



TOLKENS ROLL INOM MYNDIGHETS MÖTEN

En kvalitativ studie om biståndshandläggarnas uppfattning av tolkens roll inom myndighets möten i mottagnings- och utredningsenheten, arbete och försörjning i en medelstor kommun.

MARYTREEZ HAKEM

MERNA MALKI

Huvudområde: Socialt arbete
Nivå: Grundnivå
Högskolepoäng: 15
Program: Socionomprogrammet
Kursnamn: Examensarbete inom socialt arbete
Kurskod: SAA056

Handledare: Gabriel Bar Sawme
Examinator: Mehrdad Darvishpour
Termin: HT-2023
Seminariedatum: 2024-01-10
Bedömningsdatum: 2024-01-22

TOLKENS ROLL INOM MYNDIGHETS MÖTEN

Marytreez Hakem & Merna Malki

Mälardalens Universitet

Akademien för hälsa, vård och välfärd

Socionomprogrammet

Examensarbete inom socialt arbete, 15 högskolepoäng

Hösttermin 2023

SAMMANFATTNING

Studien undersöker biståndshandläggarnas perspektiv på tolkens roll vid myndighets möten i en svensk medelstor kommun. Studien analyserar även hur dessa upplevelser påverkar trepartskommunikationen mellan biståndshandläggare, tolk och klient. Målet med studien är att förbättra förståelsen och främja effektiv kommunikation och relationer inom detta sammanhang. Studien har tagit hjälp av professionsteori, yrkeskompetens, relations- och handlingskompetens, processinriktad kommunikationsteori och filter- och brusmodellen. Det är en kvalitativ studie som utgår ifrån sex semistrukturerade intervjuer med biståndshandläggare. Det insamlade materialet genomgick en tematisk analys, vilket ledde till identifieringen av totalt fyra teman. Dessa teman konstruerades med utgångspunkterna frågeställningar, tidigare forskning och intervjuguiden. Dessa teman är: 1. Kommunikation med tolk, 2. Relation mellan biståndshandläggare och klient samt tolk, 3. Specifika utmaningar och framgångar vid interaktion genom tolk, 4. Strategier och tekniker för att förbättra kommunikationen genom tolken. Studiens resultat visar att kommunikation med tolkar inom socialt arbete är avgörande för att tillgodose klienters behov på ett rättvist sätt, trots utmaningar med översättning av känslor. Relationen mellan biståndshandläggare, klient och tolk präglas av vikten att bygga och upprätthålla tillit, med öppen och transparent kommunikation som central faktor.

Nyckelord: Biståndshandläggare, tolk, myndighetsmöte, klient

THE ROLE OF THE INTERPRETER IN OFFICIAL MEETINGS

Marytreez Hakem & Merna Malki

Mälardalens University

School of health, care, and social welfare

The social work program

Thesis in social work, 15 credits

Autumn term 2023

ABSTRACT

The study explores the perspectives of social workers on the interpreter's role in official meetings in a medium-sized Swedish municipality, analyzing how these experiences influence triadic communication among case workers, interpreters, and clients. The aim is to enhance understanding and promote effective communication and relationships in this context. Drawing on professional theory, professional competence, relational and action competence, process-oriented communication theory, and the filter-and-noise model, the qualitative study is based on six semi-structured interviews with case workers. The collected material was analyzed using thematic analysis. The analysis resulted in a total of four themes, established based on the research questions, previous studies, and the interview guide: 1. Communication with interpreters, 2. Relationship between case workers and clients as well as interpreters, 3. Specific challenges and successes in interaction through interpreters, 4. Strategies and techniques to improve communication through interpreters. The study's findings suggest that communication with interpreters in social work is crucial for meeting clients' needs fairly, despite challenges in translating emotions. The relationship between case workers, clients, and interpreters emphasizes the importance of building and maintaining trust, with open and transparent communication as a central factor.

Keywords: Case worker, interpreter, authority meeting, client

INNEHÅLL

1 INLEDNING	1
1.1 Bakgrund	1
1.2 Relevans för socialt arbete	2
1.3 Syfte	3
1.4 Frågeställningar	3
1.5 Avgränsning	4
1.6 Begreppsdefinition	4
2 TIDIGARE FORSKNING	5
2.1 Interaktion och kommunikationsutmaningar via tolk	5
2.2 Tolkens roll och relation till vårdgivare och socialarbetare	6
2.3 Kulturella och etniska aspekter inom tolkning	7
2.4 Effektiva strategier och metoder inom tolkningsprocessen	8
2.5 Positionering av denna studie i relation till forskningsfältet	9
3 TEORI	9
3.1 Professionsteori	10
3.2 Processinriktad kommunikationsteori	11
3.3 Teorins relevans till studien	12
4 METOD	12
4.1 Litteraturanskaffning	13
4.2 Metodval	13
4.3 Urval	14
4.4 Datainsamling och genomförande	14
5. DATABEARBETNING OCH ANALYSMETOD	15
5.1 Validitet och reliabilitet	16
5.2 Etiska ställningstagande	17
5.3 Reflektion över datainsamling	18
6. RESULTAT OCH ANALYS	19
6.1 Kommunikation med tolk	19
6.2 Interaktionen mellan biståndshandläggare, klient och tolk	20
6.3 Specifika utmaningar och framgångar vid interaktion genom tolk	21
6.4 Strategier och tekniker för att förbättra kommunikationen genom tolken	24
7. DISKUSSION	25
7.1 Resultatdiskussion	25
7.2 Metoddiskussion	26
7.3 Etikdiskussion	28
7.4 Studiens betydelse för socialt arbete	29
8. SLUTSATSER	29
8.1 Förslag till vidare forskning	30
REFERENSLISTA	31
Bilagor	
BILAGA A - Missivbrev	

BILAGA B - Mall för intervjuguide

BILAGA C - Arbetsfördelning

1 INLEDNING

I en globaliserad värld är det ett flertal människor som rör sig över gränserna, vilket framhäver vikten av kommunikation mellan olika kulturer och språk. Kommunikation är en central aspekt inom socialt arbete, och språkbarriärer kan utgöra utmaningar i mötet med individer som inte talar landets officiella språk. Tolkar används ofta som en lösning för att överbrygga dessa kommunikationsutmaningar. Flyktingkrisen som inträffade 2015 hade en påtaglig inverkan, särskilt inom området socialt arbete. Från och med denna kris ökade behovet av tolkar avsevärt, och möjligheten att kommunicera effektivt med klienter som talade olika språk blev avgörande (KAM-utredning, 2018). Rätten till tolk är lagstadgad enligt 13 § Förvaltningslag (2017:900), vilket är ett tydligt steg mot att säkerställa att språk inte utgör ett hinder för myndighetsutövning. Historiskt sett har tolkningsfrågor inte alltid varit lagstadgade, men det var först med förvaltningslagen från 1971 (1971:30) som en tydlig reglering om hur ärenden ska hanteras infördes. Syftet med denna lag var att stärka den enskildes rättssäkerhet, och den ersatte tidigare grundsatser inom myndigheterna med tydliga lagar. Förvaltningslagen (2017:900) har sedan dess förändrats och utvecklats för att bättre inkludera tolktjänster och säkerställa klientens rätt till en tolk. Förändringen har lett till en inkludering av muntlig och skriftlig översättning. Detta genom att klienten har ett självbestämmande i om denne vill inkludera en tolk än att socialtjänsten ska bedöma behovet.

Det finns ett intresse i studien att utforska tolkningens roll inom socialt arbete, särskilt i myndighets möten, för att ytterligare förstå och utveckla praxis inom området. För att säkerställa klientens förståelse av konversationer eller dokument, är det avgörande att klienten ges möjligheten att utnyttja tolktjänster i de ärenden där den språkliga förståelsen saknas. Detta bestämmer vissa åtaganden som tolken behöver beakta under interaktionen, både utifrån relationella och etiska riktlinjer (Kammarkollegiet, 2019). Av studiens intresse fokuserar författarna även på utbildningsbehov inom socialt arbete som kastar ljus på hur bristen på utbildning kan påverka rättssäkerheten och objektiviteten vid möten med tolk. Fioretos, m.fl (2014) belyser tolkens centrala roll som en medlande länk i interaktionen mellan socialarbetare och klient. De understryker den kritiska vikten av tolkens närvaro, som inte endast fungerar som en brygga för de som inte behärskar det svenska språket, utan också som en garanti för klientens rättigheter och adekvata behandling av nationella myndigheter. Således blir tolktjänster av största värde utifrån ett samhällsperspektiv, vilket innebär att myndighetsutövningen upprätthålls på ett korrekt och rättssäkert sätt. Tolkens närvaro i myndighets möten hjälper till att säkerställa att klienten känner sig respekterad och förstådd. Detta är särskilt viktigt inom socialt arbete, där klientens välmående och förtroende är grundläggande. Tolkarna spelar en avgörande roll i att etablera och underhålla förtroendefulla relationer mellan klienten och socialarbetaren (Fioretos, m.fl., 2014).

1.1 Bakgrund

Historiskt sett har Sverige varit värd för en mångfald av invandrare, och fenomenet av invandring är inget nytt (Røkenes & Hanssen, 2016). Sedan 1930-talet har Sverige upplevt

större invandring än utvandring, och konflikter runt om i världen har varit en betydande drivkraft för dessa migrationsströmmar (Migrationsverket, 2022). Exempel på sådana konflikter inkluderar Militärkuppen i Chile 1973, den väpnade konflikten mellan Iran och Irak under 1980-talet, samt det jugoslaviska sammanbrottet på 1990-talet. Dessa händelser har skapat en bred mångkulturalism i Sverige och har bidragit till att forma det mångfacetterade samhälle vi ser idag (Nationalencyklopedin, 2024a; Nationalencyklopedin, 2024b; Nationalencyklopedin, 2024c). Den historiska bakgrunden av invandringen till Sverige ger perspektiv på de olika vågorna av migranter och de omständigheter som har format mångkulturalismen. Under olika perioder har Sverige välkomnat människor som flytt från konflikter och kriser runt om i världen. Ett exempel på en sådan händelse var det jugoslaviska sammanbrottet på 1990-talet, vilket resulterade i att cirka 100 000 flyktingar anlände till Sverige (de Lima Fagerlind, 2015). Denna långvariga historia av invandring har satt tonen för det moderna samhället, och de senaste årens globala händelser, särskilt flyktingkrisen 2015, har ytterligare påverkat landskapet inom socialt arbete. Den plötsliga ökningen av asylsökande under krisen - 162 877 nya asylsökande, dubbelt så många som året innan (Statistiska centralbyrån, 2016) - satte fokus på kommunikationsutmaningar och behovet av effektiv tolkning inom myndighetsutövningen. Denna historiska översikt förankrar de förändringar och utmaningar som diskuteras i den pågående studien. I en globaliserad värld där människor fortsätter att korsa gränser, betonar denna utveckling vikten av att förstå och utveckla kommunikationspraxis inom socialt arbete, särskilt vid myndighets möten.

1.2 Relevans för socialt arbete

Användningen av tolkar inom myndighets möten och socialt arbete är av avgörande vikt för att säkerställa rättvisa, respekt och korrekt informationsöverföring för alla individer, oavsett deras språkkunskaper. Denna praktik är en nyckelkomponent för att främja en rättssäker och inkluderande samhällsutveckling och överbrygga potentiella språkbarriärer som annars skulle kunna utgöra hinder för tillgång till samhällstjänster och stöd (KAM-utredning, 2018). Svensson, Johnsson och Laanemats (2008) lyfter fram den komplexa processen som uppstår när socialarbetare och klient möts. Relationen som skapas i dessa möten formar sig genom kommunikation och interaktion, där socialarbetaren ofta är styrd av myndighetens riktlinjer och regler. Denna styrning kan skapa osäkerhet hos klienten på grund av de maktförhållanden som kan uppstå. Språkbegränsningar mellan socialarbetaren och klienten kan ytterligare komplicera relationsbyggandet, och när en tolk är närvarande kan samtalet upplevas som mer komplicerat. För att förbättra samtal med tolk och därigenom stärka relationen mellan klient och socialarbetare är det viktigt att förstå de komplexa dynamikerna som påverkar detta samspel. Tipton (2016) och Kriz och Skivenes (2010) pekar på utmaningarna som kan uppstå när tolkar används och hur detta kan påverka beslutsunderlaget inom socialt arbete organisationer. Det övergripande syftet är att bidra med kunskap om hur kommunikation med tolk kan förbättras. Målet för socialarbetarna är att främja en bättre relation mellan klient och socialarbetare samt underlätta kommunikationen mellan dessa två viktiga aktörer inom socialt arbete. Genom att adressera dessa aspekter strävar studien efter att stärka socialarbetarnas förmåga att effektivt navigera

och stödja klienter i en mångkulturell och mångspråkig samhällsverklighet. Sammanfattningsvis är användningen av tolkar i myndighets möten och socialt arbete av stor vikt för att säkerställa rättvisa, respekt och korrekt information för alla individer oavsett deras språkkunskaper. Detta främjar en rättssäker och inkluderande samhällsutveckling och hjälper till att överbrygga språkbarriärer som annars skulle kunna hindra tillgången till samhällstjänster och stöd.

1.3 Syfte

Syftet med denna studie är att utforska biståndshandläggarnas uppfattning av tolkens roll under myndighets möten inom mottagnings- och utredningsenheten i en medelstor kommun i Sverige. Studien syftar även till att analysera biståndshandläggarens utmaningar med att använda sig av tolk. Genom att undersöka biståndshandläggarens uppfattningar strävar studien efter att öka förståelsen för hur effektiv kommunikation inom detta sammanhang kan främjas och förbättras.

1.4 Frågeställningar

- Hur uppfattar biståndshandläggare sin egen interaktion och relation med tolken under myndighets möten?
- På vilket sätt upplever biståndshandläggare utmaningar med att använda sig av tolk?
- Vilka strategier och metoder använder biståndshandläggare för att underlätta och förbättra trepartskommunikationen mellan dem själva, tolken och klienten?

