

Tolken som redskap eller kulturinformant?

Et samhandlingsstudie av tolkede klientsamtaler i sosialtjenesten.

Kjersti Ørvig

Avhandling for graden
doktor rerum politicarum (dr.polit.)
Universitetet i Tromsø
2007

Forord

Tiden er nå kommet for å sette sluttstrek. Professor Per Måseide har vært veileder under arbeidet med avhandlingen. En stor takk til han for konstruktive og presise tilbakemeldinger på de bidrag jeg har sendt til han.

Jeg vil også takke ansatte på sosialkontorene, tolkene og brukerne som ga av sin tid slik at jeg fikk gjennomført datainnsamlingen.

Videre vil jeg takke Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (tidligere UDI) for økonomisk støtte til deler av prosjektet. En særlig takk til seniorrådgiver Jorun Hermansen.

Unni Wiik tidligere leder av tolketjenesten i Stavanger, skal takkes for ”utlån” av tolker til fokusgruppene og for nyttige innspill underveis.

Takk også til Universitetet i Stavanger (UIS) som har vært mitt arbeidssted gjennom dette arbeidet: Magne Rinde, tidligere dekan for avdeling helse og sosial. Professor Sverre Moe, instituttleder for institutt for sosialfag, som også har lest gjennom avhandlingen. Dere har begge bidratt til at jeg har fått relativt forutsigbare rammevilkår. Takk også til bibliotekarene Aasny Omdal og Else Sauge Torpe. Av øvrige kollegaer vil jeg spesielt takke Wenche Drevland og Åse Vagli for gode innspill underveis. En takk også til Svein Tuastad og Bodil Furnes for et hyggelig kontornaboskap på ”loftet”.

Min venninde, Solveig Syltøy, som jobber som sosionom i feltet. Takk for at du alltid stilte din kompetanse til rådighet.

Min mann Tor Claussen, fortjener den største takken. Uten hans utrettelige oppmuntring, faglige innspill og støtte hadde det ikke vært mulig å gjennomføre et arbeid over så lang tid.

Innholdsfortegnelse

1	Innledning	5
1.1	Avhandlingens problemfelt og problemfokus.....	9
1.2	Strukturen i avhandlingen.....	13
2	Tradisjoner for tolking og formidling	16
2.1	Rollen som tolk – et kort historisk tilbakeblikk.....	16
2.2	Profesjonalisering av tolkerollen.....	17
2.3	Tolking i offentlig sektor.....	19
2.4	Tolketyper.....	20
2.5	Perspektiver på rollen som tolk.....	21
2.6	Sammenfatning.....	27
3	Klientsamtaler på sosialkontor	30
3.1	Sosialarbeider/klient: en asymmetrisk relasjon.....	32
3.2	Typer samtaler.....	33
3.3	Sosialarbeiderens arbeidsforhold.....	37
3.4	Sammenfatning.....	38
4	Teoretisk rammeverk	41
4.1	Innledning.....	41
4.2	Det moderne byråkratiske forvaltningssystemet.....	51
4.3	Institusjonelle/profesjonelle diskurser og makt.....	54
4.4	Utfordringer i kulturmøtet.....	58
4.5	Kulturoversettelse.....	60
4.6	Samhandlingsorden.....	62
4.7	Begrepet ”rolle”.....	67
4.8	Samhandling mellom aktører.....	71
4.9	Sammenfatning.....	73
5	Metodologi	77
5.1	Innledning.....	77
5.2	Type studie.....	78
5.3	Den metodiske utfordringen ved utformingen av forskningsproblemstillingen.....	79
5.4	Fremgangsmåte ved innsamling av datamaterialet.....	85
5.5	Inntrykksteknikker.....	101
6	Presentasjon av to kasesstudier	104
6.1	Møtet med sosialkontor A – Kasesstudie 1.....	105
6.2	Møtet med sosialkontor C – Kasesstudie 2.....	117
6.3	Oppsummering: Hva er felles, og hva skiller de to kasesene?.....	121
7	Institusjonelle og profesjonelle rammer	124
7.1	Samtalens fysiske rammer.....	124
7.2	Standardiserte prosedyrer.....	131
7.3	Roller.....	132
7.4	Sammenfatning.....	155
8	Klientens håndtering av interaksjonsorden	158
8.1	Presentasjon av seg selv.....	158
8.2	Ulike agendaer.....	166

8.3	Forståelse, misforståthet og inneforståthet (konsensus)	168
8.4	Sammenfatning.....	174
9	Sosialarbeiderens håndtering av interaksjonsorden	175
9.1	Makt, avmakt og motmakt.....	176
9.2	Mangel på anerkjennelse av tolken.....	183
9.3	Håndtering av orden med flere offentlige representanter	189
9.4	Sammenfatning.....	194
10	Tolkens håndtering av interaksjonsorden.....	196
10.1	Rolleutøvelsen i samhandlingssituasjonen	196
10.2	Profilering av rollen som profesjonell	198
10.3	Teknologiens betydning for tolketjenesten og situasjons-/interaksjonsorden.....	211
10.4	Posisjonering og status	214
10.5	Sender- og mottakerkompetanse.....	216
10.6	Brobygging og mottakerkompetanse ved språk i bruk	219
10.7	Sammenfatning.....	222
11	Drøftinger og konklusjoner	225
11.1	Avhandlingens empiriske angrepsvinkel	229
11.2	Teoretiske angrepsvinkler.....	247
12	Referanser	265
13	Figurer	274
14	Appendix.....	275

1 Innledning

When I speak (my native) language I can express the feelings in my heart. When I speak English, I think a lot in the head (Russell og White 2002:642).

Sitatet over er fra en canadisk studie. I den aktuelle studien har forfatterne gjort dybdeintervjuer med sosialarbeidere og brukere/klienter¹ for å belyse noen sentrale elementer mht. en praksis som skal motvirke undertrykkelse. Sitatet stammer fra en av brukerinformantene og er et bilde på hvor vanskelig det kan være å uttrykke følelser når en har begrenset språkkompetanse i forhold til majoritetsspråket.² Informantens refleksjoner peker på et sentralt tema i min egen avhandling.

I vår globaliserte og flerkulturelle verden fokuseres det mye på *kultur møter* (jfr. s. 9). Det dreier seg om møter mellom mennesker med ulik språklig og kulturell bakgrunn. Som et resultat av internasjonaliseringen vil mennesker i de fleste profesjoner før eller senere møte brukere som ikke behersker norsk og som har en annen kulturbakgrunn. En grunnleggende forutsetning for at fagfolk skal kunne fungere etter intensjonen myndighetene legger opp til, er at kommunikasjonen mellom de involverte fungerer godt nok. For å kunne oppnå kontakt med minoriteter må man ha kommunikasjonsferdigheter som passer til et flerkulturelt³ samfunn (Samovar og Porter 1991). Det innebærer at alle involverte parter forstår hverandre så vel språklig i snever forstand, som kulturelt i videre forstand (Andenæs m.fl. 2000). Når samhandling involverer folk med ulik språklig og

¹ Begrepene *bruker* og *klient* vil her bli brukt om hverandre.

² I den aktuelle undersøkelsen ble det ikke brukt tolk.

³ Hylland Eriksen (1997) peker på at begrepet *flerkulturell* slik det brukes, både er upresist og uheldig. I praksis overdriver det både de interne likhetene blant nordmenn, så vel som de andre kulturene i landet og grensene mellom dem. På bakgrunn av at *flerkulturell* representerer en betegnelse som daglig blir brukt av politikere, byråkrater og journalister, velger jeg å bruke denne betegnelsen i mangel av et alternativ.

kulturell bakgrunn, vil det ofte være nødvendig å bruke tolk i samtalene.⁴ Med *tolk* refereres det her til profesjonelle tolker fra kommunale og private tolketjenester.⁵ Slike samtaler har utfordringer som mange representanter for offentlige institusjoner (helse- og sosialsektoren, politi m.m.) ikke har erfaring med fra tidligere. Mange er heller ikke forberedt på denne type utfordringer, gjennom utdanningen (Skau 1995). Mangel på kunnskaper og tradisjoner i tolkebruk kan føre til usikkerhet mht. hva et samarbeid med tolk innebærer. Innvandrere⁶ kan, til tross for gode språkferdigheter i det daglige, oppleve å komme til kort i møte med fagpersoner.⁷ Det er problematisk når en vet at bruk av tolk kan være nøkkelen til likeverdig tjenesteyting overfor innvandrere i Norge.

I en stortingsmelding om innvandrere og det flerkulturelle Norge, tas tolketjenesten opp til diskusjon (St.meld. nr. 17 (1996–1997):52–53). Selv om det legges stor vekt på at innvandrere lærer seg norsk, står ikke det i motsetning til at det samtidig legges vekt på behovet for tolketjenester (Skau 1995). Det kan være vanskelig å kommunisere på norsk om mer komplekse spesialområder som preger møtet mellom en profesjonell person og en bruker.

For å ivareta rettsikkerheten til arbeidsmigranter og flyktninger, og for å forhindre internasjonalisering av kriminalitet, satses det nå i alle EU-land på en økende profesjonalsisering av kvalifiserte tolker. Ifølge EU-kommisjonen er det behov for pålitelige

⁴ I 1999 var det registrert et behov for tolking i over 70 språk i Norge. Behovet er naturlig nok størst i kommunikasjon med nyankomne flyktninger og asylsøkere. Et slikt behov oppstår som regel idet en gruppe flyktninger kommer til en kommune. Problemet er at tilgangen på tolketjenester ikke alltid er et kriterium som det blir tatt hensyn til ved oppretting av statlige mottak eller ved bosetting i kommunene (Jahr 2005).

⁵ Andre personer kan også bli brukt i tolkerollen. Det er personer som bruker/klient har med seg, eller som fagfolk skaffer. Det kan være barn, unge, ektefeller, familiemedlemmer, venner eller ressurs-personer i innvandrernes sosiale nettverk og ansatte ved ulike institusjoner. Mange av de som jobber i tolkefeltet, kan derfor bedre karakteriseres som tospråklige hjelpere av varierende kvalitet (Nilsen 2005).

⁶ For å forenkle den språklige fremstillingen i avhandlingen bruker jeg betegnelsen *innvandrere*. I St.meld. nr. 17 (1996–1997) viser betegnelsen *innvandrere* til ”en person som er utenlandsfødt, fast bosatt i Norge og som har utenlandsfødte foreldre”. Betegnelsen *flyktning* betyr i juridisk forstand overføringsflyktninger og asylsøkere. Det er personer som har fått innvilget politisk asyl eller oppholdstillatelse på humanitært grunnlag. I dagligtale brukes ordet om mennesker på flukt.

⁷ Problemene omfatter alt fra opplevelse av rasistiske og diskriminerende holdninger, språklige problemer, mangelfull informasjon, liten tilgjengelighet og byråkratiske rutiner (Djuve 1998).

spesialisttolker og oversettere i flere hundre språk. Uten denne kompetansen vil en ikke kunne sikre en effektiv og rettferdig juridisk prosess på tvers av språk og kultur:

Without competent qualified and experienced legal interpreters and translators there cannot be an effective and fair legal process across language and cultures (<http://legalinttrans.info/index-body.htm>).

Rapporten peker også på behovet for nødvendig opplæring av folk som arbeider med tolker og oversettere. Det er avgjørende at de erverver kompetanse på tvers av kulturer.

Andenæs m.fl. (2000) har fokus på kommunikasjon og rettssikkerhet. Rapporten tar utgangspunkt i kommunikasjonsproblemer mellom brukere som ikke behersker norsk, og de øvrige aktørene i rettssystemet:

En grunnleggende forutsetning for at rettssystemet skal fungere tilfredsstillende, er at kommunikasjonen mellom de involverte parter skaper et grunnlag for at beslutningsfatter får en balansert og utfyllende fremstilling av saksforholdet (Andenæs m.fl. 2000:2).

Kommunikasjonsanalysene i rapporten viser blant annet at det norske rettsvesenet bruker tolker som ikke har den nødvendige språklige og tolkefaglige kompetanse. De mangler nødvendig kompetanse for å utføre tolkeoppdrag på en tilfredsstillende måte (ibid.). Problemet forsterkes ved at partene i tillegg mangler kulturkunnskap. Det gir grunnlag for misforståelser i kommunikasjonen. I saker der minoritetspråklige aktører har såkalt alminnelig god norsk språkforståelse,⁸ er dette problemet særlig fremtredende (ibid.). Det er ikke bare språkforståelse i ren verbal forstand som er av betydning. Det innledende sitatet snakker om å uttrykke følelser. Som en utvidelse av dette vil denne avhandlingen legge vekt på *samhandling* i tolkesituasjonen.

⁸ Utsagnet ”alminnelig god norsk språkforståelse” i rapporten til Andenæs (2000) er et normativt utsagn. En nærmere avklaring av hva som forventes når det gjelder norsk språklig kompetanse i denne sammenheng, blir det ikke redegjort for i rapporten.

I essayet "The Neglected Situation" forsøker (Goffman 1964:113) å vise hvordan analyser av språklig atferd må ta høyde for den samhandlingsmessige dimensjonen som ligger innbakt i sosiale situasjoner. Han sier:

A wagging tongue (at certain levels of analysis) proves to be only one part of a complex human act whose meaning must also be sought in the movements of the eyebrows and hand.

Den sosiale situasjonen består av flere forhold. Den gir muligheter til å overvåke hverandre i et begrenset tids- og romperspektiv. I tillegg har den sin egen strukturering. Disse forholdene er blant hovedtemaene i denne avhandlingen. Fokuset er rettet mot *hvordan ulike aktører håndterer samhandlingsorden i tolkede ansikt-til-ansikt-samtaler*. Jeg vil i kapittel 4 redegjøre mer utfyllende for hva jeg legger i begrepet samhandlingsorden.

Avhandlingens forskningsarena er klientsamtaler på sosialkontor, hvor bruk av tolk står sentralt. Det betyr ikke at tolkesamtaler i sosialtjenesten er noen særegen arena når det gjelder tolkens oppgaver og yrkesetikk. Kravene som rettes til tolkens oppgaver og yrkesetikk, er uavhengige av hvilken arena tolkingen foregår på. På den andre siden kan det ikke utelukkes at ulike faktorer påvirker tolkens arbeidssituasjon. Disse kan være til stede i ulik grad i den enkelte tolkesituasjonen (Skaaden 2001). I denne avhandlingen vil jeg forsøke å belyse tolkesamtaler ut fra et *sosiologisk* perspektiv. En sosiologisk studie av samtaler med tolk er egnet til å få frem noen aspekter ved samtalen som i liten grad har vært belyst i eksisterende forskning på tolkefeltet (se kap.1.1). Et sentralt spørsmål her er hvilke forhold ved samhandlingssituasjonen som bidrar til etablering, håndtering av brudd og gjenoppretting av orden i tolkesamtaler på sosialkontor? *Samhandling* omfatter med Goffman (1983:2) *avgrensede situasjoner hvor to eller flere individer fysisk befinner seg ansikt til ansikt med hverandre*.

Situasjonsspesifikke og situasjonsavhengige aspekter ved tolkesituasjonen vil kunne ha stor betydning for samhandlingsforløpet. Samtidig vil de ha betydning for analysen og den teoretiske begrepsliggjøringen av dette handlingsforløpet. Målet med avhandlingen er å kaste nytt lys over tolkesituasjonen. På denne måten kan avhandlingen bidra til at tolkesamtalen utvikles og forbedres. Det gjelder overfor både de som bruker og de som yter tolketjenester.

1.1 Avhandlingens problemfelt og problemfokus

Innenfor forskningsfeltet tolking har vi i de siste 10–15 år fått atskillige bidrag hvor fokus har vært rettet mot tolkeformidlede samtaler i institusjonelle sammenhenger (Wadensjö 1998, Roy 2000, Davidson 2001, Dhahir 2004, Nilsen 2005). De nevnte studiene omfatter analyser av klientsamtaler på sosialkontor, autentiske samtaler med tolk hos politi og lege, analyser av tolkens funksjon i turvekslingene mellom en døv student og en hørende amerikansk professor, sykehustolkens rolle samt rettstolking. Sentralt i forskningen på tolking i offentlig sektor står to omfattende artikkelsamlinger fra konferansene ”Critical Link” 1 og 2 (Carr, Roberts et al. 1997, 2000). Andre studier på feltet har rettet sitt fokus på profesjonsutviklingen i tolkeyrket (Gentile, Ozolins et al. 1996). I norsk forsknings-sammenheng er det studier fra rettsvesenet som dominerer forskningen på tolkefeltet (Falck 1987, Andenæs et al. 2000, Nilsen 2005). Felles for de ulike forskningsbidragene, både internasjonalt og nasjonalt, er at fokus i hovedsak har vært rettet mot det lingvistiske og sosiolingvistiske aspektet ved tolkesamtalen. *Samhandlingsaspektene*⁹ knyttet til sosial interaksjon hvor tolk representerer et vesentlig moment, har i mindre grad vært berørt. Et unntak er Wadensjö (1998) som i sitt studie av faktiske tolkesamtaler retter fokus på kommunikasjonssituasjonen som helhet, og ikke bare på tolkens opptreden.

Da problemstillingene i min egen avhandling skulle formuleres, ble det viktig å få frem et fokus på de *situasjonsspesifikke* og *situasjonsavhengige* aspektene ved tolkesituasjonen. Det ble vesentlig å synliggjøre betydningen disse aspektene har for samhandlingsforløpet i en tolkesituasjon, og det er disse aspektene som det empiriske materialet i første rekke skal belyse. Hovedproblemstillingen i denne avhandlingen er formulert som følger:

Hvordan utføres sosialt arbeid i kulturmøter som involverer tolk, sett i lys av et samhandlingsperspektiv?

Når det her vises til kulturmøter, omfatter dette møter mellom mennesker med forskjellig språklig og kulturell bakgrunn.

⁹ Samhandlingsaspekter er de forhold som går utover den rent verbale formidlingen. Jeg vil i delkapittel 4.6 redegjøre nærmere for hvilke forhold det her dreier seg om.

Det er også formulert noen delproblemstillinger, som presiseringer av avhandlingens hovedproblemstilling:

- Hvilke føringer legger de institusjonelle og profesjonelle rammene på etablering og håndtering av samhandlingsorden i tolkesamtaler innenfor sosialtjenesten? (Bl.a. fysisk plassering, antall deltakere, roller og prosedyrer.)
- Hvilke deltakerstatuser er involvert? Hvilken rolle spiller den enkeltes deltakerstatus for aktivitetene som finner sted i de konkrete samhandlingssituasjonene?
- Hvordan håndteres orden, brudd og gjenoppretting av orden i flerkulturelle klientsamtaler med tolk?

I avhandlingen vil det være et poeng å synliggjøre at et samhandlingsperspektiv åpner for å få frem vesentlige aspekter i ansikt-til-ansikt-samhandling. Det er aspekter som går utover den rent verbale samhandlingen/interaksjonen, det vil f.eks. si kroppens plassering i rommet, kroppstilling, blikk, gester, ansiktsuttrykk, statuser og grad av deltakelse. Disse forholdene representerer viktige informasjonskilder deltakerne imellom. Et perspektiv som tar høyde for de nevnte aspektene, i tillegg til verbale utsagn som kommer til uttrykk, vil kunne gi et mer utfyllende bilde av hvordan ulike aktører håndterer orden i samhandlings-situasjoner.

Min studie av tolkede klientsamtaler bygger på ti kasestudier fra tre kommuner i Rogaland. Hvert kase består av observasjoner av tolkede klientsamtaler og kvalitative intervjuer med deltakerne. Deltakerantallet i de konkrete observasjonsstudiene varierer fra tre til seks deltakere. Samtlige brukere har ikke-vestlig bakgrunn. Klientinformantene omfatter klienter som nylig er ankommet de aktuelle kommunene. I tillegg omfatter denne gruppen informanter klienter som har bodd i Norge noen år. De aktuelle sosialarbeiderne har alle etnisk norsk bakgrunn, bortsett fra én. Tolkene har ikke nødvendigvis samme nasjonalitet som klientene. Flere av dem behersker mange språk i tillegg til morsmål/første språk.

Det empiriske arbeidet og analysen av dette har som mål å få frem aspekter ved *tolkerollen*. Når personer fra forskjellige språklige kulturer møtes, må de ha tolk. Bruk av

tolk skal hjelpe samtalepartene til å forstå hverandre, selv om de ikke behersker hverandres språk. Samtidig innebærer ansikt-til-ansikt-tolking mer enn en rent verbal formidling mellom samtalepartene. Vel så viktig er det som er rundt den verbale interaksjonen, og her er tolken et vesentlig moment. Med vesentlig moment mener jeg at samtalen og samhandlingssituasjonen ikke kunne funnet sted uten tolkens tilstedeværelse. Samtaler med slike vesentlige momenter er essensen i avhandlingens *empiriske angrepsvinkel*.

I tillegg til den empiriske angrepsvinkelen, har doktorgradsarbeidet hatt til hensikt å kaste lys over *teoretiske innfallsvinkler*. Det gjelder særlig teoretiske innfallsvinkler hvor kommunikasjon og sosial interaksjon mellom samtalepartnere som i utgangspunktet ikke har felles kulturell og verbal referanseramme, er fokus. Når det oppstår situasjoner som innebærer en språkbarriere mellom samtalepartene, er bruk av tolk et nødvendig virkemiddel. ”Offentlige tjenestemenn og fapersoner skal kunne informere, veilede og *høre* (egen uthevelse) partene i saken.” (Djuve, Kavli et al. (red.) (2006). Slik jeg forstår denne formuleringen, dreier det seg her om at det er tolkens ansvar å sørge for at partene blir *hørt*, slik at det kan oppnås tilstrekkelig forståelse til at de kan samhandle og å komme frem til en konklusjon.

En formulering som sier at tolkens ansvar og oppgave er å ’bidra til at partene blir hørt’, kan oppfattes som uklar. Uklarheten er knyttet til at forfatterne i sin formulering ikke gjør nærmere rede for hva det innebærer ’å bli hørt’. Formuleringen forklarer ikke nærmere om det vil si å bli forstått eller om det heller er at et bestemt budskap blir akseptert uten at partene egentlig har forstått meningen i budskapet? Er det f.eks. et mål at tolken skal bidra til at det oppnås en ”felles forståelse” (Hymes 1964) av det som kommuniseres på basis av de verbale ytringene? Det er spørsmål som vil bli tatt opp igjen og diskutert i kapittel 11 (s. 227) avhandlingen.

Ansikt-til-ansikt-samhandling er mer enn ren verbal formidling. Hvis et mål med tolkesamtalen er at partene v.h.a. tolkens formidling skal være i stand til å etablere en felles forståelse, slik at partene kan samhandle, kan en ikke se bort fra viktige informasjonskilder som blikk, mimikk, gester, posisjoner, status etc.. Disse aspektene har ingen ”tolk”, men skal bygge opp under tolkens tolkninger – og deltakernes fortolkninger av disse.

Er en rent verbal formidling av utsagn mulig, uten at nødvendige sammenhenger og koblinger til andre forhold ved samtalen blir regnet som del av tolkeoppgaven? I situasjoner hvor samtalepartnerne ikke selv har anledning til en verbal sjekk av forståelse og formidling av budskapet, kan blick, mimikk, setting osv. få en særlig vesentlig funksjon. Det kan derfor være viktig å vie disse aspektene oppmerksomhet. Gjennom empiriske eksempler vil dette bli demonstrert, og jeg vil forsøke å vise hva deltakerne gjør for å kompensere for manglende muligheter for selv å sjekke de verbale utsagnene. Dersom de har muligheter til å sjekke de verbale utsagnene selv, er det et poeng å få frem hvordan samtalepartnerne bruker utenomverbale samhandlingsaspekter til å understøtte de verbale utsagnene. Ved ikke å legge vekt på hva som faktisk sies verbalt, kan man fokusere på disse samhandlingsaspektene.

Selv om tolkens rolle er vesentlig i en slik situasjon, er det andre viktige forhold som viser seg nødvendige. Dette er forhold som uttrykkes gjennom selve samhandlingen, samt institusjonelle/profesjonelle rammer, dvs. forhold som er en integrert del av kommunikasjonssituasjonen, på lik linje med de verbale ytringene. Ved å ta utgangspunkt i at samtale også er samhandling, kommer flere aspekter frem i en tolket samtale. Det kan være aspekter vesentlig for enhver forståelse og samhandling mellom deltakere med forskjellig språk og kultur. I det kan det ligge viktige momenter til å forstå hvordan kommunikasjon på tvers av kulturer i det hele tatt er mulig. Tolking blir dermed ikke bare et spørsmål om å løse verbale tolkeoppgaver. Det blir like mye et forsøk på å oppnå felles forståelse gjennom samhandling, spesielt når språkbrukere med ulik kulturell bakgrunn og språkkompetanse møtes. Her kan denne avhandlingen være et bidrag til en teoretisk diskusjon av generelle aspekter ved kulturoversettelse.

Ett fokus i avhandlingen dreier seg nettopp om hvordan tolkesamtalen kan være et eksempel på samhandling og kommunikasjon mellom deltakere fra forskjellige kulturer. Når språk og kultur er forskjellig, kan det bli en utfordring å gjøre seg forstått, oppnå et meningsfellesskap og etablere en felles oppfatning av bestemte saksforhold. Tolkesamtalene i det empiriske materialet og delproblemstillingene kan belyse kulturmøter hvor det er en utfordring å bli forstått. Slike kulturmøter skal formidle mening og oppnå en felles oppfatning av bestemte saksforhold. Den verbale formidlingen er imidlertid hemmet av at

deltakerne ikke behersker hverandres språk; de har m.a.o. et oversettelsesproblem, slik dette er blitt formulert i sosialantropologien (s. 44).

1.2 Strukturen i avhandlingen

Avhandlingen er delt inn i ni kapitler.

Det *første* kapittelet er innledningen. Her har jeg skissert avhandlingens problemfelt og problemfokus. Problemfokuset er utviklet for å få frem et *sosiologisk* perspektiv på tolkesamtalen. Med utgangspunkt i den formulerte hovedproblemstillingen og delproblemstillingene, har siktemålet vært å belyse hva det er som foregår i klientsamtaler på sosialkontor, som involverer tolk. Et sentralt spørsmål i denne sammenhengen er hvordan de ulike deltakerne (sosialarbeider, klient og tolk) håndterer orden i denne type samtaler.

Kapittel to dreier seg om tolkerollen. Her gir jeg en utdypende beskrivelse av rollen slik vi kjenner den i dag. Jeg peker blant annet på variasjoner i rammebetingelsene i utøvelsen av tolketjenester (lønnforskjeller, geografiske variasjoner, manglende rutiner/regler). For at tolkens beslutninger ikke skal styres av tilfeldigheter er det utarbeidet en del retningslinjer (tolkereglene). Disse reglene presenteres og diskuteres i dette kapitelet. Tolkereglene, slik de er formulert, kan se ut til å bygge på en *klassisk kommunikasjonsmodell*. Et spørsmål som vi bli diskutert, er om denne modellen er egnet til å fange opp alle forhold ved den verbale interaksjonen i tolkesamtalen.

Kapittel tre tar for seg klientsamtalen. Her trekker jeg frem noen forhold som kjennetegner denne bestemte type samtaler. Jeg peker samtidig på noen barrierer som kan vanskeliggjøre utviklingen av kontaktforholdet mellom sosialarbeider og klient.

Kapittel 4 inneholder en presentasjon og diskusjon av teoretiske posisjoner i avhandlingen. Her argumenterer jeg for relevansen av de teoretiske begrepene som anvendes i analysen av de konkrete observasjonssamtalene. Fremstillingen omfatter følgende teoretikere: Max Weber og hans fremstilling av det moderne byråkratiske

forvaltningssystemet. Micheal Foucault og hans perspektiv på makt og relasjonen mellom makt og kunnskap. Teori om oversettelse mellom kulturer – det som betegnes som ”oversettelsesproblemet” i sosialantropologien. Samhandlingsteori med særlig vekt på Goffman sitt begrep om samhandlingsorden. Et viktig aspekt ved språk, er at det ikke kun dreier seg om samhandling mellom aktører. Samhandlingen er også bestemt av hva samtalen dreier seg om. Dette forholdet ved kommunikasjonssituasjonen belyser jeg ved hjelp av noen begreper som er hentet fra Jürgen Habermas. Kapitlet inneholder også en diskusjon av den klassiske kommunikasjonsmodellen. Samtidig presenteres en alternativ kommunikasjonsmodell.

I *kapittel 5* presenterer og begrunner jeg den metodiske fremgangsmåten i det studiet som jeg har gjennomført samt en nærmere redegjørelse for hvordan data er identifisert, valgt ut og hvordan de er samlet inn. I tillegg inneholder kapitlet en beskrivelse av egen rolle og status i feltet og tvetydigheten ved egen forskningsdeltakelse. Her redegjør jeg også for de prosedyrer som er lagt til grunn ved anonymisering og samtykke i møte med informantene.

Som en introduksjon til analysen inneholder *kapittel 6* en presentasjon og diskusjon av to relativt omfattende kasusstudier. Begge samtalerne utgjør en del av observasjonsgrunnlaget.

Kapitel 7 – 10 inneholder analysekapittelene i avhandlingen. Det første kapitlet i denne delen av avhandlingen, beskriver og analyserer de institusjonelle og profesjonelle rammene. De påfølgende kapitlene (8-10) tar for seg de ulike deltakernes ordenshåndtering i de samtalsituasjonene som studeres.

Kapittel 11 er det siste kapitlet i avhandlingen. Her oppsummerer jeg de funn som er fremkommet gjennom analysen av det empiriske grunnlagsmaterialet. Videre diskuterer jeg de teoretiske angrepsvinklene som er valgt som analyseredskap i avhandlingen. Denne diskusjonen sees i lys av de formulerte problemstillingene. Kapitlet inneholder også en oppsummering av tolkens dilemmaer og hans/hennes håndtering av dette. Det siste delkapitlet avsluttes med en begrepsfesting av samtalsituasjonen.

Etter hvert kapittel er det laget en sammenfatning. Dette har jeg gjort for å presisere hvilke momenter som ansees som særlig vesentlig for analysen av det empiriske datamaterialet. Punktene i sammenfatningene er også viktige momenter i diskusjonen av de formulerte problemstillingene i avhandlingen.

2 Tradisjoner for tolking og formidling

2.1 Rollen som tolk – et kort historisk tilbakeblikk

Tolking som muntlig formidling mellom mennesker med ulikt språk er en av de eldste menneskelige aktiviteter og profesjoner vi kjenner til (Gentile, Ozolins et al. 1996). I antikken og moderne tid kom den identifiserbare tolkerollen til uttrykk i bestemte typer settinger som blant annet omfattet internasjonale kontakter på høyt nivå. Det kunne være besøk av høvdingar, delegasjoner til andre land, dristige oppdagelsesreisende og ikke minst tolking i tilknytning til koloniseringen. Det var relativt store variasjoner i tolkens status. I noen sammenhenger var det høyt utdannede og betrodde embetsmenn som var tolker. Andre ganger var det ubetydelige slaver eller ”innfødte”. Sistnevnte omfattet folk som lærte språket til koloniherrane og tjente dem under koloniseringen (ibid.).

Det er først i moderne alder at tolking har blitt et anerkjent og særegent ekspertise-område. Det kom som et resultat av nye samhandlingsformer mellom folk med forskjellige språk. Fra 1900 til 1950 ble det stadig mer vanlig å benytte tolker ved internasjonale konferanser. Det har bidratt til utviklingen av kontakt mellom mennesker på tvers av landegrensar. Den økte bruken av konferansetolker førte til en anerkjennelse av tolkerollen som egen profesjon. Profesjonaliseringen kan henge sammen med miljøet konferansetolkingen foregikk i. I tillegg var brukerne av tolketjenester ofte politikere og diplomater.

Tolking i ansikt-til-ansikt-situasjoner, *fremmøtetolking*¹⁰, har vokst frem som resultat av større åpenhet for internasjonal handel, økt arbeidsmigrasjon og flyktningstrømmer – det

¹⁰ På engelsk er det ulike betegnelser for ansikt-til-ansikt-tolking: ”community interpreting”, ”public service interpreting”, ”cultural interpreting”, ”dialogue interpreting” og ”liason interpreting”. Felles for de ulike betegnelse er at det her dreier seg om tolking i andre settinger enn konferansetolking. Det betyr ikke at de ulike betegnelse er eksakte synonymmer. Det er vanlig å gjøre et hovedskille mellom tolking i tilknytning til næringsliv og tolking i offentlig tjenesteyting (Carr 1997).

som ofte refereres til som *globalisering*¹¹. Som resultat av globaliseringen har det de siste 20 årene blitt et stadig større behov for kvalifiserte tolker innen offentlig tjenesteyting. Det har gitt en økt profesjonalisering av tolkerollen.

2.2 Profesjonalisering av tolkerollen

Fra ca. 1980 og fremover har Norge mottatt flyktninger fra mange forskjellige land.¹² Det har ført til et økende behov for kvalifiserte tolker – personer som kan fungere som formidlere mellom flyktninger/innvandrere og representanter for offentlige myndigheter. I 1985 ble det første utdanningstilbudet for tolker startet ved Universitetet i Oslo. Frem til 1998 ble det uteksaminert kandidater i elleve språk. Som et supplement til tilbudet ved universitetet ble det i perioden 1993–95 gjennomført et prosjekt med tilbud om tolkeutdanning ved høyskolene i Alta, Volda og Agder. Samlet sett har tilbudet ved universitet og høyskoler resultert i at 243 personer, fordelt på 15 språk, har gjennomført tolkeutdanning.¹³ Utover dette gjennomførte UDI regionale kurs for tolker i perioden 1987–90. Kursene var åpne for yrkesaktive tolker i regionene. Disse kursene ga imidlertid ingen formell kompetanse. Frem til 1996 ble det også gjennomført lokale opplæringskurs i regi av de kommunale tolketjenestene med støtte fra staten. I 1995 ble den første autorisasjonsprøven for tolker gjennomført. Fra 1997 har ordningen vært permanent. Prøven blir arrangert ved Universitetet i Oslo, og er finansiert av Kommunal- og regionaldepartementet. Det er departementene som tildeler bevilgning til de som består prøven.¹⁴ Fra 2003 er det satt i

¹¹ En utfordring som er knyttet til en økt globalisering, er internasjonal arbeidsmigrasjon og flyktningstrømmer (Østerud, Goldman et al. 1997)

¹² Det gjelder særlig flyktninger fra Vietnam, Chile, Iran og Bosnia (St.meld. nr. 17 (1996-1997). Ved inngangen til 2006 er de fleste bosatte flyktningene i Norge fra Irak og Somalia. (<http://www.ssb.no/emner/02/01/10/flyktninger/>).

¹³ Med utgangspunkt i det stadig økende behovet for kvalifiserte tolker er antallet tolker med formell tolkeutdannelse kun en liten andel (Brandvold 2006).

¹⁴ De første fire årene ordningen ble praktisert, var det 37 tolker som ble autorisert. Godt og vel 80 prosent besto ikke prøven, noe som kan vise hvor krevende tolkeoppgaven egentlig er (St.meld. nr. 17 (2000–2001)).

gang et nytt utdanningstilbud; en utdanning som særlig er rettet mot personer som ønsker å jobbe som tolk innen offentlig tjenesteyting.¹⁵

På markedet er det både offentlige og private formidlere av tolketjenester. Enkelte institusjoner, som politiet i sentrale distrikter, har i tillegg utviklet en egen internløsning for bestilling av tjenester direkte fra tolken (Skaaden 2000).¹⁶ Med unntak av de større offentlige tolketjenestene mangler flere av disse rutiner for rekruttering i form av opplæring eller testing av de personene som blir leid inn som tolk. Resultatet av manglende rutiner fører til at det ikke er noen kvalitetssikring av tilbudet som blir formidlet (ibid.).¹⁷

I forhold til den geografiske fordelingen av tolker er det store forskjeller i tilbud om offentlige tolketjenester. Forekomsten av organiserte offentlige tolketjenester er naturlig nok størst i Oslos periferi. Her finner vi hele 7 av de i alt 18 offentlige tilbudene.¹⁸ Svakest dekket er innlandsfylkene og Nord-Norge. Den svake dekningen, spesielt i Nord-Norge, er problematisk når tall fra SSB viser at det i Finnmark fylke bor folk fra 67 nasjoner (Norgesnettrådet 2000). En konsekvens av mangel på kvalifiserte tolker er at det noen steder er opptil flere ukers ventetid på tolk.

Det er flere grunner til at det er mangel på kvalifiserte tolker. For det første har mange tolking for det offentlige som en bijobb. For det andre er det vanskelig å bli fast ansatt som tolk. Samtidig er det store variasjoner i lønn; flere hundre prosent fra én kommune til en annen.¹⁹ Det er også store forskjeller i lønn mellom retts tolking og tolking i helse- og

¹⁵ Det gjelder Universitetet i Bergen, Oslo, Høgskolen i Sør-Trøndelag og Høgskolen i Telemark.

¹⁶ De første formidlingstjenestene for tolking – de såkalte tolketjenestene i Norge – ble etablert på slutten av 1970-årene. I 1999 er antallet økt til i alt 18 registrerte offentlige tolketjenester på landsbasis (Skaaden 2000).

¹⁷ UDI har i sammenheng med at de har tatt over asylintervjuet fra politiet, satt i gang en egen kvalitetssikring. En slik kvalitetstesting innebærer testing av de tolkene som skal benyttes i intervju med asylsøkere (Jahr, K., T. Karterud et al. (2005).

¹⁸ Foruten Oslo finner vi tilbud i Askim, Bærum, Drammen, Eidsvoll, Follo. Det er i tillegg permanente tilbud i Bergen, Stavanger, Trondheim, Kristiansand, Haugesund og Karmøy (Norgesnettrådet 1999).

¹⁹ Opplysninger som "Kontaktutvalget for offentlige tolke- og oversettertjenester" innhentet i 1999, viser at en kommune avlønner tolkene fra lønnstrinn 7–19 mens en annen kommune avlønner fra lønnstrinn 21–29. Flere av kommunene ligger et sted mellom disse ytterpunktene, med avlønning i lønnstrinn 19 (Norgesnettrådet 1999).

sosialvesenet.²⁰ Grunnen til lønnsvariasjonene er at det ikke er noen fast pris på tolking i f.eks. helsevesenet. Det står i motsetning til UDI og rettsvesenet. Disse institusjonene opererer med faste timepriser. Videre er det en generell mangel på tolker som kan dekke visse språk.

Et interessant aspekt her er at de nevnte uklarhetene og variasjonene i rammebetingelsene for utøvelse av tolketjenester kan påvirke selve samhandlingsforholdet i en tolket samtale. Det kan gi større rom for individuell variasjon av tolkeatferd. Samtidig kan det bidra til usikkerhet når det gjelder selve samtalen orden og forløp. Deltakerne kan få et behov for å redusere denne usikkerheten gjennom å kompensere for den i selve tolkesituasjonen.

2.3 Tolking i offentlig sektor

Tolking i offentlig sektor kan beskrives slik:

Situasjoner hvor representanter for norske myndigheter, etater eller institusjoner mangler et felles språk med en part eller deltaker i saken hun eller han behandler, slik at tolk må tilkalles for å tolke samtalen mellom dem (Skaaden 2000:2).

Tolkeoppdragene i forbindelse med offentlig tjenesteyting gjelder først og fremst samtaler som ulike deler av kommunal, fylkeskommunal og statlig forvaltning (lokal og sentral) har med minoritetsspråklige personer. Det dreier seg om personer med mangelfulle norskkunnskaper, på de angjeldende fagområdene (Norgesnettrådet 2000).²¹ Tolkearenaene omfatter tolking i fysisk og psykisk helse, skolesektoren, sosiale tjenester og rettstolking. I tilknytning til de ulike tolkearenaene brukes det i noen sammenhenger betegnelser som ”innvandrerolking” og ”polititolking”. Denne type betegnelser kan imidlertid lede til en oppfatning av tolkens funksjon som knyttet ensidig til én av partene i kommunikasjons-

²⁰ Timebetalingen for en tolk i retten er 644 kroner, mens timebetalingen for en tolk i helsevesenetet kan være så lav som 150 kroner (Brandvold 2006).

²¹ I tillegg til tolking for offentlig forvaltning er det mange tolkeoppdrag ved statlige mottak for asylsøkere (Norgesnettrådet 2000).

situasjonen. Dermed kan det skapes forestillinger som undergraver prinsippet om nøytralitet i tolkesituasjonen (Skaaden 2000:171). Et paradoks her er at tolken kan bli en representant for det offentlige (politi, rettsvesen etc.) samtidig som tolken skal opptre i en partsnøytral rolle.

I henhold til forvaltningsloven og ulike særlover er det den offentlige parten som har ansvaret for å sikre forsvarlig kommunikasjon med den han/hun behandler i sin tjeneste. Implisitt vil dette ansvaret innebære at det bestilles tolk når det er behov for det. Bruk av tolk i offentlig tjenesteyting følger indirekte av forvaltningsloven, som sier at personer har rett til å uttale seg. Videre har den offentlige part veilednings- og informasjonsplikt. Som hovedregel skal det benyttes tolk når språklig assistanse er nødvendig for å kommunisere på en forsvarlig måte. Mennesker som ikke behersker norsk, har samme krav på offentlige tjenester som de språkmektige i landet. Det gjelder så vel tjenestenes tilgjengelighet, som omfang og kvalitet. Samfunnet har plikt til å legge til rette for at så kan skje. Det forutsetter at informasjonen blir gjort tilgjengelig, og at de det gjelder, kan ta imot den. Tjenesteyter og mottaker skal på en meningsfylt måte kunne utveksle informasjon. I praksis innebærer det at minoritetsspråklige har krav på tolketjenester så lenge språkproblemene må forventes å forringe kvaliteten av de aktuelle tjenestene. I praksis har det vist seg at tolk ikke brukes i tilstrekkelig grad, og at de brukes på feil måte (Djuve, Kavli et al. (red.) (2006)

2.4 Tolketyper

Det er i hovedsak to grunnleggende måter å tolke på. Den ene metoden er *simultan* tolking, den andre tolkemethoden er *konsekutiv* tolking (Gentile, Ozolins et al. 1996). Simultan-tolking innebærer at et budskap overføres til lytterens språk mens taleren snakker. Metoden er svært vanlig ved tolking på internasjonale konferanser. Her sitter tolkene i lydisolerte kabiner, og ved hjelp av mikrofoner og annet utstyr blir originaltalen overført til kabinen, og tolkens oversettelse til lytteren. I enkelte situasjoner brukes simultantolking med lav stemme, uten teknisk utstyr (ofte kalt hvisketolking). Simultantolking uten teknisk utstyr er

en relativt anstrengende metode for tolken i lengden, samtidig som den krever gode lytterforhold, og derfor brukes i hovedsak konsekutiv tolking i offentlig tjenesteyting (UDI 2004).

En konsekutiv eller etterfølgende tolkemetode innebærer at tolken formidler/sier etterfølgende det som en eller flere personer sier til en eller flere mottakere. Metoden dekker både situasjoner hvor tolkingen foregår ansikt til ansikt, og i situasjoner hvor tolking foregår via telefon. En fordel med telefontolking er en større grad av anonymitet. Det kan være en fordel i små lokalsamfunn hvor alle kjenner hverandre. En ulempe ved telefontolking er at klienten ikke har oversikt over hvor tolken oppholder seg, eller om andre overhører samtalen. Videre er det heller ikke mulig å følge med på kroppsspråk, mimikk etc. Det er et forhold som vil bli nærmere belyst ved hjelp av et eksempel fra det empiriske materialet (delkapittel 10.3).

2.5 Perspektiver på rollen som tolk

I likhet med andre profesjoner har tolker en rekke spesialiserte kunnskaper som de tar i bruk i sin yrkesutøvelse. Samtidig pålegges alle tolker å utføre sin virksomhet i samsvar med god tolkeskikk. Begrepet *god tolkeskikk* refererer til en norm som forteller hvordan tolken skal oppføre seg og utføre arbeidet sitt.²² Så lenge tolking foregår innenfor rammen av menneskelig samhandling, vil det til stadighet komme dilemmaer som tolken må finne veien ut av på egen hånd (UDI 2004). De etiske reglene som er nedfelt i retningslinjer og standarder skal bidra til å *unngå* at tolkens beslutninger blir styrt av tilfeldigheter. På bakgrunn av at tolken er den eneste som forstår begge parter språk og kultur, kan tolken komme i en betydelig maktposisjon i forhold til samtalepartene. For å være i stand til å håndtere denne ”makten” til beste for partenes samtale, blir det ”[...] etikkens funksjon å

²² Retningslinjene for god tolkeskikk gjelder i første rekke for tolker som utfører virksomheten på grunnlag av en statsautorisasjon. Det vises samtidig til at det bør gjelde for alle som påtar seg tolkeoppdrag.

vise tolken veien når det gjelder hvordan denne ”makten” skal utøves til beste for partenes samtale” (ibid.).

Yrkesetiske retningslinjer (heretter tolkereglene) er både nødvendige og viktige for å kunne ivareta integriteten til tolk og brukere av tolketjenester. Samtidig er begrepet *retningslinjer* pr. definisjon, noe normativt. Det normative er knyttet til hva tolken i prinsippet selv oppfatter at han/hun gjør eller *bør* gjøre for å gjøre en god jobb. Det kommer i tillegg til andres forventninger til tolken.

Formålet med tolking er at to eller flere personer som mangler et felles språk, skal kunne kommunisere og føre en tilnærmet normal samtale. Slik blir tolken et *mellomledd* som skal rydde unna den språklige barrieren mellom samtalepartene. Selve kjernen i tolkens yrkesetikk er prinsippet om å være *tro mot originalbudskapet* og *prinsippet om å ikke ta parti for noen av samtalepartene*. I yrkesetiske regler for tolker er de nevnte prinsippene formulert i følgende paragrafer:

§ 3. Tolken skal være upartisk og ikke tillate at egne holdninger eller meninger påvirker arbeidet.

§ 4. Tolken skal tolke innholdet i alt som sies, intet fortie, intet tillegge, intet endre.

Det første prinsippet (§ 3) som omhandler *nøytralitet og upartiskhet* innebærer at tolken ikke på noe tidspunkt skal involvere seg, ikke prioritere eller vurdere viktigheten eller sannhetsgehalten i det som er sagt. Et slik krav kan være vanskelig å etterleve. Nøytralitetsproblemet kan særlig knyttes til at tolken vil være avhengig av å fortolke utsagn fra partene. Det innebærer i så fall skjønnsanvendelse, bakgrunn for utsagn, mimikk m.m. som gir utsagnet mening.

Et annet problem i tilknytning til nøytralitetsprinsippet er at mange tolkebrukere ofte ikke har klart for seg hvilke konsekvenser tolkens nøytralitet har. Et slikt perspektiv på tolkerollen kan føre til forventninger om en ferdigtygget eller forenklet vare. Det kan også ligge forventninger om at tolken tar ansvar for å finpusse uttrykkene (Norgesnetttrådet 2000). Uttrykket ”en ferdigtygget eller forenklet vare” kan oppfattes slik at tolkebruker

ikke tar i betraktning forhold i tilknytning til den verbale interaksjonen, slik det er antydnet i denne avhandlingens hovedproblemstilling.

Et perspektiv på tolkens rolle som en nøytral formidlerrolle kan være problematisk i tolkede ansikt-til-ansikt-situasjoner med få deltakere. For det første vil tolken i en samhandlingssituasjon med få deltakere tildeles en annen status enn i situasjoner med mange deltakere (f.eks. ved konferansetolking). Grunnen er ifølge Roy (1990) statusen som de primære samtalepartene²³ har (Roy 1990 i Carr, Roberts et al. 1997). Med få deltakere vil de primære samtalepartene være både aktive talere og lyttere. Ved hjelp av ulike språk presenterer de sine ideer som tolken skal formidle. I tillegg til at det her er snakk om to ulike språk, vil utsagnene være preget av bestemte språkkonvensjoner som kjennetegner deres respektive språk. Det gjelder bestemte måter å åpne og lukke samtalen, regler for turtaking, måter å signalisere forståelse eller mangel på forståelse m.m.

I en samtalesituasjon hvor de to primære samtalepartene ikke kjenner hverandres språk og språkbrukskonvensjoner, er tolken den eneste personen som kan opprettholde, justere og om nødvendig reparere problemer i kommunikasjonen. På denne måten blir tolken en *aktiv* tredjepart i kommunikasjonshendelsen. Som aktiv tredjepart gis tolken den samme muligheten som de andre deltakerne til å influere både samtalsens retning og utfall.

If interpreters are resolving overlap, offering turns, and taking turns (through their knowledge of the linguistic system, the social situation, and how each participant used language to say what they meant), they are active at a level of participation beyond that of the simplistic conduit metaphor receiving information, changing its form to another language and producing the target form (Roy 1990:85 i Carr et al. (red.) 1997).

Et tilsvarende perspektiv finner vi hos Wadensjö (1998:8):

The meaning of words and utterances are seen as resulting from the speaker's intentions or strategies alone, while co-present people are seen as recipients of the units of information prepared by the speaker. It is as if, while creating meaning, the individual speaker is thought away for her interactional context and thought into a social vacuum.

²³ De primære samtalepartene er i denne avhandlingen *sosialarbeider og klient*.

Et perspektiv hvor tolken betraktes som en aktiv tredjepart eller mellommann (*mediator*), skiller seg som Roy (1990) er inne på ovenfor, fra en overforenklet modell på kommunikasjon, det som ofte betegnes for en rørledningsmodell (*conduit modell*)²⁴. Jeg kommer nærmere tilbake til en presentasjon og diskusjon av rørledningsmodellen i kapittel 4. Der vil jeg også presentere en alternativ kommunikasjonsmodell som jeg har kalt for en konstruksjonsmodell.

En innvending som har vært reist mot et perspektiv på tolken som mellommann, finner vi hos Dhahir (2004). Han hevder at et slikt perspektiv på tolkerollen ikke vil være i samsvar med hva tolken i virkeligheten er. Det vil heller ikke kunne fange opp hvilken rolle han/hun bør ha for å kunne skape kommunikasjon. Dhahir sier at å betrakte tolken som mellommann/megler vil implisitt innebære forventninger om at tolken skal være en person som hjelper to eller flere parter. Andre implisitte forventninger kan være at det her er snakk om en handel eller et kompromiss. Selv om tolken kan sies å ha det samme formålet som en megler i form av å løse problemer i kommunikasjonssituasjoner, har han/hun verken samme posisjon, egenskaper eller funksjon. Som tolk har han/hun ikke anledning til å snakke med partene hver for seg eller foreslå løsninger (Dhahir 2004).

Disse to perspektivene på rollen som tolk (oversetter eller mellommann) blir ofte satt opp mot hverandre. Wadensjö (1998:6) argumenterer imidlertid for et perspektiv som innebærer at tolken betraktes som *både* oversetter (*translator*) og mellommann (*mediator*).

It is more fruitful [...] to see “the interpreter as translator, or relay” and “the interpreter as negotiator” as two inseparable aspects of the dialog interpreters role.

Et perspektiv på tolkerollen som omfatter et ”både-og”, vil ifølge Wadensjö (1998) være mer fruktbart enn et ”enten/eller”, siden et enten/eller-perspektiv kun er en akademisk konstruksjon nært knyttet opp til konvensjonelle fordommer i tilknytning til språk, slik det ble referert over.

Wadensjö peker videre på sentrale aspekter i utøvelsen av tolkerollen. Som oversetter i en samhandlingssituasjon blir det tolkens oppgave å formidle et korrekt budskap. På den

²⁴ En annen betegnelse er sender–mottaker-modellen.

andre siden bidrar tolkens *status* i samhandlingssituasjonen til at tolken blir den eneste av deltakerne som logisk kan koordinere snakket. I tolkesituasjonen er det tolken som *subjekt* som tolker og samtidig fortolker utsagnene – som sender og mottaker forsøker å gjensidig forstå og teste gyldigheten av. Tolkesituasjonen er spesiell, og det gjør den til en særlig utfordring for forskning rettet mot sosial samhandling i kommunikasjonssituasjoner. Tolken er en tredjepart som skal være objektiv samtidig som han/hun uunngåelig vil bli påvirket av samtalekontekst. Personlige forutsetninger, kulturell bakgrunn, kjennskap til saksforholdet, kjønn, alder, kjemi, setting for samhandlingen m.m. spiller en sentral rolle i konstruksjonen av mening i tolkesituasjonen. Som formidler kan ikke tolken ”legge til side” kontekstens betydning for hans/hennes konstruksjon av mening. Det formidlede budskapet vil alltid være preget av disse forholdene. Håndteringen av det subjektive og objektive er en utfordring for tolken i den sosiale og kommunikative samhandlingssituasjonen.

Tolken vil derfor aldri kunne være helt nøytral. På samme måte som andre mennesker vil tolken ha synspunkter. Hun/han vil utvikle sympatier og antipatier eller andre følelsesmessige reaksjoner i forhold til mennesker en møter og til de budskapene de formidler. Poenget med kravene til nøytralitet vil ifølge (Skaaden 2001) i første rekke dreie seg om den oppøvde evnen til *ikke* å tilkjennegi reaksjoner i tolkesituasjonen. På den andre siden vil håndteringen av kravene til nøytralitet være et forhold som gjelder for alle profesjoner som arbeider med mennesker. Det er derfor ikke noe unikt i rollen som tolk.

Det andre prinsippet (§ 4) i yrkesetiske regler for tolker understreker at det er *innholdet* i originalbudskapet tolken skal overføre til det andre språket, og ikke en ”ord for ord”-oversettelse, slik det av og til feilaktig blir hevdet (Skaaden 2001). Ett poeng er at ”innholdet” i seg selv er et fortolkningsspørsmål. Tolken kan ha en annen fortolkning av innholdet enn tjenesteyteren. Et annet poeng er at tolken ikke har noe *ansvar* for innholdet i det som tolkes. Det er et ansvar som ligger hos den som snakker. Tolkens oppgave består kun i å tolke det som blir sagt av samtalepartene, uten å vurdere eller bedømme budskapets moral, sannhet eller nøyaktighet. Tolken har ikke på noe tidspunkt rett til aktivt å delta i samtalen som passerer gjennom han/henne. Tolken har således ingen funksjon som kulturinformant eller kulturformidler i forhold til samtalepartene (Norgesnettrådet 2000).

Et tredje krav som stilles til tolken, omfatter den *absolutte taushetsplikt* (§5). Den gjelder for all informasjon som tolken får kjennskap til i forbindelse med sitt tolkearbeid. Fordi tolken ikke er part i samtalen, må forvaltningslovens bestemmelser om unntak fra taushetsplikten ivaretas av den av partene som representerer forvaltningsorganet.

En profesjonell tolk skal forberede seg til ethvert oppdrag for å kunne vurdere om han/hun er kompetent til å ivareta det aktuelle tolkeoppdraget. I situasjoner hvor tolken ikke anser seg som kvalifisert språklig, fagterminologisk, rolleteknisk eller på noen måte er inhabil, må tolken avstå fra tolkeoppdraget (§ 1, 2).

Til tross for de formulerte tolkereglene, er det flere forhold ved praktiseringen av tolkerollen som kan føre til avvik fra reglene. Det kan være ulike fortolkninger av reglene, tolken kan "glemme seg", ta alle tolkeoppdrag som tilbys m.m. Samtidig kan manglende kompetanse fra tolkebrukers side, bidra til at det blir vanskelig for den enkelte tolk å oppfylle de tolkeetiske reglene. Det vil bli diskutert under (jfr. Kapittel 10).

Selv om de tolkeetiske reglene ikke blir fulgt slavisk i praksis, betyr ikke det at de kan betraktes som tomme regler. Det er heller snakk om noe idealtypisk. Et perspektiv hvor sosiale fenomen omtales som idealtypisk, er nært knyttet til Weber (1922/2000), sin beskrivelse av det moderne byråkrati. Med utgangspunkt i et slikt perspektiv kan de formulerte reglene for tolkevirkosomheten betraktes som noe en etterstreber for å søke å tilfredsstillende krav, forventninger og ideer til denne type virksomhet. I tillegg kan idealtypene fungere som en type referanseramme – for vår kritikk av deres manglende oppfyllelse av krav, forventninger og ideer om hvorledes de burde fungere (Claussen og Ørving 2003).

Hvis en antar at tolken ser på sin rolle som ren formidler av utsagn, kan tolken oppleve vanskeligheter i situasjoner hvor det rettes forventninger til tolkerollen som går utover den rene formidlingen. Falck (1987) viser i sin studie av tolking og rollekonflikter i rettssystemet at omkring tre fjerdedeler av tolkene opplevde at innvandrerne ønsket at tolken var på deres side. Omkring én fjerdedel opplevde slike forventninger fra forsvarsadvokaten (Falck 1987 i Niska 1995:297). Det er i tråd med Dhahir (2004) som i sin studie av tolkesamtaler på sosialkontor viser til det samme. Han hevder at dette særlig kommer til uttrykk i situasjoner hvor tolken er fra samme land som innvandrerens.

Sosialarbeideren kan på sin side ha forventninger til tolken om at tolken tar ansvar for å forklare klienten uttrykk og begreper som hun/han formidler. I slike situasjoner stilles det krav til tolken som går utover rollen som tolk, slik denne rollen er definert i tilknytning til de tolkeetiske retningslinjene (jfr. Kapittel 2.5). Kryssende forventninger sammen med ulike og til dels motstridende mål med samtalen er viktige utfordringer som tolken og de øvrige deltakerne i samtalsituasjonen skal løse.

2.6 Sammenfatning

I dette kapitlet er det pekt på noen vansker og uklarheter i rammebetingelsene i utøvelsen av tolketjenester (lønnsforskjeller, geografiske variasjoner, manglende rutiner og regler m.m.). Disse variasjonene kan påvirke selve samhandlingsforholdet i en tolket samtale. Tolking i rettssystemet og konferansetolking har høyere status og høyere honorar enn tolking i offentlig tjenesteyting og tegnspråktolking. Noen områder har stor knapphet på aktuelle tolker. Det fører til en dårligere dekning av tilbudet om tolketjenester. Rutiner og regler kan praktiseres forskjellig gjennom lokale tilbud av tolketjenester. Samtidig kan variasjonene bidra til vansker og uklarheter i tolketjenesten.

Tolkereglene er utformet for å unngå at tolkens beslutninger blir styrt av tilfeldigheter. Samtidig skal de ivareta tolken og tolkebrukerens integritet i tolkesamtalen. På den andre siden kan de formulerte retningslinjene fungere normativt for tolken, fordi de kan bidra til oppfatninger mht hvordan tolkerollen *bør* utføres for at det skal kunne karakteriseres som en ”god” jobb. Det er et aspekt ved tolkereglene som kommer i tillegg til forventningene som rettes mot tolken fra andre.

I presentasjonen og diskusjonen av prinsippet om nøytralitet (§ 3) og troskap mot originalbudskapet (§ 4) har jeg antydnet noen forhold som kan være vanskelig å leve opp til for tolken:

- a) Tolken kan ha problemer med å opptre nøytralt. Det henger sammen med at også tolken vil ha synspunkter, sympatier og antipatier og andre følelsesmessige reaksjoner.

- b) Tolken kan ha et grunnleggende dilemma mellom nøytral tolking og mer subjektiv fortolkning av budskapet i ”tolkesituasjonen”.
- c) Tolkebrukeren kan mangle oversikt over konsekvenser av tolkens nøytralitet. Det kan blant annet innebære at det stilles forventninger, fra tolkebrukers side, om en ”forenklet” vare.
- d) Forventninger om en nøytral formidlerrolle kan være problematisk i ansikt-til-ansikt-situasjoner med få deltakere. Tolken tildeles i slike sammenhenger en annen status enn i situasjoner med mange deltakere.
- e) Når det vises til at det er *innholdet* i originalbudskapet tolken skal overføre til andre språk, kan tolken ha en annen fortolkning av innhold enn tjenesteyteren. Videre kan innholdet komme i konflikt med tolkens ansvarsområde. Som beskrevet (jfr. kapittel 2.5) dreier det seg om et ansvarsområde som kun omfatter tolking av det som blir sagt av samtalepartene. I tolkesamtalen er tolken således ikke tildelt en funksjon som kulturinformant/formidler.
- f) Som eneste person som kan opprettholde, justere og om nødvendig reparere verbale problemer mellom de primære samtalepartene, representerer tolken en aktiv tredjepart/mellomann i kommunikasjonen. Sosialarbeideren kan også tilstrebe en tredjepersonsrolle, men har ikke samme mulighet til å utnytte de rent verbale aspektene ved kommunikasjonen til å fylle en slik rolle.

Tolkereglene slik de er formulert, kan se ut til å bygge på en klassisk kommunikasjonsmodell (rørmodell). Det er en modell som innebærer en mest mulig presis og entydig koding, dekoding og rekoding av budskapet mellom de primære samtalepartene. Et sentralt spørsmål i denne avhandlingen er hvorvidt det er mulig for den aktuelle tolken å gjennomføre et slikt koding/dekoding/rekodingsarbeid uten å måtte støtte seg til andre aspekter ved samhandlingssituasjonen. Det vil si forhold ved den verbale interaksjonen (blikk, mimikk, deltakerantall, deltakerstatus m.m.) samt deltakernes ulike sosiale og kulturelle forutsetninger for å tre inn i samtalsituasjonen.

Tolken har et dilemma mellom forventningene til sympati, synspunkter og følelsesmessige reaksjoner. Det kan komme til uttrykk fra klient, spesielt om disse har

felles kulturell/etnisk bakgrunn. For sosialarbeider er noe av det samme dilemma forankret i kravet om å yte både hjelp og kontroll/likebehandling. Håndteringen av disse dilemmaene er noe av det jeg vil forsøke å få frem i fremstillingen av empirien og analysen av denne. Dilemmaet kan se ut til å ytre seg som et krav fra deltakerne. Det gjelder særlig for klienten som kan ha et ønske om innlevelse, empati og sympati, slik jeg vil demonstrere i empirien. Samtidig eksisterer det gjennom regler og rammebetingelser en forventning om likebehandling, nøytralitet, saklighet m.m. Det kan representere en ”byråkratisk” forventning, en slags ”byråkratisk stemme” som kommer til uttrykk på ulik måte i de konkrete observasjonssamtalene.

3 Klientsamtaler på sosialkontor

Klientsamtaler på sosialkontor er det empiriske nedslagsfeltet i denne avhandlingen. I dette kapittelet skal jeg redegjøre for noen forhold som kjennetegner klientsamtaler på sosialkontor.²⁵ Det er en generell beskrivelse, slik dette presenteres i litteraturen (Cedersund 1992, Terum 2003, Oltedal 2004). Jeg kommer tilbake til egne erfaringer fra feltarbeidet, i metodekapittelet (kap. 5).

Hovedformålet med lov om sosiale tjenester er å være ”[...] et økonomisk og sosialt sikkerhetsnett og å bidra til at den enkelte bruker så langt som mulig blir i stand til å klare seg selv”. (St.meld. nr. 17 1996–1997:61). Sosialkontoret er en viktig arena for å oppfylle det hovedformålet. Ifølge loven er sosialkontorenes viktigste oppgave å forebygge sosiale problemer og gi hjelp til mennesker som befinner seg i en nødsituasjon (Terum 2003). Sosialkontoret blir et sted hvor sosialarbeidere og klienter møtes. *Møtet* er selve kjerneaktiviteten i sosialt arbeids praksis. I denne bestemte form for møte er målet å etablere et *nært og gjensidig forhold* mellom sosialarbeider og klient. Relasjonen er en nødvendig forutsetning for i det hele tatt å kunne tilby adekvat hjelp.

Payne (1991:26–28) beskriver relasjonen slik:²⁶

[...] the vehicle of the continuity of the social work process, because a broad involvement in clients' lives is needed which cannot be achieved in distinct episodes or limited interactions, and because of the effectiveness of relationship as a medium for achieving change in people lives.

Til rollen som sosialarbeider ligger det en plikt om å vurdere den aktuelle saken for å forstå den hun/han skal hjelpe. Vurderingen av den enkelte saken innebærer å forsøke å forstå klientens bakgrunn, situasjonen og de sammenhenger klient handler og tenker i (Ylvisaker

²⁵ Mange av kjennetegnene som presenteres, vil være felles med andre typer profesjonelle samtaler (lege-pasient-samtaler, terapeutiske samtaler m.m.).

²⁶ Jeg er oppmerksom på at referansen kan oppfattes som foreldet, og at det eksisterer en utgave fra 2005 med tilnærmet samme tittel. Grunnen til at det her refereres til en utgave fra 1991, er at beskrivelsen av relasjonen mellom sosialarbeider og klient er utelatt i den nye utgaven av boka.

2004). Det betyr at en avgjørelse mht. hva som skal betraktes som hensiktsmessig i den enkelte sak, bygger på den *bakgrunnsforståelsen* som sosialarbeider skaffer seg i hvert enkelte tilfelle.

I samtalene med brukerne får sosialarbeider den informasjonen som blir selve grunnlaget for beslutningene som senere skal fattes vedrørende den enkelte klient (Compton, Galaway et al. 2005). Samtalens type er til enhver tid avhengig av samtalsfokus. Det kan være mottakssamtaler med nye brukere, samtaler i forbindelse med iverksetting av tiltaksarbeid, kortere samtaler på offentlige servicekontor, telefonsamtaler, trekantsamtaler med samarbeidspartnere m.m. *Klientsamtaler* fungerer som en samlebetegnelse på alle typer samtaler der det er klienter til stede. En avtale om konsultasjon foregår ved at bruker tar kontakt med sosialkontor. Alternativt innkaller sosialkontoret til en samtale hvis det er lenge siden de har hatt kontakt med brukeren.

Gjennom klientsamtalen skal sosialkontoret vurdere økonomisk sosialhjelp og rådgivning til dem som trenger det. Økonomisk sosialhjelp/rådgivning skal bidra til at klienten kan overvinne eller tilpasse seg en vanskelig livssituasjon. Hjelpen skal fungere som et sikkerhetsnett. Et utvidet formål er at hjelpens form og innhold skal bidra til å gjøre dem som søker hjelp, *selvhjulpen*. Det siste er et viktig poeng. Ytelse skal sammen med selve samtalen og kontakten øke *selvstendigheten* hos brukerne. Prosessen og kontakten med sosialkontoret skal føre til at brukeren bli selvhjulpen. Klienten skal også bli bedre i stand til å opptre som et uavhengig medmenneske. Ved hjelp av samtalen skal klienten føres inn i den type tilværelse som er ønskelig med denne type møter. Det er et forhold ved samtalen som er en viktig del av prosessen, og som stiller vesentlige krav til klientsamtalene. Brukerne skal møte muligheter for *anerkjennelse* (Goffman 1967), oppøves i å fremme sine behov på en *troverdige* og *saklig* måte, *styrke* sine muligheter til selv å få tilgang på nødvendige ressurser og *støtte* til å etablere og utvikle sin posisjon i samfunnet. Det gjelder både innen arbeidslivet og for det private.

Arbeid på sosialkontor skiller seg fra byråkratisk saksbehandling i tradisjonell forstand. Det skyldes i første rekke at en sosialarbeider, i motsetning til en byråkrat, er avhengig av *personlig ansikt-til-ansikt-kontakt* med klienten. En slik kontakt er en forutsetning for at

sosialarbeideren kan utføre sitt arbeid. Det henger sammen med arbeidsprosessen i sosialt arbeid. I ethvert møte inngås en *kontrakt* mellom de to partene (Shulman 2004). Det dreier seg om en avtale mellom sosialarbeider/klient m.h.t det videre arbeide og hva målet med dette arbeidet skal være.

Kjennetegnene som er beskrevet over, antyder at det her dreier seg om den spesielle formen for samtale eller språk som finner sted mellom profesjonelle og lekfolk. Drew og Heritage (1992/1998:3) betegner denne bestemte taleformen/samtalen *Institutional interaction* og sier følgende:

Talk-in-interaction is the principal means through which lay persons pursue various practical goals and the central medium through which the daily working activities of many professionals and organizational representatives are conducted.²⁷

Institusjonalisert interaksjon er først og fremst knyttet til at de institusjonelle eller profesjonelle identitetene gjøres relevante i samtalen (ibid.).

3.1 Sosialarbeider/klient: en asymmetrisk relasjon

Sosialt arbeid som aktivitet omfatter to grunnleggende kategorier – en sosialarbeider og en klient. Det innebærer at deltakerne konstituerer seg selv i visse asymmetriske roller (Juhila 2003). I denne bestemte relasjonen har sosialarbeideren en posisjon som blant annet innebærer at det er hennes/hans ansvar å kartlegge klientens problemer. I tillegg skal han/hun gi råd og veiledning. Klientens rolle er knyttet til å søke profesjonell hjelp, skaffe til veie informasjon om sine private anliggende, motta hjelp og råd og å være villig til å underkaste seg bestemte typer institusjonelle rutiner (Sarangi og Roberts 1999). Denne type kategorisering vil være avhengig av at det er noen felles kulturelle trekk og aktiviteter som kan assosieres med kategoriene. Disse felles kulturelle trekkene er relatert til de aktuelle institusjonelle regler som gjelder i en bestemt setting. Det er institusjonelle regler som det

²⁷ Uttrykket ”talk-in-interaction” stammer opprinnelig fra Schegloff (1987). Det brukes særlig innenfor konversasjonsanalyse (CA) for å kunne bidra til å synliggjøre hensikten med forskning innenfor CA (Drew & Heritage 1992/1998)

forventes at deltakerne skal respektere når de møter hverandre i klientsamtalen. Goffman (1990) betegner denne formen for gjensidig orientering *working consensus*. Selv om enhver institusjonell samtale nødvendigvis forutsetter en type *working consensus*, er det likevel ikke slik at alle deltakere i samhandlingssituasjoner følger bestemte regler eller tar bestemte roller. Det er heller slik at deltakerne anvender reglene og bruker sin situerte kunnskap ved aktivt å orientere seg mot de antatte kategoriene (Silverman 1998:35 i Juhila 2003: 83.)²⁸.

3.2 Typer samtaler

Det er vanlig å skille mellom en *rådgivende* samtale og en *forvaltningsorientert* samtale (Terum 2003, Oltedal 2004). Samtaletypene bidrar til å strukturere de sosiale rammene i klientsamtalen.

I den rådgivende samtalen er det en forhandling mellom bruker og profesjonell. Det handler om å gi og ta imot råd. Selv om det ofte er den profesjonelle som tar initiativ til å gi brukeren et råd, kan en også tenke seg at brukeren spør den profesjonelle til råds (Oltedal 2004). Et råd eller et tiltak fra en profesjonell til en bruker forekommer ofte i situasjoner hvor den profesjonelle ønsker å føre brukeren mot et spesielt sted (Miller og Silverman 1995). Samtidig er ikke rådet knyttet til lover, regler eller institusjonelle normer. Det kan ikke settes i verk uten videre. Den profesjonelle har ingen mulighet til å sette dette i verk uten brukers samtykke. Det er brukeren selv som *velger* om han/hun vil følge rådet eller ikke.

En forvaltningsorientert samtale på sin side kjennetegnes av en rask og rutinemessig *kategorisering* av klienten. Den innebærer også en fordeling av statuser eller identiteter slik vi skal se under (s. 35). Kategorisering fungerer som et middel sosialkontorene tar i bruk for å kunne skille mellom de som har rett og krav på tjenester, og de som ikke har det. I

²⁸ Silverman sier ikke noe om hvilke kategorier det refereres til. Jeg antar det her dreier seg om de institusjonelle og profesjonelle rammene for samhandlingen (også profesjonalitet, symmetri/asymmetri m.m.).

tillegg er det nødvendig med en kategorisering for at sosialkontoret skal kunne finne ut hvilken type hjelp klientene eventuelt har bruk for (Solheim og Øvreliid 2001). Som hjelp i denne utsilingen er det retningslinjer og standardprosedyrer i forhold til hvilke kriterier som skal gjelde. Kategoriseringen foregår ved at en fagperson registrerer klientene i et avansert datasystem. Her krysses det av for diverse variabler. Datasystemet gir muligheter for å legge inn mange variabler og tilsvarende mulighet til å ta ut lister over flere forskjellige kategorier. Eksempler på ulike variabler er om klienten f.eks. er arbeidssøker, trygdemottaker, enslig forsørger, bostedsløs m.m. Etter at fagpersonen har lagt inn data om klienten, tas det ut lister over ulike kategorier. Én kategori omfatter sosialhjelpmottakere under 25 år, en annen kan dreie seg om klienter med dobbeltdiagnose (rus/psykiatri), alderspensjonister, enslige forsørgere, langtidsklienter, hospitsbeboere osv. Klienttypen blir produsert ved hjelp av standardiserende og identifiserende hjelpemidler. På bakgrunn av at systemet gir mulighet for å legge inn mange variabler om én enkelt klient, kan samme klient være både bostedsløs og under 25 år. Hun/han kommer dermed i flere kategorier. Inndelingen i kategorier blir i første rekke brukt for å velge ut en gruppe som det skal jobbes målrettet med. I gruppen unge arbeidsledige vil sosialkontoret f.eks. søke et samarbeid med AETAT.²⁹ I den forvaltningsorienterte samtalen skjer det en systematisk forenkling av problemene med fokus på søknadsskjemaer. Andre kjennetegn på en forvaltningssamtale er regnestykker og vedtak. Det er en beslutningsprosess som langt på vei foregår skjult for klienten. Samtidig bærer den preg av å være diffus og tilfeldig (Terum 2003). Grunnen til at beslutningsprosessen kan oppfattes slik, kan sees i sammenheng med lovens bestemmelse. Her heter det at tildeling og utmåling av sosialhjelp skal avgjøres etter en konkret og individuell vurdering³⁰. Det innebærer at det er den enkelte sosialarbeiders skjønnsvurdering som skal legges til grunn for vedtaket.

²⁹ Informasjon mht. prosedyrer for registrering og kategorisering er kommet frem gjennom samtaler med sosialarbeidere som jeg har snakket med underveis i skriveprosessen, men som ikke deltok i observasjonsstudiene.

³⁰ Det kan virke som det er en motsetning mellom kategorisering og individuell vurdering. Slik jeg tolker Terum behøver ikke dette være noen motsetning, hvis det utføres en viss individuell vurdering på basis av kategorisering.

Terum (2003:132) uttrykker følgende om dette forholdet:

Poenget er at når beslutningene sterkt preges av den enkelte sosialarbeiders mer private verdier og normer, blir de vilkårlige og dermed ikke i pakt med kravet om likebehandling og rettssikkerhet.

Som nevnt over, foregår beslutningsprosessen på sosialkontoret i all hovedsak i form av vedtaksmøter. Dette er møter som er skjult for klienten. Det gir deltakerne i et vedtaksmøte muligheter til å kontrollere omgivelsene til brukerne. På bakgrunn av den skjulte virksomheten som denne type møter innebærer, kan møtet betraktes som en type *kontroll* med klientens *situasjonsdefinisjon og identitet* (Goffman 1971). Vedtaksmøtene innebærer beslutninger om klientens status som klient, muligheter for økonomisk støtte utover sosialarbeiders myndighetsområder, m.m. Dette er forhold som er av stor betydning for klienten og gir derfor rom for kontroll med klientens hverdagsliv. Klientens mulighet til selv å definere sin situasjon blir i stor utstrekning bestemt av de vedtak som gjøres av offentlige myndighetspersoner i disse møtene. Den kontroll og de føringer møtene gir, vil i noen grad også påvirke klientens identitet. Dette gjelder særlig hvis identiteten er knyttet til et selvbilde av en som kan bestemme over eget liv og håndtere egne omgivelser.

Goffman (op.cit :338). uttrykker følgende om dette forholdet:

No matter how many persons are actually involved in the various parties, only two basic roles are present: the two or more persons who collude,- that is, the colluders; and the one or more persons whose definition of the situation is secretly managed, who might be called the "excolluded.

Selv om sosialkontoret danner rammen for utviklingen og bruken av kontaktforholdet, er det flere barrierer som kan vanskeliggjøre kontakten mellom sosialarbeider og klienter generelt. Tidligere sosialkontorundersøkelser³¹ peker på flere forhold i den sammenheng. Klienten mangler oversikt over hva sosialkontoret egentlig representerer. Andre forhold omfatter skyld og skam samt oppfatninger om sosialkontoret som representant for fattigforsorgen. Det er også pekt på oppfatninger om at sosialarbeidere har makt og

³¹ Forskning og litteratur i sosialt arbeid har lange tradisjoner i å beskrive det sosiale arbeidets ytterste objekt; klientene. Ett problem ved denne type forskning og litteratur har imidlertid vært at det i hovedsak er klienten som blir presentert av andre. Svært sjelden representerer klientene seg selv. Et unntak i denne sammenheng er Mayer & Timms, som allerede i 1970-årene utfordret den etablerte forskningstradisjonen med publikasjonen *The Client Speaks* (Mayer og Timms 1973).

myndighet til å fatte beslutninger ut fra skjønsmessige vurderinger, og om verdig og uverdigg trengende (Ranger 1993).³²

Flyktninger som innkalles til en tolket mottakssamtale, blir stilt overfor et dobbelt krav, som inneholder en innebygget motsigelse. På den ene siden inviteres de som samtalepartnere. Opplegget er slik at det er to primære parter som skal samtale, med tolken som tredjepart og formidler. Her ligger en slags inneforståthet om en samtale mellom likeverdige, hvor alle skal ha mulighet til å komme med sine oppfatninger. På den andre siden er viktige premisser lagt på forhånd. Det omfatter maktfordeling, ressurser, hvem som leder samtalen m.m.

Selv om klientsamtalen er en av de viktigste kontaktformene på sosialkontoret, kan den representere utfordringer for bruker så vel som sosialarbeider. Utfordringene jeg her tenker på, handler om styrking av kompetansen til å fungere selvhjulpent, med anerkjennelse, troverdighet og saklighet i møte med samfunnslivet. Brukere med minoritetsbakgrunn mangler ofte grunnleggende forståelse for og kompetanse i hvordan det offentlige hjelpeapparatet fungerer i vertslandet. Klientsamtalene som presenteres i denne avhandlingen, har som mål å belyse noen av de utfordringene som møter brukere med minoritetsbakgrunn. Et sentralt spørsmål blir hvordan utfordringene håndteres i konkrete samhandlingssituasjoner hvor tolk er involvert.

Både hjelpesøker og sosialarbeider kan ha generelle og spesielle mål med samtalen. Disse målene er ikke nødvendigvis sammenfallende. I en samtale med nyankomne flyktninger vil gjerne sosialarbeider ha som mål å informere flyktingene om forhold rundt økonomisk sosialhjelp og etablering. Klientens mål kan være knyttet til mer praktisk informasjon i forhold til møte med en ny og ukjent kultur. I situasjoner hvor det brukes tolk vil dette forholdet kunne vanskeliggjøres fordi samtalen involverer personer som ofte har motstridende mål.

³² Klientmassen i disse undersøkelsene er i hovedsak sammensatt av etnisk norske klienter.

