av tolk dersom det lar seg gjøre. Det fremheves at bruk av tolk er svært tidskrevende. Å bruke tolk er en måte å få tilgang til likeverdige tjenester, samt ivareta deres rettssikkerhet. Ved bruk av tolk vil foreldrene få muligheten til å kommunisere sine behov slik at de får tilgang til offentlige tjenester på lik linje som alle andre. Når PPT bruker tolk i samtaler med etniske minoritetsfamilier, vil det føre til at familiene får samme kvalitet – uavhengig av hvilken bakgrunn foreldrene har. Dermed kan det sies at når minoritetsspråklige foreldre ikke har muligheten til å kommunisere med PP-rådgiver, kan ikke PP-rådgiver gi dem en likeverdig tjeneste (Forvaltningsloven, 1970, §11). Når PP-rådgiver foretar vurderinger om det er behov

for tolk, er det viktig både fra rettssikkerhetsperspektiv, tillitsperspektiv, i tillegg til at vi sikrer at disse familiene får likeverdige tjenester (Berg, et al. 2018, s. 13)

Det er likevel viktig å påpeke at informantene også har hatt vanskeligheter med tilgang til tolk, som gir en forståelse over å minske bruken av tolk. Informantene mine nevner at det er vanskelig å finne dialekt innenfor riktig språk og tolkens tilgjengelighet. Det kommer også frem at mine informanter erfarte at flere klienter ikke ønsker å bruke tolk, fordi de er redde for at tolken ikke skal overholde taushetsplikten og det de sier skal komme ut i miljøet. Dette er spesielt et stort problem i små miljøer, hvor flertall i de miljøene kjenner hverandre. Samtidig er det viktig å nevne at tolker har taushetsplikt, altså et forbud mot å dele videre informasjon som tolken har fått kjennskap til gjennom arbeidet.

4.3 Funn og analyse: Erfaringer ved bruk av tolk

Når jeg spurte informantene om deres erfaringer i forbindelse med erfaringer, kom det flere ulike synspunkter. Det fremkommer hos informantene at de opplevde utfordringene knyttet til brudd på taushetsplikt, språk, kommunikasjon, tid og vanskelighet med å samhandle med foreldrene i den konkrete situasjonen.

4.3.1 Taushetsplikt

Mangel på tillit kan føre til utrygghet og opplevelse av avvisning (Paulsen & Mohammad Roe, 2021 s.89). Dette samsvarer med informantenes uttrykk i forbindelse med brudd av taushetsplikt i samarbeid med tolk og foreldre.

Informant D hevder at:

Informant D: «å bruke tolk for meg personlig kan være utfordrende. Ved å bruke tolk føler jeg at foreldrene kanskje ikke er like ærlig, om en ikke hadde brukt tolk. Kanskje foreldrene ikke vil fortelle alt på grunn av at de er redde tolken ikke holder taushetsplikt, og at kanskje tolken er i et miljø som foreldrene holder til.»

Informanten D har tidligere opplevd utfordringer med mistillit og brudd på taushetsplikt. Hen føler at foreldrene ikke er like ærlige dersom tolk er til stedet, men det forekommer ikke informasjon om hen har forsøkt samhandling uten tolk med de samme foreldrene. Som gjør at dette er en usikker informasjon.

Informant B: *«Av og til føler jeg at tolken bruker lenger tid på å forklare noe, og kanskje snakker mer enn det jeg har sagt. Og motsatt, når foreldrene snakker så oversettes det veldig lite til meg. Jeg har en mistanke om at tolken holder mye tilbake på grunn av kultursensitivitet.»*

Informant B samsvarer informant D ved at dette er følelser og mistanker, som er en usikker kilde. Likevel er dette en form for opplevelser og erfaringer. Informanten føler at det henformidles ikke oversettes konkret, og at det kan tenkes at tolken legger til egen forståelse. Henmistenker også at informasjon fra foreldrene tilbakeholdes for å beskytte foreldrenes forståelse om sårbare emner.

Informant D og C sitt utsagn samsvarer med informant C sitt svar:

Informant C: *«foreldre opplever taushetsbrudd gjennom tolketjenesten, og det er svært vanskelig å bevise det da foreldrene ofte er konfliktskye. Foreldrene opplever at tolken sprer informasjon. På grunn av dette kan det hende at foreldrene ikke ønsker å bruke tolk. I slike situasjoner må vi dessverre bruke familiemedlemmer som tolk selv om det bør unngås.»*

Vi kan se at informantenes erfaring med bruk av tolk viser til utfordringer for blant annet taushetsplikt, mistillit og uønsket bruk av tolk. Dette er et meget viktig funn da det er med på å få en dypere forståelse ovenfor de flerspråklige foreldrenes atferd for hvorfor dem ikke ønsker å bruke tolk. Informantene fremhevet at årsaken til uønsket bruk av tolk er minoritetsfamiliers møte på kulturelle og språklige barrierer, hvor tolken tilbakeholder sann informasjon som kan påvirke deres forståelse av norsk skolekultur og skolesystemet (Aagaard, 2011, s. 407). Videre hevdes det at positiv samhandling og kommunikasjon mellom skolen og minoritetsfamiliene kan bidra til å styrke deres involvering i barnas skolegang og fremme deres barns trivsel og læring (Aagaard, 2011, s. 407).

4.3.2 Språkbarriere uten tolk

Ved forrige avsnitt kan vi se at PP-rådgivere erfaringer utfordringer ved bruk av tolk. Når PP-rådgivere erfarer utfordringer ved bruk av tolk, vurderes det også å unngå bruk av tolk. Et svært sentralt funn som jeg ønsker å trekke frem er språkbarriere. Dersom det ikke brukes tolk, kan det oppstå språkbarrierer under kommunikasjon med foreldrene.

To av mine informanter forteller at det oppstår språkbarriere ved at partene ikke alltid forstår hverandre.

Informant A: «Helst ønsker jeg å unngå bruk av tolk, da det er svært tidskrevende. Når jeg ikke bruker tolk, forsøker jeg å snakke rolig, tydelig og med kortere setninger slik at foreldrene kan forstå jeg enklere. Jeg forstår dem sitt kroppsspråk og de forstår vår, så vi oppdager misforståelser»

Jeg ønsker å på sitatet til informant A enda en gang, da hen hevder å ikke bruke tolk da det er tidskrevende. Likevel kommer det frem at hun må snakke rolig, tydelig og bruke korte setninger for at partene skal forstå hverandre. Dette forstås som en språkbarriere da det ikke er en sikkerhet for foreldrene om de har blitt forstått eller om de forstår budskapet. Ved å holde setningene korte, er det også mulighet for at all informasjon ikke blir like fremhevet og viktigheten av budskapet.

Informant B: «jeg har tidligere prøvd meg på å bruke, og ikke bruke tolk med de samme foreldre. Ved at jeg ikke brukte tolk følte jeg samtalene var mye kortere og tok mindre tid. Kanskje fordi de kun nikked ja og ikke hadde spørsmål. Men jeg føler jeg ikke har en garanti for at jeg har forstått foreldrene og motsatt.»

Ved informant B sitt sitat kan vi se at selv om foreldrene kommer med et smil og nikk, betyr det likevel ikke at budskapet er forstått. Det kan tenkes som et signal for forståelse, men hvordan budskapet har blitt forstått er ikke en selvfølge. Informant B forteller også om at dersom hen har snakket fort, og spurt foreldrene spørsmål, har det kommet nikk og smil. Uten svar på spørsmål. Dette kan tenkes at signalene og forståelsen viser ulik budskap.

Informant B sitt utsagn kan også sees i lys av Røkenes & Hanssen (2012) sitt perspektiv om forståelse. Det kommer frem hos informantene at samtalen med foreldrene var mye kortere, dette kan tenkes at foreldrene ikke har en vilje for å forstå fordi bakgrunnen er så annerledes, og da gir foreldrene opp på å ta initiativ i samtalen (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 241).

Samlet sett fremkommer det gjennom informantenes besvarelser at samtlige unngår å bruke tolk der det lar seg gjøre. Likevel oppdages det språkbarriere i form av å ikke forstå hverandres budskap. PP-rådgiver og foreldrene har ingen garanti for at motparten forstår det som formidlet, selvom det s. Dette funnet ønsker jeg å se i lys av Skåre (1996) sitt perspektiv om å forstå hverandres signaler. For å skape en god kommunikasjon må man klare å forstå

hverandres koder og signaler for å forstå budskapet riktig (Skåre, 1996, s.137). Dersom språket ikke er på plass så kan kommunikasjonen og signalene bli forstyrret. For å forstå hverandres budskap og hva motparten sier, trenger man en tolk.

4.3.3 Irritasjon og fordommer

Hensikten med å bruke tolk er å sikre god informasjonsoverføring fra PP-rådgiver til foresatte, og vice versa. Det fremkommer imidlertid at informantene er like opptatte av denne transaksjonen når de velger å ikke inkludere en tolk. Det kommer frem hos informantene at minoritetsspråklige foreldre erfarer irritasjon og utfordringer i møtet med pp-rådgivere. Eksempler på utfordringene er minoritetsspråklige foreldre som opplever uroligheter i form av krenkelser om barneoppdragelse, negative og nedlatende handlinger fra PP-rådgiver som undervurderer foreldrenes norskspråklige kunnskaper.

Det hevdes av informantene mine at det er viktig å forklare hva PPT står for, hva en utredning er hva slags rolle informasjonen spiller inn i barnets liv, som videre er viktig for veiledningen og rådgivingen i forbindelse med skolen.