1.5 Avgränsning

Denna studie fokuserar specifikt på biståndshandläggarnas uppfattning av tolkens roll under myndighets möten inom en medelstor kommun i Sverige. Med en medelstor kommun menas i denna studie avse en kommun med 100 000 invånare. Trots att ämnet tolkning och interaktion med individer från olika kulturella och språkliga bakgrunder är brett och mångfacetterat, har avgränsningar gjorts för att tydliggöra fokuset i studien. För det första, medan Sverige består av många kommuner med olika storlek och demografiska egenskaper, riktar sig studien enbart till en medelstor kommun inom specifik mottagning och utredningsenheten i arbete och försörjning. Detta innebär att studiens resultat kan vara specifika för denna kommun och eftersom det är en kvalitativ studie är målet att inte generalisera till andra kommuner, utan att utforska upplevelser i den specifika kommunen. Denna avgränsning tydliggör även att samtliga ärenden som biståndshandläggare handlägger har en vuxen individ i fokus. För det andra fokuserar studien på erfarenheterna av just biståndshandläggare. Det finns många yrkesgrupper inom socialt arbete som interagerar med tolkar, men för att ha ett konsekvent fokusområde i denna studie blir fokuset enbart på valt biståndshandläggarens perspektiv utifrån deras erfarenheter. Vidare, även om tolkning kan ske i en rad olika sammanhang, riktar vår forskning in sig på de specifika myndighets mötena som sker i myndighetens kontor. Detta betyder att informella möten, hembesök eller andra sammanhang där tolkar kan användas inte behandlas i denna studie. En annan viktig avgränsning att notera är att även om tolkens roll är central i studien, är det biståndshandläggarnas perspektiv och uppfattning som är i fokus. Det betyder att tolkens egna upplevelser och känslor inte utforskas i detalj i detta arbete. På samma sätt fokuserar studien inte heller på klientens direkta syn på tolkning, därmed berörs inte de specifika tekniker som tolkar kan använda under mötena. Istället är uppmärksamheten riktad mot den övergripande dynamiken och interaktionen mellan de involverade parterna. Slutligen, även om det presenteras en omfattande översikt över relevant litteratur på ämnet, kan det finnas andra studier och publikationer som är relevanta men inte inkluderade i studien. Dessa avgränsningar hjälper till att rama in studien på ett sätt som gör den hanterlig och samtidigt djupgående. Med dessa avgränsningar i åtanke kommer studien att ge insikter som kan vara värdefulla för dem som är engagerade inom området socialt arbete och tolkning.

1.6 Begreppsdefinition

Nedan framkommer begrepp som använts frekvent i studien och dessa begrepp kommer att definieras. Målet är att tydligt förklara begreppets betydelse och för att underlätta läsningen:

Biståndshandläggare: En biståndshandläggare är en professionell inom socialtjänsten och ansvarar för att bedöma och fatta beslut om bistånd samt stöd till personer med olika behov (Harnett m.fl, 2012).

Yrkeskompetens: Yrkeskompetens avser den specifika kunskap, färdighet och erfarenhet som är nödvändig för att framgångsrikt utföra uppgifter och ansvarsområden inom en viss yrkesroll. Det innebär att individen har de nödvändiga kvalifikationerna och kompetensen för att möta kraven och förväntningarna som är kopplade till sitt yrkesområde (Svensson m.fl, 2008).

Yrkesroll: Yrkesroll hänvisar till den uppsättning ansvar, plikter och förväntningar som är förknippade med en viss position eller yrkeskategori. Det inkluderar de specifika uppgifter och funktioner som en individ förväntas utföra inom sitt arbetsområde och hur de bidrar till organisationens eller samhällets mål (Svensson m.fl., 2008).

Relationskompetens: Beaktas i studien handla om en individs förmåga att etablera, utveckla och underhålla positiva och produktiva relationer med andra människor. Det innebär att kunna kommunicera effektivt, hantera konflikter, visa empati och samarbeta konstruktivt för att uppnå gemensamma mål (Røkenes, 2016).

Handlingskompetens: Handlingskompetens avser förmågan att ta initiativ, fatta beslut och agera på ett effektivt sätt i olika situationer. Det inkluderar förmågan att planera och genomföra åtgärder för att nå önskade resultat och uppfylla mål och uppgifter. Handlingskompetens involverar även att kunna anpassa sig till förändringar och hantera utmaningar (Røkenes, 2016).

2 TIDIGARE FORSKNING

I detta avsnitt utforskas tidigare befintlig forskning som berör främst socialarbetares erfarenheter av att samarbeta med tolkar. Majoriteten av den refererade forskningen på detta område kommer från internationella publikationer och resterande från Sverige. Studien har medvetet valt att inkludera studier från hälso- och sjukvårdssektorn, eftersom insikter från en sådan disciplin kan ha direkt relevans för studien. Detta genom att vara direkt överförbara till socialt arbete när det gäller att förbättra kommunikationen och samarbetet med tolkar. Det kan hjälpa till att utveckla bättre riktlinjer och praxis inom området och förbättra kvaliteten på tjänsterna som erbjuds till klienter från olika språkliga och kulturella bakgrunder.

2.1 Interaktion och kommunikationsutmaningar via tolk

Situationer som involverar användning av tolkar kan medföra en rad utmaningar. Fatahi m.fl., (2005) beskriver tolkars erfarenheter i situationer där de agerar som mellanhänder mellan allmänläkare och patienter med olika språk- och kulturbakgrunder. Ett av de centrala teman som lyfts fram i artikeln är den svåra balansen som tolkarna måste upprätthålla i den så kallade triadrelationen. Denna triadrelation innebär att tolkarna behöver navigera och hantera tre olika parter, allmänläkaren, patienten och deras egen roll som tolk. Detta är en utmanande uppgift eftersom tolkarna behöver säkerställa att informationen översätts korrekt och att kommunikationen mellan läkaren och patienten underlättas utan att ta över eller påverka beslutet. Resultaten i artikeln visade att patienter ibland tenderar att vända sig mer till tolken än till läkaren under konsultationen. Detta innebär att patienter kan se tolken som en trygg och förtrogen part och förlita sig på tolkens råd eller information. Kriz och Skivenes

(2010) beskriver att socialarbetare ofta saknar de nödvändiga språkkunskaperna för att kommunicera effektivt med minoritetsgrupper som inte behärskar majoritetsspråket. Detta utgör en grundläggande och utbredd utmaning som kan hindra effektivt arbete och förståelse. De lyfter även fram att tolkar kan sakna förståelse för den specialiserade terminologin och de komplexa frågor som är kopplade till dessa områden, vilket kan leda till felaktiga översättningar och missförstånd. Detta förstärks av Westlake och Jones (2018) som belyser missförstånd samt tolkningsfel. Socialarbetare kan tro att de har kommunicerat en sak medan tolken eller klienten har förstått det på ett annat sätt. I artikeln nämns ett exempel där en socialarbetare försökte förklara en komplex aspekt av barnskyddslagen för en klient genom en tolk. Trots att tolken hade goda språkkunskaper kunde hon inte förklara den komplexa lagtexten tillräckligt klart, och klienten förstod inte. Detta kan leda till förvirring och felaktiga bedömningar.

Lucas (2021) diskuterar användningen av tolkar inom socialt arbete där det lyfts fram barn som agerar som tolkar för sina familjer. Ett exempel som tas upp i studien är en situation där klienten ibland föredrar att använda familjemedlemmar, inklusive barn, som tolkar istället för professionella tolkar. Detta kan leda till kommunikationsutmaningar i interaktionen mellan klient och socialarbetare då det finns risker för att familjemedlemmar gör felaktiga tolkningar eller bryta mot sekretessregler, i och med att de inte är utbildade tolkar. Detta bekräftas av Chand (2005) som betonar att tolkens roll är central i att underlätta kommunikationen mellan socialarbetare och klienter som inte behärskar majoritetsspråket. Användning av familjemedlemmar som tolkar kan vara riskabelt. Det kan skapa en opålitlig kommunikationskanal och utgör även en potentiell sekretessrisk. Tipton (2016) beskriver hur tolkens roll är central när det gäller att hantera interaktion och kommunikation utmaningar inom tolkmedling. Vidare belyses det hur tolken fungerar som en nyckelaktör som inte bara översätter ord bokstavligt utan också navigerar genom kulturella och professionella nyanser. Med detta menas att dessa interkulturella och interprofessionella dynamiker skapar utmaningar som rör både språk och kulturella förväntningar. För att möta dessa utmaningar behöver tolken inte bara behärska språken utan även ha förmågan att understryka och förklara de kulturella elementen för att underlätta förståelsen mellan socialarbetare, tolkar och klienter. Således betonar Tipton behovet av att integrera kulturell kompetens och medvetenhet om kommunikationsutmaningar i tolkens arbete för att främja effektivitet.

2.2 Tolken roll och relation till vårdgivare och socialarbetare

Tolken roll och relation till vårdgivare eller socialarbetare är central för att säkerställa effektiv kommunikation mellan patienter och vårdgivare, särskilt när de har olika språk- och kulturbakgrunder. Fatahi m.fl. (2005) belyser att tolken fungerar som en kulturell medlare för kommunikation mellan vårdgivare och patienter med olika språk- och kulturbakgrunder. Tolken huvuduppgift är att översätta inte bara ord utan även språkliga och kulturella nyanser för att säkerställa korrekt förståelse. Det är viktigt att tolken förblir neutral och objektiv samt att denne balanserar triadrelationen mellan tolken själv, vårdgivaren och patienten. Enligt Westlake och Jones (2018) spelar tolkens roll och relation till vårdgivare eller socialarbetare en central funktion som en bro för kommunikation mellan professionella

och patienten eller klienten. En professionell tolk måste översätta och förmedla informationen korrekt och objektivt, samtidigt som de måste hantera och förstå eventuella kulturella skillnader. Det är också av yttersta vikt att tolken bibehåller neutralitet och sekretess under hela mötet. Vidare betonar Westlake och Jones att användningen av professionella tolkar som har en god förståelse för det berörda området är avgörande för att säkerställa att kommunikationen är effektiv och rättvis. Vidare understryker de betydelsen av att upprätthålla en förtroendefull och professionell relation mellan tolken och socialarbetaren. Där samarbetet är nödvändigt för att uppnå en effektiv kommunikation. Vidare fokuserar Sawrikar (2013) på användningen av tolkar inom barnskyddsområdet i Australien. Där det framkommer att arbetet med tolkar potentiellt kan förlänga arbetsprocessen, vilket i sin tur kan påverka kvaliteten på tjänsterna som erbjuds till klienter som inte talar majoritetsspråket. Det redogörs även för den möjliga känslan av förlorad integritet som dessa klienter kan uppleva på grund av närvaron av en tredje part, tolken. Sawrikars påpekar även användningen av telefontolkar som en signifikant barriär när det gäller att erhålla högkvalitativ service. Slutligen betonas vikten av rätt utbildning, både för tolkar och socialarbetare för att säkerställa att tjänsterna är kulturellt lämpliga och effektiva.

2.3 Kulturella och etniska aspekter inom tolkning

Effektiv kommunikation via tolkning är beroende av insikt i och förståelse för de kulturella och etniska aspekterna av sådan kommunikation. Både Kriz och Skivenes (2010) och Lucas (2021) tar upp centrala teman som rör kulturell och etnisk komplexitet i kommunikationen mellan socialarbetare och klienter med olika bakgrunder. För det första understryker Kriz och Skivenes (2010) de utmaningar som socialarbetare i Norge och England står inför när de interagerar med familjer från etniska minoriteter. Denna forskning kastar ljus på hur språkliga hinder och kulturella nyanser kan påverka tolkad kommunikation. Att uppmärksamma dessa aspekter är viktiga för att säkerställa en effektiv och respektfull kommunikation mellan socialarbetare och klienter med olika kulturell bakgrund. Därtill understryker Kriz och Skivenes vikten av att socialarbetare är medvetna om sina egna kulturella antaganden och hur dessa kan färga deras interaktioner med klienter. Detta pekar på behovet av reflektion och självmedvetenhet hos socialarbetare, vilket är viktigt för att undvika missförstånd och fördomar i kommunikationen.

Enligt Brämberg och Sandman (2013) är det viktigt att tolken förblir neutral under mötet, även om tolken inte delar samma språk som klienten. De framhåller att likheten i språk mellan en tolk och en klient inte innebär att de delar samma kultur. Denna olikhet kan härledas till varierande familjehistorik eller sociohistoriska faktorer, vilka kan leda till olika ståndpunkter i frågor som rör till exempel religion eller etnicitet. Vidare menar de att klientens och tolkens gemensamma ursprung inte behöver betyda att de delar samma kulturella kontext. En tolk och klient som har samma ursprung kan fortfarande stå på olika sidor av religiösa och etniska konflikter samt ha skilda åsikter om tabubelagda ämnen. Dessa skillnader uppger Brämberg och Sandman kan härledas till variationer i deras familjehistorik och sociohistorik. Lucas (2021) presenterar en ytterligare aspekt av detta komplexa ämne genom att belysa situationer där barn agerar som tolkar för sina föräldrar. Hennes forskning i

England indikerar att socialarbetare anpassar sina strategier beroende på ett barns bakgrund och erfarenhet av tolk och tolkning. Detta visar den mångfacetterade uppfattningen av dessa barn och det behov som finns av att förstå och stödja dem på lämpligt sätt.

Sammanfattningsvis belyser forskningen en brist på adekvat utbildning och resurstilldelning inom tolknings området. För att förbättra kommunikationen mellan socialarbetare och klienter med olika kulturella och etniska bakgrunder krävs en ökad medvetenhet om dessa aspekter och utveckling av kulturellt känsliga riktlinjer och utbildningsmetoder. Det är viktigt för att socialarbetare ska kunna erbjuda effektivt stöd och service till sina klienter och samtidigt respektera deras kulturella identitet. Detta kan förstärkas av Keselman m.fl (2010) som förklarar att tolkar spelar en kritisk roll som mellanhand i kommunikationen mellan olika språkliga och kulturella grupper, och att deras förmåga att korrekt återge informationen är avgörande för rättvis och effektiv informationsinhämtning.