3.3 Sosialarbeiderens arbeidsforhold

Når det gjelder sosialarbeideren, vil det være flere forhold som kan få betydning for hvordan han/hun ser på sitt arbeid. Det dreier seg for eksempel om hva som prioriteres og legges vekt på. I neste omgang kan dette påvirke bildet sosialarbeideren får av den enkelte bruker, hans/hennes problemer og dermed de handlingsalternativene og beslutningene som kontakten resulterer i. Sosialarbeiderens og klientens forskjellige utgangspunkt og de ulike forventningene de kan ha til samtalen, kan derfor allerede *før* møtet skape et potensial for misforståelser og uklarheter. Disse uklarhetene og misforståelsene kan påvirke og vanskeliggjøre utviklingen av et godt kontaktforhold.

I kulturmøter hvor etniske minoriteter er involvert, kan dette problemet bli særlig aktualisert. Legault (1996) viser i sin studie av sosialarbeidere på sosialkontor, hvor det eksisterer et stort innslag av etniske minoriteter, at ”interkulturelle misforståelser” ofte knyttes til klientens og sosialarbeiders ulike oppfatninger. Det dreier seg her om ulike oppfatninger av sosialtjenestens virksomhet og misforståelser i tilknytning til rollen som sosialarbeider (Legault 1996 i Russel og White 2002).

Et annet forhold som kan bidra til å vanskeliggjøre utvikling av kontaktforholdet, er at mange sosialarbeidere mangler grunnleggende kulturkunnskap og bevissthet om hvordan ens egen kultur påvirker den praksis som utøves.

Christensen (1988) hevder at en krysskulturell bevissthet blant sosialarbeidere kan bidra til å fremme et godt kontaktforhold:

[...] development of this cross-cultural awareness is considered necessary to interact with someone of a different culture, race or ethnic background with authenticity, respect, openness, and acceptance (Russel og White 2002:636).

Undersøkelser viser at det blant sosialarbeidere ser ut til å være negative syn på klienter med minoritetsbakgrunn. I mine egne undersøkelser (Ørvig 1999, 2000), kom dette til uttrykk på ulike måter. Én av sosialarbeiderne sa for eksempel at klienter med minoritetsbakgrunn hadde ”urealistiske forventninger” til hva de kunne få fra sosialkontoret. En annen informant viste til en oppfatning om at denne gruppen klienter var ”kravstore”. En forklaring på denne type oppfatninger kan være akkumulerte påvirkninger

fra møter med traumatiserte klienter. Det er et forhold som kan endre behandleren i en negativ retning både i forhold til sitt eget liv og hans/hennes syn på klienten (Bang 2003).

Klienter fra den ikke-vestlige verden vil ofte, ha begrenset kunnskap om hvordan de sosiale systemene i vertslandet, fungerer (Russel og White 2002). Det inkluderer også sosialtjenesten. Mange flyktninger/innvandrere som kommer fra mer tradisjonelle kulturer, vil ofte mangle erfaring med økonomiske støtteordninger slik det praktiseres i Norge. For dem blir møtet med sosialkontoret en ny erfaring som kan være vanskelig å håndtere. Et problem kan være at de ikke forstår hva ytelsen er, og hva som utløser den. Det kan resultere i en oppfatning om at størrelsen på ytelsen avhenger av den enkeltes personlige preg. Mange kan også ha dårlig erfaring fra tidligere møter med offentlige myndighetspersoner (Knudsen 1995).

Som en del av sosialarbeiderens arbeidsoppgaver skal hun/han bestille tolk ved behov. Det vil si i situasjoner hvor det eksisterer så store språkbarrierer at samtalen ikke kan gjennomføres. I god tid før den aktuelle klientsamtalen finner sted, skal sosialarbeider ta kontakt med tolketjenesten. Hun/han skal også oppgi det språket det er behov for tolk til. Videre skal det avtales tidspunkt/tidsramme og fysisk lokalitet for samtalen. For å unngå habilitetsproblemer for tolken oppgir sosialarbeideren navnet på klientene.

3.4 Sammenfatning

I dette kapitlet er det redegjort for noen kjennetegn ved klientsamtaler på sosialkontor. *Møtet* mellom sosialarbeider og klient er selve kjerneaktiviteten i sosialt arbeid. Klientsamtaler på sosialkontor omfatter følgende:

- a) Profesjonelle ansikt-til-ansikt-samtaler hvor målet er et nært og gjensidig forhold mellom sosialarbeideren og klienten. Relasjonen er derfor av avgjørende betydning for klientsamtalens forløp.

- b) For at sosialarbeider skal kunne yte en hensiktsmessig hjelp i den enkelte sak, er hun/han avhengig av å forstå klientens bakgrunn, situasjon og de sammenhenger klienten handler og tenker i.
- c) Klientsamtalen skal bidra til at klienten føres inn i en type tilværelse som kan sies å være i samsvar med profesjonelle samtaler. Det innebærer blant annet at klientene skal møte muligheter for anerkjennelse og oppøves i å fremme sine behov på en troverdig og saklig måte. Dette kan være et mulig dilemma for klienten. På den ene siden skal klienten uttrykke sine behov og sine interesser. Disse skal uttrykkes slik at sosialarbeider gjennom innlevelse og empati kan få forståelse for klientens livssituasjon. På den andre siden skal klienten fremme sine behov på en troverdig og saklig måte. Klienten skal med andre ord kunne innta en viss distanse til sin egen livssituasjon og ikke ensidig manipulere gjennom subjektiv presentasjon av behov og interesser. Sosialarbeider og klient skal gjennom samtale/forhandling komme frem til en kontrakt for videre samarbeid. Dette kontraktsarbeidet krever at begge parter kan ha en viss distanse og saklighet i møtet.
- d) På samme måte som andre profesjonelle samtaler ligger det i klientsamtalen en innbakt *asymmetri* i den bestemte relasjonen mellom partene. Det er først og fremst knyttet til den institusjonelle og profesjonelle makten som danner rammen for samtalen.
- e) Deltakerne konstituerer seg selv i visse asymmetriske roller (sosialarbeider/klient). Til de respektive rollene er det knyttet ulike typer ansvar og forventninger. For sosialarbeiders del dreier det seg blant annet om å kartlegge klientens problemer og gi råd og veiledning. Klienten på sin side skal søke profesjonell hjelp, skaffe til veie nødvendig informasjon om sine private anliggende og motta hjelp og råd.
- f) Sosialarbeider og klient skal gjensidig orientere hverandre gjennom *working consensus*, som referer til de institusjonelle regler som det forventes at deltakerne skal respektere når de møter hverandre.
- g) Institusjonelle eller profesjonelle identiteter gjøres relevante i samtalen.
- h) Det foregår en beslutningsprosess i form av vedtaksmøter som er skjult for klienten.

Selv om sosialkontoret skal bidra til en utvikling av kontaktforholdet mellom sosialarbeider og klient, er det pekt på barrierer som kan vanskeliggjøre denne kontakten:

1. Klienten blir stilt overfor et dobbelt krav. På den ene siden ligger det en inneforståthet med hensyn til at det dreier seg om en samtale mellom likeverdige samtalepartnere. På den andre siden vil maktfordelingen, ressurser m.m. vanskeliggjøre muligheten for å opprettholde forventninger om likeverdige samtalepartnere.
2. Sosialarbeider og klient kan ha motstridende mål mht. samtalens resultat. I kulturmøter kan dette forholdet bli særlig aktualisert. Sosialarbeider og klient kan ha svært forskjellige oppfatninger av sosialtjenestens virksomhet og i tilknytning til rollen som sosialarbeider.
3. Det kan være mangel på grunnleggende kulturkunnskap hos sosialarbeider og klient vedrørende deres respektive bakgrunn.
4. Den forskjellige bakgrunnen kan gjøres relevant på forskjellige måter i de spesifikke situasjonene.

Punkt to representerer særlige utfordringer i klientsamtalen. Det kan vanskeliggjøre samarbeidet mellom sosialarbeider og klient. Når sosialarbeider og klient har ulik definisjon av situasjonen, vil dette kunne få konsekvenser for den handling som den enkelte utøver i den aktuelle samtalen. Dette kan igjen bidra til at det oppstår brudd i samtalens orden.

Et annet forhold som kan bidra til å komplisere relasjonen, er tvetydigheten i rolleutøvelsen til de offentlige myndighetspersonene. Det dreier seg på den ene siden om en rolleutøvelse som innebærer saklighet og distanse. Samtidig skal sosialarbeider utøve skjønn. Dette er en tvetydighet som går igjen i den weberske byråkratimodell (jfr. Kapittel 4.2). Jeg har fremstilt dette som et dilemma og tidligere kalt det tilstedeværelsen av en byråkratisk stemme. (s. 29).

4 Teoretisk rammeverk

4.1 Innledning

I dette kapittelet vil jeg beskrive og drøfte de teoretiske tilnærmingene i avhandlingen. Teorien danner utgangspunktet for analysen og beskrivelsen av det empiriske data-materialet. Drøftingen av de ulike teoriene innebærer samtidig et forsøk på å begrunne valg av fortolkningsramme i avhandlingen. Fortolkningsramme forstår jeg den kontekst som valg av empiri, analyse og drøfting skjer på bakgrunn av.

Det teoretiske hovedfokuset er rettet mot samhandling mellom deltakere med ulik språklig og kulturell bakgrunn; det som kan kalles et *kulturmøte*³³. Her er både det individuelle og det kulturelle aspektet i fokus. Det individuelle aspektet er knyttet til aktørene i selve samhandlingssituasjonen og deres interaksjon³⁴ med hverandre. Kulturelle aspekter antyder mer den bakgrunnen som de aktuelle aktørene bringer med seg inn i samhandlingssituasjonen.

Min studie med fokus på samhandling innebærer *ikke* en analyse av kulturforskjeller. I den grad kultur blir omtalt, blir dette forstått som den *meningen* folk skaper i samhandling med hverandre, og som skaper folk i kraft av deres medlemskap i et samfunn.

³³ Wikan (1995) viser til at uttrykket *kulturmøte* kan oppfattes som misvisende. Grunnen til det er at det kan legge føringer på forståelsen av mellommenneskelig samkvem, som er klart negativ i sin konsekvens. En oppfatning om at kultur er selve nøkkelen til forståelse av mennesker, uten at en tar i betraktning de individuelle forskjellene som eksisterer innad i den enkelte kulturen, kan bidra til å tildekke og tilsløre virkeligheten (op.cit.:24).

³⁴ Begrepene *interaksjon* og *samhandling* vil brukes om hverandre.

Det er en forståelse av kultur som ligger tett opp til (Geertz 1973:89)³⁵, som definerer kultur slik:

An historically transmitted pattern of meanings embodied in symbols, a system of inherited conceptions expressed in symbolic forms by means of which men communicate, perpetuate, and develop their knowledge about and attitude toward life.

I samhandlingssituasjonene jeg studerer anvender deltakerne verbale og ikke-verbale symboler. De uttrykker mening gjennom denne symbolbruken. Slik formilder de sin kulturelle bakgrunn, både verbalt og gjennom mimikk, gester, etc. Fokus på kultur kan dermed bidra til å forstå hvorfor deltakerne opptrer som de gjør i de bestemte samhandlingssituasjonene som studeres. Opptreden omfatter både den verbalspråklige og den nonverbale fremferden. Samtidig vil en slik måte å forstå kultur på være i tråd med analytiske perspektiver hvor fokus er rettet mot samhandling/interaksjon. Goffman (1992) viser til at kultur fremstår som både symbolsk og sosial i samhandling mellom aktører. Det symbolske kommer til uttrykk som middel for handling. Bestemte typer opptreden betraktes som ”rekvisitter” i et teaterstykke. Det sosiale kommer til uttrykk i form av sosiale fellesskap, som *team mates* (lagkamerater). Goffmans *team mates* ser aktørers handlinger som et resultat av en gruppes felles ønske om å opprettholde en gitt virkelighetsforståelse. Den samlede effekten av hver enkelt aktørs rolle blir sentral for å kunne opprettholde denne forståelsen.

Kulturmøtet, som er fokus i denne studien, omfatter også en byråkratisk og profesjonell aktivitet mellom profesjonell tjenesteyter og bruker. Møtet foregår i et byråkratisk system. Her kontrollerer den ene parten noe som den andre parten har behov for. I dette ligger det innbakt en *asymmetri*. Det er snakk om institusjonell og sosial orden. I tillegg er denne type møter kjennetegnet av kontroll, makt eller avmakt.³⁶ Den kontrollen det her refereres til, er sosialarbeiders kontroll med bruken av offentlige midler og tjenester. Det er også

³⁵ I sin oppfatning av kultur presiserer Geertz at en definisjon som innebærer benevnelse som ”mening”, ”symboler” og ”begreper” til enhver tid vil være avhengig av en redegjørelse for hva disse ulike benevnelsene innebærer (Geertz 1973:89).

³⁶ Jeg vil redegjøre nærmere for Goffmans ordensbegrep i kap. 4.6.

sosialarbeiders ansvar å passe på at klientene får det de har krav på. I tillegg er det en situasjonell kontroll i selve møtet. Her ligger det et konfliktpotensial som ikke nødvendigvis handler om møte mellom ulike kulturer. Kontrollen vil også være til stede i det ”monokulturelle” møtet hvor partene har samme nasjonale bakgrunn.

Max Webers ([1922] 2000) fremstilling av det moderne byråkratiske forvaltningssystemet vil benyttes som teoretisk innfallsvinkel. En slik tilnærming vil kunne fange opp den byråkratiske og profesjonelle aktiviteten som finner sted mellom sosialarbeider og klient. Weber legger vekt på saklighet, distanse, nøytralitet og upartiskhet i fremstillingen av det moderne byråkratiet. I denne avhandlingen utgjør dette en slags byråkratisk *stemme*. Stemmen gjør seg gjeldende i samhandlingssituasjonen og formidles særlig gjennom sosialarbeider.

Et aspekt ved den byråkratiske og profesjonelle aktiviteten som Weber ikke utdyper, er hvordan bestemte typer kunnskap produseres og kommer til uttrykk gjennom institusjonelle samtaler. Jeg tenker her på den måten den profesjonelle gjennom samtalen med brukere/klienter/pasienter beskriver, forhandler og rettferdiggjør en bestemt forståelse av virkeligheten. Den bestemte virkelighetsforståelsen som kommer til uttrykk fra den profesjonelle, vil samtidig være den hun/han foretrekker. På denne måten bidrar den profesjonelle til å gjøre dominerende institusjonelle diskurser relevante (Miller og Silverman 1995:729).

For å få frem hvordan institusjonelle diskurser kan komme til uttrykk som stemmer i klientsamtalen, vil jeg benytte noen sentrale begreper fra Foucault (1977, 2000a, 2000b). Det er særlig hans begrep om makt og relasjonen mellom makt og kunnskap som er relevant i min studie av tolkede klientsamtaler. Foucaults perspektiv på makt er nyttig her. Det viser hvordan makt kan være forankret i sosiale relasjoner og aktiviteter i bestemte situasjoner/diskurser – og hvordan makten produseres .

En spesiell utfordring i det fokuserte kulturmøtet er at det er tolk til stede i samtalsituasjonen. Han/hun kommer i tillegg til sosialarbeider og klient. Utover sin rolle som formidler mellom sosialarbeider/klient er tolken et kommunikasjonsredskap som blir tatt i bruk av sosialtjenesten. Tolkens funksjoner eller oppgaver kan dermed ikke sees

uavhengig av den bestemte tolkearenaens funksjoner, mandat og interesser (Gentile, Ozolins et al. 1996). Tolkerollen innebærer å være en personifisert kulturoversetter. I tillegg er rollen en slags personifisering av oversettelsesproblemet i sosialantropologien. Tolken skal være en oversetter mellom ulike kulturer i en konkret kontekst. Han/hun bærer med seg sin subjektive verden. Samtidig har tolken et krav på seg til å ha en viss distanse til sin egen verden. Han/hun skal også ha distanse til de andre aktørene som er involvert i tolkesituasjonen. Det er et *dilemma* ved tolkerollen som jeg vil legge vekt på å diskutere, både senere i dette teorikapittelet og i andre deler av avhandlingen.

Som en mulig innfallsvinkel til en nærmere teoretisk diskusjon av utfordringene som et kulturmøte kan føre til, har jeg valgt å ta utgangspunkt i Sharps (1952) klassiske studie *Steel axes for stone-age Australians*. Sharp sitt studie omfatter møte mellom en gruppe urinnvånere – Yir Yoront-folket – og en gruppe misjonærer på 1920-tallet. Eksempelet er ikke dekkende for empirien i denne avhandlingen. Det kan likevel vise noen problemer som kan oppstå når representanter fra ulike kulturer møtes. Eksempelets relevans er at det kan belyse problemer i kulturmøter når *utsagn eller gjenstander betraktes isolert eller sees uavhengig av kulturen selv*. Her tenker jeg på når utsagn eller gjenstander trekkes ut av (kulturell) kontekst som om de kan operere kulturnøytrale og kontekstuavhengige. Et annet forhold, som eksempelet kan bidra til å vise, er det som innenfor sosialantropologien betegnes som *oversettelsesproblemet*. I tolkesituasjoner blir tolken et personifisert uttrykk for det oversettelsesproblemet som kommer når to eller flere aktører søker gjensidig forståelse, og de språklig sett ikke har felles referanseramme. En kan si at tolken ”er i” oversettelsesproblemet. I denne sammenheng kan oversettelsesproblemet betraktes som situasjonelt og faktisk.

Tolkesamtalen fremstår som en særlig regulert/organisert talesituasjon eller taleaktivitet. Det er en samtale med flere personer enn det som er vanlig i en klientsamtale på et sosialkontor. Tolkens tilstedeværelse skaper andre strukturelle vilkår for samtalen enn det som er vanlig i klientsamtaler eller konsultasjoner generelt³⁷. For å belyse denne

³⁷ I en vanlig klientsamtale er det som regel bare to personer; sosialarbeider og klient.

bestemte samtalsituasjonen vil jeg ta utgangspunkt i Erving Goffmans begrepsapparat. Det er særlig hans begrep om samhandlingsorden (*interaction order*) som synes fruktbar. Begrunnelsen for dette er at begrepet, i snever forstand, retter sitt fokus mot ansikt-til-ansikt-situasjoner hvor to eller flere personer fysisk befinner seg i hverandres nærvær og kan respondere på hverandre (Goffman 1983:283). Begrepet viser også til en bestemt type velordnet aktivitet som med Goffman ”bygger på et vesentlig fundament av felles kognitive forutsetninger og selvoppretholdte bindinger” (ibid:290).

I analysen og beskrivelsen av rammene i samtalsituasjonen kan Goffmans (1961) presentasjon og diskusjon av ulike aspekter ved rollebegrepet være et nyttig analyse-redskap. Han skiller mellom den *normative* rollen, den *typiske* rollen og selve *rolleutøvelsen*. Et slikt skille kan få frem sentrale sider ved samhandling mellom flere aktører.

Det dreier seg imidlertid ikke bare om selve samhandlingen mellom aktører. Den er også bestemt av hva samhandlingen *dreier seg om*. Det vil jeg prøve å belyse gjennom noen begreper fra Jürgen Habermas’ diskursetikk. Han presenterer og diskuterer begreper som skiller ulike handlingstyper og sider ved kommunikasjonsprosessen etter hvilke innholdsmessige aspekter som fremkommer (saksforhold, normer, emosjoner, interesser etc.). Det kan være *normer* som sier noe om hvordan folk skal oppføre seg i et samfunn, *verdier* som folk oppfatter som viktig, og *oppfatninger*, dvs. hvordan folk tror at universet fungerer. Sistnevnte kan innebære *ekspressive symboler* (representasjoner av de nevnte normene, verdiene eller oppfatningene). I sin videste fortolkning kan ekspressive symboler omfatte det totale materielle, intellektuelle og åndelige liv i et samfunn.

Innledningsvis i dette kapitlet har jeg forsøkt å vise at en tolket samtale berører mange ulike sider. Det har derfor vært nødvendig å trekke inn flere teoretiske innfallsvinkler og begreper. For det første omfatter den tolkede samtalen en *samhandling* mellom flere aktører. Aktørene opptrer i en bestemt kontekst, hvor profesjonelle og institusjonelle rammer gjør seg gjeldende. Disse rammene knytter seg til et moderne byråkratisk forvaltningssystem. Samtidig gjør de seg gjeldende i konkrete kommunikasjonsituasjoner, blant annet som en slags *byråkratisk stemme*.

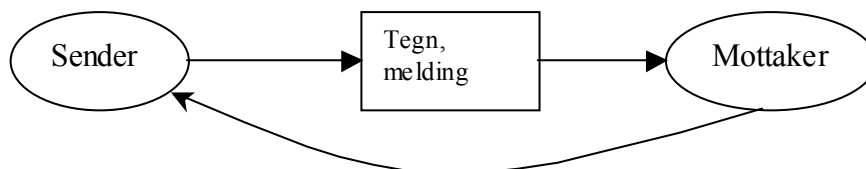
Samhandlingssituasjonene omfatter videre en asymmetri i forhold til maktposisjon, som aktualiserer makt formidlet gjennom diskurser. I de tolkede samtalenes bakgrunn til deltakerne såpass forskjellig språklig og kulturelt at det blir snakk om et kulturmøte hvor oversettelse mellom representantene blir en utfordring som krever tolk. Tolken blir dermed en slags personifisering av kulturmøtet, en representant for et oversettelsesproblem. På den andre siden er tolken en human aktør med egen vilje.

Et poeng her er at en samtalsituasjon som omfatter et mangfold av ulike aspekter, stiller særlige krav til en kommunikasjonsmodell; en modell som kan være til hjelp når tolkede samtalsituasjoner skal analyseres. For å få frem hva jeg vil legge vekt på i analysen og beskrivelsen av de tolkede samtalsituasjonene, vil jeg presentere to kommunikasjonsmodeller. Ved å presentere to modeller ønsker jeg å få frem et mangfold av aspekter ved samtalsituasjonen som igjen kan begrepsfestes og analyseres. De to kommunikasjonsmodellene som skal presenteres forklarer på ulike måter hvordan kommunikasjon mellom mennesker foregår. Et sentralt spørsmål i avhandlingen er knyttet til hvilken modell som gir det mest adekvate bildet av hva som skjer når folk samhandler med tolk. Det er viktig å gjøre oppmerksom på at det er snakk om ”idealmøteller”, og ikke nødvendigvis om konkrete modeller som deltakerne bruker i bestemte situasjoner.

Den klassiske kommunikasjonsmodellen, som også kalles en *rørledningsmodell* (”conduit methaphor”)³⁸, tar utgangspunkt i to aktører – én sender og én mottaker (Rommetveit 1972, Goffman 1981):

³⁸ Rørmetaforen som modell for kommunikasjon er utviklet av Reddy (1979).

Figur 1 Den tradisjonelle kommunikasjonsmodellen



Her er det to aktører som koder og dekode et budskap for å forstå og skape mening i kommunikasjonssituasjonen. Prosessen er en utveksling av utsagn etter tur. De to deltakerne veksler mellom å sende og motta budskap. Budskap kodes, dekodes – og eventuelt rekodes – slik at meningsinnholdet utveksles mellom deltakerne. Det er de verbale ytringene som er bærere av budskapet. Deltakerne opptrer som passive sendere og/eller mottakere. En slik modell for kommunikasjon ser bort fra de kontekstuelle og situasjonelle aspektene ved kommunikasjonssituasjonen.

Modellen betrakter språkbruk, ord og utsagn kun som resultat av talerens perspektiv, intensjoner og strategier alene, og ikke som resultat av samhandlingskonteksten (Lakoff og Johnson 2003:13). Hvis en benytter dette perspektivet på tolkerollen, vil tolken betraktes som en maskin ("rør"). Her blir tolkens viktigste oppgave å oversette budskapet til de primære samtalepartene.

Modellen er tilbakevist av Lakoff og Johnson. De sier at en slik forståelse av kommunikasjonsprosesser er lite egnet i situasjoner der konteksten er nødvendig for å avgjøre om en setning overhodet har noen betydning. I situasjoner med flere enn to deltakere, som for eksempel en tolkesamtale,³⁹ vil en slik modell være uegnet. Det er fordi modellen er basert på kun *to* deltakere som veksler mellom å snakke og lytte.

³⁹ Modellen vil også være uegnet hvis konteksten i en samtale, og er av avgjørende betydning for meningsdannelse i kommunikasjonssituasjonen.

Goffman (1981:129) beskriver den tradisjonelle analysen av kommunikasjon som følger:

During any moment in time, one will be speaking his own thoughts on a matter and expressing his own feelings, however circumspectly; the other listening. The full concern of the person speaking is given over to speaking and to its reception, the concern of the person listening to what is being said.

I tradisjonelle kommunikasjonsstudier (Chomsky 1965, Rommetveit 1972) ser en gjerne bort fra at både taler og lytter har sosiale roller.⁴⁰ Taler blir i en dyadisk modell oppfattet som en maskin eller en som foretar en individuell aktivitet rettet mot produksjon av utsagn (Goffman 1981).

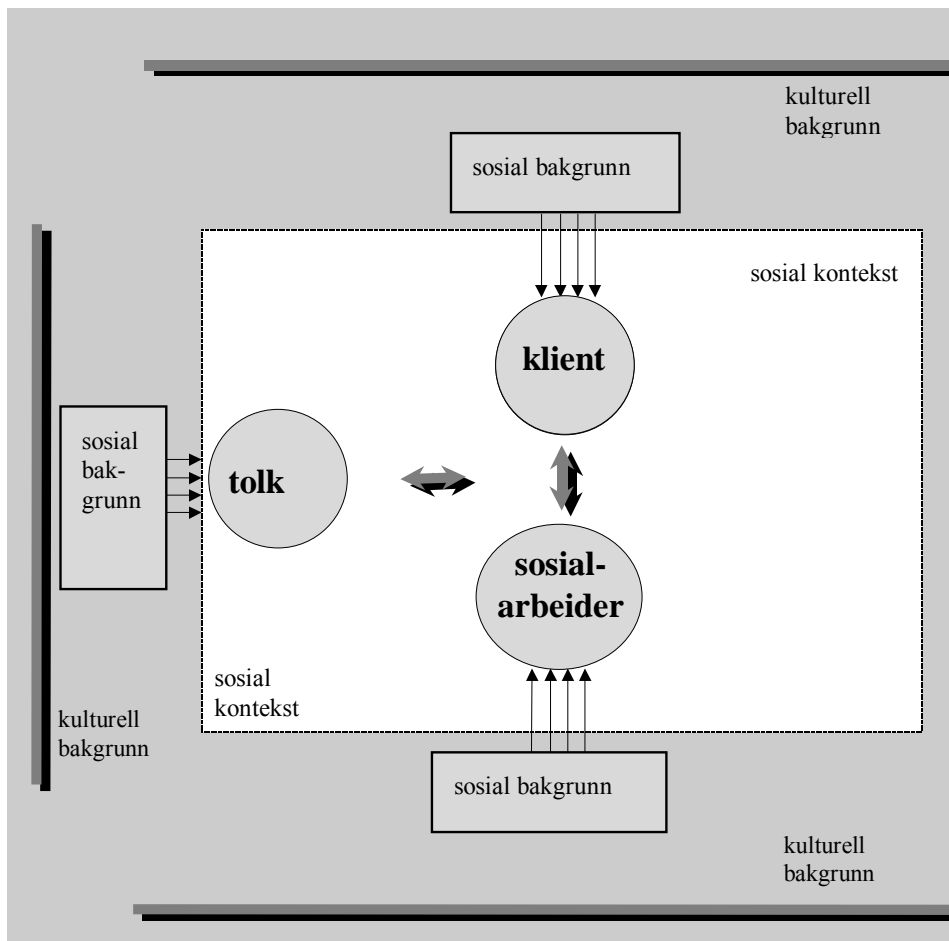
Jeg har utformet en alternativ modell. Modellen er inspirert av Berger og Luckman (1992) sin fremstilling av virkeligheten – som konstruert. Jeg har kalt modellen for en *konstruksjonsmodell*⁴¹. Betegnelsen er valgt for å vise hvordan virkeligheten og informasjonen konstrueres og rekonstrueres mellom flere deltakere.

⁴⁰ Rommetveit (1972) beskriver kommunikasjonsprosesser i relasjon til kontekstuelle faktorer. Han unnlater å analysere disse kontekstelementene som deler av en større sosiokulturell sammenheng. Chomsky (1965), legger vekt på å avdekke *fellestrekk* ved menneskelig tenkning. Han ser bort fra kontekstuelle elementer. Rommetveit har imidlertid i senere arbeider blitt mer opptatt av de kontekstuelle elementene i forbindelse med en mer språkpragmatisk orientering.

⁴¹ Modellen er bearbeidet og utvidet utfra en tilsvarende modell presentert i *Nordisk sosialt arbeid* (Ørvig 1996).

Konstruksjonsmodellen kan se slik ut:

Figur 2 Konstruksjonsmodellen



Modellen over har som mål å utvide noe av horisonten i den klassiske kommunikasjonsmodellen. Først og fremst er deltakerantallet økt i tråd med det empiriske utgangspunktet. Her er det flere enn to deltakere, i og med at alle samtaler er basert på bruk av tolk. Videre har deltakerne ulik sosial og kulturell bakgrunn. Utgangspunktet er at klient og sosialarbeider har store vansker og/eller ingen mulighet til å forstå ytringene som er bærere av budskapet. Skulle disse være sender og mottaker, blir koding, dekoding og rekoding ikke mulig. En tredje person, en tolk, er tiltenkt rollen som koder og dekoder/rekoder. Utvides situasjonen med tolken, medfører det i første omgang at tolken vekselvis blir sender og mottaker mellom klient og sosialarbeider. Det samme budskapet

vil først kodes og dekodes mellom en deltaker (f.eks. sosialarbeideren) og tolken. Deretter rekodes og dekodes mellom den/de andre deltakerne (f.eks. klienten) og tolken.

Hovedpoenget med konstruksjonsmodellen er å få frem at det er av avgjørende betydning for sosialarbeideren å kunne sjekke om presentasjonen av budskapet til klienten når frem. For å kunne oppnå en tilfredsstillende og troverdig sjekking er sosialarbeideren avhengig av å støtte seg på de ikke-verbale aspektene ved samtalen (blikk, mimikk etc.). Den fysiske plasseringen er viktig for å kunne få tilgang til denne ikke-verbale sjekken. Et bestemt budskap skal formidles. Klienten skal få saksopplysninger på lik linje med en hvilken som helst annen klient. Dette er et krav til den profesjonelle saksbehandler i et moderne byråkratisk forvaltningssystemet, som dessuten også krever lik behandling. Alle skal gis like muligheter til råd, ressurser og veiledning på like vilkår. Det er da avgjørende at en profesjonsutøver i et moderne forvaltningssystem som et minimum makter å gi klienten lik tilgang på informasjon, råd, ressurser etc., i overensstemmelse med krav og forventninger. Her er klientsamtaler et viktig redskap. For at klientsamtalen skal fungere i et moderne forvaltningssystem med krav til profesjonell likebehandling, må sosialarbeideren ha noen støttepillarer som sikkerhet for at samtalen med klient ivaretar klientens behov i overensstemmelse med disse byråkratiske prinsipper. Konstruksjonsmodellens styrke er at den vektlegger sider ved samtalesituasjonen som i hvert fall gir en viss mulighet for at sosialarbeider kan sikre seg at den viktigste samtalepartneren i en tolket samtale, er *med* i samtalen.

En alternativ kommunikasjonsmodell er Shannon og Weaver (1949) sin matematiske kommunikasjonsmodell. Denne modellen ble utviklet som en kritikk av *Den enkle linjmodellen*. Her blir kommunikasjon betraktet som noe som foregår fra punkt til punkt langs en linje. Den matematiske kommunikasjonsmodellen er utviklet fra et teknisk utgangspunkt. Shannon og Weaver var ingeniører. De fører videre det enkle linjebildet mellom kilde og sender på den ene siden, og mottaker og mål på den andre. De tenker seg at budskapet går gjennom en kanal som blir utsatt for støy. Poenget med modellen er at minst mulig av meningsinnholdet skal gå tapt i kommunikasjonsprosessen mellom kilde og mottaker (Shannon og Weaver 1949 i Kvalbein 1999:23).

Innenfor sosialpsykologien eksisterer det flere kommunikasjonsmodeller hvor fokus er rettet mot *innholdet* i det som formidles. Det dreier seg om informasjon og fakta i tillegg til *holdninger*. *Balanseteorien* (Heider 1946 og Newcomb 1953), bygger f.eks på at alle mennesker har et sterkt psykologisk behov for balanse i relasjonene både til meninger og mennesker. Teorien lager enkle ”kart” over slike balanserte og ubalanserte tilstander. Kartene omfatter forskjellige trekant, hvor hjørnene i en trekant symboliserer en person, en annen person og en idé, en holdning eller et objekt. Et minustegn i forholdet mellom dem betyr negative følelser. Et plusstegn betyr positive følelser. Retningen for følelsene vises med en pil. Hvis det i denne trekanten er to minustegn, er det balanse. Hvis det ikke er noen minustegn i det hele, er det også balanse. Andre tilstander representerer ubalanse og betyr at vi kommer under et press til å opprette balanse (Heider 1946 og Newcomb 1953 i Kvalbein 1999:90).

Når det gjelder den siste kommunikasjonsmodellen, er den ikke særlig aktuell da mitt fokus er samhandling mellom flere aktører. Den første kommunikasjonsmodellen vurderer jeg som nær opp til rørmodellen, med tillegget for ”støy”. Utfra min tolkning vil den derfor rammes av mye av samme kritikk som jeg har anvendt i forhold til rørmodellen.

4.2 Det moderne byråkratiske forvaltningssystemet

Gjennom sin fremstilling av det moderne byråkratiske forvaltningssystem, presenterer Weber ([1922] 2000) flere kjennetegn som vi i dag forventer av et velfungerende offentlig kontor. Her vil jeg kort trekke frem noen viktige kjennetegn.

Henvendelser fra klienter skal håndteres *profesjonelt*. Når klientene henvender seg til sosialkontoret/sosialarbeideren, skal hans/hennes henvendelse behandles saklig og upersonlig. Ansatte på sosialkontoret skal ikke opptre med personlig mishag, selektiv imøtekommenhet, personlige problemer etc. overfor henvendelser fra klienter. Den upersonlige behandlingen innebærer at forskjellige sosialarbeidere skal håndtere ulike henvendelser uavhengig av personlig legning, interesser, oppfatninger og kultur hos sosialarbeider eller klient. Sosialarbeideren skal møte klientene uten å diskriminere i forhold til kultur,

hudfarge eller fremtoning. Bare *relevant* bakgrunnsinformasjon for saken skal etterspørres. Sosialarbeider skal heller *ikke* ha noen *personlig gevinst* av resultatet og heller ikke noe privat eierforhold til eventuelle ressurser. Når saker skal behandles, skal det foregå i henhold til et system av regler. Håndteringen av regler er et av de viktigste kjennetegnene på det upersonlige og rasjonelle ved det moderne byråkratiet. Det er regelsystemet som utgjør det herredømmet/autoritetsforholdet som klienten skal innordne seg etter.⁴²

Hele strukturen av upersonlig byråkratisk forvaltning knytter Weber sammen med et begrep om *rasjonalitet*. Når byråkratiet fungerer i henhold til et legalt herredømme, fungerer det rasjonelt. Klientene opplever at de møter et system med klare og presise forventninger. Hvis man har behov for økonomisk bistand og tilfredsstillende nærmere spesifiserte krav som søker, skal klienten kunne forvente å få dekket sitt behov. Forventningen om når behovet skal dekkes, skal være slik at klienten opplever tildelingen av økonomisk bistand som rettferdig og utfallet som forutsigbart.

Ett av problemene ved den legale autoritetsformen og det moderne byråkratiet er nettopp knyttet til forutsigbarheten og kalkulerede forventninger. Regler og retningslinjer kan ikke dekke alle enkelttilfeller. Om så var tilfelle, ville verden vært statisk. Det er derfor nødvendig å bygge inn et moment av *skjønn*, bl.a. for å gi forvaltningen rom for fleksibilitet og tilpasning av løsninger til konkrete behov og enkelttilfeller (Terum 2003). Saker som ikke så lett lar seg innordne i forhold til regelverk og offentlig organisering, utfordrer

⁴² For å få frem det spesielle ved den form for autoritet eller herredømme som preger et moderne byråkrati, gjør Weber et analytisk skille mellom tre former for herredømme/autoritet. *Det legale herredømme* med dets forvaltning bygger sin legitimitet på et rasjonelt grunnlag. Sosial handling preges av formålsrasjonelle og verdirasjonelle aspekter. De styrer og samordner interessene. Overfører vi dette til sosialtjenesten, innebærer denne formen at institusjonen vil være preget av sosiale handlinger som kalkulerer midler og mål i forhold til de overordnede regler og ordninger. Det er regler/ordninger som selv tilfredstiller grunnleggende etiske og moralske prinsipper om likhet for loven, menneskeverd etc. Den andre formen for herredømme/autoritet kaller Weber det *tradisjonelle herredømmet*. Her bygger herredømme/autoritet på legitimiteten til en hellig og allmektig orden forvaltet av en eller flere herskere. Herredømmet bygger på regler og ordninger som er overlevert i henhold til tradisjon. Her er det ingen garantier mot diskriminering, over-/underordning, slaveri eller medfødte privilegier.

Det *karismatiske herredømme* baserer seg på strengt personlige kvaliteter hos lederen. Trosfellesskap, krigsmakter, partisammenslutninger etc. er eksempler på ordninger som kan bygge på karismatisk herredømme. Lederens legitimitet i forhold til tilhengerne kan bygge på tilfredsstillende av materielle eller ideelle interesser (Weber [1922] 2000).

bruken av skjønn. Ved skjønnsmessige vurderinger er kravet til forståelse, innlevelse og empati med klientens situasjon viktig for å få til løsninger til beste for klienten. Samtidig kan en slik tilnærming appellere til personlig holdning og engasjement. En sosialarbeiders personlige erfaringer, tradisjon, karisma og følelser kan bli ressurser for å få til løsninger til det beste for klienten. Det er personlige momenter som kan komme i konflikt med den saklige distanse, reglene og avgrensningen av ansvarsområder som ligger i modellen for det moderne byråkrati hos Weber. Beskrivelsen av den legale autoritetsformen hos Weber er ingen beskrivelse av ett bestemt byråkrati.

Weber var kritisk til mye av den formen for autoritetsutfoldelse, beslutninger, saksbehandling og ansvarsfordeling som han var vitne til (Claussen og Ørvig 2003). Det han beskriver, er en måte som et moderne byråkrati *kunne fungere på* om det skal leve opp til krav, forventninger og idealer. Autoritetsformene til Weber er ideer eller forbilder for hvordan autoritet utøves på en typisk måte. Som idé eller forbilde er det snakk om typer av idealer eller *idealtyper*. Det idealtypiske er noe som sosiale fenomen streber mot i den grad de forsøker å tilfredsstille krav, forventninger og ideer til slike virksomheter. Idealtypene er også referanserammer for vår kritikk av deres manglende oppfyllelse av krav, forventninger og ideer om hvorledes de *burde* fungere.

Ett av dilemmaene ved Webers idealtypiske modell av et byråkrati dreier seg om noe av det behovet for skjønn, kreativitet og fleksibilitet som må være bygget inn. Det er nødvendig å utøve skjønn, kreativitet og fleksibilitet for at byråkratiet skal kunne følge med i nye utviklingstrekk og være i stand til å imøtekomme nye og endrede behov. På samme tid skal byråkratiet ivareta behovet for forutsigbarhet og kalkulering av utfallet for en klient. Det er derfor en spenning mellom det forutsigbare og uforutsigbare, mellom saklige upersonlige vurderinger og personavhengig skjønn, og mellom det rasjonelle og irrasjonelle.

Weber skiller mellom forståelse og forklaring. For å forstå en handling vi observerer, må vi samtidig leve oss inn i den handlendes situasjon. En forståelse av årsak og intensjoner med en handling krever at vi forsøker å oppleve handlingen fra den handlendes ståsted, på samme tid som vi observerer handlingen. Det blir et paradoks om vi samtidig

med en observerende distanse, skal leve oss inn i handlingsforløpet som om vi var en deltaker. Ut fra et metodisk perspektiv knytter dilemmaet seg til spenningen mellom innlevelse og forståelse, og mer distanserte observasjoner og forklaringer (Skjervheim 1996). Weber kan kritiseres for ikke å ivareta disse spenningene i tilstrekkelig grad i sin idealtypiske modell av byråkratiet. Heller ikke de idealtypiske begrepene om herredømme og autoritet ivaretar slike spenninger og dilemmaer. En kritisk vurdering av hans metodiske betraktninger avdekker tilsvarende dilemmaer mellom forståelse og forklaring (Claussen og Ørvig 2003).

Begrepene handling og makt står sentralt hos Weber. Han sier at begrepet makt er sammensatt og lite presist. Istedenfor viser han til *herredømme* eller *autoritet* som mer korrekt. Herredømme/autoritet henspeiler, ifølge Weber, på sjansen for å få en aktør til å føye seg ved en befaling. Det knytter han til sosiale ordninger som gis bestemte former for *legitimitet*. Sosialkontorets legitimitet henger sammen med at det er et offentlig kontor og del av det offentlige forvaltningssystemet. Legitimiteten skal bidra til å rettferdiggjøre en bestemt form for behandling av klienter i henhold til et offentlig regelverk. Legitimitet brukes i en rekke ulike sammenhenger for å rettferdiggjøre visse ordninger, autoritetsformer og maktforhold.

Weber begrunner den moderne byråkratiske arbeidskontrollen med herredømme/autoritet. Foucault på sin side argumenterer for at byråkratiets legitimitet i stor grad bygger på ulike typer kunnskapsregimer.

4.3 Institusjonelle/profesjonelle diskurser og makt

Gjennom sine beskrivelser av klinikkens fødsel (1994) og fengselets historie (1977) viser Foucault hvordan menneskelige tilstander blir medikalisert og kriminalisert ved hjelp av bestemte former for behandling. Det dreier seg om behandling i form av blikk (*gaze*), overvåkning og makt/kunnskap. I *Galskapens historie* (2001) skildrer han hvordan det på slutten av det 16. århundre oppsto en forandring i synet på galskap. Forandringen innebar at galskap ikke lenger ble betraktet som en tilstand av lykke, men heller som et tegn på

sykdom. Det medførte at den ”gale” gikk fra en status som ”subjekt” over til ”objekt”. Som objekt ville det være mulig å behandle den syke innenfor det medisinske området, det som senere er kjent som psykiatrien. Det epistemologiske skifte fra tradisjonelle til moderne kunnskapsformer er for Foucault selve organiseringen av de moderne kunnskapsregimene (Sarengi og Roberts 1999:7). Det er et skifte fra en mer byråkratisk, administrativ form for arbeidskontroll, slik Weber fremstiller dette med sin vektlegging av effektivitet og objektiv rasjonalitet, mot mer profesjonelle former som f.eks profesjonsutøvelse basert på ekspert-kunnskap (”knowledge-based occupations of expert”) (ibid.).

For Foucault representerer diskurser, slik jeg forstår dette, ulike typer institusjonelle kunnskapsregimer. Vi tar i bruk slike når vi skal forstå, forklare og bestemme sosiale fenomen. Diskurs kan derfor omfatte så forskjellige fenomen som lærerens karaktersetning, et fengselsreglement eller de regler og normer som styrer sosialarbeiderens praksis. På denne måten vil praksisen som utøves av sosialarbeideren, på samme måte som annen profesjonell praksis være forankret i bestemte diskurser som langt på vei er samfunns-messig dominant, kunnskap og makt.

Sarengi og Roberts (ibid:16) viser til følgende kjennetegn på institusjonelle diskurser:

[...] the gatekeeping functions of selection, training and assessment, the discourses around the management of hospitals, General Practitioner's surgery and so on, and the voices used by the institutions to represent itself to the outside world.

Med utgangspunkt i Foucaults ideer om ”rådgivningssamfunnet” (*counseling society*) viser Miller og Silverman (1995) til hvordan små og store problemer, forstått som sosialt konstruerte virkeligheter, bringes på banen gjennom ulike typer institusjonelle rådgivnings-samtaler.⁴³

⁴³ Miller og Silverman tar for seg to ulike rådgivningssettinger. Den ene rådgivningssettingen er et senter som rådgir personer som er blitt hiv-positive gjennom overføring av infisert blod. Den andre settingen er et senter som tilbyr familierapi.

Sett på denne måten, kan rådgivningssamtaler belyse én av flere institusjonelle diskurser som foregår i samfunnet:

Counseling functions as one of a variety of institutional discourses within which troubles talk may be elicited and organized, power moves and people may be constructed as objects of power (op.cit:725).

For Foucault er makt og kunnskap vevd sammen og utøves når bestemte profesjonsgrupper forsøker å beskrive, klassifisere og ”diagnostisere” mennesker. Det er en *mikromakt* som kommer til uttrykk i relasjoner og i konkrete praksiser. Makt blir i et slikt perspektiv ikke praktisert av institusjonene, men heller reproduisert av institusjonene. På denne måten blir institusjonene operasjonelle instanser som integrerer og reproducerer eksisterende maktstrukturer. Diskurser representerer kunnskapsstrukturer som vi bruker for å forstå, forklare og avgjøre ting (Foucault 2001, 2000a, 2000b).

Foucault tar i sin maktanalyse ikke stilling til om den makten som utøves, er legitim, men analyserer teknikkene som benyttes, tiltakene som settes i verk, strategiene som ønskes gjennomført osv.

Hvis vi overfører et slikt perspektiv på de aktuelle tolkesamtalene, kan noe av dette demonstreres når deltakerne trer inn i samtalesituasjonene. Når sosialarbeider, klient og tolk er i samtalesituasjonen, trer de samtidig inn i bestemte *diskurser*. Det er en type sosialisering som gjennom diskursene definerer statusene og handlingsmønstrene til de respektive deltakerne. Diskursen bidrar til at deltakerne kan utøve bestemte aktiviteter og underkaste og tilpasse seg bestemte profesjonelle og institusjonelle rammer. Rammene uttrykkes fysisk gjennom bygningsmassens utforming, deltakernes fysiske plassering, roller og deltakerstatuser.

Begrepet deltakerstatus viser, med Goffman (1981), produktet av praksisen. Det ser vi i situasjoner hvor en deltaker plutselig handler motstridende til den rollen hun/han er tildelt i forkant av en samtale. Samtidig viser det til situasjoner hvor en deltaker får en annen deltaker til å handle som noe annet enn den rollen hun/han er tildelt. I tillegg viser begrepet til situasjoner hvor en deltaker gjør noe annet enn den oppgaven hun/han er tildelt. Det kan f.eks. være en situasjon hvor tolken unnlater å tolke alt klienten sier. Jeg kommer tilbake til

en nærmere redegjørelse av begrepet deltakerstatus senere i dette kapittelet (jfr. kapittel 4.6).

I samtalsituasjonen kommer rammene til uttrykk gjennom sosialarbeiders *oppførsel*.⁴⁴ Gjennom sin status som sosialarbeider bidrar han/hun til å disiplinere både klient og tolk i overensstemmelse med byråkratiets regler og rutiner. I tillegg kommer de institusjonelle og profesjonelle diskursene. Man kan si at diskursen på mange måter innebærer den samhandlingen som sosialiserer og befester makten. Det dreier seg om den makten som utøves gjennom diskurser på en måte som gjør at deltakerne også internaliserer makten som en ”stemme” fra en ikke-tilstedeværende deltaker. Miller og Silverman (1995: 725) er inne på noe av det samme, når de sier at:

[...] every instance, we argue that descriptions of troubles are cooperatively achieved through the ways counselors and clients monitor and respond to each other's talk.

I det mer tradisjonelle byråkratiet legges det vekt på rutiner, strukturer og strengt avgrensede ansvarsområder (kapittel 4.2) Dette kontrollerer måten arbeidet utføres på. Et skifte hvor det i større grad legges vekt på kunnskap og makt, kan være en annen måte å utøve arbeidskontroll på. I nyere former for arbeidskontroll er kunnskap og maktutøvelse i større grad lagt til selve utførelsen av arbeidet. Det foregår gjennom nye former for samspill mellom profesjon og stat (Sarengi og Roberts 1999). Den enkelte arbeidstaker har selv mer ansvar og makt, basert på kunnskap. Det har ført til et skifte i arbeidskontroll (Freidson 1994 i Sarengi og Roberts 1999) fra en mer byråkratisk, administrativ form for arbeidskontroll slik Weber fremstiller det (effektivitet og objektiv rasjonalitet), mot mer profesjonelle former som profesjonsutøvelse basert på ekspertkunnskap (”knowledge-based occupations of expert”).

Et slikt skifte i arbeidskontroll kan også formuleres som følger:

The state machinery not only brings about changes in day- to day professional practice and client-professional role-relations, it also gives rise to new forms of

⁴⁴ Med oppførsel forstår jeg med Goffman (1982:77) det som typisk kommer til uttrykk gjennom en bestemt deltakers holdning, påkledning og måten å være på. De nevnte forhold bidrar til å gjøre de andre deltakerne oppmerksomme på at det her er et menneske med visse ønsker eller uønskede egenskaper.

professionalism and expert knowledge with their attendant power structures. The increasing importance of counsellors in medical, social work and divorce mediation is one such example (Sarengi og Roberts:9).

I samtalsituasjonen kommer den nye arbeidskontrollen til uttrykk gjennom diskursene. Gjennom bestemte diskurser artikuleres makt og kunnskap. For sosialarbeideren blir makten og kunnskapen som uttrykkes gjennom diskursene, avgjørende for statusen hun/han får i den aktuelle situasjonen. Det dreier seg om en status basert på den ”byråkratiske stemme” som hun/han formidler gjennom sin språkhandling. Det er den nye formen for maktutøvelse.

Sosialarbeideren uttrykker makt og kunnskap gjennom den byråkratiske stemmen. Brukeren på sin side kan ha problemer med å forstå eller oppfatte innholdet i den bestemte stemmen som sosialarbeideren snakker gjennom. Det kan være innholdet i bestemte utsagn som brukeren ikke forstår. Han/hun kjenner ikke nødvendigvis til et moderne forvaltningssystem. I tillegg er det heller ikke sikkert at brukeren aksepterer sosialarbeiderens utsagn. Brukeren kan ha andre oppfatninger av en sak enn det sosialarbeideren uttrykker.

I samtaler med tolk er det ikke tolkens ansvar og oppgave å forklare samtalepartene innholdet i de ord og uttrykk som formidles (jf. s. 25). Hvis sosialarbeideren bruker fagord og -uttrykk (barnevern, vedtak, økonomisk sosialhjelp, skatteligning m.m.), er det hans/hennes oppgave å forklare hva som legges i begrepene. Tolkens rolle er først og fremst å formidle mellom partene uten ansvar for å forklare innholdet i det som sies.

En byråkratisk stemme kan også være et problem i forhold til det tolkede kulturmøtet som kjennetegner samtaler mellom norske sosialarbeidere og klienter med minoritetsspråklig bakgrunn. Det er kjent som oversettelsesproblemet i den tolkede klient-samtalen.

4.4 utfordringer i kulturmøtet

Sharps' (1952) *Steel axes for stone-age Australians* kan bidra til å belyse problemstillinger i tilknytning til kulturmøter. Det er særlig egnet til å få frem konsekvenser av kulturmøter,

som f.eks. at det ikke tas hensyn til at det den ene parten ser som selvfølgeligheter, ikke alltid er noe opplagt når det gjelder individuelle avgrensninger av enkeltgjenstander, saksforhold m.m. En ikke-tilstedeværende byråkratisk stemme kan være ett (av flere) avgjørende oversettelsesproblem i kulturmøter.

Hos Yir Yoront-folket (YY) i Australia var steinøksen det viktigste hjelpemiddelet stammen hadde til rådighet. Samtidig representerte den et knapt gode. Steinøkse ble eid av stammens eldre menn og måtte lånes av kvinnene og ungdommene ved behov. På denne måten var steinøksen et middel for sosial kontroll. Samtidig ga den eierne makt. For å få tilgang til den steinen som øksen var laget av, var YY avhengige av handel med nabofolk. Det bidro til at det ble etablert handelsruter. Fra 1920-tallet fikk YY besøk av en gruppe misjonærer som skulle rekruttere folk til kristendommen. I den sammenheng ble det delt ut ståløkser. Ståløkse representerte et lite fremskritt, men fikk store sosiale følger. Plutselig var ikke dette lenger et knapphetsgode, men noe som hele gruppen fikk tilgang på. Det førte til at den gamle autoriteten brøt sammen. Videre førte det til at stammen ikke lenger trengte å handle stein med naboene. Dermed forsvant gamle handelsruter, markeder, handelsformuer etc.

Gjennom beskrivelsen av de innfødtes kontakt med representanter for vestlig kultur, forsøker Sharp å vise hvordan innføring av et moderne hjelpemiddel, i dette tilfellet ståløksen, rent faktisk viste seg å føre til sammenbrudd i de lokale kulturelle kategoriene. Det som overflattisk sett synes å være et enkelt og uproblematisk teknologisk fremskritt, får konsekvenser som ikke er intendert fra misjonærenes side. Blant de innfødte var steinøksen vevd inn i hele den sosiale strukturens ”grammatikk”. Misjonærene så ståløksen som et mer *effektivt* redskap med overlegne egenskaper til steinøksen. Da misjonærene delte ut ståløkser, var dette grunnet i en forutsetning om individuelle behov og posisjoner, noe som sto i motsetning til den mer kollektivistiske⁴⁵ kulturen som de innfødte hadde sin

⁴⁵ En kollektivistisk kultur referer til en ideologi der kollektivet tillegges større verdi enn individet. I det ligger det at mennesket ikke først og fremst betraktes som et fritt og uavhengig vesen som skaper sin fremtid slik en gjerne tenker seg i moderne samfunn, men som et vesen som er underlagt en rekke betingelser som det ikke uten videre kan fri seg fra Keesing (1981). Det står i motsetning til en såkalt individualistisk kultur, hvor det i større grad legges vekt på individuell frihet.

tilhørighet i. Historien viser hvilke dramatiske konsekvensene det gir å ikke ta høyde for at det vi ser som selvfølgeligheter med hensyn til individuelle avgrensninger av enkeltgjenstander, saksforhold etc., slett ikke er noe opplagt.

Utsagn, oppfatninger og handlinger vil være vevd inn i minoritetskulturer også i Norge. Heller ikke i en slik sammenheng kan de betraktes atskilt fra den enkeltes kulturelle og sosiale bakgrunn. Det er vanskelig å se individet fra en minoritetskultur uavhengig av kultur, slekt og status. Det samme kan gjelde i forhold til klientens oppfatning av sosialkontoret og sosialarbeiderrollen. Et sentralt spørsmål i denne sammenhengen er hvilken mulighet klienter som kommer fra ”fremmede” kulturer, har til å forstå hva dette er når de ikke ”ser” sosialarbeiderens/sosialkontorets plass i forhold til et moderne byråkrati i et moderne samfunn. Hvordan kan klientene da forstå sosialarbeiderens holdninger vedrørende likebehandling, skjønn, profesjonalitet, saklighet, distanse m.m.? Hvordan kan de få oversatt og få forståelse av den byråkratiske stemmen, personifisert gjennom sosialarbeideren?

4.5 Kulturoversettelse

Når det er snakk om oversettelse mellom kulturer, innebærer det mer enn en oversettelse av det verbale språkuttrykket. Det er like mye snakk om å forstå meningsinnholdet i hele den livsførselen kulturene er bærere av (Borchgrevink 1997). Et sentralt spørsmål her er hvordan en skal gå frem for å sikre vitenskapelige idealer om empirisk nærhet og objektivitet, og dessuten ønsket om å representere en annens virkelighet i egne arbeider.

Den kjente Sapir-Whorf-hypotesen⁴⁶ fra kognitiv og lingvistisk antropologi sier at det eksisterer en systematisk sammenheng mellom det språket en person bruker, og hvordan denne personen oppfatter verden. Denne sammenhengen uttrykkes så sterkt at kun blir de

⁴⁶ Sapir-Whorf-hypotesen bygger på Edward Sapir som i 1921 la frem et alternativt syn på språk. Hans teori ble i løpet av 1940-årene videreutviklet av Benjamin Whorf (Lakoff, G. og M. Johnson (2003).

språkelige konvensjonene som konstituerer den virkelige verden for deltakerne i en bestemt gruppe eller sosial kontekst (Sapir 1949).

Hvis utgangspunktet er at det språket et folk snakker, legger bestemte føringer på hvordan en tenker, blir det en utfordring å få inntak til medlemmene av en annens språkgruppes tanke og begrepsverden.⁴⁷ I tillegg vil antropologens beskrivelser uungåelig være preget av egne begreper og tankeverden, som lett kan få preg av å være etnosentriske. Sapir-Whorf-hypotesen er senere tilbakevist av moderne kognitiv vitenskap. I *Metaphors we live by* tar Lakoff og Johnson ([1980] 2003) et oppgjør både med det objektivistiske og det subjektivistiske vitenskapsidealet.⁴⁸ De argumenterer for en erfaringsbasert tilnærming.

En erfaringsbasert tilnærming innebærer at menneskets begrepssystem betraktes som metaforisk strukturert og definert. Metaforen som språklig uttrykk muliggjøres nettopp av metaforene i begrepssystemet vårt (ibid:9). Lakoff og Johnson ([1980] 2003) hevder at vi ikke bare omtaler diskusjonen med krigsvokabular, men vi vinner og taper diskusjoner, ser på samtalepartneren som en motstander, angriper hans/hennes posisjon etc. (ibid:8). Begrepsmetaforen ”diskusjon er krig” strukturerer hva vi gjør, og hvordan vi forstår det vi gjør når vi diskuterer – i alle fall delvis. Metaforens essens blir dermed det å forstå og erfare en ting ut fra en annen.

Kulturoversettelse dreier seg om en forståelse hvor makrosammenhenger er viktige. På mikroplan dreier det seg mye om å skape sosial orden, mening og forutsigbarhet for deltakerne. Man må få oversikt over hvem som er deltakere, og videre finne ut hvilke roller som er inne i bildet, og hvilken status den enkelte rolleinnhaver er tildelt i den aktuelle situasjonen. Det blir også viktig for den enkelte deltaker å få oversikt over hvordan

⁴⁷ I den klassiske antropologien har det vært lagt stor vekt på at antropologen grundig tilegner seg det lokale språket for å få dokumentasjon til ”innfødt mentalitet” (Malinowski 1967).

⁴⁸ Objektivismemyten vil hevde at verden består av gjenstander med egenskaper uavhengig av mennesker. Vår viten om verden tilegnes gjennom å erfare gjenstandene i den. Videre å finne ut gjenstandenes egenskaper og hvordan disse gjenstandene står i forhold til hverandre. Subjektivismemyten på sine side, er knyttet til følelser, den intuitive innsikten, fantasien, menneskeligheten, kunsten og en ”høyere” sannhet (op.cit.:176ff).

samhandlingen skal ordnes, struktureres og håndheves (Keesing 1981). Jeg vil først ta for meg det sistnevnte; ordensproblemet.

4.6 Samhandlingsorden

I dette underkapittelet vil jeg redegjøre for noen sentrale begreper fra Goffman. Det dreier seg særlig om det Goffman (1984) kaller *samhandlingsorden*, et begrep som jeg anser som nyttig i analysen og beskrivelsen av de aktuelle observasjonssamtalene. 49 Samhandlingsorden kan få frem *hva som foregår* når sosialarbeider, klient og tolk samhandler i klientsamtaler i sosialtjenesten.

Sosial samhandling omfatter ifølge Goffman ansikt-til-ansikt-kontakt ("face-to-face interaction"). Her befinner to eller flere individer seg fysisk på samme sted. Det er denne type samhandling Goffman kaller for *samhandlingsorden* ("the interaction order"). Det er en form for samhandling som er velregulert, og samtidig er den en egen type sosial orden. På denne måten gjør Goffman direkte kommunikasjon til et emne for samfunnsvitenskapene (Album 1995).⁵⁰

Det er interaksjonen i det umiddelbare nærværet som er av interesse for Goffman. Det gjelder uavhengig av om fokus er rettet mot institusjonelle samtaler (klientsamtaler, samtaler mellom lege/pasient etc.) eller fremmede som passerer hverandre på gaten. Goffman (1972) kaller situasjoner som omfatter institusjonelle samtaler for *fokusert utveksling* ("focused interaction"). Møter som innebærer mer flyktig kontakt mellom mennesker, kaller han *ufokusert utveksling* ("unfocused interaction").

⁴⁹ Jeg vil redegjøre nærmere for Goffmans begrep om interaksjonsorden (jf. kap. 4.6). Her vil jeg nøye meg med en kort påpekning. Slik jeg tolker Goffman dreier interaksjonsorden seg om moralsk og normativ orden som samtaler skal følge, en ritualisering av samtaler enten det gjelder formelle eller uformelle samtaler. Sosial orden er imidlertid et mer diffust begrep. Situasjonsorden dreier seg på sin side om de føringer som situasjonen utøver i forhold til samtalen. Situasjonens føring vil på sin side også omfattes i begrepet interaksjonsorden og er derfor ikke en egen form for orden.

⁵⁰ Album viser i den sammenhengen til at Dell Hymes (1998) var tidligere ute enn Erving Goffman med å avgrense direkte kommunikasjon som et eget emne i samfunnsvitenskapen (Album 1995:258).

I fokuserte utvekslinger blir det nødvendig for aktørene å samhandle for å kunne opprettholde en maske eller et image av sine *sosiale selv* i tillegg til samhandlingsorden. I flere av Goffmans analyser er det særlig *samarbeidsaspektet* i samhandlingen som understrekes. Det innebærer en forventning om at deltakerne i samhandlingssituasjonen, gjennom en spontan identifikasjon av andres følelser, strekker seg langt for å redde det selvet som andre presenterer.

Arbeidet med å opprettholde et image i samhandlingssituasjonen foregår gjennom *ansiktsarbeid* ("face work") hvor noen intersubjektive *regler for atferd* preger aktørens utsagn og handlinger (Goffman 1967). Atferdsreglene handler blant annet om hvordan aktøren fremstiller seg for å skape et bestemt positivt bilde av seg selv ("demeanor") og om aktørens anerkjennelse av den andres fremstilling av seg selv ved å akseptere den ("deference").

For at individet skal kunne opptre som samhandlingspart i praktiske sosiale situasjoner, kreves det innlæring i bestemte typer *ritualer*. Det rituelle omfatter forhold som oppmerksomhet overfor andre, at individet knytter følelser til selvet og at selvet uttrykkes gjennom ansiktet. Andre forhold er stolthet, ære, verdighet og at en viser omsorg. I tillegg må individet utvise takt og en viss grad av likevekt. For Goffman er de nevnte forholdene en del av det man henviser til som en universell, menneskelig natur (ibid:44).

Goffman er opptatt av at det i *face work* er mulig å tape ansikt hvis det kommer frem informasjon som ikke passer inn i det bildet som ellers fungerer i situasjonen. Skulle det skje at en aktør opplever å tape ansikt, vil vedkommende kunne oppleve en følelse av skam og underlegenhet knyttet til situasjonen.⁵¹ Ved å benytte det Goffman kaller *unngåelsesritualer* ("avoidance rituals") er det likevel mulig å bevare egen verdighet. Det innebærer å holde en viss avstand.

⁵¹ Giddens (1991:82) gjør et skille mellom skyldfølelse og skamfølelse, hvorav sistnevnte er direkte forbundet med selvidentitet. Skamfølelse er ifølge Giddens knyttet til en angst for at den fortellingen individet presenterer, ikke i tilstrekkelig grad representerer en sammenhengende biografi.

Nye og ukjente situasjoner hvor en ikke kjenner til normene for hvordan en skal oppføre seg, kan føre til tap av ansikt for den det gjelder.

A person may be said to be out of face when he participates in a contact with others without having ready a line of the kind participants in such situations are expected to take (Goffman 1967:8).

Samhandlingsorden er mer enn rent verbalt snakk.⁵² En samhandlingssituasjon vil også gi andre former for informasjon, blant annet hva de ulike deltakerne gir hverandre gjennom den fysiske plasseringen i rommet, kroppsstilling og bevegelser, hårfasong, tonefall og stemmestyrke. Det er tidligere referert til som ”oppførsel” (s. 57). Utover denne typen informasjon vil også stedet for samtalen gi informasjon til deltakerne.

For å være i stand til å håndtere samhandlingsaktiviteten er deltakerne avhengige av å definere hvilken situasjon eller anledning det er snakk om. Samtidig må de også få en viss oversikt over hvilke forventninger som er rettet mot dem når det gjelder opptreden i den bestemte situasjonen. Situasjonsdefinisjonen og forventninger til egen og andres opptreden vil skaffe deltakerne en *ramme* (”frame”) (Bateson 1972, Goffman 1974).

Rammebegrepet omfatter her, slik jeg tolker det, bestemte selvfølgelig og implisitte forståelsessystemer (som også kan være eksplisitte) som deltakerne tar i bruk for å kunne tolke hva som skjer, og retningslinjer for hva som passer seg i den aktuelle situasjonen. Det refererer til meddelelser eller metameddelelser som gjør lingvistiske eller nonverbale handlinger meningsfulle.

I kommunikasjonsprosesser er det ofte slik at et mangfold av rammer kan komme til uttrykk samtidig. En referanse til ramme kan skje både direkte og indirekte og er knyttet til situasjoner og aktiviteter heller enn til individer (Måseide 2003). I situasjoner hvor det eksisterer store avvik mellom de enkelte deltakernes situasjonsdefinisjoner, kan det bli en særlig utfordring for de involverte å komme frem til en felles definisjon. På den andre siden kan det stilles spørsmål ved hvor avhengige vi egentlig er av at alle deltakerne har

⁵² I analyser av interaksjonsorden gjør Goffman ([1959]1992) et skille mellom språk og snakk (”talk”). Språk betraktes som en formelt system, bestående av tegn og regler. Snakk er i større grad knyttet til *konteksten* som utsagn og gester foregår innenfor. Ved å bruke betegnelsen ”verbal konversasjon” i motsetning til ”tale” (speech), understreker Goffman at mening ikke kan fortolkes eller sees isolert fra kontekst. Mening må fortolkes i en sekvens av flere utsagn.

den samme situasjonsdefinisjonen. Hvor presist lik må definisjonen egentlig være? En kan tenke seg at noen må akseptere en annen parts definisjon for at relasjonen overhodet skal fungere. Hvis det er det sistnevnte som gjelder, er det da slik at ”noen” tar over den andres definisjon? Er det mulig å tenke seg situasjoner og samhandling med flere og til dels ulike situasjonsdefinisjoner? Hvilken rolle får tolken i en situasjon hvor det eksisterer avvikende situasjonsforståelser?

Et sentralt begrep i samhandlingsordenen er det Goffman (1981) kaller *footing*. Footing er relatert til ramme og viser hvordan vi *posisjonerer* oss i forhold til hverandre, hvordan vi tilskriver oss selv og andre statuser og identiteter, og hvordan vi skaper situasjoner. Det viser i sin helhet til det sosiale og relasjonelle vi gjør utover det verbale og lingvistiske. Begrepet viser også til det ”fotfestet” vi skaffer oss verbalt/interaksjonsmessig. Fotfestet kan også glippe for oss gjennom snakk/interaksjon. Når vi endrer footing, gir det en forandring i måten vi fremstiller oss, både overfor oss selv og andre som er til stede i kommunikasjonssituasjonen. Endringene kommer til uttrykk gjennom måten vi håndterer det vi uttrykker på, eller hvordan vi håndterer det andre uttrykker gjennom sine utsagn. Eksempler er latter, gråt eller sinne.

I beskrivelsen av footing viser Goffman til nødvendigheten av å utvide den tradisjonelle oppfatningen av kommunikasjon som kun innebærer to deltakere. En slik modell for kommunikasjon er lite egnet til å fange opp forhold ved kommunikasjonssituasjonen. Det dreier seg om forhold som går utover rent verbale utsagn. Det kan være flere enn to deltakere til stede, blikkets organisatoriske betydning i forhold til turtaking, ansiktsarbeid m.m.

For å kunne få frem slike forhold ved samhandlingssituasjonen er det nødvendig å bryte opp det tradisjonelle skillet mellom sender og mottaker. Som et alternativ presenterer Goffman et skille mellom *deltakelsesformat* (”participation framework”) og *produksjonsformat* (”produktion format”).

Deltakelsesformat kan vise oss hvordan vi fra et bestemt utgangspunkt kan beskrive både en bestemt aktørs talehandling og alle de andre aktørenes rolle eller funksjon i samhandlingen. Beskrivelsen kan understøtte begrepene som utvikles i samtalsituasjonen

(Goffman 1981:137). Talehandlingen til aktøren som var utgangspunkt, angir hans/hennes *deltakerstatus* i forhold til ytringen. I tillegg viser talehandlingen deltakerstatusen i forhold til de andre personene som er del av samhandlingen. Disse personene er deltakelsesformatet for det øyeblikket talehandlingen pågår.

Produksjonsformatet viser til det Goffman kaller *the animator, author and principal* (ibid.:145). Det omfatter de ulike posisjonene og statusene blant deltakerne. Når vi snakker om hva jeg sa da, hva jeg gjorde, hva jeg ønsker osv., gjør vi oss selv til animatorer. En slik projisering gir oss fleksibilitet i samtalen fordi det er både f.eks. ”jeg” og en imaginær figur.

Goffman (1981:144) sier følgende:

Sometimes one has in mind that there is an ”author” of the words that are heard, that is, someone who has selected the sentiments that are being expressed and the words in which they are encoded. Sometimes one has in mind that a ”principal (in the legalistic sense) is involved, that is, someone whose position is established by the words that are spoken, someone whose beliefs have been told, someone who is committed to what the words say.

Når sosialarbeideren gir råd til en klient, fungerer hun/han som en animator (produsent). Rådene og måten de uttrykkes på, kan antyde at dette er kunnskap som hun/han har ervervet gjennom utdanning og praksis. Det er dermed en annen forfatter enn sosialarbeideren som står bak. I tillegg vil det også finnes en principal som står ansvarlig for det som blir sagt.⁵³ Hvis vi ser dette i sammenheng med den tidligere redegjørelsen for diskurser, dreier det seg her om at diskursene i byråkratiet uttrykkes gjennom ulike stemmer. Stemmene kobles til deltakerstatusene. Når en status endres, endres også stemmen.

I løpet av en samtale er det en kontinuerlig endring i deltakernes footing. Begrepet er særlig egnet som et analyseredskap i situasjoner der en ønsker å avdekke strukturelle betingelser som ligger til grunn for footing (ibid.).

Goffmans footing vil være nyttig i observasjonsstudiene i denne avhandlingen. Begrepet kan brukes til å systematisere bestemte sekvenser som handler om vanskelig-

⁵³ Eksempelet bygger på Metzger et al. (2004).

hetene som oppstår i samtalsituasjonen. Det er problemer som kan true samhandlingsorden. Videre er det egnet til å få tydeliggjort ikke-verbale samhandlingsaspekter. En analyse av rammer i ansikt-til-ansikt-samhandling forteller noe om forventet oppreden i en bestemt situasjon. Det er en oppreden som ikke kan sees uavhengig av fysisk plassering av deltakerne, antallet deltakere, de ulike deltakerrollene og deltakerstatusene. Footing vil i analysen benyttes for å vise til den refleksive og flytende karakteren som kjennetegner rammer.

4.7 Begrepet ”rolle”⁵⁴

Når jeg har valgt å bruke rollebegrepet i en studie som omhandler samhandling, er jeg oppmerksom på at det ikke er uproblematisk. Det er problematisk fordi rolle ofte forbindes med sosialisering. Som Goffman (1972:77) sier:

Role, then, is the basic unit of socialization. It is through roles that tasks in society are allocated and arrangements made to enforce their performance.

Goffman argumenterer for å tilpasse rollebegrepet til ansikt-til-ansikt-samhandling. Det knytter han til *situerte aktivitetssystemer*. Han viser til ansikt-til-ansikt-samtaler hvor det utøves en felles aktivitet. Aktiviteten er kjennetegnet av å være relativt lukket og selvkorrigerende. Den representerer et selvavsluttende kretsløp av gjensidige avhengige handlinger. Når denne type situerte systemers forløp blir gjentatt relativt hyppig, vil det etter hvert utvikle seg det Goffman kaller *situerte roller* (1972:84).

En situert rolle er en samling aktiviteter som er synlig for de andre deltakerne. De er målt i forhold til hvordan de andre utøver sine aktiviteter. Rollene blir unike fordi de er knyttet til en situering. Selve interaksjonen blir avgjørende for hvordan rolleutøvelsen blir. Det henger sammen med at man ikke kan internalisere normer for enhver situasjon. Indi-

⁵⁴ Goffman skiller mellom begrepene *status* og *rolle*. Status viser til en posisjon eller et mønster av posisjoner i et bestemt system. Det er en posisjon hvor gjensidige bindinger, rettigheter og plikter er tett forbundet med de andre posisjonene i systemet. Rolle er den aktiviteten som rolleinnhaveren ville ha utført hvis han/hun kun handlet ut fra de normative kravene som stilles i hans/hennes posisjon (Goffman 1972:75). Som en forenkling vil jeg i avhandlingen bruke begrepene rolle og status om hverandre.

videt har en viss frihet og kreativitet i forhold til rolleutøvelsen. Selv om det er ett normativt rammeverk for en gitt rolle (f.eks. en arbeidsbeskrivelse), kan man ha individuelle forskjeller i utøvelsen. Det vil være ulikheter i hvordan en situasjon oppfattes og defineres.

I analysen og beskrivelsen av observasjonssamtalene kan rollebegrepet slik Goffman anvender det, være fruktbart. Rollebegrepet kan bidra til å belyse hvordan de ulike deltakerne (sosialarbeider, klient og tolk) utøver aktivitetene som er knyttet til de institusjonelle og profesjonelle rollene de er tildelt i de aktuelle samtalene. For tolkens vedkommende dreier det seg om hvordan han/hun håndterer sin rolle som formidler, og hvorvidt det er i tråd med de normative forventningene som er formulert gjennom de yrkesetiske retningslinjene.

Det samme gjelder rollen som sosialarbeider. Til denne rollen ligger det blant annet forventninger om profesjonalitet. I møte med klienten forventes det en opptreden preget av saklighet og ikke personlig mishag, selektiv imøtekommenhet og lignende. Til rollen som klient er det ikke nedfelt noen formelle regler og normer for hvordan hun/han skal utøve sin rolle i møte med sosialtjenesten. Her er det heller snakk om uformelle forventninger, som at klienten skaffer til veie nødvendig informasjon om sine private anliggende. Det er forventninger som må oppfylles for at sosialarbeider kan yte den hjelpen klienten har behov for.

Goffman (ibid:75) skiller mellom det *normative* aspektet ved rollen, den *typiske* rollen ("typical role") og *rolleutøvelsen* ("role performance"). Det normative aspektet ved rollen definerer han som følger:

[...] the activity the incumbent would engage in were he to act solely in terms of the normative demands upon someone in his position.

Selv om det er retningslinjer for forventet opptreden i tilknytning til bestemte roller, vil den enkelte rolleinnhaver oppfatte og definere situasjonen på sin bestemte måte. Det innebærer at den enkelte rolleinnhaver kan ha sin egen måte å utøve sin rolle på. Det kan også være at situasjonen krever avvik fra de normative forventningene. Det kan oppstå situasjoner hvor den enkelte rolleinnhaver vil være avhengig av å *tilpasse* rolleutøvelsen slik at den passer til situasjonen. Et eksempel på dette kan være tolken som i tolkesamtalen

må håndtere en situasjon som både innebærer telefontolking og fremmøtetolking.⁵⁵ En slik situasjon kan vise hvordan ulike forhold ved en samtalesituasjon påvirker og kan vanskeliggjøre en oppfyllelse av normative forventninger. Når rolleinnhaveren avviker fra det normative rammeverket som ligger til grunn for en rolle, kaller Goffman det en typisk rolle.

Rolleutøvelse

Rollebegrepet omfatter også den konkrete rolleutøvelsen til en bestemt rolleinnhaver; “the actual conduct of a particular individual” (Goffman 1972:75). Dette er en rolleutøvelse som ikke nødvendigvis kan knyttes verken til de normative eller de typiske standardene. Det er en rolleutøvelse hvor deltakerne opptrer i en bestemt situasjon. De situasjonelle forholdene spiller en vesentlig rolle for hvordan den enkelte rolleinnhaveren utøver sin rolle i situasjonen. I tillegg vil den enkelte rolleinnhavers personlige stil ha betydning for rolleutøvelsen. Mennesker kan ha forskjellig tilknytning til den konkrete sosiale rollen de for øyeblikket utfyller. Begrepet *rolledistanse* kan vise at roller ikke nødvendigvis totalt oppsluker menneskers personlighet. Enhver rolleinnhaver vil ha mulighet til i større eller mindre grad å distansere seg fra den rollen en på et gitt tidspunkt spiller, og dermed gi rollen et mer personlig preg (Goffman 1972). Videre kan et ”jeg” velge å tre inn og ut av roller. Det er en uavhengighet av rollen som også hører til rolledistansen.

Rolleaspektet peker på en *gjensidighet* hvor rolleforventningene i relasjonen bestemmes ved hverandre. Uten klienter, ingen profesjonsutøvere, og vice versa. Samtidig er det også en gjensidighet mellom tolken og de andre deltakerne, som medfører at tolken har en tolkerolle i situasjonen. Partene har gjensidige forventninger til hverandre. Det er med å definere de respektives rolleutøvelse. Samtidig er det ikke sikkert at de er innforstått med de forventningene som hver især stiller til den andre. Gjensidighet i rolleforventninger retter oppmerksomheten mot at de begge har forventninger til den andre. Det kan virke

⁵⁵ Jeg kommer tilbake til denne bestemte situasjonen senere, jfr. kapitel 10.3 .

som deltakerne har en slags forventningsfordeling som er mer eller mindre symmetrisk, og dermed har en viss karakter av likeverdighet.

Institusjonelle og profesjonelle roller

I kapitlene 2 og 3 ble det redegjort for noen kjennetegn på rollene sosialarbeider, klient og tolk. Det er roller som deltakerne er tildelt som del av den *institusjonelle* orden på de aktuelle sosialkontorene. I to kasusstudier som presenteres grundig i kapittel 6, er de ulike deltakerne tildelt disse bestemte rollene. Ett forhold som skiller sosialarbeider og tolk fra klienten er at de to førstnevnte tilhører bestemte utdanningsgrupper. Det innebærer at de har ervervet sine roller gjennom en utdanning de selv har valgt.⁵⁶ Sosialarbeideren og tolken er tilsatt i de bestemte rollene. De er autoriserte og representerer utdanningsmessig en profesjon⁵⁷. Yrkesmessig og handlingsmessig representerer de en institusjon. Profesjonelle roller er knyttet til i hvilken grad de handler i tråd med profesjonelle standarder/krav. Det skiller dem fra klientene, som er *tildelt* klientrollen. Dette henger sammen med den tidligere nevnte asymmetrien som kjennetegner profesjon/klient-relasjonen. Samtidig tildeler også situasjoner eller virksomheter alle parter sine roller. Både institusjonen, klienten og deltakerstatusene kan være et hinder for det.