Informant B: «Når jeg ønsker å gjennomføre en foreldresamtale med flerspråklige foreldre uten å bruke tolk, kan det skape uroligheter. For meg er det viktig at foreldrene vet hva utredning betyr og hva det innebærer for dem. Det vil si at jeg trenger blant annet informasjon om barnet, livene dems og forståelsen de har. Men dette kan være veldig triggende for noen av dem da det kan føles som foreldreoppdragelse eller krenkelse.»

Informant B sitt sitat samsvarer med Hellekjær & Hognestad (2013) sin forskning angående krenkelse og diskriminering. Informant B sitt sitat forstås som at foreldrene opplever krenkelse ved at PP-rådgivere etterspør om foreldrerollen og bakgrunn. Informanten har tidligere opplevd at dersom det ikke har vært tolk til stedet, har foreldrene forstått PP-rådgiveren som at hen ser på minoritetsforeldrene som «annerledes» (Hellekjær & Hognestad, 2013, s. 16). Informanten opplever at mistolkningen og misforståelsene fører til at foreldrene føler dermed på foreldreoppdragelse som kan føre til diskriminering og krenkelser.

Informant C fremhever sine holdninger i forhold til bruk av tolk ved å si:

Informant C: *«ettersom jeg bare har negative erfaringer med tolk så bestiller jeg likevel tolk. Dette fordi de fleste flerspråklige foreldre snakker minimalt med norsk og det er derfor nødvendig med tolk. Det er viktig for meg å sikre at de forstår meg».*

Holdningene til informant C oppfattes som krenkende ovenfor minoritetsspråklige foreldre. Vi kan også se dette i henhold til samhandling og kultursensitivitet, hvor informant C ikke ivaretar likeverd og anerkjennelse (Qureshi, 2009, s.109). Ved at informanten ikke har hensyn til minoritetsspråklige foreldre sine norskspråklige kunnskaper, og likevel bestiller tolk uten informasjon om foreldres språkkunnskaper.

Egeberg (2006) trekker frem at foreldre opplever fagpersoner med frustrasjon hvis de ikke kan det norske språket godt nok. Frustrasjonen skaper mange negative konsekvenser for samhandlingen og kommunikasjon med foreldrene (Egeberg, 2007, s. 55). Behovet for tolk kan defineres ulikt, som for eksempel ved at ansatte ønsker tolk, mens familien ikke vil ta i bruk tok- eller omvendt (Egeberg, 2007, s. 66). Noen av disse frustrasjonene og konsekvensene kommer av kultursensitivitet. Ved å utføre kultursensitivitet innebærer å være bevisst på egne holdninger og ha om kunnskap om bakgrunnen til de vi møter og hvordan kulturell bakgrunn påvirker i samhandling mellom PPT og minoritetsfamilier (Qureshi, 2009, s.109)

Oppsummerende kan vi se at informantene i studien delte like synspunkter for bruken av tolk i samarbeid med flerspråklige foreldre. Synspunktene er knyttet til utfordringer, hvor foreldrene opplever bekymring om brudd av taushetsplikt, mistillit ovenfor tolken og språkbarriere. Noen informanter opplevde at tolken ikke fortalte sant og tilbakeholder informasjon på av grunn kultursensitivitet. Språkbarriere oppstår også uten tolk. Til slutt forekom det også irritasjon og fordommer ved samarbeid. Kultursensitivitet og kunnskap om minoritetsfamiliers bakgrunn var avgjørende for god samhandling.

4.4 Drøfting: Erfaringer ved bruk av tolk

Informantene gir ulike synspunkter og erfaringer angående bruken av tolk og påpeker flere utfordringer. Blant er disse utfordringene språkbarriere, redselen ovenfor brudd på taushetsplikt, tid, og vanskeligheter med å samhandle med foreldrene i konkrete situasjoner.

En av utfordringene er assosiert med taushetsplikt. Utsagnene til informantene mine kommer frem i tråd med Lindgren (2018) sin forskning hvor hun trekker frem positiv samhandling og kommunikasjon mellom skolen og foreldrene (Lindgren, 2018, s. 54). Informantene tar opp hva de føler er foreldrenes perspektiver når det kommer til bruk av tolk. Foreldrene kan ha kulturelle og private forhold som kan ha betydning for om de føler tillit til tolken eller ikke. Foreldrene som bor i mindre byer opplever spesielt dette, og det kan ha en sammenheng med tidligere dårlige opplevelser ved bruk av tolk. For eksempel skam ovenfor å ikke ha gode nok språkkunnskaper og brudd på taushetsplikt. Det fremkommer også at tolker forteller om minoritetsspråklige foreldres utfordringer til de små miljøene som tolk og foreldrene tilhører i.

Et tema her vil være hvordan fagpersoner kan ta opp dette på en sensitiv måte for å ivareta foresattes behov for å beskytte privatlivets svære. Det vil derfor være viktig å finne ut hvorfor ikke familien ønsker å bruke tolk. Når det gjelder taushetsplikt er det ikke bestandig at familier har en felles forståelse for hva taushetsplikt faktisk innebærer. Begrepet taushetsplikt bør derfor forklares for foreldrene. Her kan blant annet PP-rådgivere trekke frem forvaltningsloven §11 som sier noe om formålet for taushetsplikt og hvordan denne skal anvendes hos alle parter, som er tolken, foreldrene og PPT. Videre vil det også være gunstig å trekke frem tolkens retningslinjer samt oppgaver, for eksempel at tolken skal ikke misbruke informasjon fra oppdraget. Tolken skal ikke begrense samtalen som holdes (Jareg & Pettersen, 2006, s. 35). I denne sammenhengen bør det også arbeides med tillit for å skape et bånd som kan styrke samarbeidet. Samarbeidet mellom skolen og foreldrene bør være preget av gjensidig respekt og tillit (Desforges & Abouchaar, 2003; Epstein, 2011).

Dersom foreldrene ikke ønsker å bruke tolk, kan det føre til språkbarrierer. Informantenes utsagt samsvarer Skåre (1996) sitt perspektiv med å forstå hverandres koder og signaler gjennom språket, og dersom språket er vekket så er det ingen garanti for at riktig budskap kommer frem (Skåre, 1996, s.137). Med dette er det viktig for PP-rådgiverne og ha toleranse og tålmodighet, samt dobbeltsjekke hva foreldrene forstår av PP-rådgiverens budskap, og hva vi forstår av foreldrene. I noen tilfeller blir familiemedlemmer brukt som tolk, til tross for at dette bør unngås. Ved at familiemedlemmer blir brukt som tolk, viser det en dypere forståelse av hvor mye flerspråklige foreldre kan være motvillige til å bruke tolk.

En annen problemstilling som tas opp er minoritetsspråklige foreldre som opplever irritasjon og fordommer knyttet til samarbeid med PP-rådgivere, og deres holdning til kultursensitivitet. PP-rådgiverne ønsker å formidle viktig informasjon til foreldrene og høre deres synspunkter, både med og uten tolk. Imidlertid opplever noen informanter at de opplever irritasjon og utfordringer knyttet til samhandling og kultursensitivitet med foreldrene når tolk ikke er involvert. Det første er irritasjon som skapes av språket. Holdningene til informantene kan oppfattes som krenkelse ovenfor flerspråklige familier. Jeg oppfatter sitatet til informant C som at informanten allerede har gjort seg en formening om flerspråklige foreldre på forhånd, om for eksempel svake norskspråklige ferdigheter. Videre kan det oppfattes som at informanten forutinntatte holdninger ovenfor minoritetsspråklige foreldre. Dette utgjør at foreldrene føler et negativt skille mellom minoritetsspråklige foreldre og majoritetsspråklige foreldre (Hellekjær & Hognestad, 2013, s. 16)

Hvis minoritetsspråklige foreldrene møter informant C sin holdning kan det oppfattes krenkende og føre til frustrasjon. Dette fører videre til at de ikke er like aktive i dialogen med skolen eller barnehagen om barnets utdanning og utvikling. Her er det viktig at PP-rådgiveren utfører kultursensitivitet ved å være bevisst på sine egne holdninger og ha kunnskap om hvem vi møter (Qureshi, 2009, s.109). På en side kommer viktigheten av tillit som et forebyggende tiltak. Informant C sitt utsagn viser til dersom det er mistillit, så kan dette påvirke samarbeidet. For at det skal være et godt samarbeid mellom bruker og fagperson er det viktig at det gis tydelig informasjon, gode relasjoner blir skapt, anerkjennelse og gjensidig respekt (Paulsen & Roe, 2021, s 89).

Oppsummeringsvis viser informantenes synspunkter og erfaringer at bruken av tolk i samarbeid med flerspråklige foreldre er knyttet til ulike utfordringer. Disse inkluderer bekymringer om taushetsbrudd, mistillit til tolken, språkbarriere og irritasjon knyttet til samhandling og kultursensitivitet. Kultursensitivitet og kunnskap om minoritetsfamiliers bakgrunn spiller en viktig rolle i å fremme god samhandling. Funnet bidrar til å øke forståelsen for hvorfor noen flerspråklige foreldre kan være motvillige til å bruke tolk og peker på viktigheten av å adressere disse utfordringene for å bedre samarbeidet med foreldrene.

4.5 Funn og analyse: Samarbeid

Å ha et godt samarbeid mellom PPT og minoritetsspråklige foreldre en nødvendig forutsetning for å utvikle et felles kunnskapsgrunnlag og utvikling (Groven, 2013, s. 88). Her ønsket jeg å sette søkelys på hva som hemmer og fremmer samarbeidet mellom foreldrene og PP-rådgiver ved bruk av tolk. I funnet mitt kommer det frem viktigheten av PP-rådgiveres metode for å et skape et tillitbånd, samt PP-rådgiverens informative måte og hvilken påvirkningskraft dette har for minoritetsspråklige foreldre.