2.4 Effektiva strategier och metoder inom tolkningsprocessen

Tidigare diskuterades vikten av effektiv kommunikation genom tolkning. En annan central aspekt är användningen av strategier och metoder för att säkerställa att tolkningen är effektiv som möjligt. Nedanstående artiklar beskriver strategier och metoder för effektiv tolkning och betonar vikten av tydlig kommunikation och öppna frågor, användningen av för-session möten med tolkar och behovet av kontinuerlig träning och stöd för socialarbetare och tolkar. Fatahi m.fl. (2005) genomförde en studie i Sverige där tolkars erfarenheter av möten mellan allmänläkare och patienter undersöktes, med särskilt fokus på interkulturella interaktioner. Deras forskning avslöjade att tolkar uppfattade sig som en viktig del av vårdteamet, men stötte ofta på utmaningar som tidspress, negativa attityder från vårdpersonal och komplexa interaktionsdynamiker. Deras fynd underströk behovet av ytterligare utbildning för vårdpersonal i att hantera kulturella nyanser och interaktioner effektivt. Kriz och Skivenes (2010) utförde en undersökning i Norge och England för att utforska de språkliga och kulturella utmaningar som socialarbetare ställs inför när de arbetar med minoritets etniska familjer. Kriz och Skivenes belyser att medan tolkar hjälpte till att överbrygga språkbarriärer, introducerade de också potentiella risker. Dessa risker inkluderade rädslan för att tolken kanske inte korrekt översätter klientens svar eller att socialarbetare kan läcka känslig information till tredje part, i detta fall tolk. Detta kan skapa en osäkerhet i kommunikationsprocessen och eventuellt försvaga den professionella relationen mellan socialarbetaren och klienten. Således, medan tolkar underlättade vissa aspekter av kommunikationen, presenterade de också nya utmaningar i form av etik, integritet och konfidentialitet. Westlake och Jones (2018) riktade sitt fokus mot tolkmedierade situationer inom socialt arbete i England. Deras forskning påvisade att tolkens roll ofta var oklar, vilket skapade svårigheter i kommunikationen och byggandet av relationer. Studien betonade vikten av att aktivt hantera tolkningsprocessen och att utrusta socialarbetare med de färdigheter som krävs för att leda dessa interaktioner effektivt. Vidare gick Lucas (2021) ett steg längre och undersökte den särskilt komplexa situationen där barn agerar som tolkar för sina föräldrar inom socialt arbete i England. Lucas forskning visade att socialarbetare använde en rad olika strategier när de hanterade dessa situationer, allt från att stödja barnet till att avsluta mötet. Studien påvisade de många utmaningar och risker som är associerade

med att låta barn tjäna som tolkar, vilket understryker behovet av tydliga riktlinjer och specialiserad utbildning för yrkesverksamma inom detta område. Slutligen belyser dessa studier tolkningens betydelse och de många utmaningar som vård- och socialtjänstpersonal ställs inför när de interagerar med individer från olika kulturella och språkliga bakgrunder. Även om de fyra studierna har olika fokus och metodik, framhäver de alla betydelsen av effektiv och empatisk kommunikation, samt behovet av fortbildning för de yrkesverksamma som är involverade i dessa interaktioner.

2.5 Positionering av denna studie i relation till forskningsfältet

Inom det omfattande forskningsfältet kring tolkning i kontexter av socialt arbete och sjukvård framträder en rad komplexiteter som har utforskats. Tolkningens roll och dess dynamik, särskilt i interkulturella sammanhang, har varit av betydande intresse. Trots omfattande forskning inom ämnet finns det en uppenbar brist i kunskapen om biståndshandläggarnas upplevelser och perspektiv på användningen av tolkning vid specifika myndighets möten, särskilt i medelstora kommuner. Saknaden av kunskap i den nuvarande befintliga litteraturen motiverar den nuvarande undersökningen, som fokuserar på den unika dynamiken som involverar biståndshandläggare, tolkar och klienter. Denna studie syftar till att belysa de komplexa aspekterna av socialarbetares samarbete med tolkar, vilket innebär att den undersöker områden som tidigare inte har blivit noggrant utforskade inom forskningen. Studien är också nyskapande genom att den inriktar sig på en specifik lokal kontext, nämligen en medelstor kommun. Denna lokala inriktning erbjuder en unik möjlighet att utforska hur globala fenomen av migration, kulturell diversitet och språkbarriärer manifesterar sig på en lokal nivå. Dessutom, genom att fokusera på erfarenheter av biståndshandläggare och deras interaktioner med tolkar under myndighets möten, tar studien sikte på att utforska den särskilda dynamiken i triadkommunikation. Sammanfattningsvis ämnar studien till att förbättra förståelsen för praxis inom socialt arbete, speciellt i relation till tolkning i myndighets möten. Studien strävar efter att vara en värdefull tillgång, inte bara för akademiska syften, utan också för att förbättra riktlinjer och praxis inom socialt arbete i liknande kommunala sammanhang.

3 TEORI

Det följande avsnittet introducerar studiens teoretiska referensramar och de begreppsliga modeller som legat till grund för tolkning och förståelsen av det insamlade datamaterialet. Avsnittet innehåller både ett kommunikationsteoretiskt och ett professionsteoretiskt perspektiv. Dessa två perspektiv kommer att tillämpas för att analysera och tolka biståndshandläggarnas erfarenheter av professionellt samarbete med tolkar. Inom ramen för professionsteori kommer begrepp som yrkeskompetens, yrkesroll, relationskompetens och handlingskompetens att integreras, vilket avser yrkesverksammars praktiska och relationella

förmågor i interaktionen med klienten. Valet att inkludera dessa begrepp motiveras av övertygelsen om att de bidrar till en fördjupad insikt i de utmaningar och relationella nyanser som den yrkesverksamma konfronteras med. I och med den kommunikationsteoretiska ramen belyses ett processinriktat tillvägagångssätt samt introduceras en relevant teoretisk modell, filter- och brusmodellen. Denna modell betonar de potentiella felkällorna och förvrängningarna som kan uppstå i kommunikation mellan två parter. Denna modell anses särskilt användbar för att förstå kommunikationsutmaningarna som uppstår i tolksamtal, särskilt när ett ytterligare komplexitetslager, nämligen olika språk, introduceras i dialogen.

3.1 Professionsteori

Att vara professionell innebär att en person har förmågan att välja och anpassa teoretiska kunskaper som de har tillgång till och applicera dessa modeller på olika arbetsuppgifter och mål som förekommer inom den organisation de arbetar inom. Inom ramen för en profession definieras den kunskap som bygger på och hur den teoretiska kunskapen tillämpas i praktiken. Professionalisering, särskilt för socionomer, är en process där individer skapar och utvecklar specifika färdigheter som de senare kommer att använda i praktiken inom sitt yrkesområde (Svensson m.fl., 2008). Professionsteorin innefattas av yrkeskompetens, relationskompetens och handlingskompetens.

En yrkesroll, enligt Svensson m.fl. (2008), kan förstås som den sociala position eller funktion som en individ besitter inom en organisation. Denna roll påverkas av flera olika faktorer, allt från organisationens formella regler och hierarkier, till samhällets förväntningar på personen som besitter yrkesrollen. Även individens egna personliga egenskaper och reflektioner kan vara en faktor som påverkar yrkesrollen. Inom en yrkesroll förklarar Svensson m.fl. (2008) att det krävs en samverkan av flera viktiga aspekter för att vara kompetent inom sitt yrkesområde. Objektkunskap är den första viktiga dimensionen och innebär att ha en djup och relevant kunskap inom det specifika yrkesområdet. Denna kunskap är nödvändig för att förstå och hantera de centrala ämnen och frågor som är relevanta för yrket. Procedurkunskap är en viktig dimension som handlar om att ha en god förståelse för de olika procedurer, processer och handlingsalternativ som finns tillgängliga för att hantera olika arbetsuppgifter och situationer. Klientkunskap är en annan central dimension av yrkeskompetens. Det innebär att ha förmågan att förstå och relatera till klienter eller de personer som är involverade i yrkesarbetet. Det handlar om att kunna identifiera deras behov, förstå deras perspektiv och vara medveten om deras psykologiska och sociala funktioner. Slutligen är metakunskap även av yttersta vikt och handlar om att ha självinsikt och förmåga att reflektera över den egna kompetensen. Det inkluderar att vara medveten om ens egna styrkor och svagheter samt att kunna hantera och utveckla den egna kompetensen över tid. Tillsammans bildar dessa dimensioner en komplex och holistisk yrkeskompetens som är viktig för att utföra arbete på ett professionellt sätt inom det valda yrkesområdet (Svensson, m.fl., 2008).

Røkenes (2016) betonar vikten av två centrala begrepp för att bygga en god relation till klienten, handlingskompetens och relationell kompetens. Inom ramen för den relationella

kompetensen är det av yttersta vikt att socialarbetaren kan etablera en meningsfull och förtroendefull kontakt med klienten. Detta är en särskilt utmanande uppgift eftersom varje klientmöte är unikt och kräver olika tillvägagångssätt. Den kompetens som rör relationer innefattar även en förmåga att förstå klientens situation på en djup nivå, att vara kulturellt medveten och samtidigt uttrycka empati, samt att ha självinsikt vid hantering av klientens berättelser och behov. Handlingskompetens utgör den aktiva delen av interaktionen med klienten. Det handlar om att kunna agera och erbjuda stöd utifrån de kunskaper och färdigheter som en professionell socionom har tillägnat sig genom sin yrkesutbildning och erfarenhet. Røkenes (2016) beskriver även dessa två kompetensdimensioner som två ben som yrkesrollen som socionom står på. Handlingskompetens involverar att göra något för klientens bästa, medan relationskompetens har en mer kommunikativ och interaktiv roll.

3.2 Processinriktad kommunikationsteori

Detta ramverk har legat till grund för analysen och tolkningen av det insamlade datamaterialet. Nilsson och Waldemarson (2021) framhåller att inom kommunikationsteori framträder två dominerande sfärer, som benämns vara semiotik och processorientering. Semiotik sätter språkets betydelse i främsta rummet, där tonvikt läggs på ord och begrepp både i talad och skriven form. Å andra sidan undersöker den processinriktade teorin det sociala samspel som äger rum mellan individer och strävar efter att analysera människors upplevelser med hänsyn till kulturella och kontextuella faktorer som påverkar dialogen. Inom denna processorientering är fokuset specifikt på interaktionsdynamik, inklusive användningen av specifika gester, normer och hur individens kulturella ramverk influerar konversationen (Nilsson & Waldemarson, 2021). När det gäller studien har en processorienterad process valts, eftersom den överensstämmer mest med syftet att utforska biståndshandläggare upplevelser av tolkade samtal. Processinriktad kommunikationsteori innefattas av filter- och brusmodellen.

Filter och brusmodellen, som introducerats av Nilsson och Waldemarson (2021), belyser potentiella problem inom kommunikation mellan två parter. Denna modell utmanar det allmänt accepterade "container-felslutet", vilket antyder att ett meddelandets innebörd förblir konstant när det överförs från sändare till mottagare. Enligt denna modell skulle kommunikationsmissförstånd inte existera om meddelanden alltid mottogs i sin ursprungliga form. Istället för att fokusera på det faktiska meddelandet, poängterar modellen att fel ofta uppstår på grund av sändarens och mottagarens perceptioner och tolkningar av det som har sagts. I samband med denna modell introduceras begrepp som filter, kanal och brus. "Filter" refererar till individuella erfarenheter, förväntningar, fördomar och kulturella skillnader som kan påverka en individs uppfattning om ett meddelande. "Kanal" definierar det medium genom vilket meddelandet överförs, som kan vara telefon, e-post eller ansikte mot ansikte. "Brus", däremot, avser eventuella störningar som kan förvränga meddelandet mellan sändning och mottagning. Denna förvrängning kan vara av fysisk, semantisk eller psykologisk natur (Nilsson & Waldemarson, 2021).

3.3 Teorins relevans till studien

I studien om biståndshandläggarnas erfarenheter av att använda tolk i myndighets möten används flera teoretiska ramverk för att kasta ljus över de komplexa dynamikerna och utmaningarna som uppstår i denna kontext. Genom att tillämpa professionsteorin finns det möjlighet att utforska hur biståndshandläggarna använder sina teoretiska kunskaper i praktiken. Det möjliggör en analys av hur yrkeskompetens, relationskompetens och handlingskompetens manifesterar sig i de specifika situationerna när tolkar är involverade. Det ger också insikt i hur professionell utveckling och specialisering påverkar biståndshandläggarnas förmåga att navigera genom de unika utmaningar som tolkade samtal innebär. Genom att tillämpa teorin om yrkeskompetens går det att granska och bedöma biståndshandläggarnas prestationer inom sin yrkesroll. Objektkunskap blir relevant när biståndshandläggarna hanterar ärenden som kräver specifik kunskap inom det sociala arbetsområdet. Procedurkunskap blir viktig när de navigerar genom de olika processerna och beslutsfattande momenten. Klientkunskap blir kritisk när det handlar om att förstå och svara på klienternas behov genom tolkning. Metakunskap blir avgörande för att biståndshandläggare ska kunna reflektera över och förbättra sin egen kompetens i användningen av tolkar. Relationskompetens som Røkenes (2016) betonar gör det möjligt att analysera hur biståndshandläggare etablerar meningsfulla och förtroendefulla relationer med klienter, trots språkliga och kulturella barriärer som tolkningen kan introducera. Handlingskompetens blir central när biståndshandläggare måste agera aktivt och erbjuda stöd baserat på de kompetenser de har förvärvat genom sin yrkesutbildning och erfarenhet. Genom att använda processinriktad kommunikationsteori finns det möjlighet att belysa interaktionsdynamiken och kulturella faktorer som formar kommunikationen i tolkade samtal. Detta kan leda till möjligheter att utforska hur språkliga och kulturella skillnader påverkar förståelsen och hur biståndshandläggarna anpassar sin kommunikationsstil för att möta dessa utmaningar. Filter- och brusmodellen kan användas för att identifiera och analysera filter, kanaler och brus i kommunikationen mellan biståndshandläggare och klienter genom tolk. Det möjliggör en insikt i hur individuella filter, särskilt kulturella och erfarenhetsbaserade, påverkar förståelsen av meddelanden. Genom att titta på olika kanaler för kommunikation och identifiera brus går det att förbättra kommunikations effektiviteten genom tolkning.

4 METOD

I detta avsnitt presenteras metoden som användes för datainsamling, litteraturanskaffning, metodval och procedurerna för deltagarrekrutering genom rubrikerna urval och datainsamling och genomförande.

4.1 Litteraturanskaffning

För att utforska ämnet djupare och hämta den mest aktuella och relevanta forskningen, vände fokuserar denna studie på flera databaser. En av de primära databaserna som användes var ProQuest Social Services Abstract. Hjälpmedel användes genom PubMed, med tanke på dess omfattande samling inom hälso- och sjukvårdssektorn. Detta skulle ge möjligheten att utforska eventuella hälsoaspekter kopplade till användningen av tolkar. PsycINFO var en annan databas som användes, eftersom den erbjuder insikter från psykologins värld, vilket kunde ge ett bredare perspektiv på de psykologiska aspekterna av sådana interaktioner till en välgrundad och omfattande samling av källor som direkt kan förknippas till denna studien. För att inte missa några potentiellt viktiga publikationer, användes även Google Scholar. När det kom till sökord var det viktigt att vara så specifika som möjligt för att träffa rätt. Begrepp som "Tolkar inom socialt arbete" användes för att zooma in på ämnet. "Kommunikationsutmaningar med tolkar" gav en insikt i de särskilda svårigheterna som kan uppstå i denna typ av kommunikation. "Tolkmedierad kommunikation" gav oss en inblick av att hitta detaljer om själva kommunikationsprocessen när en tolk är inblandad. Med dessa verktyg och begrepp i hand, noggrant, granskades varje artikels abstrakt för att säkerställa dess relevans. Denna metodik ledde till en välgrundad och omfattande samling av källor som direkt stödde denna studie. Studien resulterade i 10 valda artiklar på grund av studiens omfattning, tidsram och kriterier som framkommer i studiehandledningen.