Som profesjonell person har sosialarbeideren definisjonsmakt i situasjonen. Det skiller han/henne fra klienten. Klienten har ikke den samme mulighet til å få gjennomslag for sine situasjonsdefinisjoner. På den andre siden har klienten et visst handlingspotensial. Det kommer blant annet til uttrykk ved at klienten gis anledning til å fortelle sin historie til sosialarbeider (Ylvisaker 2004:20). De ulike rolleinnhaverne *samhandler* om bestemte

⁵⁶ For tolkens rolle kan det tenkes at han/hun hadde ønsket en annen jobb enn tolk, hvis det hadde vært bedre muligheter på arbeidsmarkedet.

⁵⁷ Formell tolkekompetanse finnes i to former: statsautorisasjon, som er en krevende offentlig eksamen som gir rett til betegnelsen statsautorisert tolk, og offentlig tolkeutdanning. Det er viktig å være oppmerksom på at både statsautorisasjon og tolkeutdanning er noe som bare tilbys i noen få språk, og som dessuten tilbys svært sporadisk. Derfor vil fravær av statsautorisasjon eller formalisert tolkeutdanning hos en tolk bety svært forskjellige ting i språk der disse tilbudene er reelle, og der de ikke finnes (<http://www.tolkeforeningen.no/tolkekompetanse.htm>).

aktiviteter, tema etc. Når samhandlingen og det den dreier seg om blir tema, skifter perspektivet på situasjonen.

4.8 Samhandling mellom aktører

Habermas (1999b) utvikler gjennom sin diskursetikk et begrepsapparat hvor samhandlingen også knyttes til det som er *tema* for handlingen, samt hvilke bakenforliggende *interesser* som gjør seg gjeldende. Goffman (1983) er inne på noe av det samme i sin diskusjon av forhold som bidrar til opprettholdelsen av interaksjonsorden. Han stiller seg kritisk til at interaksjon utelukkende er basert på såkalte kontraktsforhold eller konsensus rundt normer som Habermas vektlegger.

Følgende sitat fra Goffman (1983:5) kan underbygge dette:

Individuals go along with current interaction arrangements for a wide variety of reasons, and one cannot read from their apparent tacit support of an arrangement that they would, for example, resent or resist its change. Very often behind community and consensus are mixed motive games.

Habermas ([1981] 1997) forsøker å få frem hvordan vi kan oppnå enighet på tross av ulike interesser og hensikter som handlende aktører måtte forfølge. I sitt diskursetiske prosjekt utvikler han et begrepsapparat for å håndtere ulike talehandlinger og de utfordringer disse skal imøtekomme i vår samhandling. Han skiller i hovedsak mellom tre forhold som talehandlinger kan dreie seg om. For det første kan det dreie seg om den objektive verden ”der ute”. Her er saksforholdet noe som vi har et slags verdinøytralt forhold til. Når en samtalepartner, for eksempel en sosialarbeider på et sosialkontor, krever at vi skal ”holde oss til saken”, er det dette aspektet ved en talehandling som poengteres. For det andre kan det dreie seg om den sosiale verden. Her er vurderinger av normative forhold viktige. Det kan være hvordan vi mener en deltaker i samhandlingssituasjonen *bør* opptre. I samtale-situasjonen kan deltakerne ha bestemte oppfatninger av hvordan en klient eller en sosialarbeider *bør* opptre. Det gjelder spesielt med tanke på at de skal oppnå en felles forståelse av hverandres standpunkter og begrunnelser. Det tredje forholdet som talehandlinger kan dreie seg om, er knyttet til den subjektive verden. Det kan være hvordan vi uttrykker

følelser, egne holdninger og ytringer. Uttrykkene kan være ekspressive og ”usaklige” og medføre at deltakerne fremsetter et krav om at samtalepartnerne ”holder seg til saken” gjennom å forankre talehandlingen i den objektive verden.

Disse tre forholdene er analytiske skiller. De kan bidra til å få frem at samhandlingen, i tillegg til relasjonelle forhold mellom deltakerne i situasjonen, også bestemmes av det som er tema eller objekt for handlingen. Aktørene samhandler i relasjon til noe vesentlig, et objekt, bestemte saksforhold eller subjektive interesser/emosjoner, noe som medvirker til å strukturere og forme bestemte samtaler. Det er en av grunnene til at Habermas er et viktig supplement til Goffmans fokus. Goffman er mer opptatt av hvordan deltakerne i situasjonen opptrer for å kunne opprettholde samhandlingsorden. Han er ikke like eksplisitt på å se betydningen av det handlingen dreier *seg om*, det vil si saksforholdet og innholdet i handlingene. Goffman åpner heller for at en samhandlingssekvens kan handle om ulike forhold for partene.

Når saksbehandler ved et sosialkontor i en mottakssamtale skal formidle en bestemt informasjon til en minoritetsspråklig klient via tolk, er hensikten å formidle et bestemt saksforhold. Innholdet dreier seg om hvem som kan få hjelp, hvordan søke, saksbehandlingstid, hvilke utgifter som kan dekkes, osv. Samtalesituasjonen dreier seg ikke bare om de som deltar og hvorledes de opptrer. Den struktureres også av det innholdet som skal formidles, og forventninger til å gjøre dette forstått gjennom samtalen. I tillegg struktureres samtalen også av ulike rammevilkår som regulerer sosialarbeiderens virksomhet. Det vil si juridiske lover, økonomiske rammer, vanlige prosedyrer m.m. For Habermas representerer rammevilkårene et mer normativt og rettslig institusjonelt forhold. Poenget hos Goffman er at rettslig/institusjonelle forhold ikke er alene om å regulere samhandlingen, noen ganger blir de også brukt for å dekke til de reelle motivene.

Kontekst og språkbrukssituasjon

I analysen og beskrivelsen av observasjonssamtalene betraktes de observerte samtalene som ulike språkbrukssituasjoner (Hymes 1964). I formidlingsaktiviteten er bruken av språket vesentlig for situasjonen (Wittgenstein, 1953/1997, Austin 1975/1977). Med

utgangspunkt i teorier om samhandling er det den *sammenhengen* et utsagn brukes i, som konstituerer meningsinnholdet. Wittgenstein ([1953] 1997) referer til dette som *språkspill*. For Wittgenstein er språkspill samtidig en del av en aktivitet eller livsform (§23:44). En slik innfallsvinkel vil kunne fange opp hvordan deltakerne i samhandlingen på ulike måter håndterer den sosiale orden i situasjonen. Det er en orden som kan knyttes både til den institusjonelle konteksten for samtale og selve dynamikken i samhandlingssituasjonen. Fokus på en språksituasjon kan bidra til å få frem det situasjonelles betydning i samtalsituasjonen. Wittgenstein begynner med å eksemplifisere et enkelt språk bestående av ord som plate, byggekloss og noen bokstaver. Disse ordene brukes av to bygningsarbeidere som kommuniserer med hverandre. De sier ordene på en måte som iflg Wittgenstein, umulig kan gi mening uten at de er vevd inn i en språkspillsammenheng (§ 20:42).

4.9 Sammenfatning

Jeg har i dette kapittelet beskrevet og diskutert noen ulike teorier som kan ha relevans for den empiriske settingen som er valgt. Avslutningsvis vil jeg gi en kort sammenfatning av relevansen av de ulike posisjonene/tema for den empiriske konteksten.

- a) Tolkesamtalen er en samtale med flere enn to deltakere. Det stilles dermed særlige krav til samtalsregulering/organisering. Den bestemte opptreden som deltakerne har i en bestemt situasjon, kan ikke sees uavhengig av de institusjonelle og profesjonelle rammene i samtalen (fysisk plassering av deltakerne, deltakerantall, roller, deltakerstatus mm.). Her stilles det bestemte krav til orden og deltakernes håndtering av denne. Dels utgjør dette de profesjonelle og institusjonelle rammene. Samtidig dreier det seg om samhandlingsaspekter. Hvilke deltakerstatuser kommer f.eks. til uttrykk i observasjonssamtalene? Samtalsituasjonene vil være preget av en kontinuerlig endring og reforhandling av rammer. Det kan oppstå brudd i samhandlingsorden som deltakerne må håndtere for å gjenopprette, eventuelt opprette ny samhandlingsorden.

- b) Hele ordenshåndteringen er viktige trekk ved den verbale interaksjonen i samtale-situasjonene. Den mulige betydningen disse trekkene kan ha for samtaleforløpet og ordenshåndteringen, vil være et sentralt tema i observasjonssamtalene og analysen av disse.
- c) Visse taleformer og stemmer blir aktivert fremfor andre i bestemte situasjoner. I de konkrete observasjonssamtalene gjør ”stemmene” til deltakerne seg gjeldende på forskjellige måter i samhandlingsforløpet. De enkelte deltakerne har konkrete og situasjonsbetingede måter å uttrykke seg på. Tolken kan tilkjenne sin posisjon gjennom bestemte symboler som blokk/blyant, ordbok, skilt m.m. Sosialarbeideren kan uttrykke delaktighet gjennom kroppsuttrykk/fremtreden. Klienten kan med ulike symboler (samling regninger, gråt/latter m.m.) uttrykke behov, interesser og sinnsstemninger. Det er de mer personlige og subjektive uttrykksformene og ”stemmene”.

Andre typer stemmer kommer til uttrykk hos sosialarbeider når hun/han stiller krav til saklighet, regelfølgning og kontroll i situasjonen. Det er ”byråkratiske” stemmer som er knyttet til krav om distanse, tredje parts posisjon, nøytralitet og saklighet. Stemmer kommer også til uttrykk gjennom rådende diskurser og gjennom det statusrepertoaret⁵⁸ som er til stede i samtalesituasjonen.

- d) I *Webers byråkratimodell* er det et dilemma mellom personlige involvering og nødvendig saklig distanse mellom den offentlige myndighetspersonen, klienten og det saken dreier seg om. Personlig involvering kan komme i konflikt med kravet til upersonlig saklighet, nøytralitet og distanse. Samtidig representerer den personlige involveringen en nødvendighet for å oppnå kunnskap og konkret forståelse av hva saken dreier seg om. I de konkrete observasjonsstudiene vil håndteringen av det ”byråkratiske dilemma” hos Weber være til stede som bestemte måter å handle og uttrykke seg på, når det gjelder de konkrete samhandlingssituasjonene.

⁵⁸ *Statusrepertoar* blir her forstått som det settet av statuser som kommer til uttrykk når folk samhandler med hverandre (sosialarbeider, kvinne, oppdrager, samtalepart m.m.).

- e) Habermas forsøker å belyse hvordan det kan være mulig å oppnå konsensus i samhandlingssituasjonen selv om det eksisterer ulike interesser og hensikter. I den anledning skiller han mellom den objektive, den sosiale og den subjektive verden.
- f) Forskjelligheten mellom deltakerne kan uttrykkes på ulike måter. Ulik kulturell bakgrunn kan representerere en viktig forskjellighet mellom deltakerne. Noen klienter kan ha en kulturell/etnisk bakgrunn hvor de har erfaring med helt andre byråkratiske institusjoner enn vertslandet. Kanskje har de til og med ingen særlig erfaring med byråkratier i det hele tatt. Når det gjelder moderne velferdsordninger må en anta at de fleste har liten eller ingen erfaring med den slags ordninger i det hele tatt.⁵⁹

Når kulturforskjellene blir store, som i misjonærenes møte med Yir Yoront, kan også tolkeutfordringene bli store. Mangelen på felles referanseramme kan skape et omfattende oversettelsesproblem for de involverte i tolkesamtaler. Oversettelsesproblemet kan være til stede i ulik grad i observasjonssamtalene. I første rekke vil det være til stede i klientens møte med et moderne byråkrati og dets håndtering av velferdsordninger. Den byråkratiske stemmen i slike møter kan være implisitt og vanskelig å "oversette" mellom de aktuelle deltakerne. Kulturforståelse er et viktig aspekt av samtalesituasjonen, som gjennom observasjonssamtalene har vist seg ikke å bli ivaretatt på noen systematisk måte. Hvordan skal f.eks. tolken kunne oversette en slik ikke-tilstedeværende stemme?

- g) I rollen som kulturoversetter vil utfordringene til tolkens rolle og ansvar være knyttet til graden av variasjon i de kulturelle forskjellene mellom samtalepartene. Hvis tolkens ansvar og rolle kun innebærer overføring av budskap mellom mennesker som mangler et felles språk, ser en bort fra at både tolken, sosialarbeideren og klienten har en kulturell ballast med seg i tolkesituasjonen. Det kommer i tillegg til de situasjonelle og kontekstuelle forholdene i samtalesituasjonen.
- h) På bakgrunn av at tolkesamtalen omfatter flere personer (minst tre), og samtalen omfatter deltakere med ulik sosial og kulturell bakgrunn, er det antydning at en klassisk

⁵⁹ Velferdsordning av det slaget som møter flyktninger, er først og fremst utviklet i de mest industrialiserte landene.

kommunikasjonsmodell kan være lite egnet i avhandlingen. En alternativ modell – konstruksjonsmodellen – prøver å fange opp forhold ved samhandlingen som den klassiske modellen ikke tar i betraktning. Det dreier seg om blikk, fysisk plassering, sosial og kulturell bakgrunn, statuser m.m.

5 Metodologi

5.1 Innledning

Min studie fokuserer på individuelle aktører i bestemte kontekster.⁶⁰ Den har et problemfokus hvor vekten er lagt på orden i sosial samhandling samt problemer med oversettelse. Med dette som utgangspunkt anser jeg et kvalitativt forskningsopplegg som best egnet. Hensikten med avhandlingen er ikke å identifisere begrensede fenomen for å kunne si noe om deres omfang i et bestemt utvalg eller bestemte kontekster. Et slikt generaliserende siktemål ville kreve et annet materiale og andre tilnærminger. Formålet har heller ikke vært å påvise styrken i bestemte sammenhenger (kausaltet, korrelasjoner etc.) mellom identifiserte og avgrensede fenomen. Et slikt siktemål ville også kreve numerisk kvantifisering av fenomenene, på samme måte som ved bestemmelse av fenomenets utbredelse. Hensikten med avhandlingen er derimot å kunne *bidra med kunnskap som øker bevisstheten og forståelsen av institusjonell samhandling som involverer tolk*. Jeg vil si noe om hva som opptrer, ikke om hyppigheten av identifiserbare forekomster. Den kvalitative fremgangsmåten har styrt studiene og utgjør noe av den fortolkningsbakgrunnen som er blitt omtalt tidligere (jfr. kapittel 4.1).

For å tydeliggjøre noen metodiske spørsmål og følger av dette vil jeg i dette kapittelet gjøre rede for den metodiske fremgangsmåten i studien jeg har gjennomført. Jeg vil presentere og begrunne valg av metodisk fremgangsmåte. I tillegg vil jeg gi en oversikt over hvordan identifisering, utvelging og innsamling av datamateriale har foregått. Kapittelet er strukturert på følgende måte:

Innledningsvis vil jeg med utgangspunkt i problemstillingens betydning for valg av metode, gjøre rede for type studie og hva som kjennetegner problemstillingen. Jeg vil omtale hvilke fenomen som studeres, og hvilke type forklaringer som skal gis. Deretter

⁶⁰ Aktørene består av enkeltindivider, grupper av individer, parter med sosialarbeidere på den ene siden og klienter på den andre.

følger noen metodiske betraktninger, hvor hensikten er å beskrive noen overordnede trekk ved det empiriske materialet som danner grunnlag for studiene. Jeg vil også gjøre rede for hvordan det kvalitative materialet er blitt brukt slik at det egner seg for utformingen av kausstudiene. Deretter følger en konkret beskrivelse av fremgangsmåten ved identifiseringen, innsamlingen og systematiseringen av datamaterialet i avhandlingen. Her vil jeg også gjøre rede for min egen rolle og status(er) i feltet, samt tvetydigheten ved egen forskningsdeltakelse (deltaker/tilskuer-problemstillingen). I tillegg vil jeg presentere refleksjonene som har vært utgangspunktet for valg av fremgangsmåter, innsamling, systematisering og analyse. Det gjelder også de prosedyrene som har vært lagt til grunn ved anonymisering og samtykke i møte med informantene. I kapittelet vil jeg gi en kortfattet fremstilling av fremgangsmåten som er brukt ved analysen av materialet.

5.2 Type studie

Problemfokuset i dette prosjektet er sentrert rundt studier av *samhandling*. Jeg har særlig vært interessert i å belyse noe av det som kan sies å kjennetegne en tolket samtale på sosialkontor. Fokuset har derfor vært rettet mot hvordan de ulike deltakerne, det vil si sosialarbeidere, tolk og klienter, håndterer interaksjonsorden i samhandlingssituasjonen. Noen av utfordringene som jeg som forsker møtte i feltet, var at det eksisterte flere ulike måter å håndtere orden på. Variasjoner i orden var knyttet til hvilken type samtale det var snakk om (mottakssamtale, konsultasjonssamtale osv.) og dessuten den fysiske organiseringen av samtalen (blikk, deltakerantall, manglende hensynstaking til regler for turtaking). Et sentralt spørsmål ble hvordan jeg skulle behandle disse utfordringene, og hvordan dette skulle viderefremmes til et forskningsfelleskap.

Det er flere grunner til at et kvalitativt forskningsopplegg med fokus på observasjon av klientsamtaler og kvalitative intervjuer med deltakerinformantene er best egnet for min studie. For det første er det rettet mot både relasjonelle, systemiske og strukturelle forklaringer. Det er en type forklaringer som skiller seg fra mer individuelle/psykologiske forklaringer. En slik tilnærming vil kunne belyse hvordan de ulike deltakernes håndtering

av orden er styrt av forhold som ligger utenfor den enkelte samhandlingssituasjonen. De ulike rammebetingelsene legger langt på vei føringer for hvordan samtalen skal forløpe. Det omfatter produksjon og regulering av ressurser, problemer som skal løses, identiteter som spilles ut, og profesjonell kunnskap som konstitueres (Sarengi og Roberts 1999). På den andre siden vil en bestemt deltakers håndtering av orden være preget av hans/hennes sosiale og kulturelle bakgrunn. Det må tas i betraktning i alle studier av samhandling mellom mennesker, og det er særlig relevant i kulturmøter. For det tredje vil en tilnærming med fokus på samhandling kunne belyse mer helhetlig den sosiale *situasjonen* som tolkesamtalen er. Det skiller seg som vist (jfr. kapittel 4.1) fra de mer ”tradisjonelle” kommunikasjonsstudier, som i hovedsak har konsentrert seg om taler og lytter.

5.3 Den metodiske utfordringen ved utformingen av forskningsproblemstillingen

Ett krav til en forskningsproblemstilling kan være at den skal ha *samfunnsmessig og faglig relevant substans* (King, Keohane et al. 1994). Dette kravet har jeg forsøkt å oppfylle i dette prosjektet. Den samfunnsmessige relevansen henger sammen med prosjektets ambisjoner om å bidra til utvikling av kommunikasjonsprosesser i samhandling mellom offentlige myndighetspersoner og brukere av offentlige tjenester i situasjoner hvor det brukes tolk. Jeg har tatt utgangspunkt i et bredt og aktuelt problemfelt: klientsamtaler på sosialkontor. Innenfor dette feltet har jeg forsøkt å finne en *smal* innfallsvinkel ved å legge vekt på tolkeproblemet i møtet med det offentlige Norge, for brukere/klienter som ikke har norsk som morsmål. Med utgangspunkt i tolkesamtaler har jeg valgt et utsnitt av det problemfeltet som er knyttet til studier av flerkulturelle samfunn, kulturmøter, oversettelse og kulturforståelse. Samtidig er det et poeng at denne smale innfallsvinkelen på en ”fortettet” måte inneholder mange av de vesentligste forskningsutfordringene som er knyttet til kulturmøter. Særlig gjelder dette forhold som berører kulturoversettelse mellom deltakere i kulturmøter hvor det er få eller ingen muligheter for å oppnå felles forståelse og oppfatninger uten hjelp av noe tredje, for eksempel en tolk. I rollen som tolk i

samhandlingssituasjonen kan tolken skape de nødvendige ”knaggene”, slik at aktørene kan oppnå felles oppfatninger gjennom den bestemte samhandlingssituasjonen de opptrer i.

Faglig er problemstillingen forankret i teorier med fokus på *samhandling*, hvor språk og kommunikasjon står sentralt. Det er blitt lagt vekt på å få frem *meningen* som kommer til uttrykk i samhandlingssituasjonen. Begrepet mening i denne sammenheng baserer seg på det Geertz (1973) kaller tykke beskrivelser (”thick descriptions”) av tekst, snakk og interaksjon.⁶¹ I en bestemt kultur kan et tegn ha mange ulike betydninger. For å få frem disse ulike betydningene eller nyansene, må tegnet tolkes gjennom ”tykke beskrivelser”.

I studiet av tolkesituasjonene innebærer dette et forsøk på å tolke de verbale og nonverbale uttrykkene blant deltakerne i situasjonen.⁶² På bakgrunn av at det i samhandlingssituasjoner generelt og i kulturmøter spesielt ikke nødvendigvis er slik at de ulike deltakerne i situasjonen befinner seg innenfor samme type *handlingsregime*⁶³, kan det oppstå spenninger mellom de ulike deltakerne. Det dreier seg her om spenninger som kan oppstå, til tross for at det eksisterende rammeverk innebærer visse former for forpliktelser (Boltanski og Thévenot 1991, Dodier 1993, 1995b i Silverman 1997). Når Boltanski et. al her viser til rammeverk, oppfatter jeg det med Goffman (1983) at det er de mekanismene (system av muliggjørende konvensjoner) som bidrar til etablering av samhandlingsorden .

For å kunne få frem det *dynamiske* forholdet mellom deltakernes faktiske virksomhet innenfor et bestemt rammeverk, kan det være hensiktsmessig å være åpen for at deltakere i en samhandlingssituasjon kan være involvert i ulike handlingsregimer. Det er en måte å tenke på som bryter med det perspektivet som innenfor etnografien betegnes for *integrerende etnografi*, hvor fokus i større grad har vært å finne frem til forhold som er *felles* for mennesker i en kultur. Slike forhold vil i større grad være en kollektiv bevissthet

61 Det motsatte av tykke beskrivelser av snakk, tekst og interaksjon, er tynne beskrivelser (”thin descriptions”). I tynne beskrivelser vektlegges ikke intensjonen bak handlingen like mye som i tykke beskrivelser. Når det gjennomføres tynne beskrivelser, er det heller snakk om en rapportering av fakta (Holiday 2002).

62 I denne studien gjelder de verbale utsagnene til deltakerne kun det som formidles på norsk.

63 Thévenot (2001) skiller mellom følgende tre typer handlingsregimer: regimet for det familiære, regimet for målrettet handling og regimet for rettferdiggjøring (Thévenot (2001) i Haugseth 2004).

som er felles fra begynnelsen. Et mer pragmatisk sosiologisk perspektiv vil i større grad se på individer og deres handlinger. Det dreier seg om handlinger som ikke er i overensstemmelse med hverandre. Dette innebærer at det individuelle mangfoldet blir vektlagt (Silverman 1997).

Generelle metodiske aspekter

I denne studien er det valgt en tilnærming med vekt på *kasusstudier*. I tillegg er det gjennomført fokusgruppeintervjuer i forkant av kasusstudiene. Utgangspunktet for valg av en fokusgruppetilnærming som en del av datagrunnlaget var et ønske om å skaffe informasjon om de særlige utfordringer og problemer som sosialarbeidere og tolker kan oppleve i sitt daglige arbeid. Denne informasjonen ønsket jeg å bearbeide og anvende som grunnlag i de videre observasjonsstudiene.

Min begrunnelse for valg av en kasustilnærming er at den kan belyse bestemte sider ved avgrensede sosiale kontekster.⁶⁴ I avhandlingen omfatter kasusene ti tolkede klient-samtaler som jeg har observert på tre forskjellige sosialkontor. Deltakerantallet i de tolkede klientsamtalene varierte fra tre til sju deltakere (inklusive barn). Sosialkontoret er den institusjonelle og organisatoriske rammen for møtet mellom sosialarbeider, klient og tolk.

Kasusstudier er i utgangspunktet en typisk kvalitativ forskningsmetode, hvor en ikke er ute etter tall på forekomster, men heller avdekker prosesser og fanger opp mønstre og sammenhenger. I motsetning til hva som er mulig med standardiserte survey-undersøkelser, gir kasusstudier forskeren en mulighet for å kunne fange opp det unike og kontekstavhengige ved hver enhet. Tilnærmingen gir også justeringsmuligheter av design i tråd med relevante funn underveis (Eisenhardt 1989).

Metoden omfatter en innsamling av individuelle kasus som deretter analyseres for å prøve å få frem en kombinasjon av ulike typer handlinger (logikker) som eksisterer side om side. Det gjelder ikke bare i det feltet som undersøkes, men også i forhold til individet

⁶⁴ Enhver studie kan, som et minimum, betegnes som en kasusstudie. En analyse av sosiale fenomen vil være spesifikke i forhold til tid og rom (Ragin og Becker 1992).

selv eller avgrenset til det aktuelle møtet (Silverman 1997). De aspektene som kassustudiene belyser, er utfordringer som deltakerne møter i en bestemt setting. En analyse av mulige konsekvenser og følger av studiene, kan danne grunnlag for utforming av alternative måter å strukturere og organisere kulturmøter på sosialkontor. Med kassustudiene vil jeg se på hvordan deltakerne, på ulike måter, forsøker å opprettholde interaksjonsorden i situasjonene som studeres. Det omfatter beskrivelser av hvordan deltakerne posisjonerer seg i forhold til hverandre, hvordan de tilskriver både seg selv og andre statuser og identiteter, og hvordan ulike situasjoner skapes i settingen. Alt dette vil bli analysert og drøftet i lys av problemet med oversettelse som jeg tidligere har beskrevet (jfr. s. 44). I kassustudiene er hvert enkelt kasus konstruert på bakgrunn av observasjon av en tolket klientsamtale i tillegg til kvalitative intervjuer med de involverte deltakerne hvor dette har vært mulig.⁶⁵ Studien har også som mål å vise hva som preger denne form for tjenesteyting.

Begrepet ”kasus” har i varierende grad vært gjenstand for en begrepsmessig avklaring innenfor samfunnsvitenskapen (Yin 1989, Ragin og Becker 1992, Andersen 1997). Det hevdes at manglende redegjørelse for begrepsbruken vil kunne få betydning for de metodene som blir benyttet i kassustudier, og den analysen som gjøres av det tilsvarende empiriske materialet. En intervjusituasjon som har spørsmål til ansatte om deres jobbtilfredshet, kan f.eks. ha både ansatte som ”kasus” og bedriften som helhet som kasus (Ragin og Becker 1992). Manglende redegjørelse for hva som legges i bruken av begrepet, kan gi en manglende identifisering av analyseenhet, nivåfeilslutning, avgrensning av kontekst m.m.

I min studie forsøker jeg å la de ulike kasus representere empiriske og spesifikke enheter. De er tilfeller som jeg som forsker har identifisert og etablert i løpet av den pågående forskningsprosessen. Kasusene er identifisert og etablert som resultat av samarbeid med de aktuelle sosialkontorene i forskningsprosjektet. Samtidig er klientsamtalene en sentral del av virksomheten som foregår i sosialtjenesten. De blir derfor dels en del av

⁶⁵ Dette kommer jeg tilbake til s. 89.

min egen konstruksjon av feltet, som forsker, dels en konstruksjon som fremkommer i forskerens interaksjon med feltet .⁶⁶

Kasusene er i den videre analysen og teoretiske bearbeidingen benyttet til bestemte teoretiske konstruksjoner. De er blitt brukt til spesifikke teoretiske konstruksjoner for å beskrive og eksemplifisere begreper og refleksjoner over materialet. I denne studien, med fokus på orden i sosial samhandling, har jeg lagt vekt på å vise mange mulige tilfeller av hvordan deltakerne i de studerte samhandlingssituasjonene håndterer orden. Jeg har forsøkt å vise mangfoldet og nyansene i deltakernes håndtering av orden ved å *sammenligne* de ulike kasusene og etablere noen kategorier eller begreper som kan være representative for de kasusene som utgjør datamaterialet. En sammenligning av ulike kasus kan styrke validiteten i studien – det kan styrke muligheten til at den enkelte observasjon ikke bare er en feiltolkning, et bedrag etc.

I innsamlingen av datamaterialet til kasusstudiene er det brukt samme fremgangsmåte i alle kasusene (observasjoner og kvalitative intervjuer). Denne fremgangsmåten er fruktbar fordi den gjør det mulig å avdekke både mulige mønstre i datamaterialet og eventuelle avvik. Dette er mønstre i forhold til hvordan de ulike deltakerne håndterer orden i samtalsituasjonene. Hvis det viser seg at det er et mønster i datamaterialet, kan det bidra til å styrke validiteten, fordi funnene kan avdekke forhold som kan si noe utover det enkelte kasus (Yin 1989). I de situasjonene det avdekkes avvik mellom de enkelte kasusene, vil dette kunne si noe om det særegne ved det enkelte kasuset. Samtidig er ikke denne form for validitet noen parallell til generaliserbarhet i et statistisk materiale. Her handler det om å få frem særegenheten ved det enkelte kasuset.

I løpet av datainnsamlingen har jeg gjort en skrittvis utvidelse av antall kasus samtidig som jeg har forsøkt å analysere de allerede eksisterende kasusene. Den skrittvis utvidelsen

⁶⁶ Dette er i tråd med det Schutz (2005:25) kaller *konstruksjoner av andre orden*. Schutz forklarer dette slik: Tankegjenstandene som samfunnsforskeren konstruerer, bygger på de tankegjenstandene som konstrueres av common sense-tenkning hos mennesker som lever sitt hverdagsliv blant sine medmennesker. Derfor er de konstruksjoner som samfunnsforskeren bruker, så å si konstruksjoner av andre orden, nemlig konstruksjoner av konstruksjonene som blir dannet av nettopp de aktørene på den sosiale scene som forskeren iakttar og vil forklare i overensstemmelse med sine vitenskapelige prosedyreregler.

av antall kasus, samtidig med igangsetting av analyse, er motivert ut fra et ønske om utvikling av kategorier og begreper som kan prøves mot nye kasus. Denne fremgangsmåten skal styrke teoriutviklingen.

Avgrensning av empirisk materiale

Da jeg hadde observert ti samtaler i tillegg til at jeg hadde gjort kvalitative intervjuer med totalt 21 personer, opplevde jeg at det i liten grad dukket opp nye momenter i observasjonene av samtale på sosialkontoret. Det kan henge sammen med at jeg på dette tidspunktet mistet noe av det kritiske perspektivet som var nødvendig å ha i observasjonssituasjonene (Everhardt 1977 i Hammersley og Atkinson 1995/1998). På den andre siden kunne egen holdning på dette tidspunktet kanskje være et signal på at forskningen faktisk var ferdig utført. De nødvendige data var samlet inn. I tillegg ble det utviklet et fokus som var avgjørende for hva som var relevante og viktige data.

Funnene som ligger til grunn for analyse og tolkning, baserer seg i hovedsak på kasusstudiene, selv om data fra fokusgruppene har vært til god nytte i tolkningen av data fra kasusstudiene (se s. 93). I tillegg har jeg hatt uformelle samtaler med både tolker, brukere og sosialarbeidere. Det empiriske materialet baserer seg også på rapporter og annen dokumentasjon om tolking i offentlig tjenesteyting (f.eks. Skaaden 2000, UDI 2004, Jahr, Karterud et al. 2005). Det ble brukt båndopptaker i alle intervjuene med sosialarbeiderne. I intervjuene med tolkene og klientene ble dette ikke brukt fordi informantene ikke ønsket det. Det ble heller ikke brukt båndopptaker i observasjonssituasjonene. Det var en av betingelsene for at jeg fikk være til stede som observatør i samtale på sosialkontorene. Jeg vil i det følgende presentere og diskutere fremgangsmåten ved innsamling av det kvalitative materialet som analysen bygger på.

5.4 Fremgangsmåte ved innsamling av data-materialet.

Tilgang

I mange sammenhenger kan studier hvor en utenforstående forsker er avhengig av tilgang til et bestemt felt, by på til dels store vanskeligheter (Måseide 1997 i Fossåskaret m.fl. 1997). Det gjelder særlig i studier som involverer sosialkontorene fordi de representerer organisasjoner som skal verne klienter mot innsyn fra uvedkommende. Det medfører blant annet at de som er ansatt på sosialkontorene, har taushetsplikt. I tillegg er sosialkontoret en profesjonell arbeidsplass som også har som mål å kontrollere strømmen av informasjon. Det gjelder ikke bare i forhold til klienter/bruker, men også i forhold til den praksis som foregår på sosialkontoret. Utover at det i seg selv er vanskelig å få tilgang til feltet, er innsyn i forhold til klientregistre regulert av Datatilsynet, forskningsetiske komiteer og fagdepartement (ibid.).

Selv om jeg i denne studien var forberedt på at prosessen med forhandling om tilgang kunne ta tid, opplevde jeg ikke motvilje fra feltet i forhold til min forskning. Det kan henge sammen med følgende forhold: For det første hadde jeg i forkant av prosjektet gjennomført to pilotprosjekter (Ørvig, 1999, 2000). Pilotprosjektene rettet på den ene siden fokus mot noen av utfordringene og problemene som sosialarbeidere på sosialkontor opplever å møte i samtaler med klienter med innvandrerbakgrunn. På den andre siden ble fokus rettet mot hvordan denne gruppen klienter opplevde møtet med sosialkontoret.⁶⁷ Begge pilotprosjektene ble senere publisert. De ble også sendt til samtlige sosialkontor i kommunen. Jeg ble av et par av sosialkontorene forespurt om å presentere resultatene på interne fagmøter. Feltet hadde på bakgrunn av dette kjennskap til min forskning på det tidspunktet jeg sendte ut forespørsel om deltakelse.

⁶⁷ Det ble gjort kvalitative intervjuer med både sosialarbeidere og klienter i de refererte studiene.

Min egen rolle som lærer for sosionomstudenter kan også ha lettet forhandlingene om tilgang. Når en som lærer i en profesjonsutdanning tar kontakt med det feltet en utdanner til, kan det være vanskelig å avslå en slik henvendelse. Det kan henge sammen med forventningene som ligger i lærerollen generelt. Det er blant annet forventninger knyttet til at en som profesjonell har en type kunnskap som feltet har behov for. På bakgrunn av dette kan min henvendelse til feltet ha blitt betraktet som et positivt initiativ til kompetanseutvikling blant sosialarbeiderne.

Dette forholdet ble senere bekreftet av en av informantene blant sosialarbeiderne. I en samtale fortalte informanten meg at det på internmøter på sosialkontoret ofte ble uttrykt frustrasjon blant kollegaene. Den uttrykte frustrasjonen kom ifølge informanten spesielt til uttrykk i kompliserte saker hvor innvandrere var involvert. Det ble av informanten knyttet til språkproblemer og misforståelser i kommunikasjonssituasjonene. Hun viste videre til at det resulterte i en opplevelse blant hennes kollegaer av å ha mange flere innvandrerklinter enn det som var realitetene, fordi hver enkelt klient krevde så mange ressurser.

De aktuelle sosialkontorene kan ha hatt et ønske om å synliggjøre egen kompetanse i sosialt arbeid med klienter med innvandrerbakgrunn. Det kan skyldes at det i bøker og rapporter har kommet frem at det er manglende kompetanse blant sosialarbeidere som arbeider med denne gruppen klienter (f.eks Russel og White 2002, Arntsen Sørheim 2000, Ørving 1999/2000). Ved å delta i prosjektet kunne de bidra til å rette opp denne uheldige fokuseringen.

Et siste forhold som kan ha hatt betydning for tilgangen til feltet, kan være at det på det tidspunktet jeg skulle ta kontakt med sosialtjenesten, ble utarbeidet en samarbeidsavtale⁶⁸ mellom Universitetet i Stavanger (den gang Høgskolen i Stavanger) og Stavanger kommune. Det var en samarbeidsavtale hvor målsettingen var å skape grunnlag for et gjensidig samarbeid med henblikk på styrking av praksisrelatert forsknings- og utviklingsarbeid. I tillegg innebar avtalen at kommunen skulle stille seg til rådighet med henblikk på at forskere fra universitetet skulle få tilgang på deltakere i forsknings- og

⁶⁸ Se appendix D.

utviklingsprosjekter. Det kan ha bidratt til at det kunne være vanskelig å avvise min henvendelse i utgangspunktet.⁶⁹

På bakgrunn av at det i eget studie er benyttet ulike metodiske innfallsvinkler (intervju, observasjon og fokusgrupper), har utvelgingen av informanter foregått på forskjellige tidspunkt og med ulike utvalgsprosedyrer. I tillegg består utvalget av tre grupper informanter. Det dreier seg både om sosialarbeidere, tolker og klienter med innvandrerbakgrunn. I det følgende delkapittel vil jeg gi en nærmere redegjørelse for rekruttering av informanter og observasjonssamtaler.

Utvelging av informanter

Den første forespørselen til sosialkontorene var en orientering om bakgrunnen for rekruttering av deltakere til de planlagte fokusgruppene. I neste omgang ville sosialarbeiderne som hadde deltatt i fokusgruppene, bli forespurt om noen kunne tenke seg å delta i de neste fasene av datainnsamlingen. Det innebar at det ville bli det sosialkontoret den enkelte arbeidet ved, som ville være den institusjonelle rammen for den enkelte samtalen. Sosialarbeiderne som sa ja til videre deltakelse, fungerte som nøkkelpersoner i neste fase av datainnsamlingen. Det ble deres oppgave å finne samtaler hvor jeg kunne være til stede som observatør.

Problemet med valg av en slik utvalgsprosedyre var at jeg ikke hadde noen innflytelse på hvilke saker som ble plukket ut utover noen bestemte kriterier for utvelgelse (kvinner, menn, enkeltpersoner, familier, nyankomne og personer som hadde bodd i Norge en stund). På bakgrunn av at jeg valgte å få oversatt informasjon om prosjektet og samtykkeerklæring til de nasjonale språkene som var representert, ble det viktig at det ikke

⁶⁹ I henvendelsen til de to siste sosialkontorene la jeg ved denne avtalen i brevet mitt. Det gjorde jeg selv om de to kommunene ikke var involvert i samarbeidet. Det viste seg senere at det var disse to sosialkontorene som var mest positive til deltakelse i hele prosjektet. Det kan henge sammen med at mye av sosialkontorforskningen som har vært foretatt i Stavanger-regionen, har vært konsentrert til den kommunen som var lettest tilgjengelig.

ble for stor spredning i nasjonalitet. Det var et kriterium som i hovedsak var knyttet til store utgifter til oversettelse.

Hovedgrunnen til at jeg overlot til sosialarbeiderne å velge ut aktuelle saker, var generelle vansker med å få tilgang til klientregistre. Ved å la den enkelte sosialarbeider selv plukke ut de enkelte sakene, kunne jeg unngå ventetid på konsesjon som kanskje i tillegg ville blitt avslått. Jeg var oppmerksom på at en slik fremgangsmåte kunne føre til skjevhet i utvalget av informanter blant klientene – i første rekke fordi jeg selv ikke hadde kontroll over de sakene som ble plukket ut. Utvelgelsen kunne da representere en trussel for validiteten i datamaterialet. På den andre siden er spørsmålet om validitet i denne sammenheng mindre aktuelt. Denne innvendingen er ikke like avgjørende som i en studie basert på et statistisk utvalg med tanke på representativitet.

I denne studien opplevde jeg ved to anledninger at sosialarbeideren hadde misforstått min informasjon og oppfattet at jeg var opptatt av klientinformanter som de av erfaring visste var enkle å ”håndtere”. Det kom til uttrykk ved en kommentar fra en av sosialarbeiderne om ”stjerneeksempelet” hun hadde plukket ut til meg. Grunnen til at saken var regnet som et stjerneeksempel, var ifølge sosialarbeideren knyttet til hennes håndtering av nettopp denne bestemte saken. Dette ble ikke en avgjørende trussel mot utvalget i studien mitt, siden jeg ikke var ute etter å måle vellykkethet i de enkelte samhandlingssituasjoner, men heller vise problemstillinger og utfordringer som møter tolkede situasjoner – uavhengig av en vurdering av disse opp mot en eller annen målestokk eller ”idealtipe” slik Weber ([1922] 2000) beskriver dette. Kasusene som sosialkontoret valgte ut, ga en mulighet til å belyse de formulerte problemstillingene i min studie. Her var det vesentlig at data måtte ha relevans for problemstillingene.

Selv om utvalget informanter blant sosialarbeiderne til både fokusgruppene og de videre kasusstudiene ble basert på frivillighet, kan noen av sosialarbeiderne ha følt seg *forpliktet* til å delta i fokusgruppene. Det kan henge sammen med den samarbeidsavtalen som jeg viste til tidligere (kapitel 5.4). Denne forklaringen på grunner for deltakelse kan understøttes av at det ved et par sosialkontor krevdes en ekstra innsats for å rekruttere informanter til fokusgruppene. I disse situasjonene opplevde jeg at jeg måtte ”overtale”

sosialarbeiderne til å delta, og argumentere for prosjektets nytteverdi i forhold til både sosialkontor og klienter. Motviljen ble begrunnet i stort arbeidspress, noe som i hovedsak var knyttet til at det var permisjoner og langvarige sykemeldinger ved flere av sosialkontorene.

Én av sosialarbeiderne som hadde deltatt i pilotprosjektet, ønsket ikke å delta i denne omgang. Begrunnelsen var at hun opplevde seg ”uthengt” i rapportene fra pilotprosjektet. I pilotrapportene kom det frem forhold som kunne tilsi at det eksisterte diskriminerende holdninger blant sosialarbeiderne overfor klienter med minoritetsbakgrunn. Det var en bekymring fra hennes side i forhold til konsekvensene av min forskning og utførelsen av denne (Hammersley og Atkinson 1995/1998). En annen sosialarbeider begrunnet motviljen med at hun opplevde å ha uttrykt seg ”klossete” og ”barnslig” i tidligere intervjuer, noe hun opplevde som flaut. Det var flaut fordi hun mente hun kunne uttrykt seg på en annen måte.

I tillegg til gruppene med sosialarbeidere ønsket jeg å etablere en fokusgruppe med tolker for å få informasjon om hvordan tolkene selv opplevde sin rolle i feltet. Jeg tok kontakt med tolketjenesten i kommunen, som sa seg villig til å hjelpe meg med rekrutteringen, og ga tilbakemelding om at de skulle forsøke å rekruttere fire stykker. De tilbød seg i tillegg å betale en timesats til de av tolkene som deltok i fokusgruppen. En forklaring på at forhandlingene med tolketjenesten fikk dette positive utfallet, kan være at universitetet har benyttet personer fra tolketjenesten i undervisningssammenheng. Det kan også henge sammen med at tolketjenesten vurderte resultatene av mitt prosjekt som nyttig for dem selv – nyttig på den måten at de kunne brukes i kursene som de selv holder for fremtidige tolker.

Da rekrutteringsfasen til fokusgruppene var avsluttet, og jeg kunne starte med den første gruppen sosialarbeidere, hadde jeg et utvalg på totalt ti sosialarbeidere (en mann og 9 kvinner) i tillegg til tre tolker (én kvinne og to menn). Alderen blant deltakerne varierte fra 27 til 46 år. I gruppen sosialarbeidere hadde alle sosialarbeiderne bortsett fra én person, etnisk norsk bakgrunn. De tre tolkene som deltok, kom fra tre ulike nasjonaliteter. Ingen hadde etnisk norsk bakgrunn.

Det ble gjennomført tre fokusgruppemøter, én samtale med hver gruppe. Hver samtale hadde en varighet på to timer inklusiv pause. Alle samtalene ble etter avtale med deltakerne tatt opp på bånd. Jeg hadde også med en referent som noterte underveis, slik at jeg kunne konsentrere meg om å lede samtalen og holde den i gang.

Etter at fokusgruppene var avsluttet, hadde tre deltakere fra tre sosialkontor sagt seg villige til å fungere som nøkkelpersoner i neste fase av datainnsamlingen. I tillegg fikk jeg kontakt med et sosialkontor som ikke hadde deltatt med representanter i fokusgruppene, men som stilte seg til disposisjon for at jeg kunne observere samtaler der. Det var disse personene som skulle stå for utvelgelse av de samtalene som skulle danne grunnlag for observasjonsdataene.

Jeg var til stede som observatør i til sammen ti klientsamtaler. I den enkelte samtalen varierte deltakerantallet fra tre til syv personer. Denne variasjonen i antall deltakere var i hovedsak knyttet til hvilken type samtale det dreide seg om, om det var en mottakssamtale eller en konsultasjonssamtale (jf. kap. 3)

I etterkant av hver observasjon ble det gjennomført kvalitative intervjuer med alle sosialarbeiderne (12)⁷⁰ og en del av tolkene og klientene (fire tolker og sju klienter). Én grunn til at jeg ikke fikk gjennomført intervjuer med alle tolkene og klientene, kan være uklarheter i tilknytning til min rolle som forsker. Det kan være at den for noen ble uklar, og at de derfor var engstelige for hva informasjonen kunne bli brukt til. Det var til tross for at jeg brukte mye tid på avklaring av egen rolle og datamaterialets anvendelse, noe jeg kommer nærmere tilbake til nedenfor (s. 93).

I utvalget som ble intervjuet, var den yngste informanten 27 år og den eldste 64 år på det tidspunktet intervjuet fant sted. Jeg lot informantene selv velge setting for intervjuene – til tross for at settingen som ble valgt, ikke nødvendigvis var den beste i forhold til å få til

⁷⁰ Grunnen til at det er et avvik mellom antall observasjonsstudier (ti) og antall i det jeg betegner for sosialarbeiderinformanter som ble intervjuet, er at jeg også intervjuet to miljøterapeuter. Når jeg her bruker betegnelsen miljøterapeut, gjelder dette personer med 3. årig formell utdanning. Jeg bruker betegnelsen også på personer uten denne formelle utdanningen, på de som i det sosialfaglige feltet betegnes miljøarbeidere. For å forenkle gjør jeg her ikke noe skille, da dette ikke har noen betydning for dette studiet.

en avslappet atmosfære og ro i situasjonen. For sosialarbeidernes del var det et uttrykt ønske fra samtlige at intervjuet måtte foregå på sosialkontoret i arbeidstiden. Det ble begrunnet med at det ville ta for mye tid å møtes andre steder. I intervjusituasjonen med sosialarbeiderne var det tidvis mye støy i form av telefoner som ringte, eller kollegaer som banket på døren. Det bidro til en del avbrytelser underveis. Et annet forhold som kan ha påvirket kvaliteten på data i forhold til sosialarbeiderinformantene, er at sosialkontorene i seg selv er en formell setting som kan ha preget tonen i intervjuene (Byrne 2004 i Seale 2004).

I motsetning til sosialarbeiderne ønsket klientinformantene å bli intervjuet hjemme i sin egen bolig. Det var et ønske jeg fulgte opp til tross for tidligere erfaring med støy i form av barn, tv-apparat m.m. En grunn til at klientinformantene valgte å bli intervjuet hjemme, kan være at det var mindreårige barn som trengte tilsyn. Det kan også være en form for ”strategi” fra klientens side. Det tolkes ut fra at noen av klientene fremmet et ønske om boligbytte i klientsamtalen. Mitt besøk kunne kanskje være en måte å legitimere behovet for ny bolig. Denne forklaringen kan underbygges med en kommentar fra en av klientene om at jeg skulle få se hvor ”elendig de bodde”.

For tolkenes del var det større variasjon i valg av kontekst for intervjuet. De ulike settingene for intervjuene kan ha hatt betydning for kvaliteten på data, og det er mulig jeg ville fått litt andre data hvis intervjuene hadde foregått i andre settinger. Følgende nasjoner var representert blant informantene som ble plukket ut av sosialkontorene: Palestina, Somalia, Irak, Kosovo, Indonesia, Kina, Vietnam og Albania.

Avtalen jeg hadde gjort med nøkkelpersonene på sosialkontorene, var at de skulle finne frem til aktuelle saker og ta kontakt med meg i *god tid* før samtalene med klientene skulle finne sted. Jeg måtte ha tid til å få oversatt nødvendig informasjon til de aktuelle klientene, og det kunne jeg ikke gjøre før jeg fikk vite hvilken nasjonalitet det var snakk om. For å begrense utgiftene til oversettelse, hadde jeg uttrykt et ønske til sosialarbeiderne om to til tre ulike nasjonaliteter. Disse nasjonalitetene hadde jeg plukket ut på bakgrunn av samtaler med sosialarbeidere og tolketjenesten, og fordi det på dette tidspunktet var et stort innslag av innvandrere fra disse bestemte landene i Stavanger og omegn. Slik ville det være større

muligheter til å sikre anonymiteten til de aktuelle brukerne, enn hvis jeg hadde tatt utgangspunkt i en nasjonalitet hvor det kun var en liten gruppe innvandrere.

På bakgrunn av at to klienter av slo forespørsel om min tilstedeværelse, og én ikke møtte opp til avtalt samtale, viste det seg etter hvert vanskelig for sosialarbeiderne å finne saker med klienter fra de aktuelle nasjonaliteter. For å sikre at jeg fikk tilstrekkelig data, bestemte jeg meg for å utvide med flere nasjonaliteter, noe som innebar at informasjonen ble oversatt til totalt åtte ulike nasjonale språk.

I tillegg til at jeg var avhengig av å få informasjon om klientens nasjonalitet i forkant av observasjonene, var det også nødvendig å fortelle den aktuelle tolken at jeg kom til å være til stede. Denne informasjonen ble formidlet av tolketjenesten i forbindelse med tildeling av tolkeoppdraget. I den sammenheng formidlet også tolketjenesten et ønske fra meg om at jeg hadde behov for en samtale med tolken i forkant av observasjonssituasjonene. Det var nødvendig for å kunne informere om prosjektet og få undertegnet samtykkeerklæringen.

Når klientene ankom sosialkontoret, ble de, uten at jeg var til stede, kort informert av sosialarbeider, via tolk, om mitt prosjekt og i den sammenheng forespurt om jeg kunne være der som observatør. De ble også forespurt om å sitte litt igjen etter samtalen, slik at jeg kunne få snakke med dem og informere nærmere om prosjektet med tanke på et intervju. Jeg hadde selv utarbeidet et notat som omhandlet informasjonen som sosialarbeideren skulle gi til brukeren (appendix B).

All informasjon til klientene ble altså oversatt til nasjonalspråket deres av profesjonelle oversettere som tolketjenesten brukte. I én av samtalene viste det seg at oversettelsen var så dårlig at klientene ikke fikk noen sammenheng i informasjonen. Den en av klientene sa i den sammenhengen at han kunne ”gjort det bedre selv med en god ordbok”. Resultatet ble at sosialarbeider leste informasjonen høyt på norsk, og tolken oversatte det.

Fokusgrupper

I forsamtalen med de aktuelle sosialarbeiderne og tolkene til fokusgruppen ble det bestemt at det mest praktiske for alle parter var at møtet ble holdt i et egnet lokale på universitetet. Det var mest praktisk fordi alle deltakerne hadde kjennskap til hvor dette var lokalisert, og fordi deltakerne kom fra tre ulike kommuner. Imidlertid kan valget av disse lokalitetene ha ført til at noen av deltakerne kan ha vært mer tilbakeholden med å uttrykke seg så åpent og ærlig som de kanskje ville ha gjort hvis fokusgruppene hadde vært lokalisert et annet sted. Det kan ha blitt forsterket av min rolle som både forsker og tidligere lærer for noen av deltakerne blant sosialarbeiderne. Problemet med forskereffekten er et generelt problem i individuelle kvalitative intervjuer (Hammersley og Atkinson 1995/1998). I gjennomføringen av fokusgruppestudiene var det ingen utsagn som tydet på at min utøvelse av forskerrollen møtte særegne utfordringer som ikke også skulle kunne gjøre seg gjeldende i andre studier av kvalitativ art.

Jeg hadde i forkant av fokusgruppesamtalene utarbeidet noen tema som deltakerne i de ulike gruppene skulle diskutere. De ulike spørsmålene var i hovedsak fokusert rundt temaet kommunikasjon i kulturmøter. Spørsmålene rettet seg mot sosialarbeidernes opplevelser av kulturmøter på sosialkontor generelt, og tolkede møter spesielt. Hans/hennes opplevelse av egen rolle i tolkesituasjoner på sosialkontor, misforståelser fra klientens side til tross for at det er tolk til stede – og ellers mer generelle problemer i kommunikasjonssituasjonen.

I fokusgruppene ble det tidvis en del utenomsnakk i forhold til tema, noe som kan henge sammen med at flere av sosialarbeiderne kjente hverandre fra andre sammenhenger. På tidspunkt hvor det oppsto prat som lå utenfor det som var samtalens fokus, gjorde jeg deltakerne oppmerksomme på at de måtte holde seg til de tema som var gjenstand for diskusjon, og at andre tema kunne diskuteres i pausen. Det ble i stor grad etterfulgt. Som forsker var det jeg som hadde styringen, makten og kontrollen i fokusgruppe sammenhengen. Slik var det ikke i observasjonsstudiene, tvert imot.

Ett forhold som kan bidra til å true validiteten ved bruk av en fokusgruppetilnærming, er at deltakerne lett kan la seg rive med av gruppen og dermed si ting som er lite gjennomtenkt. Det er også mulighet for at deltakerne kan tilpasse og til og med endre

standpunktene sine etter at de har fått tenkt seg grundigere om. For å sikre studiens validitet kunne jeg ha foretatt oppfølgende intervjuer med den enkelte deltaker. På den andre siden er det ikke sikkert at oppfølgingsintervjuer vil styrke validiteten i studien. Det er en generell fare ved å ta enkeltutsagn ut av konteksten de er produsert i.⁷¹ I tillegg kan deltakerne endre standpunktene sine underveis i tråd med andre deltakers utsagn. At utsagn endres underveis, kan i motsetning til å bli betraktet som et problem med fokusgruppeintervjuer, heller være en styrke fordi de ulike deltakerne i fellesskap kan komme frem til en konsensus i forhold til hvordan sosiale fenomen skal håndteres.

Etter at jeg hadde transkribert lydbåndene og forsøkt å systematisere datamaterialet, satt jeg igjen med en rekke punkter eller overskrifter. Det dreide seg om tema som utfordringer i kulturmøte, manglende kulturelle fellesnevner, tolkesituasjonen, klienters motstand mot bruk av tolk, forventninger til tolkens ansvar og oppgaver m.m. Jeg var på dette tidspunktet usikker på hvordan jeg skulle utnytte materialet med tanke på neste fase i datainnsamlingen, som var rettet mot observasjon av tolkesamtaler. Jeg bestemte meg for å sortere ut de temaene som jeg vurderte som sannsynlig at også ville komme til uttrykk i observasjonssituasjonene og benytte det som en slags "sjekklister" for meg selv. Det viste seg at det ikke var noen god idé. Jeg klarte ikke å nyttiggjøre meg min egen "sjekklister" under observasjonene. Det skyldes i hovedsak at det var umulig å ha en forhåndsdefinert liste med hva en skal "se etter". Enhver samtale vil alltid ha sin egen dynamikk, og det blir derfor umulig å forutse hvordan en samtale vil forløpe. I denne sammenhengen kom min forforståelse og erfaring til kort. Det vil likevel ikke si at eget fokus i observasjonssituasjonen var preget av vilkårlighet. De data som ble resultatet av observasjonsstudiene, kom frem som resultat av et *bestemt* fokus og en *bestemt* tolkning av situasjonene (Widerberg 2001). Det er et fokus og en tolkning av observasjonene, som langt på vei er resultat av både forstudien, teoridannelse, tidligere erfaring fra undervisning og generell kompetanse i samfunnsvitenskap.

⁷¹ Konteksten for fokusgruppene er ikke like "rik"/"tykk" som i observasjonssamtalene. Derfor har jeg valgt å ikke trekke ut enkeltutsagn her i motsetning til observasjonssamtalene.

I avhandlingen er dataene fra fokusgruppestudiene i første rekke nyttig kunnskap som har vært brukt til å beskrive og forklare noen av de utfordringene som sosialarbeidere og tolker kan oppleve i kulturmøter på sosialkontor. Videre har de bidratt til å synliggjøre noen av vurderingene som sosialarbeidere og tolker gjør i forhold til disse utfordringene. Selv om fokusgruppestudier kan fungere fruktbart i sammenhenger hvor en ønsker å studere menneskers forestillinger, handlinger og vurderinger av et spesielt emne, vil det alltid være en viss mulighet for at det kan oppstå skjevheter i datamaterialet. Det gjelder skjevheter som kan oppstå på grunn av konteksten og forskerens påvirkning av studieobjektet, noe som igjen kan få betydning for validiteten i undersøkelsen. Som allerede påpekt flere ganger, er dette en mulig, men ikke nødvendigvis avgjørende innvending i forhold til de fleste kvalitative studier. Det er fordi kvalitative studier ikke har behov for den samme strenge oppfatning av skjevhet i forhold til det empiriske materialet, i og med at representativitet og generaliserbarhet ikke er like avgjørende som i kvantitativt baserte studier.

Observasjonsstudiene

Valg av observasjon som metodisk innfallsvinkel i denne studien ble vurdert som en metode som kunne gi meg verdifulle data i forhold til det valgte problemområdet. En observasjonsstudie kan bidra til å avdekke strategier som de ulike deltakerne tok i bruk i samhandlingssituasjonene med tanke på etablering og vedlikehold av orden. I tillegg kan en observasjonsstudie få frem hvordan ulike roller og statuser blir gjort relevante i samtalsituasjonene som ble observert.

Da jeg gikk i gang med observasjonsstudiene, oppdaget jeg at observatørrollen ikke var en rolle som jeg på en lettvinnt måte bare kunne tre inn i. Det var heller en rolle som krevde forhandlinger i feltet. Det innebar at jeg i forkant av hver enkelt observasjonssituasjon måtte *forhandle* med de ulike deltakerne i feltet om en status som jeg kunne observere gjennom (Fossåskaret 1997). Det var forhandlinger både i relasjonen til sosialarbeiderne, tolkene og klientene. I relasjonen til sosialarbeiderne og tolkene ble det spesielt viktig å unngå en tildelt status som evaluator/kritiker i forhold til den jobben sosialarbeider og tolk

skulle utføre i de observerte situasjonene. En slik tildelt status kunne føre til at sosialarbeiderne og tolkene kunne opptre på andre måter i de observerte situasjonene enn de ville ha gjort hvis jeg ikke hadde vært til stede. De kunne opptre på en ”kunstig” måte, for å tilfredstille det de oppfattet som mine forventninger til dem vedrørende deres roller i tolkesituasjonene.⁷²

For å unngå en statustildeling som evaluator/kritiker sørget jeg for å fysisk plassere meg i en posisjon som var tilbaketrukket i forhold til de andre deltakerne. Samtidig bidro den fysiske plasseringen til at jeg fikk overblikk over situasjonen. Som observatør tok jeg rollen som *deltaker* og *tilskuer* når jeg plasserte meg i hjørnet av rommet der samhandlingen pågikk (Skjervheim 1996). Den fysiske avstanden førte til at aktørene ofte glemte min tilstedeværelse. Som tilskuer fikk jeg tilgang til andre typer data enn verbale utsagn når utsagn ble besvart med oppgitt hoderistning, himlende blikk, smil eller andre kroppsbevegelser som kunne uttrykke tilfredshet, sinne eller fortvilelse. Ved noen anledninger opplevde jeg likevel at jeg også var deltaker. Det kom til uttrykk i de situasjonene deltakerne så på meg når de snakket med hverandre. Det gjaldt særlig for sosialarbeiderne.

I observasjonssituasjonen ble det nødvendig å begrense notatbruken for å være i stand til fange opp handlingene som utspant seg i situasjonene, dvs. de forskjellige kulturelle meningene og betydningene som kom til uttrykk. Samtidig kunne en hyppig notatbruk føre til at deltakerne følte at de ble overvåket og dermed kunne forandre atferd i situasjonen (Kristiansen og Krogstrup 1999).

Jeg opplevde ingen synlige tegn på at deltakernes opptreden var preget av min tilstedeværelse. De syntes ikke å opptre på andre måter enn de ville gjort hvis jeg ikke hadde vært til stede, selv om det er et forhold som det er vanskelig å vurdere for en utenforstående forsker. I de etterfølgende samtalene med sosialarbeideren kom det likevel frem

⁷² I situasjoner hvor mennesker blir utsatt for observasjon, vil det alltid være en viss sjanse for at observasjonsinformantene opptre på andre måter enn de hadde gjort i mer ”naturlige” situasjoner. Det har en forsker ikke muligheter til å kontrollere fullt ut, men han/hun kan likevel ta forhåndsregler som kan bidra til å minske problemet med forskereffekt (Seale 2000/2004).

forhold som kan tyde på det motsatte. Én av sosialarbeiderinformantene fortalte f.eks. at hun i størst mulig grad hadde tilstrebet en opptreden som var i tråd med det hun mente jeg forventet av henne i situasjonen. Det innebar ifølge informanten at hun la ekstra vekt på å snakke rolig og tydelig og ha kontinuerlig blikkkontakt med klienten. Ifølge informanten var det noe hun tilstrebet i alle tolkesamtaler, men som hun var ekstra oppmerksom på når jeg var til stede. Det kan henge sammen med at jeg kjente til informanten fra hennes studietid, og at jeg i denne situasjonen nettopp ble tildelt den statusen som jeg prøvde å unngå; statusen som evaluator og ”ekspert”.

En annen hendelse som kan underbygge min opplevelse av at jeg ble tildelt en status som evaluator/ekspert, var knyttet til nervøsitet. I den aktuelle oppfølgingssamtalen ga sosialarbeiderinformanten et inntrykk av å være nervøs. En grunn til det kan være at hun var bekymret for hva jeg, i min status som lærer, kom til å si om hennes håndtering av observasjonssamtalene. I den aktuelle samtalen åpnet informanten med følgende utsagn:

”Du må bare være kritisk.”

I tillegg til at jeg av noen av sosialarbeiderne ble tildelt status som evaluator/ekspert, kan det også ha vært andre forhold som kan ha svekket kvaliteten på de data som ble samlet inn i observasjonsstudiene. Det er mer personlige aspekter ved min person som kjønn, alder, etnisitet, sivilstatus m.m. Det ble aldri gjort relevant i noen situasjoner i løpet av datainnsamlingsfasen, verken av sosialarbeiderne, tolkene eller brukere. I forhold til de mannlige informantene kan det henge sammen med at hovedvekten av de ansatte på sosialkontoret er kvinner, og at de er vant til å forholde seg til kvinner i samtaler på sosialkontoret.

Én innvending i forhold til bruk av observasjon som metode i denne studien, er at jeg ikke oppholdt meg i feltet over tid, og at observasjonene dermed kunne få et noe overfladisk preg. En kortvarig kontakt med feltet kan resultere i en situasjon hvor det vil bli vanskelig å få tilgang til de meninger og betydninger som aktørene brukte i den sosiale samhandlingen. Det kan føre til at analysen mangler dybde (Kristiansen og Krogstrup 1999). På den andre siden kan det forsvares fordi mitt fokus var rettet mot situasjonen og situasjonsdefinisjonen *her og nå*, og ikke mot sosiale- eller biografiskhistoriske utviklings-

trekk. Fokus var heller ikke rettet mot bakenforliggende årsakssammenhenger eller ”hvorfor”- spørsmål.

En annen fare som gjelder uansett ved bruk av observasjon som metodisk innfalls- vinkel, er at det kan være vanskelig for forskeren å tolke deltakernes perspektiver. Det dreier seg om bakgrunnen eller motivene for at de involverte deltakerne handler slik de gjør i situasjonen. Hvis en utelukkende baserer seg på deltakende observasjon i feltet, har en som forsker ingen muligheter til å kontrollere om egne tolkninger stemmer overens med deltakernes oppfatninger av egne handlinger. Sjansen kan dermed være til stede for en feiltolkning av den observerte atferden (Hammersley og Atkinson 1995/1998). På bakgrunn av de overnevnte forhold valgte jeg å gjøre kvalitative intervjuer med deltakerne.

”Observasjonsoppfølgingsintervjuene”⁷³

Bakgrunnen for oppfølgingsintervjuene var å få frem intervjudata som jeg senere kunne sammenholde med egne tolkninger av den enkelte situasjonen. Slik ville det være mulig å generere data som kunne gi en nærmere innsikt i deltakernes erfaring med de tolkede samtalene (Silverman 1993:91 i Silverman 1997) I observasjonsoppfølgingsintervjuene kunne jeg la informantene fortelle om *sine* opplevelser og erfaringer med tolkesamtalene. Videre kunne *jeg spørre dem* om ting jeg hadde sett i løpet av observasjonssituasjonene, og få deres kommentarer. Det ville gjøre det mulig å ta opp og belyse den spesifikke situasjonen, noe som igjen ville kunne konkretisere og spesifisere egne problemstillinger. For det andre ville oppfølgingsintervjuer gi intervjupersonen en sjanse til å kommentere og forholde seg til det bildet som jeg hadde dannet meg samt det bildet informanten opplevde at jeg som forsker hadde fått av den observerte samtalen (Widerberg 2001). Jeg hadde et ønske om å forstå informantene på en måte som nærmet seg informantenes egen forståelse av det som kom frem gjennom observasjonen av klientsamtalene. Det innebar at jeg var opptatt av å prøve å få fatt i hvilken *mening* den enkelte deltaker la i den sosiale praksisen som var gjenstand for observasjonene. Sagt på en annen måte ønsket jeg sammen med

⁷³ Begrepet er hentet fra (Widerberg 2001).

intervjuobjektet å få til en felles distansert, observerende og kritisk refleksjon over observasjonene/studiene. Gjennom samtalen ønsket jeg å få til en felles interaktiv refleksjon, en slags inneforståthet (konsensus) omkring hva som skjedde. I tillegg ville en oppfølgings-samtale gi meg en mulighet til å søke å oppspore *meningsoverensstemmelse/meningsdiskrepans* i utsagnene fra klient-/mottakssamtalene (ibid.).

Oppfølgingsintervjuet startet gjerne med hilsningsritualer og småsnakk. Etter de innledende hilsningsritualene ga jeg utfyllende informasjon om hensikten med intervjuene, anonymisering og muligheten deltakerne hadde til å trekke seg fra prosjektet hvis de skulle ønske dette. Da denne prosedyren var gjennomført, ble samtykkeerklæringen, som de også fikk en kopi av, undertegnet. Samtykkeerklæringen (appendix C.) var på samme måte som all informasjon til klientinformantene oversatt til de aktuelle informantenes nasjonale språk.

Intervjuet var lagt opp slik at informantene innledningsvis selv redegjorde for sine opplevelser og erfaring med samtalene som jeg hadde observert. Ved å lytte til informantenes erfaringer fra observasjonssamtalen, kunne jeg prøve å få tilgang til deres mening og oppfatninger av situasjonene. Det kunne senere sammenholdes med min egen tolkning. En grunn til at jeg startet med å la informantene selv fortelle om sine opplevelser, var at jeg ønsket en avslappet atmosfære i situasjonen. Tidvis stilte jeg oppklarende spørsmål hvis det var forhold jeg oppfattet som uklare i informantenes redegjørelse. Denne prosedyren ble gjennomført med alle informantene uavhengig om det var bruker, tolk eller sosialarbeider. Jeg stilte ikke samme spørsmål til alle informantene, men lot intervjuet utvikle seg som en mer eller mindre naturlig samtale.

I noen sammenhenger ble det en del utenomsnakk og historier som jeg fulgte opp for å opprettholde en god atmosfære i situasjonen, og for å vise at jeg var interessert i informantene som personer, og ikke bare som ”forskningsobjekter”. Sosialarbeidernes ”utenomsnakk” var i hovedsak knyttet til arbeidsplassen, universitetet og min rolle som lærer. For tolkens vedkommende var fokus i større grad rettet mot lønn og arbeidsvilkårene, som mange av dem uttrykte stor misnøye med. Det var forhold som jeg samtykket med informanten i, og det bidro til etablering av tillit.

I forhold til klientene var ”utenomsnakket” hovedsakelig kulturelle historier med fokus på tap, og deres situasjon i Norge. Mange uttrykte at de opplevde situasjonen som vanskelig. Det var særlig knyttet til deres status som flyktninger/innvandrere. Den sosiale forskjellen, som jeg opplevde i enkelte situasjoner, førte til at jeg ved noen anledninger fikk problemer med å opprettholde den nødvendige distansen til klientinformantene. Det kan ha svekket validiteten i materialet. Samtidig var det også nødvendig å opprettholde en nærhet til informantene for å sikre at jeg fikk den nødvendige informasjonen som skulle utgjøre datagrunnlaget. Jeg opplevde at ”nærheten” innebar at noen betraktet meg som sin venn og dermed forventet at jeg skulle bidra med praktisk hjelp. Det kunne være alt fra hjelp til bilkjøp, til å forklare innholdet i offentlige brev og til byturer. Ved et par anledninger fulgte jeg dette opp, men måtte etter hvert avbryte disse forbindelsene fordi det ble for tidkrevende.

I et par sammenhenger fikk jeg ikke intervjuet klientinformantene til tross for at de hadde gitt sitt samtykke. I det ene tilfelle nektet informanten å si et ord da jeg ankom hjemmet til informanten sammen med tolken.⁷⁴ Begrunnelsen var at klienten ikke stolte på verken tolken eller meg, og at han ikke visste hva som kom til å skje med den informasjonen han ga. Det til tross for at jeg via tolk brukte mye tid på å informere om anonymitet og taushetsplikt. I det andre tilfellet fikk jeg en telefon fra sosialkontoret med beskjed om at familien ikke ønsket at jeg skulle foreta intervjuet, uten noen spesiell begrunnelse. Avvisningen kan henge sammen med at familien manglet oversikt over min rolle i feltet. Det kan óg henge sammen med at jeg ble tillagt en status som myndighetsperson hvor målet var å samle inn informasjon av dekke under noe annet.

Selv om jeg opplevde å få god kontakt med både klientene, tolkene og sosialarbeiderne, kan kvaliteten på de data som kom frem i oppfølgingssamtalene, være preget av misforståelser, både fra egen og fra informantenes side. Datamaterialet kan også inneholde informasjon som ikke er korrekt fordi informantene kan ha ønsket å si ting som kunne villede meg. Dette er et forhold som alltid vil være til stede i en etnografisk

⁷⁴ Det ble brukt tolker som jeg selv bestilte fra tolketjenesten, i oppfølgingsintervjuene med klientinformantene.

tilnærming. Forskeren mangler ofte kunnskap som er nødvendig for å forstå hva informanten sier i intervjusituasjonen. Informanten kan også forutsette at forskeren har denne kunnskapen. Det gjelder dels metakommunisert informasjon som sier noe om hvordan et utsagn skal oppfattes, og hvilken funksjon den skal ha. Det gjelder også uutalt informasjon om informantens sosiale og kulturelle kontekst (Måseide 1997). Denne tilleggsinformasjonen er særdeles viktig når data skal tolkes.

Et forhold som ytterligere kan svekke datamaterialet, er at intervjuene med klientinformantene gikk via tolk. Jeg endte dermed i samme situasjon selv som de situasjonene jeg studerte. Min profesjonelle rolle som forsker og samfunnsviter hjalp meg til å håndtere det, noe som bidro til å skape distanse til feltet og min egen rolle, slik at situasjonen kunne håndteres vitenskapelig.

Et siste forhold som skal trekkes frem her, er at innholdet i intervjumaterialet ville tatt en annen form hvis det var andre som lyttet til intervjuobjektene:

The issue of how interviewees respond to us based on who we are- in their lives, as well as the social categories to which we belong, such as age, gender, class and race- is a practical concern as well as an epistemological or theoretical one (Miller og Glassner 1997:101 i Silverman (red.) 1997).

5.5 Inntrykksteknikker

På grunn av at det empiriske materialet i min studie har tre ulike hovedaktører (sosialarbeider, klient og tolk), i tillegg til flere innsamlingsmetoder, ble det vanskelig å forestille seg at jeg kunne ha samme feltrolle i alle fasene av feltarbeidet. Det ble derfor nødvendig å involvere bestemte typer forskerroller i bestemte faser i feltarbeidet. Det innebar at jeg var avhengig av å foreta et bevisst skifte av feltroller med tilhørende utforming av fasade (Goffman 1955), både i de ulike fasene i feltarbeidet og noen ganger også i den samme fasen i undersøkelsesforløpet. Det siste gjaldt særlig i situasjonene hvor jeg intervjuet brukerne i deres eget hjem. I disse situasjonene opplevde jeg at jeg måtte tenke nøye gjennom hvilke ”inntrykksteknikker” som skulle brukes av hensyn til datainnsamlingen (Hammersley og Atkinson 1995/1998).

En av inntrykksteknikkene som ble tatt i bruk overfor flyktingene/innvanderne, var å ta med en blomst, kake eller sjokolade i situasjonene intervjuene foregikk hjemme hos informantene. Det ble satt stor pris på og bidro til at jeg fikk god kontakt. En annen teknikk var å snakke med barna, i de tilfeller de var hjemme. De fleste av barna snakket litt norsk, og det syntes som de satte pris på denne samtalen. Jeg la også stor vekt på å vise engasjement i de situasjoner hvor samtalen ”fløt ut”, og informantene fortalte om seg selv og sine opplevelser, både før de kom til Norge og som flykting i Norge.

På den andre siden vil det alltid være en fare for at inntrykksmanipulasjon fra forskerens side kan bli problematisk. Inntrykksmanipulasjon kan føre til for sterk grad av intervensjon i feltet, slik at det oppstår en risiko for at feltet blir preget av forskerens konstruksjoner. En måte å håndtere denne balansegangen på var å tilstrebe en ”vanlig dannelses” uten å forsøke å påvirke språkhandlingene til å dreie seg om bestemte tema eller gi bestemte resultater. Det ble også viktig for meg å vise en ”kulturell åpenhet” i forhold til at mange av informantene (tolkene og klientene) hadde minoritetsspråklig bakgrunn.

Samtidig som jeg forsøkte å gi et så positivt bilde som mulig av meg selv og være deltakende observatør i møte med de utforskede, var det også nødvendig å opptre på en måte som skapte en objektiv distanse til fenomenet som ble studert. Jeg skulle på samme tid fylle rollen som både deltaker og tilskuer (Skjervheim 1957/1959). Samtidigheten i rolleforventningen til forskeren kan være en barriere for å oppnå en objektiv distanse til fenomenene når data om disse samles inn.

Én måte å løse denne barrieren var å innta rollen som *fremmed* i feltet:

The unity nearness and remoteness involved in every human relation is organized, in the phenomenon of the stranger, in a way which may be most briefly formulated by saying that in the relationship to him, distance means that he, who also is far, is actually near. For, to be a stranger is naturally a very positive relation; it is a specific form of interaction (Simmel 1971:143).

Selv om observatørrollen i enhver sosial sammenheng er en deltakerrolle, så er den en særskilt form for deltakerrolle, som vil ha konsekvenser for gjennomføringen av et feltarbeid. Som ren observatør ville jeg hatt vanskeligheter med å skaffe meg slik kunnskap som de organisatoriske medlemmene hadde, fordi jeg ikke kunne ta del i deres livsformer.

Informert samtykke

Informert samtykke ble ivaretatt i henhold til forskningsetiske retningslinjer. I tillegg ble all informasjon oversatt til aktuelle språk for å sikre at brukeren fikk den informasjonen som var nødvendig i forhold til samtykke, anonymisering, muligheten for å trekke seg m.m. Alle deltakerne fikk også en kopi av samtykkeerklæringen. Et sentralt spørsmål som jeg stilte meg underveis, var om alle brukerinformantene forsto hva min rolle som forsker innebar, og hva prosjektet skulle brukes til, og om de dermed hadde skjønnet implikasjonene av å delta (Byrne 2004 i Seale 2004). Jeg la stor vekt på å informere om hvordan studien skulle gjennomføres, hva det ville involvere og min egen forskerrolle. Det kom i tillegg til den skriftlige informasjonen. Videre la jeg grundig vekt på at studien ikke skulle ha noen innflytelse på brukernes forhold til sosialkontoret.

Muntlig samtykke fra brukeren ble innhentet av sosialarbeideren da brukerne kom til avtalt samtale. Det foregikk slik at sosialarbeideren lot brukeren få lese informasjonsnotatet som jeg hadde utarbeidet og oversatt i forkant. På bakgrunn av dette kunne brukeren ta stilling til min tilstedeværelse og avslå hvis de ikke ønsket at jeg skulle være til stede. Hvis brukeren samtykket, ble jeg hentet av sosialarbeider og presentert for bruker.

Det kunne være at brukeren oppfattet at min rolle hadde noe med sosialkontoret å gjøre, til tross for at det ble presisert i informasjonen fra sosialarbeider. De kunne av den grunn oppfatte det som vanskelig å avslå fordi de var engstelige for at det kunne få betydning i deres relasjon til sosialkontoret. På den andre siden kan samtykke til min tilstedeværelse henge sammen med at de så min rolle som noe de kunne dra nytte av med tanke på at jeg kunne tale deres sak eller være til hjelp på andre måter.

Etter klientsamtalen var avsluttet, fikk brukerne (i et tilstøtende rom) en nærmere muntlig orientering om min rolle, prosjektet og forespørsel om deltakelse før samtykkeerklæring ble undertegnet. Det ble også informert om min taushetsplikt og anonymisering.

6 Presentasjon av to kasusstudier

I beskrivelsen og analysen av datamaterialet har jeg valgt å starte med en presentasjon av de institusjonelle og profesjonelle rammene. Det dreier seg om *de profesjonelle og institusjonelle rammene som på ulike måter legger føringer på de tolkede klientsamtalene som studeres*. De rammene det her vises til, omfatter fysisk plassering av deltakerne, deltakerantallet og standardiserte prosedyrer. I tillegg omfatter rammene de ulike institusjonelle rollene som deltakerne (sosialarbeider, klient og tolk) er tildelt i forkant av de tolkede klientsamtalene. I fremstillingen av de nevnte rollene vil fokus være rettet mot rollepresentasjonen den enkelte aktøren gir av seg selv i de aktuelle situasjonene. Når denne scenen (Goffman [1959] 1992) er satt, vil jeg i den andre delen av analysen beskrive *aktivitetene/prosessene* som utspiller seg i samhandlingen mellom sosialarbeider, klient og tolk. Jeg tenker her på en *beskrivelse av hva det er deltakerne gjør i klientsamtaler på sosialkontor hvor tolk er involvert*. Hensikten med å beskrive de bestemte aktivitetene er å få frem hvordan de ulike deltakerne håndterer interaksjonsorden i tolkede klientsamtaler.