4.5.1 Tillit

Når jeg tok opp spørsmål om hvordan informantene synes samarbeidet med flerspråklige foreldre gjennom tolk er, var det med tanke på Egeberg (2007) sin tidligere forskning på profesjonsutdøvere og flerspråklige foreldre. Hvor forskningen viser til at mange flerspråklige foreldre føler frustrasjon og fortvilelse i møte med fagfolk, hvor de ikke blir skikkelig informert eller at de ikke blir tatt på alvor i møte med deres syn på barnet (Egeberg, 2007, s. 55). Informantene bygger på denne forskningen ved å blant annet lytte, anerkjenne og skape relasjon for å øke tilliten mellom PPT og foreldrene.

En av informantene legger vekt på å få en god relasjon til foreldrene under første foreldresamtale og hen forteller:

Informant B: «For meg er det viktig å lytte til foreldrene alene også. Det er viktig å bygge den broen mellom meg og foreldrene, slik at man får skapt en relasjon. Av og til kan det være vanskelig å få til når en har med tolk i samtalen eller i rommet.»

Jeg forstår sitatet fra Informant B om at å ha en tolk til stedet vil påvirke samtaleflyten og relasjonen til PP-rådgiveren og minoritetsforeldrene. Ved å skape en relasjon ønsker PP-rådgiver å lytte til foreldrene uten bruk av tolk, for å skape et naturlig samarbeid.

Dette samsvarer med informant D sitt sitat tolks påvirkningskraft til relasjonen mellom PP-rådgiver og foreldrene.

Informant D: «Å ha tolk til stedet kan påvirke tilliten og tryggheten for flerspråklige foreldre i en ukjent og ny situasjon. Det samme gjelder for meg. Når jeg for eksempel ikke har brukt tolk på en stund, så kan jeg føle at å ha tolk til stede kan gjøre det vanskelig, for da må kommunikasjon må gå igjennom en tredjeperson.»

Informant D sitt sitat forstås som at hen ønsker å skjerme utfordringer ved bruk av tolk for både PP-rådgiver og foreldrene grunnet ukjentskap i forhold til tolken. Informanten mener ved å innhente tolk, kan det påvirke tilliten og utryggheten til foreldrene i forhold til PP-rådgiveren. Dette fremkommer også som en usikkerhet for informantene, hvor informantene føler på vanskeligheter ved å ikke bruke tolk på en stund.

Sitatene til informantene forstås som at dem ønsker å utelate tolk under foreldresamtale/inntakssamtalen. Dette for å bevare en relasjon til foreldrene uten forstyrrelser. Selv om informantene tar hensyn til foreldrenes ønske om å utelate tolk i inntakssamtalen, kan det på en annen side føre til komplikasjoner og misforståelser. Spernes (2012) viser også til tidligere forskning som viser at noen minoritetsforeldre har svake ferdigheter innenfor å samarbeide med barnehage, skole og PPT. Med dette er det derfor spesielt viktig å rette fokus mot denne foreldregruppen. (Spernes, 2012, s.140).

Det er likevel viktig å sette lys mot konsekvensene av dersom det ikke blir brukt tolk over en lenger tidsperiode. Man kan tenke seg hvordan informasjonsflyten vil bære videre dersom man ikke har en garanti dersom partene ikke føler seg forstått. Dette kan sees i lys av Egeberg (2007) som trekker frem at flerspråklige foreldre føler ofte at dem ikke blir informert nok på grunn av språkbarrierer. Det bør derfor brukes tolk hvis man er usikker på at en av partene er i ikke kan forklare foreldrene godt nok på norsk (Egeberg, 2007, s. 59)

I motsetning til informant B og D, så trekker informant C frem at man kan bygge tillit rundt foreldrene ved å lytte og høre på deres ønsker. Jeg har tidligere nevnt at foreldre er redd for brudd på taushetsplikt og at det svekker tilliten, men informant C mener foreldrene kan skjermes med telefontolking. Telefontolking vil se at de er koblet sammen via telefon, men det er ingen visuell kontakt med hverandre (Jareg & Pettersen, 2006, s. 26). Dette ble spesielt knyttet opp til tolking for personer med spesifikk folkegruppe med ulike dialekter. Hvor flere av informantene sier at personene derfra ofte er redde for det skal komme kjentskap eller feil dialekt. Problemstillingen blir ofte forsøkt løst ved å benytte telefontolk og garantere bruker at man ikke opplyser om navn, hverken til tolkefirma eller i samtalene.

Informant C sier: *«En løsning som fremmer tillit er å kombinere tolk og anonymitet. Det kan av og til bli kunstig når jeg ikke kan bruke navn men det kan enkelt byttes ut med andre ord*

som «barnet ditt» eller «mannen din». På denne måten føler jeg foreldrene får mer ro, selvom telefontolkning også har sine utfordringer.»

Videre trekker informant C frem at utfordringene ved telefontolkning er at de visuelle signalene blir svært svekket under samtalen, som for eksempel ved kroppsspråk og ansiktsuttrykk som kan vise at en ikke har forstått informasjonen (Langedal & Bjørknes, 2020). Likevel blir det sett på som et nyttig hjelpemiddel, dersom reiseavstandene er for lange når man ønsker å få tak i kvalifiserte tolker (Jareg & Pettersen, 2006, s. 26).

4.5.2 Informativ

Når jeg spurte informantene mine om noen forhold som fremmer og hemmer samarbeidet mellom PPT og foreldrene ved bruk av tolk, så kom det frem ulike perspektiver og erfaringer. Ved at foreldrene er informative og tydelige i kommunikasjonen i møte med minoritetsspråklige fører det til en god samhandling mellom PPT og foreldrene. Det vil også skape forståelse og muligheter for medvirkning (Berg, et.al, 2018, s.6). Hvordan kommunikasjonen mellom foreldrene og fagperson er, er helt avgjørende for om foreldrene er tilfredsstilhet. Som nevnt tidligere, er tillit også dermed sentralt i alle situasjonen (Berg, et.al, 2018, s.6).

Informant D, C og B sine sitater utfyller hverandre og beskriver:

Informant D: «Når jeg snakker med flerspråklige foreldre, er jeg veldig bevisst på å spørre foreldrene hva de tenker. Selv om kommunikasjonen er svekket, er jeg fortsatt ansvarlig for å forklare dem begreper, situasjoner og mål. Sånn sett så imøtekommer vi foreldrene veldig mye. Så derfor bruker jeg mye tid på å få dem med på laget hvis de er usikre. De fleste foreldrene ser sine egne begrensninger for de klarer ikke å hjelpe barna sine med lekser og de har dessverre ikke den type utdannelsen eller språket som hjelper barnet.»

Informantens sitat viser at informanten tar ansvar ovenfor å forklare begreper, situasjoner og mål PP-rådgiver ønsker å oppnå med foreldrene, slik at foreldrene føler en medvirkning og tilhørighet i prosessen. Dette gjør informanten ved å møte foreldrene ved deres ståsted, samt inkludere dem i forståelsen av utredningen.

Informant C: *Jeg tenker ofte at det blir skolen og vi som er de viktigste instansene for foreldrene og eleven, og derfor må vi finne den beste løsningen for eleven. Og dette innebærer et godt samarbeid med foreldrene. Og det kommer an på hvor ressurssterke foreldrene er også, og det er veldig forskjellig med minoritetsspråklige foreldre.»*

Informant C trekker frem hvilken betydning et godt samarbeid har for utviklingen av eleven og minoritetsspråklige foreldrene. Informanten trekker frem at PPT og skolen blir viktige instanser for utvikling og fremmer samarbeidet mellom minoritetsspråklige foreldrene og PP-rådgiveren.

Informant B beskriver å være informativ ved å lene seg på styringsdokumenter og lovverk, og beskriver:

Informant B: *«Jeg liker å trekke frem taushetsplikt, kunnskapsløftet, barnehageloven og opplæringsloven som skal være med på å bygge troverdighet mellom meg og foreldrene. På denne måten sikrer jeg sikkerheten dem selv med tolk i rommet. Samtidig synes jeg at en kvalifisert tolk også bidrar til en trygghet også, både for min del og foreldrene»*

Informanten trekker frem å sikre foreldrenes usikkerhet ved å skape en trygg og tillitsfull arena ved å fortelle om PPT's styringsdokumenter og lovverk. Det fremkommer også at kvalifisert tolk øker tryggheten både hos PP-rådgiveren og minoritetsspråklige foreldrene. Det fremkommer også at dette er viktige momenter som fremmer samarbeidet mellom PP-rådgiveren og foreldrene.

Slik jeg forstår informantene mine så kommer det frem at å være informativ er en viktig faktor som fremmer det gode samarbeidet, selv med tolk i rommet. Informantene mener at ved å trekke frem PPTs mandat, vil være med på å skape en troverdig og tillitsfull relasjon. Dette kan sees mot at i 2019 bestemte regjeringen om at barnehageloven og opplæringsloven skal komme tydeligere frem i arbeid med spesialpedagogiske tiltak, og at PP-tjenesten skal arbeide forebyggende og med tidlig innsats før en vanske oppstår (Meld. St 6, 2019-2020). Informantene forteller at en kvalifisert tolk har en tydelig og klar relevans innen samarbeidet mellom PPT og foreldrene. Gjennom funnene kommer det frem viktigheten av god tolkekikk og at tolkens retningslinjer, hvor tolken forstår egen rolle og hvordan tolken skal utøve sitt yrke (Jareg & Pettersen, 2006, s. 35).