4.2 Metodval

I kommande avsnitt kommer studien att detaljerat beskriva den praktiska genomförandeprocessen för dessa semistrukturerade intervjuer samt belysa de specifika fördelarna och utmaningarna som är kopplade till denna metod. Den valda metoden är semistrukturerade intervjuer som utgör en kvalitativ forskningsmetod som tillåter en öppen dialog mellan författare och respondenterna. Detta ger i sin tur möjlighet att utforska ämnet på ett djupare sätt. För att förbereda och genomföra semistrukturerade intervjuer krävdes en noggrann planering. En intervjuguide (se bilaga B) utvecklades i förväg och inkluderade olika följdfrågor till respondenter som bidrar till förståelse utifrån deras perspektiv utan att behöva följa en strikt struktur och på så sätt ha en öppen dialog. Denna guide fungerade som en flexibel struktur under intervjuerna, vilket möjliggjorde både styrning av samtalet och utrymme för respondenterna att uttrycka sina åsikter och erfarenheter. Vid urvalsprocessen valdes yrkesverksamma biståndshandläggare från Mottagnings- och utredningsenheten i en medelstor kommun som urvalsgrupp, med hänsyn till att deras erfarenheter ansågs vara relevanta för studiens syfte. Detta val gjordes med tanke på att deras erfarenheter ansågs vara relevanta för studiens syfte. Det bör dock noteras att detta urval kan påverka generaliserbarheten av resultaten till andra sammanhang. Semistrukturerade intervjuer visade sig vara en effektiv metod för att samla in djupgående och flexibel information från biståndshandläggare. Genom att kombinera öppna frågor med möjligheten till följdfrågor kunde författarna utforska olika aspekter av respondenternas erfarenheter och perspektiv. Valet av urvalsgrupp, även om det ger en specifik inblick i biståndshandläggarnas

upplevelser, kan begränsa generaliserbarheten av resultaten till andra sammanhang eller yrkesgrupper inom socialt arbete. Det är viktigt att överväga och diskutera dessa begränsningar när resultaten tolkas och appliceras på olika sammanhang. En av de styrkor som framkom var flexibiliteten som denna metod erbjuder. Genom att tillåta öppna diskussioner kunde författarna anpassa sig till respondenternas unika erfarenheter och få en mer rikstäckande bild av ämnet. De kunde också följa upp på intressanta svar och få ytterligare klarhet vid behov. Samtidigt är det viktigt att vara medveten om några utmaningar med denna metod. Den tidskrävande processen för att genomföra och transkribera semistrukturerade intervjuer bör beaktas. Dessutom kan det finnas en risk för påverkan på respondenternas svar, särskilt om intervjuaren har en nära koppling till ämnet.

4.3 Urval

Urvalsgruppen för denna studie var yrkesverksamma biståndshandläggare från mottagnings- och utredningsenheten i en medelstor kommun. Tillvägagångssättet för valet av deltagare grundar sig i ett målinriktat urval, ett icke slumpmässigt urval som enligt Bryman (2011) innebär att kontakta de grupper som enklast ligger till handa för att besvara studiens syfte. Urvalet genomfördes med avsikt att säkerställa en mångfald av perspektiv. Studien använde kriterier som erfarenhet, ålder, kön och interaktion med tolkar för att identifiera och välja respondenterna. Urvalet av respondenter genomfördes med avsikt att säkerställa en varierad och mångsidig grupp för att fånga olika perspektiv. Studien använde flera kriterier, såsom erfarenhet, ålder, kön och interaktion med tolkar, för att identifiera och välja respondenter. För att inkludera deltagare som representerar olika erfarenhetsnivåer och bakgrunder, samt för att få en bredare inblick i biståndshandläggarnas upplevelser, valdes sex respondenter för att säkerställa mångfald och bredd i de insamlade datamaterialen. Kontakten med respondenterna etablerades genom ett missivbrev (se bilaga A) och personlig kommunikation, där de informerades om studien och dess syfte. Det betonades att deltagandet var helt frivilligt, och respondenterna erbjöds möjlighet att ge sitt skriftliga samtycke innan intervjuerna genomfördes. Under intervjuerna fick respondenterna utrymme att uttrycka sig fritt och reflektera över sina erfarenheter. Den semistrukturerade karaktären av intervjuerna tillät författaren att ställa följdfrågor eller utforska ämnen mer ingående, vilket bidrog till en djupare förståelse av respondenternas perspektiv. Efter genomförandet av intervjuerna transkriberades och analyserades det insamlade materialet. En av studenterna som är involverad i studien arbetar på samma plats där intervjuerna genomfördes. Denna koppling underlättade kontakten och bokningen av intervjuer på plats. Tre intervjuer kunde bokas genom direktkontakt där respondenterna fick missivbrev i pappersform utskrivet, medan övriga tre bokades via e-post och fick även missivbrevet skickat via e-post.

4.4 Datainsamling och genomförande

För insamling av data i denna studie har kvalitativa semistrukturerade intervjuer valts. Metoden har som mål att fånga och analysera specifika kvaliteter och egenskaper som är kopplade till de observerade händelserna. Rienecker och Jørgensen (2018) nämner att forskaren strävar efter att noggrant och systematiskt undersöka olika aspekter av dessa händelser för att erhålla en djupare förståelse och kunskap om dem. Med denna metod kan slutsatser dras baserat på insamlad data i relation till det valda ämnet. Patel och Davidson (2011) betonar att semistrukturerade intervjuer ger respondenten möjlighet att besvara frågor med egna ord, då metoden inte bygger på fastställda svarsalternativ. Intervjuerna har utförts av två studenter som var närvarande och varje intervju var mellan 45 minuter till 1 timme lång. Intervjuerna har främst skett på biståndshandläggarnas arbetsplats alternativt den plats som intervjupersonen önskar där båda studenter var närvarande och deltog i varje intervju. För att säkerställa noggrannhet och precision har varje intervju spelats in med respondenternas uttryckliga medgivande. Efter genomförandet transkriberades varje intervju ordagrant för att underlätta analys och referens.

För att säkerställa bevarandet av studiens inspelade intervjumaterial användes olika metoder för ljudinspelning, vilka var anpassade efter platsen för varje intervju. Samtliga sex intervjuer genomfördes på fysiska platser där respondenterna var närvarande. Genom att använda ljudinspelningsteknik möjliggjordes bevarandet av de ursprungliga rösterna, tonfallen och nyanserna i respondenternas svar. Efter att varje intervju avslutades och ljudinspelningarna genomlyssnades för att säkerställa kvaliteten, lagrades ljudfilerna på säkra platser. Detta steg vidtog åtgärder för att upprätthålla konfidentialitet och integritet, särskilt med tanke på den känsliga karaktären av ämnet där respondenterna delade sina upplevelser av hot och våld inom sitt yrkesområde. Att genomföra samtliga sex intervjuer på fysiska platser kan ha bidragit till att skapa en trygg och bekant miljö för respondenterna. Denna metodval kan också ha påverkat intervjuens dynamik och kvaliteten på inspelningarna genom att minimera yttre störningar och skapa en mer avslappnad atmosfär för deltagarna. Genom att vidta nödvändiga åtgärder för att skydda och säkra det inspelade materialet har forskarna respekterat respondenternas integritet och följt etiska riktlinjer för hantering av känslig information. Denna noggrannhet i bevarandet och skyddet av intervjumaterialet är avgörande för att upprätthålla förtroendet mellan forskare och respondenter samt för att säkerställa en etisk och professionell genomförande av studien.

5. DATABEARBETNING OCH ANALYSMETOD

I studien användes tematisk analys som metod för att granska det insamlade datamaterialet. Genom en noggrann tematisk analys av det insamlade materialet framkom fyra övergripande teman som belyser biståndshandläggarnas komplexa upplevelser av tolkning i myndighets möten inom socialt arbete. Denna analysmetod tillät en djupgående och strukturerad granskning av textmaterialet för att identifiera mönster och insikter. De framträdande temana som framkom och som kommer att utförligt diskuteras här inkluderar "Interaktion och kommunikationsutmaningar via tolk," "Tolkens roll och relation till vårdgivare och

socialarbetare," "Kulturella och etniska aspekter inom tolkning," och "Effektiva strategier och metoder inom tolkningsprocessen." I analysen framkom mönster och aspekter som kretsar kring de utmaningar som biståndshandläggare står inför vid kommunikation med klienter genom tolk. Det blev tydligt att detta tema fokuserade på dynamiken och hinder som uppstår i tolkade samtal, särskilt när det gäller att förmedla komplex information och säkerställa ömsesidig förståelse. Analysen betonade tolkens centrala roll och dess påverkan på relationerna mellan vårdgivare, socialarbetare och klienter. Genom att identifiera nyckelaspekter av tolkens funktion i detta sammanhang framkom en ökad förståelse för hur tolken formar och påverkar de mellanmänniska relationerna inom socialt arbete. Temat kring kulturella och etniska aspekter som påverkar tolkningsprocessen fördjupades genom analysen. Mönster och insikter om hur kulturella faktorer komplexifierar tolkningen och skapar unika utmaningar inom socialt arbete identifierades och utforskades ingående. Analysen av detta tema involverade en noggrann granskning av de strategier och metoder som biståndshandläggare använder för att överkomma utmaningar och främja effektiv kommunikation när tolkar är inblandade. Genom att synliggöra dessa insatser framkom en ökad förståelse för hur kommunikationsprocessen kan förbättras. Genom att integrera dessa fyra teman i studiens resultat skapas en rik och mångsidig bild av biståndshandläggarnas erfarenheter av tolkning inom socialt arbete. Varje tema belyser olika aspekter av tolkningsprocessen och dess påverkan på kommunikation och relationer. Enligt Bryman (2016) syftar tematisk analys till att identifiera centrala teman inom materialet. Det första steget i den tematiska analysen var att reducera och organisera materialet. Därefter identifierades centrala mönster och nyckelord, vilket vanligtvis innebär kodning eller kategorisering av information. Utifrån de identifierade mönstren och nyckelorden sorterades materialet in i olika teman eller kategorier (Lindberg & Sjöström, 2012). I det första steget av den tematiska analysen genomfördes en initial genomgång av det insamlade materialet. Under denna process reducerades mängden information genom att urskilja centrala mönster och nyckelord. Ett exempel är när biståndshandläggarna diskuterade utmaningar i samband med tolkning, kunde nyckelord som kommunikationssvårigheter och språkhinder identifieras. Braun och Clarke (2006) beskrev två huvudsakliga sätt att genomföra tematisk analys. Den första metoden var induktiv, där materialet analyserades utan att ha förutbestämd teori som grund. Detta möjliggjorde för författarna att ha en öppen och bred syn på empirin. Den andra metoden var abduktiv, där författarna delvis kombinerade empirin med befintlig teori under analysen. Denna studie följde en abduktiv ansats, där tidigare kunskaper och teorier integrerades i analysprocessen (Bryman, 2016). Analysen förstärktes, enligt Braun och Clarke, genom att koppla den till empirin. Denna metodik säkerställde att de valda teman var djupt förankrade i det insamlade materialet. Perspektiven från biståndshandläggarna jämfördes och kontrasterades också för att identifiera eventuella kopplingar eller samband. Genom en noggrann genomgång av materialet, identifiering av koder och skapande av teman baserade på studiens frågeställningar och syfte ökades förståelsen för ämnet och teoretiska insikter kunde dras fram.

5.1 Validitet och reliabilitet

Bryman (2011) betonar att validitet är ett viktigt forsknings kriterium som handlar om att bedöma huruvida de slutsatser som härleds från en undersökning är giltiga och sammanhängande. I denna studie ökar validiteten genom att tydligt definiera frågeställningarna och syfte samt använda välgrundade forskningsmetoder för att samla in och analysera data. Bryman förklarar att reliabilitet handlar om att resultat och slutsatser är konsekventa och kan upprepas. Validering innebär att säkerställa att resultaten från studien överensstämmer med dess syfte (Kvale & Brinkmann, 2014). Validitets kriterier innefattar att studiens resultat är tillförlitliga, trovärdiga och verifierbara genom att andra forskare kan genomföra studien på nytt och uppnå jämförbara resultat (Allwood & Erikson, 2010). Studien har strävat efter att upprätthålla validitet genom hela processen genom att regelbundet återkomma till syftet och använda det som grund för formuleringen av intervjufrågor och teman. Reliabilitet i forskning handlar om tillförlitligheten och möjligheten att reproducera resultaten vid olika tillfällen eller av andra forskare. Inom forskning som bygger på intervjuer är det utmanande att upprätthålla hög reliabilitet eftersom intervjusituationen, och intervjuarens närvaro, kan påverka respondenternas svar. Dessutom är självuttryck och presentation av självet relationellt konstituerade fenomen, vilket ytterligare komplicerar tillförlitligheten (Kvale & Brinkmann, 2014). För att säkerställa reliabiliteten har studien arbetat noga med att undvika ledande frågor vid utformningen av intervjuguiden (se bilaga B). Detta syftar till att minimera påverkan från intervjusituationen och främja mer autentiska och oberoende svar från respondenterna. Kvalitativ forskning har ofta kritiserats för sin begränsade generaliserbarhet, vilket innebär att resultaten inte automatiskt kan överföras till en bredare population eller ett större geografiskt område än det som studerats (Svensson & Ahrne, 2015). Eftersom studien baseras på intervjuer med en begränsad grupp biståndshandläggare, är det utmanande att generalisera resultaten till en bredare målgrupp. För att hantera detta bekymmer har studien bekräftat generaliserbarheten genom att jämföra studiens resultat med liknande forskning och utvärdera om resultaten är överensstämmande enligt Svensson och Ahrne (2015). På detta sätt kan förtroendet för överförbarheten öka och tillämpbarheten av studiens resultat. Ytterligare betyder validitet inom ramen för en kvalitativ studie att forskningen faktiskt har granskat det den avsåg att undersöka, i enlighet med de ställda frågeställningar och det övergripande syftet (Thurén & Strachal, 2011). Detta betonar vikten av att säkerställa att studiens resultat är relevanta och överensstämmer med dess övergripande mål och frågeställningar. Langemar (2008) framhäver betydelsen av att noggrant redovisa alla aspekter av arbetet under bearbetningsprocessen. Detta kan vara viktigt att läsaren ska kunna förstå hur författarna har tolkat data, särskilt eftersom kvalitativa studier i hög grad bygger på författarnas egna tolkningar. I och med att tonvikten ligger på att fånga respondenternas subjektiva upplevelser och perspektiv, blir replikerbarheten mindre betydelsefull. Istället betonas insikten i tolkningsprocessen för att öka förståelsen för det studerade fenomenet.