Som en introduksjon til analysen vil jeg presentere to relativt omfattende kasusstudier. Studiene omfatter en *mottakssamtale* og en *konsultasjonssamtale*.⁷⁵ Som det er redegjort for tidligere (jfr. kapittel 3), er mottakssamtalen den første samtalen sosialkontoret har med nye klienter. Det gjelder uavhengig av om det er nyankomne flyktninger eller andre klienter. Jeg kommer tilbake til en nærmere beskrivelse av denne type samtaler nedenfor. Konsultasjonssamtalen kommer derimot i stand ved at klienten selv tar kontakt med sosialkontoret; alternativt ved at sosialkontoret tar kontakt med klienten hvis de ønsker en samtale med han/henne/familien.

De to kasusstudiene vil bli presentert grundigere enn senere empiriske funn. Grunnen er at jeg vil forsøke å få frem et bredt og mangefasettert bilde av situasjonene og

⁷⁵ Det er i kapittel 3 vist til at begrepet klientsamtale er en samlebetegnelse for mange forskjellige typer samtaler. For å kunne skille mottakssamtalen fra mer ”vanlige” klientsamtaler, har jeg betegnet sistnevnte for *konsultasjonssamtalen*.

samtalene. I den videre analysen vil nye data trekkes inn mot mer avgrensede og presiserte aspekter ved samtalesituasjonene. Hensikten er først å få frem flere sider ved situasjonene og dermed utnytte en større bredde i beskrivelsen og analysen av det empiriske feltet. Jeg ønsker å gi et bilde av helheten i situasjonene, før drøftingen dukker ned i mer spesifikke og avgrensede sider, som kan være av betydning å diskutere i forbindelse med problemstillingene i avhandlingen (jfr. kapittel 1.1).

I kapittel 4 har jeg tatt utgangspunkt i en fortolkningsramme basert på Goffmans teorier om *interaksjonsorden* i ansikt-til-ansikt-samhandling. Det har jeg gjort for å belyse noen aspekter i tilknytning til rammer og rammeskifter. Et sentralt spørsmål i den sammenhengen er hvem av deltakerne som til enhver tid har kontroll over situasjonen, og hvordan situasjonen utvikler seg. I analysen vil fokus være rettet mot hvem av deltakerne som etablerer rammene, hvem som trer ut av rammene, og hvem som gjenetablerer rammene. Kort sagt: hvordan de aktuelle samtalene fortløpende og kontinuerlig blir konstituert av deltakerne i den institusjonelle settingen.

Drew og Heritage (1992/1998:8) uttrykker dette slik:

The moment-by-moment reassessment and realignments which participants may make in moving from one frame to another.

6.1 Møtet med sosialkontor A – Kasusstudie 1

Sosialkontoret som danner bakteppet for denne bestemte observasjonssituasjonen, er lokalisert i en gammel murbygning som består av flere offentlige kontorer. Sosialkontoret er plassert i første etasje. Det er mulig å komme inn til sosialkontoret enten ved å bruke personalinngangen eller en inngang via et venteværelse. Førstnevnte inngang brukes, som det ligger i navnet, først og fremst av personalet. I løpet av feltarbeidet på dette aktuelle sosialkontoret observerte jeg at denne inngangen ved flere anledninger også ble brukt av tolkene når de ankom til sine tolkeoppdrag på kontoret. Det kan skyldes et ønske fra tolkens side om ikke å bli ”forvekslet” med statusen som klient, slik han/hun kunne risikere ved å benytte ”klientinngangen”. Ved å bruke personalinngangen kunne tolken

unngå venteværelset, hvor det tidvis kunne være relativt fullt av klienter som ventet på å komme inn til ”sin” sosialarbeider.

For å få et innblikk i noen av aktivitetene som finner sted i løpet av en vanlig arbeidsdag på sosialkontoret, brukte jeg selv klientinngangen. Det aktuelle venteværelset er et relativt stort, men sparsomt møblert rom som består av en sofa med et bord foran og noen stoler spredt rundt omkring i rommet. På veggen henger et stativ med informasjonsmateriale. I den ene enden av rommet ved siden av døren inn til de ansattes kontorer er det et lite avlukke med en egen dør. Avlukket er en del av ekspedisjonen på det aktuelle sosialkontoret. Her kan klienter eller andre som ønsker kontakt med sosialkontoret prate uten at de som sitter på venteværelset, har mulighet til å høre hva som blir sagt. I tillegg til avlukket er det også en liten ekspedisjon i den andre enden av venteværelset. Den er mer ”tradisjonelt” utformet med en liten skranke med et glassvindu. Klienter som henvender seg i denne delen av ekspedisjonen, kan risikere at andre klienter på venterommet kan fange opp deler av samtalen. Ved siden av ekspedisjonsavlukket fører en dør inn til de ulike kontorene til sosialarbeiderne.

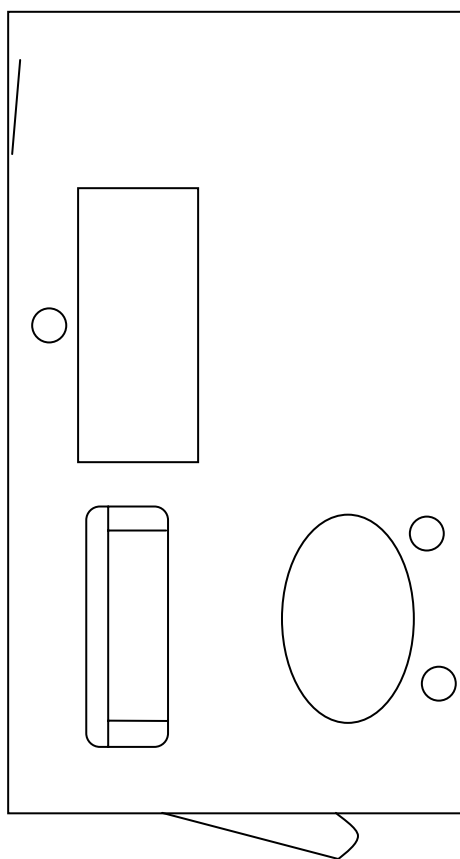
Jeg melder min ankomst til personen i avlukket og formidler at jeg har en avtale med den aktuelle sosialarbeider. Personen som sitter i ekspedisjonen, har ingen oversikt over hvilket ærend jeg har på sosialkontoret. Hun vet ikke noe om min rolle i denne sammenhengen. Mens jeg sitter og venter, undrer jeg meg på hvorfor det ikke er noen andre personer på venterommet på det aktuelle tidspunktet. Ved tidligere besøk har det tidvis vært relativt fullt av mennesker i alle aldre og fra mange nasjonaliteter. Jeg ble senere orientert om at grunnen var at sosialarbeiderne vanligvis hadde én dag pr. uke hvor de arbeidet med andre saker, og dermed ikke avtalte klientsamtaler. Det var imidlertid opp til den enkelte sosialarbeider om hun/han ønsket en ”klientfri” dag for å komme ajour med ventende saker.

Kort tid etter ankomst blir jeg hentet av sosialarbeideren. Kontoret hennes er nesten nederst i en lang gang med kontorer på begge sider. Flere av dørene står åpne slik at den som passerer, har innsyn inn til de ulike kontorene. Det er ingen klientsamtaler som foregår på dette tidspunktet. Hun viser meg inn på kontoret sitt og unnskylder seg med at kontoret

er lite med tanke på at vi skal være flere enn to personer. Hun har ifølge eget utsagn gjort et forsøk på å få fatt i et større kontor til møtet, men alle kontorene viser seg å være opptatt på det aktuelle tidspunktet.

Kontoret er langt og smalt med et vindu i den ene enden. På den ene langveggen nærmest vinduet er det plassert et skrivebord med en stol foran. Ved siden av skrivebordet nærmere døren står det en liten sofa. Rett over sofaen på den andre langveggen er det plassert et lite bord med to stoler. Følgende figur viser rommet og møbleringen:

Figur 3 Rom og møblering kasusstudie 1



I forkant av den aktuelle samtalen har sosialarbeideren fortalt meg på telefon at den aktuelle klienten som regel har med barna sine. Det kan føre til uro. Utover at klienten er en kvinne, kommer fra X land og at det er en relativt stor sjanse for at hun har med sine barn, vet jeg ingenting om klienten. Vi bruker litt tid på å diskutere hvilken plassering som

synes mest hensiktsmessig for mitt vedkommende under samtalen. I tilknytning til min rolle i observasjonssamtalen blir det vesentlig med en fysisk plassering som kan bidra til at jeg får god oversikt over alle deltakerne i samtalsituasjonen. Når min fysiske plassering er avgjort, informerer sosialarbeider meg om at den aktuelle samtalen er en avslutnings-samtale med klienten. Samtalen med klienten er altså den siste samtalen det aktuelle sosialkontoret har med klienten. Klienten har flyttet fra sin tidligere bopel og sorterer dermed nå under et annet sosialkontor.⁷⁶ Sosialarbeideren forteller dessuten at klienten har flyttet en rekke ganger og vært tilknyttet flere sosialkontor de senere årene. Klienten snakker lite norsk, og hun er i den anledning helt avhengig av tolk i møte med sosialkontoret. Det er klienten selv som har tatt kontakt med sosialkontoret for å få en samtale.

Etter samtalen med sosialarbeideren går jeg ut i gangen for å vente på tolken som ankommer kort tid etter. Jeg har på forhånd gjort en avtale med sosialarbeideren om at det blir satt av tid i forkant av klientsamtalen, slik at jeg får prate både med sosialarbeideren og med tolken. Tolken er informert om dette på forhånd, og han har også samtykket.⁷⁷ I samtalen med tolken inngår vi en avtale om at jeg skal ta kontakt med ham for en oppfølgingssamtale en av de påfølgende dagene.

Konsultasjonssamtalen

Til konsultasjonssamtalen er det satt av én time. Det er fem deltakere til stede. Deltakerne er en kvinnelig klient med to små barn, en mannlig tolk og en kvinnelig sosialarbeider. De er fysisk plassert som følger: Sosialarbeideren sitter i den lille sofaen ved veggen, klienten på den ene av de to stolene og tolken på den andre. Stolene til klienten og tolken er atskilt av et bord. Tolken har dratt sin stol litt vekk fra bordet og flyttet den nærmere sosialarbeideren. Han sitter midt mellom sosialarbeider og klienten, med ryggen mot døren. Sosialarbeider sitter foroverbøyd med kroppen og blikket vendt mot klienten, slik at

⁷⁶ Prosedyrene i slike sammenhenger er at sosialkontoret sender et overføringsnotat til det nye sosialkontoret. Dette notatet inneholder en del opplysninger om klienten.

⁷⁷ Se kapittel 5 for en nærmere redegjørelse av prosedyrer for samtykke.

svar på spørsmålet. I stedet for uttrykker hun at hun ikke forstår hva som står i brevene som hun mottar fra sosialkontoret og trygdekontoret. På samme tid begynner jenta å bli urolig. Hun klatrer ned av stolen som hun sitter på, og opp på fanget til klienten. Hun dytter henne irritert ned igjen. Samtidig sier hun noe til datteren med et tonefall som kan tilsi at det er en irettesettelse. Utsagnet fra klienten til datteren resulterer i at jenta løper ut i gangen og begynner å smelle med døren inn til sosialarbeiderens kontor. Nok en gang snakker klienten til jenta. Det resulterer i at den lille jenta forsvinner ut på gangen og lar døren stå åpen etter seg. Etter denne seansen ser vi ikke mer til henne så lenge samtalen foregår. Døren blir stående åpen under hele samtalen. Sosialarbeideren gir ingen signaler verken verbalt eller nonverbalt i tilknytning til hendelsen. Hun sitter rolig og avventende så lenge denne bestemte aktiviteten pågår. Tolken sitter stille og ser rett frem.

Etter at den lille jenta har gått ut i gangen, starter sosialarbeideren på nytt og innleder igjen samtalen med å spørre klienten om hun mottar kontantstøtte. Tolken formidler, men spørsmålet besvares heller ikke denne gangen av klienten. Klienten fortsetter å snakke om problemene hun opplever i forhold til innholdet i brev hun mottar fra sosialkontoret. Det samme problemet gjelder papirer fra trygdekontoret og andre offentlige og private instanser. Papirene signaliserer forhold som ifølge klienten selv, er hovedkilden til den vanskelige økonomiske situasjonen.

I samtalen uttrykker klienten at hun ikke forstår hva inngåtte ”avtaler” med sosialkontoret innebærer. Hun sier videre at hun har problemer med å forstå hvordan det norske offentlige hjelpeapparatet fungerer. Det gjelder særlig i forhold til utfylling av skjemaer, flyttemeldinger og søknader til trygdekontor. I tillegg oppfatter hun at det kan være vanskelig å differensiere mellom fakturaer fra E-verket, televerket, lysverket – og mellom brev fra sosialkontoret, trygdekontoret og inkassokontor. Ved flere anledninger tar hun opp bunker med regninger og diverse brev og papirer fra den store vesken som ligger på bordet foran henne. Innimellom ringer mobiltelefonen hennes som hun kort besvarer før hun igjen prater videre om sine problemer i det norske samfunnet.

Klienten prater og prater samtidig som hun ler mens hun prater. Tidvis starter tolken formidling av klientens utsagn før hun er ferdig med å snakke. Han formidler også hennes

utsagn svært kortfattet i forhold til den tiden klienten bruker for å fortelle om sine problemer. Klienten tar ingen pauser mens tolken snakker, men snakker i munnen på ham. Sosialarbeideren lar klienten prate og gjør ingen forsøk på å avbryte henne på dette tidspunktet. Etter at dette har pågått en stund, tar sosialarbeideren ordet for å informere klienten om sosialkontorets prosedyrer i tilknytning til vedtak eller avslag på vedtak. Tolken oversetter, men klienten viser ingen tegn på at det er informasjon hun er noe særlig interessert i å høre. Hennes fokus er i hovedsak rettet mot hva hun skal gjøre med sin økonomiske situasjon. Hun viser liten interesse for informasjonen som sosialarbeideren forsøker å formidle. Informasjonen fra sosialarbeideren har blant annet et forslag til hvordan klienten kan få redusert sine høye telefonregninger ved å bruke kontantkort på mobiltelefonen.

I løpet av samtalen og lenge etter sosialarbeiderens innledende spørsmål om kontantstøtte, forteller klienten at hun har fått et brev fra trygdekontoret med spørsmål om videreføring av kontantstøtten. Det har hun ifølge eget utsagn ikke gitt tilbakemelding på til trygdekontoret innen fristen som trygdekontoret har oppgitt. Konsekvensen er at kontantstøtten er blitt stoppet. Klienten uttrykker på dette tidspunktet både sinne og fortvilelse over denne situasjonen. Hun tar frem et papir fra vesken sin som hun gir til sosialarbeideren. Papiret viser seg å være et inkassovarsel som klienten ikke vet hvordan hun skal håndtere. Sosialarbeider sier at hun kan bistå klienten med å skrive en søknad til inkassokontoret, for å få ettergitt eller redusert beløpet. Tolken forklarer dette, og klienten nikker, men uttrykker samtidig at hun ikke forstår hvordan hun kan betale et redusert beløp med penger hun ikke har. Sosialarbeideren fortsetter sin orientering om hva som ligger i betegnelsen redusert beløp, og tar frem et standardformular. Det er et formular som sosialkontoret bruker når det på klientens vegne søkes om ettergivelse eller reduisering av beløp til et inkassobyrå. Formularet er formelt utformet med en rekke forvaltningsbegreper. Sosialarbeideren leser hele formularet for klienten. Tolken noterer ingenting i løpet av denne seansen. Når sosialarbeideren har avsluttet gjennomgangen av innholdet, gir tolken et kort resymé av formularets innhold. Klienten viser ingen interesse for formularets innhold. Hennes fokus er fremdeles rettet mot spørsmålet om *hvem* som skal betale regningene.

Til tross for at klienten ved flere anledninger oppgir at hun ikke forstår hva som står i brevene fra sosialkontoret, fortsetter sosialarbeideren sin orientering med hensyn til prosedyrer for diverse saker. Én av prosedyrene omfatter den nevnte overføringen av klienten til et annet sosialkontor. Sosialarbeideren informerer klienten om at hun vil motta et brev fra sosialkontoret med orientering om når hun kan ta kontakt med det nye kontoret. Sosialarbeideren etterlyser derfor nødvendige dokumenter som skal følge overføringsnotatet. Det er blant annet snakk om husleiekontrakt og oppholdstillatelse. Klienten gir uttrykk for at hun ikke vet hva en husleiekontrakt er, og at hun ikke har noen slike papirer. Sosialarbeideren spør om hun har vært på boligkontoret og skrevet under på en boligkontrakt. Det svarer hun bekreftende på og leter i vesken sin etter det aktuelle dokumentet. Det kan se ut som hun tar opp et vilkårlig dokument som ikke har noe med husleiekontrakten å gjøre. Hun sier samtidig at hun ikke forstår hvorfor hun må melde flytting hver gang hun ønsker å bo et annet sted.

På spørsmål om dokumentasjon på oppholdstillatelse leter klienten igjen i vesken sin og finner et dokument fra UDI. På dette papiret er ikke klientens navn oppført, fordi oppholdstillatelsen kun gjelder for hennes mann. Begrunnelsen for dette er ifølge klienten at hun er kommet til Norge gjennom familiejenforening. Sosialarbeideren etterlyser da papirer fra fremmedpolitiet. Det er papirer som klienten sier at hun overhodet ikke har. Resultatet blir at sosialarbeideren tilbyr seg å ta kontakt med både fremmedpolitiet og boligkontoret. Da er hun avhengig av klientens underskrift på en samtykkeerklæring. Mens sosialarbeideren finner frem en standardformulering på en samtykkeerklæring, fører klienten og tolken en samtale som ikke oversettes. Sosialarbeideren ber heller ikke om at samtalen oversettes, selv om hun er i det samme rommet. På samme måte som standardformularet til inkassobyrået, går sosialarbeider gjennom samtykkeerklæringen. Tolken tar ingen notater. Når det er snakk om sosialarbeiderens taushetsplikt i forbindelse med informasjonsinnhenting, sier hun ikke noe utdypende om hva som ligger i det begrepet. Klienten skriver under på samtykket, slik at sosialarbeider kan hente de nødvendige opplysningene.

Den siste saken dreier seg om søknad om videre økonomisk støtte. Sosialarbeideren tar frem et søknadsskjema og legger det på bordet mellom tolken og klienten. Tolken starter

på toppen med å si hva som står der. Etter en liten stund avbryter sosialarbeideren og sier at det er nok at hun oppgir inntekt og skriver under, fordi sosialkontoret har de fleste opplysningene fra før. Klienten sier seg enig og underskriver søknaden. På dette tidspunktet begynner det lille barnet i vognen å gråte. Klienten tar opp barnet setter det på fanget sitt, samtidig som hun gir barnet en tåteflaske. Hun gjør dette samtidig som hun prater, uten at tolken oversetter det som klienten sier. Da tidspunktet for den avtalte tidsrammen nærmer seg, tar sosialarbeideren ordet og spør om det er flere forhold klienten lurte på i denne sammenheng. Klienten sier at det er det ikke, og samtalen avsluttes dermed.

Oppsummering

I kasssstudie 1 har jeg forsøkt å beskrive en tolket konsultasjonssamtale slik jeg observerte den. Beskrivelsen legger mye vekt på å få frem hvordan en slik samtale kan være strukturert, og hvordan den ordner forholdet mellom deltakerne. Det har jeg gjort ved å vise hvordan hver av deltakerne er plassert på bestemte måter i forhold til hverandre. For eksempel sitter sosialarbeideren og klienten slik at tolken plasseres i midten. En slik plassering bidrar til at sosialarbeider og klient får *blikkontakt* med hverandre.⁷⁸ Et forhold som er av betydning i samtaler med flere enn to personer, er at den fysiske plasseringen må være slik at *alle deltakerne gis en mulighet til å delta i samtalen*. På bakgrunn av at to av deltakerne i konsultasjonssamtalen er mindreårige barn, vil den fysiske plasseringen i første rekke gjelde for sosialarbeider, klient og tolk. De mindreårige barna får innvirkning på samtalen uten at de er *godkjente* deltakere på linje med de andre. I samtaleforløpet er det interessant å se hvordan deres tilstedeværelse får betydning for samtaleforløpet gjennom at de gjør seg gjeldende, nærmest som en slags ”støy”.

Like viktig som å få frem den fysiske plasseringen og dens betydning i samtalen, har det vært å beskrive ikke-lingvistiske forhold ved samtaleaktiviteten. Jeg tenker her på den

⁷⁸ En plassering som bidrar til blikkontakt mellom deltakerne, vil være normalt i enhver interaksjon. I en tolket samtale blir blikkontakt mellom de primære samtalepartene (sosialarbeider og klient) avgjørende. Det kommer jeg nærmere tilbake til i delkapittel 7.1.

måten de ulike deltakerne opptrer på i tilknytning til de forhåndsstilte rollene (sosialarbeider, klient, tolk) og de statusene som tildeles i løpet av samtalen – det som tidligere er referert til som *deltakerstatus* (jfr. kapittel 4.6).

Klienten i den konkrete samtalen har deltakerstatus som både mor og klient. Det kan antyde at hun i den aktuelle situasjonen stilles overfor en utfordring om å takle ulike krav. Når klienten sier at hun ikke forstår hva som står i de formelle brevene fra sosialkontoret, befester hun sin status som klient. Kort tid etter endres hennes deltakerstatus fra klientstatus til statusen som mor. Dette statusskiftet kommer til uttrykk som følge av datterens aktiviteter. Når klienten irritert dytter datteren ned på gulvet samtidig som hun irettesetter henne, er det ikke lenger klientstatus som uttrykkes, men statusen som mor. Klienten er, så lenge aktiviteten med datteren pågår, tatt ut av hovedaktiviteten. På dette tidspunktet er det klientens situasjonsdefinisjon som er rådende i samtalsituasjonen. Sosialarbeideren tar ingen initiativ til å endre rammen før datteren har forlatt rommet. Hun sitter rolig og avventende så lenge den aktuelle aktiviteten pågår. Etter at datteren har løpt ut i gangen, tas klienten inn igjen i hovedaktiviteten. Sosialarbeider gjentar via tolken sitt spørsmål om hvorvidt klienten mottar kontantstøtte. Her er alle deltakerne tatt inn igjen i taleaktiviteten.

I den aktuelle samtalen veksler sosialarbeideren mellom to ulike måter å opptre på. På den ene siden presenterer hun en opptreden preget av nøytralitet og distanse (hun sitter rolig og avventende) i forhold til mor–barn-interaksjonen. Når barnet løper ut i gangen, og det blir ”ro” i samtalsituasjonen, opptrer hun mer som en delaktig ”byråkratisk” saksbehandler. Sistnevnte kommer til uttrykk når hun tar klienten inn i samtalen gjennom sitt spørsmål om kontantstøtte. Et slikt skifte i opptreden overfor klienten, kan vise denne bestemte sosialarbeiderens ordenshåndtering.

En endring av tolkens deltakerstatus ser vi når tolken velger en formidlingsform preget av resymé. Når tolken unnlater å formidle det hele og fulle innholdet i klientens utsagn, står en slik formidlingsform i strid med selve kjernen i tolkens yrkesetikk hvor det heter at: ”[T]olken skal være tro mot originalbudskapet”. Tolken inntar en deltakerstatus som går utover den statusen han er tildelt i samhandlingssituasjonen. Han påtar seg en

deltakerstatus hvor han redigerer budskapet som han er satt til å formidle mellom partene. I denne sammenhengen gjelder det klientens utsagn. Tolkens mulighet til å redigere hva som skal formidles, innebærer at tolken har en stor grad av makt i tolkesamtalen. Dette kommer jeg tilbake til under.

I samtalen sitter sosialarbeideren i en sofa med kroppen foroverbøyd mot klienten. Det skaper en mer uformell atmosfære i samtalsituasjonen enn om hun hadde plassert seg ved skrivebordet med kun ansiktet vendt mot klienten. Samtidig tilkjenner hun hennes plassering at hun er opptatt av å vise *engasjement* ("involvement") i forhold til klienten. Engasjementet forsøker hun å uttrykke gjennom blikket, fysisk plassering og en bevisst kroppsholdning. Samtidig vil en slik kroppsholdning signalisere til klient (og tolk) at sosialarbeideren er en person som er oppmerksom overfor klienten (Goodwin 1981).

Denne type plassering vil på den andre siden kunne betraktes som en del av den *institusjonelle* orden som eksisterer på det aktuelle sosialkontoret. Det vil si den orden som er knyttet til de normative forventningene som rettes til rollen som sosialarbeider og hans/hennes opptreden i møte med klienter. En profesjonell rolleutøvelse skal i denne sammenheng vise både engasjement, imøtekommenhet og utøvelse av skjønn. På den andre siden vil det også være forventninger til sosialarbeideren om saklighet/distanse. Det kan også til en viss grad uttrykkes gjennom plasseringen. Sosialarbeideren sitter foroverbøyd mot klienten og er engasjert, men hun er også saksorientert i tilknytning til skjemaer m.m.

Når tolken trekker stolen sin nærmere sosialarbeideren, slik at han plasserer seg *midt* mellom partene, kan det antyde at han markerer seg som tolk. Han signaliserer at han er en tolk som har god erfaring med denne type situasjoner, og vet hvordan han skal plassere seg og opptre i sin rolle som formidler.

Konsultasjonssamtalen kan bidra til å beskrive hvordan sosialarbeider håndterer den *makt* og kontroll som potensielt ligger i denne bestemte type møter. Det dreier seg om den diskursive makt, i tillegg til kontroll, som ligger innbakt i klientsamtaler på sosialkontor. I konsultasjonssamtalen kommer det blant annet til uttrykk når sosialarbeideren setter dagsorden ved å spørre klienten om hun får kontantstøtte, og senere foreslår for klienten at

hun bør gå over til kontantkort i stedet for abonnement. Med sitt spørsmål om kontantstøtte, bestemmer sosialarbeider hva som skal være tema og utøver på den måten makt og kontroll i situasjonen.

Gjennom anbefalingen om at klienten bør bytte til kontantkort, har sosialarbeideren en *rådgivende* opptreden. Hun kan ha en oppfatning av seg selv som den som vet best hvordan klienten kan løse sine økonomiske problemer. Samtidig kan denne handlingen fra sosialarbeideren sin side vise makten sosialarbeideren har til å påvirke klienten til å gjennomføre visse handlinger. Det dreier seg her om den diskursive makt som kommer til uttrykk gjennom sosialarbeiderens ”stemme”, og som er knyttet til hennes rolle som profesjonell i et byråkratisk system. Den aktuelle samtalen viser her en situasjon hvor rådgivnings- og forvaltningsaspektene går *over* i hverandre. Det kan derfor være vanskelig å skille de to typene samtaler (rådgivende og forvaltning) fra hverandre.

Tolken har også en type makt og kontroll i situasjonen. Det er her snakk om makt/kontroll i form av språkkompetanse, som blant annet innebærer tolkens potensielle makt til å definere hva det skal snakkes om og på hvilken måte (Arenas 2001 i Jareg og Pettersen 2006). Tolken velger hva som ikke oversettes, hvordan oversettelsen skal skje, innhold m.m. Verken klienten eller sosialarbeideren har denne kompetansen. De er derfor helt avhengige av tolken for overhodet å kunne kommunisere med hverandre. I prinsippet er det derfor kun klienten som ikke har makt i den aktuelle situasjonen. På den andre siden er det forhold i konsultasjonssamtalen som kan tilsi at klienten har en type motmakt overfor sosialarbeiderens opptreden. Det ser vi når klienten unnlater å svare på spørsmål fra sosialarbeideren. I stedet for skifter klienten tema.

I samtalens forløp preges klientens opptreden av at hun stadig veksler mellom å bruke ulike former for *ekspressive uttrykk*, i form av latter, fortvilelse og sinne. Det er en opptreden som kan vise klientens oppfatning av situasjonen, og at hun vil presentere så mange sider som mulig rundt sin livssituasjon. Klientens emosjonalitet står i sterk kontrast til sosialarbeiderens profesjonelle form. Det er en form preget av en saklig og objektiv fremtreden med vekt på regler og rutiner. Sosialarbeideren og klienten kan når de møtes ha *forskjellige agendaer* (jfr. kapitel 8.2).

Gjennom en beskrivelse av mottakssamtalen vil jeg forsøke å få frem nye aspekter og grunnlag for å sammenligne tilsvarende forhold.

6.2 Møtet med sosialkontor C – Kasusstudie 2

Mottakssamtalen finner sted i en av nabokommunene. Sosialtjenesten i kommunen har flere ulike oppgaver som innebærer veiledning, økonomisk sosialhjelp, rusproblematikk, mottak av flyktninger, integrering av innvandrere etc. Sosialkontoret med ekspedisjon, venteværelse og kontorer for ansatte er plassert i andre etasje i en stor murbygning. Flyktningseksjonen ligger i første etasje med egen inngang på utsiden.⁷⁹ I motsetning til venteværelset i konsultasjonssamtalen, er venteværelset på dette sosialkontoret lyst og trivelig. Et minus er at det ikke er mulighet for klienter å føre en samtale med den som sitter i ekspedisjonen uten at andre tilstedeværende kan følge med i samtalen. Det skyldes at ekspedisjonen er en integrert del av venterommet.

Etter at jeg har henvendt meg i ekspedisjonen med mitt ærend, venter jeg et kort øyeblikk på venteværelset før sosialarbeideren kommer ut og henter meg. Vi går sammen inn på kontoret hennes som er plassert et stykke inn i en gang med kontorer på begge sider. Vi blir sittende og prate frem og tilbake om forhold i tilknytning til hennes oppgaver på sosialkontoret og mitt eget prosjekt. Hun informerer meg kort om den forestående samtalen og klienten som er innkalt til denne. Vi avslutter samtalen med en avtale om et oppfølgingsintervju. Da tolken ankommer, blir det et hyggelig gjensyn, da det viser seg at det er en tolk jeg har møtt i en annen kontekst enn tolkesammenhenger. Sosialarbeideren følger oss bort til et ledig kontor, slik at vi får anledning til å snakke uforstyrret en liten stund før samtalen med familien skal starte. Deretter går hun tilbake sitt kontor.

Tolken forteller kort om seg selv og sin rolle som tolk, før jeg informerer ham om mitt prosjekt og min rolle i mottakssamtalen. I denne sammenhengen uttrykker han stor interesse og tilkjenner at han synes det er et viktig prosjekt både for tolkebrukerne og for

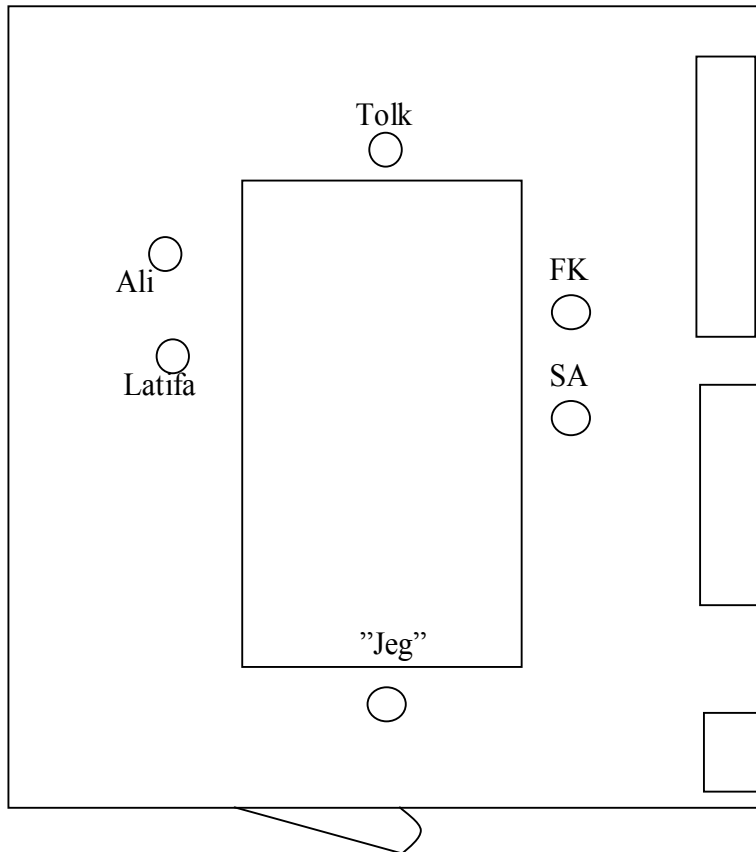
⁷⁹ Det er også mulig å komme inn på flyktningseksjonen gjennom en inngang inne i selve bygningen.

tolkene selv. Han sier seg villig til å delta i prosjektet, og vi avtaler et tidspunkt for en oppfølgingssamtale. Da klokken nærmer seg det avtalte tidspunktet for mottaksamtalen, går tolken og jeg tilbake til ekspedisjonen for å høre hvor møtet skal finne sted. En av de ansatte tilbyr seg å vise oss veien og følger oss ned i første etasje av bygningen hvor flyktningseksjonen er lokalisert.

Mottakssamtalen

Til stede i samtalen er det fem personer. Et ektepar (Ali og Latifa), en mannlig tolk, en flyktningkonsulent (FK) og en sosialarbeider. Samtalen er i et møterom i flyktningseksjonens lokaler. Rommet er lyst og trivelig med friske farger på gardiner og stoltrekk. Det er ingen møbler i rommet utover et stort rektangulært bord med stoler rundt og noen skap som er plassert på den ene veggen. Tidsrammen for møtet er to timer inklusiv pause. Ali og Latifa sitter ved siden av hverandre på den ene langsiden av bordet. Tolken sitter ved siden av Ali, på enden av bordet. På den venstre langsiden rett over Ali ved siden av tolken, sitter FK. Sosialarbeideren sitter ved siden av FK, rett over Latifa. Alle deltakerne er plassert slik at det dannes en *trekant* med tolken i midten. Jeg plasserer meg på den andre enden av bordet slik at jeg kan se alle deltakerne. På bordet foran FK/sosialarbeider ligger det en mengde papirer og søknadsskjemaer.

Figur 5 Deltakerplassering i kasestudie 2



Når samtalen starter, sitter Ali og ser i et informasjonshefte som familien har fått fra sosialkontoret.⁸⁰ Sosialarbeideren/FK åpner samtalen med en presentasjon av seg selv med navn og tittel. Videre gir de en kort orientering om sine roller og arbeidsoppgaver i forhold til familien. De ser direkte på Ali og Latifa og snakker rolig med korte setninger. Tolken formidler informasjonen. Etter at presentasjonsrunden er avsluttet, starter sosialarbeideren/FK informasjonsformidlingen som innebærer en punktvis gjennomgang av informasjonskrivet. De veksler mellom hvem som tar ordet. Når den ene snakker, sitter den andre og skriver, og omvendt. Etter hvert punkt henvender den som har ordet, seg til Ali og Latifa

⁸⁰ Det er et informasjonshefte som omhandler ulike forhold i tilknytning til økonomisk sosialhjelp. Informasjonsbrosjyren har blant annet informasjon om hvem som kan motta sosialhjelp, hvordan en søker om sosialhjelp, saksbehandlingstid, beløpets størrelse m.m.

og spør om det er noen uklarheter i tilknytning til den informasjonen som formidles. Utsagnene formidles av tolken til Ali og Latifa, som begge rister på hodet. Samtidig gir de uttrykk for et ønske om å få repetert deler av informasjonen på et senere tidspunkt, hvis det er forhold de er usikre på. Sosialarbeideren/FK nikker bekreftende.

Underveis brukes ord og uttrykk som ”dokumentasjon”, ”vedtak”, ”sosialhjelp”, ”inntektsendring” og ”straffeansvar”. Etter hvert begynner sosialarbeideren/FK også å snakke hurtigere. Ali og Latifa er aktivt med i samtalen med oppklarende spørsmål når det er forhold de er usikre på. Latifa henvender seg til tolken når hun stiller sine spørsmål. Ali overser tolken og snakker direkte til den andre parten på en blanding av engelsk og norsk. Det gjelder særlig når han blir opphisset over utsagn i tilknytning til enkelte deler av informasjonen. Et tema han hisser seg opp over, er forhold knyttet til kjøp av tv-apparat. Ali argumenterer sterkt for at det er nødvendig at de får midler fra sosialkontoret som kan dekke en parabolantenne. Det begrunner han med barnas behov for å se tv-programmer hvor det blir snakket deres morsmål, slik at de ikke skal glemme det. Latifa faller ut av kommunikasjonen og blir sittende uforstående til det Ali formidler. Hun prøver å henvende seg til Ali for å få oversatt det som blir sagt, ikke til tolken. Ali snur seg mot henne og gir henne en kort oversettelse, men glemmer seg raskt igjen og starter på nytt med norsk og engelsk i en eneste strøm av ord. På samme tid begynner sosialarbeideren/FK å snakke seg imellom. Ved et par anledninger snakker alle i munnen på hverandre. Tolken sitter passivt og ser ned i bordet eller ut av vinduet når denne situasjonen oppstår. Etter at dette har vedvart en tid, blir sosialarbeideren oppmerksom på den kaotiske kommunikasjonssituasjonen og gir beskjed om at all samtale heretter skal gå via tolk, slik at alle parter har mulighet til å uttrykke seg og bli forstått. Det etterstrebes langt på vei i resten av samtalen. Tidvis oppstår det likevel noen situasjoner hvor Ali og Latifa prater sammen. Tolken oversetter ikke disse samtalene.

Ved et par anledninger starter Ali på historier fra sine opplevelser på mottak samtidig som han uttrykker bekymring for familiens fremtid og særlig barnas. Han stiller også en del spørsmål i tilknytning til informasjonen. Både Ali og Latifa sier ved flere anledninger at de ikke ønsker å være avhengige av økonomisk sosialhjelp over lengre tid, og at de regner med å komme i arbeid relativt raskt, slik at de blir økonomisk uavhengige.

Tolken skifter mellom første person entall og tredje person entall når han formidler mellom partene. Det innebærer at tolken noen ganger formidler budskapet på følgende måte: *Jeg* lurer på om vi kan kjøpe tv i dag. Andre ganger formidles budskapet som: *Han* lurer på om han kan kjøpe tv i dag.

I løpet av tiden samtalen varer, er det flere forstyrrende elementer. Det dreier seg blant annet om Alis mobiltelefon. Den ringer til den som ringer gir opp, uten at Ali tar telefonen. I tillegg er det forstyrrelser av andre klienter som banker på døren for å snakke med FK. Disse blir avvist og bedt om å komme tilbake dagen etter. Etter at sosialarbeideren/FK har gjennomgått informasjonsskrivet og informert om forhold rundt etablering i kommunen, åpnes det for spørsmål i tilknytning til informasjonen som er formidlet. Ali og Latifa har ingen spørsmål på dette tidspunktet, og samtalen avsluttes før tiden.

6.3 Oppsummering: Hva er felles, og hva skiller de to kasusene?

I mottakssamtalen kommer det frem flere forhold som kan tilsi at håndtering av interaksjonsorden blir et vesentlig moment i tolkesamtalen. Det ser vi blant annet i forhold til plasseringen av deltakerne i trekant og i tilknytning til deltakerantallet. Det er et aspekt ved både mottakssamtalen og konsultasjonssamtalen. I begge samtaler er den fysiske plasseringen av deltakerne organisert slik at de sitter i en trekant med tolken i midten. På denne måten kan samtalepartene ha blikkontakt med hverandre. Tolken på sin side har ikke direkte blikkontakt, fordi han sitter plassert slik at begge/alle samtalepartnere må flytte blikket når han dras med i samtalen.

På lik linje med konsultasjonssamtalen er mottakssamtalen en situasjon med et deltakerantall på fem personer. I den ene er imidlertid to av samtalepartene mindreårige barn. Det innebærer at det kun er tre av deltakerne i konsultasjonssamtalen som har en status som samtalepart i den konkrete situasjonen. I mottakssamtalen har derimot alle de fem deltakerne status som samtalepart. Det innebærer en annen fysisk organisering enn det vi så i konsultasjonssamtalen. I mottakssamtalen er dette forsøkt løst ved å bruke et rom

som har god plass til alle deltakerne, og som dermed kan oppfylle kravet både til trekantplasseringen og muligheten til å se og bli sett. I konsultasjonssamtalen, hvor bare tre av aktørene har status som deltakere, vil det ikke være de samme kravene til den fysiske utformingen av rommet.

Kasustudiene kan vise hvordan de offentlige myndighetspersonene ivaretar sine statuser som profesjonelle personer. I konsultasjonssamtalen ivaretar blant annet sosialarbeider sin status som profesjonell ved å forsøke å hjelpe klienten med å løse sine økonomiske problemer. I mottakssamtalen ivaretas den profesjonelle statusen gjennom det som er tema for den aktuelle samtalen, informasjonsformidling. På den andre siden antyder mottakssamtalen at situasjonen endrer seg. Det ser vi når sosialarbeideren/FK mister noe av det interaksjonsmessige ”fotfestet” idet det blir et kommunikasjonskaos. Kaoset oppstår som følge av at flere av deltakerne prater i munnen på hverandre. Når FK gir beskjed om at all samtale heretter skal gå via tolk, kan det være et forsøk fra hennes side på å gjenetablere en orden som er truet.

I konsultasjonssamtalen setter sosialarbeider dagsorden med sitt spørsmål til klienten hvorvidt hun mottar kontantstøtte eller ikke. På samme måte er det også i mottakssamtalen sosialarbeideren/FK som setter dagsorden. Mottakssamtalen kan i større grad enn konsultasjonssamtalen bidra til å få frem hvordan makten som potensielt ligger i situasjonen, utøves av sosialarbeideren/FK. Det kan knyttes til temaet for samtalen, informasjon om økonomisk sosialhjelp og etablering. Det er en type informasjon som Ali og Latifa i sin status som flyktninger er ”tvunget” til å motta. De må motta en bestemt type informasjon innenfor en tidsramme som sosialkontoret bestemmer. I den aktuelle samtalen var dette et tidsrom på to timer.

I mottakssamtalen ble det ikke tatt hensyn til at Latifa falt ut av samtalen, og at hun dermed demonstrerte mangel på engasjement. Sosialarbeideren/FK kan styre samtalen slik at de får gjennomført sitt ”informasjonsprosjekt” nesten uavhengig av mottakers engasjement, oppfattelse av informasjon, kompetanse til å bearbeide informasjon m.m. Mottakssamtalen og konsultasjonssamtalen antyder på den andre siden utøvelse av motmakt. Når Latifa ved hjelp av gjesping og andre kroppslige uttrykk signaliserer at hun er falt ut av

samtalen, er det en form for motmakt. Det kan tolkes som et signal på at deltakerne ikke lykkes med å få Latifa inn eller holde henne inne som en anerkjent og likeverdig deltaker i samtalen. Det er et krav til sosialarbeideren/FK som arrangører og tilretteleggere av møtet. Det samme forholdet kan vises med Alis utbrudd på blanding av norsk og engelsk. Alis opptreden resulterer i at sosialarbeideren/FK blir tatt ut av samtalen. Aktiviteten bidrar også til at tolken taper noe av sin maktposisjon. Det skjer siden tolken ikke har et entydig monopol på å uttrykke seg forståelig for alle deltakerne verbalt. Ali behersker også noe norsk i tillegg til engelsk.

I neste kapittel vil jeg analysere og beskrive de profesjonelle og institusjonelle rammene for de konkrete samhandlingssituasjonene som studeres i avhandlingen. Det er bl.a. fysisk plassering, deltakerantallet, institusjonelle/profesjonelle roller og standardiserte prosedyrer. Hensikten med en presentasjon og diskusjon av institusjonelle og profesjonelle rammer er å få frem føringene disse bestemte rammene legger på de konkrete samhandlingssituasjonene. Samtidig vil jeg forsøke å få frem hvilke konsekvenser det får for samhandlingsaktivitetene. I analysen og beskrivelsen vil jeg bygge videre på de to kasusstudiene⁸¹ som jeg har presentert. Samtidig vil jeg også trekke inn funn fra de andre observasjonssamtalene.

81 I analysen og beskrivelsen av de to kasusstudiene vil jeg i tillegg til betegnelsen ”kasusstudiene” også bruke betegnelsene konsultasjonssamtalen (kasusstudie 1) og mottakssamtalen (kasusstudie 2). Det er først og fremst knyttet til språklig variasjon.

7 Institusjonelle og profesjonelle rammer

I den teoretiske diskusjonen i kapittel 4 har jeg pekt på følgende:

- a) Samtalesituasjonens ikke-lingvistiske aspekter og den mulige betydningen disse aspektene kan ha for samtaleforløpet og ordenshåndteringen. Det vil jeg i kapitlene som følger, utdype nærmere gjennom funnene fra analysen av det empiriske datamaterialet i avhandlingen. Det empiriske datamaterialet er grunnlaget for en nærmere analyse og diskusjon av hva en slik vektlegging har å si for tolkede situasjoner på sosialkontor mer spesifikt – og for oversettelses- og kulturmøteproblemet som er skissert.
- b) Det empiriske datamaterialet vil også bli brukt til å undersøke hvordan den ”byråkratiske stemmen” gjør seg gjeldende i samtalesituasjonene.

Utover det som er nevnt over, vil jeg forsøke å få frem hvordan de situasjonsspesifikke forholdene ved samtalesituasjonen håndteres av de samhandlende deltakerne. Videre vil jeg gjennom analysen og diskusjonen se på hvordan situasjonsspesifikke forhold kan fanges inn gjennom teoretiske betraktninger. Bredden i materialet skal bidra til å skildre mangfoldet og variasjonen i forhold som blir av betydning i samtalesituasjonene.

7.1 Samtalens fysiske rammer

I en samtalesituasjon med to eller flere deltakere vil de tilstedeværende personene være fysisk *plassert* på bestemte måter. Hvilke krav som stilles til fysisk plassering i den enkelte samhandlingssituasjonen, er avhengig av hvilken setting det er snakk om. I et ”tradisjonelt” norsk bryllup er den fysiske plasseringen av gjestene som regel organisert i tilknytning til slektsmessig nærhet/fjernhet i forhold til brudeparet.⁸² Når det gjelder klientsamtaler generelt, og med tolk spesielt, stilles det andre krav til den fysiske plasseringen av delta-

⁸² Et unntak gjelder forloverne som sitter nært brudeparet.

kerne. Vi skal under se hvordan deltakerne i observasjonssamtalene håndterer samtals fysiske rammer.

Blikkets betydning for samtals fysiske organisering

I kasusstudiene har jeg konsentrert meg om å vise hvordan deltakerne er plassert på en spesiell måte. De er plassert i en trekant. Det er en type plassering som også kjennetegner de andre observasjonssamtalene, fordi det dreier seg om tolkesamtaler. Når deltakerne er fysisk plassert på denne måten, kan de to primære samtalepartene få direkte blikkontakt med hverandre. Tolkens posisjon mellom partene gir ikke den samme muligheten til direkte blikkontakt. I en mer uformell samtale vil den fysiske plasseringen i trekant ikke ha den samme betydningen. Det er ikke så avgjørende at deltakerne har direkte blikkontakt, slik tilfelle er i en tolket samtale.

Én grunn til at blikkontakt er særlig viktig i en tolket samtale, er at blikk, mimikk, m.m. er det eneste samtalepartnerne kan sjekke *direkte* hos hverandre som en bekreftelse eller avkreftelse på om de blir forstått, er med i samtalen, faller utenfor, er konsentrert m.m. De er ellers henvist til at tolken har denne kontrollmuligheten – og da verbalt. Slik type kontroll er imidlertid noe hver enkelt av oss praktiserer som en integrert del av en samtale eller talehandling (Goffman 1981).

Når sosialarbeideren og klienten sitter rett overfor hverandre, kan begge parter respondere på hverandre både i forhold til snakk, gester og andre kroppslige uttrykk. Det er særlig viktig når partene mangler kjennskap og fortrolighet med hverandres kulturelle bakgrunn og språklige forankring. Ved hjelp av gester og mimikk har de to partene muligheter for å sjekke om den andre parten har forstått utsagnene gjennom den informasjonen de her mottar om hverandre. I slike situasjoner vil de nonverbale signalene bli en avgjørende referanse for om det oppnås felles forståelse og meningsdanning.

Når partene har blikkontakt med hverandre, kan det gi informasjon om forhold i kommunikasjonssituasjonen som ikke formidles verbalt av tolken. Det verbale formidles via øret, men blikket, kroppsholdningen og måten de ulike deltakerne forholder seg til

hverandre på, formidler forhold utover det rent verbale (Goffman 1981). Gjennom endring av blikk, mimikk, gester og kroppsholdninger, kan deltakerne gi hverandre signaler om hvorvidt de i det hele tatt er samtalepartnere i en felles kontekst.

Samtidig innebærer signalene som deltakerne kontinuerlig formidler ved hjelp av blikk, mimikk, gester og kroppsholdning, en type *overvåkning*. Det er den kontinuerlige overvåkningen og tilbakemeldingen som de ulike deltakerne får i ansikt-til-ansikt-samtaler, det Heritage (1984:254) kaller ”an architecture of intersubjectivity”:

Within the unfolding course of sequences of interaction then, participants build an “architecture of intersubjectivity” in which they display their ongoing and ever-updating orientations towards the business at hand and the emerging turns at talk.

Den fysiske plasseringen av deltakerne i de konkrete observasjonsstudiene kan være et avgjørende aspekt ved en slik ”architecture of intersubjectivity”. Plasseringen skal bidra til å gjøre deltakerne komfortable med at de har egne ”kontrollposter” for om det oppnås gjensidig forståelse og meningsdannelse i samtalsituasjonen. Egen sjekk på dette kan de oppnå gjennom plasseringen, for å oppnå best mulig blikkontakt, mulighet til å lese mimikk, kroppsholdning m.m. Deltakerne kan her sjekke det som formidles av tolken *uten* å oppleve seg prisgitt den formidlingen som skjer gjennom tredjepersonen.

I kapittel 4 redegjorde jeg for to kommunikasjonsmodeller (den klassiske modellen og konstruksjonsmodellen). Den klassiske kommunikasjonsmodellen tar som vist ikke hensyn til de kontekstuelle og situasjonelle forholdene ved kommunikasjonssituasjonen hvor blikket inngår som et vesentlig aspekt. Det er heller blikkets betydning i forhold til håndtering av turtaking, gestikulering og ansikt. I en tolket samtale blir det som nevnt over, et avgjørende aspekt ved samhandlingssituasjonen. Det kan antyde at den klassiske modellen for kommunikasjon kan ha avgjørende mangler i forhold til min studie av tolkesamtaler.

Én grunn til at tolkene i observasjonssamtalene er plassert mellom de to samtalepartene kan sees i sammenheng med kravet om nøytralitet (jf. s.21). Tolkens plassering kan være symbolsk ved at tolken har en nøytral plassering med hensyn til begge parter. Samtidig ivaretar kravet til trekantplassering at tolken får en plassering i forhold til det som er

hennes/hans oppgaver i samtalsituasjonen. I tillegg kan tolken ved å vende på seg få blikkontakt med hver samtaledeltaker etter tur i tråd med samtaleforløpet.

I konsultasjonssamtalen trekker tolken stolen sin nærmere sosialarbeideren, slik at han i større grad plasserer seg midt mellom partene. En slik handling fra tolkens side kan demonstrere at det her er tale om en person som har god erfaring med denne type situasjoner. Samtidig vil tolkens fysiske plassering midt mellom de to samtalepartene være i samsvar med de normative forventningene til tolkerollen. Når tolken plasserer seg midt mellom sosialarbeider og klient, vil han ikke ha direkte blikkontakt med samtalepartene. På den andre siden vil han likevel formidle informasjon og intersubjektivitet. Informasjonen og intersubjektiviteten kommer til uttrykk gjennom det koordinerte samspillet mellom de verbale og de nonverbale uttrykkene.

I en tolket samtale vil partene i utgangspunktet ikke forstå budskapet som formidles verbalt. Forståelsen av det verbale budskapet er det tolken som har monopol på. Når tolken formidler forståelsen av det verbale budskapet, er det tolken som sitter med nøkkelen til fortolkning og forståelse av hva partene gjensidig oppfatter. Det er også tolken som formidler de verbale utsagn som sjekker hvorvidt budskapet er forstått av sender og mottaker. Den ikke-verbale sjekken på budskapet, derimot, forsøker tolkesamtalen å kanalisere gjennom den direkte blikkontakten mellom samtalepartnerne. Her er det en direkte personlig kontakt mellom samtalepartnerne som ikke går via tredjeparten. Den ikke-verbale formidlingen er direkte og personlig, noe som gjør at det blir opp til partene selv, og ikke en tredjepart, å oppnå forståelse av hva den andre oppfatter og fortolker.

Deltakerantallets betydning for fysisk organisering

Et annet forhold som det er lagt vekt på å beskrive i tilknytning til den fysiske plasseringen er *deltakerantallet*. Kasusstudiene har begge fem personer. I de andre observasjons-samtalene varierer antallet fra tre (eksklusiv meg selv) til sju personer. Det spesielle med tolkesamtaler er at det alltid vil være *minimum* tre personer til stede på grunn av tolkens tilstedeværelse. Det gjør at det er vanskelig å tenke seg til at den klassiske

kommunikasjonsmodellen er egnet til å belyse hva som skjer når folk samhandler ved hjelp av tolk. Fokuset er i hovedsak lagt på kun to personer (sender og mottaker).

Konsultasjonssamtalen omfatter sosialarbeider, klient og tolk, pluss to barn. Mottakssamtalen på sin side omfatter to klienter, en sosialarbeider, en FK og en tolk. Siden to av deltakerne i konsultasjonssamtalen er mindreårige barn, er det bare tre av deltakerne i samtalen som har en formell status som samtalepart. Til statusen som samtalepart vil det som regel være noen krav om at en viser engasjement eller andre former for felles aktivitet i samtalesituasjonen. I samtaler hvor det er mindreårige barn til stede, vil disse kravene ikke ha samme aktualitet overfor barna som ikke har formell status som samtalepartnere.⁸³ I motsetning til konsultasjonssamtalen har alle de fem deltakerne i mottakssamtalen, status som samtalepart.

Enhver samtalesituasjon uavhengig av om det er snakk om to eller flere deltakere, stiller bestemte krav til samtalens organisering. Et slikt krav dreier seg om de romlige vilkårene som skal sikre muligheten for at alle deltakerne skal få *delta i samtalen*. Samtidig må det tas hensyn til at den som har ordet, kan henvende seg til hele gruppen og dermed gi dem lik *status* (Goffman 1964). I mottakssamtalen ble kravene til de romlige vilkårene for samhandlingen håndtert ved at samtalen fant sted i et relativt stort lokale. Det ga alle de tilstedeværende en mulighet til å se og bli sett, og høre og bli hørt. Kravet til de romlige vilkårene for mottakssamtalen med fem deltakere ville vært vanskelig å ivareta hvis samtalen hadde funnet sted på sosialarbeiders kontor slik som tilfellet var i konsultasjonssamtalen. At sistnevnte fant sted på sosialarbeiderens kontor, kan forsvares med at det var færre deltakere å ta hensyn til enn i mottakssamtalen. En fordel med et mindre rom er også at det kan skape større grad av intimitet mellom deltakerne i situasjoner hvor deltakerne ikke kjenner hverandre fra før. Det var underordnet i konsultasjonssamtalen. Deltakerne hadde truffet hverandre tidligere. I mottakssamtalen var det kun FK, Ali og Latifa som hadde møtt hverandre før.

⁸³ Dette forholdet kommer jeg tilbake til nedenfor .

Samtidig er mottakssamtalen det første møtet Ali og Latifa har med sosialkontoret. På bakgrunn av det kan det ha vært særlig viktig for sosialkontoret å håndtere de romlige vilkårene for samhandlingen på en måte som bidro til fysisk nærhet mellom deltakerne. I mottakssamtalen ble det håndtert ved at alle deltakerne fysisk plasserte seg ved den ene enden av bordet. Selv om trekantplasseringen er et krav i tolkesamtalen, bidro denne bestemte plasseringen også til at alle de tilstedeværende hadde mulighet til å se og høre hverandre, samtidig med at større intimitet blir ivaretatt.

Det utvidede observasjonsgrunnlaget antyder at de romlige vilkårene til tolkesamtalen ikke alltid er optimale. I flere av samtalene blir møtet arrangert på kontoret til sosialarbeideren. De fleste av disse kontorene er lite egnet til møter med særlig mer enn to personer. I en av samtalene er det åtte personer (inklusive meg selv) på et lite kontor. Deltakerne består av en familie (foreldre og tre barn), en sosialarbeider og tolken. Selv om to av barna etter hvert går ut av kontoret, blir samtalen preget av den fysiske beskaffenheten som blant annet innebærer at det både blir varmt og tett i det lille rommet. I tillegg er samtalen preget av at sosialarbeider har liten tid. Tidsknappheten skyldes at sosialarbeideren kun får "låne" tolken en liten stund. Den samme tolken skal benyttes til en samtale hos en kollega kort tid etter. I forkant av den aktuelle samtalen er jeg blitt orientert om at det er kommet en stor gruppe flyktninger dagen før. Det er "krise" fordi tolketjenesten for øyeblikket kun har én tolk som behersker det nasjonale språket. For å løse problemet får de ansatte som har ansvar for flyktningene, kun bruke tolken en halv time hver. På denne tiden skal sosialarbeideren orientere om økonomisk sosialhjelp og forhold i tilknytning til etablering. Det står i motsetning til kasusstudie 2 hvor sosialarbeideren har satt av to timer til samtalen. Tolken forteller meg senere at hun hadde hatt fem fortløpende tolkeoppdrag på samme sosialkontor. Selv om dette ifølge sosialarbeiderinformanten var en krisesituasjon, antyder dette arrangementet manglende kunnskaper om tolkens arbeidssituasjon.

Turtaking

Et annet vilkår som er knyttet til samhandlingens organisering, er kravet til turtaking. Det skal sikre at bare den personen som har ordet, skal prate. Hvis alle prater i munnen på hverandre, vil samtalen bryte sammen, og det vil bli kommunikasjonskaos. Det ble beskrevet i mottakssamtalen. I den aktuelle situasjonen snakket Ali, sosialarbeideren og FK i munnen på hverandre. Et annet forhold som viser brudd på regler for turtaking, er når tolken tidvis starter formidlingen av Alis utsagn. Det gjør han selv om Ali ikke signaliserer at han er ferdig med å snakke. Andre brudd kommer til uttrykk når Ali, sosialarbeideren og FK prater i munnen på hverandre, og samtidig ikke tar hensyn til at Latifa verken forstår engelsk eller norsk. Hun inkluderes ikke i samtalen så lenge dette pågår. Det gjør heller ikke tolken. Han ser ut i luften uten at noen av de andre tar hensyn til hans rolle i situasjonen.

Klienten i konsultasjonssamtalen tar ikke pauser når tolken formidler. Tolken får dermed ikke gjennomført sitt oppdrag i den aktuelle situasjonen. Det endrer noe av det som var utgangspunktet for tolkens tilstedeværelse. I tolkesamtalen skal to samtalepartnere som snakker forskjellig språk, via tolken kunne føre en tilnærmet normal samtale. Når tolken ikke får gjennomført den oppgaven han er satt til å gjøre, forsvinner noe av poenget med å tilkalle tolk overhodet. Samtidig bidrar denne hendelsen til at tolkens status i samtalen endres, fra statusen som tolk til statusen som tilskuer. Det er en trussel mot interaksjonsorden i tolkesamtalen. Jeg vil senere (delkapittel 7.1) komme nærmere tilbake til andre funn i observasjonssamtalen som kan synliggjøre hvilke konsekvenser mangel på regler for turtaking kan få for opprettholdelse av samhandlingsorden.

For å kunne sikre at enhver taler etter tur i en bestemt rekkefølge, kreves det et samarbeid mellom deltakerne. Samarbeidet skal sikre at deltakerne verken overlapper for mye med den foregående, eller ikke får anledning til å yte et gunstig bidrag til samtalen. Det er et samarbeid som innebærer enighet om at hver deltaker snakker etter tur. Selv om kravet til turtaking er et vilkår som gjelder i enhver samtalsituasjon for å unngå at samtalen bryter sammen, ser det ut til å ha stor betydning i situasjoner med flere deltakere slik som i tolkesamtalen.

Kravet til fysisk plassering og turtaking er en type kulturelle forskrifter og normative forventninger. Det innebærer regler for samvær som bestemmer hvordan individer bør oppføre seg når de er i en samhandlingssituasjon. Likevel er det ikke slik at de beskrevne reglene for samvær opprettholdes i enhver samhandlingssituasjon. Samtidig er disse forholdene ved samtalsens fysiske rammer et element ved interaksjonsordenen. I situasjoner hvor det er brudd på regler for turtaking, vil det også føre til et rammeskifte som igjen bidrar til at situasjonen endres.

I en tolket samtale må turtakingen ta hensyn til et spesielt moment. Samtalepartnerne skal ikke bare unngå å snakke i munnen på hverandre, de må også gi rom for at tolken får sine nødvendige ”turer” til å oversette. Det kan bli en særlig utfordring om deltakerne har litt felles språk (f.eks. engelsk), slik det ble demonstrert med Ali som ved flere anledninger gikk over til engelsk i tolkesamtalen.

Når Ali og sosialarbeideren/FK prater i munnen på hverandre, gis ikke tolken noen anledning til å ivareta sin oppgave som tolk så lenge kommunikasjonskaoset vedvarer. Det er et brudd på interaksjonsordenen i tolkesamtalen. Samtalen bryter sammen fordi tolken ikke har noen funksjon på det tidspunktet. Kommunikasjonen foregår uten tolk. Samtidig gjør ikke tolken noe forsøk på å ”redde” orden i samtalen. Det kan hentyde til at tolken ikke anser det som sin oppgave å ordne opp i kommunikasjonskaoset.

7.2 Standardiserte prosedyrer

Forut for de to samtalene som utgjør kasusstudiene, har det vært noen forberedende aktiviteter, som f.eks. bestilling av tolk, innkalling av klientene til mottakssamtalen og timeavtale med klienten i konsultasjonssamtalen. Videre er det funnet frem nødvendige dokumenter. Sosialarbeideren i konsultasjonssamtalen har formulert et overføringsnotat som skal følge klienten når hun overføres til et annet sosialkontor. Hun har videre inngått en avtale med kollegaer om ”barnevakt”.

De forberedende aktivitetene som kommer til uttrykk i studiene, legger føringer og kontroll med klientens situasjonsdefinisjon. Samtidig legger de premisser for de aktuelle

samtalene, *før* selve samtalen og deltakernes gjensidige konstruksjon av den finner sted. I mottakssamtalen har sosialarbeideren/FK i forkant av samtalen med Ali/Latifa hatt et møte seg imellom. De har lagt noen premisser for hvordan samtalen skal forløpe.⁸⁴ Et slikt forberedende møte kan oppfattes som en kontroll med situasjonsdefinisjonen til Ali og Latifa. Klientene har ikke oversikt over hvilke avtaler som er inngått mellom sosialarbeideren og FK. Samarbeidet mellom sosialkontor og flyktningseksjonen i den aktuelle kommunen kan i tillegg tolkes som en form for ”uærlighet” som brukes som utgangspunkt for handling. I den aktuelle samtalen kan det antydes gjennom papirbunken som ligger på bordet foran sosialarbeideren/FK. Papirene har blant annet relevant informasjon om Ali og Latifa som kommunen har mottatt i forbindelse med overføring fra mottak. Det er informasjon som tilhører sosialkontoret, og den er dermed ikke tilgjengelig for Ali og Latifa. Samtidig er dette nødvendig informasjon for sosialkontoret og flyktningkontoret. Uten denne informasjonen vil det være vanskelig å iverksette de nødvendige tiltakene overfor den aktuelle familien.

De ulike deltakerne i observasjonssamtalene er tildelt bestemte institusjonelle eller profesjonelle roller (sosialarbeider, tolk og klient). Utfra funn i observasjonssamtalene vil jeg forsøke å belyse hvordan de ulike rolleinnhaverne utøver sine respektive roller i samtalene som studeres; hvordan de håndterer forventningene som er knyttet til de respektive rollene.

7.3 Roller

Enhver rolle er det knyttet et sett med forventninger. Til sosialarbeider- og tolkerollen er det forventninger om profesjonalitet. Klienten på sin side, vil ikke ha de samme forventningene knyttet til sin rolle. Klientrollen er en rolle som hun/han er tildelt som bruker av tjenester i et tjenesteytende system.

⁸⁴ I en oppfølgingssamtale med sosialarbeiderinformanten, kommer det frem at de på forhånd ikke hadde diskutert ”hvem som skulle si hva” til klientene.

Rolleutøvelsen i observasjonssamtalene kan sees i lys av noen av de teoretiske begrepene som jeg har redegjort for i teorikapittelet:

- Deltakernes *presentasjon* av seg selv overfor de andre deltakerne i de aktuelle samtalene.
- *Normative forventninger* og avvik fra de nevnte forventninger.
- Hvordan profesjonell/institusjonell kunnskap/makt uttrykkes gjennom en *byråkratisk stemme*.
- Forhold som kan belyse hvordan sosialarbeider håndterer sin rolle som tolkebruker.

Presentasjonen av seg selv

Ett forhold som skiller de to kassustudiene fra hverandre, er den ulike statusen *klientene* har i situasjonene. I motsetning til Ali og Latifa som er tildelt en status som flyktninger, har klienten i konsultasjonssamtalen ikke denne statusen. Hun har ikke en legitimitet utover det andre sosialhjelpsmottakere har. Hennes status er mer som en ”vanlig” klient som trenger hjelp til å løse sine økonomiske problemer her og nå. Ali og Latifa har på sin side en historie som legitimerer deres spesielle status. Den gir dem spesielle rettigheter, som blant annet innebærer etableringsstøtte og økonomisk sosialhjelp i en overgangsperiode.

På den andre siden innebærer statusen som flyktning noen forpliktelser. Det er forpliktelser som et bestemt felleskap er blitt enige om er passende eller gyldig for personer i denne posisjonen. En slik forpliktelse er obligatorisk norskopplæring. Det er også forventninger om at flyktningene så raskt som mulig skal integreres i det norske samfunnet. De skal opptre på bestemte måter som majoritetssamfunnet finner passende. Det kaller Eriksen (1975) *rollevalidering*.

Rollevalidering skjer når:

A community ”gives” a person certain expectations to live up to, providing him with distinct notions as to the conduct it considers appropriate or valid for him in his position (Goffman 1971:341).

Selv om Ali og Latifa har en status som flyktninger, har de samtidig rollen som klienter i møtet med sosialkontoret. Det er en rolle som mange flyktninger opplever som nedverdiggende og noe som en skammer seg over (Solheim i Halvorsen (red.) 1996, Ørvig 1999). I løpet av samtalen uttrykker Ali og Latifa at de ikke vil være avhengige av økonomisk sosialhjelp. De vil klare seg selv så snart som mulig. Det kan antyde en oppfatning av at statusen som klient er nedverdiggende. På den andre siden kan utsagnet være et ledd i den måten Ali og Latifa antar de må opptre på, for å skape et best mulig inntrykk av seg selv overfor sosialarbeideren/FK. Når Ali og Latifa sier at de ønsker å bli økonomisk uavhengige, vil dette være i tråd med de forventningene som er knyttet til deres flyktningstatus.

In the case of his obligations, he becomes to himself and others the sort of person who follows this particular rule, the sort of person who would naturally be expected to do so. In the case of his expectations, he becomes dependent upon the assumptions that others will properly perform such of their obligations as affect him, for their treatment of him will express a conception of him (Goffman 1967:50).

I samtalsens åpning gir Ali og Latifa et positivt bilde av seg selv. De smiler og lytter oppmerksomt til sosialarbeiderens/FKs presentasjon av seg selv. På bakgrunn av at den aktuelle samtalen er det første møtet med sosialkontoret, har ikke Ali og Latifa erfaring med denne type virksomhet. De kan derfor oppleve en usikkerhet i forhold til hvordan de skal opptre, og hva som forventes av dem i denne spesielle situasjonen. En måte å håndtere usikkerheten på kan være å gi et best mulig *inntrykk* overfor sosialkontorets representanter. Det kan de gjøre ved å presentere seg selv som smilende, lyttende og spørrende.

I motsetning til Ali og Latifa gir klienten i konsultasjonssamtalen en presentasjon av seg selv hvor hun veksler mellom latter, gråt og sinne. Det kommer særlig til uttrykk når hun oppfatter at hun ikke kommer til å få den økonomiske bistanden hun selv mener hun har behov for.

Selv om Ali og Latifa ikke har den fulle oversikt over rettigheter og plikter i forhold til sin status som flyktninger, har Ali likevel litt kunnskaper om hva familien har rett på av økonomisk støtte. Det ser vi i løpet av samtalen hvor han ved flere anledninger gir uttrykk for at han kjenner til at familien har rett til å få dekket husleie og strøm i boligen. Når Ali i

løpet av samtalen hisser seg opp i tilknytning til deler av informasjonen fra sosialarbeideren/FK, kan det henge sammen med at han ikke får gjennomslag for sitt og familiens behov. Det kan også antyde at Ali og Latifa kan ha dårlig erfaring med offentlige myndighetspersoner, og at det er derfor Ali hisser seg opp i den aktuelle samtalen.

I en oppfølgingssamtale med Ali kan min tolkning av Alis opptreden understøttes når han viser til at han til stadighet opplever at han ikke får gjennomslag for sitt og familiens behov. Det dreier seg særlig om behov i tilknytning til å ”finne ut” av de nye forholdene. Det omfatter alt fra barnehage, skole, busstider, vaskemaskin og ønske om boligbytte.⁸⁵ Når Ali uttrykker et behov for å ”finne ut” av de nye forholdene, kan det være knyttet til usikkerheten han opplever ved bosetting i en ny kommune.

Normative forventninger og utfordringer ved rolleutøvelsen

Sosialarbeideren i konsultasjonssamtalen i denne studien plasserer seg fysisk slik at hun sitter foroverbøyd med overkroppen vendt mot klienten. På denne måten får hun direkte blikkontakt med sin samtalepart (klienten). I tillegg kan en slik måte å sitte på (fremoverbøyd) gi et inntrykk overfor klient og tolk at hun opptrer i tråd med de normative forventningene som rettes til henne som profesjonell sosialarbeider. Det dreier seg her om de normative forventningene som blant annet er knyttet til Webers beskrivelse av det byråkratiske forvaltningssystem slik det er presentert i kapittel 4 i denne avhandlingen. Det ble blant annet pekt på at den profesjonelle skal møte klienten uten å diskriminere i forhold til kultur, hudfarge eller fremtoning. En fremoverbøyd kroppstilling kan befeste at det her er snakk om en profesjonell person. En slik måte å presentere seg selv på viser engasjement og anerkjennelse i forhold til klientens sak. Her er det ingenting som kan tyde på diskriminering.

⁸⁵ Familien er blitt tildelt en bolig som de er svært misfornøyde med. Det er pga. at den ligger langt unna sentrum. I tillegg er boligen plassert like ved en kirkegård. Utsikten til kirkegården fører ifølge Ali til at de ikke kan trekke fra gardenene.

I mottakssamtalen skal nye klienter få informasjon om økonomisk sosialhjelp og etablering. Mange av de nye klientene har ikke noen erfaring med sosialtjenesten, og det kan derfor være særlig viktig at det settes av tid. Da kan klientene få anledning til å stille spørsmål i tilknytning til informasjonen fra sosialarbeider. I mottakssamtalen håndterer sosialarbeideren det på følgende måte. Etter hvert punkt av informasjonsformidlingene spør hun klientene om det er noe de lurer på. Klientenes respons er hoderisting. Det kan antyde at budskapet fra sosialarbeideren blir formidlet på en begripelig måte. Aktiviteten fra sosialarbeiderens side kan antyde at det her er snakk om en profesjonell person som avsetter tid og åpner for at klientene kan stille spørsmål. På den andre siden uttrykker den aktuelle tolkeinformanten ”*tvil*” med hensyn til hvorvidt klientene har fått med seg innholdet i budskapet. Dette kan iflg. tolken være en grunn til at de ikke har noe å spørre om.

Et annet forhold som kan understøtte at sosialarbeideren opptrer i tråd med forventningene, er når sosialarbeider i konsultasjonssamtalen ikke på noe tidspunkt kommenterer ”støyen” som blir forårsaket av de to barna. I stedet sitter hun rolig og avventende så lenge hendelsen med klient og datter vedvarer. Hun vet fra tidligere erfaring med denne klienten at klienten vanligvis har med barna sine til samtale med sosialkontoret. Det er et forhold som, ifølge sosialarbeideren, tidvis bidrar til at det skapes mye støy og uro i samtalen med klienten. Det har ført til at samtalen med klienten har vært vanskelig å gjennomføre. Uroen er særlig knyttet til kaoset som det ene barnet forårsaker når hun forsvinner ut på gangen. Sosialarbeideren sier at dette ”blir min oppgave å rydde opp i”.

I forkant av den aktuelle samtalen har sosialarbeider denne gangen alliert seg med noen av sine kollegaer. Det har hun gjort for å forhindre at jenta skaper kaos hvis hun går ut i gangen, og dermed har andre enn deltakerne fått i oppgave å opptre som barnevakt.

Sosialarbeider uttrykker seg slik i et oppfølgingsintervju:

Jeg må selv gå og redde papirene som fyker, så de hadde litt av en jobb der ute også. De (barna) går jo inn på kontorene og river ned, trykker på maskiner og alt. Så det hadde jeg sagt fra om på forhånd at nå kommer de, om de kunne se etter litt. Så hun ble passet her inne. Moren bryr seg ikke.

Utsagnet til sosialarbeider om at mor ikke bryr seg, kan oppfattes som en vurdering av klienten, som en som ikke har kontroll over oppdragelsen av sitt barn. Utsagnet kan i tillegg tolkes som en vurdering sosialarbeideren gjør av seg selv – at det er hun som vet hvordan en skal oppdra barn. Utsagnet om at moren ikke bryr seg, kan antyde en *ekspert* holdning overfor klienten. Det kan understøttes i forbindelse med hennes senere rådgivning i forbindelse med kontantkortet. Sosialarbeider foreslår at klienten *bør* bytte fra fasttelefoni til kontantkort. Utsagnet kan samtidig være uttrykk for den rådende diskursen på sosialkontoret. Det kommer jeg tilbake til (s. 143).

På den andre siden kan tiltaket som sosialarbeideren har satt i verk i tilknytning til avtalen med sine kollegaer, være en del av den institusjonelle orden på det aktuelle sosialkontoret. Det kan indikere en praksis som innebærer at mindreårige barn blir ivaretatt når de er med foreldrene til samtaler på sosialkontor.

I en av de andre observasjonssamtalene fremkommer alternative måter å håndtere barnestøy på. Til den aktuelle samtalen har klientene (foreldre) med seg tre små barn. Barna klatrer opp og ned på fanget til foreldrene, går bort til sosialarbeiders skrivebord og forsyner seg med pinner og papirer. Sosialarbeideren håndterer denne situasjonen ved å reise seg opp og ta de to eldste barna med ut på gangen utenfor sitt kontor. Her gir hun dem en stor lekekasse. Denne handlingen gjør at samtalen får foregå uten forstyrrelser av barna. De er under hele samtalen opptatt av lekene de har fått låne av sosialarbeideren. Selv om de to sosialarbeiderne håndterer ”støyende” situasjoner på forskjellige måter, kan begge hendelsene vise at de to sosialarbeiderne opptrer på en profesjonell måte i de aktuelle situasjonene.

Selv om flesteparten av sosialarbeiderne i observasjonssamtalene opptrer på en måte som er kjennetegnet av profesjonalitet i forhold til ulike typer støy, er det funn som kan tilsi at ”støy” også blir håndtert på en måte som kan karakteriseres som *typisk* for den aktuelle sosialarbeideren. Den støyen det her referes til, er i en situasjon hvor klienten gir sosialarbeideren en legeerklæring som viser til at den aktuelle klienten skal fritas for obligatorisk norskopplæring (jf.s. 133). Hvorvidt klienten skal delta på norskopplæring eller ikke, er imidlertid et tema som ikke er fokus i den aktuelle samtalen. Fokus i samtalen

er primært rettet mot klientens ønske om bytte av bolig. Det er også klienten selv som har tatt initiativ til en samtale med sosialkontoret. En grunn til at overleveringen av legeerklæringen kan oppfattes som støy i den aktuelle samtalen, er at sosialarbeider ikke har etterspurt denne form for dokumentasjon. I tillegg er dette dokumentasjon som ligger utenfor saken som er fokus for samtalen. Sosialarbeiders reaksjon er å unnlate å kommentere klientens talehandling. Hun velger heller å fortsette med sine spørsmål i tilknytning til boligproblematikken. Klientens reaksjon er å legge dokumentasjonen tilbake i vesken sin samtidig som hun avgir et fortvilet uttrykk.

Situasjonen som er beskrevet i foregående avsnitt, kan vise at slike avbrytelser fra klientens side ikke er ønskelig. Det kan ”forstyrre” prosjektet som sosialarbeider skal gjennomføre som offentlig myndighetsperson i et byråkratisk system – mht. kravet til effektivitet, saklighet m.m.

Som vi har sett, håndterer sosialarbeidere forstyrrelser (”støy”) under samtalen på forskjellige måter. En slik variasjon i opptreden kommer også til uttrykk når det gjelder de aktuelle *tolkene*. Det er her snakk om støy i tolkesamtalen, som bidrar til at tolken blir forhindret i å utøve de oppgavene han/hun er satt til å gjøre – å formidle mellom to parter som mangler et felles språk.

I konsultasjonssamtalen velger den aktuelle tolken å sitte avventende med blikket rettet utover i rommet. Det er en opptreden som samsvarer med det som kom til uttrykk hos sosialarbeideren. Den aktuelle tolken kommenterer ikke på noe tidspunkt jentas forstyrrelser. Det til tross for at en slik opptreden forsinker arbeidet hans.

Noe av det samme forholdet kom til uttrykk i mottakssamtalen når Ali, sosialarbeideren og FK prater i munnen på hverandre. Heller ikke her gjør tolken noe innspill for å få ro til å gjennomføre det arbeidet han er kommet for å utføre. I stedet velger han å se ned i bordet eller ut av vinduet. Til tross for at de beskrevne aktivitetene i stor grad ”stjeler” tid fra tolkeoppdraget, velger *tolkene* å ikke blande seg inn.

En slik måte å presentere seg selv på kan tilsi at disse *tolkene* opptrer i tråd med tolkereglens krav om upartiskhet, nøytralitet, ikke-involvering, distanse etc. I en senere samtale med tolken i konsultasjonssamtalen sier han at kravet om upartiskhet er noe han

tilstreber så godt han kan, selv om det kan oppstå situasjoner hvor det kan være vanskelig å etterleve. Det vil si at tolken generelt ikke kan betraktes som et rent redskap. På samme måte som andre mennesker, er tolken også en human person med egne meninger og oppfatninger i tilknytning til talehandlingene. Samtidig er dette noe som en profesjonell tolk skal forsøke å undertrykke i tolkesamtalen. Det dreier seg om å være i stand til å håndtere egne meninger og følelser i tolkesituasjonen på en profesjonell måte (Jareg 2006).