For å oppsummere funnet kan vi se at informantene i studien diskutere samarbeidet mellom flerspråklige foreldre og PPT ved bruk av tolk. Tidligere forskning viser at mange flerspråklige foreldre føler frustrasjon og mangel på informasjon i møte med fagfolk. Informantene bygger på denne forskningen og legger vekt på å lytte, anerkjenne og skape relasjon for å øke tilliten mellom PPT og foreldrene. Noen informanter ønsker å utelate tolk under foreldresamtaler for å bevare relasjonen, mens andre foreslår bruk av telefontolk og anonymitet øker tilliten. For å fremme et godt samarbeid kommer av god kommunikasjon, tydelighet samt å være informativ fra PPT.

4.6 Drøfting: Samarbeid

Enkelte informanter uttrykker ønske om å utelate tolk under foreldresamtaler for å bevare en direkte relasjon til foreldrene uten forstyrrelser. Dette kan bidra til å skape et mer personlig og tillitsfullt samarbeidsmiljø. Likevel er det viktig å påpekes at denne tilnærmingen også kan føre til komplikasjoner og misforståelser. Ved å ikke bruke tolk kan oppstå mistolkning, feil informasjon og feil veiledning ved ulike situasjoner (Berg & Paulsen, 2021, s. 24-26).

Dersom foreldrene ikke får uttrykt seg og PPT unnlater å ta med flerspråklige foreldre i sin vurdering, når barnet /eleven har behov for spesialpedagogisk hjelp/undervisning er det et lovbrudd. Ved at foreldrenes rettigheter ikke blir anerkjent, kan foreldrene føle tap av selvrespekt og krenkelse i form av ekskludering. PPT sitt mandat er å følge blant annet opplæringsloven § 5-4, siste ledd fremgår følgende «*Tilbod om spesialundervisning skal så langt råd er, formast ut i samarbeid med eleven og foreldre til eleven, og det skal leggjast stor vekt på deira syn.*» (Opplæringslova, 1998, § 5-6). Det vil si at foreldrene har rett til å komme med forslag om hvordan barnets/elevens opplæring kan være når det er snakk om spesialundervisning, med bakgrunn av dette er det viktig å unngå misforståelser.

En annen informant fremhever telefontolking som en løsning for å bevare tillit og anonymitet. Informanten påpeker at hen har gode erfaringer innen telefontolkning, og at det er noe som har bidratt til bedre relasjon og tillit til foreldrene. Samt påvirket samarbeidet til det positive ved at foreldrene er åpne for samtale, minsket redsel ovenfor brudd av taushetsplikt, samt en bedre flyt i kommunikasjonen. Bruk av telefontolk kan skape ro og trygghet for foreldrene ved at det garanteres at navn ikke oppgis til tolkefirma eller i samtaler. Utfordringen med

tefontolking er imidlertid at visuelle signaler, som kroppsspråk og ansiktsuttrykk, svekkes under samtalen, noe som kan påvirke forståelsen av informasjonen.

På en side har vi et perspektiv hvor det er avgjørende at PPT og foreldrene har et godt tillit til tolken. For at veileder og foreldrene skal kunne ha tillitt til tolken er det nødvendig at tolken er kvalifisert og at hen følger retningslinjene for god tolkeskikk. Vi har tidligere i funnene sett at informantene og foreldrene har flere erfaringer med tolker som ikke oppnår de nødvendige målene for å kunne fungere som tolk. Erfaringer som blant annet brudd på taushetsplikt, tolk fra samme miljø som foreldrene, tolk som utlar informasjon og som opptrer med kulturformidler med egne uttalelser. Ut fra disse funnene og tidligere forskning kan vi se at ukvalifiserte tolker er et forhold som hemmer tillitsbyggingen mellom PP-rådgivere og tolkebrukerne, og ikke minst PP-rådgiver-tolk relasjonen (Hognestad & Hellekjær, 2016, s. 137)

På en annen side kan vi også tidligere på oppgaven at manglende tillit til tolken kan føre til ulike konsekvenser for informantene og foreldrene. Ved mangel på tillit kan konsekvensene være at informantene ikke har klare strategier for å samarbeide med tolkene. Det kommer frem hos informant B og D om at det blir gjort tydelige rutiner innenfor før, under og etterarbeid i forbindelse med bruk av tolk som er en samarbeidsmodell utviklet av Jareg og Pettersen (2006). Samarbeidsmodellen vil kunne øke kvaliteten på tolkesituasjonen med å evaluering som hever kompetansen både hos tolken og PPT. At PP-rådgiver og tolk samarbeider vil også kunne påvirke tillitten mellom tolk og PP-rådgiver positivt ved at man blir kjent med den andres rolle og forventinger til samhandlingen, dette vil også foreldrene kunne se og dermed vil dette føles tryggere for foreldrene.

Men dersom samarbeidsmodellen blir ikke brukt av informant A og C, som kan gi en motsatt effekt. Konsekvensene kan være at det skapes misforståelser og dårlig kvalitet på kommunikasjonen. Det vil også være med tidskrevende og avansert dersom man ikke har avklart grunnleggende forhold rundt tolkerollen på forhånd. Dette kan igjen påvirke tillitsbyggingen og skape hindringer i den videre relasjonen mellom PP-rådgiver, tolken og foreldrene.

Et annet virkemiddel som fremmer samarbeidet mellom PPT og foreldrene ved bruk av tolk er å være informativ og tydelig i kommunikasjonen. Informantene er enige om at god kommunikasjon og tydelighet er avgjørende for et vellykket samarbeid. Ved å være

informative og involvere foreldrene i beslutningsprosesser kan man oppnå forståelse, medvirkning og tilfredshet. Informantene understreker betydningen av å forklare begreper, situasjoner og mål til foreldrene, til tross for eventuelle kommunikasjonsutfordringer. Ved å trekke frem PPTs mandat og relevante lover kan man bygge troverdighet og tillit i samarbeidet. Språk og kommunikasjon er en barriere når det gjelder samarbeidet mellom PPT og flerspråklige foreldre. Allerede fra før så har foreldre svakere norskspråklige ferdigheter vanskeligheter med å følge med på informasjon og kommunikasjon fra skolen på grunn av språkbarrierer. Det vil derfor være spesielt viktig å ha en klar og tydelig fremstillingsmåte som videre fører til god kommunikasjon. God kommunikasjon er når PP-rådgiver og foreldrene forstår hverandre og hva den andre parten mener (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 241).

4.7 Funn og analyse: Kommunikasjon

Informantene definerer et godt samarbeid med tillit og å være informativ, og hvor mye dette påvirker samarbeidet. Ved å være informativ og gi ut god informasjon, går vi videre til kommunikasjon. Når det gjelder kommunikasjon via tolk, ønsker jeg å se på i hvilken grad PP-rådgiverne føler seg forstått og forstår foreldrene. Det ble blant annet trukket frem åpen kommunikasjon som hjelpemiddel for forståelse og samhandling, samt benyttelse av samme tolk gir gode resultater.

4.7.1 Åpen kommunikasjon

Når jeg spurte foreldrene angående kommunikasjon var jeg ute etter hvordan den blir påvirket ved bruk av tolk. Det kom frem ulike perspektiver men det viktigste var å forstå samt bli forstått av foreldrene. Det tok frem positiviteten ved samarbeidet som samstemmer med hva Lindgren (2018) opplever ved kommunikasjon. Forskning viser til positiv samhandling ved godt samarbeid og kommunikasjon mellom skolen og minoritetsfamiliene. Dette bidrar til å styrke deres involvering i barnas skolegang og fremme deres barns trivsel og læring (Lindgren et al., 2018). Forskning viser også at når foreldre er involvert i barnas skolegang og samarbeider med skolen, kan dette ha en positiv effekt på barnas prestasjoner og trivsel på skolen (Desforges & Abouchar, 2003; Epstein, 2011).

I denne sammenhengen uttaler informant D Informant som følgende:

Informant D: *«I dagens samfunn er det mange tilgjengelige måter å kommunisere på. Jeg har valgt å ha en «åpen dør» holdning som gjør at har en lavere terskel for å ta kontakt med meg. Selv uten avtalte møter. Dette gjør jeg for at foreldrene skal ha en god opplevelse av samarbeid.»*

Informant D gir uttrykk for at raskere og lav terskel og åpen kommunikasjon er positivt og at foreldrene opplever mer tilgjengelighet. I dagens samfunn er det teknologi og andre mer tilgjengelige måter å kommunisere på, med blant annet oversettelsesprogrammer som gjør en lettere kontakt med foreldrene. Dette er blant annet tekstmeldinger, mail og telefon som en uformell tone. Dette er et skritt i riktig retning for kommunikasjonen, og noe som forebygger utfordringer rundt relasjon og kommunikasjon. Dette kan sees i lys av utdanningsdirektoratet (2018) sin anbefaling om inkluderende dialog. Det er viktig for PPT å legge til rette for en åpen og inkluderende dialog med minoritetsfamilier for å sikre at barna deres får den støtten og oppfølgingen de trenger for å lykkes i utdanningen. (Utdanningsdirektoratet, 2018).

4.7.2 Benytte samme tolk over tid

En viktig faktor for kommunikasjonen og hvordan den kan påvirke samarbeidet mellom PPT og foreldrene er benyttelse av samme tolk over tid. Informant A viser til at hen har god erfaring ved å benytte seg av samme tolk over tid. Dette gjør at tolken er kjent med flere områder av PPT's arbeid og bidrar til en enklere kommunikasjon. Ved å benytte seg av samme tolk gjentatte ganger, sikrer man tilstrekkelig kompetanse for tolkningen. Informant A og B sitt utsagn samsvarer med Hellekjær og Hognestad (2013) sin forskning, hvor det kommer frem at man skaper en felles forståelse om tolkens rolle og hvordan tolken kan bidra til å skape en felles forståelse av problemstillingene og tiltakene som blir foreslått (Hellekjær & Hognestad, 2013, s. 16).