5.2 Etiska ställningstagande

Som författare är det av största vikt att säkerställa att respondenterna i studien inte påverkas negativt av forskningsresultaten. Bryman (2011) betonar vikten av att beakta de fyra huvudprinciperna för att säkerställa studiens etik: konfidentialitetskravet, informationskravet, samtyckeskravet och nyttjandekravet. För att uppfylla informationskravet att tillhandahålla tillräcklig information till respondenterna om vad studien handlar om, görs detta genom att förse dem med detaljerad information både skriftligt, i form av ett missivbrev, samt muntligt, genom personlig kommunikation. Det betonas att deras deltagande är helt frivilligt och att de har rätt att avbryta när som helst utan att behöva ange några skäl. Dessutom klargörs att skriftligt samtycke är nödvändigt för att delta. Samtyckeskravet betonar att deltagarna i studien måste ge sitt informerade och skriftliga samtycke innan de deltar i forskningen. Deltagarna måste vara fullständigt informerade om studiens syfte, metoder och hur deras data kommer att användas. Genom att skriva under det skriftliga samtycket ger deltagarna sitt godkännande för att delta baserat på den tillhandahållna informationen. Konfidentialitetskravet följs genom att säkerställa att respondenternas personliga information skyddas noggrant genom att ta bort eller avidentifiera känslig information, inklusive plats och ålder. I studien används fiktiva namn istället för respondenternas verkliga namn för att ytterligare skydda deras identitet. För att uppfylla nyttjandekravet garanteras att allt insamlat material från respondenterna endast används i syfte för studien. Efter att studien avslutades raderades det inspelade materialet för att säkerställa att det inte användes utanför det uttalade användningsområdet och syftet. För att minska stressen hos respondenterna fick de välja tidpunkten för intervjuerna. I studien användes öppna frågor som gav respondenterna möjlighet att själva reflektera och beskriva sina erfarenheter. Nyttjandekravet innebär att författarna endast får använda data och information som samlats in under forskningsprocessen för det specifika syfte som anges i studiens protokoll (Bryman, 2011).

5.3 Reflektion över datainsamling

De semistrukturerade intervjuerna valdes i denna studie för att ge respondenterna flexibilitet att uttrycka sig fritt och för att fördjupa förståelsen av fenomenet, i enlighet med Brymans (2016) beskrivning av kvalitativ forskning. En kvalitativ ansats ger möjlighet att utforska de underliggande skälen till respondenternas svar och fånga nyanserna som kanske inte kan kvantifieras. Bryman lyfter fram den kvalitativa forskningens styrka i att gå bortom det rent mätbara och istället fokusera på djupare förståelse. Vidare möjliggjorde den valda metoden för semistrukturerade intervjuer följdfrågor vid oklara svar, något som en kvantitativ forskningsansats inte skulle ha tillhandahållit i samma grad. Detta skapade en dynamisk interaktion mellan forskaren och respondenterna, vilket gav möjlighet att utforska komplexiteten i biståndshandläggarnas uppfattningar på ett mer detaljerat sätt. Trots dess styrkor kunde det ha varit värt att överväga andra metoder, som fokusgrupper, för att främja diskussion och jämförelse av perspektiv i realtid. En kombination av metoder hade eventuellt breddat studiens synvinkel och tillåtit en mer holistisk förståelse av fenomenet. Fokusgrupper kan skapa en interaktiv miljö där deltagarna kan utbyta idéer och resonera

kring gemensamma och skilda erfarenheter. Dessutom var valet av yrkesverksamma biståndshandläggare från mottagnings- och utredningsenheten inom arbete och försörjning i en medelstor kommun som urvalsgrupp strategiskt, men detta val medförde begränsningar i studiens generaliserbarhet. Genom att begränsa urvalsgruppen till en specifik yrkesgrupp och plats kan resultaten vara starkt beroende av den specifika lokala kontexten. Detta innebär att de slutsatser och insikter som erhålls i studien kan vara svåra att överföra till andra platser eller arbetsmiljöer där biståndshandläggare har olika uppgifter, resurser och utmaningar. Studien erkänner därmed behovet av ytterligare studier som inkluderar olika arbetskontexter och yrkesgrupper för att skapa en mer mångsidig och överförbar förståelse av tolkens roll inom myndighets möten inom socialt arbete.

6. RESULTAT OCH ANALYS

I följande avsnitt kommer studien att sammanställa och utforska resultaten av studien och tillämpa tidigare forskning och teori för att analysera dessa resultat. Avsnittet är fördelat i fyra olika teman som är framarbetade utifrån frågeställningar, tidigare forskning och intervjuguide. Teman som i avsnittet presenteras är kommunikation med tolk, relation mellan biståndshandläggare och klient samt tolk, specifika utmaningar och framgångar vid interaktion genom tolk och sist ut strategier och tekniker för att förbättra kommunikationen genom tolken.

6.1 Kommunikation med tolk

Resultaten av undersökningen indikerar tydligt att samarbetet med tolkar inom socialt arbete spelar en avgörande roll för att säkerställa en effektiv och rättvis tillgodosättning av klienters behov. Denna slutsats stöds av flera intervjuade biståndshandläggare, särskilt intervjuperson 3, som framhäver det positiva bidraget från tolkar för att underlätta kommunikationen med icke-svensktalande klienter. Trots dessa fördelar identifieras emellertid svårigheter vid översättning av känslor, vilket kan påverka informationsförmedlingen och skapa distans i relationerna. Enligt intervjuperson 3 har samarbetet med tolkar varit som en "emotionell berg- och dalbana." Å ena sidan har tolkens förmåga att översätta möjliggjort kommunikation i situationer där det annars skulle vara omöjligt. Å andra sidan uttrycker intervjuperson 3 frustration över osäkerheten kring hur väl nyanserade känslor verkligen förmedlas till klienten. Dessa observationer betonar komplexiteten som kan uppstå vid tolkning av emotionellt laddade budskap och betonar vikten av att överväga dessa komplexiteter för att upprätthålla effektiv kommunikation. I likhet med tidigare forskning, såsom exemplifierat av Fatahi m.fl. (2005), betonas tolkens roll som en intermediär mellan vårdgivare eller socialarbetare och klienter med olika språk- och kulturbakgrunder. Resultaten pekar också på den svåra balansen i triadrelationen, där tolken navigerar mellan allmänläkare, patient och sin egen roll som tolk, vilket skapar utmaningar. Dessutom indikerar resultatet att patienter ibland tenderar att lita mer på tolken än på vårdgivaren, vilket kan påverka dynamiken och öka förtroendet för tolken under konsultationen.

Forskning av Kriz och Skivenes (2010) samt Westlake och Jones (2018) kompletterar dessa resultat genom att framhäva bristen på språkkunskaper bland socialarbetare och tolkars potentiella bristande förståelse för myndighetsspråket. Dessa brister kan leda till felaktiga översättningar och missförstånd, vilket understryker behovet av adekvat utbildning för både tolkar och socialarbetare. Det är också intressant att notera resultatet från Lucas (2021) studie, där användningen av barn som tolkar inom socialt arbete introducerar ytterligare komplexitet och möjliga kommunikationsutmaningar. I ljuset av dessa resultat och tidigare forskning kan de kopplas till teorin om yrkesroll och yrkeskompetens som presenteras av Svensson m.fl. (2008). Objektkunskap, där tolkar måste ha djup förståelse för de språk och kulturer de arbetar med, framstår som avgörande för att korrekt överföra känslor och nyanser mellan klient och socialarbetare. Procedurkunskap blir viktig för tolkar för att navigera genom olika tolkningsprocesser och övervinna kommunikativa utmaningar. Klientkunskap innebär för tolkar att kunna identifiera och förstå klienters känslor för att säkerställa korrekt översättning och förmedling. Metakunskap, som handlar om självinsikt och reflektion över den egna kompetensen, är nödvändig för tolkar att vara medvetna om sina styrkor och svagheter samt att utveckla sin tolkkompetens över tid.

Intervjuperson 5 ger ytterligare insikter och berikar förståelsen av kommunikationen med tolkar inom socialt arbete. Denna intervjuperson beskriver hur arbete med tolkar under myndighets möten ibland har varit en utmanande upplevelse och att det har funnits situationer där tolken inte har kunnat förmedla nyanser i kommunikationen på ett tillfredsställande sätt. Detta går i linje med Fatahi m.fl. (2005) som menar på att tolkens roll som intermediär innebär utmaningar, särskilt vid översättning av känslor och nyanserade budskap. Resultaten stödjer också Kriz och Skivenes (2010) samt Westlake och Jones (2018) genom att belysa de svårigheter som uppstår på grund av bristen på språkkunskaper bland socialarbetare och tolkars eventuella begränsade förståelse för myndighetsspråket. Genom att integrera intervjuperson 5s erfarenheter i teorin om yrkesroll och yrkeskompetens av Svensson m.fl. (2008) blir det tydligt att metakunskap, som innefattar självinsikt och förmågan att reflektera över den egna kompetensen, är av stor vikt. Intervjuperson 5s upplevelser illustrerar de emotionella och kommunikativa utmaningarna som kan uppstå vid tolkning och understryker därmed vikten av att tolkar är medvetna om sina egna styrkor och svagheter. Sammanfattningsvis betonar både resultaten från undersökningen och tidigare forskning komplexiteten och vikten av att förstå och hantera tolkningssituationer inom socialt arbete. Denna förståelse är central för att säkerställa en rättvis och effektiv kommunikation där klienters behov och rättigheter respekteras på ett empatiskt sätt.

6.2 Interaktionen mellan biståndshandläggare, klient och tolk

Resultaten från intervjuerna ger en djupgående insikt i dynamiken mellan biståndshandläggare, klienter och tolkar inom socialt arbete. En central aspekt som framträder är betydelsen av att bygga och upprätthålla tillit i dessa komplexa relationer. Öppen och transparent kommunikation identifieras som en grundläggande faktor för att skapa en trygg miljö där alla parter känner sig respekterade och hörda. Intervjuperson 2 understryker den positiva påverkan av tolkens användning på relationen med klienten.

Personen betonar att tolken möjliggör ömsesidig förståelse och skapar en bekvämare atmosfär för kommunikation. Utan tolk framhålls risken för missförstånd och bristande förståelse mellan biståndshandläggaren och klienten. Detta illustreras i följande citat:

Jag tycker att användningen av tolk påverkar min relation till klienten på ett positivt sätt. Jag känner att klienten blir mer bekväm när personen förstår vad som sägs och kan känna att det går att kommunicera. Om jag inte skulle använda mig av tolk så skulle det inte fungera då jag och min klient aldrig hade förstått varandra. Enligt mig utvecklas relationen positivt genom att använda tolk (Intervjuperson 2).

Resultaten belyser tolkens roll som en viktig mellanhand i kommunikationsprocessen, där deras kompetens och förmåga att korrekt och kulturellt känsligt förmedla budskapet påverkar effektiviteten i kommunikationen. Dessutom framkommer utmaningar, särskilt gällande kulturell förståelse och tolkningspraxis. I synnerhet betonas svårigheterna vid hantering av känsloladdade ärenden, där tolkens roll blir central för att säkerställa att klientens känslor och nyanser förmedlas på ett adekvat sätt. Intervjuperson 5 påpekar hur användningen av tolk ibland har skapat distans i deras relation till klienten, särskilt när tolken inte har förmedlat känslomässiga aspekter på ett korrekt sätt.

I relation till tidigare forskning framträder en tydlig bild av dynamiken i dessa relationer inom socialt arbete. Tillit och öppen kommunikation framstår som grundläggande, med tolkens kompetens och kulturella medling som nyckelfaktorer för att säkerställa en effektiv och rättvis interaktion. Utmaningarna, särskilt vid känsloladdade situationer, pekar på behovet av ökad medvetenhet och känslighetshantering från professionella inom området. Denna emotionella balansgång understryks av Kriz och Skivenes (2010), där tolkar beskrivs som centrala i att underlätta kommunikationen i situationer som innebär kulturell känslighet. Resultaten indikerar att en professionell tolk måste översätta och förmedla meddelanden korrekt och objektivt, samtidigt som de hanterar eventuella kulturella skillnader. Att bibehålla neutralitet och sekretess är av stor vikt, och samarbetet mellan tolk och vårdgivare eller socialarbetare som ett team betonas som nödvändigt för att uppnå klar och effektiv kommunikation.

I relation till yrkeskompetens och yrkesroll (Svensson m.fl., 2008) blir resultaten värdefulla för att analysera och förstå de olika dimensionerna. Intervjuperson 2s betoning av positiva effekter av tolkens användning på relationen med klienten korresponderar med teorins fokus på klientkunskap och förmågan att förstå och relatera till klienter. Rokenes (2016) bidrar ytterligare genom att belysa behovet av relationell kompetens inom socialt arbete, vilket blir särskilt relevant när biståndshandläggare och tolkar samverkar för att underlätta kommunikationen med klienter. Den relationella kompetensen är av yttersta vikt för att socialarbetare ska kunna etablera meningsfulla och förtroendefulla kontakter med klienter. Det betonar behovet av att förstå klientens situation på djupet, vara kulturellt känslig, uttrycka empati och ha självinsikt vid hanteringen av klientens berättelser och behov. Sammanfattningsvis ger både resultaten och tidigare forskning en omfattande förståelse för relationen mellan biståndshandläggare, klienter och tolkar, där ömsesidig tillit och effektiv kommunikation står i centrum av en framgångsrik interaktion inom socialt arbete.