Tolkene i kassustudiene plasserer seg mellom de primære samtalepartene i en tilbaketrukket posisjon, og det tilsier at de er profesjonelle personer som vet hvordan de skal opptre i rollen som tolk. Det gir et inntrykk av at de behersker situasjonen. De vet hvordan ting skal gjøres. Tolkenes plassering mellom de to samtalepartene i en tilbaketrukket posisjon kan samtidig signalisere at deres *status* kun er tenkt som en ren formidler, og at det er deres rolle i situasjonen. En slik opptreden fra tolkenes side er i tråd med de *normative forventningene* som rettes til tolk fra brukere av tolketjenester. Det er en opptreden som er i tråd med de formulerte regler for tolkeatferd. Tolkenes fysiske plassering i de to kassustudiene er i tråd med de forventningene som er rettet mot tolken med hensyn til kunnskapsbasen han/hun har ervervet gjennom utdanning og praksis. En slik plassering er gjennomgående i det utvidede observasjonsmaterialet.

I andre former for tolking, som f.eks. konferansetolking, behøver ikke tolken å komme i samme intime kontakt med noen av samtalepartene slik som tilfelle er med fremmøtetolking (s.16). Den tette kontakten i fremmøtetolking er knyttet til den bestemte fysiske organiseringen av deltakerne i samtalen. Det innebærer at tolkens rolle ikke kun omfatter en ren språklig aktivitet. Tolken er i tillegg del av det sosiale samspillet som foregår i samhandlingssituasjonen. Det vil innebære at tolken, i tillegg til den lingvistiske kompetansen, må ha sosial kompetanse. Den sosiale kompetansen kan innebære at tolken opptre på en støttende og empatisk måte i situasjoner hvor klienten uttrykker følelsesmessige reaksjoner i form av tårer eller gråt. Den sosiale kompetansen i tilknytning til tolkerollen kan tilsi at hun/han er i stand til å kunne håndtere de forventninger som kommer til uttrykk fra de andre deltakerne i tolkesamtalene.

En grunn til at tolkene i kasstudiene tilstreber profesjonalitet, kan være et ønske om en presentasjon av seg selv som tilsvarende forventningene som er knyttet til rollen som tolk. Goffman (1982) presiserer dette med uttrykket ”good showing for his profession”.

I mottakssamtalen går sosialarbeideren/FK direkte over til informasjonsformidlingen etter at de har avsluttet den formelle innledningen (navn, ansvarsforhold m.m.). Det er ikke noen form for uformelt ”småsnakk”, noe som kan antyde at det her er avvik fra de normative forventningene som ligger til rollen. I enkelte kulturer kan slik direkte atferd bli oppfattet som krenkende. Innledende småsnakk som tar for seg familiens ve og vel kan for en del flyktninger være av sentral betydning og være en målestokk på om sosialarbeiderne er flinke eller ikke. Samtidig kan innledende småsnakk etablere de institusjonelle strukturene. For noen flyktninger er i tillegg spørsmål om familiens og dens ve og vel et alminnelig tegn på aktelse, anerkjennelse og vanlig høflighet. En uformell samtale som innledning på et formelt møte kan derfor bidra til at det etableres en mykere ramme og et tillitsforhold i utgangspunktet. Det kan være småsnakk om ankomst, etablering og hvordan familien opplever møtet med kommunen. Et spørsmål om hvordan det står til med en klients helse eller familie, kan være et tegn på at en til tross for rollen som offentlig myndighetsperson, er opptatt av å presentere seg som en som bryr seg om den andre.

Observasjonsgrunnlaget viser at det er svært få av sosialarbeiderne i min studie som praktiserer småsnakk som en del av samtalsens åpning. Det kan antyde at de aktuelle sosialarbeiderne bryter med de normative forventningene som er knyttet til rollen. Et vesentlig poeng hos Shulman (2004:88) er nødvendigheten av å etablere en god *arbeidsrelasjon* med klienten. I den sammenheng viser han til begrepene *samstemthet*, *tillit* og *omsorg*. Samstemthet innebærer at sosialarbeideren skal bidra til at klienten opplever å komme godt overens med henne/han. Tillit er knyttet til nødvendigheten av å etablere et tillitsforhold slik at klienten våger å betro seg til sosialarbeider. Sist, men ikke minst er det vesentlig for sosialarbeider å vise omsorg for klienten. Med omsorg viser Shulman til en opptreden fra sosialarbeiderens side som skal bidra til at klienten føler at sosialarbeideren bryr seg om dem som klienter. Småsnakk i samtalsens åpning er en måte å vise omsorg på.

En del av observasjonssamtalene kan vise at det er snakk om en rolleutøvelse som kan karakteriseres som *typisk* slik det er vist tidligere (kapitel 7.3). Det begrunner jeg med at opptreden fra de aktuelle sosialarbeiderne ikke kan sies å oppfylle kravene til arbeidsrelasjonen slik det er beskrevet over. De normative forventningene til arbeidsrelasjonen kan antyde en mulig tvetydighet mellom personlig innlevelse/empati med klienten – enten på en profesjonell byråkratisk måte eller på en mer rent personlig intim og (”uprofesjonell”) måte.

Selv om ikke innledende småsnakk er det som dominerer de studerte samtalene, er det funn som kan tilsi at noen av sosialarbeidere praktiserer dette i observasjonssamtalene. I én situasjon viser sosialarbeideren stor interesse for hvordan klienten har det. Det kommer til uttrykk innledningsvis gjennom spørsmål til klienten om familien, boligsituasjon og klientens skolegang. Det er spørsmål som ligger ”utenfor” saken, som er tema for samtalen. Sosialarbeideren opptrer da i tråd med de normative forventningene i tilknytning til arbeidsrelasjonen. Samtidig kan en opptreden fra sosialarbeiderens side som tilkjenner empati og innlevelse, være en måte å *distansere* seg fra rollen som offentlig myndighetsperson (Goffman 1961). Det kan hun gjøre ved å åpne for uformelt prat med klienten, dvs. prat som ligger utenfor agendaen for samtalen.

På den andre siden kan klienten oppfatte denne typen *intimerende* og *personifiserende* spørsmål som en invasjon i hans/hennes private sfære. Det vil være særlig problematisk hvis den som spør, er en person med feil status, eller hvis en nylig begivenhet har ført til at det er sårbare spørsmål (Goffman 1967:73).⁸⁶

I min pilotstudie (Ørvig 1999:31) kom det frem funn som viste at flere klienter opplever ”intim” prat, som ikke nødvendigvis kan knyttes til den aktuelle saken, som positivt. For én av klientinformantene i pilotstudien var slike spørsmål et mål på ”flinkhet”. En slik oppfatning kan være etablert som resultat av at sosialarbeider har skapt et inntrykk av seg selv som en som ”bryr seg” utover den aktuelle saken.

⁸⁶ I kapittel 5 har jeg vist til en situasjon hvor jeg selv ble tildelt en status som myndighetsperson. Konsekvensen var som vist at klienten nektet å snakke med meg. Klienten nektet å svare på noen spørsmål, selv om det dreide seg om ”ufarlig” småsnakk.

Forventningene om samstemthet, tillit og omsorg kan bidra til at det skapes en god arbeidsrelasjon mellom sosialarbeider og klient. De tre elementene er en del av sosialarbeiderens ”praksisteori” (Handal 1993) og representerer rådende diskurser. Som sosialarbeider, på lik linje med andre profesjonsutøvere, bringer man med seg ”nøster” av kunnskap, erfaringer og verdier knyttet til praksis. Praksisteorien kan ytre seg gjennom en form for *intimering* og *personifisering* som kommer til uttrykk i samtalsituasjoner med klienter/pasienter.

Makt, kontroll og avmakt

Det er i kapittel 3 redegjort for noen forhold som kan sies å kjennetegne klientsamtaler på sosialkontor. I den sammenhengen ble det pekt på *asymmetrien* som ligger innbakt i relasjonen mellom sosialarbeider og klient. Det innebærer at det er den profesjonelle sosialarbeider som har makt og kontroll i relasjonen. I konsultasjonssamtalen kommer dette til uttrykk allerede i samtalsens åpning. Når sosialarbeideren innleder møtet med å spørre klienten om hun mottar kontantstøtte eller ikke, setter hun samtidig *rammen* for samtalen. Det er sosialarbeideren som på dette tidspunktet definerer situasjonen. I mottakssamtalen kommer noe av det samme til uttrykk når sosialarbeideren/FK åpner samtalen med en presentasjon av seg selv og sine respektive arbeidsoppgaver i forhold til klientene. Asymmetrien kommer også til uttrykk i samtalen med Ali og Latifa. Når Ali hisser seg opp, og tolken etter hvert tar initiativ til å formidle samtalen, sier sosialarbeideren at : ”En får det en trenger og ikke noe mer.”

I mottakssamtalen med Ali og Latifa kan den måten sosialarbeideren/FK presenterer seg på, antyde at de tilkjenner en spesifisert kompetanse som kan komme klientene til gode. På den andre siden etablerer en slik presentasjon av arbeidsoppgaver en ramme for samtalen. Rammen er i tråd med den institusjonelle orden på det aktuelle sosialkontoret. Samtidig innebærer en slik ramme at det er sosialarbeideren/FK som har autoriteten. Det er sosialarbeideren/FK som definerer situasjonen.

I oppfølgingssamtalen med den aktuelle sosialarbeiderinformanten begrunner hun sin opptreden i mottakssamtalen som følger:

Det spesielle med mottakssamtaler er at det er første gang vi møter flyktingene, og at det er veldig meget informasjon som skal formidles. Så jeg føler litt på det at jeg hadde det dilemmaet, og vurderte om jeg skulle be dem forklare meg alt som ble sagt tilbake mot tidspress. Og det er noe som gjelder ved mottakssamtaler. Fordi da lager vi en ramme for all informasjonen, og så kan vi gi informasjon etterpå.

Utsagnet kan vise at dette er en person som er opptatt av å følge praksisen som er rådende på det aktuelle sosialkontoret. I hovedsak skal man gi så mye informasjon som mulig når klientene møter til sin første samtale med sosialkontoret. Denne type *informasjons-overskudd* kan oppfattes som enveisorientert. Det henger først og fremst sammen med at det rommer lite blikk for *mottakerkompetansen* hos Ali og Latifa. Selv om informanten sier at den korte tiden gjør det vanskelig å gi mye informasjon og i tillegg etterprøve om informasjonen er forstått, velger hun å gi så mye informasjon hun kan.

Rollen som klient skiller seg som vist (s. 31) fra rollene som sosialarbeider og tolk. Klienten er *tildelt* sin rolle, i motsetning til sosialarbeider og tolk som har *oppnådd* sine roller gjennom utdanning. Samtidig innebærer statusen som klient en del rettigheter. Klienten kan forvente å få dekket sine behov for økonomisk bistand under forutsetning av at hun/han oppfyller bestemte krav som søker. På bakgrunn av at klientsamtaler finner sted innenfor en institusjonell ramme med stor grad av institusjonell og profesjonell makt/kontroll, kan klientens opptreden bli avgjørende for hvilke ytelser klienten mottar fra sosialarbeideren/sosialtjenesten. Den *måten* klienten fremfører sine behov på, kan dermed bestemme hvordan hun/han blir oppfattet, og hvilken hjelp hun/han får.

Klienten i konsultasjonssamtalen har med seg en rekke ubetalte faktura til møtet med sosialarbeider, og det kan bety at hun har forventninger til sosialarbeideren. Disse forventningene samsvarer kanskje ikke med realitetene. Det ser vi blant annet når sosialarbeideren opplyser om at sosialkontoret ikke dekker telefonregninger. Situasjonen kan antyde at klienten her har et problem i forhold til å forstå sosialsystemets logikk (Ylvisaker 2004). Når det samtidig tas i betraktning at det er et *kulturmøte* mellom personer som mangler et felles språk, kan klienten oppleve uforutsigbarhet i forhold til hvilken

økonomisk bistand hun kan forvente fra sosialkontoret. Klienten kan ha manglende forståelse av regelverket og av praksisen som utøves. Det dreier seg her om når og om hjelp ytes, og at klientens bestrebelser på å hanskes med vanskelige livssituasjoner ikke alltid blir ”møtt” innenfor sosialkontorets rammer (ibid.).

Graden av utøvelse av skjønn, innlevelse m.m. som utvises av sosialarbeideren-/sosialkontoret kan understreke klientens forvirring over systemet. Det kan uttrykke en tvetydighet mellom distanse/innlevelse. Skjønnsutøvelsen som ligger til grunn for sosialarbeiderens virksomhet, kan gi grobunn for usikkerhet. Usikkerheten og håndteringen av denne kan prege klientens rolleutøvelse. Her gjør også den byråkratiske stemmen og håndteringen av denne seg gjeldende, f.eks. forventninger om økonomisk sosialhjelp som ikke blir innfridd til tross for en ”snill” sosialarbeider.

Det er i tillegg aktiviteter i konsultasjonssamtalen som antyder at klienten mangler vesentlig kunnskap om rettigheter og regelverk (systemkunnskap og kulturell kompetanse) i tilknytning til de offentlige tjenestene. Det kan være et tegn på mangelfull *mottakerkompetanse* hos klienten, noe som kan føre til usikkerhet i forhold til hvilke rettigheter hun egentlig har og bidra til at klienten opplever *avmakt* i situasjonen.

Både i den aktuelle samtalen og i senere samtale med klienten, gir klienten uttrykk for at hun oppfatter de manglende språkkunnskapene som svært problematisk. Det gjelder særlig i møte med det offentlige hjelpeapparatet som trygdekontor og sosialtjenesten. Hun henviser til trygdekontoret som ”et sted en går når en er skilt”. Det svarer hun når jeg spør om hun kjenner til forskjellen mellom sosialkontoret og trygdekontoret. Den mangelfulle kunnskapen om velferdsordningen og tjenesteytende ordninger kan være et hinder for at klienter som denne kvinnen kan delta på et akseptabelt nivå. I det utvidede observasjonsmaterialet er det flere situasjoner hvor klientene antakelig ikke forstår hvordan det offentlige hjelpeapparatet fungerer. Det gjelder ikke bare nyankomne flyktningklienter, men også klienter som har bodd i Norge i flere år. I en av observasjonssamtalene blir den manglende oversikten over *hjelpeapparat* tydelig når klienten spør om ”skjema har noe med vilkår å gjøre”, og det samme gjelder når en klient som kommer med en kvittering på ved som hun har kjøpt på bensinstasjonen. Denne klienten blir veldig forundret når

sosialarbeideren forteller henne at de ikke dekker utgifter til vedfyring, men kun strømutfgifter. I pilotstudiene (Ørvig 1999, 2000) kom noe av det samme til uttrykk når sosialarbeideren fortalte at mange klienter anser økonomisk sosialhjelp som ”lønn”.⁸⁷

I tolkesamtaler må alle parter forholde seg til tolken. I konsultasjonssamtalen er det bare tolken som behersker begge de to nasjonale språkene. Sosialarbeider og klient er derfor avhengige av ham for i det hele tatt å kunne kommunisere. Det kjennetegner flesteparten av observasjonssamtalene. I mottakssamtalen har vi imidlertid sett at tolken ikke har det samme monopolet på språkkompetansen fordi Ali snakker noe norsk. Samtidig er de andre deltakerne avhengige av tolken for å kunne kommunisere med hverandre. Når Latifa stiller spørsmål i tilknytning til informasjonen fra sosialarbeideren/FK, henvender hun seg automatisk til tolken. Uten tolken har hun ingen mulighet til selv å stille spørsmål til den andre parten eller forstå det som blir sagt av sosialarbeideren/FK. Det samme gjelder for sosialarbeideren/FK. På bakgrunn av at tolken er den eneste som behersker begge språkene, hvis vi ser vekk fra Ali, har han i prinsippet en utstrakt makt i situasjonen. Uten tolkens tilstedeværelse blir det umulig å få formidlet nødvendig informasjon til klientene og omvendt. Det er en form for makt som er knyttet til tolkens språkkompetanse.

Tolken har i tillegg makt i forhold til hans/hennes muligheter til å *selekt* informasjon i sin formidling mellom partene. En av tolkene forteller meg at han ikke oversetter ufordelaktige utsagn. Det begrunner han med at han ikke ”orker”. Samtidig kan utsagnet vise en oppfatning av tolkerollen som står i strid med de tolkeetiske reglene, som blant annet innebærer at tolken skal formidle *alt* som blir sagt. Regelen gjelder selv om det dreier seg om forhold som tolken oppfatter som ubehagelig eller pinlig. Det er avhengig av at han/hun alene mestrer de brukte kanalene. I en slik situasjon vil tolken kunne være i stand til å regulere både relasjonene og situasjonen. Tolken kan unnlate å formidle informasjon han/hun selv ikke oppfatter som relevant. Tolken kan også unnlate å formidle utsagn fra partene hvis han/hun oppfatter dette som ufordelaktig. Ved å bruke

⁸⁷ Dette var før den såkalte introduksjonsloven ble innført. Formålet med loven er å styrke nyankomne innvandreres mulighet for deltakelse i yrkes- og samfunnslivet i tillegg til deres økonomiske selvstendighet (<http://lovdata.no>).

resymétolking kan man lett utelate forhold som tolken selv hevder ikke har relevans. Tolkeinformanten i mottakssamtalen forteller at han bruker resymétolking fordi en ord-for-ord-formidling vil føre til et helt annet meningsinnhold enn det som var intensjonen i budskapet. Han begrunner det med at han ”hele tiden må forklare til klienter/pasienter hva samtalen gjelder for at det ikke skal oppstå misforståelser”.

Utsagnet til tolkeinformanten viser at det er snakk om en tolk, som på alle måter forsøker å forsikre seg om at budskapet blir formidlet på en måte som ikke gir grunn til misforståelser mellom partene. For å ivareta denne oppgaven sørger han kontinuerlig for å forklare klienten/pasienten hva innholdet i samtalen dreier seg om.

Som nevnt tidligere (jfr. kapitel 2.5) er det forventninger om at tolken skal gi en mest mulig trofast overføring av budskap mellom partene. For tolken er dette, i tillegg til den fysiske plasseringen og kravet til upartiskhet, et viktig moment i tolkesituasjonen. Det er en del av hans definisjon av orden. I konsultasjonssamtalen viser det seg ved flere anledninger at tolken får problemer med å oppfylle dette kravet. Det henger først og fremst sammen med at klienten snakker uavbrutt og i et raskt tempo. I tillegg bruker sosialarbeideren tidvis et språk som krever god norsk språkforståelse og inngående kjennskap til forvaltningspråket. Det ser vi når sosialarbeideren ordrett refererer et standardformular fra sosialkontoret som skal brukes til å søke om å få redusert eller frigitt inkassokravet. Formularet inneholder en rekke forvaltningsbegrep. I den aktuelle samtalen spør ikke tolken på noe tidspunkt sosialarbeideren om hva de enkelte ord og uttrykk betyr, men gir klienten et kort resymé. Det er et brudd på kravet til trofast overføring. Tolken fungerer i denne sammenhengen i større grad som en ”gjenforteller” av det som de primære samtalepartnerne uttrykker. Han blir en som forteller noe om det andre sier, og han bruker sin egen stemme og uttrykksmåte; en ”tolkestemme”.⁸⁸

På samme måte som i konsultasjonssamtalen formidler tolken sosialarbeiderens utsagn. Tolken tar aldri initiativ til å forklare klienten det innholdsmessige i ord og uttrykk som

⁸⁸ Når det her refereres til ”stemme”, dreier det seg med Bakhtin og Goffman, om hvordan andres ord, stemmer, holdninger og intensjoner finnes i tekstene våre i en slags mikrodialoger slik jeg tidligere har redegjort for (s. 149).

sosialarbeider introduserer. En slik opptreden fra tolkens side er i samsvar med tolkereglene. Det er ikke tolkens oppgave å sørge for at klienten forstår det innholdsmessige i de ord og begreper som tolkebrukeren bruker. For at informasjonen fra sosialarbeideren skal gi mening, og for at denne meningen skal være praktisk relevant for klienten, er det sosialarbeiderens oppgave å sette informasjonen inn i en sammenheng som klienten kan ha noen mulighet til å forstå.

Rådgivning som uttrykk for diskursiv makt og paternalisme

Til rollen som sosialarbeider ligger det en plikt til å vurdere den enkelte sak for å forstå den han/hun skal hjelpe. Det er også hans/hennes oppgave å vurdere hvorvidt klienten har et rettmessig behov for økonomisk sosialhjelp og gi råd til dem som trenger det. I konsultasjonssamtalen er det rådgivning når sosialarbeideren anbefaler klienten å gå over fra abonnement til kontantkort på mobiltelefonen. Da vil klienten unngå store telefonutgifter, ifølge sosialarbeideren. Rådet kan i denne sammenhengen sees som et preventivt råd med tanke på klientens fremtidige telefonregninger, og ikke et tiltak som kan avhjelpe klientens akutte behov for økonomisk støtte her og nå. Samtidig gir denne typen rådgivning en bestemt forståelse av virkeligheten. Man kan si at sosialarbeideren rettfærdiggjør en virkelighetsforståelse som er den hun foretrekker i situasjonen. Slik gjør hun de diskursene som er rådende på det aktuelle sosialkontoret, relevante. Rådende praksis på dette sosialkontoret er at de ikke dekker utgifter til telefon. Denne type praksis kommer til uttrykk gjennom sosialarbeiders byråkratiske stemme, som i den aktuelle situasjonen er et råd.

Rådgivning kan også sees på som en paternalistisk holdning fra sosialarbeiders side. Hun kan av de andre deltakerne oppfattes som en ”ekspert” på klientens økonomiske liv. En slik tolkning av rådgivningsaktiviteten er i tråd med Ronnby (1987 i Ylvisaker 2004) når han sier at sosialarbeidere har inntatt en oppdragerrolle overfor klientene. Oppdragerrollen er ifølge Ronnby et resultat av den individorienterte tilnærmingen som har gitt sosialarbeiderne legitimitet til en profesjonell, ekspertbetont holdning i forhold til klientene (ibid.). En slik forståelse av rollen som sosialarbeider innebærer en vektlegging av at det

eksisterer en over-/underordning i rolleutøvelsen. Da vil det i tilfelle bryte med et gjensidig anerkjennelseskrav i sosialarbeiderens rolleutøvelse. Her ligger muligheten for en tvetydighet i rolleutøvelsen samt den rasjonelle byråkratimodellen kjennetegnet av tvetydigheten mellom likebehandling og skjønnsutøvelse (j. fr delkapittel 4.2.).

Observasjonsmaterialet beskriver flere situasjoner hvor den nevnte over-/underordningen er synlig. I én samtale har klienten tatt kontakt med sosialkontoret fordi hun/familien har behov for ny bolig.⁸⁹ Etter at klienten har brukt mye tid på beretninger om boligens beskaffenhet, egen helsetilstand, familieproblemer m.m., er sosialarbeideren mer opptatt av hva klienten *selv* har gjort for å skaffe seg en ny bolig. Klienten svarer på spørsmålet med å si at hun er ”trøtt, svak og syk, og at hun ikke orker dette opplegget”.

I en av de andre observasjonssamtalene, en mottakssamtale, kommer over-/underordningsrelasjonen til uttrykk i form av en paternalistisk holdning overfor klienten. Den aktuelle sosialarbeideren forteller klientene (en familie) hva de *bør* kjøpe av utstyr til boligen, og hva de *ikke bør* kjøpe av utstyr. For å illustrere sine ”anbefalinger” peker hun på bilder i forskjellige reklamekataloger; lamper, køyesenger, gardiner, tepper osv. Hun argumenterer sterkt for nødvendigheten av både køyesenger og gardiner. Det til tross for at familien gir uttrykk for at de foretrekker at barna ligger på madrasser på gulvet inntil videre. Gardiner er, ifølge klientene, noe som de ikke vil prioritere i første omgang. Sosialarbeideren begrunner sine ”råd” med at ”det er slik vi gjør det her”. I denne sammenhengen kommer den byråkratiske stemmen til uttrykk som en paternalistisk holdning, hvor sosialarbeider opptrer som en ”ekspert” på klientens liv.

En slik ekspertholdning fra sosialarbeideren, kan også formuleres som en form for *etnosentrisme*. Hun/han vet best på andres vegne. I kulturmøter vil det kunne oppfattes som at en bestemt kulturell tilhørighet har forrang fremfor en annen kulturell tilhørighet. Uten å forfølge en slik etnisitetsdiskusjon her, er det forankret flere problemstillinger som er nært knyttet til blant annet oversettelsesproblemet. Det kan blant annet stilles spørsmål ved hvilken målestokk som ligger til grunn når sosialarbeider gir råd til klienten. En slik

⁸⁹ I observasjonsgrunnlaget har flere av konsultasjonssamtalene denne problematikken (boligbytte). En av sosialarbeiderinformantene sa i den sammenhengen at dette var ”problemet hele veien”.

målestokk vil i tilfelle være noe som kan legitimere at hennes råd tillegges større eller overordnet vekt i forhold til klientens oppfatning.

I tillegg til den byråkratiske stemmen som er hørbar gjennom sosialarbeiderens talehandlinger, vil også bruk av diverse skjema være en type byråkratisk stemme. Utfylling av skjema er en generell virksomhet i klientsamtaler i sosialtjenesten, og derfor kan skjemaet i seg selv betraktes som en ”aktør”. Utfyllingen av skjemaet stiller krav til informasjon og informasjonstype, noe som igjen bidrar til å styre kommunikasjonen. På denne måten er bruk av skjema en institusjonell ”stemme”. Samtidig kan aktiviteten skildre hvordan rollen som sosialarbeider/FK med Bakhtin (1981) kan sies å være *befolket* av den felles praksis som er rådende på sosialkontoret.⁹⁰ Den felles praksisen kan se ut til å være til stede som en upersonlig ikke-tilstedeværende samtalepartner som overvåker samtalsens orden slik den er definert av sosialarbeideren.

I observasjonsgrunnlaget er det ingen samtaler som forløper uten at ett eller flere skjema utfylles, men det er særlig påtakelig i mottakssamtalene. I kasusstudie 2 veksler sosialarbeideren/FK på å fylle ut diverse skjemaer som de har liggende på bordet foran seg når samtalen starter. Sosialarbeideren/FK har ikke underrettet klientene om hva de skriver, eller om det har noe med klientene å gjøre overhodet. Ali og Latifa blir på slutten av samtalen bedt om å undertegne de ferdig utfylte skjemaene. Det gjør de uten å komme med noen spørsmål. Én av tolkeinformantene forteller meg at det er noe han reagerer sterkt på. Som han sier, ”bør ingen skrive under på noe de ikke vet hva er”.

I klientsamtaler generelt er sosialarbeideren avhengig av å innhente relevant bakgrunnsinformasjon om klienten. Det er nødvendig og viktig informasjon for sosialarbeideren. Uten denne typen informasjon vil det være vanskelig for sosialarbeideren å vurdere hvilke økonomiske ytelser sosialkontoret kan bistå med for å avhjelpe klientens akutte økonomiske behov. Derfor er spørsmålet om kontantstøtte i konsultasjonssamtalen

⁹⁰ Begrepet *befolket* innebærer med Bakhtin at enhver ytring både i muntlige og skriftlige samtaler er resultat av andres ord, stemmer, holdninger og intensjoner. Ordene, stemmene osv. kommer til uttrykk i det vi kan kalle mikrodialoger (Holquist [1990]2004). Goffman er inne på noe av det samme med begrepet *deltakerstatus*, slik det er blitt redegjort for tidligere.

en opptreden fra sosialarbeiderens side som er i tråd med forventningene som er knyttet til hennes rolle i klientsamtalen. Samtidig vil denne typen aktivitet være i tråd med den praksisen som ligger til grunn for sosialt arbeid på et sosialkontor. Det dreier seg som vist (jfr. kap. 4.3) om en praksis som er forankret i bestemte diskurser som langt på vei er samfunnsmessig dominant; kunnskap og makt.

Sosialarbeiderens informasjonsinnhenting er en del av den *kunnskapsbasen* som hun har i kraft av sin rolle som en profesjonell person. Hun har ervervet denne kunnskapsbasen gjennom utdanning og praksis, og den bidrar til at hun i motsetning til klienten og tolken, har situasjonsinnsikt (Terum 2003). Utover situasjonsinnsikten vil de institusjonelle rammene legge føringer på virksomheten. Den bestemte situasjonsinnsikten som sosialarbeideren har tilegnet seg gjennom utdanning og praksis, er blant annet prosedyrer for gjennomføringen av det prosjektet som er fokus i den aktuelle samtalen. Ved å gå rett på sak med spørsmålet om kontantstøtte bidrar hun til en presentasjon av seg selv hvor hovedvekten er lagt på objektive talehandlinger og bruk av skjønn. En slik opptreden er i tråd med Webers byråkrati (se kapittel 4).

Brukere av tolk

I denne delen rettes fokuset mot hvordan sosialarbeideren håndterer sin rolle som tolkebruker. Selv om også klienten har status som tolkebruker, handler dette først og fremst om sosialarbeideren. Det er flere grunner til det. For det første er det sosialarbeiderens ansvar å bestille tolk ved behov. Det er også sosialarbeiderens ansvar å sørge for at tolkesamtalen forløper i tråd med forventningene som rettes til klientsamtaler generelt. Samtidig er tolkesamtalen en annen type samtale enn klientsamtaler uten tolk. Det er først og fremst pga. bestemte krav til fysisk organisering av samtalen slik dette er demonstrert tidligere (fysisk plassering, deltakerantall, turtaking).

I tolkesamtalen har sosialarbeideren, i tillegg til tolken, et ansvar for at tolkesamtalen forløper i tråd med intensjonene. Det innebærer at minoritetsspråklige brukere av offentlige tjenester generelt sett skal få et tilbud av høy kvalitet. Offentlige tjenester skal være like

tilgjengelige for denne gruppen som for majoritetsbefolkningen. For å oppfylle dette kreves det et samarbeid mellom tolken og tolkebruker (Jareg og Pettersen 2006).

De to kasstudiene kan vise at sosialarbeiderens aktiviteter er preget av effektivitet. Det kommer blant annet til uttrykk når de ikke avsetter tid til innledende småsnakk. De velger å gå rett på sak med det som er tema for samtalene. En slik opptreden fra sosialarbeiders side kan henge sammen med tolkens tidsramme. Når de aktuelle sosialarbeiderne ”kjører gjennom” sitt prosjekt, kan årsaken være at de forsøker å holde seg til tidsrammen som er avtalt med tolken. De respekterer tolkens arbeidssituasjon og opptrer dermed som kompetente tolkebrukere.

Effektiviteten som utvises, kan være knyttet til ressursfaktorer. Utgifter ved bruk av tolk er en relativt stor utgiftspost for sosialkontoret. Det kan derfor være vesentlig for sosialarbeideren å få maksimalt ut av den tiden som er avtalt med tolken. På denne måten kan sosialarbeideren unngå en ny samtale med klientene. En ny samtale vil være en ekstra utgift for sosialkontoret på grunn av utgifter til tolk. Samtidig vil det ta tiden fra andre klienter som venter på samtaler med de aktuelle sosialarbeiderne. I tillegg kan det være et stort arbeidspress på det aktuelle sosialkontoret, og sosialarbeiderne kan derfor ikke ha anledning til å stille mer tid til rådighet enn det avtalt med tolken.

I observasjonssamtalematerialet finner vi en situasjon hvor sosialarbeideren angriper tolken verbalt. Angrepet kommer som resultat av at tolken må forlate møtet selv om ikke sosialarbeideren er ferdig med sin informasjonsformidling. De to klientene i den aktuelle samtalen forstår ikke norsk, men den ene klienten snakker noe engelsk. Når samtalen nærmer seg slutten på tidsrammen som er avtalt med tolken, gir tolken et signal til sosialarbeideren om at han kun har kort tid igjen før han må forlate møtet. Sosialarbeideren reagerer med et verbalt angrep rettet mot tolken hvor hun sier at det gjenstår mye informasjon. Derfor kan hun ikke akseptere at tolken forlater møtet. Samtidig sier hun til tolken at han kom for sent til møtet, og at denne tiden må legges til. Tolken svarer med at han kom for sent til møtet fordi han ikke fant frem til det rette rommet for tolkesamtalen. Opptreden fra sosialarbeiderens side kan vise en manglende respekt for tolken og hans

arbeidsforhold. Jeg kommer senere (jfr. kapitel 9.2) tilbake til denne spesielle samtalen for å vise hvordan sosialarbeideren håndterer situasjonen når tolken har forlatt møtet.

I oppfølgingsamtalene med sosialarbeiderinformantene sier informantene at den erfaringen de har som tolkebruker, er tilegnet gjennom praksis. Slik har de ervervet seg kunnskap om hvordan en *tolket* mottakssamtale i prinsippet skal organiseres, og hva den skal inneholde. En av sosialarbeiderinformantene forteller følgende om sin rolle som tolkebruker:

Jeg vet at en må stanse når de begynner å snakke sammen og stanse en eventuell uheldig utvikling. Det har jeg lært gjennom praksis. Jeg vet ikke hvor jeg har lært hvordan vi skal sitte, henvende oss til bruker osv.

Utsagnet over kan vise at kunnskapen som erverves i forhold til bruk av tolk, langt på vei læres gjennom praksis og ikke som en del av profesjonsutdanningen. Tolkebrukerne kan mangle vesentlig kunnskap om hvordan en tolket klientsamtale skal håndteres, særlig når det gjelder sider ved samhandlingssituasjonen (blikk, mimikk, deltakerstatus etc.) som innebærer en betraktning av tolken som mer enn en ”maskin” – slik dette er demonstrert gjennom den klassiske kommunikasjonsmodellen.

På den andre siden kan det være vanskelig å snakke om en generell kompetanse når det gjelder klientsamtaler med tolk. Hver samtale kan utvikle seg til noe ganske forskjellig fra en ”prototype”. Dermed vil sosialarbeideren være avhengig av kunnskaper i tilknytning til struktur (møteform) så vel som prosess. Det er kunnskaper mht. hvordan et møte kan utvikle seg, og hvordan det skal styres. Det er imidlertid forhold som gjelder for alle typer samtaler, men som er særlig viktig i tolkesamtaler. Grunnen til det er de særlige krav som stilles til orden i tolkesamtaler. Hvis det skjer noe som truer samhandlingsorden i tolkesamtaler, og det ikke håndteres på en kompetent måte av sosialarbeideren, vil tolkesamtalen bryte sammen. Den praktiske konsekvensen blir at det ikke lenger er tale om en tolket samtale. De primære samtalepartene er avhengig av tolk for å overhodet kunne kommunisere med hverandre. Hvis det skjer noe som truer orden i tolkesamtalen, blir det en utfordring for de involverte å kunne gjenopprette samtalen slik at den gjenoppstår som en tolket samtale. For å kunne håndtere ordensproblemet i tolkesamtalen må deltakerne se bort fra den kompetansen hver især har som kompetente språkbrukere. Deltakernes indivi-

duelle språkkompetanse mangler felles forutsetninger. Det var utgangspunktet for behovet for tolk. Dette vil bli beskrevet nærmere i neste del av analysen.

Jareg og Pettersen (2006) viser til at tolker får problemer med å praktisere tolkereglene fordi tolkebrukerne ikke kjenner til reglene. Når det skjer noe i observasjonssamtalene som bryter med de normative forventningene til tolkesamtaler generelt, kan dette antyde at de aktuelle sosialarbeiderne mangler grunnleggende kunnskap i bruk av tolk.

Et utsagn fra sosialarbeiderinformanten i konsultasjonssamtalen kan si noe om hennes forventninger til tolkens rolle i klientsamtalen:

Jeg regner med at tolken sier ifra hvis det er problemer. Jeg tar det som gitt at tolken gir beskjed.

”Problemene” det her refereres til, kan, slik utsagnet over formuleres, antyde at det er forventninger til tolken som går utover hans/hennes rolle som ren formidler.

I tillegg til at en av sosialarbeiderne ikke tar hensyn til den avtalte tidsrammen, er det andre funn som kan understøtte mangel på kompetanse i tolkebruk. Det ser vi når en tolk ber sosialarbeideren om en *oppklaring* i forhold til informasjon om forfallsdato for husleie. I stedet for å gi tolken denne oppklaringen, fortsetter hun energisk videre med sin informasjon. Resultatet blir at klienten ber sosialarbeideren gjenta fordi han ikke får med seg det tolken formidler. Sosialarbeideren starter på nytt. Tolkens reaksjon på at hun gjør det, er et oppgitt uttrykk før han igjen forsøker å formidle den nødvendige informasjonen.

I en tolkesamtale vil en profesjonell tolk tidvis være avhengig av å kommunisere forhold som ligger utenfor en ren formidling mellom de primære samtalepartene. Jeg tenker her på situasjoner hvor tolkebrukeren bruker ord og uttrykk (barnetrygd, skattekort m.m.), som tolken ikke kan oversette direkte, eller som tolken ikke kjenner til. Tolkebrukerne kan også snakke for fort, for mye eller for utydelig. Når klienten i konsultasjonssamtalen snakker uavbrutt, blir det umulig for tolken å komme til orde. Samtidig er det tidligere antydning at en slik måte å uttrykke seg på i tolkesamtalen, tar lite hensyn til klientenes *mottakerkompetanse*. Det skaper også problemer for tolken når det forventes at tolken kun skal oversette det som blir sagt.

Funn i observasjonssamtalene viser at tolkene kan ha store problemer med å formidle et korrekt budskap fordi sosialarbeiderne snakker for fort. Noen av tolkene ber sosialarbeideren prate saktere, slik at han/hun kan klare å formidle budskapet til klientene. I andre sammenhenger kommenter ikke tolken dette.

Observasjonssamtalene kan demonstrere at det kan være manglende kunnskap hos de aktuelle tolkebrukerne. Det gjelder både hvilke regler som skal gjelde i en tolket samtale og forventninger til tolken som går utover det som er tolkens ansvar og arbeidsoppgaver – som at det er tolkens ansvar å forklare klienten innholdet i ord og uttrykk. Frøili (2004) hevder på den andre siden at det *er* tolkens oppgave å forklare til klienten hva som legges i ord og utsagn som kommer til uttrykk mellom partene. Det kan tolken gjøre uten at det truer hans/hennes integritet. Når det forekommer særnorske uttrykk som kontantstøtte, barnevern, sosialhjelp m.m., kan tolken bruke norske ord som direkte låneord, forklare betydningen av begrepet, sammensetning av ord som blir oversatt fra komponentene i målspråket eller finne gode ekvivalenter (Frøili 2004).

Frøili (2004) peker også på at tolkebrukeren i noen sammenhenger forventer lojalitet fra tolken. Det gjelder særlig hvor det oppstår konflikter mellom sosialarbeider og klient. Da vil det ifølge Frøili kreve både mot og integritet fra tolkens side å stå imot presset, spesielt hvis tolken er avhengig av å få oppdrag fra tolkebrukeren i fremtiden.

I tillegg til sosialarbeiderens mulige forventninger til tolken, kan *klienten* ha urealistiske forventninger. Det kan være forventninger om at tolken skal ta parti for klienten i situasjoner hvor det oppstår uenighet mellom klienten og sosialarbeideren. Det kan henge sammen med at bruk av tolk hører med til den enkelte klients offentlige rettigheter, selv om det i norsk lovgivning ikke er formulert eksplisitt (Jahr et al. 2005).⁹¹

Dualiteten når det gjelder forventninger til tolkerollen kan bli et praktisk dilemma for tolken. Tolken kan oppleve forventninger om å fremme klientens krav og interesser på en mest mulig fordelaktig måte. I situasjoner hvor tolk og klient har samme nasjo-

⁹¹ Selv om det i norsk lovgivning ikke eksplisitt er formulert et behov for tolking ved språkbarrierer, følger behovet for tolking ved språkbarrierer prinsippene i forvaltningsloven om informasjons- og veiledningsplikten og om plikten til å høre partene (Jahr et al. 2005).

nale/kulturelle bakgrunn, kan det bli fremtredende. Samtidig skal tolken opptre upartisk. Det kan belyse noe av det tilsvarende dilemma som sosialarbeider kan oppleve i sin rolleutøvelse. Det dreier seg som vist (jfr. kapitel 4.2) om tvetydigheten mellom distanse og involvering. Ved håndteringen av en slik tvetydighet kan institusjonelle og profesjonelle ”byråkratiske stemmer” gjøre seg gjeldende i situasjonen. I kasusstudiene ser vi dette ved at tolken ser opp, ut av vinduet, trekker seg tilbake m.m.

Problemet med en tvetydig rolleutøvelse kan forsterkes av eksisterende motsetningsforhold, etniske spenninger og forhåndsdomming (Wadensjö 1998). I tillegg innebærer tolking spesielle omstendigheter generelt. Dersom kommunikasjonen mellom sosialarbeider og klient av ulike grunner mislykkes, kan møtet utvikle seg til et sammenstøt mellom systemet og klienten.⁹² Når det oppstår denne type situasjoner, blir tolken en del av problemet mellom samtalepartene, og han/hun konfronteres med motstridende krav og forventninger fra begge parter (Dhahir 2005:10).

7.4 Sammenfatning

I analysen og beskrivelsen av observasjonssamtalenes institusjonelle og profesjonelle rammer (fysisk organisering av samtalen, roller m.m.) har jeg forsøkt å få frem hvordan de nevnte rammene bidrar til å legge føringer på tolkesamtalen. Denne angrepsmåten har jeg valgt for å komme nærmere en forståelse av hva konkret som skjer i observasjonssamtalene.

Et viktig aspekt som synes å bli avdekket i observasjonssamtalene, er de dilemmaer som ser ut til å gjøre seg gjeldende i rolleutøvelsen til deltakerne. Begrepet rolleutøvelse innebærer som tidligere vist (jfr. kapitel 4.7), måten den enkelte rolleinnhaveren oppfatter og definerer situasjonen på. I analysen av observasjonssamtalene bruker jeg begrepet for å få frem hvordan den enkelte rolleinnhaveren opptrer for å skape en bestemt orden mellom

⁹² Det er ikke særegent for tolking på sosialkontor. Enhver tolkesamtale kan være et dilemma for tolken i situasjoner hvor kommunikasjonen mellom de primære samtalepartene mislykkes.

deltakerne, vedlikeholde denne ordenen og gjenopprette den når den bryter sammen. Det er særlig knyttet til rollene som sosialarbeider og tolk. Sosialarbeideren er som representant for et offentlig myndighetssystem, avhengig av å opptre på en bestemt måte. Det innebærer at hun/han skal opptre på en måte som er mest mulig i samsvar med det som forventes av ham/henne som profesjonell. Hun/han skal håndtere krav til involvering og delaktighet som ligger i rolleforventningene i situasjonen, i tillegg til forventninger om saklighet, nøytralitet og distanse. Det er en tvetydighet som ligger i selve rolleutøvelsen, og som også går igjen i tvetydigheten ved det weberske byråkrati.

På samme måte vil det også være forventninger til tolkens opptreden. Disse er knyttet til tolkereglene (nøytralitet, upartiskhet, troskap mot originalbudskapet m.m.). I tillegg vil det være forventninger hos tolkebrukerne (sosialarbeider og klient) som går utover det som er definert som tolkens ansvar og oppgaver. Dette kan representere et dilemma for tolken.

Gjennom beskrivelser av noen situasjoner har jeg forsøkt å få frem hvordan den refererte tvetydigheten håndteres av deltakerne i situasjonen, og hvordan tvetydighetene kommer til uttrykk gjennom deltakernes opptreden og verbale utsagn. Videre har jeg forsøkt å få frem hvordan makt og kontroll utøves.

På bakgrunn av dette kan de profesjonelle/institusjonelle rammene som uttrykkes i de bestemte situasjonene som studeres, oppfattes som et resultat av en slags indre dialog med en tilstedeværende byråkratisk stemme. I et slikt perspektiv vil de refererte stemmene som kommer til uttrykk i samtalene, kunne betraktes som det Goffman (1981) refererer til som *deltakerstatus*. Det er flere deltakerstatuser på banen, men det betyr ikke at de institusjonelle/profesjonelle stemmene er fraværende. Disse stemmene tilhører *stemme-repetoaret* eller *statusrepetoaret* i de aktuelle samtalene som tidligere er nevnt som *produksjonsformatet*, og som gjør seg gjeldende i observasjonssamtalene. På bakgrunn av at sosialarbeideren har en jobb å gjøre som er institusjonelt og profesjonelt regulert, kan hun spille på det nevnte produksjonsformatet.

Håndteringen av den byråkratiske stemmen ser vi gjennom ulike typer talehandlinger, slik det ble demonstrert når de to tolkene i kasusstudiene ikke kommenterer forstyrrelser. For sosialarbeiderens vedkommende kom noe av det samme til uttrykk, når hun på forhånd

arrangerer barnevakt ved hjelp av kollegaer. Det kan se ut til å være strategier som skal sørge for at fokus mot saksforholdet og temaet i situasjonen, ikke forstyrres eller ødelegges.

Som det ble vist til i kapittel 4 vil deltakere i en samhandlingssituasjon være avhengige av en *ramme*, slik at de bedre kan være i stand til å tolke hva som skjer, og hvilke retningslinjer som er gjeldende for den aktuelle samhandlingsaktiviteten. Rammen består av forventningene som den enkelte deltaker har både med hensyn til egen opptreden og de andre deltakernes opptreden. I en nærmere beskrivelse og analyse av deltakernes håndtering av interaksjonsorden vil jeg legge vekt på å belyse situasjoner hvor det foregår *rammeskifte*. En hensikt med dette er å få frem hvilke konsekvenser et rammeskifte får for den jobben tolken og sosialarbeideren er satt til å gjøre i de aktuelle samtalene. For tolkens vedkommende er dette en jobb som *formidler* mellom to samtalepartnere som mangler et felles språk. Sosialarbeideren på sin side har en jobb å gjøre i forhold til klienten. Samtidig kan hun/han ikke se vekk fra kravene som stilles til klientsamtaler som involverer tolk. Det dreier seg som vi har sett (delkapittel 7.1) om krav til fysisk organisering, flere enn to deltakere etc.

I analysen og beskrivelsen av deltakernes håndtering av interaksjonsorden i observasjonssamtalene vil jeg legge vekt på følgende forhold:

- *Posisjonering*, som innebærer den måten deltakerne posisjonerer seg i forhold til de andre deltakerne.
- *Statustilskrivelse*, som er rettet mot hvordan deltakerne tilskriver seg selv og de andre deltakerne statuser og identiteter og hvordan situasjoner skapes.

En slik angrepsmåte kan få frem de strukturelle betingelsene som er grunnen til at deltakerne posisjonerer seg på bestemte måter og tilskriver seg selv og andre bestemte statuser i observasjonssamtalene.

Neste del av analysen er organisert i tre kapitler som tar for seg henholdsvis klientens håndtering av orden, sosialarbeiders håndtering av orden og tolkens håndtering av orden. Kapittelet avsluttes med en oppsummering av hovedfunn.

8 Klientens håndtering av interaksjonsorden

8.1 Presentasjon av seg selv

Et forhold som særlig skiller sosialarbeideren og tolken fra klienten, er hvordan de to førstnevnte håndterer sine profesjonelle roller i de konkrete samhandlingssituasjonene. Rollene håndteres ulikt i forhold til profesjonelle standarder og krav som er knyttet til de respektive rollene. For klientens del kan det være avgjørende med en presentasjon som gjør til at hun/han blir oppfattet som *verdig trengende* av sosialarbeideren (Gunnarsson 1997). På bakgrunn av dette kan klienten ha mye å vinne på å finne ut hvordan hun/han kan *ta seg best ut* overfor sosialarbeideren for å bli tatt alvorlig. Det dreier seg om hvordan hun/han spiller sin rolle som klient. Det kan også være et forsøk fra klienten på å håndtere orden slik at hennes situasjonsdefinisjon får gjennomslag.

Med utgangspunkt i observasjonsgrunnlaget vil jeg beskrive noen situasjoner som viser en ”adekvat” utøvelse av rollen. En adekvat utøvelse av rollen vil si at rolleutøvelsen *samsvarer* med de normative forventningene til rollen som klienten (klienten skaffer til veie informasjon om sine private anliggende, er villig til å motta hjelp/råd og underkaster seg bestemte institusjonelle rutiner). Samtidig forekommer det aktiviteter i observasjonssamtalene som kan antyde at den bestemte rolleutøvelsen kan være et taktisk trekk fra klientens side for at hun/han skal bli oppfattet som verdig trengende. Når klienten i konsultasjonssamtalen unnlater å svare på sosialarbeiderens spørsmål om kontantstøtte, kan det være et uttrykk for en bestemt taktikk. I mottakssamtalen ser vi det samme når Ali tar initiativ til en samtale med tolken som ikke blir oversatt.

I tillegg til de rettigheter og plikter som er knyttet til rollen som klient (økonomiske støtteordninger, krav om norskopplæring m.m.) kan klientene ha noen potensielle gevinster utover de formelle rettighetene. Det kan derfor lønne seg å spille taktisk for å skaffe seg denne type gevinster, og dette vet sosialarbeideren. I observasjonssamtalene er det

imidlertid ingen funn som kan tilsi at sosialarbeideren på sin side uttrykker noe taktisk spill.

En status som verdig trengende

I konsultasjonssamtalen begrunner klienten sin vanskelige økonomiske situasjon med at hun har språkproblemer og manglende oversikt over hjelpeapparatets organisering. Hvis klienten oppnår sympati gjennom sine fortellinger, kan det bidra til at sosialarbeideren oppfatter klienten som verdig hjelpetrequende. En slik status vil kunne øke klientens sjanse til økonomisk støtte fra sosialkontoret.

Samtidig kan klientens aktivitet med datteren vise hvordan bestemte situasjoner kan bidra til at det skapes utfordringer om å takle ulike krav og forventninger. Når klienten irritert dytter datteren som er klatret opp på fanget hennes, ned på gulvet, samtidig som hun irettesetter henne, kan dette være et forsøk på å gjenopprette orden med tanke på sin rolle som klient. Klientstatusen kan i denne sammenheng synes særlig sentral for å få tilgang til de ytelsene klienten selv mener hun har krav på. På den andre siden kan handlingen overfor datteren være et uttrykk for et ønske om å vise sosialarbeider og tolken at hun er en person som har kontroll over oppdragelsen av datteren sin – og dermed morsrollen. Hun er verdig trengende og en dyktig mor.

Alis historier om opplevelser på mottak og hans bekymringer for familiens fremtid kan vise noe av det samme. Når Ali trer ut av rollen som klient og inntar en status som bekymret familiefar, kan det være en form for taktikk fra Ali sin side. Det kan være ledd i et forsøk på å vekke sympati hos sosialarbeideren/FK. Sympati fra sosialarbeiders side kan for Ali være ensbetydende med mer penger. En slik forklaring på aktiviteten kan støttes på bakgrunn av at det er det første møtet Ali og Latifa har med sosialkontoret, og at han derfor ikke har den fulle oversikten over hva de har rett på, og hva de ikke har rett på av økonomiske ytelser. På bakgrunn av manglende oversikt over hvilke ytelser familien er berettiget til, kan en opptreden som spiller opp til sympati hos sosialarbeider, være en måte å bli oppfattet på som verdig trengende.

I det utvidede observasjonsmaterialet er det flere funn på at en del klienter, gjennom sin rolleutøvelse, ønsker å oppnå en status som verdig trengende. I én av observasjons-samtalene har den aktuelle klienten, en dame i femtiårene, tatt kontakt med sosialkontoret fordi hun ønsker en ny bolig for seg og sin familie. Til samtalen har hun med seg sin voksne datter. På bakgrunn av at datteren ikke har status som klient, kan det stilles spørsmål ved hennes tilstedeværelse i den aktuelle samtalen. Datterens tilstedeværelse kan være knyttet til et ønske fra klientens side om å få tildelt en status som verdig trengende, i denne sammenhengen i forhold til boligbytte.

Denne samtalen er preget av at det er klienten som snakker mesteparten av tiden. Sosialarbeideren på sin side stiller oppfølgende spørsmål. Klienten forteller en omfattende historie om datterens psykiske problemer og argumenterer for nødvendigheten av at hun bor sammen med familien. På det aktuelle tidspunktet bor datteren alene i egen leilighet. Grunnen til at klienten ønsker ny bolig, er at det ikke er plass i den nåværende boligen til at datteren kan flytte hjem. Gjennom fortellingen tildeles datteren en status som syk og hjelpeløs. Det er en statustildeling som underbygges av oppførselen som datteren har i den aktuelle samtalen. Det kommer frem gjennom nonverbale uttrykk som kroppstilling og blikk. Hun sier heller ikke noe i løpet av samtalen, men nikker bekreftende når klienten redegjør for hennes tilstand. I løpet av samtalen er blikket hennes enten festet på klienten eller vendt nedover. Denne opptreden kan antyde at datterens tilstedeværelse i samtalen er å ”vise henne frem” for å konkretisere problemet.

I løpet av samtalen kommer det frem forhold som kan tilsi at det også kan være andre grunner til at familien ønsker å bytte bolig som kan sees uavhengig av datterens sykdom. Klienten tar i bruk andre virkemidler for å overbevise sosialarbeideren om behovet for ny bolig, bl.a. beskrivelser av insekter på kjøkkenet, rasistiske skriblerier på døren, geografisk plassering av bolig m.m. I tillegg snakker hun om sin egen helsetilstand, at hun går på beroligende midler.

Et utsagn fra tolken, som kjenner familien fra sin rolle som miljøterapeut, kan antyde at datterens tilstedeværelse ble benyttet for å oppnå en status som verdig trengende.

Han sier det slik:

Boligønsket var gammelt nytt. Det vil si en problemstilling som har vært fra dag én som de sliter med og fremdeles sliter med. Det har ingenting med leiligheten å gjøre. Det er det siste og minste problemet. De sliter, og det har samlet seg mange problemer i løpet av det siste året. De tror at et skifte av bolig vil løse alle problemer, men nissen vil følge med på lasset.

Situasjonene som hittil er beskrevet, kan vise at det for klientene kan oppfattes som vesentlig å forsøke å få en status som verdig trengende i møtet med sosialkontoret. Denne statusen vil kunne øke sjansene for at klientene får gjennomslag for sine saker. Aktivitetene som er beskrevet over, kan vise strategier klientene bruker for å styrke sin definisjon av posisjonen som virkelig *verdig* trengende.

En annen strategi er å velge et bofellesskap for å komme raskt ut av asylmottaket. I en av observasjonssamtalene har sosialkontoret kalt inn to klienter til en mottakssamtale. De to klientene er ikke i familie med hverandre, men har valgt et bofellesskap. I løpet av observasjonssamtalen kommer det frem at de to klientene ble kjent med hverandre da de bodde på et asylmottak. En kommunal bolig i kommunen som i utgangspunktet var beregnet på én person/familie, ble så ledig. Hvem av de to klientene som skulle tildeles en bolig først og dermed flytte fra mottaket, kjenner jeg ikke til. Klientene foreslo for kommunen at de kunne dele bolig inntil videre, mens de ventet på at det skulle bli en bolig til ledig. I en senere samtale med klientene forteller de at denne beslutningen ble tatt kun fordi de ville ut av mottaket så raskt som mulig (de hadde bodd der i ett år). De var begge opptatt av familiegjenforening, og det kunne ikke ordnes før de ble etablert i kommunen. Klientinformantene sa også at de begge var svært misfornøyde med denne ordningen. En grunn til dette var at de måtte dele støtten til etablering.⁹³

⁹³ Alle flyktninger som skal bosette seg i en kommune, får etableringsstøtte. Den økonomiske støtten skal dekke utstyr til bolig, klær mm.

Latter og humor som virkemiddel

Statusen som klient kan oppleves som nedverdiggende og noe som en skammer seg over. Når én eller flere deltakere i en samhandlingssituasjon føler seg truet eller presset inn i en ikke-ønsket status, kan latter og humor være et virkemiddel for å unngå et entydig stempel. Humor og latter skaper også distanse til egne utsagn og gjør dem flertydige. Videre kan denne type virkemidler fungere som en form for ”gardering” som samtidig representerer ”footing” (jf. Goffman 1981). Med latter og humor kan klienten ha et ønske om sikre sine identiteter og relasjoner som følge av sin status som klient, en status som innebærer at den enkelte fratras sin selvidentitet.

I konsultasjonssamtalen kan dette demonstreres når klienten ved flere anledninger ler samtidig som hun prater om sin vanskelige økonomiske situasjon. For klienten kan det være en måte å presentere seg selv på hvor latteren fungerer som en forsvarsmekanisme for å ufarliggjøre statusen som klient. Med bruk av latter kan klienten gjøre situasjonen flertydig og uklar og dermed unngå et entydig stempel. Samtidig kan bruken av latter løse opp i relasjonene mellom deltakerne. Det kan skape uklare situasjoner og meninger for deltakerne og dermed, som Goffman (1967) sier, forstyrre den glidende utvekslingen som gjør at møtet blir opprettholdt.

Noe av det samme ser vi i en av de andre observasjonssamtalene. I den samtalen er det tolken som begynner å le av et utsagn fra klienten. Situasjonen utspiller seg på det tidspunktet klienten blir konfrontert av sosialarbeider med at han har mye fravær på skolen uten at det er skrevet egenmelding. I første omgang hisser klienten seg opp over det norske byråkratiske systemet, som han sier han ikke forstår noenting av. Deretter uttrykker han en oppfatning av seg selv som ”bonde fra landet”. Han forstår ikke hva han har å gjøre på en skole som etter hans mening er helt håpløs. Utsagnet fra klienten kan vise hvordan han håndterer forventningene fra sosialarbeideren. Når han blir konfrontert med forventninger som han ikke oppfyller, kan en morsom kommentar være et virkemiddel for å ufarliggjøre hendelsen. Det kan også være en strategi fra klientens side for å oppnå definisjonsmakt i samtalsituasjonen.

En av de andre observasjonssamtalene kan vise hvordan sosialarbeideren takler at klienter gråter. I samtalen uttrykker sosialarbeider en stor grad av empati i forhold til klientens problemer. Empatien kommer til uttrykk ved hjelp av trøstende ord og lovnad om at hun skal gjøre alt for å hjelpe klienten og hennes familie. På bakgrunn av at det er sosialarbeiderens siste arbeidsdag på det aktuelle sosialkontoret, kan det imidlertid vise seg vanskelig for sosialarbeider og følge opp den aktuelle saken. Samtidig forteller sosialarbeideren meg senere at den bestemte saken med familien er svært komplisert, og at hun har liten innflytelse på utfallet. Empatien og støtten kan dermed være en håndteringsmekanisme i den aktuelle situasjonen. Sosialarbeideren kan ikke følge opp saken som følge av at hun skal slutte. Dessuten har hun som hun selv sier, ingen "innflytelse" på denne bestemte type saker.

Når sosialarbeider på slutten av samtalen orienterer klienten om at hun skal slutte på det aktuelle sosialkontoret for å gå over i en ny jobb, begynner klienten igjen å gråte. Samtidig ber klienten sosialarbeideren garantere at hun "finner en snill sosialarbeider som kan forstå min situasjon, og at sosialarbeider forteller henne (den nye) om hvor vanskelig jeg og min familie har det på alle måter".

Klientens inntrykkseffekter

Som vi skal se senere (jfr. kapitel 10.2) bruker noen av tolkene i observasjonsstudiene ulike typer inntrykkseffekter (skilt, kladdebøker, ordbøker m.m.). Det er effekter som kan bidra til en presentasjon av seg selv, og som antas å være i tråd med de normative forventningene knyttet til rollen som tolk. Gjennom observasjonssamtalene ser vi at også noen av klientene bruker inntrykkseffekter.

Til en av observasjonssamtalene har klienten med seg en ringperm. I ringpermen har klienten systematisert diverse papirer og dokumenter. Når sosialarbeideren etterlyser bestemte dokumenter som lønnslipper, selvangivelser og ligningsattest leter klienten i mappen sin for å finne frem det aktuelle dokumentet. På denne måten gir klienten en presentasjon av seg selv som kan tilsi at klienten er en person som har orden i sakene sine. Det står i motsetning til klienten i konsultasjonssamtalen. Hun ga ikke inntrykk av å ha orden i

papirene sine. Hun presenterer et hjelpeløst rot. De to klientene skiller seg fra hverandre ved at førstnevnte opptrer adekvat i forhold til forventningene, mens klienten i konsultasjonssamtalen ikke gjør det.

I løpet av den aktuelle samtalen er det noen situasjoner hvor klienten ikke finner bestemte dokumenter som sosialarbeideren etterlyser. Det kan, henge sammen med sosialarbeiderens begrepsbruk (bysone, skatteansvisning osv.). Samtidig kan tolken ha problemer med å finne ekvivalente termer på målspråket. Denne situasjonen fører til at klienten mister noe av sitt fotfeste. Det er det fotfestet hun forsøker å etablere gjennom sin opptreden overfor sosialarbeideren (systematikken i papirene). Hun leter febrilsk i papirer og har et fortvilet ansiktsuttrykk.

Noe av det samme ser vi i en av de andre observasjonssamtalene. I denne samtalen har også klienten systematisert alle sine offentlige dokumenter i en ringperm. Sosialarbeideren etterlyser spesifikke dokumenter, og klienten finner dette raskt frem. Det er imidlertid ett dokument klienten ikke finner. Dette er selvangivelsen. Klienten spør sosialarbeideren om hvorfor hun skal ha det aktuelle dokumentet. Sosialarbeideren opplyser at det henger sammen med ytelser fra trygdekontoret. Klienten blir helt forskrekket. Han lurar på hvorfor sosialarbeideren vil se papirer fra trygdekontoret. I denne sammenhengen gir klienten en presentasjon av seg selv som er tydelig preget av usikkerhet. Usikkerheten uttrykkes gjennom blikk, urolighet og ny leting i permen. Sosialarbeideren forklarer hvordan dokumentet ser ut, og klienten sier han skal lete etter det hjemme. Når klienten sier at han skal lete etter dokumentet hjemme kan det være en strategi for å kunne opprettholde ansikt i den aktuelle situasjonen.

Når klienten ikke har de dokumentene som sosialarbeideren etterspør, kan han oppleve at han bryter tilliten som han forsøker å etablere hos sosialarbeider og dermed tape ansikt. Sosialarbeideren bidrar imidlertid kort tid etter til at klienten blir mer komfortabel i situasjonen. Sosialarbeideren unnskylder seg og sier at hun ”stoler på klienten”. Klienten reagerer med smil og lettelse, noe som kan antyde at klienten opptrer i samsvar med normative forventninger til egen opptreden.

De to situasjonene som er beskrevet over, kan belyse hva som skjer når de aktuelle klientene mister det ”fotfestet” som de har etablert gjennom sin presentasjon av seg selv. Denne presentasjonen av seg selv skal være preget av orden og systematikk. Den kan samtidig være i samsvar med normative forventninger fra sosialarbeiderens side om hva som kjennetegner en ”vellykket” klient.

En av sosialarbeiderinformantene karakteriserer den ene klienten som følger:

Hun er veldig bevisst på å gjøre noe med sin egen situasjon. Hun har gjort en del valg og vært veldig tydelig på hva som er hennes behov. Hun er en som, tror jeg, når hun spør og legger frem ting, så er det fordi det er noe som betyr noe, ikke fordi det har noe skjult motiv. Det ser du på måten hun har system på papirene sine og alt. Det er veldig få som tar initiativ på egen hånd når saksbehandler gjør et dobbelt vedtak, slik at de får dobbelt opp med livsopphold for en måned.

En annen inntrykkseffekt som tas i bruk i tillegg til orden og systematikk, er notering. I én av observasjonssamtalene noterer klienten ned all informasjon som formidles av tolken. Det gjør hun i tillegg til at også hun har systematisert alle papirer og dokumenter som hun har med seg til møtet. Det er en opptreden som kan antyde at det på forhånd er etablert en god arbeidsrelasjon mellom sosialarbeider og klient.

Sammenfatning

Det kan synes vesentlig for en del av klientene i de konkrete observasjonsstudiene å innta en status som verdig trengende. En slik status kan på den ene siden øke sjansen for at klienten kan få gjennomslag for sitt behov om støtte/hjelp, slik det kom til uttrykk ved klienten som tok med seg sin voksne datter til klientsamtalen. Observasjonssamtalene beskriver også hvordan latter og humor kan fungere som en forsvarsmekanisme som enkelte klienter bruker for å ufarliggjøre en klientstatus eller en bestemt hendelse. Som ledd i en presentasjon av seg selv kan dette vise ulike typer inntrykkseffekter. Andre typer inntrykkseffekter som jeg har trukket frem, er orden i medbrakte dokumenter og notering av informasjon. Det kan bidra til en presentasjon av en selv som av klienten kan oppfattes som å være i samsvar med normative forventninger hos sosialarbeideren.

8.2 Ulike agendaer

Sosialarbeideren kan faglig og ideologisk være opptatt av samtalen som virkemiddel for å oppnå bestemte mål (klienten skal bli selvhjulpen). Klienten kan på sin side oppfatte sitt behov i retning av konkrete materielle tiltak, og ikke behov av ”terapeutisk” hjelp. Det kan tilsi at partene har forskjellige agendaer når de møtes. I konsultasjonssamtalen kommer det til uttrykk når sosialarbeideren ønsker informasjon om kontantstøtte, noe hun ikke får svar på av klienten. I stedet får hun presentert klientens konkrete økonomiske livssituasjon. Sosialarbeideren snakker om formelle prosedyrer. Klienten er på sin side opptatt av sine konkrete problem. Sosialarbeider tar opp igjen sitt innledende spørsmål om kontantstøtte etter at seansen med den lille jenta er avsluttet, og hun er gått ut på gangen. Tolken oversetter, men spørsmålet besvares ikke av klienten. I stedet foretar klienten et rammeskifte. Det gjør at det blir hennes situasjonsdefinisjon som gjøres gjeldende. Situasjonsdefinisjonen knyttes til hennes problemer med å forstå innholdet i brev hun får fra sosialkontoret. Det samme problemet gjelder papirer fra trygdekontoret og andre offentlige og private instanser. Problemene med å forstå papirene har medført at hun nå er kommet i en vanskelig økonomisk situasjon. Disse forholdene er klientens situasjonsdefinisjon. Sosialarbeideren ser derimot ut til å være mer opptatt av å få gjennomført samtalen med de prosedyrer som denne type samtaler innebærer. For klienten kan det se ut til å være avgjørende for hennes forståelse av orden å få formidlet overfor sosialarbeider så mange sider som mulig rundt sin situasjon. Det som skiller klienten fra sosialarbeideren i denne sammenhengen, er at klientens presentasjon av seg selv i stor grad er preget av å være ekspressiv. Hun uttrykker oppgitthet, tristhet, manglende kontroll med situasjonen sin etc. Det står i motsetning til sosialarbeideren presentasjon av selv som saklig og objektiv.

I de situasjonene sosialarbeideren fungerer som rådgiver med sikte på å finne løsninger på klientens økonomiske problemer, kan det synes som om klienten ikke er interessert i denne informasjonen. Klienten viser manglende engasjementet overfor sosialarbeideren i denne sammenhengen. Da bryter hun med de normative forventningene som innebærer at en lytter til det den som har ordet, sier. Det antyder at klienten kun er interessert i at

sosialkontoret betaler regningene. Hun er mindre interessert i informasjon om tiltak og hvordan hennes økonomiske situasjon kan løses.

Dette er motiver som vil være rimelig i hennes vanskelige økonomiske situasjon. Det kan her synes som om sosialarbeideren og klienten har ulike prosjekter. Samtidig kan sosialarbeiderens opptreden signalisere en saklighet i forhold til klientens problem. Det er regler og rutiner som skal følges. Ekspressive uttrykk kan derfor av sosialarbeideren oppfattes som sand i maskineriet i forhold til et mer saksorientert fokus og klientens erfaringer med byråkratiet og erverving av mottakerkompetanse.

Flere situasjoner viser at sosialarbeider og klient kan ha ulike agendaer for møtet. En slik situasjon ble beskrevet når de to klientene som skulle dele bolig (jfr. kapitel 8.2) ikke opplevde å få innfridd sine forventninger i forhold til den økonomiske støtten. Et annet tilfelle er klienten som tar kontakt med sosialkontoret for å få hjelp til ny bolig. Det gjør hun til tross for at hun vet at det er boligkontoret som står for tildeling av kommunale boliger. Sosialkontoret kan anbefale bestemte klienter, men har ikke myndighet til å overstyre boligkontoret. Når den aktuelle klienten likevel tar kontakt med sosialkontoret, er det en agenda som ikke er i samsvar med sosialarbeiderens agenda. Sosialarbeideren sier at klienten må ta kontakt med boligkontoret.

Sammenfatning

Det er tidligere pekt på at sosialarbeider og klient kan ha motstridende mål mht. samtaleens resultat (jfr. kapitel 3.3). I observasjonssamtalene ser vi at det er divergerende oppfatninger mht. møtets agenda (formelle prosedyrer, konkrete problem o.l.). Det kan dermed oppstå en kamp om definisjonsmakten. Noen av klientene i observasjonssamtalen mangler den form for kompetanse som kan gjøre at de oppnår en likeverdig status som samtalepartnere i forhold til sosialarbeideren. Det er del av det jeg har beskrevet som manglende mottakerkompetanse.

8.3 Forståelse, misforståthet og inneforståthet (konsensus)

Betydningen av en faktor som ressursknapphet for møtet kommer til uttrykk i mottakssamtalen, når den etablerte ordenen brytes. Det ser vi særlig når det oppstår kommunikasjonskaos fordi sosialarbeideren, FK og Ali prater i munnen på hverandre. FK ber om at all samtale skal formidles av tolken, og det kan være uttrykk for et behov for å gjenetablere orden. FK har behov for å få gjennomført programmet sitt. Senere i samtalen forteller Ali lange historier som kan oppfattes som ”uvesentlige” i en samtale med fokus på informasjon fra sosialkontorets side. Det er ikke slik at deltakerne her sammen utvikler et tema eller belyser et saksforhold gjennom gjensidig meningsutveksling (Habermas og Kalleberg 1999b). Den bestemte informasjonen og den avmålte tiden gir retningen på samtalen, selv om Ali bryter dette programmet gjennom sine innspill og historier. Informasjonen og tiden er gitt. Det er ikke noe felles som skal skapes eller utvikles underveis gjennom samtalen og samhandling.

På den andre siden vil det som skapes i klientsamtalen av tillit og fortrolighet, være resultater som kan ha betydning for deltakerne ved senere møter. Det gjelder ikke minst for klienter/flyktninger. Gjennom slike samtaler kan de få erfaringer om hvordan det offentlige kan håndteres når de skal få oppfylt sine behov. Her dannes også oppfatninger av vertslandets kultur, normer og forventninger.

I en oppfølgingssamtale som foregikk i familiens bolig, gir Ali uttrykk for en stor grad av frustrasjon i tilknytning til det offentlige hjelpeapparatet. Det gjelder særlig oppfølging i hverdagen. I tillegg opplevde han at mange misforståelser kunne vært unngått hvis offentlige personer ”hadde kjennskap til ulike kulturer”.

Det er i tråd med Russel og White (2002) som argumenterer for nødvendigheten av å utvikle kulturkunnskap i sosialarbeiderutdanningen:

Social workers are responsible for identifying and acquiring necessary cultural knowledge, and for engaging in self-examination to explore the effects of their own acculturation as it relates to their clients and practice (Russel og White 2002:636).

Ali gir uttrykk for en hverdag preget av stress og usikkerhet fordi han opplever manglende imøtekommenhet, personangrep og uhøflighet når han tar kontakt med sosialkontoret. Han viser til en situasjon hvor han på spørsmål om å få klær til barna, hadde fått beskjed om at de hadde klær. Et slik svar var ifølge Ali både sårende og uforståelig.

Ut fra observasjonen av konsultasjonssamtalen kan det stilles spørsmålstegn både ved hva klienten forstår av det sosialarbeider formidler, hva hun er interessert i å forstå, og om det i det hele tatt er snakk om felles forståelse med hensyn til tema for samtalen. Når det gjelder klientens engasjement i samtalen, er det knyttet til de situasjoner hvor hun selv har ordet eller når samtalen fokus er rettet mot konkrete løsninger her og nå. Hennes hovedfokus ser ut til å være å få betalt regningene sine. Råd og veiledning med hensyn til en mer langsiktig økonomisk planlegging ser ut til å ligge utenfor hennes interessefelt på dette tidspunktet.

Det kan underbygges av tolken som viser til noe av det samme med følgende utsagn.

Hun var svært lite interessert i å lære noe nytt i forhold til hvordan hun skulle håndtere uforutsette regninger.

Utsagnet fra tolken er et eksempel på en klientforklaring. Det innebærer at tolken i denne sammenheng kategoriserer klienten som å tilhøre en kategori, mer enn som en person med sin egen livshistorie, erfaringer, muligheter og drømmer. Det er en oppfatning av klienten som kan stå i motsetning til sosialarbeiderens oppfatning.

Sosialarbeideren sier at hun tror klienten heller har problemer med å forstå innholdet i utsagnene enn at hun ikke er interessert i å ”lære”:

Jeg kjenner henne ikke godt nok, men det virker som det er en del ting hun ikke forstår, da.

Utsagnet fra sosialarbeider om at klienten kan ha problemer med å forstå forhold i tilknytning til forvaltningsprosedyrer kan henge sammen med at klienten ikke har fulgt opp en avtale som ble inngått forrige gang hun var til samtale på sosialkontoret. Det er en avtale som er initiert av sosialarbeideren. Avtalen innebærer at klienten skulle levere papirer som dokumentasjon på gjeld. På bakgrunn av denne bestemte dokumentasjonen skulle sosialarbeideren utarbeide noen forslag til tiltak.

I oppfølgingssamtalen forteller hun følgende om denne saken:

Brukeren har ikke fulgt opp det som var avtalt i forrige samtale, at hun ikke hadde levert papirene hun hadde sagt og sendt med den gjelden hun hadde. Det var en avtale at jeg skulle se på hva hun hadde i gjeld og komme med forslag om hva hun skulle gjøre med det. Husleiekontrakt og dette andre brevet skulle hun egentlig ha sendt, men det hadde hun ikke gjort.

Utsagnet til sosialarbeideren kan, i motsetning til tolkens klientkategorisering, se ut til i større grad å være preget av en profesjonell og analyserende forklaring. Tolken på sin side kan se ut til å ha en mer subjektiv og fordømmende holdning til klienten.

Sosialarbeideren er en del av en norsk virksomhet hvor utarbeiding av kontrakter mellom hjelper og bruker står sentralt. Tolken har en forankring både i sin opprinnelseskultur og i den norske kulturen. Etter å ha bodd i Norge en del år, og fungert som tolk i mange ulike settinger, kan en anta at han/hun kjenner til hva som forventes i en samtale med sosialkontoret. Problemet med kontraktinngåelser er at det er sosialarbeider som definerer situasjonen, og som bestemmer hvordan avtalene skal utformes. Klientens referanseramme er forankret i en annen kultur, hvor det er lite sannsynlig at det inngås kontrakter med offentlige personer. Mange klienter kan derfor ha liten erfaring med denne praksisen. Sosialarbeideren har her inngått en avtale som klienten kanskje ikke har noen erfaring med fra før. I tillegg har heller ikke sosialarbeideren forsikret seg om at klienten har oppfattet innholdet i avtalen. Det kan forklare hvorfor klienten ikke har sendt de papirene som sosialarbeideren etterlyser. Det siste kan underbygges ved at klienten ved flere anledninger uttrykker at hun ikke forstår hva avtalene innebærer. Her er det sosialarbeiderens stemme som blir avgjørende, fremfor å sikre mottakers forståelse av mening. Det har sammenheng med det vi tidligere har betegnet som klientens mottakerkompetanse.

Når sosialarbeider sier at ”klienten ikke forstår” eller ”ikke har fulgt opp avtaler”, kan det vise både normativ styring og oppdragelse av klientene. Samtidig kan det demonstrere asymmetrien i relasjonen. For at klienten skal få den økonomiske støtten hun er berettiget, er klienten prisgitt den praksisen som sosialarbeideren utøver.

Sosialarbeideren har et budskap hun ønsker å få frem, uten en nærmere avklaring av språkkompetansen til klienten. Hun avklarer ikke hvilke forutsetninger klienten har til å forstå innholdet i norske ord, uttrykk og prosedyrer for saksbehandling. I en samtale med den aktuelle tolken sier tolken at mye av informasjonen går over hodet på klienten. Han forteller at de to møtene han har vært til stede på med klienten, er identiske med hensyn til informasjonsformidlingen. Det er de samme spørsmålene klienten stiller til sosialarbeideren hver gang. Derfor oppfatter tolken at klienten ikke har fått noe særlig ut av møtene.

Han sier følgende:

I samtalen med bruker opplever jeg at det var nøyaktig samme informasjon som ble gitt som gangen før. Bruker uttrykte også akkurat de samme tingene. Det viser at hun ikke har fått med seg noen ting av det forutgående møte.

Det tolken sier, kan signalisere at det er språklige barrierer med hensyn til informasjonsformidlingen fra sosialarbeiderens side. Det til tross for at det er tolk involvert. Et sentralt spørsmål her er for det første hvilken rolle tolken skal ha. Skal tolken fungere som en ren formidler av ord for ord, eller skal tolken ta høyde for de problemene han/hun avdekker når det gjelder klientens manglende forståelse? For det andre kan det stilles spørsmål ved hva det er som forhindrer tolken i å fungere som formidler.⁹⁴

På samme måte som i mottakssamtalen avsluttes samtalen med at klienten presenteres for et søknadsskjema for sosialhjelp som hun blir bedt om å underskrive, uten at det på forhånd er gjennomgått. Det kan tilsi, som vi også så i mottakssamtalen, at samtalsforløp har resultert i en erkjennelse av at det ikke er oppnådd noen felles forståelse og meningsdannelse, selv om det er tolk der. Resultatet kan være tegn på en resignasjon fra sosialarbeiderens side. På bakgrunn av det kan en unnlattelse av gjennomgangen av

⁹⁴ Det er spørsmål jeg vil konsentrere meg om senere i avhandlingen (Kapittel 11).

skjemaet betraktes som en type strategi for å unngå å bruke tid på å forklare vanskelige poster i søknadsskjemaet. Tolken sier i denne sammenheng at han mange ganger opplever det som trist at klienter ikke er mer opptatt av hva de skriver under på. Han presiserer at han ikke mistenker sosialkontorene for å gjøre noe galt, men at ”ingen bør skrive under på noe de ikke vet hva er”.

Klientens posisjonering og tilstrebelse av en situasjonsdefinisjon

I de fleste former for ansikt-til-ansikt-kontakt er det ifølge interaksjonsorden normalt at deltakerne har blikkontakt med hverandre når de snakker sammen.⁹⁵ I tolkesamtalen er det de to primære samtalepartene som skal ha blikkontakt. Tolken er mer tenkt som en nøytral formidler mellom partene og har derfor ikke status som samtalepart. I observasjons-samtalene er det funn som viser avvik i forhold til disse nevnte forventningene. For eksempel er klientens blikk festet på tolken når hun/han fremfører sitt budskap, og ikke på sosialarbeideren. Når klientene velger å feste blikket på tolken og ikke sosialarbeideren, skaper det rot i samtalen. Klienten henvender seg ikke til den korrekte personen, den de faktisk snakker med eller den personen som budskapet er rettet mot.