Informant A beskriver fordelene ved å benytte samme tolk over tid slik:

Informant A: *«Jeg synes det er en stor fordel å bruke tolk, da får man gått mer i dybden på detaljer, og avklare avanserte situasjoner. Er man heldig får man tak i tolk man har brukt tidligere. Selv om jeg har nevnt tidligere nevnt at det er vært tidskrevende.»*

Informant A beskriver fordelene ved at foreldrene før kommunikasjon og informasjon i dybden, samtidig som tolken kan være hjelpelig med å avklare tidligere utfordringer og

avanserte situasjoner. Dette kan sees i lys av Hellekjær og Hognestad (2013) sitt funn angående å bruke tolken som en ressurs, og se på tolken for å løse problemstillinger og skape en felles forståelse (2013, s. 16)

Informant D sitt sitat samsvarer også Hellekjær og Hognestad (2013) sin forskning med sine tidligere erfaringer ved bruk av tolk. Hen forteller:

Informant D: «vi benyttet oss av en fast tolk som kjente til hele historien til foreldrene. Dette gjorde at vi oppdaget misforståelser og tolken brukte tidligere kunnskap til å øke kvaliteten i kommunikasjonen. Tolken var så behjelpelig og omtensksom at det ble også oversatt tidligere dokumenter, mail og andre midler. Tolken hjalp også med å avkrefte og bekrefte foreldres forståelse og motsatt.»

Vi kan se at informant D opplever positive erfaringer ved å benytte seg av samme tolk over tid. Videre kommer det også frem at informanten har brukt tolken som en kilde for forbyggende arbeid i forhold til å løse utfordringer i ulike instanser. Som for eksempel skole, barnehage og andre nødvendige oversettelser som dokumenter, mail og diverse.

Det kommer frem hos informantene at å benytte seg av faste tolker der det lar seg gjøre, bidrar til økt trygghetsfølelse. Tidligere har PP-rådgivere gitt uttrykk for at de i situasjoner uten tolk, er usikre på om det de har forsøkt å formidle til foreldrene blir forstått eller ikke. Men med faste tolk som informantene har tillit til, blir riktig informasjon formidlet, samt vil det også gjøre at tolken har bakgrunnsforståelse for foreldre, som bidrar til å oppdage misforståelser (Hellekjær & Hognestad, 2013, s. 16).

Fra funnene kommer det frem at kommunikasjon med tolk påvirker samarbeidet positivt dersom holdes en åpen og god kommunikasjon med hjelp fra teknologi og lett tilgjengelige kommunikasjonsmetoder. Dette fører til en inkluderende dialog som anbefales av Utdanningsdirektoratet (2018). Videre konkluderes det med at bruk av samme tolk over tid skaper en helhetlig forståelse samt trygghetsfølelse ovenfor foreldrene.

4.8 Drøfting: Kommunikasjon

Jeg har nevnt tidligere i oppgaven hvor tilgangen av tolk kan være utfordrende, det vil også si at det ikke ofte er mulig å få tak i samme tolk ved flere anledninger. Men ut ifra informantene oppleves det å benytte seg av samme tolk over tid som en stor fordel for kommunikasjonen og samarbeidet til foreldrene.

En innflytelse for et godt samarbeid mellom PPT og foreldrene er lavterskel kommunikasjon. Det vil si at minoritetsspråklige foreldre kan ha et lettere forhold til å ta kontakt og samhandle med PP-rådgivere. Informant D fremhever betydningen av å ha en "åpen dør" holdning og lav terskel for kommunikasjon, utenom de avtalte møtene. Dette bidrar til at foreldrene opplever mer tilgjengelighet og positivitet i samarbeidet. Det pekes også på at dagens teknologi og kommunikasjonsmetoder, som oversettingsprogrammer, letter kontakten med foreldrene og forebygger utfordringer knyttet til relasjon og kommunikasjon. Dette er i tråd med anbefalinger fra Utdanningsdirektoratet om inkluderende dialog og behovet for å tilrettelegge for en åpen og inkluderende dialog med minoritetsfamilier for å sikre barnas suksess i utdanningen (Utdanningsdirektoratet, 2018). Ved at PP-rådgiverne opptrer med en slik tilgjengelig og åpen dialog, så vil dette videre føre til tillit. Her blir tilliten mellom to PP-rådgiver og foreldrene helt sentral. Når det er god tillit og kommunikasjon, så vil samhandling mellom disse to partene skape forståelse og muligheter for medvirkning (Berg, et.al, 2018, s.4).

Jeg har tidligere i oppgaven nevnt gjensidig respekt og tillit, med dette vil jeg trekke frem anerkjennelse. Samarbeidet mellom PPT og foreldrene bør være preget av anerkjennelse som kan bringe en meningsfull styrke hos foreldrene. Dette kan forekomme av støtte og hjelp på forskjellige måter som kan styrke familiens ressurser. (Desforges & Abouchaar, 2003; Epstein, 2011). Som blant annet spørsmål knyttet til normer og regler i norsk skolegang.

En annen innflytelse for et godt samarbeid er å benytte seg av samme tolk over tid. Ved å bruke samme tolk over lenger tid vil det gjøre kommunikasjonen lettere for foreldrene og for PP-rådgiveren. Informantene i studien gir uttrykk for at dette skaper en felles forståelse og enklere kommunikasjon. Ved å bruke samme tolk gjentatte ganger sikrer man tilstrekkelig kompetanse for tolkningen. Bruk av tolk skal være en viktig formidlingsverktøy både for PP-rådgiveren som det er for foreldrene. Tidligere i oppgaven min drøftes det rundt usikkerhet

når det kommer til å kommunisere gjennom en tolk, og det kan tenkes at det oppleves utrygt for hver gang det kommer en ny tolk. Det kommer blant annet frem at PP-rådgiverne ble usikre på om det de forsøker å formidle blir videreformidlet riktig. Med dette kommer viktigheten av tillit ovenfor tolk frem.

Informant D fortalte også sine erfaringer med fast tolk og hvilken betydning det hadde som førte til trygghetsfølelse både for foreldrene og PP-rådgiveren. Det kom frem at tolken kjente familiens historie, og var behjelpelig med å løse misforståelser og avklare konflikter. Dette er en ettertraktet situasjon og opplevelse ved bruk av tolk. Og det kan tenkes at gode tilbakemeldinger og opplæring av tolkebrukere kan redusere negative erfaringer. Dette kan gjøres ved ettersamtale. Ettersamtalen kan inneholde hva som var bra med tolkesituasjonen og hva som kan gjøres bedre til neste gang. Et eksempel informantene mine kommenterte på er blant annet tolkem metode, ordtak, og hastighet. Denne ettersamtalen kan også påvirke begge parter og øke kvaliteten på samtalerelasjonen (Jareg & Pettersen, 2006, s. 75-76).

Det kommer også frem hos informantene at erfaring med bruk av tolk, og at tolken har erfaring spiller en stor rolle for å øke kvaliteten. Både hos tolken og PP-rådgiveren er erfaring en god læring som gjør videre gjør dem tryggere i egne roller.

Samlet sett kan vi se bruk av samme tolk over tid gir en stor fordel for kommunikasjon og samarbeid med foreldrene, hvor det gir tolken kjennskap til PPT metodikk samt familiens historie. Erfaring med tolk og *ettersamtaler* bidrar til økt kvalitet i tolkesituasjonen, hvor tolkebrukere kan redusere negative erfaringer og forbedre samtalerelasjonen. Erfaring spiller også en stor rolle i å øke kvaliteten hos både tolken og PP-rådgiveren. Lav terskel kommunikasjon letter anspenheten i kontakten og fører videre til trygghetsfølelse og medvirkning. Videre er tillit og anerkjennelse mellom PP-rådgiver og foreldre er viktig faktor for et godt samarbeid.

4.9 Oppsummering

Som diskusjonen i dette kapittelet viser, har flere forhold stor betydning for hvordan samarbeidet mellom PPT og minoritetsspråklige foreldre vil påvirkes, ved bruk av tolk. Fellestrekk for informantenes rutiner er å bestille og oppsøke kvalifisert tolk, som bidrar til et godt første inntrykk for kommunikasjonen. Benyttelse av samme tolk til minoritetsspråklige foreldre viser god effektivitet og trygghet, men tilgangen til tolk er mangelfull og en avansert

prosess hvor flere instanser på samkjøres for å finne passelig tid. På grunn av en tidskrevende prosess, ønsker noen av informantene å unngå bruk av tolk, men dette gjør at minoritetsspråklige foreldres ikke får en likeverdig tjeneste dersom foreldrene ikke får muligheten til kommunikasjon (Forvaltningsloven, 1970, §11). Det kommer også frem at informantene mine brukte Jareg & Pettersen (2006) sin tolkemetodikk hvor for og ettersamtale ble brukt. Simultan tolking viste også stor effektivitet (2006, s. 73). De senere år har telefontolkning hatt en positiv økning, selvom det har vist både fordeler og ulemper. Fordelen er større tilgjengelighet og bevarelse av minoritetsspråklige foreldres anonymitet, men ulempen viser vansker med å fange opp visuelle signaler (Langedal & Bjørknes, 2020).