6.3 Specifika utmaningar och framgångar vid interaktion genom tolk

Resultaten av intervjuerna ger en djupgående förståelse för de specifika utmaningar och framgångar som biståndshandläggare upplever vid interaktion genom tolk inom socialt arbete. En framträdande utmaning som respondenterna gemensamt framhåller är svårigheten i tolkningsprocessen, särskilt när det gäller överföringen av känslor. Detta resonemang stöds av Fatahi m.fl. (2005), som belyser tolkens svåra balansgång som mellanhand i triadrelationen mellan vårdgivare, klient och tolk. Att tolkar måste navigera och hantera tre olika parter, samtidigt som de förmedlar information korrekt och förstår kulturella nyanser, återspeglas i de identifierade utmaningarna. Intervjuperson 2 exemplifierar denna utmaning genom att berätta om en situation där tolken inte kunde förmedla klientens starka känslor och verkliga hälsotillstånd, vilket ledde till felaktig information och fel kategorisering av klienten inom stödet. Intervjuperson 2 berättar följande:

Ett konkret exempel på utmaning var när tolken inte kunde förmedla klientens starka känslor och hur klienten egentligen mår, vilket gjorde att jag fick fel information. Hos oss på försörjningsstöd kategoriserar vi klienter utifrån deras livssituation. I detta fall blev det fel kategorisering som inte stämde med klientens livssituation. När något sånt händer blir man osäker på mycket när det kommer till användning av tolk. Man lär sig också att ställa flera frågor för att det inte ska bli samma misstag framöver med andra klienter. (Intervjuperson 2)

I detta sammanhang betonar intervjupersonen vikten av att lära sig av sina misstag och anpassa kommunikationsstrategin för att undvika liknande situationer i framtiden. Genom att reflektera över vad som gick fel och vidta åtgärder för att förbättra sitt tillvägagångssätt strävar biståndshandläggare efter att säkerställa korrekt förståelse och tolkning vid komplexa kommunikationssituationer, vilket intervjuperson 2 fortsätter berätta om:

Det beror på situationen man hamnar på, men om man utgår från den situationen som jag nämnde där tolken inte förmedlade hur klienten egentligen mår så lärde jag mig hur jag kan undvika att det ska ske framöver. Vi är människor och vi alla lär oss. Det är viktigt att tänka på vad som gick fel och hur det kan bli bättre. Genom att lägga till frågor och ställa de här frågorna till klienten kan det ge mer information om klientens mående och hälsa. Det är viktigt att hitta sig fram så länge man vet på vilket sätt man ställer frågorna. (Intervjuperson 2)

I linje med Kriz och Skivenes (2010), understryks det att tolkarnas kompetens och förmåga att hantera kulturella och känsloladdade aspekter är avgörande för att undvika felaktiga översättningar och missförstånd. Resultaten visar tydliga framgångar och positiva aspekter av samarbetet med tolkar, där de fungerar som viktiga medlare som möjliggör förståelse och dialog mellan biståndshandläggaren och klienten. Detta stöds även av Westlake och Jones (2018), som betonar tolkens funktion som en nyckelaktör för effektiv kommunikation. Ett centralt bidrag från intervjuperson 2 är erkännandet av behovet av kontinuerlig utvärdering och förbättring av samarbetet med tolkarna. Detta stöds av Tipton (2016), som framhäver tolkens förmåga att integrera kulturell kompetens och medvetenhet om kommunikationsutmaningar som avgörande för att möta de dynamiska kraven inom tolkmedling. Vidare belyser Kriz och Skivenes (2010) samt Lucas (2021) svårigheterna i kulturell och etnisk mångfald i tolkningsprocessen. Det betonas att socialarbetare behöver

vara medvetna om sina egna kulturella antaganden för att undvika missförstånd. Brämberg och Sandman (2013) understryker att likhet i språk inte automatiskt innebär likhet i kultur och att tolkar och klienter kan ha olika kulturella referensramar

För att analysera dessa resultat inom ramen om yrkesroll och yrkeskompetens (Svensson m.fl., 2008) blir det tydligt att biståndshandläggarens förmåga att reflektera över och anpassa sin kommunikation är avgörande för att upprätthålla en effektiv yrkespraktik. Resultaten visar på behovet av relationell kompetens (Rokenes, 2016) och förmågan att anpassa sig till komplexa kommunikationssituationer. Att vara öppen för lärande och kontinuerlig förbättring, som exemplifieras av respondenten, är en integrerad del av yrkeskompetensen inom socialt arbete. Sammanfattningsvis ger analysen en inblick i komplexiteten i kommunikationen genom tolk inom socialt arbete. Att erkänna både utmaningarna och framgångarna är nödvändigt för att skapa en medveten och effektiv användning av tolkar, vilket i slutändan leder till en högre kvalitet på kommunikationen och arbetet med klientärenden. Av resultaten framkommer det tydliga framgångar och positiva av samarbetet med tolkarna. Tolkarnas medlande roll möjliggör förståelse och dialog mellan biståndshandläggaren och klienten, vilket stämmer överens med Westlake och Jones (2018) och deras fokus på tolkens funktion som en nyckelaktör för effektiv kommunikation. Den presenterade reflektionen från intervjuperson 2 understryker vikten av att lära av sina erfarenheter och kontinuerligt förbättra samarbetet med tolkar. Detta resonemang stöds av Tipton (2016), som betonar att tolkens förmåga att integrera kulturell kompetens och medvetenhet om kommunikationsutmaningar är viktigt för att möta de dynamiska kraven inom tolkmedling.

En annan betydande utmaning som framkommer är svårigheterna i tolkningsprocessen, särskilt när det gäller överföring av känslor. Intervjuperson 4 betonar hur de tacklar sådana situationer genom att föra en öppen dialog med tolken och klienten. Detta görs för att klargöra eventuella missförstånd och säkerställa en korrekt översättning. Denna svårighet kan påverka förståelsen och effektiviteten i kommunikationen, vilket skapar en utmaning för att säkerställa att alla nyanser når fram till klienten vilket intervjuperson 2 beskriver nedan:

Utmaningarna kan uppstå när tolken inte fångar det som är viktigt att komma fram under kommunikationen eller när det finns missförstånd på grund av olika tolkningar av kulturella aspekter. Jag arbetar aktivt för att skapa tydlighet och öppenhet för att hantera de här utmaningarna. (Intervjuperson 2)

Tolkarna fungerar som viktiga medlare och möjliggör förståelse och dialog mellan biståndshandläggaren och klienten. Dessa resultat kan analyseras genom ramverket av processororienterad kommunikationsteori, särskilt filter- och brusmodellen, som betonas av Nilsson och Waldemarson (2021). Inom denna teoretiska ram tittar studien på det sociala samspelet mellan individer och analyserar upplevelser baserat på kulturens och kontextens roll i dialogen. Filter- och brusmodellen, som Nilsson och Waldemarson (2021) beskriver, kan användas för att förstå de utmaningar som uppstår i tolkningsprocessen. Filter representerar de faktorer som påverkar och kan förvanska kommunikationen, och brus representerar de störningar som kan uppstå. I det presenterade exemplet av intervjuperson 2 felaktiga översättningar framgår en utmaning där tolken inte kunde förmedla klientens starka känslor korrekt, vilket ledde till felaktig information och fel kategorisering av klienten.

Intervjuperson 2 reflekterar över hur denne hanterade denna utmaning genom att lära sig av situationen och anpassa sin kommunikationsstrategi. Genom att införa fler frågor och vara medveten om tolkningsprocessens begränsningar strävar biståndshandläggaren efter att förbättra kommunikationen och undvika liknande misstag i framtiden. Den processorienterade tillnärmningen bidrar till att förstå vikten av att vara medveten om filter och brus i kommunikationen, särskilt när det gäller tolkade samtal. Att erkänna och hantera dessa faktorer kan leda till en mer medveten och effektiv användning av tolkar, vilket i sin tur kan öka kvaliteten på kommunikationen och arbetet med klientärenden.

6.4 Strategier och tekniker för att förbättra kommunikationen genom tolken

I resultaten av intervjuerna framkommer flera strategier och tekniker som biståndshandläggare använder för att förbättra kommunikationen genom tolk. Dessa insikter ger inte bara praktiska riktlinjer för att övervinna utmaningar utan ger också en djupare förståelse för dynamiken vid tolkade samtal inom socialt arbete. En framstående strategi som respondenterna betonar är etablerandet av tydliga förväntningar och riktlinjer för tolkens roll. Detta resonemang stöds av Fatahi m.fl. (2005), som lyfter fram vikten av tydliga förväntningar för att hantera utmaningar som tidspress och komplexa interaktionsdynamiker. Genom att tydligt definiera tolkens roll och uppdrag skapas en gemensam förståelse som underlättar kommunikationen och ökar effektiviteten i tolkningen. Intervjuperson 3 betonar vikten av klara och tydliga instruktioner för att säkerställa effektiv kommunikation. Samtidigt som intervjuperson 1 delar insikter om sin strategi för att säkerställa effektiv kommunikation genom tolkning. Intervjuperson 1 förklarar, "jag fokuserar på tydlig och enkel kommunikation. Det innebär att använda klara instruktioner till tolken och vara medveten om eventuella språkliga fallgropar. Jag förbereder mig också genom att skapa en grundlig agenda inför möten." Denna betoning på tydlighet och förberedelse kan kopplas till intervjuperson 6s uppfattning, som beskriver sina egna metoder för att upprätthålla effektiv kommunikation med tolkens hjälp. Intervjuperson 6 betonar användningen av enkla termer och tar hänsyn till eventuella kulturella skillnader som kan påverka tolkningen. Dessa två perspektiv understryker vikten av att vara medveten om och anpassa kommunikationsstilen för att navigera genom tolkningsprocessen framgångsrikt. Dessa strategier är i linje med Kriz och Skivenes (2010), som poängterar behovet av kontinuerlig träning och stöd för socialarbetare och tolkar. Uppföljning med tolken efter mötet är också en del av processen för att säkerställa att ingenting har gått förlorat i översättningen, vilket korresponderar med tidigare forskning som betonar vikten av kontinuerlig träning för att förbättra kommunikationskvaliteten. Flexibilitet och anpassningsförmåga framhölls också som betydelsefulla aspekter av framgångsrika tolkningssituationer. Biståndshandläggarna understryker vikten av att vara lyhörda för tolkens och klientens unika behov samt att anpassa kommunikationsstilen för att få en ökad flexibilitet. I relation till teorin om filter och brusmodellen enligt Nilsson och Waldemarson (2021) kan etableringen av tydliga förväntningar ses som ett sätt att minska filter och brus i kommunikationen. Genom att tydligt definiera tolkens roll minskas risken för missförstånd och förvrängning av budskapet. Strategin för flexibilitet och anpassningsförmåga kan kopplas

till teorin om processinriktad kommunikation, där anpassning till olika situationer betonas som en central aspekt av det sociala samspelet. Av studiens resultat framkommer det att aktivt lyssnande är en nyckelroll för kommunikation genom tolk. Biståndshandläggare betonar vikten av att vara uppmärksamma på både verbal och icke-verbal kommunikation för att få en förståelse av klientens behov och känslor. Denna insikt stöds av Westlake och Jones (2018), där tolkens oklara roll skapade svårigheter i kommunikationen och byggandet av relationer. Aktivt lyssnande blir därmed avgörande för att överkomma dessa hinder. Sammanfattningsvis visar resultaten att effektiva strategier för att förbättra kommunikationen genom tolk inkluderar tydlig kommunikation och förväntningshantering, flexibilitet i anpassning till olika situationer samt aktivt lyssnande för att förstå både det uttalade och det underliggande budskapet. Dessa strategier, tillsammans med tidigare forskning och teoretiska perspektiv, kan utgöra en integrerad ram för att främja en mer effektiv och givande kommunikationsprocess inom socialt arbete.

7. DISKUSSION

I följande avsnitt kommer resultaten att presenteras från studien och relateras till syftet och frågeställningarna i form av en resultatdiskussion. Vidare kommer studiens styrkor, svagheter och metodval att diskuteras under rubriken metoddiskussion och därefter genomförs en etisk diskussion som inkluderar bland annat upptäckta risker. Avsnittet avslutas sedan med studiens relevans för socialt arbete.

7.1 Resultatdiskussion

Studiens syfte är att utforska biståndshandläggarnas upplevelser av tolkens roll under myndighets möten inom mottagnings- och utredningsenheten i en medelstor kommun i Sverige. Studien syftar även till att analysera biståndshandläggarens utmaningar att använda sig av tolk. Genom att undersöka biståndshandläggarens upplevelse strävar studien efter att öka förståelsen för hur effektiv kommunikation och relationer inom detta sammanhang kan främjas och förbättras. Westlake och Jones (2018) har tidigare konstaterat att socialarbetare ofta upplever svårigheter vid användning av tolk och bär med sig en oro för felaktig översättning. Det framkommer även i studiens resultat att denna oro inte endast delas av socialarbetare utan även av klienterna. Sarwikars (2015) forskning stödjer detta och pekar på att tolksamtal utgör en betydande utmaning från både klientens och socialarbetarens perspektiv. För att utforska dessa frågeställningar har studien fokuserat på biståndshandläggarnas upplevelser av tolkens roll under myndighets möten. Analysen inkluderar även hur dessa upplevelser påverkar relationen i trepartskommunikationen mellan biståndshandläggare, tolk och klient. Genom att granska interaktionen mellan dessa aktörer strävar studien efter att öka förståelsen för hur kommunikation och relationer inom detta sammanhang kan förbättras. För att besvara frågeställningarna har biståndshandläggarnas egna upplevelser av interaktionen och relationen med tolken under myndighets möten undersökts. Analysen omfattar även hur kommunikationen och

informationsutbytet påverkas av eventuella språkliga och kulturella skillnader. Slutligen identifierades de strategier och metoder som biståndshandläggare använder för att underlätta och förbättra trepartskommunikationen mellan dem själva, tolken och klienten.

Baserat på tidigare forskning och det insamlade datamaterialet framgår det att hinder för kommunikation och relationsskapande i tolksamtal upplevs av biståndshandläggare. De mest framstående problemen i tolksamtal verkar relaterade till kulturella skillnader, känslor och mötets utformning. Kulturella skillnader, särskilt kopplat till tolkens roll och biståndshandläggarnas erfarenheter under myndighets möten. Många av de uppkomna problemen verkar härstamma från missförstånd och brister på kommunikationen mellan parterna, vilket studien har förklarat med hjälp av filter- och brusmodellen. Dessa problem som framkommer delvis beror på att området är otillräckligt undersökt. Det finns begränsad forskning kring klientens perspektiv på tolksamtal, och det behövs även mer forskning om tolkens egna upplevelser. Utifrån resultatet framgår det att tolkens roll sträcker sig långt bortom att bara vara ett verbalt verktyg. Tolken har ett betydande ansvar, inklusive att förmedla kulturella skillnader och överföra känslor och sinnesstämning i samtalet. Intervjuerna avslöjar varierande synsätt på tolkens roll, både från socialarbetare och klienter. Socialarbetare betraktar tolken som ett språkligt verktyg som underlättar kommunikation, medan klienter ser tolken som en möjlighet att skapa en relation med socialarbetaren. Dessa olika perspektiv kan skapa förvirring och missförstånd om tolkens faktiska roll. Det vore därmed intressant att utforska tolkens perspektiv närmare. Slutligen kan studien konstatera att kommunikationen mellan socialarbetaren och klienten i tolksamtal inte följer en linjär process mellan sändare och mottagare. Situationen kan bli komplexare när en tredje part är involverad.