På den andre siden kan en ikke se bort fra at det for klienten kan være lett å bli involvert i snakket til en som forstår han/henne. Dermed skjer det et avvik i forhold til involvering, det vil si hvem klienten skal involvere seg med. Det antyder samtidig at tolken ikke kan betraktes som en oversettelsesmaskin, noe følgende eksempel fra en av observasjonssamtalene kan demonstrere:

Klienten legger frem sin sak for sosialarbeideren. Så lenge denne aktiviteten pågår, har klienten blikket rettet mot sosialarbeideren. Sistnevnte kommenterer ikke klientens konkrete sak. Hun er mer opptatt av å innhente opplysninger om klienten. På dette tidspunktet vender klienten blikket vekk fra sosialarbeideren, mot tolken. Samtidig legger hun

95

I enkelte kulturer, for eksempel i Japan, kan direkte blikkontakt eller et fast håndtrykk oppfattes som aggressiv atferd (http://www.janovebrenden.no/skikk_og_bruk.htm).

saken sin frem for andre gang. Kort tid etter tar hun en time-out i form av tårer. Når klienten flytter blikket sitt bort fra sosialarbeideren, bryter hun interaksjonsordenen. Brudet kan være et tegn på klientens forventninger til tolkens rolle, posisjon og status som noe langt mer enn en nøytral fagperson. Samtidig vil denne type forventninger til tolken avvike fra sosialarbeiderens forventninger til sin egen rolle.

Den aktuelle hendelsen kan være en strategi fra klientens side. Ved å vende blikket bort fra sosialarbeideren og mot tolken kan klienten ha et ønske om å få tolken med på laget. Det kan understøttes av at klienten kjenner tolken fra hans rolle som miljøterapeut⁹⁶. Denne statusen gjøres nå relevant i tolkesamtalen. Som miljøterapeut har tolken vært på flere hjembesøk hos klienten. Samtidig er statusen som miljøterapeut en status som ikke tolken selv gjør relevant i den aktuelle situasjonen. Tolken opptrer på en profesjonell måte under hele samtalen. Han uttrykker ikke på noe tidspunkt noen form for partitaking.

På den andre siden kan klientens presentasjon av seg selv henge sammen med at det er klientens første møte med denne avdelingen på sosialkontoret. Hun har tidligere kun hatt kontakt med representanter for flyktningsseksjonen. Dermed kan klienten ha opplevd den aktuelle situasjonen som uoversiktlig. Det kan være grunnen til hennes manglende oversikt over institusjonelle forhold, regler og forskrifter som preger institusjonelle samtaler.

I motsetning til sosialarbeideren har klienten ingen opplæring i bruk av tolk. Mange klienter blir tvert imot mer eller mindre kastet ut i denne situasjonen, ofte i en fase i livet som er spesielt sårbar. Sårbarheten kan dreie seg om hvorvidt de får oppholdstillatelse, det kan være boligproblemer, økonomiske problemer m.m. (Dhahir 2004). I slike situasjoner kan klientene oppleve klientsamtalen som et møte som er preget av mye usikkerhet. Når tolken har samme nasjonale bakgrunn som klienten, kan tolken representere en type trygghet for klienten.

⁹⁶ Miljøterapeut er personer med en tre-årig høyskole-/universitetsutdannelse innen sosialfag, i motsetning til miljøarbeidere som ikke denne type utdanning. I avhandlingen benytter jeg kun miljøterapeut uavhengig av dette skillet på utdanning.

8.4 Sammenfatning

Et av kjennetegnene på en klientsamtale er at den har en begynnelse, et forløp og en avslutning. I tillegg har de konkrete observasjonssamtalene vist at informasjonen fra deltakerne og en begrenset tidsramme gir retning på samtalen. Det ser vi når Ali forteller historier uten at dette blir kommentert av sosialarbeideren. Ali kan i denne sammenhengen ha opplevd at han ble stilt overfor et dobbelt krav i situasjonen – et krav om likeverdighet som samtalepartner, og samtidig en skjev maktfordeling i relasjonen mht. kunnskaper, ressurser m.m.

Ut fra de konkrete observasjonssamtalene kan det stilles spørsmål ved hva klientene egentlig forstår av det som formidles i klientsamtalen – spesielt på innholdet i byråkratiske ord som barnetrygd, barnebidrag m.m. Et annet spørsmål er hva klienten er interessert i å forstå slik det ble antydnet med klienten som bare var opptatt av å få betalt sine ubetalte faktura.

Observasjonssamtalene antydnet at tolken plasserte klienten i en kategori, mer enn som en person med egen livshistorie, erfaringer og muligheter. Det ble tydelig gjennom utsagnet om at klienten ikke var interessert i å lære noe nytt. En slik klientforklaring står i motsetning til sosialarbeiderens forklaring som mer er rettet mot klientens problemer med å forstå. På denne måten var sosialarbeiderens uttalelse mer preget av en profesjonell og analyserende forklaring.

Antall deltakere stiller bestemte krav til samtalsens organisering. En trekantplassering bidrar til at de primære samtalepartene kan ha direkte blikkontakt. Samtidig bidrar den fysiske plasseringen av tolken mellom samtalepartene til at han/hun kan innta en ”nøytral” formidlerrolle. De konkrete observasjonssamtalene har antydnet at en slik fysisk plassering ikke nødvendigvis er et vesentlig moment for klientene. For enkelte klienter kan det se ut som de foretrekker å holde blikket på tolken og ikke på sosialarbeideren, til tross for at sistnevnte er klientens samtalepartner.

9 Sosialarbeiderens håndtering av interaksjonsorden

Et forhold som skiller institusjonell samhandling fra andre typer samhandling, er de *aktivitetstypene* som finner sted i institusjonell samhandling. Det er her snakk om oppgaveorienterte standardutforminger (Drew og Heritage 1992/1998), som danner rammen for samtalen. Slik kan den offisielle definisjonen av situasjonen frembringes og opprettholdes. Den oppgaverelaterte utformingen preger de observerte samtalene i denne studien og er en del av den institusjonelle orden som kjennetegner klientsamtalene på de aktuelle sosialkontorene. Det er en orden som er fastsatt av det enkelte sosialkontoret og de institusjonelle rammene som sosialtjenesten arbeider under. En slik orden skal ivareta en bestemt form for praksis.

I observasjonssamtalene, kommer den bestemte utformingen av møtene til uttrykk gjennom *prosjektene* som sosialarbeiderne gjennomfører i samhandlingssituasjonen. I konsultasjonssamtalen ser vi dette når sosialarbeider foreslår tiltak som kan hjelpe den aktuelle klienten med å løse hennes vanskelige økonomiske situasjon. Mottakssamtalen demonstrerer at det praktiske formålet for samhandlingen først og fremst er rettet mot informasjonsformidling – økonomisk sosialhjelp og etablering. I samhandlingssituasjonen er det noe som skal gjøres. Samtidig kreves det at samhandlingen blir tilpasset visse *rituelle* eller *seremonielle* praksisformer (jf. kap. 4). Observasjonsstudiene skal belyse hvordan denne type praksisformer gjenspeiles i den opptreden som sosialarbeiderne har i de aktuelle situasjonene.

Praksisformen uttrykker også hvilken kontroll og makt deltakerne utøver i situasjonen. Det er tale om ulike former for makt, avmakt og motmakt som deltakerne utøver i samhandlingen.

9.1 Makt, avmakt og motmakt

”Slik gjør vi det her”

Det er tidligere vist til en samtale hvor sosialarbeideren anbefaler klientene å kjøpe en bestemt type utstyr til boligen (gardiner, køyesenger). I tillegg dreier det seg om innkjøp av lamper, møbler, senger og tepper. Sosialarbeideren bruker en stor del av tiden på denne informasjonen. For å vise hva som er ”vanlig å ha” i Norge, tar hun frem flere ulike typer kataloger fra lavpriskjeder. Den bestemte rolleutøvelsen som sosialarbeideren presenterer i denne samtalen, kan vise hennes maktposisjon overfor klientene. Sosialarbeideren viser hva hun ser som nødvendig utstyr i en bolig. Samtidig kan det være en understreking av bestemte normer når det gjelder hva som er ”akseptabelt” utstyr i en norsk bolig. Utsagnet ”vanlig å ha” viser en normalitetsoppfatning omkring boligetablering. Den bestemte normalitetsoppfatningen er noe som formidles ureflektert og udiskutabelt. Sosialarbeideren ser bort fra at klienten kan ha andre tolkningsrammer mht. hva som er nødvendig utstyr til en bolig. Forventningene til klienten kan bygge på en ureflektert oppfatning av at assimilering⁹⁷ er en gitt måte å integrere på. I den aktuelle talehandlingen kan det se ut til at det ”normale” overtas mer eller mindre umodifisert.

Et ensidig krav til innkjøp av utstyr kan synliggjøre en innbakt makt og kontroll i relasjonen. Klientene er prisgitt sosialarbeiderens *definisjonsmakt*. Det kan av klienten oppleves som en avmaktssituasjon. Klienten kan oppleve å være prisgitt sosialarbeiderens definisjonsmakt fordi hun/han er avhengig av den økonomiske støtten fra sosialkontoret. Det kan være vanskelig for klienten å komme med egne behov i tilknytning til boligens utstyr. Samtidig er etableringsstøtten en rettighet for flyktingene, som de er tildelt i kraft av sin flyktingstatus.

⁹⁷ *Assimilering* er prosessen som innebærer at flyktinger tas opp og blir en del av et større samfunn. En alternativ prosess er *segregering*. I en slik prosess opprettholdes et geografisk skille mellom ulike befolkningsgrupper. Skillet omfatter opprinnelsesland, inntekt, språk og yrke. *Integrering* innebærer at individet beholder sin egenart. Samtidig må den enkelte innordne seg de gjeldende regler og normer som gjelder i vertslandet (NOU 1986: 8).

Et annet forhold som kan underbygge at sosialarbeideren har definisjonsmakten i den aktuelle samtalen, er at sosialarbeider sier at hun skal hjelpe klientene med å kjøpe inn utstyret til boligen. Det kan være nyttig for klientene. Som nye innflyttere i kommunen er det ikke alltid like lett å vite hvor en skal gå for å få fatt i det en har behov for. Samtidig kan tilbudet om assistanse være en form for kontroll. Klientene kan oppleve at de fratras kontroll over å utstyre sin egen bolig slik de selv ønsker. Det kan resultere i en avmakt for den det gjelder, siden det er et vesenlig element i det å etablere en *egen* uavhengig husholdning og et *eget* selvstendig liv. Avmakten kan forsterkes ytterligere hvis dette oppleves som tap av verdighet (Gullestad 2002).

I den aktuelle samtalen tar den ene av klientene i bruk en motmaktsstrategi. Klienten spør sosialarbeideren om han kan ta med en kamerat på innkjøpsturen. Kameraten skal bistå klienten med innkjøpene, og avlaste sosialarbeideren. Sosialarbeideren spør om hvem det er som skal være med, og når hun får et svar som synes tilfredsstillende, godtar hun denne ordningen. Klientens opptreden her kan tolkes som en måte å få kontroll over sitt eget liv og dermed komme ut av avmaktsposisjonen. Når sosialarbeideren på den andre siden ber om navnet på personen, kan det være en måte å holde fast på definisjonsmakten.

Noe av det samme kommer til uttrykk i en av de andre samtalene. I den aktuelle samtalen sier sosialarbeider til klientene at "[...] den økonomiske støtten fra sosialkontoret må brukes på en fornuftig måte". Klientenes respons på dette er snakk og latter seg imellom. Det kan være en type motmaktsstrategi fra klientenes side for å unngå et entydig stempel som klient og få kontroll med situasjonsdefinisjonen.

Et annet forhold som av klientene kan oppleves som en form for kontroll med situasjonsdefinisjonen, er kravet om at utstyr fortrinnsvis skal kjøpes til brukspris. Sosialarbeideren advarer klientene mot kjøp av brukt utstyr fra landsmenn.

Hun sier det slik i en oppfølgingssamtale:

Når det gjelder møbler, så er det mange i miljøet som gjerne vil selge gamle møbler, for de har kommet seg med penger, og de vil gjerne kjøpe nytt, og så selger de, også får de med seg ting som de betaler for som de egentlig ikke har bruk for. Og det har jeg sett flere ganger, møblene kan være altfor dårlige, og de har fått med på lasset ting som de overhodet ikke trenger. Og da har de jo betalt for det, og da har de brukt de pengene de skulle ha brukt til andre ting som de virkelig

trenger. Og jeg har registrert at når det kommer nye, så er det mange som vil selge gamle møbler. Så derfor sier jeg det, at de må være oppmerksomme på det og tenke igjennom hva de trenger og ikke trenger.

Sitatet over kan på den ene siden vise at denne sosialarbeideren opptrer som en beskyttende autoritet overfor nyankomne flyktninger. Når hun advarer dem mot kjøp av brukt utstyr, er dette en ”advarsel” som er resultat av erfaringer hun har fra sin rolle som sosialarbeider. På bakgrunn av denne erfaringen ser hun det kanskje som sin plikt å informere om at klientene kan risikere å bli lurt hvis de kjøper brukt utstyr av folk i miljøet. På den andre siden kan sitatet antyde en holdning preget av fordommer. En fordom kan være knyttet til andre kulturers ”salgsteknikker”. Hun sier det slik:

Her kommer det noen med alt sammen og snakker de i senk omtrent om hvor billig det er, og det har du bruk for og det har du bruk for. De bruker en annen salgsteknikk hvis du kan se det sånn. Sånn tenker jeg i hvert fall.

At sosialarbeideren ”tenker” at ”de” bruker andre salgsteknikker, kan oppfattes som en fordom mot en gruppe.

Som jeg har redegjort for over, kan utsagnet ”slik gjør vi det her” antyde sosialarbeiderens definisjonsmakt. Et tilsvarende utsagn kommer til uttrykk i en av de andre observasjonssamtalene. I den aktuelle samtalen uttrykker sosialarbeider at ”pengene må vare hele måneden og ikke brukes på unyttige ting”. Utsagnet kommer i forbindelse med informasjon om livsopphold og boutgifter. I tillegg til at de to utsagnene er tegn på definisjonsmakt fra sosialarbeiderens side, kan utsagnene antyde at det her er snakk om paternalisme. Med sine utsagn uttrykker de aktuelle sosialarbeiderne en oppdragerfunksjon hvor hun opptrer som ”ekspert” på klientens liv.

Manglende avklaring av ordenshåndtering overfor deltakerne i samtalen

For å kunne opprettholde interaksjonsorden i en samtale eller andre former for felles aktivitet, kan det være en nødvendighet eller et generelt krav at de ulike deltakerne viser et *engasjement* i samtalen (Goffman 1967). I mottakssamtalen er det flere signaler som kan tyde på at deltakerne tidvis mister sitt engasjementet. Ali sitter og blar i informasjonsbrosjyren under presentasjonen til sosialarbeideren/FK. Det kan tilsi at han ikke er spesielt

interessert i å høre på deres presentasjon av navn, tittel og de ansvarsoppgaver hver av dem har overfor familien. I stedet er han kanskje mer opptatt av at de to skal komme frem til den delen av informasjonen som omfatter penger og etablering. På denne måten kan handlingen (med å være ikke engasjert) være en form for motmakt fra Ali sin side.

I en senere samtale sier Ali at han ikke vet hvem av de to som har ansvar for hva i forhold til familien. Det understøttes av at han blander begrepene sosialarbeideren/FK. Antakelig er ikke informasjonen fra sosialarbeideren/FK om roller og ansvarsområder blitt oppfattet i den aktuelle samtalen. I løpet av samtalen kan det se ut som Latifa mister engasjementet i forhold til informasjonen som formidles. Det tolkes ut fra hennes gjesping og andre kroppslige uttrykk som kan gi et inntrykk av at hun er falt ut av samtalen. Det ser imidlertid ikke ut til å påvirke sosialarbeideren/FK sitt informasjonsprosjekt. De fortsetter sin gjennomgang uten å ta hensyn til at en av deltakerne ikke lenger er med. I oppfølgings-samtalen med sosialarbeideren sier hun noe som kan tilsi at hun var oppmerksom på at Latifa falt ut av samtalen. Hun valgte imidlertid å fortsette til tross for dette.

Hun sier det slik:

Jeg så at kvinnen begynte å bli sliten på slutten, og hun formidlet også dette. Så dette er noe å tenke litt på. Men da har vi tolk, og da ønsker vi å komme gjennom det vi skal informere klientene om på mottakssamtaler her i denne kommunen.

Utsagnet til sosialarbeider kan signalisere at det spiller mindre rolle om Latifa er engasjert i det som formidles eller ikke. Her kan tolkens tilstedeværelse se ut til å spille en større rolle for sosialarbeideren med tanke på å få gjennomført det programmet (Geertz 1973) hun har for møtet. Programmet er bestemt utfra en forpliktelse om å gjennomgå en viss mengde informasjon innenfor en bestemt tidsramme. Det går på bekostning av en ordenshåndtering som skal sørge for en anerkjent og likeverdig deltakelse for *alle* de tilstedeværende som er invitert som deltakere i samtalen. Som vi har vært inne på tidligere, er tolk en relativt stor utgiftspost for sosialkontoret, og det kan forklare hvorfor sosialarbeideren i denne situasjonen ønsker å få gjennomført programmet sitt. Sosialarbeideren ønsker å gjennomføre programmet uavhengig av om dette går på bekostning av de andre deltakerne.

En alternativ forklaring på denne sosialarbeiderens opptreden og utsagn kan være at hun har et ønske om å følge de rådende normer og praksiser i den aktuelle institusjonen.

Hvis det er forklaringen, opptrer sosialarbeideren her som institusjonens agent. Det innebærer at hun ser det hun har behov for å se for å få utført den/de oppgaven(e) som hun er satt til å gjøre. Sosialarbeideren tar ikke her nødvendig hensyn til de andre deltakerne. Hun har tatt på seg de institusjonelle brillene (Oltedal 2004). Samtidig kan en slik opptreden fra sosialarbeiderens side forsterke den *asymmetrien* som ligger i relasjonen mellom sosialarbeider og klient. Sosialarbeideren velger å fortsette med informasjonsformidlingen. Det gjør hun selv om hun er oppmerksom på at en deltaker er falt ut av samtalen. En slik måte å opptre på kan antyde at det her er hennes situasjonsdefinisjon som skal være den som gjelder. Sosialarbeideren gis i kraft av sin rolle som profesjonell, en mulighet til å fremme sitt prosjekt. Denne muligheten gis sosialarbeider selv om det går på bekostning av den andre parten.

Samtidig vil muligheten til å ”falle ut av samtalen” kunne oppfattes som en type *motmakt* hos den det gjelder. Grupper som har en liten grad av makt, kan som Elias (1983) sier: “[...] exercise a ’boomerang effect’ back on those with greater power-chances”. Boomerang-effekten Elias viser til, eksemplifiseres gjennom forholdet foreldre/barn. Selv om foreldrene har større muligheter for å utøve makt over barna enn omvendt, vil barna på bakgrunn av de særskilte funksjoner og behov som de oppfyller i forhold til foreldrene, ha makt over foreldrene – som når de skriker på dem for å få hjelp eller stiller andre krav fra foreldrene (Elias 1983 i Ritzer & Smart (red) 2001).

Ordensproblematikken relatert til sosialarbeideren demonstrerer samtidig en diskursiv makt. Den diskursive makten det her referes til, kommer til en viss grad til uttrykk gjennom den ”byråkratiske stemmen” som gjør seg gjeldende i samtalsituasjonen. Orden håndteres ved at den byråkratiske stemmen er med å sette standarder for normalitet, tema, hvem som er med i samtalen, hvilket og hvordan et ”prosjekt” skal gjennomføres.

”Den byråkratiske stemme” som mektig tredjepart

Det er tidligere vist til en situasjon i kasusstudie 2 hvor tolkens status endres fra status som formidler til status som samtalepart (jfr. kapitel 6.2). Det er en situasjon som resulterer i at sosialarbeideren/FK tas ut av samtalen så lenge denne aktiviteten pågår. Når FK i den

sammenheng gjør et *reparasjonsarbeid* med sin bemerkning om at all kommunikasjon skal oversettes, bidrar dette til at tolkens status igjen endres – fra samtalepart til en lavere status som resultat av irttesettelsen. Tolkens posisjon og status blir gjennom irttesettelsen endret ved at det nå er sosialarbeideren som vil strukturere samtalens organisering. Det gjør hun på egen hånd uten at det er noen klar felles enighet om denne gjenopprettelsen mellom henne og tolken. Sosialarbeideren er ikke lenger én av to parter, med tolken som nøytral midte. Hun er nå sjef med de andre som underordnede. Hennes irttesettelse kan antyde en *paternalistisk* holdning overfor tolken. Med dette bidraget har sosialarbeideren forsøkt å heve seg over den ene likeverdige partsrollen, til en *opphøyet tredjepartsrolle*. Hun kan demonstrere makt til å bestemme hvordan deltakerne skal opptre for å oppfylle grunnleggende krav til en tolkesituasjon.

På den andre siden er det sosialarbeideren/FK som har ansvaret for at Ali og Latifa får den hjelpen de har krav på fra det offentlige. For at de skal få gjennomført dette prosjektet, er de avhengige av å ha en orden i samtalen, noe som betyr at det er sosialarbeideren/FK som har ansvaret for situasjonen. Det er en type ansvar som ligger i de institusjonelle rammene for sosialkontoret. Dermed kan en si at møtet er en ”institusjonell diskurs” som sosialarbeideren/FK har særlig ansvar for.⁹⁸ Det har ikke tolken i samme grad. Tolken har med andre ord ikke noe institusjonelt ansvar i denne klientsamtalen. Tolken er kun et hjelpemiddel som sosialarbeideren/FK og klienten skal kunne bruke til sine formål. Han kan imidlertid velge å være lojal mot denne formen eller ikke, så lenge han oppfyller de tolkeetiske reglene.

Når sosialarbeideren gjenoppretter orden, kan dette være en befestning av en nøytral tolkerolle som blant annet innebærer at tolken oppfordres til å opptre nærmest som en ”mekanisk translator”. Det som sies verbalt av deltakerne, er det som skal oversettes. Tolken skal ikke gjøre noe aktivt for å forsøke å fortolke hva de involverte ønsker å formidle. Han/hennes rolle innebærer utelukkende et institusjonelt ansvar. Tolken skal ivareta

⁹⁸ Felles kjennetegn på ulike former for institusjonelle diskurser er ifølge Drew og Heritage (1998:49) “[...] a direct relationship between status and role, on the one hand, and discursive rights and obligations, on the other”.

formidlingen mellom samtalepartene. Samtidig kan en slik oppfatning av tolken antyde at han/hun defineres til kun å være en ”maskin”, i en situasjon rensket for andre aspekter ved en ansikt-til-ansikt-situasjon enn det verbale.

Et slikt krav til tolkerollen bygger på at det verbale og ikke-verbale skal kunne skilles gjennom ulike former for interaksjon. Det er bare det rent verbale som skal gå gjennom tolken. Andre aspekter ved kommunikasjonssituasjonen er forbeholdt de to partene uten å skulle involvere tolken. Det blir som om de verbale utsagnene er ett meningsbærende medium, mens de ikke-verbale aspektene er et annet. I en samtalesituasjon kan det se ut som det er mulig å la to slike ”språk” løpe parallelt, om en følger kravet til tolken slik dette formuleres formelt. Forhold som kulturell bakgrunn, situasjonsforståelse, makt, posisjon, status og ”rammer” omkring samhandlingssituasjonen skal være rensket bort gjennom kravet til mekanisk maskinoversettelse.

Et krav til tolken som ”maskinoversetter” kan tømme samhandlingssituasjonen til tolken for så mange viktige aspekter at det blir en tolking med lavt meningsinnhold for deltakerne. En måte å løse dette problemet på kan være å utarbeide retningslinjer som sikrer de nødvendige regler og maktforhold mellom deltakerne slik at tolken kan være en autorativ tredjepart. Det er tidligere pekt på at noen av sosialarbeiderne i observasjonssamtalene kan se ut til å mangle kompetanse med hensyn til hva rollen som tolk innebærer. Det kommer særlig til uttrykk i situasjoner hvor det brukes ord og utsagn tilhørende bestemte diskurser. Når sosialarbeideren i konsultasjonssamtalen unnlater å forsikre seg om at klienten har forstått innholdet i samtykkeerklæringen, kan det være en forventning til tolken om at det blir hans/hennes oppgave å formidle budskapet på en måte som ivaretar klientens mottakerkompetanse. Det er tidligere vist til et utsagn fra sosialarbeider i konsultasjonssamtalen (jfr. kapitel 6.1) hvor hun sier at ”det virker som det er ting hun (klienten) ikke forstår”.

Informantutsagnet kan vise at den aktuelle sosialarbeideren er oppmerksom på at det kan være ”ting” klienten ikke har fått med seg. Likevel gjennomfører hun samtalen uten på noe tidspunkt å sørge for at klienten har forstått innholdet i budskapet. Det kan antyde at det Goffman (1964:135) viser til som *overvåkning* (”monitoring”) i den sosiale situasjonen

her ikke fungerer. Med overvåkning forstår jeg den kontrollen alle deltakerne har av hverandres opptreden i en bestemt sosial situasjon.

Sosialarbeideren uttrykker i tillegg forventninger til tolken om at han skal gi beskjed hvis det er problemer. Det kan tilsi en fraskrivelse av eget ansvarsområde, et ansvar for å sikre at klienten forstår innholdet i budskapet som uttrykkes. I stedet velger hun å overlate dette ansvaret til tolken. Som saksbehandler for den aktuelle klienten vil det være sosialarbeiderens ansvar å sørge for at klientsamtalen fungerer etter intensjonene. Det omfatter blant annet å sørge for at begge samtalepartene forstår hverandre. En måte å sikre forståelsen til klienten kunne være å stille kontrollspørsmål. På denne måten kunne hun ha forsikret seg om at klienten hadde fått med seg innholdet i dokumentet. En alternativ håndtering kunne vært å la klienten selv få lese dokumentet. Det krever imidlertid ressurser i form av dokumentoversettelser som sosialkontoret ifølge forvaltningsloven § 11 ikke i utgangspunktet er forpliktet til (Jareg og Pettersen 2006).

I mottakssamtalen ser vi noe av det samme med organiseringen av informasjonen. Formidlingen fra sosialarbeideren/FK kan oppfattes som enveisorientert. Den synes å romme lite blikk for *mottakerkompetansen* hos Ali og Latifa i forhold til det formidlingsnivået og det innholdet sosialarbeideren/FK velger å ta som utgangspunkt. Ali og Latifa blir nærmest betraktet som en passiv tom boks som skal fylles med informasjon. Sosialarbeideren/FK har antakelig ikke tilstrekkelig oversikt over flyktningenes mottakerkompetanse. De har heller ikke evner til eller intensjon om å ta mottakerkompetansen med i betraktning.

9.2 Mangel på anerkjennelse av tolken

I en av observasjonssamtalene blir tolken tildelt et tolkeoppdrag som både omfatter telefontolking og fremmøtetolking. Dette er et oppdrag den aktuelle tolken ikke har blitt orientert om på forhånd. Situasjonen kan vise en manglende anerkjennelse av tolkerollen

fra sosialarbeiderens side. Tolken er ikke forberedt på denne tolkeaktiviteten når han ankommer sosialkontoret. Hans oppdrag er fremmøtetolking.⁹⁹

Denne mangelen på anerkjennelse kan knyttes til manglende respekt for tolkens arbeidssituasjon. Når bare én av klientene dukker opp, organiseres det en ad-hoc-løsning som innebærer både fremmøtetolking og telefontolking. En slik organisering skal bidra til at samtalen kan gjennomføres med begge klientene. Den bestemte organiseringen diskuteres ikke på noe tidspunkt med den aktuelle tolken, selv om det oppdraget som er bestilt, omfatter fremmøtetolking. Det skjer selv om sosialarbeiderne er oppmerksom på at en slik organisering av samtalen kan være ”uheldig”.

Sosialarbeiderinformanten sier det slik:

Jeg syntes faktisk det var en veldig uheldig situasjon når det er både fremmøte- og telefontolking. Det er veldig vanskelig for tolken å skulle forholde seg til dette. Der forstår jeg tolkens situasjon veldig godt.

Med sitt utsagn uttrykker informanten at en kombinasjon av fremmøte- og telefontolking kan være uheldig. Videre er hun oppmerksom på at det kan være svært vanskelig for tolken å forholde seg til en slik situasjon. Til tross for disse refleksjonene er dette aldri et forhold som diskuteres med tolken. I den aktuelle samtalen kan det se ut som det er viktigere for sosialarbeideren å få gjennomført den aktuelle samtalen, enn å ta hensyn til tolkens arbeidssituasjon. Det kan sees i sammenheng med situasjoner hvor sosialarbeideren ikke tar tilstrekkelig hensyn til klientens mottakerkompetanse, slik jeg har demonstrert tidligere (jfr. kapittel 7.3). Manglende hensynstaking til mottakerkompetanse og tolkens arbeidssituasjon kan fra sosialarbeiderens side uttrykke en vurdering av de andre; en vurdering som kan uttrykke manglende anerkjennelse.

På den andre siden kommer det frem at den aktuelle situasjonen er et unntak når det gjelder tolkebruk på det aktuelle sosialkontoret. Den spesielle tolkesituasjonen er i første rekke resultat av en ad-hoc-løsning for at sosialkontoret skal få gjennomført den aktuelle samtalen med klientene. Som vi skal se senere (kapittel), fører telefonens plassering til å vanskeliggjøre en situasjon som i utgangspunktet er særlig krevende for den aktuelle

⁹⁹ Jeg kommer tilbake til en nærmere beskrivelse av denne situasjonen i delkapittel 10.3.

tolken. Selv om sosialarbeider er oppmerksom på dette forholdet, gjennomfører hun samtalen med denne bestemte teknologiske løsningen.

Hun sier det slik:

Teknisk sett burde telefonen stå foran tolken slik at han kunne konsentrere seg om én plass. Det hadde blitt innholdsmessig bedre enn slik det var nå, hvor tolken må konsentrere seg om to plasser. Han måtte flere ganger bevege seg bort til telefonen for å høre hva hun sa. Dette syntes jeg var uheldig.

Selv om sosialarbeideren er oppmerksom på at telefonens plassering skaper unødige vanskeligheter, blir den stående på samme plass gjennom hele tolkesamtalen.

Fra samtale med tolk til samtale uten tolk

Når det bestilles tolk fra tolketjenesten, avtales det samtidig en tidsramme for tolkeoppdraget. Til tross for den avtalte tidsrammen kan det oppstå situasjoner hvor klient-samtalen strekker seg utover den avtalte tiden. For å gardere seg mot at det oppstår en samtalesituasjon uten tolk, kan tolken bli forespurt av sosialarbeideren om muligheten for å utvide tidsrammen ved behov. En slik forespørsel skal komme før tolkesamtalen starter.

I én av samtale forventer sosialarbeideren at tolken skal overskride den avtalte tiden. Tolken er ikke forespurt på forhånd. Når tidsrammen for tolkeoppdraget er nådd, forlater tolken møtet. Konsekvensen blir at det oppstår en kaotisk kommunikasjonssituasjon, og tolkesamtalen bryter sammen. Det må etableres en ny type samtale, denne gang uten tolk. Dette belyser noen følger av manglende hensynstaking til tolkens tidsramme. Samtidig beskriver den en situasjon som kan demonstrere en samtale *uten* tolk. Samtalen har fem deltakere – én sosialarbeider, én flyktningskonsulent, to klienter og én tolk.

Etter at tolken har signalisert at han må forlate møtet, oppstår det en situasjon preget av kaos. Sosialarbeideren og FK snakker i munnen på hverandre. Klientene sitter tause uten å si noe. Kort tid etter reiser tolken seg og forlater lokalet uten noen avskjedshilsen. Etter at tolken har forlatt lokalet, blir alle deltakerne sittende tause uten å si noe som helst. Etter noen minutter ber den ene av klientene, på norsk, om en kopp kaffe fra en

kanne som står på bordet¹⁰⁰. Sosialarbeideren unnskylder seg og ber klienten forsyne seg. Siden det er flere viktige forhold som ennå ikke er gjennomgått, oppstår det en diskusjon mellom sosialarbeideren/FK om hva som skal prioriteres. Den siste delen av samtalen foregår på en blanding av norsk og engelsk. Tidvis snakker alle i munnen på hverandre samtidig som aktivitetene fra de offentlige myndighetspersonene er rettet mot å få underskrifter fra klientene på en rekke papirer.

Når tolken går ut av tolkerollen og vender seg til sosialarbeideren for å fortelle at tolkingen må avsluttes, svarer sosialarbeideren med en anklage mot tolken. Anklagen er rettet mot hans forsinkede ankomst til møtet. Tolken forsvarer seg med at han ikke fant frem til det aktuelle lokalet, og at dette bidro til forsinkelsen.

Sosialarbeideren har behov for tolken, mens tolken må nå et annet oppdrag. Her kan det for begge parter være viktig å få gjennomslag for sin situasjonsdefinisjon. Fra tolkens side kan det bety et være eller ikke være med tanke på senere tolkeoppdrag. Hvis sosialarbeideren får inntrykk av at den aktuelle tolken er en person som ikke kommer presis til avtaler, kan det av tolken oppfattes som pinlig i tilknytning til fremtidige oppdrag (Goffman 1967). Samtidig kan det være viktig for tolken å få gjennomslag for sin definisjon av situasjonen. Han kan føle en forpliktelse i forhold til tolkerollen og til fullføringen av tolkeoppdraget. Hvis han ikke blir trodd på sin historie, kan det føre til en svekket legitimitet til tolker generelt, utfra risikoen om å bli stemplet som upålitelig. For å unngå at han kommer i en slik situasjon, begrunner han sin forsinkelse med forhold som ligger tett til virkeligheten. Han fant ikke frem til det rette lokalet og brukte mye tid på dette.

Sosialarbeideren har et ansvar for at klientene får den nødvendige informasjonen. Hennes anklage mot tolken kan henge sammen med at hun ikke får gjennomført det oppdraget hun er pålagt i situasjonen. Uten tolkens tilstedeværelse som formidler, vil det ikke være meningsfullt for sosialarbeideren å gjennomføre det prosjektet hun er pålagt i praksisen. Samtidig kan det være at sosialarbeideren overfor både tolken og de andre

¹⁰⁰ Norsk kunnskapen var her begrenset til kun noen få ord.

deltakerne er opptatt av å markere sin status i situasjonen. Det er en status som sier at det er hun som sitter inne med situasjonsdefinisjonen. Her er det sosialarbeideren og tolken som kjemper om posisjoner og status.

Sosialarbeideren vil holde på tolken ved å vise til at tolken ikke har holdt hele avtalen (tolke i et visst tidsrom). Tolken begrunner det med at han brukte en del av denne tiden for å finne frem. Saken er at sosialarbeideren ikke har makt over tolken til å kreve at han blir. Det oppstår en diskusjon/konflikt over hvem av dem som har det rettmessige behovet (sosialarbeideren som krever at tolken skal være der lenger, eller tolken som hevder at han har vært der den tiden som var avtalt). I striden mellom partene blir det sosialarbeideren som taper striden. Det hun i stedet ser ut til å være opptatt av, er å redde situasjonen og opprette relasjonen til klientene uten tolk. Hun må få til en adekvat autoritet, uten tolk. Her ligger det et brudd og en ”krise” i situasjonen eller aktiviteten.

Det rammeskiftet som skjer når tolken forlater møtet, fører til at den felles forståelsen som deltakerne har av tolkesamtalen ikke lenger kan opprettholdes. Resultatet blir at alle deltakerne blir tatt ut av samtalen på dette tidspunktet. I samtaler hvor samtalepartene er avhengige av en tredje person som formidler mellom partene for overhodet å kunne kommunisere, er den beskrevne situasjonen en særlig trussel mot interaksjonsorden. Når tolkesamtalen bryter sammen, fungerer den ikke lenger som en tolket samtale, og den kan derfor ikke repareres.

Klientens forespørsel om en kopp kaffe er en ”time-out” fra klientens side. Samtidig bidrar denne pausen til at det gjenoprettes en form for orden. Det er her snakk om en annen type interaksjonsorden som ikke lenger er en tolket samtale. Tolkens bortfall gjør at det etableres en ny interaksjonsorden uten tolk. Det er en helt annen relasjon mellom deltakerne.

Det som redder situasjonen, er at klientene kan noe norsk og engelsk. Det fører til at det opprettes en ny type interaksjonsorden som har en viss form for samhandling, hvor intensjonene med møtet i noen grad videreføres. Hvis klientene ikke kunne noe norsk eller engelsk, hadde enhver form for samhandling blitt umulig. Det sier noe om den absolutte betydning tolkens tilstedeværelse har for at tolkesamtaler skal kunne gjennomføres. Det

antyder også noe om hvor sentral den verbale formidlingen er – og tolkens sentrale makt og funksjon i situasjonen.

I en senere samtale med den ene av sosialarbeiderne tar hun selvkritikk fordi hun i forkant av møtet ikke hadde forhørt seg om tolkens muligheter for å forlenge tolkeoppdraget, hvis det var behov for dette. Hun sier det slik:

Og det er jo klart at det kunne vi vært litt flinkere med å klarert før vi startet samtalen, og sagt at 'hvis vi nå ser at vi trenger litt mer tid, har du da anledning til å være lenger da?' Det er nok noe vi kunne.

Sitatet fra sosialarbeiderinformanten kan antyde at en praksis som innebærer en klarering av muligheten for å forlenge tolkeoppdraget ved behov, ikke nødvendigvis er en integrert del av praksisen ved det aktuelle sosialkontoret. Det kan synliggjøre en mangel på respekt fra sosialkontorets side for tolkens ansvar og arbeidsoppgaver.

Sammenfatning

Det er overpekt på noen aktiviteter som kan vise hvordan sosialarbeideren håndterer orden i de konkrete observasjonsstudiene. I kapittel 3 ble det redegjort for noen kjennetegn på klientsamtaler på sosialkontor hvor asymmetrien som ligger i relasjonen mellom partene, er et vesentlig kjennetegn. Asymmetrien er knyttet til den institusjonelle og profesjonelle makten som danner rammen for samtalen. Den profesjonelle stiller alle krav til klienten, sitter på kunnskapen, ”pengesekken” m.m. De konkrete observasjonsstudiene har demonstrert forhold som kan vise hvordan sosialarbeiderens definisjonsmakt kommer til uttrykk i de studerte samhandlingssituasjonene:

- Ad-hoc-løsningen innebar både fremmøtetolking og telefontolking.
- Organiseringen av samtalen tok ikke hensyn til tolkens arbeidssituasjon. Tolken måtte ivareta både telefontolking og fremmøtetolking.
- Sosialarbeideren hadde manglende respekt for tolkens tid. Hun startet en diskusjon med tolken.

Punktene over kan belyse hvordan sosialarbeideren gjør sin situasjonsdefinisjon gjeldende. En organisering av samtalen som innebærer både fremmøtetolking og telefontolking blir arrangert som en kriseløsning for å få gjennomført samtalen med de to klientene. I dette tilfellet tas det ikke hensyn til hvor krevende en slik kombinasjon av tolkemetoder kan være for tolken. I tillegg vanskeliggjorde den fysiske plasseringen av telefonen, samt dårlig utstyr, tolkeoppdraget. Når sosialarbeideren forsøker å få gjennomslag for sin situasjonsdefinisjon i forhold til tidsrammen, kan det, i tillegg til nevnte forhold, vise en manglende anerkjennelse av statusen som tolk. I den aktuelle situasjonen ble tolken aldri forespurt om sin mening i forhold til en slik type organisering. Det kan se ut til at det først og fremst var sosialarbeiderens prosjekt som hadde forrang, uavhengig av de andre deltakerne.

På den andre siden er det en kamp om situasjonsdefinisjonen mellom sosialarbeider og tolk. Tolken gir beskjed om at hans tid er ute, og han tar ikke hensyn til tidsrammen sosialarbeideren argumenterer for, men forlater møtet. Det kan belyse utfordringer for sosialarbeiderens håndtering av orden. I dette tilfellet ble tolkens situasjonsdefinisjon avgjørende.

9.3 Håndtering av orden med flere offentlige representanter

I dette delkapittelet vil jeg demonstrere ordensproblematikken i situasjoner hvor det er flere offentlige representanter til stede.

Klientsamtalene i observasjonsstudiene er organisert på en måte som innebærer at sosialarbeideren har hovedansvaret for at møtet forløper i tråd med det som forventes i denne type møter. Det innebærer at det er sosialarbeideren som skal sørge for at nyankomne flyktninger mottar informasjon om økonomisk sosialhjelp og forhold i tilknytning til etablering. Sistnevnte er en type informasjon som sosialkontoret ser som nødvendig når nye flyktninger skal bosettes i en kommune.

Presentasjonen av mottakssamtalen har antydnet at sosialarbeideren/FK fordelte informasjonsformidlingen mellom seg. De informerer og fyller ut søknader vekselvis. Det

forholdet kan antyde et avvik i forhold til vanlig praksis på det aktuelle sosialkontoret. Vanlig praksis i mottakssamtaler med nye klienter er at FK kun skal være til stede som observatør. FK skal få oversikt over informasjonen som formidles av sosialarbeideren til klientene. At de to myndighetspersonene (sosialarbeider/FK) fordeler ansvaret seg imellom her, kan være en strategi for å unngå at det oppstår en kamp om status og posisjoner i situasjoner hvor det er flere enn én offentlig myndighetsperson til stede.

En av observasjonssamtalene er organisert på en mer ”tradisjonell” måte. I den aktuelle samtalen er informasjonsformidlingen fullt og helt sosialarbeiderens ansvar. Her er flyktningskonsulenten kun tildelt status som observatør. Samtalen kan vise hvordan interaksjonsorden håndteres av de involverte når den aktuelle flyktningskonsulenten, ved flere anledninger, foretar rammeskifte. Rammeskiftet kommer til uttrykk ved at hun trer ut av sin status som observatør og inntar en status som samtalepart og ”kontrollør”.

Det dreier seg om en tidligere referert samtale med to uavhengige klienter med felles bolig. I tillegg til de to klientene er det to sosialarbeidere og en flyktningskonsulent til stede. Til tross for at den aktuelle FK i samtalen er tildelt en status som observatør, tar hun ved flere anledninger ordet i form av innspill og korrigeringer. Det er særlig innspill i forhold til informasjon som FK oppfatter som vesentlig for klienten, men som sosialarbeideren ikke formidler i denne sammenheng. Når FK korrigerer de to sosialarbeiderne, svarer de noen ganger med smil og nikk med hodet, for deretter å formidle den informasjonen som FK etterlyser. Andre ganger velger de å fortsette informasjonsformidlingen uten å ta hensyn til innspillene fra FK. Ved et par anledninger svarer de med verbale utsagn som kan antyde at en del av informasjonen fra FK, faller utenfor møtets ramme. En slik tilbakemelding kommer når FK etterlyser informasjon til klientene mht. hvordan praksisplasser fungerer. Her svarer den sosialarbeideren som har ordet, med at denne type informasjon blir ”for omfattende”.

Fra status som observatør til status som samtalepart

I den aktuelle samtalen kan FKs opptreden være et uttrykk for at de forventningene hun retter til de to sosialarbeiderne, ikke blir ivare tatt på en måte som hun finner tilfreds-

stillende. For å sikre at klientene får den informasjonen som FK selv oppfatter som vesentlig, trer hun ut av sin status som observatør og inn i en status som samtalepart. Siden FK har ansvaret for den daglige oppfølgingen, kan hun være særlig opptatt av at informasjonen som de to sosialarbeiderne formidler, er i tråd med det hun mener klientene har behov for. Når hun opplever at de to sosialarbeiderne ikke formidler informasjon som hun ser som vesentlig for klientene, tar hun ordet og etterlyser supplerende informasjon. I den aktuelle samtalen kan det synes som om FK ser det som sin oppgave å utøve en kontroll og kvalitetssikring i forhold til de to sosialarbeiderne. Det kommer i tillegg til hennes rolle som FK.

FK distanserer seg fra sin deltakerstatus og inntar en status som ”kontrollør” overfor de to sosialarbeiderne, og det kan være en *trussel mot interaksjonsorden* i situasjonen. Årsaken er at et statusskifte kan føre til at det blir uklart hva de ulike rollene innebærer, og hvem de har å gjøre med. Videre kan statusskiftet undergrave oppgavene som ligger til rollen som sosialarbeider i samtalen. Siden det er de to sosialarbeiderne som har hovedansvaret for informasjonsformidlingen i samtalen, kan et statusskifte fra FKs side bidra til at sosialarbeidernes status endres. Det kan føre til tap av ansikt (Goffman 1967) for de to sosialarbeiderne.

Vi skal se litt nærmere på hvordan de to sosialarbeiderne håndterer FKs opptreden, og hvordan FK selv håndterer responsen. Det dreier seg om hvilke type *reparasjonsarbeid* som tas i bruk for å sikre orden i samtalen. For å belyse dette vil jeg ta utgangspunkt i Goffman (1967) og beskrive ansiktsarbeidet (”facework”) som de to sosialarbeiderne gjør for å gjenopprette orden i de situasjonene det oppstår brudd i samtalen.

Ansiktsarbeid

I situasjonen som er beskrevet over, velger de to sosialarbeiderne tidvis å *akseptere* FKs innspill. Det kan være knyttet til at en slik aksept kan ha en beskyttende effekt på møtet. På den andre siden er det nødvendigvis ikke slik at aksepteringen av FKs innspill betyr at sosialarbeiderne er virkelig enige med FK. Det er heller snakk om en *praktisk aksept* som kan beskytte både deres eget og FKs ansikt i den aktuelle samtalen.

På denne måten kan de to sosialarbeiderne bidra til at det gjenoprettes en *rollemessig likevekt*:

Participation in any circuit of face- to- face activity requires the participants to keep command of himself, both as a person capable of executing physical movements and as one capable of receiving and transmitting communications. A flustered failure to maintain either kind of **role poise** [egen uth.] makes the system as a whole suffer. Every participant, therefore, has the function of maintaining his own poise, and one or more participants are likely to have the specialized function of modulating activity so as to safeguard the poise of the others (Goffman 1972:93ff).

Samtidig er det vist til at de to sosialarbeiderne ikke kontinuerlig aksepterer innspillene og korrigeringene til FK. De velger også å overhøre noen kommentarer og fortsetter sin informasjonsformidling. Da blir FK satt ut av spill, og det er de to sosialarbeiderne som definerer situasjonen, som nå har definisjonsmakten. Det tar imidlertid ikke lang tid før FK igjen er på banen. Med nye kommentarer til sosialarbeiderne foretar hun et rammeskifte og dermed er hun inne i samtalen igjen.

”Jeg kom stadig på noe”

Et forhold som kan vise at FKs opptreden i den aktuelle situasjonen ikke nødvendigvis kan knyttes til at hun på en bevisst måte inntar en linje som skal markere status, er hennes fysiske plassering ved bordet. I samtalsens åpning plasserer hun seg lengst borte fra samtalepartene og har kun direkte øyekontakt med de to sosialarbeiderne. Denne fysiske plasseringen kan signalisere at hun er bevisst sin status som observatør i denne sammenheng. Forholdet underbygges i en senere samtale med henne hvor hun reflekterer over sin rolle i situasjonen. Her gir hun uttrykk for at hennes opptreden i situasjonen ikke nødvendigvis var i tråd med forventningene som hun rettet til seg selv i sin rolle som FK i samtalen. Ifølge eget utsagn var hennes innspill knyttet til at hun til stadighet ”kom på noe”. Hun forklarer at hun selv har arbeidet som saksbehandler, og derfor har hun god oversikt over prosedyrer i tilknytning til mottakssamtalen. Hun sier det slik:

Jeg har jobbet som saksbehandler selv. Så det jeg sier er bare sånn utfylling tenker jeg altså. Ok, nå kom jeg på dét, og så kommer de gjerne på noe annet. Men jeg tenkte jo etterpå at det var dumt av meg å si noe der.

Kampen om status og rolledefinisjoner får flere konsekvenser i forhold til interaksjonsorden. For det første kan kampen om status mellom de to sosialarbeiderne på den ene siden og FK på den andre siden, gjøre at det blir vanskelig for både tolken og de to klientene å forholde seg til informasjonen som formidles. Det er særlig knyttet til at informasjonen fra de to sosialarbeiderne ikke blir formidlet entydig fordi FK til stadighet avbryter og kommer med tilleggsinformasjon.

Det kan videre stilles spørsmål ved hvilken informasjon fra hvem som skal være gyldig i situasjonen. Er det informasjonen de to sosialarbeiderne formidler, eller er det FKs informasjon? I den aktuelle samtalen kan klientene oppfatte at det er FKs informasjon som er den gyldige i situasjonen. Det kan henge sammen med at de har hatt kontakt med FK i forkant av møtet. I tillegg vet de at FK har en ledende stilling i sosialtjenesten. Det er informasjon som kom til uttrykk i oppfølgingssamtalen med klientene.

Når det gjelder den aktuelle situasjonen, kan det risikeres at flere samtaler løper parallelt hvor sammenhengen mellom dem blir løs og utydelig. Sosialarbeiderne og FK distanserer seg fra de andre deltakerne når de posisjonerer seg i forhold til hverandre mht. status og roller, gjennom å kommentere seg imellom ulike syn på hvilken informasjon som skal formidles.

I mottakssamtalen kunne det utviklet seg en statuskamp mellom sosialarbeideren og FK i forhold til hvem sin situasjonsdefinisjon som til enhver tid skulle være gjeldende. Det oppstår ikke en statuskamp, og det kan henge sammen med at sosialarbeider og FK valgte å fordele de aktuelle arbeidsoppgavene seg imellom. En slik håndtering av arbeidsoppgaver står i motsetning til en mer "låst" fordeling hvor det er trukket klare grenser for hvilke oppgaver som skal utføres av hvem. Når sosialarbeideren og FK velger å fordele ansvaret for informasjonsformidlingen imellom seg, kan det bidra til en presentasjon av seg selv som viser at det ikke er noe statushierarki og dermed bidra til opprettholdelse av ansikt.

9.4 Sammenfatning

Det er i dette kapittelet vist hvordan bestemte praksisformer kommer til uttrykk og håndteres av sosialarbeiderne i observasjonssamtalene (flere offentlige ansatte i samme samtale, ad-hoc-løsninger, og overgang fra tolket klientsamtale til klientsamtale uten tolk). Videre er det pekt på demonstrasjon av makt ved hjelp av rådgivning (bestemte typer utstyr som det ”er vanlig” å ha i Norge). Den aktuelle sosialarbeideren hadde i denne observasjonssamtalen liten forståelse for andre tolkningsrammer enn sine egne. Sosialarbeideren bestemte suverent hva som var ”normal standard” for utstyr til bolig. Samtalen er et eksempel på en etnosentrisk holdning fra sosialarbeiderens side; det var liten forståelse for alternative måter å utstyre en bolig. Samtidig kan samtalen vise den refererte asymmetrien som ligger innbakt i relasjonen. Den aktuelle klienten var her underlagt sosialarbeiderens definisjonsmakt/modellmakt og kunne dermed oppleve å være i en avmaktssituasjon. Avmakten uttrykker også at det er en underforstått asymmetri i det at sosialarbeideren representerer et byråkrati. Byråkratiets stemme gjør seg gjeldende gjennom sosialarbeider og befester en autoritetsrolle gjennom hvordan sosialarbeideren håndterer situasjonen og kommuniserer med klienten.

Sosialarbeideren kan ha et ønske om å ta ”vare på” klienten og fungere som en beskyttende omsorgsperson/autoritet. Sosialarbeiderens holdning kan vise at hun inntar en omsorgsrolle; det er hun som skal sørge for nødvendige ressurser til å skape et hjem. På samme tid som den byråkritiske stemmen til sosialarbeideren kommuniserer en byråkratisk autoritet, distanse og ikke-innvolvering, kommuniserer sosialarbeideren også empati, omsorg og delaktighet i klientens situasjon. Samtidig kan denne måten å presentere seg på (empati, omsorg m.m.) være en form for maktbruk.

Jeg har videre forsøkt å demonstrere sider ved ordenshåndteringen i en situasjon hvor sosialarbeiderne skal strukturere samtaler med flere offentlige ansatte til stede. Her ble det pekt på følgende sentrale momenter:

- Sosialarbeiderne må ta hensyn til den *posisjonen* som hun/han antar at de andre deltakerne danner seg av henne/ham. Det ble beskrevet med FK som inntok en

status som samtalepart uten at hun var tildelt en slik status i den konkrete samtalen.

- Kontakten kan oppfattes som *forpliktende* fra sosialarbeiderne sin side. Det henger sammen med at det kan oppstå situasjoner som kan være en trussel mot den presentasjonen vedkommende uttrykker og som er anlagt i den bestemte situasjonen. Det kom til uttrykk da en sosialarbeider ba om unnskyldning overfor klienten fordi hun brukte ord og uttrykk som klienten ikke forsto betydningen av.
- Umiddelbart og spontant *engasjement* i andres og egen presentasjon av seg selv. Det kom til uttrykk når sosialarbeiderne ivaretok ansvaret og oppgavene de var tildelt i den aktuelle situasjonen. Samtidig var det også vesentlig for sosialarbeiderne å ivareta de forventningene som en kunne anta at FK hadde til seg selv i den aktuelle situasjonen.

10 Tolkens håndtering av interaksjonsorden

10.1 Rolleutøvelsen i samhandlingssituasjonen

I beskrivelsen og analysen av de institusjonelle og profesjonelle rammene i observasjons-samtalene har jeg forsøkt å få frem noen kjennetegn ved rollen som tolk. I den sammenhengen ble det lagt vekt på hans/hennes rolle som formidler. Dette innebærer at tolkens primære oppgave i samhandlingssituasjonen er knyttet til *formidling* mellom to samtaleparter som mangler et felles språk for å kunne kommunisere med hverandre. Samtidig vil tolkens rolle i de konkrete observasjonsstudiene ikke kunne sees uavhengig av den sosiale situasjonen som tolkingen foregår i og de bestemte aktivitetene som kommer til uttrykk i denne sammenheng. Under vil jeg ut fra observasjonsgrunnlaget i datamaterialet forsøke å vise hvordan tolken er avhengig av å *skape sin rolle* under varierende samhandlingsmessige situasjoner.

Som en del av de formulerte tolkereglene ligger det forventninger til tolken om at han/hun ikke på noe tidspunkt skal *involvere* seg. Et slikt perspektiv på tolken innebærer, slik jeg tolker dette, en oppfatning av tolken som en nøytral *kommunikasjonsteknolog*. Tolken blir i et slikt perspektiv kun oppfattet som et redskap eller en ting som skal bidra til at mennesker som mangler et felles språk for å kommunisere, kan snakke sammen. Det gjelder selv om det i situasjonen kan oppstå ”støy” som kan forstyrre tolkens oppdrag i den konkrete situasjonen slik det ble demonstrert i analysen av de profesjonelle/institusjonelle rammene.

I kasusstudiene ble det beskrevet situasjoner som er en utfordring for tolken i forhold til forventninger om ikke-involvering. Når tolken i konsultasjonssamtalen unnlater å kommentere jentas aktiviteter/forstyrrelser, opptrer han i tråd med forventningene om at tolken ikke på noen tidspunkt skal involvere seg. I den aktuelle situasjonen blir tolken

sittende å se ut i luften uten å kommentere hendelsen. Det til tross for at aktiviteten stjeler tid fra tolkeoppdraget og dermed kan være en trussel mht. orden.

Et annet forhold som konsultasjonssamtalen kan belyse, er hvordan tolken tilskriver seg selv en *moralsk* rolle. Det ser vi når tolken tar initiativ til en samtale med klienten mens sosialarbeider har ryggen til (jfr. kapitel 6.1). Den moralske rollen kommer til uttrykk i form av tolkens irrettesettelse av klienten. Handlingen fra tolkens side antyder at tolken tilskriver seg selv en status utenfor tolkerollen. Med en slik aktivitet bryter tolken med normative forventninger om ikke-involvering. Det kan antyde at kravet til ikke-involvering slik det er formulert i tolkereglene, kan være vanskelig for tolken å oppfylle. Som jeg har vært inne på tidligere (s. 94), vil enhver samtalesituasjon ha sin egen dynamikk og utvikling. Uforutsette situasjoner kan oppstå, og de kan føre til at det kan bli nødvendig for tolken å involvere seg, for å kunne få gjennomført det oppdraget han/hun er satt til å gjøre.

I tillegg til kravet om ikke-involvering er det også formulert et krav om at det er *innholdet* i originalbudskapet som skal overføres til det andre språket og ikke en ord-for-ord-formidling. Det er vist til at en slik formulering kan være problematisk fordi uttrykket ”innhold” alltid vil være gjenstand for fortolkning (jfr. kapitel 2.5). I observasjons-samtalene kan tolken ha en annen fortolkning av innholdet enn tjenesteyteren.

I konsultasjonssamtalen bruker tolken resymétolking. Det kan henge sammen med at det er den eneste tolkeformen som er mulig for tolken å gjennomføre for å kunne ivareta tolkeoppdraget når klienten prater uten stans. På den andre siden kan en slik formidlingsform oppfattes som en måte å avgrense og redigere informasjonen som kommer til uttrykk. Tolken gjenforteller det han/hun selv hevder er et poeng å fortelle og tar dermed en slags føring med hva som er relevant å formidle. Det gjør tolken uavhengig av de andre deltakernes oppfatninger og vurderinger. I konsultasjonssamtalen kan valget av resymétolkingen være knyttet til at tolken, ifølge eget utsagn, tidligere har opplevd klienten som en person som ”snakker mye tull” og ”gjentar seg selv”. For at samtalen ikke kun skal bli en evig repetisjon av det samme, kan resymétolking være en måte å *selekt* budskapet fra klienten. Det kan antyde at tolken gjør et forsøk på å ivareta klientens *selv* ved ikke å

avsløre at det hun sier er tull eller referere gjentakelser. Tolken kan på denne måten betraktes som en beskyttende autoritet i forhold til klienten.

Samtidig kan resymétolking være den eneste tolketeknikken som tolken behersker. Som kommunikasjonsteknolog og formidlingsverktøy vil tolken ha visse kognitive begrensninger. Det gjelder spesielt begrensninger i hukommelse, særlig kortidsminnet (Cicourel 1964). Det vil få innflytelse på tolkerollen og kravene til eller utformingen av denne rollen. Et sentralt spørsmål her er hvilke faktorer som virker inn på tolkens konstruksjoner av fortolkningen av informasjon?

En annen konsekvens av klientens taleflom er at tolken tidvis settes på *sidelinjen* så lenge denne aktiviteten pågår. Tolken blir også *satt ut av spill*, dels fordi han får altfor mye informasjon å forholde seg til, og dels fordi klientens taleflom bidrar til å true interaksjonsorden i tolkesamtalen. For at tolken skal kunne komme inn igjen i talesystemet benytter han sjansen når klienten tar en pause for å finne frem nødvendige dokumenter. På denne måten håndterer han sin rolle som formidler og oppfyller dermed kravet til interaksjonsorden i tolkesamtalen.

I det følgende vil jeg ved hjelp av noen flere funn fra de observerte samtaleene forsøke å belyse de skisserte aspektene ved tolkerollen. Det er særlig det normative aspektet som jeg vil fokusere på. Samtidig kan situasjonene vise hvordan en opptreden som ligger tett opp til en normativ rolleutøvelse, kan føre til brudd i interaksjonsorden.

10.2 Profilerings av rollen som profesjonell

Inntrykkseffekter og inntrykkskontroll

En av tolkene i de konkrete observasjonsstudiene opptrer på en måte som skiller seg fra de andre tolkene. Det dreier seg blant annet om at den aktuelle tolken bærer et statustegn i form av et skilt på jakken. Skiltet signaliserer at hun kommer fra tolketjenesten. Det kan forsterke hennes *deltakerstatus* i situasjonen. Statustegnet viser at det her er snakk om en person som har hatt grunnleggende opplæring i tolking og dermed kan betraktes som en

profesjonell person. Hun signaliserer med skiltet at hun har en *profesjonell og institusjonell tilhørighet*.

Det skiller henne synbart fra de andre deltakerne i samtalen. Samtidig kan symbolet signalisere overfor de andre deltakerne at hun er en person som tar sin oppgave seriøst og følger reglene for god tolkeskikk. Reglene for god tolkeskikk vektlegger bl.a. denne type effekter. Skiltet på jakken kan innebære en presentasjon av seg selv som er i tråd med den måten hun gjerne ønsker at andre skal oppfatte henne på. Det er snakk om en markering av status som profesjonell tolk overfor omverdenen. Det er denne statusen hun ønsker å presentere når hun ankommer sosialkontoret. Skiltet kan gi henne den ønskede deltakerstatusen i den aktuelle situasjonen.

I den teoretiske fremstillingen av rolle ble det pekt på situasjoner hvor rolleinnhaver utøver aktiviteter som kan betraktes som *avvik* fra normative forventninger. I en av observasjonssamtalene kom dette som vist (jfr. kapittel 7.3) til uttrykk når sosialarbeideren ikke fulgte opp klientens aktivitet med legeerklæringen. I situasjonen med tolkens skiltbruk vil det kunne betraktes som et *positivt avvik* i forhold til de normative forventningene. Det begrunner jeg ut fra at det kun er to tolker som bruker denne type markører. Det kan indikere at den konkrete rolleutformingen i dette tilfellet avviker fra de *typiske forventningene* hos majoriteten av de tolker jeg har møtt. Det til tross for at skiltet kan skape en større grad av trygghet for klientene i tolkesamtalen når de ser at tolken kommer fra tolketjenesten. Det kan være særlig viktig når en vet at mange klienter generelt er skeptisk til bruk av tolk.

I observasjonsstudiene kan bruken av personalinngangen, der det er en egen inngang, være en annen *inntrykkseffekt* blant tolkene. En del av tolkene bruker denne døren i motsetning til hovedinngangen, og da unngår de å sitte på venterommet sammen med klientene. Ved å bruke personalinngangen unngår de å bli assosiert med klientstatusen ved sosialkontoret, og dermed med en status som ikke er i tråd med den måten de selv ønsker å bli oppfattet på av andre. På denne måten kobles tolkene nærmere til sosialkontoret og blir en av sosialkontorets institusjonelle statuser.

Én profilerings-effekt som kan bidra til en presentasjon av seg selv som er i tråd med den normative tolkerollen, er notering. Notering kan være et tegn på at tolken ønsker å yte best mulig service til tolkebruker og klient. Når tolken noterer i tolkesituasjonen, er det en aktivitet som kan øke tolkens sjanse til å få med alle detaljene (Gentile et al. 1996). Det dreier seg om tidspunkt for avtaler med lege/tannlege, informasjon om størrelsen på økonomiske ytelser m.m.

Observasjonssmaterialet viser samtidig at det er svært få av tolkene som tar notater, til tross for at slike virkemidler kan bidra til økt service. Det antyder at flere av tolkene i de observerte samtalene ikke er spesielt opptatt av å ivareta det aspektet ved rollen som tolk. Når tolken unnlater å notere ned viktig informasjon, kan det i verste fall føre til at klientene blir feilinformert med hensyn til viktig informasjon. Selv om majoriteten av tolkene i observasjonsstudiene ikke tar notater, er det noen som noterer, og som dermed sikrer at klienten får korrekt informasjon.

En av tolkeinformantene sier følgende om dette:

Det som jeg pleier å gjøre er å skrive ned viktige ting som f.eks. datoer. Det er fryktelig viktig. Du så sikkert at jeg noterte, og hun så det, slik at det ikke skulle bli misforstått. Tall og frister og slikt er jo veldig nøye, ikke sant. Så da må de vite det. F.eks. hos legen når de skal få ny time, skriver jeg dette ned. Både sier og skriver det ned og viser det til dem slik at jeg er helt sikker på at de får det med. For at de ikke skal komme etterpå og si at tolken [...] så sier jeg det to ganger slik at de er veldig sikker.

Informantutsagnet kan underbygge at denne tolken er opptatt av å gjøre en så god jobb som mulig. Samtidig involverer hun seg i aktiviteten utover det rent språklige ved å prøve å bidra til at budskapet skal få den ønskede effekten. Det gjør hun ved å skrive ned informasjon som hun mener er viktig.

Én måte å få bekreftelse på seg selv og sin rolle er å sørge for en rolleutøvelse hvor profileringen av rollen som tolk blir tydeliggjort. Når tolken skriver ned viktig informasjon, vil det bidra til en presentasjon av seg selv som er i tråd med forventningene til tolkerollen, og dermed er til det beste for de primære samtalepartene.

Gentile et al. (1996:27) sier følgende om dette:

Note-taking is a legitimate activity in any type of consecutive interpreting and does not reflect negatively on the interpreter's ability. On the contrary, it is an indication of the interpreter's interest in providing the best service for the client.

En av de andre tolkene som benytter seg av notatblokken, ber i tillegg om å få se tallene som sosialarbeideren refererer til. Det er et resultat av at klienten har ytret ønske om en nøyaktig oversikt over hva hun får av økonomisk støtte til fra sosialkontoret. Tolken ber derfor om å få se papirene før tolken noterer ned tallene og formidler til klienten hva de innebærer.

Bruken av skilt og notater er ulike typer inntrykkseffekter. Det er en type symboler som kan bidra til en presentasjon av seg selv som ligger tett opp til normative forventninger (Goffman 1967). Samtidig er det snakk om en bestemt type effekter som kan sies å avvike fra de normative forventningene (bære skilt).

En av tolkene som bærer skilt, har i tillegg med seg ordbok og en notatbok. I notatboka har tolken ført opp en rekke ord og uttrykk som brukes i sosialforvaltningen. Med jevne mellomrom i løpet av samtalen konsulterer hun sine notater eller slår opp i ordboka. Det er særlig uttalt i situasjoner hvor hun er usikker på hvordan bestemte ord eller uttrykk oversettes. En slik handling fra tolkens side tilsier at vi har å gjøre med en tolk som tar sin jobb alvorlig. Det medbrakte "utstyret" kan bidra til en presentasjon av seg selv som en person som ikke tar noen sjanser på en vilkårlig formidling av ord og uttrykk. Det er i tråd med tolkereglene, som blant annet innebærer at tolken skal foreta mest mulig likt valg av ord som overensstemmer med ord og uttrykk til den som snakker.

Ved hjelp av kladdebøkene og ordboka kan tolken slå opp på ord og uttrykk som hun er usikker på, og dermed tilstrebe en så korrekt formidling som mulig. I den aktuelle samtalen konsulterer tolken sine egne notater for å finne den "korrekte" oversettelsen på begreper som barnetrygd, barnebidrag m.m. I en oppfølgingssamtale forteller hun at hun stadig arbeider med ordforrådet, slik at hun lærer språket så godt som mulig.

Hun sier det slik:

Ja, det viktige er jo at vi som tolker kan språket så godt som mulig. Det er jo derfor jeg jobber med ordforrådet og kan terminologien. Det er jo viktig at en kan språket

så godt som mulig. At du forstår en del av forvaltningen. Dette her med det offisielle språket, du forstår en del av systemet.

Utsagnet til tolken viser at dette er en person som arbeider hardt i kulissene for å kunne opptre på en måte som er i tråd med de normative forventningene som er knyttet til tolkerollen. Dette er den institusjonelt grundige og ansvarsbevisste tolken. Samtidig vil konsultasjonen av ordbøker og kladdebøker være en opptreden som kan karakteriseres som *typisk* for *denne* bestemte tolken. Denne bestemte aktiviteten er i observasjonssamtalene et positivt avvik fra de normative forventningene som vanligvis er knyttet til tolkerollen.

Manglende rolleavklaring

Tolken skal innledningsvis, presentere en kortfattet versjon av tolkereglene. I observasjonsstudiene er det imidlertid ingen av de aktuelle tolkene som ivaretar dette aspektet vedrørende rolleavklaring. En av tolkene som selv tar opp dette temaet, sier følgende i en oppfølgingsamtale:

Jeg pleier alltid å innlede med første gangen jeg tolker for noen, før vi begynner samtalen har jeg en innledning hvor jeg snakker om tolkens rolle og da sier jeg: Før vi begynner vil jeg informere om tolkens rolle. Jeg tolker alt som blir sagt i dette rommet. Jeg kaster alle notater og har taushetsplikt. Dette sier jeg før hvert oppdrag. Det har vi lært på tolkekurset. Jeg glemte det den gangen, jeg vet ikke jeg ble litt, kan ikke si at det var din feil, at du var der, det ble liksom litt sånn. Det bruker jeg å gjøre altså. Dette skal jo skje når de har satt seg ned. Både saksbehandler og bruker. De har satt seg ordentlig ned. Da skal jeg si det. Det gjør jeg, og det er viktig. Og hvis jeg har gjort noen notater, river jeg disse i stykker. Jeg har merket at jeg har fått god tilbakemelding på at de stoler på meg.

Når klienten i utsagnet over viser til en forglemmelse i tilknytning til rolleavklaring, antar hun, ifølge eget utsagn, at det kan ha hatt noe med min tilstedeværelse i samtalen å gjøre. Siden det her er tale om en tolk som ellers opptrer i samsvar med tolkereglene, antar jeg at manglende rolleavklaring i denne sammenheng skyldes min tilstedeværelse.

I den siste delen av sitatet sier tolken at informasjon om egen rolle i situasjonen bidrar til at hun får god tilbakemelding på sin rolle som tolk, og at de stoler på henne. Det kan gjøre tolken trygg i sin rolle som tolk. Når hun får positive tilbakemeldinger på sin rolle utøvelse, kan det bidra til en trygghet i rollen som igjen kan føre til at tolkesamtalen

fungerer etter intensjonene og dermed etablerer og opprettholder orden fra tolkens side. Det har å gjøre med å etablere tolkerollen i denne konkrete settingen. Hun plasserer seg språklig i aktiviteten.

Oppfølgingssamtalene med sosialarbeiderinformantene viser at manglende rolleavklaring ikke er enestående i observasjonssamtalene. En av sosialarbeiderinformantene sier det slik:

Det er veldig sjeldent. Jeg tror ikke det er mange ganger jeg har opplevd det. Jeg pleier å si det med taushetsplikt når det er mottak for første gangen, så sier jeg det at både tolken og jeg og vi andre her på kontoret har taushetsplikt overfor det vi snakker om og den familien. Det er ikke vanlig at tolkene er så profesjonelle at de presenterer seg selv og sier at de...for eksempel at de sier at de bare oversetter det som jeg sier da. Det er ikke ofte.

Utsagnet over kan vise at det her er snakk om en sosialarbeider som tar ansvar for forhold som i utgangspunktet ligger under tolkens ansvarsområde. Den manglende avklaringen av tolkerollen knytter den aktuelle sosialarbeiderinformanten til ”mangel på profesjonalitet” fra tolkens side.

Utsagnet fra sosialarbeideren kan tyde på at tolkerollen er en rolle som ikke kan betraktes isolert fra sosialarbeiderrollen, men heller betraktes som et slags ”vedheng”. Dette vedhenget har sosialarbeideren ansvar for. Et slikt perspektiv på rollen som tolk kan antyde at tolken primært er sosialarbeiderens og institusjonens redskap.

Selv om det her er snakk om et formelt ansvar som er knyttet til rollen som sosialarbeider, vil sosialarbeideren være avhengig av tolken. Det indikerer at sosialarbeider og tolk må fungere som et *kommunikasjonssystem* hvor denne type oppgaver fordeles på en måte som er til beste for klienten. Fordelingen av oppgaver bidrar til at interaksjonsorden i tolkesamtalen opprettholdes.

Direkte vs. indirekte tale

Studier av profesjonelle regler og reguleringer for juridisk tolking i en rekke land viser til at tolkens formidling av de primære samtalepartenes utsagn i hovedsak foregår i *direkte*, og ikke *indirekte* tale (Wadensjø 1998). Tolken refererer til ”jeg”, og ikke ”han/hun”, i sin

formidlingsform. Observasjonsgrunnlaget kan vise at et slikt skille mellom direkte og indirekte tale kan være uklart. Bruken av taleformen (jeg/hun/han) vil være avhengig av den *statusen* tolken til enhver tid har i tolkesamtalen.

Som beskrevet tidligere, bruker kommunene miljøterapeuter som tolk ved behov. En av observasjonssamtalene omfatter en situasjon hvor den aktuelle tolken primært er ansatt som miljøterapeut. Fra sin rolle som miljøterapeut har tolken et godt kjennskap til de aktuelle klientene fra tidligere uformelle hjembesøk. I den konkrete observasjonssamtalen bruker tolken gjennomgående en direkte formidlingsform – som når tolken formidler klientens utsagn på følgende måte: ”Jeg ønsker å bytte bolig”.

I en senere samtale jeg hadde med den aktuelle tolken, begrunner han sin direkte tale på følgende måte:

Jeg benytter alltid ”jeg” formen. Dette gjør jeg for at enkelte brukere ikke skal si hvorfor er det plutselig så formelt.

Tolken velger å bruke en direkte tale i motsetning til en indirekte tale, og det kan antyde at en slik *dobbeltolle* i møte med de samme klientene (miljøterapeut og tolk) kan være et *dilemma* for tolken. Samtidig kan dette vise at tolken har flere statuser i forhold til klienten. Disse statusene spiller seg ut på ulike arenaer. Vi skal i neste delkapittel se hvordan den aktuelle tolken håndterer en slik dobbeltrolle som miljøterapeut og tolk.

Når den aktuelle tolken benytter en direkte taleform som innebærer en ”jeg”-form, er det ikke nødvendigvis hans/hennes eget ”jeg” det refereres til. Goffman (1981:147) viser i den sammenhengen til at bruken av ”jeg” heller må forstås som de to partenes ”jeg”:

As speakers we represent ourselves through the office of a personal pronoun, typically ”I”, and it is thus a figure – a figure in a statement – that serves as the agent, a protagonist in a described scene, a ”character” in a anecdote, someone, after all, who belongs to the world that is spoken about, not the world in which the speaking occurs.

På den andre siden kan bruk av direkte tale av noen klienter oppfattes som at det er tolkens *personlige* mening som kommer til uttrykk når han/hun benytter ”jeg”-formen. Det ser vi i en samtale med en av tolkeinformantene som forteller at han er beskyldt for å uttrykke egne meninger når han oversetter direkte. På bakgrunn av det er han bevisst på å formidle budskapet i indirekte tale.

Det er også situasjoner hvor tolken bruker begge taleformene. Det kan være en veksling mellom vektlegging av ”jeg” og vektlegging av ”han/hun”. Det kan være tilfeldig at tolken veksler slik. Samtidig kan en slik variasjon henge sammen med innholdet i det tolken skal formidle. Hvis det i løpet av samtalen uttrykkes tema som tolken opplever som ubehagelig å formidle, kan han/hun ha et ubevisst behov for distanse til det som skal formidles. Det kan hun/han oppnå ved å benytte tredje persons form.¹⁰¹

Rollekonflikt – miljøterapeut og tolk, uforenlige?

Som vist over, er det situasjoner i sosialtjenesten hvor miljøterapeuter benyttes som tolk ved behov. En slik dobbeltrolle kan være vanskelig for tolken å håndtere. Det er fordi dobbeltrollen kan være et brudd på tolkereglens krav til nøytralitet og upartiskhet. Samtidig kan dobbeltrollen bidra til brudd på interaksjonsorden hvis ikke tolken oppfyller de nevnte krav om nøytralitet/upartiskhet. Et tredje moment er at dobbeltrollen kan føre til en *rollekonflikt* for den tolken det gjelder. Rollekonflikt er ifølge Aubert (1964) den konflikten som kan oppstå når en og samme person utfyller flere motstridende roller. Det dreier seg om motstridende krav og forventninger til utøvelsen av flere roller samtidig.

En av observasjonssamtalene kan belyse hvordan den aktuelle tolken håndterer sin dobbeltrolle som miljøterapeut og tolk i den aktuelle situasjonen. Det er en samtale hvor den aktuelle tolken kjenner godt til klientene fra uformelle hjembesøk.

I samtalsens åpning inntar tolken en uformell linje. Den uformelle linjen som han presenterer, uttrykkes gjennom smil, håndhilsning og småsnakk. Klienten svarer med smil og verbale utsagn før hun setter seg ned ved bordet. Etter at hilsningsritualene er avsluttet, plasserer tolken seg i en nøytral posisjon mellom de to samtalepartene, slik at det dannes en trekant. Samtidig inntar han en formell holdning hvor blikket rettes mot sosialarbeideren og gir henne gulvet (”floor”). Denne aktiviteten fra tolkens side indikerer at han inntar en ny *posisjon* i samtalen og dermed et rammeskifte.

¹⁰¹ Det som her er antydnet, bygger på informasjon fra en tolk jeg har hatt mye kontakt med i løpet av de siste årene.

Sosialarbeideren tar ordet og henvender seg til klienten med et innledende spørsmål. Spørsmålet fra sosialarbeideren formidles av tolken. Den formelle holdningen som tolken har på dette tidspunktet overfor de andre deltakerne, opprettholdes gjennom hele samtalen.

Den situasjonen som er beskrevet over, kan vise at den aktuelle tolken innledningsvis utøver sin rolle som tolk på en måte som i stor grad skiller seg fra den formelle tolkerollen. Gjennom smil, håndtrykk og utveksling av småprat presenterer han seg selv som en person som er engasjert i klientenes personlige anliggende (Goffman 1967). Samtidig kan det vise de ulike deltakerstatusene som tolken har i klientsamtalen. Statusene som kommer til uttrykk i innledningsfasen i den aktuelle samtalen, er i samsvar med de fleste samtaler av denne typen, f.eks. medisinske konsultasjoner, anvarsgruppemøter i skolen etc. Slike institusjonelle samtaler vil som regel være kjennetegnet av en innledende presentasjonsfase. Når presentasjonsfasen er over, skjer det et rammeskifte i form av at den/de profesjonelle inntar en formell posisjon i samtalen f.eks. ved å spørre om hva som er grunnen til at klienten/pasienten har tatt kontakt.

I den aktuelle samtalen som ble beskrevet over, håndterer tolken sin rolle på en måte som kan tilsi at det skapes aksept for dobbeltrollen blant de andre deltakerne. Klientens respons indikerer at hun setter stor pris på denne personen både i rollen som miljøterapeut og i rollen som tolk. Det kommer til uttrykk gjennom smil, håndtrykk og verbal respons. Det er ingenting i samtalsforløpet som kan tilsi at hun har andre forventninger til hans rolle i den aktuelle situasjonen enn at han skal opptre som formidler mellom partene.

Et utsagn fra en av sosialarbeiderne antyder imidlertid en oppfatning om at dobbeltrollen (miljøterapeut og tolk) er belastende for tolken.