Erfaringene informantene har ved bruk av tolk påpeker flere utfordringer. En av utfordringene er assosiert med minoritetsspråklige foreldre som ikke ønsker å bruke tolk på grunn av redselen over brudd av taushetsplikt. Konsekvensene dette utgir er språkbarriere og ingen garanti for at riktig budskap kommer frem (Skåre, 1996, s.137). En annen utfordring som tas opp er minoritetsspråklige foreldre som opplever irritasjon og fordommer knyttet til samarbeid med PP-rådgivere når tolken ikke er involvert. Dette knyttes til at foreldrene oppfatter PP-rådgiverens holdninger som krenkede dersom det blir gjort formeninger om språkkunnskaper på forhånd, samt følelse av å ikke bli anerkjent. Dette fører til mistillit som påvirker samarbeidet, men med å være bevist på egne holdninger og forebyggende tiltak kan dette bidra til gode relasjoner og gjensidig respekt (Paulsen & Roe, 2021, s 89).

Et annet funn som påvirker samarbeidet er PP-rådgivers ønske å utelate tolk under foreldresamtaler, da informantene mener dette gir forstyrrende faktorer for den naturlige relasjonen til minoritetsspråklige foreldre. På en side vises det at tillit og trygghetsfølelse skapes av gode relasjoner mellom PP-rådgiver og foreldrene, på en annen side vises det at å ikke bruke tolk kan oppstå mistolkning, feil informasjon og feil veiledning i samarbeidet (Berg & Paulsen, 2021, s. 24-26). En løsning på dette er å ha en klar og tydelig fremstillingsmåte som videre fører til god kommunikasjon. Informantene trekker også frem å være tilgjengelig for foreldrene, og tilbyr lavterskel kommunikasjon som fører til trygghet ovenfor PP-rådgiveren. Ved tilgjengelighet skapes det god tillit, som videre fører til at minoritetsforeldrene opplever medvirkning i utredningsarbeidet (Berg, et.al, 2018, s.4).

5 Konklusjon

Temaet i denne studien har vært å finne ut hvordan kommunikasjon via tolk kan påvirke samarbeidet mellom PPT og foreldre med svake norskspråklige ferdigheter. Jeg har undersøkt PP-rådgiverens prosedyrer ved bruk av tolk, hvilke erfaringer PP-rådgiveren ved bruk av tolk, hva som påvirker samarbeidet mellom PPT og foreldre med svake norskspråklige foreldre og til slutt faktorer kommunikasjon som fremhever samarbeidet med foreldrene.

De siste årene har den mangfoldige befolkningen i Norge økt som innebærer at PPT har et større ansvar ovenfor å tilby likeverdige tjenester som medvirkning og muligheten til kommunikasjon (Forvaltningsloven, 1970, §11). Dette utgjør at behovet for tolk i PPT har økt. Derfor er bruk av tolk i PPT et viktig tema å sette søkelys på i dagens samfunn. Jeg har intervjuet fire PP-rådgivere som har erfaring innen bruk av tolk i PPT, som har vært svært lærerikt og nyttig for oppgaven. Jeg var også interessert i å finne ut av ivaretagelsen av samarbeidet med foreldrene der flerkulturell forståelse og språkbarrierer utfordrer denne kontakten. Målet med oppgaven er et ønske om å undersøke hvordan PPT erfaringer ved bruk av tolk og hvilken betydning det kan ha for foreldrenes deltagelse for barnets utvikling.

Når jeg analyserte mitt teoretiske materiale og satte analysen i sammenheng med tidligere forskning og kom jeg frem til at det er flere forhold som samstemmer funnene mine. Samtidig som det har kommet nye funn og endringer. Både i den teoretiske forankringen og i funnene mine kom det frem noen typiske kjennetegn på samarbeid med foreldrene med kommunikasjon via tolk. Disse kjennetegnene var både fordeler og ulemper ved bruk av tolk.

Fordelene ved bruk av tolk kommer frem ved å benytte seg av forarbeid, forsamtale, og ettersamtale vil dette betydelig forbedre kvaliteten i tolkesituasjonen. Dersom informantene mine brukte forsamtale og/eller ettersamtale sammen med tolken, ga det mer effektivitet under tolkesituasjonen, hvor tolken og PP-rådgiveren var godt forberedte og tryggere i formidling av tema på informasjonen (Jareg & Pettersen, 2006, s. 74). En annen fordel er å benytte seg av samme tolk over tid, viste det svært gode resultater i tolkesituasjonen. Ved å benytte seg av samme tolk over tid førte det til trygghet og kontinuitet, som er stor fordel i forbindelse med et godt samarbeid med foreldrene medvirkning (Berg, et.al, 2018, s.4). Dette gjorde at tolken ble kjent med PPT's retningslinjer og mandat, samt familiens bakgrunn. Dette fører videre til at tolken får muligheten løse utfordringer samt forstå foreldres signaler dersom

de ikke forstår. Et annet viktig funn er telefontolkning, hvor tolken er geografisk atskilt fra den eller de talende partene og dens gunstighet effektivitet (Jareg & Pettersen, 2006, s. 26). minoritetsspråklige foreldre opplever dette som stor fordel ved at foreldrene føler seg skjernet og får oppbevare anonymiteten til sin.

Andre faktorer som fremmer samarbeidet mellom PPT og foreldrene er åpen kommunikasjon og å være informativ. Ved å være informative og inkludere foreldrene i beslutningsprosesser, kan man oppnå forståelse, deltakelse og tilfredshet. Informantene legger vekt på viktigheten av å forklare begreper, situasjoner og mål for foreldrene, selv om det kan være utfordringer knyttet til kommunikasjonen. Positiv samhandling og kommunikasjon mellom skolen og minoritetsfamiliene kan bidra til å styrke deres involvering i barnas skolegang og fremme deres barns trivsel og læring (Aagaard, 2011, s. 407).

Ulempene ved bruk av tolk er det kan ha en hemmende effekt ved tolker at ikke forholder seg til god tolkekikk og retningslinjer. Informantene mine har tidligere opplevelser ved at tolken viser kultursensitivitet mot minoritetsspråklige foreldre og tilbakeholder nødvendig informasjon. Informantene opplever at det også muligens ikke blir oversatt ord rett, men at tolken kommer med egne innspill som bryter retningslinjene. Det som blir sagt av samtalepartene, skal oversettes nøyaktig og uten noen form for endring. Det vil si at tolken ikke skal utelate, fjerne eller legge til egne tilståelser (IMDi, 2020).

En annen ulempe ved bruk av tolk er informantenes tilgang til tolketjenesten og at det oppleves som en tidskrevende prosess hvor det tar tid å legge til rette til en tolkesituasjon med flere instanser. Informantene mine nevner at det er vanskelig å finne riktig dialekt innenfor riktig språk. Det kommer også frem at mine informanter erfarte at flere klienter ikke ønsker å bruke tolk, fordi de er redde for at tolken ikke skal overholde taushetsplikten.

På bakgrunn av dette, ser vi også at informantene unngår å bruke tolk der det lar seg gjøre da det innebærer flere ulemper enn fordeler.

Ulempene fører videre til store konsekvenser som påvirker samarbeidet mellom PPT og foreldrene i stor grad. Vi kan blant annet se at tolk som ikke forholder seg til retningslinjer vil svekke trykghetsfølelsen for både PP-rådgiveren og minoritetsspråklige foreldre. Ved mistillit og utrygghet, vil ønsket om å ikke bruke tolk bli større. Men dersom PP-rådgiver velger å ikke bruke tolk har ikke foreldrene muligheten til å kommunisere. Som videre utgjør at PP-rådgiver kan ikke PPR gi dem en likeverdig tjeneste (Berg, et al. 2018, s. 13).

Mangel på tillit kan føre til opplevelse av avvisning for PP-rådgiveren da minoritetsspråklige foreldre og kan holde tilbake på nyttig informasjon (Paulsen & Mohammad Roe, 2021 s.89). Det vil også føre til at foreldrene gir opp på å ta initiativ i samtalen (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 241). Ved at det ikke blir brukt tolk, kan dette skape en frustrasjon hos foreldrene hvor dem ikke forstår eller føler seg forstått. Frustrasjonen vil da videre skape mange negative konsekvenser for samhandlingen og kommunikasjon mellom PP-rådgiver og minoritetsspråklige foreldrene (Egeberg, 2007, s. 55).

PP-rådgivere møter på etiske dilemmaer som kan være mulige barrierer, men som likevel kan bygge relasjon. Ved å ikke bruke tolk, kan en tenke seg hvordan informasjonsflyten blir påvirket mellom PP-rådgiver og foreldrene. Vi kan se at det er både fordeler og ulemper ved bruk av tolk, men dersom det ikke blir brukt tolk over lenger tid, vil dette påvirke informasjonsflyten minoritetsspråklige foreldre inntar. Det kan derfor reflekteres etiske dilemmaer rundt det å bruke voksent familiemedlem som tolk. På en side kan det tenkes at ved for mye kjennskap til noe eller noen, er det blant annet lett å ta mye av informasjonen for gitt. På en annen side kan det være vanskeligere å få tak i fremmed og kvalifisert tolk som kan ha en påvirkningskraft på samarbeidet mellom PP-rådgiver og minoritetsspråklige foreldre.

5.1 Refleksjoner rundt veien videre

Slik jeg presenterte tidligere i oppgaven, har mine informanter bruker flere elementer fra anbefalingen av IMDI (2008). Likevel oppleves det en tabubelagt tematikk som gjør at foreldrene ikke ønsker å bruke tolk (IMDi, 2008:05). Men tolkelovens formålsparagraf §1 sier at offentlige instanser skal bruke tolk dersom samtalepartene ikke kan kommunisere gjennom et felles språk. Dette kan da påvirke samarbeidet i stor grad dersom det ikke blir brukt tolk. Med flere rettigheter og informasjon kan foreldrene i samarbeid med PPT, redusere utfordringer og utrygghet. Dette kan gjøres ved at minoritetsspråklige foreldre kan aktivt bli en del av prosessen av vurdering av behovet for tolk. I tillegg til evaluering og etter samtale.