Studiens framställning av tolkens roll och utmaningar ger en klar förståelse av tolkens funktion som förmedlare i kommunikationsprocessen. Utmaningar särskilt inom ärenden som kräver känslighetshantering understryker vikten av tolkens kompetens och behovet av ökad medvetenhet om kulturella skillnader och tolkningspraxis. Resultaten indikerar att förbättringsstrategier är nödvändiga, där tydlig kommunikation, klara förväntningar, effektiv hantering och flexibilitet framstår som centrala element för att övervinna de specifika utmaningarna som uppstår vid tolkade möten. Detta betonar behovet av att skapa en gemensam förståelse och arbetsmetodik mellan biståndshandläggare, klienter och tolkar för att säkerställa en effektiv och rättvis kommunikation. En betydelsefull aspekt som studien belyser är behovet av utbildning inom socialt arbete, särskilt riktad mot tolkningssituationer. Bristen på utbildning inom området framstår som en potentiell brist, vilket kan påverka rättssäkerheten och objektiviteten vid möten med tolk. Genom att lyfta fram dessa utbildningsbehov pekar studien på möjliga åtgärder för att förbättra tolkningspraxis och därmed stärka den övergripande kvaliteten och effektiviteten inom socialt arbete. Slutligen är det viktigt att integrera de erhållna insikterna i utbildningsprogram för socialarbetare och tolkar. Detta kan bidra till att främja kulturell kompetens och medvetenhet om de specifika utmaningarna i kommunikationen, vilket i sin tur kan skapa en mer rättvis och inkluderande socialtjänst.

7.2 Metoddiskussion

En betydande styrka som framträder i studien är den djupgående och mångfacetterade information som erhöles från intervjudeltagarna. Deras generositet med att dela en mängd olika upplevelser och insikter om tolksamtal inom socialtjänsten har starkt bidragit till studiens kvalitet och omfattning. En viktig faktor som underlättade detta rika informationsflöde var användningen av semi-strukturerade intervjuer. Genom att välja semi-strukturerade intervjuer skapades en flexibel och öppen intervjumiljö. Deltagarna hade friheten att svara på frågor på ett utförligt sätt utan att vara bundna av förutbestämda svarsalternativ. Detta gav dem möjlighet att uttrycka sina åsikter, erfarenheter och synpunkter på ett mer nyanserat sätt. I stället för att begränsas av en rigid frågestruktur kunde intervjuerna utvecklas organiskt baserat på respondenternas egna perspektiv och prioriteringar. Denna flexibilitet möjliggjorde även följdfrågor som djupdyker i specifika situationer eller aspekter som respondenterna framhävde, vilket resulterade i en rikare förståelse av deras erfarenheter. Genom att ge deltagarna möjlighet att öppet reflektera över sina upplevelser kunde studien fånga in nyanserade detaljer och kontexter som annars kanske hade gått förlorade i en mer strukturerad metod. Genom att undvika förutbestämda svarsalternativ skapades en öppen och flexibel intervjumiljö. Deltagarna hade friheten att dela med sig av sina tankar och erfarenheter, vilket möjliggjorde en djupdykning i komplexiteten av tolksamtal inom socialtjänsten. De kvalitativa intervjuerna har en tendens att vara mindre formellt strukturerade och mer flexibla för att möjliggöra djupare exploration av respondentens perspektiv (Bryman, 2011). Att genomföra kvalitativa intervjuer kan vara en utmaning eftersom många beslut måste tas under själva intervjuprocessen. Detta sätter höga krav på intervjuaren, både när det gäller färdigheter och teoretisk samt metodologisk kunskap (Kvale & Brinkmann, 2014). Genom inkludering av andra aktörer, såsom tolkar och klienter, skulle det kunna ge en mer omfattande och nyanserad förståelse av dynamiken i tolksamtal inom socialtjänsten. För att få en komplett bild av kommunikationsdynamiken skulle det vara fördelaktigt att även inkludera en bredare kontext, såsom de övergripande organisatoriska och kulturella faktorerna som kan påverka tolkade samtal. Detta skulle ge en djupare förståelse för de omgivande faktorerna som kan påverka och forma de interaktioner som sker inom socialtjänsten när tolkar används.

Studiens val av en professionsteoretisk ansats framför en interkulturell ansats har påverkat utforskningen av biståndshandläggarnas uppfattningar om tolkens roll och utmaningar med att använda sig av tolk. Syftet med studien var att ge insikt i dessa aspekter inom ramen för myndighets möten på en mottagnings- och utredningsenhet i en medelstor kommun i Sverige. Inom ramen för professionsteorin var det möjligt att djupare granska tolkens specifika professionella roll och ansvar. Resultaten indikerade att biståndshandläggarna i studien betraktar tolken som en viktig medlare och förmedlare av information under möten. Svensson m.fl. (2008) belyser att professionsteorin kan ge möjligheten att förstå hur tolken integreras i det professionella sammanhanget, där denne fungerar som en nödvändig komponent för att övervinna språkliga och kulturella hinder. Det professionella ramverket möjliggjorde även en analys av hur tolkens närvaro påverkar den övergripande kvaliteten på kommunikationen och samarbetsprocessen mellan biståndshandläggare och klienter (Svensson m.fl., 2008). Studiens resultat avslöjade även utmaningar som biståndshandläggare står inför vid användning av tolk. Inom professionsteorin kunde vi

identifiera dessa utmaningar som kopplade till den komplexa dynamiken mellan olika yrkesgrupper inom myndighets möten. Utmaningarna inkluderade tolkens svåra balansgång vid överföring av känslor och klienters tendens att vända sig direkt till tolken istället för biståndshandläggaren. Professionsteorin bidrog till att belysa hur dessa utmaningar påverkar den professionella interaktionen och kommunikationen. Syftet med studien var att öka förståelsen för hur effektiv kommunikation kan främjas och förbättras inom myndighets möten. Genom att använda en professionsteoretisk ansats har studien gett värdefull inblick i tolkens roll och de utmaningar som biståndshandläggare möter. Resultaten kan användas för att informera framtida praxis och utbildningsprogram inom socialt arbete. Vidare forskning bör också överväga att integrera interkulturella perspektiv för att få en mer omfattande förståelse av hur kulturella skillnader påverkar kommunikationen i dessa sammanhang (Socialstyrelsen, 2010). I sammanhang där tolkar är en nödvändig länk för att säkerställa rättvis och tillgänglig tillgång till sociala tjänster, betonar denna studie vikten av att fortsätta utforska och förbättra kommunikationsprocesserna för att upprätthålla hög kvalitet och rättvisa inom socialt arbete.

7.3 Etikdiskussion

Trots noggrann förberedelse och försiktighet kan etiska överväganden ofta framträda tydligare efter att en studie är avslutad. Under intervjuerna upptäcktes att vissa frågor, även om de var öppna för sin natur, kunde ha uppfattats som ledande eller potentiellt känsliga av vissa deltagare. Detta kan ha påverkat deras svar och den information de valde att dela. Även om stora ansträngningar gjordes för att bevara anonymitet och konfidentialitet, finns det alltid risker när det gäller lagring och behandling av inspelat material. De risker som kan vara associerade med lagring och behandling av inspelat material i en studie kan vara insamlad information som kan vara känslig och innehålla personliga eller konfidentiella uppgifter om deltagarna. När denna information inte hanteras på ett säkert sätt kan det finnas risk för att den blir utsatt för obehörig åtkomst, stöld eller obehörig användning. Detta kan medföra integritets- och säkerhetsrisker för deltagarna. Därav är det viktigt att vara medveten om och följa tillämpliga lagar och etiska riktlinjer för forskning. I framtiden kan det vara värt att överväga att använda mer avancerade krypteringstekniker för att förvara data eller överväga alternativa metoder som inte kräver inspelning. Utöver detta, även om respondenterna gavs möjlighet att välja intervjuplats, kan vissa fortfarande ha känt sig obekväma med att tala öppet på sin arbetsplats. I efterhand kan det också reflekteras över hur tolkens roll och påverkan på kommunikationen bedömdes. Tolkens närvaro kan ha påverkat dynamiken och klienters villighet att dela information, särskilt om de inte kände sig bekväma med tolken. Det är av särskilt intresse att överväga hur klienterna upplevde tolken och hur detta påverkade deras kommunikation. Ifall klienterna inte kände sig helt bekväma med tolken, kunde det ha medfört en känsla av misstro eller försiktighet.

Tolkens roll sträcker sig bortom att bara vara en bro mellan två parter. De fungerar som kulturella medlare och tolkar inte bara ord, utan även icke-verbala signaler, tonfall och kroppsspråk. Ifall biståndshandläggaren eller klienten hade förutfattade uppfattningar om tolkens kompetens, integritet eller förmåga att korrekt förmedla deras budskap, kunde detta

ha påverkat deras förtroende för hela kommunikationsprocessen utifrån ett etiskt perspektiv. I vissa fall kan klienten ha känt att de inte kunde vara helt öppna eller ärliga, vilket kan ha begränsat kvaliteten. Det kan även vara värt att notera att klienters känslor gentemot tolken kan variera beroende på deras egen erfarenhet och tidigare interaktioner med tolkar. Med anledning av detta betonar Svensson m.fl. (2008) vikten av klientkunskap för att säkerställa att förmedlingen mellan parterna sker på ett korrekt sätt samt att klientens känslor förstås. Om de tidigare hade haft positiva upplevelser av tolkning, kunde de vara mer benägna att lita på tolken och vara mer öppna i sin kommunikation. Å andra sidan, om de hade haft negativa erfarenheter, kanske de hade varit mer reserverade.

7.4 Studiens betydelse för socialt arbete

Betydelsen av studien för socialt arbete framkommer genom att tolkanvändning inom socialtjänsten är vanligt. Studien bidrar genom att lyfta fram vikten av erfarenheterna för socialarbetare angående tolkanvändning för att säkerställa effektiv kommunikation och bygga förtroende för myndigheterna. Individer som är beroende av tolk för att uttrycka sig och delta i myndighets möten är i grundläggande behov av att kommunikationen mellan tolk och socialarbetare fungerar effektivt. Studiens betydelse för socialt arbete blir tydlig genom dess förståelse av kommunikation med tolkar inom myndighets möten, speciellt inom socialt arbete. Resultatet avslöjar en nyanserad bild av både framgångar och utmaningar som biståndshandläggare möter när de interagerar med klienter genom tolkar. Detta bidrar till insikter som kan användas för att förbättra kvaliteten på kommunikationen och relationen mellan socialarbetare och klienter. Inom kommunikationens nyanser framkommer studiens värde i att belysa komplexiteten vid tolkning av känsloladdade och nyanserade budskap. Detta är särskilt relevant inom socialt arbete där exakt förmedling av information och känslor är viktigt för att förstå och tillgodose klienters behov. Resultatet understryker vikten av att etablera och bibehålla förtroende i relationen mellan biståndshandläggare, klienter och tolkar. Intervjuperson 2 betonar vikten av att ha en öppen och transparent kommunikation eftersom det identifieras som centralt för att skapa en trygg miljö där alla parter känner sig respekterade och hörda.

8. SLUTSATSER

Sammanfattningsvis ger resultaten en djupgående insikt i dynamiken mellan biståndshandläggare, klienter och tolkar inom socialt arbete. Syftet med studien var att utforska biståndshandläggarnas uppfattningar om tolkens roll och analysera de utmaningar de möter vid användningen av tolk under myndighets möten inom mottagnings- och utredningsenheten i en medelstor kommun i Sverige. För att uppnå detta syfte formulerades tre specifika frågeställningar: Resultaten från studien ger insikter och svar på dessa frågeställningar. Biståndshandläggarna beskriver sin interaktion och relation med tolken som en komplex dynamik, där tolkens roll sträcker sig långt bortom enbart språklig översättning. Utmaningarna de står inför inkluderar kulturella skillnader, tolkens hantering

av känslor och svårigheter vid tolkning av nyanserade budskap. För att möta dessa utmaningar använder biståndshandläggarna olika strategier och metoder, inklusive tydlig kommunikation, förväntningshantering och flexibilitet. Studien understryker vikten av tillit och öppen kommunikation för att främja effektiva relationer mellan biståndshandläggare, tolkar och klienter. Slutsatsen av studien kopplar samman dessa resultat och betonar behovet av ökad medvetenhet och kompetensutveckling inom området Tillit och öppen kommunikation framstår som fundamentala byggstenar för framgångsrika relationer. Resultaten belyser behovet av att skapa en trygg miljö där alla parter känner sig respekterade och hörda. Detta stöds av tidigare forskning som betonar vikten av transparent kommunikation inom socialt arbete. Utmaningarna som identifierats, särskilt tolkens svåra balansgång vid överföring av känslor och klienters tendens att vända sig till tolken, pekar på behovet av ökad medvetenhet och kompetensutveckling inom området. Utbildning för både tolkar och socialarbetare är viktigt för att säkerställa korrekt översättning och förståelse för myndighetspråket. Resultaten har direkt implikationer för praktiken inom socialt arbete. Att förstå och hantera tolkningssituationer på ett effektivt sätt är viktigt för att säkerställa rättvis tillgång till och tillfredsställande tillgodoseende av klienters behov. Det understryker även vikten av att tydligt definiera och reglera tolkens roll för att undvika potentiella problem. Slutligen betonar studien vikten av att integrera de erhållna insikterna i utbildningsprogram för blivande socialarbetare och tolkar. Att främja kulturell kompetens och medvetenhet om de specifika utmaningarna i kommunikationen kan bidra till att stärka professionella färdigheter och skapa en mer inkluderande socialtjänst.

8.1 Förslag till vidare forskning

Gällande förslag till vidare forskning, lyfter nuvarande studie fram betydelsen av att utforska tolkarnas perspektiv och hur klienter potentiellt kan påverka tolksamtal. En potentiell riktning för ytterligare forskning skulle kunna vara att fokusera på tolkarnas upplevelser och perspektiv. Genom att undersöka tolkarnas erfarenheter kan studien få en mer nyanserad bild av de utmaningar och framgångar som uppstår i tolkningsprocessen. Detta kan inkludera att analysera tolkarnas syn på kommunikationseffektivitet, förståelse av klienters behov och eventuella hinder de stöter på under tolkningen. För att bredda perspektivet ytterligare kan en kvantitativ studie använda en bredare och mer varierad urvalsgrupp. I fråga om vidare forskning eller utvecklingsarbete inom socialt arbete finns det ett behov av fördjupad förståelse för klienters upplevelser och perspektiv i tolkningssituationer. Det kan bidra till att skapa mer individanpassade och effektiva kommunikationsstrategier. Dessutom skulle en närmare granskning av hur digitala verktyg kan användas för att underlätta kommunikationen mellan parter med olika språkliga och kulturella bakgrunder vara av värde.