Hun sier følgende om dette:

Jeg tror miljøarbeiderne sliter med det, det tror jeg. Og ville helst latt være mange ganger.

Til tross for at hun er oppmerksom på at dobbeltrollen kan være belastende for tolken, er hun en av dem som tidvis benytter miljøterapeuter som tolk. Hun begrunner dette som følger:

Det er mange ganger at det oppstår akutte situasjoner hvor vi ikke har tid til å bestille tolk fra tolketjenesten. Hvis vi har miljøterapeuter som snakker det språket, er det lett å bruke dem.

Når sosialarbeideren i det første utsagnet sier at dobbeltrollen kan være belastende for tolken, kan det være knyttet til den informasjonen tolken har om klienten, fra sin rolle som miljøterapeut. I rollen som miljøterapeut kan tolken sitte inne med fortrolig informasjon eller ”hemmeligheter” som han/hun kan ha ervervet på hjembesøk hos klienten eller i andre sammenhenger. Det kan være fortrolig informasjon som klienten selv kan ha formidlet til miljøterapeuten, eller informasjon som miljøterapeuten selv har avdekket om klienten.¹⁰² Uansett hvordan tolken i rollen som miljøterapeut har ervervet informasjonen om klienten, er dette en type informasjon han/hun i rollen som tolk ikke på noe tidspunkt må røpe hvis han/hun skal oppfylle kravet til nøytralitet og upartiskhet i tolkerollen. I situasjonen som er beskrevet over, ivaretar tolken dette kravet. Selv om den aktuelle tolken møter ”sine” klienter i rollen som tolk på sosialkontoret, ble denne situasjonen både av tolken og de andre deltakerne håndtert på en måte som kan sies å være i samsvar med de normative forventningene.

” Vi er jo også mennesker av kjøtt og blod”

I tolkesamtaler er tolken i en særstilling i forhold til de to partene, fordi tolken skal opptre nøytralt og upartisk. Tolken skal blant annet ikke vise engasjement i forhold til de andre deltakerne. Det kan som vist over, være vanskelig å ivareta i en dobbeltrolle som både miljøterapeut og tolk, selv om ”vår” tolk håndterte dobbeltrollen på en utmerket måte.

102 I en forsamtale med en tolk som var ansatt i samme kommune som miljøterapeut, fortalte han meg relativt ”private” ting om den aktuelle klienten (familien) som jeg skulle møte. Informasjonen kom som resultat av hans reaksjon på at klienten ikke på forhånd visste at hun kom til å bli forespurt om min tilstedeværelse. På den andre siden oppfattet jeg ikke det som en kritikk av min håndtering av samtykke, men mer som en bekymring for klienten fra tolkens side. Jeg kjente også til den aktuelle tolken fra tidligere, og tolken var en av dem som uttrykte stor interesse for mitt prosjekt.

Samtidig kan et utsagn fra tolkeinformanten underbygge at han på ingen måte er en maskin, men et menneske med følelsesmessige reaksjoner:

[V]i er jo også mennesker av kjøtt og blod og følelser og alt det der. Hvert menneske har sin container, containeren er overfylt, uansett hva man hører. Det betyr ikke at man ikke følger med, men at man har hørt lignende historier før. Og i alle disse årene har jeg hørt så mange vonde og triste historier og opplevelser. Etter hvert blir en på en måte rett og slett immun. I situasjoner hvor en på forhånd kjenner dem en skal tolke for, vet en ofte at det kommer veldig triste momenter inn i bildet.

Informantutsagnet kan vise at denne tolken av erfaring vet at nøytralitet og upartiskhet ikke er en posisjon en kan plassere seg i, for dermed å bli upåvirket. Samtidig gir tolkeinformanten en oppfatning av seg selv som ”immun” i forhold til at han stadig møter mennesker med triste historier. Utsagnet kan antyde en type forsvarsmekanisme som tolken tar i bruk for å unngå å bli for påvirket av klientens historier. Utsagnet kan også vise hvor vanskelig, for ikke å si umulig, kravet om nøytralitet er å oppfylle. Et menneske kan vanskelig være helt ”nøytralt”. Som utsagnet antyder, vil tolken på samme måte som andre mennesker oppleve følelsesmessige reaksjoner i forhold til mennesker en møter og til de budskapene de formidler.

Et utsagn fra en av de andre tolkeinformantene kan underbygge vanskelighetene med å ivareta kravet til nøytralitet:

Mange ganger tar det gjerne et par timer før jeg får det ut av kroppen igjen. Problemet oppstår hvis jeg direkte etterpå skal ha en ny samtale og ikke får bearbeidet følelsene mine i forhold til det jeg har hørt.

Opplevelsen som tolkeinformanten her uttrykker, er særlig knyttet til situasjoner hvor klienten forteller om personlige problemer. Problemet blir ekstra vanskelig å takle i situasjoner hvor det er kort tid mellom tolkeoppdragene. Selv om den aktuelle tolken opplever at det kan være vanskelig å opprettholde nøytralitet i situasjoner hvor klientens historier går inn på ham, er nøytralitet noe han tilstreber så godt han klarer. Det innebærer imidlertid ikke at han er upåvirket av det som blir formidlet i tolkesamtalen.

Informanten sier følgende om dette:

Jeg viser det aldri i tolkesituasjonen. Forventningene er at jeg sitter upåvirket. Noe jeg overhodet ikke gjør.

På den andre siden kan en for stor grad av skjerming mot den emosjonelle ladningen i flyktningenes historie føre til at det ikke blir mulig å formidle innholdet i det som blir sagt. Dahl og Pettersen (1997) viser til nødvendigheten av at tolken forholder seg til ulike følelsesutbrudd som kan utspille seg i prosessen. Det kan være ulike følelsesutbrudd i form av sinne eller tårer slik det ble beskrevet i konsultasjonssamtalen. I denne aktuelle situasjonen var det imidlertid ikke noen tegn som kunne tilsi at de aktuelle tolkene ”forholdt seg” til denne form for følelsesutbrudd.

Hvis å ”forholde seg til” er en observerbar reaksjon fra tolkens side, er det ingen av tolkene i observasjonssamtalene som har noen reaksjoner i slike sammenhenger. På denne måten kan det hevdes at tolkene i de aktuelle observasjonsstudiene har oppøvd en evne til ikke å gi tilkjenne reaksjoner i tolkesituasjonen. Det kan tilsi at de aktuelle tolkene har øvd seg opp til å kunne kontrollere personlige reaksjoner i utøvelsen av sin yrkesfunksjon. Det er imidlertid ikke noe unikt for tolkeprofesjonen, men vil gjelde for alle profesjonelle som arbeider med mennesker (Skaaden 2000). På bakgrunn av det blir det viktig at den profesjonelle nøytraliteten også blir en del av tolkens faglige selvforståelse (Rack 1986).

I en av fokusgruppesamtalene fortalte en av sosialarbeiderne om en situasjon hvor klienten hadde opplevd en hendelse som veldig trist. Hun hadde tatt til tårene ved flere anledninger. Tolken hadde gått bort til klienten og lagt armen støttende rundt henne. En annen tolk hadde i en tilsvarende situasjon selv valgt å gå ut på gangen og vente så lenge klienten gråt.

Sammenfatning

En del av det som er kommet frem så langt, kan antyde at tolkens rolleutøvelse i de konkrete observasjonsstudiene omfatter typiske så vel som normative aspekter. Det typiske aspektet er avvik i forhold til de normative forventningene som er knyttet til tolkens rolleutøvelse. Det normative aspektet er knyttet til hva tolken i prinsippet selv oppfatter at han/hun gjør eller *bør* gjøre for å gjøre en god jobb. Det kommer i tillegg til de forventninger som rettes til tolken fra andre.

Jeg har blant annet pekt på følgende:

- En opptreden som er i samsvar med normative forventninger om ikke-involvering. Det kom blant annet til uttrykk når tolken unnlater å kommentere støyen som klientens datter forårsaker i samtalesituasjonen.
- Bruk av ulike typer normative virkemidler (skilt, notering m.m.) slik det ble belyst med tolken som bar skilt som signaliserte at hun var fra tolketjenesten.

Jeg har også antydnet noen forhold som representerer en trussel for orden i tolkesamtalen.

Det kommer til uttrykk gjennom følgende:

- Tolken inntar en status som samtalepart. Det ser vi når tolken tar initiativ til en samtale med klienten.
- Vilkårighet i bruk av skilt, notatbruk. Vilkårigheten ligger i at det kun er to av tolkene som benytter skilt som viser at de kommer fra tolketjenesten.
- Manglende rolleavklaring (kortversjon av tolkereglene som blant annet omfatter taushetsplikten). Ingen av de aktuelle tolkene gir en presentasjon av seg selv når møtet starter, bortsett fra navn hvis det var snakk om klienter som ikke tolken har tolket for tidligere.

Det er tidligere pekt på at uklarhet og variasjon i rammebetingelsene for utøvelsen av tolketjenesten kan påvirke samhandlingsforholdet i en tolket samtale (lønnsforskjeller, geografiske forskjeller, kompetanse m.m.). Det kan gi rom for individuelle variasjoner av tolkeatferd og situasjonsdefinisjoner blant deltakerne i en tolket samtale. En manglende rolleavklaring kan ytterligere forsterke dette forholdet ved samhandlingssituasjonen. Det dreier seg om mangelfull presentasjon av seg selv og sin status i samhandlingen. Samtidig kan en manglende avklaring av rollen skape usikkerhet både for tolken selv og de andre deltakerne mht. til hva tolkens rolle egentlig innebærer. En konsekvens kan bli at det skapes forventninger til tolkerollen som strekker seg utover hans/hennes ansvar og oppgaver (partitaking, assistanse, kulturoversettelse, private samtaler m.m.).

10.3 Teknologiens betydning for tolketjenesten og situasjons-/interaksjonsorden

I løpet av en arbeidsdag vil tolken ofte ha mange forskjellige arbeidssteder. Det innebærer at tolken ikke alltid vet hvor i rommet han/hun skal sitte, eller hvem han/hun skal tolke for, fra én dag til en annen (Jareg og Pettersen 2006). Det stiller særlige krav til fleksibilitet fra tolkens side. Situasjonen som innebar både fremtøtølking og telefontølking (s. 183), kan bidra til å belyse hvordan den aktuelle tolken håndterer et tolkeoppdrag hvor hele tolkesamtalen beror på tolkens fleksibilitet. Samtalen er en situasjon som har to ulike tolkeformer. Tolken må håndtere både telefontølking og fremtøtølking på samme tid. Tolken er ikke forberedt på denne tolkeaktiviteten når han ankommer sosialkontoret. Hans oppdrag er fremtøtølking.

Den spesielle situasjonen oppstår som følge av at kun én av to klienter (familie), møter opp til en samtale som sosialkontoret har innkalt dem til. Den andre klienten er hjemme i sin egen bolig. På bakgrunn av klientenes deltakerstatus som anerkjente meddeltakere (Goffman 1964), er det et uttrykt ønske fra både klientene og representantene fra sosialkontoret at begge klientene får tilgang til den samme informasjonen. For å håndtere denne spesielle situasjonen beslutter de to sosialarbeiderne som er til stede, at tolken må foreta telefontølking med den klienten som ikke er til stede. Det kommer i tillegg til fremtøtølkningen. På denne måten vil begge klientene kunne delta i samtalen. Telefonen som blir brukt, har høyttalerfunksjon, slik at alle deltakerne kan snakke i telefonen uten å måtte snakke/lytte gjennom røret. Telefonen er fysisk plassert på et bord ved vinduet. Deltakerne er derimot plassert i den andre enden av rommet rundt et stort bord.

Denne bestemte fysiske organiseringen av telefon og deltakere resulterer i at tolken må løpe frem og tilbake mellom telefonen og sin fysiske plassering ved bordet. Her er det telefonen som legger føringer på tolkesituasjonen fordi telefonen bare har høyttalerfunksjon. Det er dermed ikke teknisk sett lagt til rette for en situasjon med kombinert telefontølking og fremtøtølking. Dette kunne vært håndtert på en bedre måte av sosialarbeiderne hvis kontoret hadde en telefon som gjorde det mulig å kombinere fremtøtølking med telefontølking. Den bestemte håndteringen fra sosialkontorets side er spesiell

når en tar i betraktning at teknisk godt utstyr er en forutsetning for vellykket tolking (Haabeth og Karlsen 2000). Telefonen er både dårlig og plassert ved vinduet, og tolken må bevege seg bort til telefonen hver gang han skal tolke for klienten i telefonen og samtidig ”ligge over” telefonen for å høre hva hun sier. Det er altså utstyret, telefonen og telefonens plassering i forhold til deltakerne som virker inn på interaksjonen.

Situasjonen som er beskrevet over, indikerer at bruken av *teknologi*, i dette tilfellet telefon, virker inn på utøvelsen av tolketjenesten. I tillegg vil også bruk av teknologi virke inn på situasjons- og interaksjonsorden. Det aspektet ved samtalsituasjonen antyder at bruk av teknologi krever spesielle tiltak for at det skal ha nytteverdi i tolkesamtalen.

Flere forhold kan trekkes frem ved organiseringen av denne bestemte samtalen. Vi kan karakterisere samtalen som en tolkesituasjon som står i strid med de normative forventningene til tolkesamtaler generelt, og til tolkerollen spesielt. Som vist over, er ikke tolken forberedt på at dette tolkeoppdraget innebærer noe mer enn fremmøtetolking. Tolken er på forhånd ikke orientert om at det aktuelle tolkeoppdraget har både fremmøtetolking og telefontolking. Når innholdet i et tolkeoppdrag endres etter at det er inngått en avtale om en bestemt tolkeform, har tolken ingen muligheter til å kunne forberede seg til tolkeoppdraget. Derfor kan den aktuelle tolkesamtalen være et eksempel på brudd på de yrkesetiske reglene for tolkebruk, hvor det heter at ”tolken skal forberede seg nøye til sitt oppdrag”.

Et annet spørsmål er hvorvidt tolken har kompetanse til å håndtere denne spesielle tolkesituasjonen. Spørsmålet er om dette er en tolkesituasjon som den aktuelle tolken har erfaring med og derved kan håndtere. Til tolkens plikter, både i forkant og under pågående tolking, skal tolken opplyse partene dersom oppdraget overstiger hans/hennes kompetanse, slik at hun/han må trekke seg fra oppdraget (§ 1,2 s. 26) Videre er det tolkens ansvar å forsikre seg om at de faglige og praktiske forholdene ved oppdraget ligger til rette for at tolkingen kan utføres på en forsvarlig måte. Den aktuelle situasjonen viser at det er en regel som ikke blir ivaretatt på en tilfredsstillende måte.

Samtidig uttrykker tolken ingen motforestillinger mot denne bestemte formen for organisering. Én grunn kan være at tolken ikke ønsker en diskusjon med sosialarbeideren, med tanke på senere tolkeoppdrag. Hvis tolken motsetter seg sosialarbeiderens prosjekt,

kan han risikere å bli upopulær og dermed få problemer med å få oppdrag på dette sosialkontoret. Det kan indikere at den aktuelle tolken legger mer vekt på å skaffe tolkeoppdrag enn å sikre kvaliteten på tolkingen.

Den aktuelle tolkesamtalen viser også at kombinasjonen fremmøte-/telefonolking skaper problemer for tolken med å håndtere interaksjonsorden i tolkesamtalen. Når tolken står ved telefonen for å fange opp den kvinnelige klientens utsagn, henvender den mannlige klienten ved et par anledninger seg til tolken og starter en samtale. Når denne situasjonen oppstår, svarer ikke tolken den mannlige klienten, men konsentrerer seg om det den kvinnelige klienten sier. Denne handlingen fra tolkens side kan signalisere at tolken ivaretar en rolle som samsvarer med de normative forventningene som er knyttet til tolkerollen. Slik kan en si at tolken ivaretar orden i tolkesamtalen. Hvis tolken på den andre siden hadde svart på den mannlige klientens utsagn, samtidig som han skulle følge med på hva den kvinnelige klienten sa, ville dette føre til at tolkesamtalen brøt sammen.

På den andre siden kan tolken i denne situasjonen ha vanskeligheter med å fange opp det den kvinnelige klienten sier, som han skal videreformidle til sosialarbeideren/FK. Vanskelighetene kan komme av at han til stadighet blir avbrutt av den mannlige klienten. Det kan tilsi at tolken i dette tilfellet ikke har noen muligheter til å ivareta kravet om nøyaktighet (§ 3 og § 4 i *Retningslinjer for god tolkeetikk*).

Den mannlige klientens avbrytelser er et brudd på orden fordi klienten i dette tilfellet ikke forholder seg til kravene om *turtaking* (s. 131). I denne situasjon bryter han inn i samtalen til tross for at det ikke er hans tur til å prate. Når den mannlige klienten opplever ikke å få respons av tolken, henvender han seg på norsk til sosialarbeideren/FK, som svarer med snakk.¹⁰³ Her bidrar både den mannlige klienten og sosialarbeiderne til at tolkesamtalen bryter sammen. På samme tid er tolken tatt ut av samtalen, og han blir ikke tatt inn igjen før han vender tilbake til de andre deltakerne ved bordet for å formidle klientens utsagn. Noe av det samme ble vist i mottakssamtalen når Ali ikke tar hensyn til tolken, men selv går inn i statusen som tolk.

¹⁰³ Det refereres her til at klienten henvender seg på *norsk*, men det er kun snakk om ett ord eller to.

Telefontolking vurderes i seg selv, av mange tolker, som anstrengende for tolkens konsentrasjon og kan derfor kun oppleves som forsvarlig når det gjennomføres korte og ”enkle” samtaler (Jahr 2004). Ved bruk av telefontolking vil tolken mangle muligheter til å kunne fange opp forhold utover det rent verbale. Tolken vil kun ha ordene og stemmen å hjelpe seg med. Gester, ansiktsuttrykk og kroppspråk, som vanligvis støtter opp om ordene, vil ikke kunne tas i betraktning.

I den aktuelle situasjonen har tolken ingen muligheter til å kunne sjekke samspillet mellom de verbale og nonverbale uttrykkene til den kvinnelige klienten. Hun på sin side, har heller ikke mulighet til å fange opp informasjonen og intersubjektiviteten som kommer til uttrykk blant deltakerne i det koordinerte samspillet mellom de verbale og nonverbale uttrykkene i situasjonen. Klienten er fratatt denne muligheten, og hun blir avhengig av å forholde seg til de rent verbale utsagnene som tolken formidler. Både tolken og den kvinnelige klienten blir avhengige av en ren ord-for-ord-oversettelse.

Som nevnt tidligere (jfr. kapitel 7.3) er bruk av tolk en relativt stor utgiftspost for sosialkontoret. Det kan være en grunn til at sosialarbeideren velger å gjennomføre tolkesamtalen under disse bestemte betingelsene (fremmøtetolking/telefontolking). Hvis tolkesamtalen ikke gjennomføres på det aktuelle tidspunktet, vil det være en utgiftspost for sosialkontoret fordi de da er avhengige av å bestille tolken ennå en gang. En slik aktivitet kan antyde at det fra sosialkontorets side er viktigere å spare penger enn å ta hensyn til den belastningen denne type tolkesituasjon kan representere for den aktuelle tolken.

Det å være tolk og få tolkingen til å fungere krever noe langt mer enn det som er knyttet til tolkens ansvar og arbeidsoppgaver. I tillegg er tolking situasjonsbetinget og forutsetter en type ”on-line”-praksis. Da blir det snakk om fleksibilitet og håndtering på sparket av ulike situasjonstyper.

10.4 Posisjonering og status

Observasjonsstudiene inneholder situasjoner som kan belyse hvordan den enkelte deltakerstatus og forsøk på posisjonering fører til skifte av rammer. I analysen og beskrivelsen av

konsultasjonssamtalen ble det vist til en situasjon hvor den aktuelle tolken tilskriver seg selv en moralsk rolle (s. 197) som følge av en samtale med klienten som innebærer en irrettesettelse.¹⁰⁴ I en senere samtale med den aktuelle tolken spør jeg ham om hva han sa til klienten.

Han sier følgende:

Hun satt bare og gjentok det samme gang etter gang. Hun var bare opptatt av hva hun skulle gjøre med alle regningene, regninger som ikke dekkes av sosialkontoret, dette sa jeg til henne.

Denne type utsagn kan fortelle noe om tolkens oppfatninger av klientens opptreden i den aktuelle situasjonen. Her dreier det seg om at tolken har en formening om hva som skal skje i denne situasjonen. Samtidig kan utsagnet antyde at klientens måte å opptre på ikke passer med tolkens oppfatninger av hvordan en tolkesamtale skal forløpe. Et viktig spørsmål i denne sammenheng er hvem sin *agent* tolken er her? Er tolken institusjonens, sosialarbeiderens eller klientens kulturelle agent? Når tolken irrettesetter klienten, er det et brudd på tolkens yrkesetikk. Tolken skal ikke tillate egne holdninger i tolkesamtalen. Samtidig kan tolkens opptreden på dette tidspunktet vise hans forsøk på å håndtere interaksjonsorden i tolkesamtalen. Klienten gjentar til stadighet seg selv, og det kan resultere i manglende progresjon i samtalen mellom partene, eller at samtalen stopper opp. Det kan bidra til at tolken opplever at han ikke får gjennomført tolkeoppdraget i tråd med de normative forventningene som er knyttet til rollen som tolk.

I mottakssamtalen er det Ali som tar initiativ til en ”privat” samtale med tolken. Denne bestemte taleaktiviteten fører til at sosialarbeideren/FK blir tatt ut av samtalen så lenge aktiviteten pågår. På dette tidspunktet er det kun Ali, tolken og Latifa som er inne i samtalen. I denne situasjonen tildeler Ali tolken en status som samtalepart. Sosialarbeideren/FK har ingen mulighet til å forstå hva de andre deltakerne snakker om. De blir satt på sidelinjen. For å komme inn igjen i samtalen gjør FK tolken oppmerksom på at all kommunikasjon skal oversettes, slik at alle parter har mulighet til å følge med i samtalen.

¹⁰⁴ På bakgrunn av at jeg selv ikke behersker det nasjonale språket til klienten, hadde jeg ingen forutsetninger til å kunne skjønne hva tolken sa til klienten. I denne sammenheng støtter jeg meg på det tolken fortalte meg senere.

Rammeskifte som blir gjort av FK, innebærer at tolkens status endres fra en likeverdig samtalepartner i en språklig homogen samtale, til å være formidler mellom to språk. Tolken tildeles en lavere status som resultat av en irettesettelse for forhold han som i kraft av å være tolk bør kjenne til. Tolkens posisjon og rolle blir gjennom irettesettelsen endret, ved at det nå er FK som forsøker å strukturere hva tolkesituasjonen skal være.

Som beskrevet over, blir deltakerne tidvis tatt ut av samtalen når det foregår prat som ikke formidles av tolken. Latifa tas ut av samtalen fordi hun ikke forstår hva de andre deltakerne snakker om. I motsetning til de andre deltakerne er hun den eneste som ikke behersker verken norsk eller engelsk. Samtidig tildeles hun en status som kan tilsi at hun av de andre deltakerne ikke betraktes som en anerkjent deltaker (Goffman 1967:34) på lik linje med de andre. Hun blir i denne sammenhengen ignorert av både tolken, Ali og sosialarbeideren/FK. Tolkens ignorering er først og fremst at han ikke gjør noe forsøk på å komme inn igjen i samtalen, slik at han kan ivareta sin formidlerrolle. Ali og sosialarbeideren/FK på sin side prater i munnen på hverandre på et språk hun ikke har mulighet til å forstå.

10.5 Sender- og mottakerkompetanse

Gjennom funn som er fremkommet gjennom analysen av datamaterialet, har jeg beskrevet noen forhold som kan vise at mange av tolkene i observasjonssamtalene kan sies å opptre i tråd med de normative forventningene. Det er både forskjellige typer inntrykkseffekter som skilt og bruk av notater, og opptreden som synes å ivareta kravene til nøytralitet og ikke-involvering. På den andre siden er det vist aktiviteter som antyder at det også finnes brudd på de normative forventningene, bl.a. at tolken inntar status som samtalepart, lar egne holdninger komme til uttrykk, har manglende avklaring av rollen m.m. Samtidig kan dette også uttrykke nødvendige situasjonsspesifikke tilpasninger, som tilfellet var ved telefon-tolkingen.

I tillegg demonstrerer datamaterialet at det er tolker som kan se ut til å følge en type *rørledningsmodell* for tolking, slik det er blitt redegjort for tidligere (jfr. kapittel 4.1). Det

antyder at man kan regne med at oppfatninger av praksis eller tolking som eksisterer, ledsages av en underliggende modell for kommunikasjon. De aktuelle tolkene ser ut til å foretrekke en formidlingsform hvor ord og utsagn formidles direkte og dermed sees uavhengig av den kulturelle konteksten som samtalen foregår i. For å kunne håndtere en formidlingsform med en direkte ord-for-ord-formidling er tolken først og fremst avhengig av at sosialarbeideren bruker korte setninger.

Én av tolkeinformantene sier det slik.

Jeg oversetter direkte. Jeg ber saksbehandler snakke i korte setninger for da er det lettere for meg å få oversatt riktig. For jeg er veldig opptatt av at jeg skal få oversatt så korrekt så mulig. Det beste på x språk er at de bruker korte setninger. Én sekvens, og så oversetter jeg. Det er absolutt det beste.

En direkte ord-for-ord-formidling kan tilsi at den aktuelle tolken ikke tar hensyn til deltakernes *mottakerkompetanse*. I situasjonen formidler hun ord og uttrykk direkte uten at de plasseres i en kulturell kontekst og/eller tilpasses mottakerkompetansen. Når tolken formidler direkte, kan det føre til misforståelser mellom de primære samtalepartene; misforståelser eller usikkerhet som kan være knyttet til deres ulike kulturelle bakgrunn. Som vist (s. 174) kan betydningen av kultur- og situasjonsbestemte begreper som f.eks. barnetrygd, barnebidrag mm være vanskelig å forstå for personer som kommer fra kulturer hvor denne type velferdsordninger ikke eksisterer.

Andre begreper som klientene har problemer med å forstå meningen av, er vilkår og innsynsrett. Observasjonssamtalene viser at de fleste tolkene ikke gjør noe forsøk på å finne ekvivalenter som kan hjelpe klientene med å forstå meningen med disse begrepene. De bruker de norske ordene. Det kan være et tegn på at tolkene ser det som sosialarbeiderens oppgave å formidle innholdet i kulturbestemte begreper. I et slikt perspektiv på tolkerollen opptrer tolken i tråd med de normative forventningene som er knyttet til hans/hennes rolle som tolk. Som vist tidligere (s. 144) spør en av klientene om begrepet vilkår har noe med "skjema å gjøre". Spørsmålet kommer som respons på tolkens formidling av det norske ordet. Sosialarbeideren gir klienten den informasjonen han etter-spør og fortsetter formidlingen. I denne sammenhengen er det sosialarbeideren som ikke oppfyller forventningene til sin rolle som profesjonell. Når hun bruker ord og uttrykk som er

kulturbestemte/-spesifikke, er det hennes ansvar å forklare klienten hva ordene/uttrykkene betyr. Samtidig kan situasjonen vise at sosialarbeidere ser det som tolkens oppgave å forklare innholdet i de ord og uttrykk som hun bruker.

Ut fra dette kan en peke på flere forutsetninger som må oppfylles hvis en slik tolketype skal kunne brukes i tolkesamtalen. For det første vil tolken til enhver tid være avhengig av at hun/han har det rette oversettelsesordet. Videre vil gjennomføringen av en ord-for-ord-oversettelse være betinget av at det finnes et tilsvarende ord i det språket det skal oversettes til. For det tredje må det snakkes langsomt og tolkens kortidshukommelse må kunne håndtere informasjon fra hvert ord forløpende.

Ett aspekt ved rørmetaforen innebærer at de språklige ordene blir sett på som beholdere for betydning. Det medfører en forutsetning om at ord og setninger har betydninger i seg selv, uavhengig av konteksten og av hvem som snakker eller mottar budskapet (Lakoff og Johnson 2003). En tolket samtale kan vanskelig betraktes uavhengig av den spesielle konteksten som danner rammen for samtalen og den mottakerkompetansen brukere/klienter har. En rørmmodell forutsetter at alle deltakerne i samtalen forstår setningene på samme måte. I en tolkesamtale på sosialkontor eller tolking i andre ansikt-til-ansikt-sammenhenger hvor deltakerne ønsker å oppnå en felles forståelse, kan det være vanskelig å se at rørmetaforen kan fungere. Problemet henger først og fremst sammen med at en ser bort fra konteksten og mottakerkompetansen som må tas i betraktning for å avgjøre om en setning overhodet har betydning, og i så fall hvilken betydning det er snakk om for hvem og i hvilken sammenheng (ibid.). Når den aktuelle tolken velger å formidle bestemte kulturspesifikke ord og begreper på norsk (vilkår, barnetrygd m.m.) kan dette henge sammen med at tolken, ifølge eget utsagn, har relativt liten erfaring som tolk. Dermed blir hun særlig opptatt av å opptre på en måte som ligger tett opp til de forventningene hun antar de andre deltakerne har til hennes rolle i situasjonen. Hun sier det slik: "[M]en det har også noe med å gjøre at jeg ikke har så lang erfaring."

Manglende erfaring som tolk kan føre til et særlig behov for å opptre på en måte som ligger tett opp til de normative forventningene. I denne sammenhengen dreier det seg om

normative forventninger om å overføre budskapet mest mulig ekvivalent med meningen i originalytringen (Jareg og Pettersen 2006).

Tolkeinformanten i mottakssamtalen uttrykker usikkerhet med hensyn til hvorvidt Ali og Latifa har fått med seg informasjonen som formidles i samtalen, og det er et brudd på tolkesamtalen. Årsaken til bruddet er at det her ikke tas tilstrekkelig hensyn til mottakerkompetansen, og tolken velger å ikke gjøre noe med det. På den andre siden kan tolkens opptreden her være et uttrykk for at han ikke ser det som sin oppgave å tilpasse tolkingen til deres forutsetninger for å kunne forstå budskapet/informasjonen. Tolken ser det ikke som sin oppgave å ta ansvar for at mottakeren forstår det faktiske innholdet i utsagnene til de primære samtalepartene. Et sentralt spørsmål er i hvilken grad der *er* tolkens oppgave å kompensere for manglende mottakerkompetanse i sin tolkerolle.

Forventninger om at tolken skal legge seg på en mest mulig ”eksakt” tolking, kan bety at tolkingen skal skje mer eller mindre ”kontekstuavhengig”. Det kan innebære en uavhengighet i forhold til deltakernes mottakerkompetanse. Manglende kunnskap og tilpasning av tolkingen til deltakernes mottakerkompetanse kan medføre at hensikten med bruk av tolk i en ansikt-til-ansikt-situasjon forsvinner. Informasjon formidles uten at mottakers forutsetninger er tenkt inn i samtalen. Det underbygger at mottakeren ikke vurderes som likeverdig part i en samtale, siden hans/hennes forutsetninger ikke er med på å strukturere samtalen. Det kan heller se ut som at det er programmet til sosialarbeideren og tolkens retningslinjer som strukturer samtalen og informasjonsformidlingen.

På den andre siden er det ikke sikkert at denne aktiviteten fra tolkens og sosialarbeiderens side nødvendigvis er et uttrykk for ekplisitt nedvurdering. Det kan også være kommunikativ inkompetanse, som kan oppleves som nedvurderende av klienten.

10.6 Brobygging og mottakerkompetanse ved språk i bruk

Observasjonssamtalene antyder at sosialarbeideren, som tolkebruker, mangler kunnskaper når det gjelder hva som er tolkens ansvar og arbeidsområde. Dette kan vanskeliggjøre

tolkesamtalen og føre til brudd i interaksjonsorden. Når sosialarbeideren ”slenger ut” kulturbestemte og kulturspesifikke uttrykk, kan det være et uttrykk for forventninger til tolken om at det er tolkens oppgave å formidle budskapet på en måte som klienten kan forstå. I observasjonsstudiene kommer det til uttrykk når offentlige myndighetspersoner tar i bruk begreper som tilhører bestemte diskurser. Det dreier seg om forvaltningsbegreper, fagbegreper etc. som ligger innbakt i de taleformene som representerer rollen som sosialarbeider. Når sosialarbeideren i en av observasjonssamtalene ønsker å vite om klientens busskort kun gjelder innenfor ”bysonen” eller om klienten i tillegg kan bruke busskortet ”utenfor bysonen”, er dette en begrepsbruk som for tolken kan være vanskelig å formidle. I den aktuelle samtalen velger tolken å bruke de samme begrepene som sosialarbeider (bysoner etc.). Klienten får et forvirret uttrykk og sier at hun ikke forstår hva sosialarbeideren mener med sitt spørsmål. Sosialarbeideren forsøker å få den informasjonen hun er ute etter ved å spørre klienten om ”avstanden fra bolig til arbeidsplass”. Tolken formidler sosialarbeiderens utsagn til klienten. Klienten skjønner heller ikke denne gangen hva hun mener med spørsmålet sitt. Sosialarbeideren lar temaet ligge og bytter tema uten å ha fått svar på det spørsmålet som hun stilte innledningsvis.

En tilsvarende situasjon oppstår kort tid etter når sosialarbeideren etterlyser dokumentasjon fra ligningskontoret; selvangivelse og skatteanvisning. Tolken oversetter, uten at klienten heller ikke denne gang oppfatter hvilke papirer sosialarbeider er ute etter. Etter kort tid gir tolken beskjed om at klienten ikke forstår hvilke papirer det dreier seg om. Tolken sier samtidig at hun ikke selv heller er i stand til å forklare det til klienten.

Denne hendelsen kan belyse flere forhold som kan vanskeliggjøre en tolket samtale. For det første bruker sosialarbeideren uttrykk som er kulturbestemte og kulturspesifikke uttrykk (bysoner, selvangivelse og skatteanvisning). Det kan signalisere at hun ikke nødvendigvis er oppmerksom på problemene som denne bestemte språkbruken kan gi i forhold til sin egen språklige atferd og mulighetene for å gjøre denne forstått for andre. Med utgangspunkt i Wittgenstein ([1953] 1997) kan en hevde at kategorien ”bysoner” og snakket om avstand mellom bosted og arbeidsplass, er kategorier og snakk som tilhører bestemte *språkspill*. Hvis en skal forstå meningen i et utsagn, så må man også kjenne til den sammenhengen som utsagn brukes i. Det er altså ikke mulig å forstå meningen med et

utsagn uten at en kjenner til bruksområdet. Selv om kategoriene og snakket kan høre til i ulike språkspill, må en *kunne dem* for at de i det hele tatt skal gi mening. I tillegg må partene i samtalen tilhøre samme språkspill. En ord-for-ord- eller setning-for-setning-oversettelse er *ikke* en brobygging mellom ulike språkspill.

Videre kan det her være snakk om en type modellmakt.¹⁰⁵ Den ”byråkratiske” stemmen ytrer seg eksplisitt gjennom ord og uttrykk som skal være kjent for de integrerte (”innenfor”) i mottakerlandet. Det kan kamuflere status som (”utenfor”) ikke-integrert og ”mindre kompetente” hjelpetregende.

Det at sosialarbeideren bruker kategorier og snakk som klienten ikke forstår meningen med, kan antyde forventninger til tolken som brobygger mellom ulike språkspill. Sosialarbeideren kan forvente at tolken skal skape en glidende kommunikasjon mellom de primære samtalepartene, hvor det bygges bro over kulturforskjeller som vanskeliggjør felles forståelse av hva utsagnene henspeiler på. Slike forventninger til tolken fra sosialarbeiderens side kan stå i motsetning til en språkkbruk som innebærer en implisitt og stilltiende rørmødel. Tolken blir en brobygger mellom ulike kulturbestemte og kulturspesifikke talemåter. Når sosialarbeideren bruker en kulturbestemt og kulturspesifikk talemåte, blir det tolkens oppgave å bygge bro og skape den intersubjektiviteten som skal til for at kommunikasjonen skal lykkes. Det kan innebære forventninger til tolken om at han/hun skal bearbeide samtalepartenes språklige utsagn på en måte som gjør det mulig å oppnå intersubjektivitet både innholdsmessig og kunnskapsmessig .

På den andre siden kan sosialarbeiderens forventninger til tolken som brobygger komme i konflikt med tolkens oppfatning av seg selv som ren formidler av ord og uttrykk. I den aktuelle samtalen kan tolkens opptreden tilsi at det er i rollen som ren formidler at tolken selv oppfatter at hun gjør en god jobb. Det tolkes ut fra hennes utsagn om at klienten ikke forstår hvilke dokumenter sosialarbeideren ønsker. Klienten forstår ikke menings-

¹⁰⁵ Braathen (1998:100) sier følgende om modellmakt: "Grunnlaget for modellmakt blir lagt når et saksområde blir avgrenset eller forutfastsatt slik at bare den ene part fremstår som rik på relevante begreper og forestillinger, mens de andre finner seg fattige på relevante modellressurser. Den første kalles en modellsterk deltaker, den andre en modellsvak deltaker, definert i forhold til hverandre og alltid med hensyn til et bestemt saksområde".

innholdet i begrepene som tolken formidler vedrørende bysone, ligningsattest og skatteanvisning. Det er begreper som er ukjente for den aktuelle klienten.

En av grunnene til at språkbruk som innebærer en implisitt rørmødel kan vise seg uegnet i tolkede ansikt-til-ansikt-samtaler, er i første rekke knyttet til tolkens kulturelle kompetanse som medlem i to forskjellige kulturer. Denne kompetansen kommer i tillegg til den språklige kompetansen. ”Medlemskapet” i to kulturer kan være et avgjørende moment for at samtalepartene kan forstå hverandre. Det er en kulturell kompetanse som ikke de andre partene nødvendigvis har tilgang til. Forventninger om tolken som et formidlingsrør vil kunne føre til at formidling av utsagn blir rent mekaniske og mister det viktige kulturelle aspektet, som også kan kompensere for manglende mottakerkompetanse hos klienten. Når tolken både skal oppfylle krav til en språkbruk som ligger nært opp til en slags rørmødel, og samtidig være en kulturformidler, kan tolken komme til å oppleve at hun/han blir konfrontert med motstridende krav og forventninger i samtalesituasjonen. Skulle rørmødelen være gyldig, ville tolkens oppgave være å laste mening over fra én container (sosialarbeiderens ord) til en annen container (ord i språkbruken til klienten).

I et utsagn fra en av tolkene kommer det frem at han ikke ser det som sin oppgave å forklare begrep eller uttrykk som er ukjente for klientene. Hvis ikke klienten selv etterlyser forklaringer på ord og uttrykk fra sosialarbeideren, oversetter informanten kun dette slik det blir formidlet av sosialarbeider. Den aktuelle tolken uttrykker videre at han er helt innforstått med at mange ord og uttrykk går fullstendig over hodet på klientene. Til tross for dette er det svært få klienter som spør hva et begrep eller uttrykk innebærer. Det er forhold som ifølge informanten er særlig problematisk ved tolking i rettssammenhenger. Det indikerer imidlertid en generell utfordring ved hele tolkerollen, som vi nå allerede har gitt eksempler og innfallsvinkler til.

10.7 Sammenfatning

I dette kapitlet har jeg gjennom noen situasjoner forsøkt å få frem hvordan tolken håndterer interaksjonsorden i de konkrete observasjonsstudiene. Det er blant annet pekt på

manglende avklaring av rollen som tolk, og hvordan det kan bidra til å skape usikkerhet både hos tolken selv og de andre deltakerne. Det er videre antydning at dobbeltrollen som miljøterapeut/tolk kan være en uheldig kombinasjon. Det henger først og fremst sammen med den informasjonen tolken kan ha ervervet om klienten gjennom sin rolle som miljøterapeut. En slik dobbeltrolle vil stille særlige krav til rollen som tolk i forhold til å oppfylle kravet til ikke-involvering. Hvis ikke kan problemet bli at informasjon og kunnskap om klienten i en situasjon (som miljøterapeut) utnyttes illegitimt av tolken i en annen situasjon (tolkesamtalen).

I tillegg til de nevnte forhold (manglende avklaring av rolle og dobbeltrollen) har jeg beskrevet en situasjon som kan tilkjenne at også kravet til teknisk utstyr (telefon og telefonenes plassering i forhold til deltakerne) virker inn på interaksjonen. I den aktuelle situasjonen bidro telefonen til å legge føringer på tolkesituasjonen.

Det ble pekt på følgende forhold:

- a) Tolken var ikke forberedt på at tolkeoppdraget innebar noe mer enn fremmøte-tolking. Det bidro til at den aktuelle tolken ikke hadde noen mulighet til å kunne forberede seg til det bestemte tolkeoppdraget slik dette er formulert i tolkereglene.
- b) Tolken ble løpende frem og tilbake mellom telefonen og sin plassering ved bordet. En slik tolkesituasjon vil være svært krevende for tolken. I tillegg kan denne type organisering av samtalen bidra til at kvaliteten på tolkingen blir svekket.
- c) Tolken ble tatt ut av samtalen fordi den andre klienten pratet til tolken samtidig som tolken skulle konsentrere seg om telefontolking.

Punktene a) og b) kan tilsi at det her kan dreie seg om mangelfull kompetanse hos tolkebruker i forhold til hva som er tolkens ansvar og oppgaver.

Jeg har videre forsøkt å få frem hvordan aktørene på ulike måter skaper bestemte situasjoner og situasjoners orden. Dette forholdet ble blant annet beskrevet når

interaksjonsorden måtte etableres på nytt etter at den aktuelle tolken forlot møtet før det var ferdig (jfr. kapitel 9.2).

Jeg har videre antydnet at det i de konkrete observasjonssamtalene kan se ut til at det ikke tas tilstrekkelig hensyn til deltakernes *mottakerkompetanse*. Det er et forhold som ble knyttet til den spesielle konteksten som danner rammen for samtalen, særlig den byråkratiske stemmen som kommer til uttrykk gjennom bestemte ord og vendinger. For den som ikke har erfaring og er inneforstått med en slik byråkratisk stemme, kan både innholdet i uttrykkene og den distanserte upersonlige fremtreden være uforståelig og forvirrende.

I situasjoner hvor tolken velger en direkte formidlingsform, kan det oppstå misforståelser knyttet til deltakernes ulike kulturelle bakgrunn slik det ble beskrevet med uttrykkene bysone, ligningsattest etc. I den aktuelle situasjonen ble misforståelsene knyttet til at de bestemte uttrykkene ble formidlet uten at de ble plassert i en avklarende kontekst. De ble heller ikke tilpasset mottakerkompetansen til den aktuelle klienten, slik det ble vist med tolkens utsagn om at han tvilte på om klienten hadde fått med seg den formidlede informasjonen. Her kan det se ut til at det lå forventninger om at alle deltakerne forsto innholdet i ord og uttrykk på samme måte.

Sosialarbeiderens bruk av kategorier og snakk som klienten ikke forstår meningen i, ble brukt til å vise at det kan være forventninger til tolken om å fungere som brobygger mellom ulike språkspill. Slike forventninger kan komme i konflikt med tolkens oppfatninger av seg selv som en ren formidler mellom partene.

Hvis bruk av tolk har som mål å oppnå en ”felles” forståelse, kan det være vanskelig å se at en direkte formidling kan være en fruktbar tolkemetode. Årsaken er at en ser bort fra deltakernes mottakerkompetanse og dermed bort fra kravet til at deltakerne skal ha en likeverdig status som samtalepartnere. Samtidig er en direkte formidling en opptreden fra tolkens side, som vil være mer i tråd med de normative forventningene som er knyttet rollen som tolk, enn hvis tolken hadde inntatt en rolle som kulturinformant.

11 Drøftinger og konklusjoner

Avhandlingen har dreid seg om klientsamtaler på sosialkontor hvor bruk av tolk står sentralt. Det betyr ikke nødvendigvis at tolkesamtaler på sosialkontor er noen særegen arena når det gjelder de formelle kravene som rettes til tolkens oppgaver og yrkesetikk. De nevnte kravene kan være uavhengige av arenaen som tolkingen foregår i. På denne bakgrunn blir det viktig å få en forståelse av hvilke forhold ved samhandlingssituasjonen som bidrar til etablering, håndtering av brudd og gjenoppretting av orden i tolkesamtaler på sosialkontor. Situasjonsspesifikke og situasjonsavhengige aspekter ved tolkesituasjonen kan ha vesentlig betydning for samhandlingsforløpet. Slike aspekter kan også ha betydning når en skal beskrive, analysere og foreta en teoretiske begrepsliggjøring av det nevnte handlingsforløpet.

Samtidig har fokus i avhandlingen vært rettet mot hvordan flerkulturelt sosialt arbeid forløper når formidlingen mellom sosialarbeider og klient foregår ved hjelp av et ”hjelpemiddel” – et hjelpemiddel som skal redusere eller bryte ned det hinderet som fremmede språk og fremmede kulturer representerer.

Ut fra disse forutsetningene formulerte jeg innledningsvis noen problemstillinger. Når problemstillingene skulle formuleres, ble det viktig å få frem et fokus som tok hensyn til de situasjonsspesifikke og situasjonsavhengige aspektene ved tolkesamtalen. Samtidig ble det viktig å få frem at det her er snakk om flerkulturelt sosialt arbeid hvor tolk er involvert. Det er disse aspektene som det empiriske materialet i første rekke skal bidra til å belyse. I første del av kapitlet vil jeg oppsummere hva som har kommet frem omkring de ulike problemstillingene.

Innledningsvis ble følgende hovedproblemstilling formulert:

Hvordan utføres sosialt arbeid i kulturmøter som involverer tolk, sett i lys av et samhandlingsperspektiv?

Utgangspunktet for hovedproblemstillingen har vært å fange opp hva som foregår i utøvelsen av flerkulturelt sosialt arbeid som involverer tolk. Det er en beskrivelse og

analyse av hva som skjer når deltakere med ulik språklig og kulturell bakgrunn møtes og skal samhandle ved hjelp av tolk.

Delproblemstillingene er presiseringer av avhandlingens hovedproblemstilling og ble formulert som følger:

- Hvilke føringer legger de institusjonelle og profesjonelle rammene på etablering og håndtering av samhandlingsorden i tolkesamtaler innenfor sosialtjenesten? (Blant annet fysisk plassering, antall deltakere, samtalens organisering, roller og prosedyrer).
- Hvilke deltakerstater er involvert, og hvilken rolle spiller den enkeltes deltakerstatus i de konkrete samhandlingssituasjonene for de aktivitetene som finner sted?
- Hvordan håndteres orden, brudd og gjenoppretting av orden i flerkulturelle klientsamtaler med tolk?

Når språk og kultur er forskjellig, kan det bli en utfordring å gjøre seg forstått og oppnå et meningsfellesskap. De tolkede samtalerne i det empiriske materialet, samt de tilsvarende problemstillingene, kan kaste lys over ulike aspekter som må håndteres i mer generelle kulturmøter. Det dreier seg om kulturmøter hvor det å bli forstått, formidle mening og oppnå felles oppfatning av bestemte saksforhold blir essensielt. Samtidig er det en vesentlig barriere i de kulturelle møtene det her tenkes på. Den verbale formidlingen er hemmet av at deltakerne ikke behersker hverandres språk. De har m.a.o. et oversettelsesproblem.

I første del av kapittelet vil jeg oppsummere hva som har kommet frem omkring de ulike delproblemstillingene. Deretter vil jeg diskutere hva denne studien kan bidra med når det gjelder nødvendigheten av et samhandlingsperspektiv som supplement til et lingvistisk perspektiv på tolkesamtaler. Jeg ønsker å få frem at tolkesamtalen ikke bare handler om språk. Det er vel så viktig å se på de samhandlingsmessige aspektene i tolkesamtalen (blikk, mimikk, turtaking, deltakerstater m.m.). I avhandlingen har det vært et poeng å synliggjøre at et samhandlingsperspektiv åpner for å få frem vesentlige aspekter som ikke

dekkes av et lingvistisk perspektiv. Det har også vært et vesentlig siktemål ved det empiriske arbeidet og analysen av dette, å få frem hvilke aspekter ved en slik samhandlings-situasjon som utvider fokuset på oversettelsesarbeidet mellom deltakere fra ulike kulturer, utover det rent verbale som opptrer i kraft av at deltakerne ikke behersker hverandres verbalspråk. Hensikten med avhandlingen har vært flere:

Avhandlingen skal bidra til å kaste nytt lys over en bestemt samtalesituasjon – en tolket samtalesituasjon. Den skal gi ny innsikt om og innsyn i hvordan en tolket samtalesituasjon forløper i sosialtjenesten. En slik tilnærming kan bidra til en forståelse av at ansikt-til-ansikt-tolking ikke bare er en rent verbal formidling mellom deltakere. Like så viktig er samhandlingsaspektene som er knyttet til sosial interaksjon, hvor bruk av tolk er et vesentlig moment. Samtalen og samhandlingssituasjonen kunne ikke funnet sted uten tolkens tilstedeværelse. Det er avhandlingens *empiriske angrepsvinkel*.

I tillegg til den empiriske angrepsvinkelen har doktorgradsarbeidet også hatt *teoretiske innfallsvinkler*. Det gjelder særlig hvor kommunikasjon og sosial interaksjon mellom samtalepartnere som i utgangspunktet ikke har felles kulturell og verbal referanseramme, er fokus. Når forståelsen av de verbale utsagnene mellom deltakerne i en samtale blir et så stort problem at det er nødvendig med tolk, er tolken den ”verbale” formidlingen mellom deltakerne. Tolkens fremste ansvar og rolle er som referert (jfr. kapittel 2.5) en mest mulig trofast overføring av budskapet mellom mennesker som mangler et felles språk. Det innebærer at det som skal tolkes, skal være mest mulig ekvivalent med meningen i originalytringen (Jareg og Pettersen 2006). Slik jeg forstår formuleringen av tolkens rolle og ansvar i denne sammenheng, innebærer tolkerollen at tolken skal bidra til at det oppnås en ”felles forståelse” av det som kommuniseres på basis av de verbale ytringene. Hymes (1979) kaller dette for *kommunikativ kompetanse*¹⁰⁶. Oppnåelse av forståelse av verbale ytringer kommer i tillegg til andre samhandlingsaspekter i samtalesituasjonen som blick, mimikk, gester, posisjoner, status etc. De andre aspektene i samtalesituasjonen har ingen

¹⁰⁶ Kommunikativ kompetanse omfatter iflg. Hymes (op.cit:14), fire komponenter. Slik jeg forstår Hymes innebærer dette *grammatisk kompetanse* (ord og regler), *gjennomførbarhet* (”feasibility”) (at setningen kan uttrykkes på en måte som mottaker finner hensiktsmessig), *tilpasning til kontekst* og *akseptabel bruk*. Det siste refererer til akseptert og mulig bruk.

”tolk”, men skal bygge opp under tolkens tolkninger – og deltakernes fortolkninger av disse. Et spørsmål her er hva det kreves av kommunikativ kompetanse å være tolk og få til adekvat samhandling eller kommunikasjon mellom medlemmer av ulike kulturer som i tillegg har ulike institusjonelle posisjoner? Er det f.eks. tilstrekkelig at tolken har kommunikativ kompetanse? Hvis en tenker seg møtet som et aktivitetssystem (Goffman 1972), så vil alle parter være avhengige av å bidra til god kommunikasjon. Det innebærer å gjøre tolkingen adekvat. Det kan antyde at vi står overfor et systemproblem i tolkesamtalen.

Et spørsmål er om en rent verbal formidling av utsagn er mulig uten at nødvendige sammenhenger og koblinger til andre aspekter ved samtalen, samhandlingsaspektene, blir regnet som del av tolkeoppgaven. I situasjoner hvor samtalepartnerne ikke selv har anledning til en verbal sjekk av forståelse og formidling av budskap, kan det være at samhandlingsaspekter får en særlig vesentlig funksjon. Det kan derfor være viktig å vie disse aspektene oppmerksomhet i en samtalsituasjon med bruk av tolk. Det har jeg forsøkt å demonstrere gjennom empiriske eksempler. Ved hjelp av eksemplene har jeg forsøkt å få frem hva deltakerne gjør for å kompensere for manglende muligheter til å sjekke de verbale utsagnene selv, for eksempel hvis deltakerne har begrensede muligheter til å kommunisere på et felles språk (f.eks. engelsk). I disse tilfellene har det vært et poeng å få frem hvordan samtalepartnerne utnytter de nevnte samhandlingsaspektene til å understøtte de verbale utsagnene. Ved ikke å legge vekt på hva som faktisk ytres verbalt, har det vært mulig å fokusere mer presist og konsentrert på disse samhandlingsaspektene.

Selv om tolkens rolle er vesentlig i en slik situasjon, er det andre viktige forhold som viser seg nødvendige. De uttrykkes gjennom selve samhandlingen, samt institusjonelle og profesjonelle rammer. Det er forhold ved samhandlingen som er en integrert del av kommunikasjonssituasjonen, på lik linje med de verbale ytringene. Ved å ta utgangspunkt i samtale som samhandling, kommer flere aspekter frem i en tolket samtale. Det kan være aspekter som er vesentlig for enhver forståelse og samhandling mellom deltakere med forskjellig språk og kultur. I det kan det ligge viktige momenter til å forstå hvordan kommunikasjon på tvers av kulturer i det hele tatt kan være mulig. Oversettelse blir dermed ikke bare et spørsmål om å løse verbale tolkeoppgaver, men like mye å oppnå felles

forståelse gjennom samhandling, spesielt når språkbrukere med ulik kulturell bakgrunn og språkkompetanse møtes. Her kan avhandlingen være et bidrag til en teoretisk diskusjon av generelle aspekter ved kulturoversettelse, som for eksempel oversettelsesproblemet i sosialantropologi.¹⁰⁷

Fra den teoretiske drøftingen og analysen av den empiriske angrepsvinkelen, har det også kommet frem *praktiske konsekvenser* for utformingen av tolkerollen og en tolket samtalsituasjon. Når fokus her rettes mot aspekter utover den rent verbale formidlingen i tolkesamtalen, vil det kunne føre til at rollen som tolk, samt krav og retningslinjer for bruk av tolk, må vurderes og eventuelt endres.

Spørsmålet om hvorvidt tolkens rolle skal være som kulturinformant eller ikke, er svært omdiskutert i internasjonal litteratur om tolking (Jareg og Pettersen 2006). De norske retningslinjer for god tolkeskikk viser imidlertid at tolken ikke skal ha noen funksjon som kulturinformant eller kulturformidler under tolkingen. Begrunnelsen er at tolken i en rolle som kulturformidler kan gi feilaktige opplysninger som kan få konsekvenser for saken. En annen grunn er knyttet til at tolkebrukeren kan be tolken om generelle syn på kulturell praksis før og etter samtalen for så å bruke denne kunnskapen i samtale med klienten uten å blande inn tolken (Jareg og Pettersen 2006). Om denne atskillelsen mellom tolken som kulturinformant og formidler er mulig, er et sentralt spørsmål i avhandlingen.

11.1 Avhandlingens empiriske angrepsvinkel

I stedet for en analyse av verbale utsagn har jeg lagt vekt på en samhandlingsanalyse. Det empiriske materialet har derfor fremkommet vesentlig som *observasjoner* av samtalsituasjoner. I tillegg har jeg gjennomført kvalitative intervjuer og samtaler *om* de observerte samtalsituasjonene. Dessuten har en del omkringliggende forhold og institusjonelle rammer blitt belyst gjennom fokusgrupper og egne samtaler/intervju hvor det har vært

¹⁰⁷ Det må her tilføyes at en kan anta at antropologen antakeligvis har bedre vilkår enn tolken til å skaffe seg kulturell kompetanse. Samtidig vil posisjonene være forskjellige.

tema. Dokumentasjon og annet materiale har også vært benyttet til en utdyping av disse empiriske forholdene (jf. kap. 5).

En slik empirisk angrepsvinkel har gjort det mulig å få frem kontekstuelle aspekter og samhandlingsmønstre, uten at spørsmål om hva som ”egentlig” ble sagt eller forstått har vært vesentlig. Skulle det siste vært objekt for studien, ville en forutsetning vært at tolkning av verbale utsagn var et vesentlig moment ved undersøkelsen. Det har imidlertid ikke vært noe poeng i denne sammenheng å drive undersøkelsen i en slik retning.¹⁰⁸ Det er fordi det her er snakk om å få ”rikdommen” i samtalesituasjonen frem gjennom mer ”tykke” beskrivelser (Geertz 1973) av hva som er involvert. En innfallsvinkel hvor fokus rettes mot hva som ligger i de verbale utsagnene, kan drive undersøkelsen i retning av en studie i ”hva var det de egentlig sa eller mente”. En fare med en slik innfallsvinkel kan være at en havner i en uendelig regress for å få fatt på den ene sanne kjerneforståelsen. Det har ikke vært hensikten i denne avhandlingen med fokus på samhandling.

Presentasjonen og analysen av empirien har særlig lagt vekt på følgende forhold:

- Håndtering av institusjonelle og profesjonelle rammer
- Deltakerstatusens betydning for aktivitetene
- Brudd og håndtering av interaksjonsorden

Håndtering av institusjonelle og profesjonelle rammer

Gjennom observasjonsstudiene har jeg forsøkt å få frem forhold som kan belyse hvordan deltakerne håndterte de institusjonelle og profesjonelle rammene i tolkesamtalene. Den fysiske plasseringen av deltakerne i trekant har vært diskutert som en bestemt måte å organisere tolkesamtalen på, slik at de primære samtalepartene kan ha blikkontakt. I de konkrete observasjonssamtalene ble det konkludert med at den fysiske plasseringen bidro til blikkontakt mellom de primære samtalepartene. Samtidig ivaretok trekantplasseringen at tolken fikk en plassering i forhold til det som var hans/hennes ansvar/oppgaver i

¹⁰⁸ Jeg har heller ikke den nødvendige språkkompetansen til å drive undersøkelsen i en slik retning, eller ”gi meg hen” til en rolle som tolk. Det har jeg for øvrig bemerkt i metodekapitlet.

samtalsituasjonen. Organisering for å sikre at alle har blikkontakt kan se ut til å være helt avgjørende for disse samtalene.

Når én av partene i en samtale ikke forstår de verbale utsagnene, ser betydningen av å tolke andre uttrykksformer ut til å bli vesentlig. Særlig antyder samtalsituasjonene at et konsentrert blikk og en interessert deltakelse er et vesentlig signal om at deltakerne er *inne* i samtalen og har en avklart status som deltaker.

På bakgrunn av at en stor del av kommunikasjonen mellom partene i en samhandlingssituasjon foregår v.h.a. blikket, er dette et avgjørende aspekt i tilknytning til samtals organisering. Det dreier seg som vist tidligere (jfr. kapitel 7.1) om blikkets betydning i tilknytning til håndtering av turtaking, gestikulering, ansiktsuttrykk m.m. (Goffman 1981). Manglende blikkontakt kan og være uttrykk for at en eller flere deltakere ikke er interessert i det som foregår, slik det ble beskrevet når klienten synes mer opptatt av å rote i vesken etter ubetalte fakturaer, enn å se på sosialarbeideren og lytte til det hun formidlet (jfr. kapitel 6.1). Samtidig er det funn i observasjonssamtalen som kan antyde at det er tolkens nærvær som skaper spesielle problemer i forhold til det å ha blikkontakt. I analysen og beskrivelsen er det antydning at det kan henge sammen med forventninger til tolken om partitaking. Det gjelder spesielt klienten.

Manglende blikkontakt kan også resultere i at en eller flere av deltakerne plasseres på sidelinjen fordi de ikke inkluderes i samtalen. Det var tilfellet med Latifa i konsultasjonssamtalen. Videre kan blikket, sammen med ansiktsmimikk, uttrykke manglende forståelse. Det kan vise forlegenhet over ikke å bli forstått, slik det ble demonstrert når sosialarbeideren brukte uttrykket ”bysonen”, og klienten ikke oppfattet spørsmålet. Her ble sosialarbeideren satt i forlegenhet fordi hun uttrykte seg på en måte som klienten ikke oppfattet. Det var heller ingen tegn til at tolken gjorde noe forsøk på å ”redde” sosialarbeiderens ansikt ved å tre inn i rollen som kulturinformant.

En bestemt plassering som bidrar til at blikket er en mulighet til å befeste det verbale uttrykket, oversatt eller ikke oversatt, kan få frem et bestemt aspekt ved samtalsituasjoner hvor bruk av tolk inngår. Det er den bestemte fysiske plasseringen som gjør det mulig å kunne observere hverandres blikk og mimikk. Observasjoner av mimikk og blikk er

vesentlig i de fleste samtalsituasjoner. I tolkesamtaler er de institusjonelle rammene forsterket med det siktemålet, i og med at plasseringen i trekant eksplisitt er regulert til dette formålet.

Et annet forhold som kjennetegnet organiseringen av de observerte samtalerne, var *deltakerantallet*. På bakgrunn av at observasjonssamtalene hadde et deltakerantall med flere enn to personer, var samtalerne avhengige av en bestemt type organisering, som i størst mulig grad kunne ivareta kravet om at alle deltakerne kunne delta i samtalen. I tillegg skulle den bestemte organiseringen sikre at den som hadde ordet, skulle få mulighet til å henvende seg til hele gruppen og dermed gi dem *lik status* som samtalepartnere. I observasjonssamtalene ble dette forsøkt ivaretatt på ulike måter. Noen av samtalerne fant sted på sosialarbeiderens kontor, mens andre samtaler ble gjennomført på møterom, lunsjrom o.l., avhengig av deltakerantallet.

Plassering og deltakerantall vil ha betydning i de fleste samtalsituasjoner. Det som særlig skiller en tolket samtale fra andre samtalsituasjoner, er at disse forholdene er en eksplisitt institusjonell ramme som skal regulere forholdet mellom deltakerne. Plasseres deltakerne i en samtalsituasjon ved siden av hverandre, vil det begrense mulighetene for å oppfylle kravene til tolkesamtalen. Hvis deltakerne plasseres ved siden av hverandre, vil ikke de primære samtalepartene kunne ha blikkontakt. I tillegg kan tolken få en mer fremtredende posisjon enn han/hun vil ha med en plassering i trekant, hvor tolken har en tilbaketrukket posisjon.

Når det oppstår situasjoner hvor f.eks. klienten av ulike årsaker nekter å se på tolkebruker vil det være nødvendig å vurdere hva som er hensiktsmessig i den enkelte situasjon. Jareg og Pettersen (2006) viser i den sammenhengen til en situasjon hvor løsningen på dette problemet omfattet en organisering hvor tolken ble plassert bak klienten slik at tolkebruker kunne ha blikkontakt med klienten. Resultatet ble imidlertid at klienten kontinuerlig snudde på hodet hver gang tolken sa noe samtidig som klienten klagde over nakkesmerter (op.cit.:102). I tillegg til at en slik fysisk organisering kan by på problemer for klienten, kan eksempelet antyde en situasjon hvor det ikke tas hensyn til de mer non-verbale aspektene ved kommunikasjonssituasjonen. I en situasjon hvor tolken fysisk

plasseres bak klienten, vil han/hun ikke ha noen muligheter til å kunne fange opp aspekter ved kommunikasjonen hos klienten, som går utover det rent verbale (ansiktsuttrykk, mimikk, blick m.m.).

Mange samtaler ellers i dagliglivet vil forløpe slik at deltakere kan oppleve begrensning i disse aspektene. Det behøver ikke være så avgjørende i situasjoner hvor de verbale ytringene er vesentlige meningsbærere for de tilstedeværende på en slik måte at de selv kan oppfatte innholdet i det som uttrykkes. Da kan de oppnå bekræftelse på at de er *med* i samtalen gjennom verbaliseringer. I situasjoner hvor de verbale ytringenes meningsbærende aspekter er fraværende for deltakerne og kun formidles via tolken, kan usikkerheten omkring budskapet forsterke behovet for *selv* å kunne sjekke de andre deltakernes reaksjoner. Muligheten er da bare til stede gjennom ikke-verbale uttrykk. Tolkens rolle som mellomledd har her begrensninger.

Deltakerantallet er et vesentlig moment som bl.a. må håndteres gjennom samtaleens institusjonelle rammer. I situasjonen som involverte en deltaker som ikke var fysisk til stede, ble det avgjørende å organisere samtalen på en måte som kunne bidra til at den aktuelle klienten kunne delta i samtalen på lik linje med de andre. I denne situasjonen ble løsningen en kombinasjon av telefon og fremmøtetolking.

Et tredje krav til organiseringen av observasjonssamtalene, omfattet kravet til *turtaking*. Det er særlig påkrevd i situasjoner med flere deltakere. Jo flere deltakere det er i en samtale, desto mer komplisert blir organiseringen av samtalen. Samtidig øker sjansen for at turtakingssystemet bryter sammen. En særlig utfordring i tilknytning til turtakingssystemet er situasjoner som har to parter som ikke forstår hverandre, slik det er demonstrert i form av kommunikasjonskaos i observasjonssamtalene.

En annen konsekvens av brudd på reglene for turtaking, var at noen av deltakerne ble tatt ut av samtalen. Det bidro til at de deltakerne som ble tatt ut av samtalen, ikke lenger var med som deltakere på lik linje med de andre. De risikerte i stedet å bli ekskommunisert og stilt på sidelinjen. Når det inntreffer, er blick og mimikk viktig for å muliggjøre en sjekk på hvem som er delaktige i samtalen.

Turtaking er et sentralt aspekt ved de fleste samtaler. I tolkesamtaler vil det være et vesentlig moment at verbale utsagn som formidles også følger mimikk og blick til de som uttrykker disse. Når en av deltakerne sier noe og tolken oversetter, blir det et poeng at mimikk og blick kan ”leses” *sammen* med utsagnet, selv om det går via tolk. Hvis ikke turtakingen er tydelig strukturert, kan det oppstå usikkerhet om et formidlet utsagn følger en bestemt mimikk og/eller blick. Det kan skape usikkerhet omkring hvilket blick og hvilken mimikk som følger hvilke utsagn. Vanskene kan bidra til uorden, kanskje til dels kaos, i samtalsituasjonen. Det kan bli umulig å sjekke via blikket om utsagnet er ytret fra en deltaker som er med i samtalen, eller om ytringen ikke hører hjemme eller har et vilkårlig forhold til samtalen. Kan klientens irettesettelse av barnet være eksempel på en ytring som ikke hørte med i samtalen? Var hun selv i den situasjonen ”ute av samtalen”?

I tillegg til observasjonssamtalenes fysiske struktur, var de institusjonelle-/profesjonelle *rollene* et vesentlig aspekt i etablering og håndtering av interaksjonsorden i observasjonsstudiene. Både sosialarbeider, klient og tolk håndterte sine respektive roller på bestemte måter. For sosialarbeideren dreide det seg om en profesjonell opptreden preget av saklighet, rådgivning, objektive talehandlinger, bruk av skjønn, informasjonsformidling m.m. I presentasjonen av denne rollen opptre den byråkratiske stemmen mer eller mindre implisitt i situasjonen, som et aspekt ved den profesjonelle rammen.

Tolkens rolle var primært knyttet til formidling mellom de to primære samtalepartene. Det var en rolle som innebar bestemte måter å opptre på, og som var i tråd med formulerte regler for tolkeatferd.

Klienten på sin side hadde en rolle i observasjonssamtalene som skilte seg fra rollen som sosialarbeider og tolk. Det innebar at *måten* klienten presenterte sine behov på, kunne bidra til å bestemme hvordan han/hun ble oppfattet og hvilken hjelp hun/han fikk fra sosialkontoret. Klienten hadde ikke klare profesjonelle retningslinjer for hvordan man skal opptre som klient. I stedet måtte klienten etter beste evne velge egne strategier for å stadfeste en status som ”verdige trengende”. Klientens valg av strategi i så måte var særlig tydelig i eksempelet med de ubetalte fakturaene (j.fr.kasusstudie 1). Her valgte klienten gjennom fakturaene å presentere seg som verdige trengende. Sosialarbeiderens respons kan

imidlertid tyde på at valget av strategi til å presentere sin status som klient bare var delvis vellykket. I stedet for å gi en umiddelbar respons på klientens presentasjonsstrategi og dens ”markører” (faktura, fortvilelse, latter) valgte sosialarbeider hele tiden å holde en nøktern og saklig distanse. Situasjonen kan være et eksempel på at klienten forsøker å få sosialarbeideren til å vektlegge større grad av personlig engasjement og skjønn i situasjonen.

Fremferden til sosialarbeideren kommuniserer implisitt en byråkratisk stemme med krav til saklig distanse, sammen med en viss grad av skjønn. Samtidig uttrykker stemmen bestemte diskursive praksiser. Denne balansegangen er noe av tvetydigheten ved det å representere et moderne byråkrati, slik jeg var inne på i presentasjonen av Weber (jfr. kapittel 4.2). Tvetydigheten gjør seg gjeldende gjennom sosialarbeiderens inntrykkspresentasjon. Det blir en måte som den byråkratiske stemmen uttrykker seg på i situasjonen, gjennom sosialarbeiderens inntrykkspresentasjon. Den blir imidlertid i situasjonen ikke ”oversatt” av tolken. Klienten på sin side fortsetter sin strategi med å presentere seg som verdig trengende uten å respondere på sosialarbeiderens fremferd og implisitte byråkratiske stemme. Det blir som om deltakerene her kommuniserer forbi hverandre uten at det kommer direkte til uttrykk verbalt. Situasjonen viser i så måte hvordan vesentlige samhandlingsmomenter ikke oversettes eller blir forstått i situasjonen, samtidig med at deltakerne heller ikke eksplisitt på noe tidspunkt tar det opp som tema. Tolken på sin side kan se ut til å respondere mer vilkårlig på denne tvetydigheten. Det skjer når tolken ignorerer en del av utsagnene til klienten, men samtidig viser indignasjon i form av at klienten ”gjentar seg selv” (s. 197).

Institusjonelle og profesjonelle roller i samtalsituasjonen medvirker til en forhåndsforståelse av hvem vi har med å gjøre. Presentasjonen av selvet og ulike former for inntrykkskontroll hos deltakerne vil kunne bekrefte eller avkrefte denne forhåndsforståelsen i varierende grad. De profesjonelle og institusjonelle rollene og den motsvarende rolleforståelsen som deltakerne oppnår, er i tolkesamtaler i så måte en ytterligere mulighet til å understøtte de verbale utsagnene i samtalen. Et eksempel er tolkens bruk av ulike typer inntrykksteknikker som skilt, kladdebøker/ordbøker og bruk av personalinngang.

Standardiserte prosedyrer som bestilling av tolk, innkalling av klienter, saksforberedelse m.m. var vesentlige føringer og kontroll med klientenes situasjonsdefinisjon. Samtidig la de premisser *før* selve samtalen, når deltakernes gjensidige konstruksjon av denne fant sted. Det er også aspekter, på samme måte som roller, hvor forståelsen av det verbale i samtalen kan understøttes og redusere usikkerhet mht. hva som formidles. Det dreier seg om reduksjon av usikkerhet når den direkte tilgangen til innholdet i de verbale utsagn ikke er til stede – eller kun mangelfullt til stede.

I observasjonsstudiene kom forventninger og utfordringer til *rollene* som henholdsvis sosialarbeider, klient og tolk, bl.a. til uttrykk gjennom måten de presenterte seg selv på. Når sosialarbeideren satt fremoverbøyd med kroppen og vendte seg mot klienten, kunne det være en måte å presentere seg på som viste *engasjement* i forhold til klienten. Tolkens tilbaketrukkne plassering mellom de primære samtalepartene kunne signalisere en status som *formidler*. At klienten brakte med seg en rekke ubetalte faktura, kunne være en måte å presentere seg på som *verdig trengende*.

Presentasjonen av seg selv ("presentation of self") bidro til å skape et inntrykk ("impression") hos de andre deltakerne. Slike presentasjoner kan være med å tydeliggjøre profesjonelle og institusjonelle roller i situasjonen gjennom rolleutøvelsen til de ulike deltakerne i samhandlingssituasjonen. Tolkens rolleutøvelse ble demonstrert gjennom presentasjonsteknikker som skapte en bestemt orden mellom deltakerne. Det ble blant annet demonstrert når tolken ba om å få se de økonomiske satsene som sosialarbeideren refererte for klienten, slik at han kunne gjengi det så korrekt som mulig .

Presentasjonen kan bygge opp under den forhåndsforståelsen og forhåndsdefinerte rolleatferden som den enkelte har med seg. Det kan også være en presentasjon som skal få frem spesielle interesser eller hensikter i selve situasjonen – dvs. de mer situasjons-spesifikke. Presentasjonen som *verdig trengende* kan dels være en måte å befeste en klientstatus på. Det kan også være en måte å fremheve at klientens viktigste hensikt i denne aktuelle situasjonen er å få hjelp til å håndtere en kaotisk personlig økonomi.

Forventninger og utfordringer ved rolleutøvelsen kom også til uttrykk på måten de andre deltakerne uttrykte seg i forhold til den enkelte rolleinnhaver. Utsagnet til

sosialarbeideren om at hun forventet at tolken ga beskjed hvis det var problemer (jfr. kapittel 9.2) , antyder forventninger til tolken utover hans/hennes rolle som tolk. Hvis tolken skal holde seg strengt til tolkereglene, skal tolken kun formidle det som blir sagt, og ikke gi kommentarer utover det. Oppfordringen om å gi beskjed hvis det oppsto problemer, er derfor en oppfordring til å gå utover tolkerollen. På den andre siden kan det stilles spørsmål ved hvem som egentlig skal ha ansvaret når det gjelder å oppklare uklarheter/misforståelser mellom klient og tolkebruker. Det er en diskusjon som har vært gjenstand for debatt både mellom tolker, tolkebrukere, klienter og forskere på tolkefeltet (Jareg og Pettersen 2006). På grunn av at det ikke finnes noen felles oppfatning av rolle og ansvar i denne sammenheng, er det til dels store variasjoner med hensyn til hva tolker og tolkebrukere foretar seg i løpet av samtalen.

Når klienten flytter blikket fra sosialarbeideren til tolken (s. 172), kan det demonstrere klientens forventninger til tolken. Klienten kan forvente at tolken er en person som kan bidra til å støtte klientens behov i den aktuelle situasjonen, at tolken skal ta *parti*. Det kan for tolken oppleves som et vanskelig dilemma, når det appelleres til felles etnisk nasjonal identitet og nasjonalfølelse. Det kan vise det problematiske i å se bort fra at tolken, så vel som klienten, har en kulturell ballast med seg i tolkesituasjonen. Samtidig vil en slik kulturell ballast være en ressurs fordi den kan gi tolken innsikt i hva klienten faktisk forstår eller har mulighet til å forstå. På den annen side kan det være en belastning når tolken opplever at en formidling utover det rent verbale, ikke er tillagt funksjonen som tolk. For det tredje kan felles kulturell bakgrunn, som nasjonalfølelse, være et bånd mellom tolk og klient hvor spesielle forpliktelser og forventninger gjøres gjeldende.

Et av tolkens dilemmaer blir å håndtere disse problematiske aspektene som ligger i tolkerollen – og som i varierende utstrekning gjør seg gjeldende både overfor klient og sosialarbeider. Tolkens forventninger til klienten kom blant annet til uttrykk når tolken *irretesatte* klienten fordi hun gjentok seg selv (s. 215). En slik irretesettelse er også et eksempel på tolkens utfordringer med å håndtere tolkerollen. Irretesettelsen går strengt tatt ut over de krav og forventninger som ligger til tolkerollen. På den annen side kan irretesettelsen være uttrykk for at tolken oppfatter at klienten ikke lever opp til normer og forventninger som ligger i samtalsituasjonen til det å være klient.

Funnene som er kommet frem når det gjelder forventninger og utfordringer til de ulike rollenehaverne i observasjonssamtalene, kan vise hvordan deltakerne på ulike måter ble styrt av situasjonen de sto i. Et slikt perspektiv på rolle innebærer at rolle betraktes som en form for *utøvelse* ("agency") eller *opptreden* ("enactment"). Et perspektiv hvor rolle betraktes som utøvelse/opptreden vil begrunne dette med rollens situasjonelle forankring.

Samtidig forekom det avvik fra forventningene til de respektive rollene. Det ble beskrevet med *informasjonsoverskuddet* til sosialarbeideren som kunne tilsi at det ble tatt lite hensyn til *mottakerkompetansen* hos klientene. For tolkens vedkommende kom et avvikene til uttrykk med tolkenes manglende redegjørelse for sin rolle i tolkesamtalen. Som bemerket tidligere (jfr. kapitel 10.2) skal tolken innledningsvis starte et oppdrag med å presentere en kortversjon av tolkereglene. Når tolken unnlater å avklare sin rolle i situasjonen, kan dette svekke forståelsen av de formelle kravene til tolkerollen. Det er fordi de primære samtalepartene kan bli usikre på hva rollen som tolk egentlig omfatter. Det kan igjen få konsekvenser for tolkens rolleutøvelse, ved at det f.eks. stilles forventninger til tolken som går utover rollen.

På den andre siden kan tolkens manglende redegjørelse føre til at tolken blir "tvunget" til å ta på seg rollen som hjelper og kulturinformant. Han/hun kan bli tvunget til å tre inn i en rolle som kulturinformant for å kompensere for manglende kompetanse og kunnskap hos den aktuelle klienten. Det kan på sin side kreve kompetanse i en tolket samtalsituasjon som tolken ikke har, og som heller ikke er noe krav til at tolken skal utøve i en praksis som tolk.

De institusjonelle og profesjonelle rammene som er presentert i analysen av observasjonssamtalene har til hensikt å vise hvilke aspekter en tradisjonell kommunikasjonsmodell ikke får med seg i en analyse av ansikt-til-ansikt-samhandling generelt, og tolkesamtaler spesielt. Et teoretisk poeng er at den tradisjonelle kommunikasjonsmodellen ikke tar hensyn til vesentlige aspekter ved samhandlingssituasjonen, som betydningen av fysisk plassering, blikk, mimikk, deltakerantallet, turtaking, roller, rammer m.m.

Dette er aspekter som er viktige for etableringen, opprettholdelsen og gjenopprettingen av interaksjonsorden. Observasjonssamtalene viser hvordan institusjonelle og profesjonelle

rammer legger føringer på samhandlingsaktiviteten i form av rutiner og praksiser i observasjonssamtalene. I tillegg kan de få frem hvordan disse praktiseres og får følger for den praksisen som utøves. Rutiner og praksiser kan være bakgrunn for vurdering av hvordan tolkerollen og retningslinjer for tolken konkret skal følges opp.