Videre kan det også være hensiktsmessig å se nærmere på opplæring i bruk av tolk i møte med minoritetsspråklige foreldre, samt etterarbeid som er med på å forbedre samarbeidsformen (Jareg & Pettersen, 2006, s. 75-76). Informantene trekker frem at ved læring og kunnskap om hvordan en samtale skal foregå og være forberedt, kan det redusere misforståelser og utfordringer. Det kan blant annet være samtaleform, om tolkens rolle og om

de etiske forpliktelsene tolken har. Det bør også fremkomme tydeligere informasjon om bruk av tolk som er tilgjengelig på de største minoritetsspråkene og dialektene, slik at foreldrene skjermes for flere misforståelser og utrygghet. Dette kan blant annet gjøres gjennom en forsamtale (Jareg & Pettersen, 2006, s. 72- 74).

Det fremheves hos mine informanter at bestilling og gjennomføring ved bruk av tolk er en svært avansert og tidskrevende prosess. Med det, ønskes informantene mine en utvikling og forbedring på tolketjenestens bestillingssystem. I studien har tolketjenesten kommet frem som et uregulert system med store forskjeller fra kommuner, i tillegg til at det ikke er alltid er garanti for kvalifiserte tolk i henhold til språk, dialekt og kvalifikasjon.

Det er også viktig å vektlegge på hvordan kulturelle forskjeller bidrar til bedre praksis, og hvordan foreldres bakgrunn kan brukes som ressurs. Ved å kun fokusere på den kulturelle forskjellen, kan det oppstå sosiale problemer som videre fører til at foreldrene føles diskriminering (Rugkåsa & Ylvisaker, 2018, s. 201). Dette så vi blant annet hos en av informantene mine, hvor det ble gjort forhånds beslutninger. Beslutningene som ble gjort var å ikke involvere foreldrene, holde tilbake på informasjon som informanten antar foreldrene ikke forstår, samt undervurderte foreldrenes språk kunnskaper. Med dette anbefales det å utøve kultursensitivitet som innebærer å vise anerkjenne, vise forståelse og respekt for andres verdier og ivareta disse (Qureshi, 2009, s.109).

6 Litteraturliste

Askeland, A. K. (2013). *I hvilken grad legger PP-rådgiver til rette for flerspråklige foreldres deltakelse i inntakssamtalen? «Jeg vil ha den relasjonen og bygge den broen ved å lytte til foreldrene»*. (Masteroppgave). Hentet fra: <https://brage.inn.no/inn-xmlui/bitstream/handle/11250/132747/Askeland.pdf?sequence=1>

Barnehageloven. (2005). Lov om barnehager (LOV-2005-06-17-64). Lovdata. <https://lovdata.no/lov/2005-06-17-64/§19c>

Bengtsson, J. (1998). *Fenomenologiska utflykter*. Uddevalla: Daidalos

Berg, B & Paulsen, V. (2015). *Myter eller realiteter? – Møter mellom innvandrere og barnevernet*. *Tidsskriftet Norges Barnevern*: Hentet fra: <https://doi.org/10.18261/ISSN1891-1838-2015-02-08>

Berg, B. & Paulsen, V. (2021). *Møter mellom minoriteter og barnevernet*. Oslo: Universitetsforlaget.

Berg, B., Caspersen, J., Garvik, M., Paulsen, v & Svendsen, S. (2018). *Bruk av tolk i barneverninstitusjoner og omsorgssentre for enslige mindreårige*. Samfunnsforskning. Hentet fra: https://samforsk.brage.unit.no/samforsk-xmlui/bitstream/handle/11250/2569397/Bruk%20av%20tolk_web_ok.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Berg, B., Caspersen, J., Garvik, M., Paulsen, v & Svendsen, S. (2018). *Bruk av tolk i barneverninstitusjoner og omsorgssentre for enslige mindreårige*: https://samforsk.brage.unit.no/samforsk-xmlui/bitstream/handle/11250/2569397/Bruk%20av%20tolk_web_ok.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Braun, V., & Clarke, V. *Using thematic analysis in psychology. Qualitative Research in Psychology*. Hentet fra: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1191/1478088706qp063oa>

De nasjonale forskningsetiske komiteene (NESH). (2016). *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi*.

<https://www.forskningsetikk.no/retningslinjer/hum-sam/forskningsetiske-retningslinjer-for-samfunnsvitenskap-humaniora-juss-og-teologi/>

Nettskjema.no (u.å). Nettskjema diktafon-app. Hentet 12.04.2023 fra;

<https://www.uio.no/tjenester/it/adm-app/nettskjema/hjelp/diktafon.html>

Desforges, C. & Abouchaar, A. (2003). *The development of parental involvement, parental support and Side 28 av 34 family education on pupil achievements and adjustment: A Literature Review*. Nottingham: DFES Publications

Det kongelige kunnskapsdepartement (2019). *Høringsnotat. Forslag til lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv. (tolkeloven)*.

<https://www.regjeringen.no/contentassets/dbdc3ab12be743b18a0b1fc0d6fca48a/horingsnotat-forslag-til-lov-om-offentlige-organers-ansvar-for-bruk-av-tolk-mv.-tolkeloven.pdf>

Egeberg, E. (2007). *Minoritetsspråklige med særskilte behov. En bok om utredningsarbeid*. Oslo: Cappelens Akademiske Forlag AS.

Forvaltningsloven (1967) Lov om behandlingsmåten i forvaltningsaker (LOV-1967-02-10).

Hentet fra: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1967-02-10?q=Forvaltningsloven>

Forvaltningsloven. (1970). *Lov om behandlingsmåten i forvaltningsaker* (LOV- 2019-06-14-

Grimen, H. (2009) *Hva er tillit*. Oslo: Universitetsforlaget.

Groven, G. (2013). *Tverretatlig samarbeid*. I S. T. Karlsen & S. Ø. Tveit (Red.), *Pedagogisk arbeid: En innføring*. Bergen: Fagbokforlaget.

Hesselberg, F., & von Tetzchner, S. (2016). *Pedagogisk-psykologisk arbeid*. Oslo: Gyldendal Akademisk

- Integrerings- og mangfolds direktorat. (2020) *Retningslinjer for god tolkeskikk*. Oslo: Integrerings- og mangfolds direktoratet. Hentet fra: <https://www.imdi.no/tolk/tolkensyrkesetikk>
- Jareg, K & Pettersen, Z (2006). *Tolk og tolkebruker – to sider av samme sak*. Bergen: Fagbokforlaget
- Javo, C. (2010). *Kulturens betydning for oppdragelse og atferdsproblemer. Transkulturell forståelse, veiledning og behandling*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Johannessen, Asbjørn, Tuft, Per-Arne & Christoffersen, Line (2016), *Introduksjon til samfunnsviten – skapelig metode*. Oslo: Abstrakt Forlag.
- Kinge, J. M. (2012). *Tverrfaglig samarbeid i barnehagen*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju* (3. utgave). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag
- Kunnskapsdepartementet (2010). *Mangfold og mestring: flerspråklige barn, unge og voksne i opplæringssystemet*. Oslo: Kunnskapsdepartementet.
- Kunnskapsdepartementet. *Pedagogisk psykologisk tjeneste* (2022). Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/tema/utdanning/grunnopplaring/artikler/pedagogisk-psykologisk-tjeneste-/id699010/>
- Lund, T. (2002) *Innføring i forskningsmetodologi*. Oslo: Fagbokforlaget.
- Meld. St. 6 (2019-2020). *Tett på - tidlig innsats og inkluderende fellesskap i barnehage, skole og SFO*. Kunnskapsdepartementet. Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/contentassets/3dacd48f7c94401ebefc91549a5d08cd/no/pdfs/stm201920200006000dddpdfs.pdf>
- Opplæringslova. (1998). *Lov om grunnskolen og den videregående opplæringa* (LOV-1998-07-17-61). Lovdata. Hentet fra: <https://lovdata.no/lov/1998-07-17-61/§5-6>

- Paulsen, V & Mohammad-Roe, Y. (2021). *Akutte flyttinger blant barn med innvandrerbakgrunn. Møter mellom minoriteter og barnevernet*. Oslo: Universitetsforlaget
- Postholm, M, B., Jacobsen, D, I. (2011). *Læreren med forskerblick. Innføring i vitenskaplig metode for lærerstudenter*. Oslo: Cappelen Damm Akademisk.
- Qureshi, N. A., (2009). *Over profesjonelle barrierer*. Gyldendal Norsk Forlag
- Ringdal, K. (2013). *Enhet og mangfold. Samfunnsvitenskapelig forskning og kvantitativ metode (3. utg.)*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Rugkåsa, M & Ylvisaker, S. (2018). *Kultursensitivitet. Barnevernets begreper – i bevegelse*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag
- Røkenes, F. M., & Hanssen, G. S. (2012). *Pedagogisk ledelse i praksis*. Oslo: Gyldendal Akademisk
- Skaaden, H. (2013). *Den topartiske tolken. Lærebok i tolking*. Universitetsforlaget
- Solem, M-B. (2017) *Sosialt arbeid. En situert praksis. En bok skrevet av sosialarbeidere for sosialarbeidere*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Spernes, K. (2012). *Minoritetsforeldre, barnehage og skole. Foreldresamarbeid: Fra konflikt til dialog*. Universitetsforlaget
- Statistisk sentralbyrå (2023). *Landbakgrunn for innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre i Norge 2023*. SSB. Hentet fra: <https://www.ssb.no/innvandring-og-innvandrere/faktaside/innvandring>
- Aadnesen, B, N & Hærem, E. (2007). *Interkulturelt barnevernsarbeid*. Universitetsforlaget
- Aagaard, K. E. (2011). *Den språklige faktor: Pedagogisk-psykologisk utredning av barn med minoritetspråklig bakgrunn*. [Doktorgradsavhandling, Universitetet i Oslo]. DUO Vitenarkiv. <https://www.duo.uio.no/handle/10852/18169>

7 Vedlegg: Informasjonsskriv og samtykkeerklæring

Informasjonsskriv og samtykkeerklæring

Vil du delta i forskningsprosjektet:

Bruk av tolk i PPT

«Hvordan kan kommunikasjon via tolk påvirke samarbeidet mellom PPT og flerspråklige minoritetsfamilier?»