REFERENSLISTA

- Allwood, C.M., & Erikson, M.G. (2010). *Grundläggande vetenskapsteori för psykologi och andra beteendevetenskaper*. Studentlitteratur AB.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp0630a>
- Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. (2. uppl.) Liber.
- Bryman, A. (2016). *Samhällsvetenskapliga metoder*. (2., [rev.] uppl.) Liber.
- Brämberg, E. B. & Sandman, L. (2013). Communication through in-person interpreters: A qualitative study of home care providers' and social workers' views. *Journal of Clinical Nursing*, 22(1-2), 159-167. doi: <https://doi-org.ep.bib.mdh.se/10.1111/j.1365-2702.2012.04312.x>
- Chand, A. (2005). Do you speak english? Language barriers in child protection social work with minority ethnic families. *The British Journal of Social Work*, 35(6), 807–821. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bch205>
- de Lima Fagerlind, Anna. (2015, juli 8). Så integrerades Balkanflyktingarna. SvD.se; Svenska Dagbladet. <https://www.svd.se/a/555e02e8-7990-4609-b215-aace923b4db1/sa-integrerades-balkanflyktingarna>
- Fatahi, N., Mattsson, B., Hasanpoor, J., & Skott, C. (2005). Interpreters' experiences of general practitioner-patient encounters. *Scandinavian Journal of Primary Health Care*, 23(3), 159–163. <https://doi.org/10.1080/02813430510018509>
- Fioretos, I., Gustafsson, K., & Norström, E. (2014). *Tolkade möten: tolkningens betydelse för rättssäkerhet och integration*. (1. uppl.) Studentlitteratur.
- Förvaltningslag (FL 2017:900) Justitiedepartementet. https://www.riksdagen.se/sv/dokumentlagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forvaltningslag-2017900_sfs-2017-900
- Förvaltningslag (FL 1971:30) Justitiedepartementet. <https://lagen.nu/prop/1971:30>
- Harnett, T., Jönsson, H. & Wästerfors, D. (2012). *Makt och vanmakt på äldreboenden*. Studentlitteratur AB
- Kammarkollegiet (2019). *God tolksed Kammarkollegiets råd till auktoriserade tolkar*.

https://www.kammarkollegiet.se/download/18.27f1fe4c168c1d817515205f/1551777027993/God_tolksed_mars2019.pdf

KAM-utredning. (2018). *Att förstå och bli förstådd – ett reformerat regelverk för tolkar i*

talade språk (SOU 2018:83). Norstedts Juridik.

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/statens-offentliga-utredningar/att-forsta-och-bli-forstadd-ett-reformerat_h6b383/html/

Keselman, O., Cederborg, A. C., Lamb, M. E., & Dahlström, Ö. (2010). Asylum-seeking

minors in interpreter-mediated interviews: what do they say and what happens to their responses?. *Child & Family Social Work*, 15(3), 325-334. doi:

<https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2010.00681.x>

Kriz, K., & Skivenes, M. (2010). Lost in translation: how child welfare workers in Norway and

England experience language difficulties when working with minority ethnic families. *The British Journal of Social Work*, 40(5), 1353-1367.

<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcp036>

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. (2., [rev] uppl.)

Studentlitteratur.

Langemar, P. (2008). *Kvalitativ forskningsmetod i psykologi: att låta en värld öppna sig*. 1.

uppl. Liber.

Lindberg, J., Sjöström, S. (2012). Påstridigt fältarbete – om rekrytering av svårtillgängliga

forskningspersoner. I Kalman, H., & Lövgren, V. (2012). *Etiska dilemman: forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. (s. 119 - 132). Gleerups Utbildning.

Lucas, S. E. (2021). Social Workers' management of child interpreting: A Qualitative Study.

The British Journal of Social Work, 51(2), 673-691.

<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaa204>

Migrationsverket. (2022). Historik.

<https://www.migrationsverket.se/OmMigrationsverket/Migration-till-Sverige/Historik.html>

Nationalencyklopedin. (2024a). Augusto Pinochet.

<https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/augusto-pinochet>

Nationalencyklopedin. (2024b). Irak-Iran-kriget.

<https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/irak-iran-kriget>

Nationalencyklopedin. (2024c). Jugoslaviska krigen

<https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/jugoslaviska-krigen>

Nilsson, B. & Waldermarson, A. (2021). *Kommunikation: samspel mellan människor*.

Studentlitteratur AB.

Patel, R. & Davidson, B. (2011). *Forskningsmetodikens grunder: att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. (4., [uppdaterade] uppl.) Studentlitteratur.

Rienecker, L. & Stray Jørgensen, P. (2018). *Att skriva en bra uppsats*. (uppl 4). Liber.

Røkenes, O.H. (2016). Relationskompetens och kommunikation. I O.H. Røkenes & P.

Hanssen. *Bära eller brista: kommunikation och relationer i arbetet med människor* (s. 7–41) (2. uppl). Gleerups.

Sawrikar, P. (2013). How effective do families of non–english-speaking background (NESB)

4and child protection caseworkers in Australia see the use of interpreters? A qualitative study to help inform good practice principles. *Child & Family Social Work*, 20(4), 396-406. <https://doi.org/10.1111/cfs.12088>

Socialstyrelsen. (2010). Interkulturellt socialt arbete.

<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2010-6-9.pdf>

Svensson, K., Johnsson, E., & Laanemets, L. (2008). *Handlingsutrymme*. (1 uppl.) Natur och kultur.

Svensson, P. & Ahrne, G. (2015). Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt. I G. Ahrne & P.

Svensson (Red.), *Handbok i kvalitativa metoder*. (s. 17-31). Liber.

Statistiska centralbyrån. (2016). *Det stora antalet asylsökande under 2015 ökade inte*

flyktinginvandringen nämnvärt. <https://www.scb.se/hittastatistik/statistik-efter-amne/befolkning/befolkningensammansattning/befolkningsstatistik/pong/statistik-nyhet/asylsokande-grund-for-bosattningutlandsk-bakgrund-medborgarskapsbyten-adoptioner-hushallsstatistik-och-medellivslangder2015/>

Thurén, T. & Strachal, G. (2011). *Källa: internet: att bedöma information utifrån*

källkritiska principer. (1. uppl). Gleerup.

Tipton, R. (2016). Perceptions of the ‘occupational other’: Interpreters, social workers and

intercultures. *The British Journal of Social Work*, 46(2), 463-479. doi: <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcu136>

Westlake, D., & Jones, R. K. (2018). Breaking down language barriers: A practice-near study of social work using interpreters. *The British Journal of Social Work*, 48(5), 1388–1408. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcx073>

BILAGA

BILAGA A - Missivbrev

Vi skriver till dig som en viktig deltagare i vårt pågående examensarbete inom socialt arbete. Vi tackar dig varmt för att du har valt att engagera dig i vår studie och bidra med dina värdefulla insikter.

Bakgrund

Vår studie fokuserar på att utforska biståndshandläggares upplevelser av att arbeta med tolkar inom specifika myndighetsmöten. Vi har utformat en halvstrukturerad intervjuguide som möjliggör en fördjupad förståelse för ämnet och dina unika erfarenheter.

Vi strävar efter en öppen och dialogbaserad intervjuprocess, där det finns utrymme för spontanitet och följdfrågor. Vi kommer att diskutera olika teman, inklusive dina allmänna upplevelser av att arbeta med tolkar, dina uppfattningar om tolkens roll och kompetens, specifika utmaningar och framgångar vid interaktion genom tolk, samt de strategier och tekniker du använder för att förbättra kommunikationen genom tolken.

Datum och plats

Din intervju är schemalagd för att äga rum antingen på din arbetsplats eller en plats som du föredrar. Om det föreslagna tidsschemat inte passar dig eller om du har frågor eller funderingar, vänligen kontakta oss så snart som möjligt så kan vi försöka anpassa oss efter dina behov.

Forskningsetiska principer

Vi är engagerade i att upprätthålla högsta standarder för forskningsetik och önskar informera dig om följande principer som styr vår studie:

- Informationskravet: Du har rätt att vara fullt informerad om syftet med studien, dess metod och förväntade resultat. Informationen som samlas in kommer endast användas för forskningsändamål och kommer inte delas med obehöriga.
- Samtyckeskravet: Din medverkan är helt frivillig, och du har rätt att när som helst avbryta deltagandet utan påföljder. Genom att fortsätta, förstår vi att du ger ditt informerade samtycke till att delta.
- Konfidentialitetskravet: All insamlad information kommer att behandlas med sträng konfidentialitet. Ditt namn och identitet kommer att hållas anonymt och kommer inte att avslöjas i någon publicerad information.
- Nyttjandekravet: Data som samlas in kommer endast användas för studiens syfte. Resultaten kommer att presenteras på ett sätt som inte möjliggör identifiering av enskilda deltagare.

Inspelning av intervjuer

Vi önskar även informera dig om att intervjuerna kommer att spelas in för att säkerställa korrekt dokumentation och analys. Dessa inspelningar kommer också att hanteras med sträng konfidentialitet och endast användas för forskningsändamål. Inspelningarna kommer att förstöras efter transkribering.

Samtycke

Jag har mottagit information om syftet med studien och om hur data samlas in, behandlas och hanteras. Dessutom har jag fått klarhet i att min medverkan är frivillig och att jag när som helst kan avsluta min deltagande i studien utan att behöva ange någon specifik anledning. Härmed ger jag mitt samtycke att delta i denna intervjustudie som fokuserar på biståndshandläggarnas erfarenheter av tolkanvändning i möten med klienter.

Datum/År:/...../..... Ort: Namnunderskrift:

Namnförtydligande:

Kontaktinformation

Om du har några frågor eller om det finns något specifikt du vill diskutera innan intervjun, är du varmt välkommen att kontakta oss.

Vi ser fram emot att träffa dig och uppskattar ditt engagemang i denna forskningsstudie.

Med vänliga hälsningar,

Marytreez Hakem och Merna Malki

Kontaktuppgifter:

Marytreez Hakem

mhm21001@student.mdu.se

073 788 xx xx

Merna Malki

mmi2001@student.mdu.se

072 019 xx xx

Vår handledares e-mailadress:

Gabriel.bar-sawme@mdu.se

BILAGA B - Mall för intervjuguide

1. Bakgrundsinformation:

- a. Ålder
- b. Kön
- c. Arbetslivserfarenhet som biståndshandläggare

2. Kommunikation med tolk:

- a. Kan du beskriva dina allmänna upplevelser av att arbeta med tolkar under myndighetsmöten?
- b. Hur ser du på tolkens roll och kompetens i din arbetsmiljö under myndighetsmöten?

3. Relation mellan biståndshandläggare och klient samt tolk:

- a. Hur påverkar användningen av tolk med din relation till klienten under myndighetsmöten?
- b. Vilka utmaningar har du stött på i att hantera relationen mellan dig, klienten och tolken under myndighetsmöten?
- c. Har du några strategier eller metoder för att främja en effektiv kommunikation mellan dessa parter?

4. Specifika utmaningar och framgångar vid interaktion genom tolk:

- a. Kan du dela med dig av några specifika situationer där du har stött på utmaningar eller framgångar i samband med tolkning?
- b. Hur hanterade du dessa situationer?

5. Strategier och tekniker för att förbättra kommunikationen genom tolken:

- a. Vilka strategier eller tekniker använder du för att säkerställa att kommunikationen med hjälp av tolk blir så effektiv som möjligt?
- b. Finns det några specifika rutiner eller förberedelser du följer innan ett möte med en tolk?

6. Övriga relevanta områden:

- a. Har du någon form av stöd på arbetsplatsen när det gäller att arbeta med tolkar?
- b. Vilken typ av information och utbildning har du fått om tolkens roll och användning?
- c. Finns det några kulturella aspekter som du har märkt av i samband med tolkning som är värda att nämna?

Avslutande frågor:

- a. Finns det något annat du skulle vilja dela med oss om din erfarenhet av att arbeta med tolkar inom socialt arbete?

BILAGA C - Arbetsfördelning

Sammanfattning (Marytreez & Merna)

Abstract (Marytreez & Merna)

1 Inledning Marytreez

- 1.1 Bakgrund (Marytreez)
- 1.2 Relevans för socialt arbete (Marytreez)
- 1.3 Syfte (Marytreez)
- 1.4 Frågeställningar (Marytreez & Merna)
- 1.5 Avgränsning (Marytreez)
- 1.6 Begreppsdefinition (Marytreez)

2 Tidigare forskning (Marytreez & Merna)

- 2.1 Interaktion och kommunikationsutmaningar via tolk (Merna)
- 2.2 Tolkens roll och relation till vårdgivare och socialarbetare (Merna)
- 2.3 Kulturella och etniska aspekter inom tolkning (Marytreez)
- 2.4 Effektiva strategier och metoder inom tolkningsprocessen (Marytreez)
- 2.5 Positionering av denna studien i relation till forskningsfältet (Marytreez)

3 Teori (Marytreez & Merna)

- 3.1 Professionsteori (Merna)
- 3.2 Processinriktad kommunikationsteori (Marytreez)
- 3.3 Teorins relevans till studien (Marytreez & Merna)

4 Metod (Marytreez)

- 4.1 Litteraturanskaffning (Marytreez)
- 4.2 Metodval (Marytreez)
- 4.3 Urval (Merna)
- 4.4 Datainsamling och genomförande (Marytreez & Merna)

5. Databearbetning och analysmetod (Marytreez)

- 5.1 Validitet och reliabilitet (Merna)
- 5.2 Etiska ställningstagande (Merna)
- 5.3 Reflektion över datainsamling (Marytreez)

6. Resultat och analys (Marytreez & Merna)

- 6.1 Kommunikation med tolk (Marytreez & Merna)

6.2 Interaktionen mellan biståndshandläggare, klient och tolk (Marytreez & Merna)

6.3 Specifika utmaningar och framgångar vid interaktion genom tolk (Marytreez & Merna)

6.4 Strategier och tekniker för att förbättra kommunikationen genom tolken.
(Marytreez & Merna)

7. Diskussion (Merna)

7.1 Resultatdiskussion (Marytreez)

7.2 Metoddiskussion (Merna)

7.3 Etikdiskussion (Marytreez & Merna)

7.4 Studiens betydelse för socialt arbete (Merna)

8. Slutsatser (Marytreez)

8.1 Förslag till vidare forskning (Marytreez)

REFERENSLISTA (Marytreez & Merna)

Bilaga A Missivbrev (Marytreez & Merna)

Bilaga B Intervjuguide (Marytreez & Merna)

Bilaga C Arbetsfördelning över examensarbetet (Marytreez)

Handledning

Under varje handledningstillfälle närvarade båda författarna och efter varje handledning har författarna gått igenom respons och feedback för korrigerings.

Opponering

På själva opponeringsdagen kommer författarna att fördela upp uppgifterna på ett sätt som ger dem båda möjlighet att aktivt delta genom att tala och ställa frågor till opponentgruppen. Genom detta samarbete kommer författarna gemensamt att skapa en balanserad och effektiv opponeringsprocess.

Inför opponeringsdagen

När det gäller opponeringen planerar båda författarna att granska opponentgruppens arbete enskilt och formulera kommentarer och frågor. Efter den enskilda genomgången kommer författarna gemensamt se över kommentarerna och arbetet i sin helhet och fördela upp opponeringen för att sedan fokusera på specifika delar.