Dette er en forespørsel til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å sette lys på bruk av tolk i Pedagogisk-psykologisk tjeneste. I dette skrivet vil du få informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Jeg henvender meg til deg fordi jeg ønsker å undersøke bruk av tolk i PPT, og trenger informanter til intervju med taleopptak.

Formålet med prosjektet er å undersøke ivaretagelse av samarbeidet med foreldrene i særlige sårbare prosesser der flerkulturell forståelse og språk utfordrer denne kontakten.

Når foreldre med innvandrerbakgrunn ikke behersker det norske språket, er bruk av tolk et viktig og nyttig middel i møte med PPT. Dersom det ikke brukes tolk, vil det kunne oppstå misforståelser, som igjen kan få konsekvenser når de er i møte med ulike offentlige instanser. Konsekvenser på dette kan for eksempel være mistolkning, feil informasjon og feil veiledning ved ulike hendelser (Berg & Paulsen, 2021, s. 24-26). Målet med oppgaven er et ønske om å undersøke hvordan PPT legger til rette for et samarbeid med flerspråklige foreldre igjennom tolk og hvilken betydning det kan ha for foreldrenes deltagelse for barnets utvikling.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Prosjektet er en masteroppgave ved Universitetet i Oslo, ved Institutt for Spesialpedagogikk som står ansvarlig for forskningsprosjektet. Prosjektet utføres av en enkeltperson og den innsamlede informasjonen vil kun brukes i analysedelen av denne oppgaven.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Jeg spør deg om å delta som informant i dette prosjektet fordi jeg tror at du, med din erfaring og kompetanse, kan gi et innblikk i hvordan du erfarer kommunikasjon med flerspråklige minoritetsfamilier ved bruk av tolk, og hvordan systemet kan forbedres rundt tema.

Hva innebærer det for deg å delta?

Dette prosjektet foretar en kvalitativ tilnærming med et semi-strukturert intervju. Hvis du velger å delta i prosjektet innebærer det å stille som informant til et intervju. Det tar ca. 45 minutter. Intervjuet inneholder spørsmål om din bakgrunn og arbeidserfaring, samt utførelse av tolkning, og erfaringene rundt dette. Jeg tar lydopptak av intervjuet gjennom Diktafon for senere analysering av data.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

- Det er kun jeg som skriver masteroppgaven og min veileder som har tilgang til den innsamlede informasjonen.
- Intervjuet inneholder ikke spørsmål som er personsensitive og lydopptaket blir adskilt fra øvrige data.

Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?

Prosjektet vil etter planen avsluttes ved innleveringsdato 01.06.2023. Etter prosjektslutt vil den innsamlede informasjonen bli slettet.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Universitetet i Oslo har Norsk senter for forskningsdata vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å vite mer om eller benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Student/forsker: Atina Rahimi, atina2010@live.no
- Veileder for oppgaven: Gül Özerk, gul.ozerk@isp.uio.no
- Universitetet i Oslo, Institutt for Spesialpedagogikk: Prosjektansvarlig – Gunnar Bjørnebekk, gunnar.bjornebekk@isp.uio.no

Hvis du har spørsmål knyttet til NSD – Norsk senter for forskningsdata AS sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med: Norsk senter for forskningsdata på epost (postmottak@sikt.no) eller på telefon: 53 21 15 00.

Med vennlig hilsen,

Atina Rahimi

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet «*Bruk av tolk i PPT*» og har fått anledning til å stille spørsmål. Samtykke kan innhentes skriftlig eller muntlig.

Jeg samtykker til:

Å delta i intervju med lydopptak

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet 01.06.2023.

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

8 Vedlegg 2: Intervjuguide

Intervjuguide

Deltakerne vil opplyses om samtykkeerklæring, taushetsplikt og anonymitet, samtidig som de ikke trenger å svare på spørsmål de ikke vil svare på.

Bakgrunnsinformasjon (Dette anonymiseres i teksten)

Fortell litt om deg selv; Bakgrunn, utdanning, erfaring

Hvor innhenter dere tolk fra?

Samarbeidet med tolketjenesten

1. Hva slags erfaringer har dere med å gjennomføre samtaler med tolk?
2. Hvor ofte samarbeider du med tolker i arbeidshverdagen?
3. Hva synes du om samarbeidet med tolketjenesten?
4. Er det noen forhold du mener fremmer samarbeidet?
5. Er det noen forhold du mener hemmer samarbeidet? Hvis ja, evt hva burde forbedres?

Prosedyrer:

1. Hvordan er tilgangen til tolker? Er det enkelt å få tak i tolker? Hvis ikke, fortell hvordan dere pleier å løse det?
2. Har dere noen rutiner (krav) på hvem dere kan rekruttere som tolker?
3. Hvordan forbereder dere en samtale når den skal tolkes?
4. Hvordan er tolken forberedt? Har dere noe forarbeid med tolken før samtalen? Hvis ja, forklar hvordan det foregår?
5. Har dere også noe etterarbeid med tolken? Hvis ja, forklar hvordan det foregår.

Erfaringer:

1. Hvordan erfarer dere at familier stiller seg til å ha med tolk? Dersom det er positivt/negativt – utdyp hvorfor.

2. Har dere saker hvor dere tenker at det ikke er så viktig med tolk? Hvilke saker og hvorfor?
3. Hva er deres erfaringer med å ha samtaler med og uten tolk?
4. Har dere hatt saker hvor tolken/foreldre har vist fordommer mot PPT? Hvis ja, har dette påvirket samarbeidet? Hvis ja, hvordan?
5. Har dere hatt vansker med å finne tolk til f.eks. et lite brukt språk i en etnisk gruppe? Hvis ja, hvordan har dere løst dette?
6. Opplever du at det blir gitt godt nok tilbud for tolk?

Kommunikasjon

1. Føler du at foreldrene forstår deg eller blir forstått?
2. Hvordan opplever du kommunikasjonen blir påvirket gjennom tolk?

Avsluttende spørsmål?

Er det noe du mener er viktig å få med meg, som jeg ikke har spurt om?

9 Vedlegg 3: Tilbakemelding fra NSD

Vurdering av behandling av personopplysninger

Referansenummer
929612

Vurderingstype
Automatisk 

Dato
11.06.2023

Prosjekttittel

Masteroppgave om bruk av tolk i pedagogisk-psykologisk tjenester.

Behandlingsansvarlig institusjon

Universitetet i Oslo / Det utdanningsvitenskapelige fakultet / Institutt for spesialpedagogikk

Prosjektansvarlig

Gunnar Bjørnebekk

Student

Atina Rahimi

Prosjektperiode

16.01.2023 - 15.06.2023

Kategorier personopplysninger

Alminnelige

Lovlig grunnlag

Samtykke (Personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a)

Behandlingen av personopplysningene er lovlig så fremt den gjennomføres som oppgitt i meldeskjemaet. Det lovlige grunnlaget gjelder til 15.06.2023.

[Meldeskjema](#) 

Grunnlag for automatisk vurdering

Meldeskjemaet har fått en automatisk vurdering. Det vil si at vurderingen er foretatt maskinelt, basert på informasjonen som er fylt inn i meldeskjemaet. Kun behandling av personopplysninger med lav personvernulempe og risiko får automatisk vurdering. Sentrale kriterier er:

- De registrerte er over 15 år
- Behandlingen omfatter ikke særlige kategorier personopplysninger;
 - Rasemessig eller etnisk opprinnelse
 - Politisk, religiøs eller filosofisk overbevisning
 - Fagforeningsmedlemskap
 - Genetiske data
 - Biometriske data for å entydig identifisere et individ
 - Helseopplysninger
 - Seksuelle forhold eller seksuell orientering
- Behandlingen omfatter ikke opplysninger om straffedommer og lovovertridelser
- Personopplysningene skal ikke behandles utenfor EU/EØS-området, og ingen som befinner seg utenfor EU/EØS skal ha tilgang til personopplysningene
- De registrerte mottar informasjon på forhånd om behandlingen av personopplysningene.

Informasjon til de registrerte (utvalgene) om behandlingen må inneholde

- Den behandlingsansvarliges identitet og kontaktopplysninger
- Kontaktopplysninger til personvernombudet (hvis relevant)
- Formålet med behandlingen av personopplysningene
- Det vitenskapelige formålet (formålet med studien)
- Det lovlige grunnlaget for behandlingen av personopplysningene
- Hvilke personopplysninger som vil bli behandlet, og hvordan de samles inn, eller hvor de hentes fra
- Hvem som vil få tilgang til personopplysningene (kategorier mottakere)
- Hvor lenge personopplysningene vil bli behandlet

- Retten til å trekke samtykket tilbake og øvrige rettigheter

Vi anbefaler å bruke vår [mal til informasjonsskriv](#).

Informasjonssikkerhet

Du må behandle personopplysningene i tråd med retningslinjene for informasjonssikkerhet og lagringsguider ved behandlingsansvarlig institusjon. Institusjonen er ansvarlig for at vilkårene for personvernforordningen artikkel 5.1. d) riktighet, 5. 1. f) integritet og konfidensialitet, og 32 sikkerhet er oppfylt.