Deltakerstatusens betydning for aktivitetene

Gjennom analysen og beskrivelsen av observasjonssamtalene har jeg forsøkt å få frem deltakernes posisjonering, statustildeling og vise hvordan situasjoner dannes. Det aspektet ved samhandlingssituasjonene er demonstrert gjennom flere situasjoner (irettesettelse av klient, initiativ til ”privat” samtale, bruk av inntrykkseffekter m.m.). Sosialarbeiderens posisjonering ser vi når hun inntar status som autoritetsperson. Dette ble blant annet demonstrert gjennom ulike typer rådgivning (overgang fra abonnement til kontantkort, anbefaling av bestemt utstyr til bolig). Tolken, på sin side inntar en status som autoritetsperson både overfor klient og sosialarbeider. I førstnevnte situasjon inntar tolken en status som autoritetsperson når han irettesetter klienten. Posisjoneringen overfor sosialarbeider vises når tolken forlater møtet mot sosialarbeiders vilje. Klienten på sin side inntar en status som autoritetsperson når hun irettesetter datteren eller velger å ikke svare på sosialarbeiders spørsmål om kontantstøtte. De nevnte funnene er eksempler på et særlig kjennetegn ved ansikt-til-ansikt-samhandling. Samtidig kan det bidra til å få frem dynamikken i samhandlingssituasjonen.

Håndtering av statuser og posisjoner i observasjonssamtalene kan vise de sosiale og relasjonelle aspektene ved samhandlingssituasjonen. Det er de relasjonelle og sosiale aktivitetene som deltakerne gjør, og som går utover det verbale og lingvistiske. I samhandlingssituasjoner generelt og tolkesamtalen spesielt vil disse aspektene ved konteksten være avgjørende for meningsforståelsen i samhandlingssituasjonen. Når klienten tok med sin voksne datter til samtalen, uten at datteren i utgangspunktet var tildelt en status som samtalepart, kan det vise et behov for å kunne underbygge et hjelpebehov og skape sympati i den aktuelle situasjonen. Klienten markerte og forsterket behovet for ytelse og sitt behov som verdig trengende. Datterens posisjon og status var imidlertid mer

uklar. Hun var klient i kraft av samme posisjon som moren. På den andre siden tydet ingenting i samtalen på at hun fikk markert en status som likeverdig samtalepartner og deltaker i samtalsituasjonen. Om hun ikke var likeverdig samtalepartner, kommuniserte hun tydelig med mimikk, blick etc. en presentasjon av seg selv og familien som sterkt og (verdige) trengende, uten å ytre noe verbalt. Slik sett markerte hun en helt sentral plass i samtalsituasjonen, en markering som ikke på noen måte ble sett på som en oppgave for tolken å "oversette". Verken tolken, sosialarbeideren eller moren bidro til å tydeliggjøre eller skape en avklaring av status og posisjon til datteren.

Når tolken tilskriver seg selv en moralsk rolle overfor klienten kan dette tilsi at tolken har en annen formening enn klienten om hvordan en tolket samtale skal være. Samtidig kan en slik status være et uttrykk for tolkens forsøk på ordenshåndtering i den aktuelle situasjonen.

Brudd og håndtering av interaksjonsorden

Deltakerne i observasjonssamtalene opplevde vanskeligheter med å håndtere bestemte aktiviteter underveis, og det kunne føre til en trussel mot interaksjonsorden. I noen sammenhenger førte bestemte aktiviteter til at tolkesamtalen brøt sammen, slik dette ble vist når det oppsto kommunikasjonskaos i mottakssamtalen. I den situasjonen brøt interaksjonsorden sammen så lenge den bestemte aktiviteten pågikk. Noe av det samme ble vist når sosialarbeideren ikke tok hensyn til tolkens tidsramme. I den situasjonen brøt tolkesamtalen sammen når tolken forlot møtet, og det måtte etableres en ny interaksjonsorden uten tolk. Sistnevnte eksempel viser også betydningen av tolkens tilstedeværelse. Når ny interaksjonsorden i det hele tatt kunne etableres, skyldes det at en av de to klientene kunne litt engelsk, noe som da ble "redningen" og bidro til at det overhodet kunne etableres en ny orden. Hvis det ikke var noe grunnlag for verbalspråklig formidling mellom deltakerne, ville hele samtalen bryte helt sammen. Det viser at samhandling *uten* tolk og/eller verbale formidlingsmuligheter medfører sammenbrudd, i hvertfall i denne type situasjoner. Verbale formidlingsmuligheter er altså en helt nødvendig del av samtalen. Det er ikke tilstrekkelig å basere kommunikasjonen kun på blickkontakt, mimikk og andre ikke-verbale

uttrykksformer. Samtalen har *både* verbale og ikke-verbale aspekter. Det siste er et viktig moment, men samhandlingsaspekter kan ikke erstatte nødvendig verbal formidling.

Folk kan uten tvil samhandle i ulike situasjoner uten nødvendigvis å kunne hverandres språk. Goffman ([1959] 1992) hevdet også at det meste av samhandlingen var uavhengig av det verbale. Med utgangspunkt i Wittgensteins begrep om språkspill (s. 73) så er det samhandlingen som bidrar til at den verbale delen blir meningsfull. Samtidig antyder jeg at verbalisering langt fra er overflødig. Hymes' (1964) begrep "speech event" omfatter nettopp tale/verbalisering.

Identifiseringen av brudd og håndtering av interaksjonsorden gir en mulighet til å kunne systematisere viktige aspekter og bestemte sekvenser for å få frem vanskelighetene som kan oppstå i en samhandlingssituasjon. For det første kan brudd og håndtering av orden vise ulike måter å forstå situasjonen på. Når deltakerne håndterer orden på ulike måter, kan det oppfattes som resultat av ulike virkelighetsoppfatninger. I praksis dreier det seg om det mangfold av virkelighetsoppfatninger som kommer til uttrykk gjennom deltakernes handlinger i en bestemt situasjon. Det kom til uttrykk gjennom de ulike agendaene de to primæresamtalepartene hadde i en av observasjonssamtalene. I den aktuelle samtalen var klientens fokus i hovedsak rettet mot hennes konkrete økonomiske situasjon. Sosialarbeider på sin side var mer opptatt av formelle prosedyrer.

En forklaring på at de primære deltakerne har ulike agendaer for møtet, kan være nærheten og avstanden som de ulike partene har til klientsamtalen. I tillegg kan variasjoner i biografiske forhold (kjønn, nasjon, språk, posisjon) være en trussel i forhold til etablering og opprettholdelse av intersubjektivitet (Schutz 2005). Mangfoldet i oppfatninger fører ofte likevel ikke til totalt sammenbrudd i tolkesamtalen, og det kan knyttes til eksistensen av et visst felles *meningsunivers* som nødvendigvis må være til stede for at samhandlings-situasjonen overhodet skal kunne gjennomføres (ibid.). Et slikt meningsunivers kan være grunnlag for intersubjektivitet som er knyttet til de strukturelle betingelsene for samtalen. Det er symboler i form av penger, bygning, myndighetsforhold m.m. Det kan også være noen av de institusjonelle/profesjonelle rammene omkring en tolket samtale. Dersom deltakerne har en viss overlappende forståelse og intersubjektivitet omkring slike symboler, kan

det være del av et meningsunivers for samtalen. Intersubjektivitet og felles forståelse bygget omkring slike aspekter gir ”oversettelsesmuligheter” mellom deltakerne. De vil ha en slags felles formening omkring hva slags aspekter symbolene signaliserer, og omkring hva samtalen er og/eller skal dreie seg om.

I tillegg til de tre delproblemstillingene jeg hittil har behandlet, vil jeg vie særlig oppmerksomhet til symmetri/asymmetri aspektet, samt kompetanseaspektet hos deltakerne. Her fremkommer noen særlige momenter av betydning i samtalesituasjonen.

Symmetri/asymmetri og kompetente språk-/kulturbærere

I samtalene som er analysert har jeg forsøkt å begrepsliggjøre forskjellige momenter som strukturerer samtalesituasjonen, samtalepartene og den respektive orden. Et spørsmål i denne sammenheng er om en slik begrepsliggjøring kan skape et inntrykk av at samtaleforløpet og beskrivelsen av det lar seg strukturere. Er det for eksempel tydelig for deltakerne *når* de er samtalepartnere, *hva* samtalesituasjonen dreier seg om, *hvilke* stater det er snakk om, og *hvordan* disse håndteres? Et mulig svar kan antyde et både/og. Noen ganger er nok det tydelig, andre ganger tror deltakerne det er tydelig, atter andre ganger blir de forledet til å tro at det er tydelig, og så har vi de gangene det kort og godt er utydelig.

En organisering av samtalesituasjoner som omfatter fysisk plassering, blikkontakt, deltakerantall, turtaking m.m., kan fortelle oss noe om hvilke deltakerstater som gjøres gjeldende i den aktuelle situasjonen. Et sentralt spørsmål er hvorvidt staten som samtalepart også er en status som *likeverdig* samtalepart – og ikke minst likeverdig *anerkjent* samtalepart. Dersom det i organiseringen av observasjonssamtalene tas hensyn til at alle deltakerne skal ha samme status som samtalepart, kan samtalen karakteriseres som symmetrisk. Det er fordi den bestemte organiseringen sørger for at alle deltakerne i utgangspunktet tildeles en likeverdig status som samtalepart.

På den andre siden kan det stilles spørsmål ved om manglende hensynstaking til klientens mottakerkompetanse kan være en underkommunisert asymmetri i observasjons-

samtalen. I så fall vil det her være snakk om forutsetninger som ikke utvikles. Fra å være en situasjon hvor det i utgangspunktet er klarhet i hvilke deltakerstatuser som skal gjelde i samhandlingssituasjonen, oppstår det uklarheter med hensyn til når en deltaker skal oppfattes som likeverdig, og når han/hun ikke oppfattes som likeverdig. Når sosialarbeideren ikke tar hensyn til klientens *mottakerkompetanse*, men i stedet velger en formidlingsform preget av informasjonsoverskudd, er det et tegn på asymmetri. Til tross for at den bestemte organiseringen av samtalen skulle tilsi noe annet. Det så vi i mottakssamtalen når sosialarbeideren/FK gikk rett på sak med informasjon om økonomisk sosialhjelp og forhold i tilknytning til etablering.

Observasjonssamtalene har vist hvordan de ulike deltakerne håndterer orden i samtalsituasjonen. Når det ikke tas hensyn til regler for turtaking, kan det oppstå brudd i interaksjonsorden. Det kan henge sammen med deltakernes behov for posisjonering. Dersom det oppstår situasjoner som viser brudd på regler for turtaking, kan det være en strategi som deltakerne tar i bruk for å markere en posisjon i samtalsystemet. Hvis det er slik at brudd på interaksjonsorden kan knyttes til et behov for posisjonering, kan det bety at det i observasjonssamtalene er en åpning for alles ”like kamp”. I slike tilfeller kan observasjonssamtalene vise at det er snakk om et statussett som innebærer likeverdighet mellom deltakerne, siden alle har like muligheter for å delta i ”kampen”. Det innebærer likeverdighet fordi alle deltakerne også gis den samme muligheten til å kunne avbryte hverandre. Det er ikke noe som er forbeholdt én bestemt deltaker.

Observasjonssamtalene har beskrevet situasjoner hvor sosialarbeideren har hovedansvaret for å sørge for at tolkesamtalen forløper på en bestemt måte. Det dreier seg om den måten som sosialarbeideren oppfatter at en klientsamtale som involverer tolk, skal være. Dersom det oppstår brudd i interaksjonsorden, har det vært hans/hennes oppgave å sørge for at orden gjenoprettes, slik at samtalen kan fortsette. Det skiller ham/henne fra klienten og tolken, og det er først og fremst knyttet til hans/hennes rolle som profesjonell sosialarbeider. Sosialarbeideren viser i slike situasjoner at ikke alle har like muligheter til å delta, definere og bryte inn i samtalen.

På den andre siden har observasjonssamtalene vist at også tolken tar initiativ til vedlikeholdelse av orden. En slik handling kan beskrive den utfordringen som er knyttet til hvilken status tolken skal ha i samhandlingssituasjonen. Samtidig kan en stille spørsmål ved hvorvidt tolken kan fungere som rolle uavhengig av interaksjonsorden.

Hvis det er slik at tolkesamtalen, gjennom sin bestemte organisering, legger opp til en struktur hvor statussettet skal være preget av helt eller delvis likeverdighet, kan observasjonssamtalene anskueliggjøre at forutsetningene ikke følges opp. Først og fremst *anerkjenner* ikke deltakerne hverandre i tilstrekkelig grad som likeverdige deltakere. I observasjonssamtalene kan deltakernes opptreden tilsi en *vekslende* og varierende anerkjennelse av hverandre. Når sosialarbeideren bøyer seg fremover mot klienten, kan det være en måte å anerkjenne klienten på som likeverdig samtalepart. På den andre siden kan tolkens irettesettelse av klienten antyde en manglende anerkjennelse. Klienten gir på sin side uttrykk for behov for anerkjennelse, som verdig trengende. Observasjonssamtalene kan vise at det er et dobbeltaspekt mellom likeverdighet på den ene siden og sosialarbeiderens maktposisjon til å strukturere samtalen og håndtere orden, på den andre siden.

I observasjonssamtalene har vi sett at deltakerne markerer sine statuser og posisjoner gjennom sine like muligheter for delaktighet. Samtidig er det sosialarbeideren som demonstrerer hvem som til syvende og sist er "sjefen" når ordensbrudd inntreffer og kommunikasjonskaos opptrer. Sosialarbeiderens posisjon er imidlertid ikke entydig som autoritet. Når tolken i en av observasjonstudiene forlater samtalen, står sosialarbeider maktesløs tilbake når samtaleorden igjen skal opprettes.

I kraft av sin status som representant for byråkratiet i vertslandet har sosialarbeideren en bestemt posisjon. Den gjør ham/henne i stand til å utøve en særlig makt. Samtidig er selve posisjonen som representant for et moderne byråkrati preget av tvetydighet. På den ene siden dreier det seg om det *kontraktsarbeidet* som er knyttet til sosialarbeiderrollen i det første møtet med nye klienter. Kontraktsarbeidet innebærer med Shulman (2003:193) at sosialarbeider ved hjelp av enkle og direkte måter å uttrykke seg på avklarer *formålet* med møtet, sin egen rolle, tilegner seg en viss forståelse av hva klientens problemer består i (tilbakemelding) og tar opp autoritetsproblemer. Kontraktsarbeidet blir dermed en

forhandlingsituasjon der både klienten og sosialarbeideren er involvert. Det innebærer at begge på en likeverdig måte skal ha mulighet til å gjøre sine synspunkter gjeldende i tilknytning til identifiseringen av saksforholdet. Saksforholdet skal håndteres overfor et regelverk. Det skal bl.a. sikre at klienten oppnår likebehandling. Like tilfeller skal behandles likt, og ulike tilfeller ulikt. Ved individuell behovsprøving er det ulike tilfeller som skal behandles likt (Terum 2003).¹⁰⁹

På den andre siden er det et krav i sosialtjenesteloven til at saksbehandler skal bygge på en skjønnsmessig vurdering av den enkeltes behov. En slik skjønnsmessig vurdering er nødvendig for at den særlige situasjonen til klienten skal kunne avgjøres etter en konkret og individuell vurdering (op.cit.). Det innebærer at saksbehandleren skal vise både distanse og nøkternhet, samtidig med innlevelse/empati og skjønn. Denne tvetydigheten uttrykkes gjennom det jeg har kalt den ”byråkratiske stemmen”. En slik tvetydighet kommer bl.a. til uttrykk når FK irrettesetter Ali fordi han prater norsk, for så kort tid etter å vende tilbake til den saklige informasjonsformidlingen.

For å ”svare” på den byråkratiske stemmens tvetydighet, kan klienten velge strategier for å presentere og markere seg som ”verdige trengende”. Hensikten kan være å oppnå mest mulig støtte og hjelp i forhold til egne definerte behov. Klienten vil kunne appellere til skjønn, empati m.m. fra sosialarbeideren. Samtidig er det forventninger til at klienten også svarer adekvat i forhold til den byråkratiske stemmens krav til saklighet. Krav fra sosialarbeideren i konsultasjonssamtalen til at alt skulle oversettes, var samtidig et krav om at Ali måtte forholde seg til samtalen som en tolket strukturert samtale, og til det saksforholdet som samtalen var rettet mot i kraft av sosialarbeiderens situasjonsdefinisjon. Den aktuelle samtalen skulle gi informasjon om økonomisk sosialhjelp og etablering. Klienten fikk dermed kommunisert den byråkratiske stemmens tvetydighet gjennom en implisitt åpning for å velge strategier til å fremme skjønn, empati etc. fra sosialarbeideren. Samtidig skal klienten forholde seg til ”saken” og ”tema” for samtalen på en mer nøktern og distansert måte. Klientens måte å ”svare” den byråkratiske stemmen kan med andre ord,

¹⁰⁹ Terum (2003:114) viser i denne sammenhengen til at det rent metodisk vil være vanskelig å avgjøre om så skjer fordi forskjell i behandling alltid kan begrunnes med at behovene saklig sett er forskjellige.

inneholde et krav om å håndtere noe av den samme tvetydighet som ligger i den byråkratiske stemmen selv. Håndteringen av en slik tvetydighet i møte med vertslandets byråkrati vil bl.a. være koblet til mottakerkompetansen hos klienten. Mottakerkompetansen kan variere alt etter de kulturelle forutsetningene som ligger i klientens bakgrunn. Her er kanskje noe av kjernen i det ”oversettelsesproblemet” som gjør seg gjeldende for deltakerne i en tolket samtale på et sosialkontor.

Det er ikke bare klienten og sosialarbeideren som presenteres for tvetydigheter i samtalsituasjonen. Tolken presenteres også for tvetydigheter som har mange fellestrekk med tvetydigheten i den byråkratiske stemmen. På den ene siden er det forventninger til tolken om å oversette budskapet så tett opp til originalytringen som mulig. Her skal tolken ikke prøve å involvere seg i noe forsøk på verken å forstå klientens forutsetninger når det gjelder å motta informasjonen, eller være inneforstått med dens betydning for klientens egen situasjon. Den type involvering vil i større grad innebære å være kulturformidler med empati, skjønn og innlevelse i den andres situasjonsdefinisjoner, forutsetninger og forforståelse.

På den andre siden er det stadig slik at tolken konfronteres med forventninger om å skulle være kulturformidler på tross av at formelle regler tilsier noe annet. Forventningene går på at det er tolkens oppgave å gjøre informasjon, situasjonsdefinisjon m.m. forståelig for deltakerne. Det gjelder ikke minst klienten som kan ha store problemer med å forstå vertslandets praksiser og sosialarbeiderens håndtering av disse gjennom sin ”byråkratiske stemme”. Problemet gjør seg også gjeldende for sosialarbeideren når det gjelder å forstå den kulturelle bakgrunn klienten har – og konsekvenser klientens utgangspunkt har for samtalen. Tolkens rolle som kulturformidler har også en mulig funksjon her. Denne siden av kulturformidlingen er imidlertid heller ikke tolkens oppgave om en følger de formelle retningslinjene for tolken.

Tolkeutdanningen og retningslinjene har ikke fokus på slike tvetydigheter, noe som er både utfordringer og motstridende krav som tolken må finne egne strategier for å håndtere i de aktuelle situasjonene. Tvetydigheter i samtalsituasjonen er utfordringer, uklare krav og forventninger som deltakerne må håndtere. Det er et viktig aspekt ved ordenshåndteringen.

Samtidig er det med å skape noe av den variasjonen og dynamikken som observasjonsstudiene er kjennetegnet av.

11.2 Teoretiske angrepsvinkler

En modellering av samtalesituasjonene

Det spesifikke teoretiske og metodologiske perspektivet i avhandlingen er rettet mot å begrepsfeste noen aspekter ved *samhandling* mellom deltakere med ulik språklig og kulturell bakgrunn. I observasjonssamtalene er deltakerne sosialarbeider, klient og tolk. Alle deltakerne bringer med seg sin sosiale og kulturelle bakgrunn. Selve tolkesituasjonen er en felles sosial kontekst. I hvilken utstrekning denne konteksten oppfattes som felles, og hva dette felles består i, er et mer åpent spørsmål. Det er noe av det som er forsøkt problematisert gjennom denne studien. Spesielt problematiseres det hvordan deltakerne i tolke- medierte samtaler håndterer tvetydigheten og usikkerheten omkring hva felles forståelse er, og hva det skal innebære. Det blir et perspektiv som fokuserer på samhandling vesentlig, som vektlegger de ikke-verbale aspektene ved samtalesituasjoner. I analysen av observasjonsstudiene har jeg søkt å belyse hvordan bruk av blick, mimikk, fysiske rammer, rollemarkører m.m. får en fremtredende plass i tolkesamtalen. Grunnen til at jeg særlig har vektlagt disse aspektene, er knyttet til de primære samtalepartenes sterkt begrensede mulighet for å kunne sjekke verbalt hva som menes, oppfattes og formidles i samtalene. En slik mulighet er i de observerte samtalene først og fremst forbeholdt tolkens formidlerrolle. Et sentralt spørsmål her er hvilke teoretiske implikasjoner det kan få for tolkesamtaler – og mer generelt for oversettelse og kommunikasjon mellom språkkulturer som i utgangspunktet er ”fremmede”¹¹⁰ for hverandre. Det spørsmålet har sin motsvarighet i det

¹¹⁰ Med ”fremmed” forstås her at deltakerne har et motsvarende behov for *oversettelse*, som gjelder de tolkesamtaler jeg har tatt for meg. Et slikt behov for oversettelse gir ikke en endelig avklaring av hva som kan legges i uttrykket fremmed. Møte med fremmede kulturer kan innebære møte mellom kulturer som har ulik grad av ”fremmedhet” i forhold til hverandre. I antropologi finnes eksempler på kulturer som ikke var i stand til å oppfatte besøk fra industrialiserte land som besøk av artsfrender. På Papa Ny Guinea er et kjent

såkalte oversettelsesproblemet i sosialantropologi. Som tidligere påpekt (kap. 4.5) handler det om hvordan en skal gå frem for å sikre vitenskapelige idealer om empirisk nærhet og objektivitet, samtidig som en har ambisjoner om å representere en annens virkelighet ("fremmedhet") i egne arbeider.

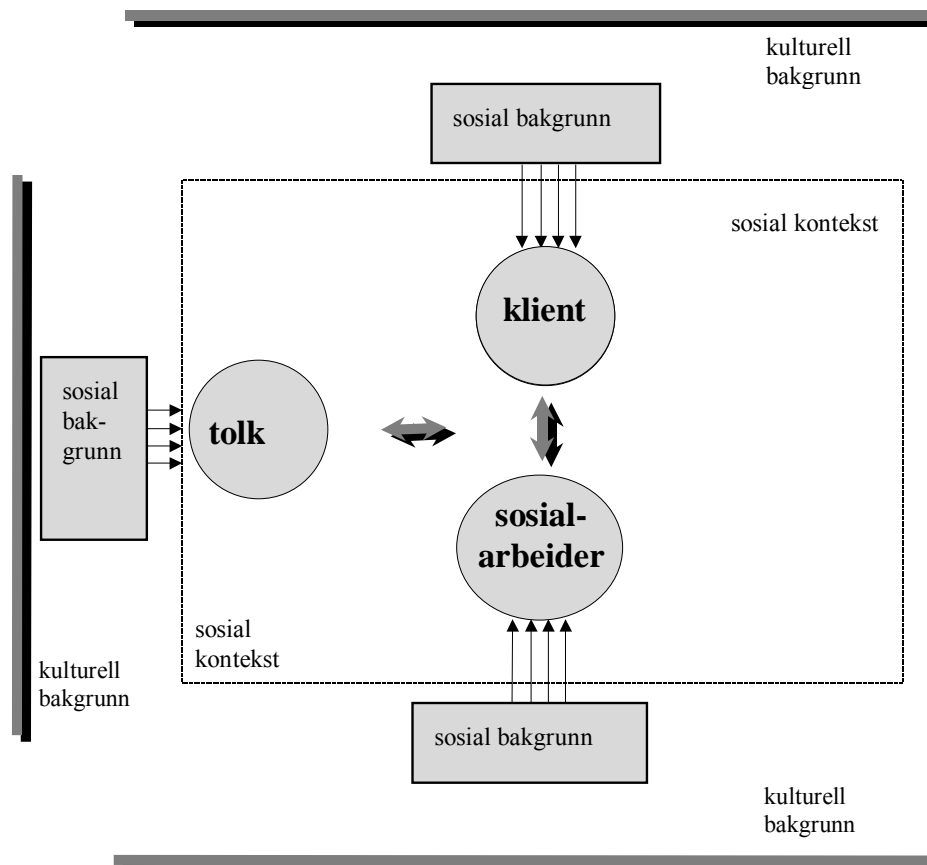
I kapittel 4 presenterte jeg to ulike kommunikasjonsmodeller, henholdvis den *klassiske* kommunikasjonsmodellen og det som ble betegnet for en *konstruksjonsmodell*. Gjennom avhandlingen er det ved flere anledninger antydnet at den klassiske kommunikasjonsmodellen er lite egnet i en analyse av tolkede samtaler. Som et utgangspunkt for en drøfting av teoretiske implikasjoner, vil jeg ta for meg konstruksjonsmodellen og forsøke å vise hvorfor jeg anser denne modellen som best egnet i min avhandling.

Konstruksjonsmodellen viser hvordan deltakerne er plassert. Videre markerer den at de hver i sær har et særegent kulturelt og sosialt utgangspunkt. Den sosiale bakgrunnen er knyttet til faktorer som lønns- og arbeidsforhold, levekår, familiesituasjon m.m. Jeg har ikke kartlagt systematisk de ulike faktorene som kan inngå i den sosiale bakgrunnen. Sosial bakgrunn har kun vært et bakteppe som viser at det er snakk om denne type ulikhet mellom deltakerne.

På bakgrunn av de forskjellige momentene i konstruksjonsmodellen, har jeg forsøkt å lage en grafisk illustrasjon av denne. Denne illustrasjonen har jeg tidligere presentert i teorikapitlet (jfr. kap. 4.1, s. 49). Her presenteres illustrasjonen igjen, denne gang på bakgrunn av egne funn og analysen av disse. Hensikten her er å se om modellen dekkes av de konklusjoner jeg trekker avslutningsvis.

eksempel hvor de opprinnelige innbyggerne ikke hadde noen klare distinksjoner mellom mennesker og fly. De trodde britiske oppdagelsesreisende i et fly var fuglebarn som ble født da de forlot maskinen (<http://www.filmakers.com/indivs/FirstContact.htm>). Det er eksempel på mer ekstreme grader av "fremmedhet", hvor det nærmest ikke eksisterer noen felles referanserammer for samhandling. Selv om tolk er en nødvendig del av samtalsituasjonene jeg har tatt for meg, har jeg beskrevet en del felles rammer omkring samtalsituasjonen som gjør denne mindre "fremmed" enn tilfellet er i eksempelet fra Papa Ny Guinea.

Figur 6 Konstruksjonsmodellen



Kulturell bakgrunn er først og fremst knyttet til nasjonale/etniske og språklige forskjeller. Sosialarbeider og klient tilhører i utgangspunktet forskjellige kulturer, både språklig og nasjonalt/etnisk. Det nødvendiggjør bruk av tolk i samtalsituasjonene. Tolken på sin side har i min empiri sitt utgangspunkt i en annen nasjonal/etnisk og språklig forankring enn sosialarbeideren. Denne forankringen kan være, og er i de fleste tilfeller i min empiri, felles med klienten, i den grad de begge har sitt opphav i samme nasjonale/etniske og språklige fellesskap. På den annen side har tolken i varierende utstrekning også et språklig og nasjonalt/kulturelt fellesskap med sosialarbeideren som kan variere alt etter hvor integrert tolken er i vertslandets nasjonale/etniske og språklige fellesskap.

En klassiske oppfatning av kommunikasjon tar som vist (s. 47) utgangspunkt i at samtalen kun består av to parter, en sender og en mottaker, hvor prosessen består i at

partene bytter på å sende og motta budskap. Meningsinnholdet i budskapet utveksles gjennom koding, dekoding og eventuelt rekoding. I en slik modell er det de verbale ytringene som er bærere av budskapet. Deltakerne blir kun betraktet som passive sendere og/eller mottakere.

Grunnen til at konstruksjonsmodellen, etter mitt syn, er bedre egnet til å fange opp forhold i tolkesamtalen, er knyttet til flere forhold. For det første har tolkesamtalen flere enn to deltakere fordi alle samtalene i observasjonsstudiene har tolk. Det er et vesentlig aspekt å få inn. I analysen og beskrivelsen av observasjonssamtalen har jeg forsøkt å vise at et økt deltakerantall stiller særlige krav til samtalens fysiske organisering (fysisk plassering, blikk, turtakingsregler m.m.).

Et annet viktig aspekt er at sosialarbeider og klient har ulik språklig og kulturell bakgrunn. Det kan føre til store kommunikasjonsproblemer eller det kan bidra til at samtalepartene overhodet ikke forstår ytringene til hverandre. Her blir tolken et avgjørende moment. Han/hun må ivareta både sender- og mottakerfunksjonen i samtalene. I tolkesamtalen skal samme budskap først kodes og dekodes mellom en deltaker og tolken. Deretter skal budskapet rekodes og dekodes mellom den/de andre deltakerene og tolken.

Tolkereglene, slik de er fremstilt i denne studien, ser ut til å bygge på en slik oppfatning av en tolket samtale. De skal sikre en mest mulig presis og entydig koding, dekoding og rekoding av budskapet mellom deltakerne det formidles mellom. Verbale ytringer som er kodet av sender, skal dekodes og så rekodes, for å videreformidles til den endelige mottaker, som for sin del foretar en dekoding.

I en tradisjonell kommunikasjonsmodell vil tolkens fremste oppgave og ansvar være knyttet til verbal formidling av utsagn. Et første avgjørende spørsmål blir om tolken skal og eventuelt makter å kompensere for de sosiale og kulturelle ulikhetene knyttet til de verbale ytringene. Kan tolken gjennom en modell av koding, dekoding og rekoding formidle over barrierene som er mellom deltakerne, bygget på deres sosiale og språklig/kulturelle forskjeller? Eller er det umulig å gjennomføre et slikt kodings-/dekodings-/rekodingsarbeid uten å måtte støtte seg til andre aspekter ved samhandlings-situasjonen? Det er aspekter ved samhandlingen som kan bidra til at det oppnås fortrolighet

og tillit, slik at partene får oppfylt sine interesser og behov. Innebærer det at andre nødvendige elementer i samtalesituasjonen enn kodings-/dekodings-/rekodingsarbeid utnyttes for å redusere usikkerhet i kommunikasjonssituasjonen – og for å bygge tillit og fortrolighet, slik at deltakerne gis større mulighet til å forstå og oppfatte budskapet gjennom sin faktiske deltakelse i samtalen?

Et ytterligere kompliserende moment er at tolken selv har en kulturell og sosial bakgrunn som avviker fra de andre deltakerne. Et større eller mindre språklig, kulturelt, geografisk og nasjonalt fellesskap kan være til stede i forhold til klienten. I den grad dette er tilfelle, vil det være mulighet for ”skjebne”-fellesskap mellom klient og tolk. Hvordan tolken håndterer det, vil bl.a. være avhengig av kompetansen og kunnskapen tolken har til nettopp å møte et slikt ”skjebne”-fellesskap med en tolkeprofesjonell distanse. Tolkens egen bakgrunn og kompetanse kan bli avgjørende for om tolken er i stand til å ta noe ansvar i en slik sammenheng.

Poenget er at vi gjennom konstruksjonsmodellen skal kunne se at sosial og kulturell bakgrunn er viktig i en modell for en tolket samtale. Ved å gå inn i en analyse og diskusjon av hva som skjer i samtalesituasjonen, vil det være mulig å få belyst nærmere hvilke handlinger den ulike sosiale og kulturelle bakgrunnen uttrykker seg gjennom. Hensikten i avhandlingen har vært å få frem at flere aspekter enn de verbale sender–mottaker-uttrykkene og deres koding, dekoding og rekoding er i kommunikasjonen. Den fysiske blikkontakten, plassering, turtaking, mimikk etc. uttrykker ulik sosial og kulturell bakgrunn som er meningsbærende, og som mening tolkes på bakgrunn av. Tolkens evne, mulighet og anledning til å opptre som ”fasilitator” i en slik situasjon er ikke klar og entydig. I situasjonen er dynamiske prosesser, dilemmaer og hendelser stadige utfordringer for deltakerne i deres forsøk på å håndtere samtalen. Det er noe av det som er forsøkt vist med denne studien. Statiske bilder av samtalesituasjoner utfordres av de empiriske presentasjonene og beskrivelsene av ulike hendelsesforløp som er trukket frem her. Konsekvensene det har for teorier og modeller av kommunikasjon generelt, og tolkemedierte samtaler spesielt, skal jeg gå nærmere inn på i neste delkapittel.

Teoretiske implikasjoner

Felles referanserammer gir oss en mulighet for å bygge opp felles forståelse omkring en bestemt situasjon. Dermed vil deltakerne kunne oppfatte saker og ting på en slik måte at de blir fortrolige med situasjonen de befinner seg i. Videre er dette noe deltakerne deler med hverandre. Som det er vist til (Kap.7), legger de institusjonelle/profesjonelle rammene sentrale føringer på de konkrete observasjonssituasjonene. Samtidig vil de aktuelle rammene kunne redusere en eventuell usikkerhet med hensyn til hvilken situasjon deltakerne er i. Selv om rammene langt på vei kan redusere eventuell usikkerhet, kan det stilles spørsmål ved om de gjensidige forventningene til de involverte deltakerne innfris i samhandlingssituasjonene. For å kunne avdekke denne type forventninger hos deltakerne kan det synes vesentlig å finne ut hvilke forventninger som eksisterer med hensyn til hva en tolk, sosialarbeider og klient *er*. Det blir også vesentlig å avdekke hva det innebærer for disse å delta i samhandlingssituasjonen med spesifikke formål, slik en tolket samtale på sosialkontor arter seg.

Videre vil det være et behov for å avdekke hvilke regler for samhandling som de forskjellige deltakerne deler. I tolkesamtaler er det viktige regler (tolkereglene) når det gjelder samtalebestemte organisering. Det er regler som er bestemt i forkant av samtalen. I tillegg vil kjennskapet til institusjonelle rammer (og roller) også være et vesentlig moment her. Tolkeregler og institusjonelle/profesjonelle rammer bidrar til at det skapes en institusjonell orden som skal sørge for at visse regler og normer følges som forebygging mot f.eks. kommunikasjonskaos.

Når det i en samtalesituasjon oppstår kommunikasjonskaos, slik jeg har demonstrert, vil det som oftest være knyttet til at deltakerne ikke tar tilstrekkelig hensyn til samtalebestemt organisering, som blant annet har formulerte regler for turtaking. Én forklaring på deltakernes manglende hensynstaking til regler for turtaking, kan være en slags ”kamp om ordet”. For deltakerne kan ”kampen om ordet” være en forklaring på et mulig kommunikasjonskaos. Deltakernes engasjement og medvirkning i samtalen kan antydes gjennom den grad av oppmerksomhet og motivasjon deltakerne viser i forhold til å ta ordet. Sam-

tidig kan drivkraften og motivasjonen til å ta ordet tolkes som et ønske om delaktighet i samtalen. Et annet motiv kan være knyttet til muligheten ”ordet” gir til å oppnå status og makt i samtalen. Kampen om ordet kan ut fra et slikt perspektiv være et uttrykk for delaktighet og engasjement. Samtidig kan det være et tegn på at deltakerne ønsker å dominere samtalen for å få realisert sine hensikter og interesser. Dermed kan en hevde at håndteringen av orden blir dobbel. Det blir på den ene siden en måte å uttrykke delaktighet med tilsvarende reduksjon av risiko for at meddelelser og budskap ikke når frem. Det gir én mulighet for å sjekke at samtalen gir deltakerne noe.

På den andre siden stilles det bestemte krav til organiseringen av samtalen. De kravene er nødvendige for å unngå at alles ”kamp om ordet” bryter ut i kaos. Slik sett er håndteringen av orden en betingelse for etablering og vedlikehold av en samtale som samtale. Samtidig vil det være naturlig at noen har posisjon og autoritet til å regulere turtakingen.

Noe av dette ligger også i de diskursetiske prinsippene for den ideelle samtalsituasjon (jfr. kapitel 4.8). Håndteringen av de diskursetiske prinsippene i en tolket samtale forstyrres imidlertid av flere forhold:

- a) Deltakerne deler ikke nødvendigvis de grunnleggende prinsippene. Kulturelle forskjeller og ”fremmedhet” kan gjøre at kultursæregenhetene dominerer kommunikasjonen fremfor diskursetiske fellesprinsipper.
- b) Asymmetrien er et grunnleggende utgangspunkt i og med sosialarbeiderens forankring i vertslandets offentlige byråkrati. Det gjør det vanskelig å snakke om alles anerkjennelse, om lik deltakelse og frihet til å ytre sine oppfatninger. En byråkratisk stemme gjør seg gjeldende som en maktfaktor gjennom en offentlig ansatt, i dette tilfellet sosialarbeideren.
- c) Det foregår først og fremst informasjonsformidling i situasjonen. Argumentene til deltakerne kan synes av mindre betydning. Hensikten med byråkratiet er å få formidlet rettigheter og plikter, ikke nødvendigvis å få innholdet i disse rettighetene og pliktene opp til diskusjon og kritisk refleksjon.

Det siste punktet behøver ikke være en oppfatning som deles av alle. I stedet kan det være at klientene nettopp ønsker en kritisk diskusjon og refleksjon over rettigheter og plikter,

spesielt i forhold til sin *egen* sak. Det kan motivere til en ”kamp om ordet”, situasjonsdefinisjonen og virkelighetsoppfatningen fra deltakernes side, slik det ble beskrevet når Ali uttrykker behov som ikke faller inn under det som er ansett som familiens økonomiske rettigheter.

Mottakerkompetanse og brudd kan gi en situasjon med ”kamp om å ta ordet”. I en kamp om ordet vil kompetanse være et vesentlig aspekt. Her gjør tolkens rolle seg sterkt gjeldende. Hvordan kan dette begrepsfestes med utgangspunkt i inspirasjoner fra Goffmans interaksjonsorden og Habermas med kampen om det beste argument? Hvor gyldige og adekvate blir egentlig disse innfallsvinklene her?

For å få frem noen aspekter ved kommunikasjonssituasjonen som går utover den tradisjonelle kommunikasjonsmodellen har jeg forsøkt å bruke noen av Goffmanns begreper. Det dreier seg først og fremst om aspektene som støtter opp under og/eller utdyper de verbale utsagnene, spesielt nødvendigheten av *blikket* som et viktig organiserende prinsipp.

For å kunne presisere konteksten har det vært viktig å få begrepsfestet de institusjonelle/profesjonelle rammene omkring samtalen. Samtidig har en begrepsfesting av rammen vært vesentlig med tanke på betydningen rammen har for anerkjennelse og bekreftelse på hvem som er *med* i samtalen. Her dreier det seg ikke bare om hvem som er med i form av rent fysisk tilstedeværelse. Like viktig er det at rammene gir mulighet for en kontinuerlig sjekk på hvem som er *med* i betydningen av å være samhandlingspart. Sagt på en annen måte, det er ikke bare en rent formell anerkjennelse av deltakerne som samtalepartnere. Rammene legger også til rette for en kontinuerlig forsikring om at deltakerne også *faktisk* er med i samtalen. Det blir avgjørende ved bruk av tolk fordi deltakerne ikke selv kan sjekke om de verbale ytringene gir tilfredsstillende svar på om deltakerne er *med* i samtalen. Tolkens verbale formidling gir ikke tilstrekkelig informasjon om den andres faktiske delaktighet. Det ble kommentert av en av tolkeinformantene som uttrykte tvil om klienten hadde fått med seg informasjonen eller ikke.

Selve håndteringen av de institusjonelle/profesjonelle rammene skal være med å sørge for at deltakerne faktisk er med i samtalen og en bekreftelse for deltakerne på at så faktisk er tilfellet.

For Goffman (1974) er ramme et viktig aspekt i møter (*encounter*) mellom mennesker. Et tema i den sammenhengen er å avdekke hvilke metoder deltakerne tar i bruk for å skifte ramme. Det gjelder også hvilke metoder som tas i bruk for å bli enige om hvilke rammer som skal prege et nytt samvær. I tillegg til kommunikasjonen i rammen som gjelder, foregår det en kommunikasjon om hvilken ramme som skal gjelde.

Habermas (1999a) bruker bestemte formalpragmatiske regler for hvordan han tenker seg at gjensidig anerkjennende deltakere i en samtale må opptre. De aktuelle reglene er grunnbestanddelene i hans diskursetikk. Uten å gå inn i en nærmere drøfting av diskursetikken til Habermas her, er det et poeng at Habermas, i motsetning til Goffman, ikke trekker frem hvordan rammene håndteres av deltakerne i en *faktisk* samtale og dens forløp, samt en bekreftelse på at så er tilfelle i selve handlingsforløpet. For Habermas blir diskursetikken stående forut for og på sidelinjen i forhold til den faktiske samtalsforløp og de aspekter ved samtalen som deltakerne håndterer for å bestemme og bekrefte sin og andres deltakelse. Denne bekreftelsen på egne og andres deltakelse er særlig viktig i en samtale med bruk av tolk ved et sosialkontor.

I motsetning til Goffman problematiserer ikke Habermas hvordan deltakerne på ulike måter gir hverandre meldinger om de ønsker å fortsette i rammen eller ikke, og hva de vil gå over til. Når tolken ser på klokken, kan det f.eks. vise at han nå er klar til å avslutte sitt tolkeoppdrag. Latifas gjesping kan signalisere at hun ikke er særlig involvert i det som foregår i samtalen. Videre kan nikk, smil og øyekontakt støtte praten som foregår.

Det kan synes som om en tolket samtale, ifølge situasjonene i min studie, gjennomgående er preget av ren informasjonsutveksling. Samtidig vil deltakerne forsøke å forstå hva de respektive har ytret. I situasjoner hvor det er liten mulighet til verbalt å sjekke om det de oppfatter de andre deltakerne ytret, var det de virkelig mente, kan det være en utfordring å etablere en ”felles” forståelse. I situasjoner hvor det er store avvik mellom de enkelte deltakernes situasjonsdefinisjoner, kan det bli en særlig utfordring for de involverte

deltakerne å komme frem til en ”felles” situasjonsdefinisjon. På den andre siden kan det stilles spørsmål ved hvor avhengige vi egentlig er av at alle situasjonsdeltakerne har den samme situasjonsdefinisjonen. Hvor presist lik må definisjonen egentlig være? En kan f.eks. tenke seg at noen må akseptere en annen part sin definisjon for at relasjonen overhodet skal fungere. I tilfelle det er det sistnevnte som gjelder, er det da slik at ”noen” tar over den andres definisjon? Er det mulig å tenke seg situasjoner og samhandling med flere og til dels ulike situasjonsdefinisjoner? Hvilken rolle får tolken i en situasjon hvor det we divergerende situasjonsforståelser?

Noe av det viktigste ved alle aspektene ved kommunikasjon som er nevnt over, er hvordan oppmerksomheten uttrykker at deltakerne er med i samtalen. Uttrykket for delaktighet gir en pekepinn om at *informasjonen* når frem. Det kan også være en indikasjon på at budskapet blir forstått. I hvilken grad deltakerne er *inneforstått* med hva som er oppfatningene hos de respektive, kreves en form for sjekking av at innholdet er formidlet. Om deltakerne i tillegg vil utfordre den informasjonen som formidles, vil det stilles ytterligere krav til gyldigheten av utsagn, inneforståthet etc. Når rammer og regler for samtalen i tillegg utfordres, aktualiseres diskursetiske aspekter ved Habermas’ kommunikasjonsteori. Hvorvidt det resulterer i en ”alles kamp om ordet”, faller utenfor fokus for denne avhandlingen.

Tolkens dilemmaer og håndtering av disse

Tolkens dilemmaer kan karakteriseres som følger:

- I en sender–mottaker-modell tildeles tolken en slags dobbeltrolle.
- Tolken tildeles en dobbeltrolle fordi han/hun skal opptre som både sender og mottaker på samme tid.

I en sender–mottaker-modell innebærer dobbeltrollen at han/hun skal ha ansvar for at budskapet dekodes, rekodes og kodes i forhold til både en sender og en mottaker. Senders budskap skal tolkes og så videreformidles. Mottakers forståelse i kraft av vedkommendes mottakerkompetanse skal tolkes og deretter videreformidles til sender i et nytt budskap. I

denne midtstillingen er kravet til kodingsferdigheter og tolkekompetanse særlig utfordrende, siden tolkereglene i hvert fall i utgangspunktet gir begrensede kommunikasjonsaspekter å spille på.

Tolkens status som fremmed og deltaker i de respektive kulturer kan synes diffus. Dels kan tolken ha et nasjonalt/kulturelt fellesskap med klient. Samtidig vil tolken ha varierende grad av tilhørighet til vertlandets nasjonale og kulturelle fellesskap, alt avhengig av hvor ”integrert” denne tolken er.

Tolkens ”kamp om ordet” kan bli begrenset av den asymmetriske relasjonen som tolkesituasjonen er. Det er en asymmetrisk relasjon hvor sosialarbeideren i kraft av å være en offentlig myndighetsperson har en særegen maktposisjon i forhold til de to andre. I denne relasjonen skal sosialarbeideren markere seg i ”kampen om å ta ordet”. Det må han/hun gjøre for på den måten å vise de andre deltakernes delaktighet. Samtidig risikerer tolken å tape denne kampen på grunn av posisjonen sosialarbeideren har i samtalen.

Tolken kan bruke flere strategier for å markere seg: irettesettelse, skilt, notater, forlate møtet, bruk av personalinngang m.m. Slike markører kan vise at det her dreier seg om en kamp om posisjon, status og befestelse av rollen som anerkjent deltaker i samtalen. Markering av posisjon kan også være knyttet til et forsøk på å vise seg frem som profesjonell og erfaren tolk. Behovet for en slik markering kan indikere at det er dilemmaer og usikkerhet i situasjonen som skaper uklarhet og utrygghet. Ulike former for markering kan være en måte å forsøke å kompensere for dette. Strategien med skilt, blokk, irettesettelse, etc. kan være forsøk på en slik kompensering. Men hva slags dilemma og usikkerhet er det tolken forsøker å kompensere for?

En mulighet kan være uklarheter knyttet til selve tolkerollen. På den ene siden har tolken krav på seg om bare å forholde seg til det som blir ytret verbalt. På den andre siden viser studien flere eksempler på at tolken i samtalen er kulturinformant. Det er et uungåelig aspekt, særlig i den grad informasjonsformidlingen mellom deltakerne også involverer en etterprøving av hva som blir forstått. I norsk sammenheng skal tolken ikke opptre som kulturinformant (s. 25).

Tolken må altså markere en egenart i forhold til de andre deltakerne. Han/hun er både institusjonens og klientens representant, samtidig som han/hun verken representerer institusjonen eller klienten på noen særskilt måte. Tolken blir på en måte profesjonell uten å være institusjonell.

Gjennom en gjensidig påvirkning- og forståelsesprosess gir aktørene saksforholdet i kommunikasjonen et bestemt betydningsinnhold. I tillegg kan aktørene ha ulike mer eller mindre *skjulte motiver og interesser* som gjør seg gjeldende i kommunikasjonsprosessen.¹¹¹ En av de sentrale utfordringene Habermas ønsker å møte med sin diskursetikk er hvilke normer som strukturerer samtalsituasjonen slik at begge parter *anerkjenner* den andre gjennom en gjensidig fortolkning og gyldighetstesting av hverandres argumenter.

I en situasjon med tolk blir denne utfordringen særegen. Her blir tolken en personifisering av det ”oversettelsesproblemet” som opptrer når to aktører søker gjensidig forståelse og gyldighetstesting av hverandres argumenter. Tolken blir et tredje ledd som skal formidle et objektivt saksforhold gjennom tolkingen av utsagn og budskap fra sender til mottaker. Samtidig har tolken med seg sin egen sosiale og kulturelle bakgrunn. Tolkens bakgrunn bidrar til at det samtidig med en tolking av utsagnene fra sender til mottaker også vil finne sted en *fortolkning*. En slik fortolkning vil uansett være et moment ved fremsettelse av utsagn/budskap i enhver kommunikasjonssituasjon.

En innvending mot Habermas i denne sammenhengen er at hans tilnærming kan vise seg problematisk i studiet av klientsamtalen. Det er fordi sosialarbeider og klient ofte vil ha *ulike mål* med samtalen. En forussetning i Habermas sin tilnærming er at partene har et *felles mål* om å komme frem til rett forståelse av et sosialt fenomen. I sosialtjenesten trenger ikke det være et styrende prinsipp, heller tvert om. På den andre siden må de på et eller annet vis komme frem til et felles mer eller mindre akseptert resultat. ”Kampen” må opphøre og en eller annen form for avsluttende konsensus må etableres. Det må gjøres selv om resultatet av en eller flere av deltakerne, kan oppleves som et nederlag.

¹¹¹ Austin (1997) betegner de ulike performative ytringene, henholdsvis det *lokusjonære* momentet, det *illokusjonære* momentet og det *perlokusjonære* momentet.

I tolkesituasjonen er det tolken som subjekt som bidrar til å tolke og samtidig fortolke de argumenter som sender og mottaker søker å oppnå gjensidig forståelse og teste gyldigheten av. På den andre siden kan en ikke se bort fra de subjektive forutsetningene som tolken har med seg inn i samhandlingssituasjonen. Håndteringen av det subjektive og objektive er en særlig utfordring for tolken som tredjepart i samhandlingssituasjonen, både teoretisk og empirisk.

Når de språklige aktørene forstår de språklige ytringene i snever forstand, er *tolkingsaspektet* ved den språklige kommunikasjonen ivaretatt. Det innebærer på ingen måte at budskapet er *fortolket* slik det var intendert av sender. Mottaker kan tolke det verbale utsagnet uten å ha forstått *meningen* med budskapet (Rommetveit 1972). Språklige ytringer foregår i kontekst og gjennom en ”forutforståelse” (Hellesnes 1998) som ligger mer eller mindre implisitt i konteksten. Kontekst er vesentlig for meningsinnholdet i budskapet (Rommetveit 1974). Situasjonsforståelsens betydning for meningsinnholdet i budskapet innebærer en vektlegging av fortolkningsaspektet ved kommunikasjonen. Et skille mellom begrepsparene *tolking* og *fortolkning* er at *tolking* uttrykker et enkeltstående verbalt utsagn slik det ytres av avsender, mens *fortolkning* er å knytte mening i verbale utsagn til handling og kontekst.

En teoretisk begrepsfesting av samtalesituasjonen

I avhandlingen har jeg brukt Goffman til å begrepsfeste sentrale samhandlingsaspekter. Samhandlingsaspektene støtter opp under de verbale ytringer som kommer til uttrykk i en samtalesituasjon. I en tolket samtalesituasjon blir disse aspektene særlige viktige, fordi flere av deltakerne ikke har noen direkte mulighet til å sjekke andre deltakeres delaktighet i samtalen. Disse aspektene er særlig knyttet til organiseringen av samtalen (fysisk plassering, blikk, turtaking m.m.).

Observasjonssamtalene har vist at samtalen for det meste består av informasjonsformidling. Samtidig kan det også synes som om sjekkingen av om informasjonen er forstått av deltakerne, har vært ustrukturert og usystematisk. I denne konflikten kan det ha vært mer snakk om å vinne ordet og få frem det budskapet som deltakerne ”brenner inne

med”, enn et systematisk forsøk på å meddele et budskap som de andre skal forstå. Videre kan de konkrete observasjonssamtalene vise at det har vært lite eller ikke noe forsøk på å oppnå felles forståelse hvor deltakerne er inneforstått med om de andre oppfatter og eventuelt deler den samme virkelighet og situasjonsdefinisjon som en selv.

På bakgrunn av det kan samtalsituasjonene sies å gjenspeile tre former for kommunikasjon:¹¹²

- *Informasjonsutveksling.* Deltakerne meddeler hverandre ytringer og utsagn, mer eller mindre enveis med liten eller ingen sjekk på om budskapet er forstått av mottakeren. Mange av observasjonssamtalene var preget av denne formen for informasjonsutveksling hvor kontroll med mottakerens oppfattelse og forståelse av informasjonen var mer underordnet.
- *Forståelse.* Utsagn og ytringer meddeles samtidig som det tilstrebes at mottakeren forstår utsagnet. Det gjøres forsøk på å ta høyde for deltakernes forutforståelse for å kunne forme meddelelsen best mulig i overensstemmelse med mottakers forutsetninger i overensstemmelse med mottakerkompetansen. Sjekking av om mottakeren har forstått, kan bygges inn i samtalen i form av kontrollspørsmål. I noen av observasjonsstudiene var det tendenser til det.
- *Inneforståthet.* Samtalen forsøker å oppnå at alle deltakerne er inneforstått med det budskapet som formidles, den virkelighetsoppfatningen og situasjonsforståelsen som gjelder i den konkrete situasjonen. Når deltakerne er inneforstått med hverandres meddelelser, virkelighetsoppfatning og situasjonsforståelse, skal de ”ideelt sett” (Habermas 1999b) kunne referere de respektive meddelelser, oppfatninger og situasjonsforståelse. Det skal de gjøre slik at den andre parten som opprinnelig kommuniserte disse, anerkjenner at det er referert korrekt. Det innebærer ikke nødvendigvis at deltakerne behøver å være fullt ut enige med hverandres oppfatninger. Det dreier seg heller om at de er inneforstått med at den/de andre kan referere på en måte som kan anerkjennes

¹¹² Fritt gjengitt etter Habermas 2003.

som akseptabel i forhold til den opprinnelige meddelelsen. Det ser ikke ut til at noen av observasjonssamtalene verken tilstrebet eller oppnådde en slik form for inneforståthet mellom deltakerne.

Hvordan kan det ha seg at deltakerne ikke oppnådde en slik inneforståthet og heller ikke tilstrebet det? Kan noe av forklaringen ligge i mer eller mindre implisitte tvetydigheter i samtalsituasjonen?

Tvetydigheter i samhandlingssituasjoner

I beskrivelsen av Weber la jeg vekt på tvetydigheten som ligger til rolleutøvelsen hos en offentlig ansatt, for eksempel en saksbehandler. Tvetydigheten består i at det på den ene siden stilles krav til at den ansatte skal opptre på en saklig, distansert og nøytral måte. Det er krav som overensstemmer med Webers spesifikke rasjonalitet slik han idealtypisk hevder den skal praktiseres i et moderne byråkrati.

På den andre siden stilles det krav til samme offentlige ansatte/saksbehandlere om å utøve skjønn, empati, nærhet, ”tuning in” etc. i utøvelsen av den samme rolle. Disse to kravene kan bli motstridende, skape tvetydighet og komme i konflikt med hverandre. En oppøvelse i det å være offentlig ansatt, spesielt innen sosialtjenesten, innebærer å tillegge seg kompetanse til å håndtere slike tvetydigheter, motstridende krav og eventuelle konflikt-potensialer i rolleutøvelsen. Måten det gjøres på, vil imidlertid variere mellom ulike rolleutøvere. Hvilken måte deltakerne i en samhandlingssituasjon svarer på sosialarbeiderens håndtering av tvetydigheter og dilemmaer vil avhenge av det jeg har kalt deltakernes mottakerkompetanse – eller deres kompetanse og forventninger til håndtering av slike dilemma hos respektive offentlige ansatte. I observasjonsstudiene er det eksemplifisert og beskrevet gjennom en rekke situasjonsbeskrivelser.

I de konkrete samtalsituasjonene gjør tvetydighetene og dilemmaene mht. krav og forventninger til rolleutøvelsen for den byråkratiske representanten (sosialarbeideren) seg gjeldende gjennom rolleutøvelsen. Det dreier seg om den konkrete håndteringen av orden som utøves av den aktuelle deltakeren i samtalsituasjonen. Byråkratiet og dets tilhørende

tvetydigheter, gjennom sosialarbeideren, er til stede med en egen stemme. Identifiseringen av en slik ikke-fysisk tilstedeværende stemme er inspirert av Goffman (1981) og Foucault (1999, 2000a, 2000b), som både snakker om flere stemmer og ikke-fysisk tilstedeværende stemmers betydning for samtaleforløpet.

Goffmans vektlegging av stemmer fra deltakere i samtalen som ikke er fysisk til stede, kan identifisere den byråkratiske stemmens tilstedeværelse i samtalsituasjonen. Det gjelder ikke bare i forhold til sosialarbeideren, men også i forhold til tolk og klient. Det ser vi ut fra rolleutøvelsen i de konkrete samtalsituasjonene.

Jeg vil kort oppsummere muligheten for denne tilstedeværelsen her:

- *Sosialarbeideren* uttrykker i mange av situasjonene en autoritet når det gjelder håndteringen av orden, spesielt når ordensbrudd opptrer. En slik autoritet er imidlertid ikke ubetinget. I én av observasjonene forlot tolken møtet og forårsaket et nærmest uhåndterlig brudd, noe som demonstrerte den avhengighet, og dermed makt, tolken har i tolkesamtaler. Noe av statusen og makten sosialarbeider har, er knyttet til hans/hennes rolle som representant for vertslandets byråkrati. Det innebærer imidlertid å håndtere tvetydige krav og forventninger til rolleutøvelsen. På den ene siden skal sosialarbeideren utøve distansert saksorientering for å identifisere hjelpe- og støtteverdige behov hos klienten. Den distanserte saksorienteringen skal bl.a. sikre likeverdig behandling i forhold til klienter med tilsvarende behov. Samtidig skal sosialarbeideren gjennom innlevelse, empati m.m. få forståelse for de faktiske og konkrete hjelpe- og støttebehovene klienten har. Det siste innebærer et krav om å bryte med den samme distanserte saksorienteringen. Resultatet av håndteringen av disse kravene vil sosialarbeideren uttrykke i aktuelle konkrete samtalsituasjoner, hvor tvetydigheten er til stede som en slags ”byråkratisk stemme” i sosialarbeiderens presentasjoner av seg selv.
- *Klienten* kan velge en strategi for å svare på den byråkratiske stemmen gjennom å presentere seg som verdig trengende. Poenget for klienten blir at strategiene velges for best mulig å markere sine behov for å oppnå det beste resultat når det

gjelder dekking av hjelpe- og støttebehov. Samtidig skal klienten også forholde seg saklig ved å svare adekvat på det prosjektet som sosialarbeideren er satt til å gjennomføre. Det innebærer en viss forståelse for at sosialarbeideren har et dilemma mellom det å opptre saklig nøkternt bl.a. med tanke på likebehandling – og det å leve seg inn i denne spesielle klientens behov for støtte og hjelp slik klienten presenterer det. Den byråkratiske stemmes tilstedeværelse krever m.a.o. en mottakerkompetanse hos klienten, om denne skal lykkes å oversette og forstå budskapet som denne stemmen bringer gjennom sosialarbeiderens presentasjoner. Det samme gjelder i forhold til å svare på denne stemmen. Her vil klienten også ha en tvetydighet. Det dreier seg på den ene siden om å svare saksorientert og nøkternt på sosialarbeiderens prosjekt for samtalen. Samtidig vil klienten være avhengig av å forfølge sine egne interesser for å få presentert seg som verdig trengende på en fordelaktig måte. En slik presentasjon vil kunne bidra til at han/hun oppnår det beste resultatet når det gjelder dekking av hjelpe- og støttebehov.

- *Tolken* presenteres også for tvetydigheter. Det er tvetydigheter som har mange fellestrekk med tvetydigheten i den byråkratiske stemmen hos både sosialarbeider og klient. Tolken skal på den ene siden formidle et budskap som ligger så tett som mulig opp til originalutsagnene fra de primære samtalepartene. I henhold til tolkereglene skal tolken ikke involvere seg i å forstå klientens forutsetninger, f.eks. det å motta *informasjon*, muligheter til å *forstå* denne, samt være *inneforstått* med dens betydning for sin egen situasjon. En slik innvolvering ville innebære større grad av kulturformidling basert på empati og innlevelse i klientens forutsetninger og forforståelse.

Tolken konfronteres på den andre siden med stadige forventninger om å være en kulturformidler. Det gjelder tolkens oppgave rettet mot å gjøre informasjonen forståelig for de tilstedeværende – og eventuelt sørge for at de er inneforstått med det som formidles. For klienten kan det være viktig. Klienten kan ha problemer med å forstå vertlandets kultur og praksis. I tillegg til sosialarbeiderens håndtering av disse gjennom de tvetydige forventninger og krav som gjør seg gjeldende overfor sosialarbeiders rolleutøvelse. Tolken har i

tillegg en motsvarende utfordring i rollen som en eventuell kulturformidler overfor sosialarbeideren, om målet skulle være å gi sosialarbeideren en bedre forståelse for klientens situasjon, bakgrunnen for denne og for klientens forutforståelse og kultur.

Et sentralt spørsmål her er hvordan muligheten er for mennesker med en annen kulturbakgrunn å forstå den type tvetydigheter som jeg har eksemplifisert med den byråkratiske stemme. Det dreier seg om muligheten til å forstå hva som ligger til grunn for de virkelighetsoppfatninger og situasjonsdefinisjoner som møter en slik representant i en vertslandskultur, slik tilfelle er for mange flyktninger og innvandrere. Det blir til syvende og sist et avgjørende oversettelsesproblem som verken klient, tolk eller sosialarbeider har kompetanse til å håndtere. I det ligger kanskje noen vesentlige momenter som kan forklare variasjoner, mangfold og dynamikk, samt ordensproblemer og brudd i de samtale-situasjonene som jeg har forsøkt å vise gjennom empiriske eksempler i denne studien.

12 Referanser

- Album, D. (1996). *Nære fremmede. Pasientkulturen i sykehus*. Oslo: Tano Aschehoug.
- Andenæs, K. (red.) (2000). *Kommunikasjon og rettsikkerhet. Utlendingers og språklige minoriteters møte med politi og domstoler*. Oslo: Unipub.
- Andersen, S.S. (1997). *Case-studier og generalisering. Forskningsstrategi og design*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Aubert, V. (1964). *Sosiologi*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Austin, J.L. (1975/1977). *Ord der virker*. København: Gyldendal.
- Bang, S. (2003). *Rørt, rammet og rystet. Faglig vekst gjennom veiledning*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Bateson, G. (1972). *Steps to an ecology of mind: Collected essays in anthropology, psychiatry, evolution and epistemology*. London: Intertext Books.
- Berger, L.P. og T. Luckman (1966/2000). *Den samfunnsskapte virkelighet*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Borchgrevink, T. (1997). Et ubehag i antropologien. *Norsk antropologisk tidsskrift*, 1, 26–36.
- Brandvold, Å. (2006, 13. juni). Truer rettsikkerheten. *Klassekampen*, s.4-5.
- Brandvold, Å. (2006, 16. juni). Dumper prisen på tolketjenester. *Klassekampen*, s. 4.
- Carr, S., R. Roberts et al. (red.) (1997, 2000). *The Critical Link: Interpreters in the Community*. Amsterdam: John Benjamins Publ.
- Cedersund, E. (1992). *Från personligt problem till administrativt beslut. Att ansöka om ekonomiskt bistånd*. Linköping, Universitetet i Linköping: Tema kommunikation.
- Chomsky, N. (1965). *Aspects of the theory of syntax*. Cambridge: M.I.T. Press.
- Cicourel, V.A. (1964). *Method and measurement in sociology*. New York: Free Press of Glencoe.
- Claussen, T. og K. Ørvig (2003). *Sosiale dilemmaer i det moderne*. Bergen: Unipub.

- Compton, B., B. Galaway et al. (2005). *Social Work processes*. Southbank, Australia: Thomsen.
- Dahl, C.I. og Z. Pettersen (1997). De taptes språk – tolking i psykososialt og psykoterapeutisk arbeid med flyktninger. I: N. Sveaass og E. Hauff (red.), *Flukt og fremtid. Psykososialt arbeid og terapi med flyktninger*. Oslo: Ad Notam.
- Davidson, B. (2001). Questions in Cross-Linguistic Medical Encounters: The Role of the Hospital Interpreter. *Anthropological quarterly* 74(4), 170–178.
- Dhahir, O. (2004). *Tolkens dilemma*. Doktoravhandling. Odense: Institut for Sprog og Kommunikation, Syddansk Universitet.
- Djuve, A.B. og H.C. Pettersen (1998). *Syk og misforstått? En kartlegging av erfaringene til 71 minoritetsspråklige pasienter ved Ullevål sykehus*. Oslo: Forskningsstiftelsen FAFO.
- Djuve, A.B., H.C. Kavli et al. (red.) (2006). *Integreringskart 2006. På vei mot en kunnskapsstatus ved etableringen av Integrerings- og mangfoldsdirektoratet*. Oslo: IMDI Rapport nr. 1.
- Drew, P. og J. Heritage (1992/1998). *Talk at work*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Drew, P. og A. Wootton (red.) (1988). *Erving Goffman: Exploring the interaction order*. Cambridge: Polity Press.
- Eisenhardt, K.M. (1989). Building Theories from Case Study Research. *Journal of Consumer Research*, 19, 189–204.
- Eriksen, T.H. (red.) (1996). *Sosialantropologiske grunntekster*. Oslo: Ad Notam Gyldendal.
- Eriksen, T.H. (1997). *Flerkulturell forståelse*. Oslo: Tano Aschehoug.
- Falck, S. (1987). Rett tolk? *En undersøkelse av tolker, språk, rettsikkerhetsproblem og rollekonflikter innen politi og domstoler*. Oslo: Universitetsforlaget. (1987)
- Foucault, M. (2000a). *Galskapens historie i opplysningens tidsalder*. Oslo: Bokklubben Dagens Bøker.
- Foucault, M. (2000b). *Klinikkens fødsel*. København: Hans Reitzel.
- Foucault, M. (2001). *Overvåkning og straff: Det moderne fengsels historie*. Oslo: Gyldendal.
- Fossåskaret, E. (1997). Ustrukturerte intervjuer med få informanter gir i seg selv ikke noen kvalitativ undersøkelse. I: E. Fossåskaret, O.L. Fuglestad og T.H. Aase (red.), *Metodisk feltarbeid. Produksjon og tolkning av kvalitative data*. Oslo: Universitetsforlaget.

- Frøili, J. (2004). *Presentasjon av tolkefeltet: Praksis og forskningsfelt*. Oslo: Institutt for lingvistik, Universitetet i Oslo.
- Geertz, C. (1973). *The interpretation of Cultures: Selected essays*. New York: Fontana Press.
- Gentile, A., U. Ozolins og M. Vasilakakos (1996). *Liason Interpreting: A Handbook*. Carlton South Vic: Melbourne University Press.
- Giddens, A. (1991). *Modernitet og selvidentitet: Selvet og samfundet under senmoderniteten*. København. Hans Reitzel.
- Glaser, B.G. og S.L. Anselm (1967). *The Discovery og Grounded Theory. Strategies for Qualitative Research*. New York: Aldine De Gruyter.
- Goodwin, C. (1981). *Conversational organization: Interaction between speakers and hearers*. New York: Academic Press.
- Goffman, E. (1964). The Neglected situation. *American Anthropologist*. 66, del 2, 133–136.
- Goffman, E. (1971). *Relations in Public. Microstudies of the Public Order*. New York: Basic Books, Inc. Publishers.
- Goffman, E. (1972). *Encounters: Two Studies in the Sociology of Interaction*. New York: Indianapolis.
- Goffman, E. (1974). *Frame analysis: an essay on the organization of experience*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- Goffman, E. (1981). *Forms of Talk*. Oxford, London: Basil Blackwell.
- Goffman, E. (1982). *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behaviour*. New York: Anchor Books.
- Goffman, E. (1983). The interaction Order. *American Sociology Review*, 48, 1–17.
- Goffman, E. ([1959] 1992). *Vårt rollespill til daglig: en studie i hverdagslivets dramatik*. Oslo: Pax.
- Grimen, H. (2004). *Samfunnsvitenskapelige tenkemåter*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Gullestad, M.(2002). *Det norske sett med nye øyne*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Gumperz, J.J. (1982). *Discourse Strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Guneriussen, W. (1996). *Aktør, handling og struktur. Grunnlagsproblemer i samfunnsvitenskapene*. Oslo: Tano Aschehoug.

Gunnarsson, B.L., P.Linell og B.Nordberg (red) (1997). *The construction of Professional Discourse*. New York: Longman.

Habermas, J. ([1981] 1997). *Teorien om den kommunikative handling*. Aalborg: Aalborg Universitetsforlag.

Habermas, J (1999a). *Kommunikativ handling, moral og rett*. Oslo: Tano Aschehoug.

Habermas, J. og R. Kalleberg (1999b). *Kraften i de bedre argumenter*. Oslo: Ad Notam, Gyldendal.

Habermas, J. (2003) *Truth and justification* (redigert og oversatt av Barbara Fultner). Cambridge : Polity

Hall, C., S.Sarangi et al.(1999). The legitimation of the client and the profession: Identities and roles in social work discourse. I: Sarangi, S. og C. Roberts (red.), *Talk, Work and Institutional Order. Discourse in Medical, Mediation and Management Settings* (s.293-322). Berlin: Mouton de Gruyter.

Hammersley, M. og P. Atkinson (1995/1998). *Feltmetodikk. Grunnlaget for feltarbeid og feltforskning*. Oslo: Ad Notam Gyldendal.

Handal, G. og P. Lauvås (1993). *På egne vilkår. En strategi for veiledning med lærere*. Lund: Cappelens pedagogikkbøker.

Haugseth, J.F. (2004). *DRM og demokrati: Argumentasjoner, rettferdiggjøring og strategier bak endringer av åndsverkloven 2003–2005*. Bergen: Sosiologisk institutt, Universitetet i Bergen

Hellesnes, J.(1988). *Hermeneutikk og kultur*. Oslo: Samlaget.

Holiday, A. (2002). *Qualitative Research*. London: Sage.

Holquist, M. ([1990] 2004). *Dialogism. Bakhtin and his World*. London: Routledge.

Hymes, D.H (1964). Introduction: Toward Ethnographies of Communication. *American Anthropologist*. Special publication 66, 6, del 2.

Hymes, D.H (1979). *On communicative competence*. I: Brumfit, C. og K. Johnson (red.), *The Communicative Approach to Language Teaching*. Oxford University Press.

Haabeth, A.L. og W. Karlsen (2000). Telefontolking som alternativ tolketjeneste. *Linjer*, 10. s.17-20.

Jahr, K., T. Karterud et al. (2005). *Rett til tolk. Tolking og oversettelse i norsk straffeprosess*. Oslo: Justis- og politidepartementet.

Jareg, K. og Z. Pettersen (2000). Tolkning i psykiatrisk og psykologisk behandling. *Linjer*, 2. s.8-13.

Jareg, K. og Z. Pettersen (2006). *Tolk og tolkebruker – to sider av samme sak*. Bergen: Fagbokforlaget.

Juhila, K. (2003). Creating a “bad” Client. Disalignment of Institutional Identities in Social Work Interaction. I: K. Juhila, N. Parton og T. Pøsø (red.), *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services*. London: Jessica Kingsley.

Keesing, R.M. (1981). *Cultural Anthropology – Contemporary Perspectives*. New York: Holt, Rinehart & Winston.

King, G., R.O. Keohane et al. (1994). *Designing Social Inquiry. Scientific Inference in Qualitative Design*. Princeton, New Jersey: Princeton University Press.

Knudsen, C.J. (1995). When trust is on Trial: Negotiating Refugee Narratives. I: V.E. Daniel og C.J. Knudsen, *Mistrusting refugees*. Berkeley, Los Angeles, London: University of California Press.

Kristiansen, S. og H.K. Krogstrup (1999). *Deltagende Observation. Introduktion til en forskningsmetodik*. København: Hans Reitzel.

Kvalbein, A. (1999). *God kontakt. Praktisk kommunikasjonslære*. Kristiansand S: IJ-forlaget.

Lakoff, G. og M. Johnson (2003). *Metaphors we live by*. Chicago: University of Chicago Press.

Malinowski, B. ([1922] 1984). *Argonauts of the Western Pacific*. London: Routledge & Kegan Paul.

Mettzer, M., E. Fleetwood et al. (2004). Discourse Genre and Linguistic Mode: interpreter Influences in Visual and Tactile Interpreted Interaction. *Sign Language Studies*. Vol.4. No.2. 118-137.

Meyer, S. (2000). *Avmakt: skjebne, frigjøring eller maktbase?* Oslo: Gyldendal Akademisk.

Miller, G. og D. Silverman (1995). Troubles talk and counselling discourse. A comparative study. *Sociological Quarterly*, 36(4): 725–747.

Måseide, P. (1997). Feltarbeid i ekspertorganisasjoner. Sjukehuset som arena for sosiologisk forskning. I: E. Fossåskaret, O.L. Fuglestad og T.H. Aase (red.), *Metodisk feltarbeid. Produksjon og tolkning av kvalitative data*. Oslo: Universitetsforlaget.

Måseide, P. (2003). Medical Talk and moral order: Social interaction and collaborative clinical work. *Text*, 23(3): 369–403.

NESH (1999). *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, jus og humaniora*. Oslo: NESH.

Nilsen, A.B. (2005). *Flerspråklig kommunikasjon i rettsalen. En kasusstudie av en flerspråklig rettsforhandling*. Doktoravhandling. Oslo: Det humanistiske fakultet, Universitetet i Oslo.

Norgesnettrådet (1999). *Utredning om tolkeutdanning i Norge*.

Nou (8) (1986). *Flyktningers tilpasning til det norske samfunn*. Sosialdepartementet.

Oltedal, S. (2004). *Klientsamtaler innan velferdsstaten. Ei kvardagsleg sak*. Bergen: Fagbokforlaget.

Payne, M. (1991): *Modern Social Work theory. A Critical Introduction*. Houndmills: Macmillan.

Rack, P. (1986). *Innvandrere, kultur og psykiatri*. Oslo: Tano Aschehoug.

Ragin, C.C. og S.B. Becker (1992). *What is a case? Exploring the Foundations of Social Inquiry*. Cambridge: Cambridge University Press.

Ranger, M. (1993). "Er det bare meg som roter sånn?" *Klientsamtaler på et sosialkontor*. Oslo: Universitetsforlaget.

Retningslinjer for god tolkeskikk. Lokalisert 10. januar 2005 på internett.: <http://www.udi.no/templates/Page.aspx?id=5174>

Ritzer, G. og B. Smart, (red.) (2001). *Handbook of Social Theory*. London: Sage.

Roberts, R., S. Carr et al. (red.) (2000). *The Critical Link 2*. Amsterdam: John Benjamins.

Rommetveit, R. (1972). *Språk, tanke og kommunikasjon: Ei innføring i språk, psykologi og psykolingvistikk*. Oslo: Universitetsforlaget.

Rommetveit, R. (1974). *On message structure: A framework for the study of language and communication*. London: Wiley.

Roy, C. (2000). *Interpreting As a Discourse Process*. New York: Oxford University Press.

Roy, C.B. (1989). *A sociolinguistic Analysis of The Interpreter's Role In The Turn Exchanges of an Interpreted Event*. Washington, D.C.: Georgetown University.

Russell, N.M. og B. White (2002). Social worker and immigrant client experience in multicultural service provision: Educational implications. *Social Work Education*, 21(6), 635-650.

Samovar, L.A. og R.E. Porter (red.) (1991). *Intercultural Communication: A reader*. Belmont, California: Wadsworth.

Sapir, E. (1949). *Selected Writings of Edward Sapir Language, Culture and Personality*. D. G. Mandelbaum, Berkeley: University of California Press.

Sarangi, S. og C. Roberts (1999). The dynamics of interactional and institutional orders in work-related settings. I: Sarangi, S. og C. Roberts (red.), *Talk, Work and Institutional Order. Discourse in Medical, Mediation and Management Settings* (s.1-57). Berlin: Mouton de Gruyter.

Schegloff, A.E. (c1987): Between Micro and Macro: Contexts and Other Connections. I: C.J. Alexander et al. (red.), *The Mikro-macro link*. Berkeley: University of California Press.

Schutz, A. (2005). *Hverdagslivets sociologi: En tekstsamling/Alfred Schutz*. Tekstutvalg ved Boel Ulff-Møller. København: Hans Reitzel.

Seale, C. (red.) (2000/2004): *Researching Society and Culture*. London: Sage.

Sharp, L. ([1952] 1996). Steel Axes for stone-age Australians. I: T.H. Eriksen (red.), *Sosialantropologiske Grunntekster* (s. 181–194). Oslo: Ad Notam Gyldendal.

Shulman, L. (2003). *Kunsten å hjelpe individer og familier*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Silvana, C.E., R. Roberts et al. (1997). *The Critical Link: Interpreters in the Community*. Amstedam/Philadelphia: John Benjamins.

Silverman, D. (red.) (1993). *Interpreting Qualitative Data. Methods for Analysing Talk, Text and Interaction*. London: Sage.

Silverman, D. (red.) (1997). *Qualitative Research. Theory, Method and Practice*. London: Sage.

Simmel, G. (1971). *George Simmel on Individuality and Social Forms*. Levine, D.L (red). Chicago: University of Chicago Press.

Skau, B.M. (1995). *Bruk tolk riktig. En veiledning i kommunikasjon gjennom tolk for ansatte i helse og sosialsektoren*. Utlendingsdirektoratet.

Skjervheim, H. (1996). *Deltaker og tilskoder og andre essays*. Oslo: Ide og tanke, Aschehoug.

Skaaden, H. (2000). *Tolkevirksomhet i offentlig sektor*. En statusrapport, UDI.

- Skaaden, H. (2001). Etikk og epiteter på tolkefeltet. I: A. Golden og H. Uri (red.), *Andrespråk, Tospråklighet, Norsk: Festskrift til Anne Hvenekilde*. Oslo: Unipub.
- Solheim, L.J. og B. Øvrelid (2001). *Samhandling i velferdsyrket*. Bergen: Fagbokforlaget.
- St.meld. nr. 17. (1996–1997). *Om innvandring og det flerkulturelle Norge*. Kommunal- og arbeidsdepartementet.
- St.meld. nr. 17. (2000–2001). *Asyl- og flyktningpolitikken i Norge*. Kommunal- og regionaldepartementet.
- Sørheim, A.T. (2000). *Innvandrere med funksjonshemmede barn i møte med tjenesteapparatet*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Terum, L.I. (2003). *Portvakt i velferdsstaten: Om skjønn og beslutninger i sosialt arbeid*. Oslo: Kommuneforlaget.
- Uggerhøj, L. (1993). Haves: Hjælpere. Søges: menneskelighet. *Nordisk Sosialt Arbeid*, 3, 177–183.
- Wadensjø, C. (1998). *Interpreting as Interaction*. London, New York: Longman.
- Weber, M. ([1922] 2000). *Makt og byråkrati: Essays om politikk og klasse, samfunnsforskning og verdier*. Utvalg og innledning ved Egil Fivelstad. Oslo: Gyldendal.
- Wertsch, J.V. (1991). *Voices of the Mind: A Sociocultural approach to mediated Action*. Cambridge: Harvard University Press.
- Widerberg, K. (2001). *Historien om et kvalitativt forskningsprosjekt*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Wikan, U. (1995). *Mot en ny underklasse. Innvandrere, kultur og integrasjon*. Oslo: Gyldendal.
- Wittgenstein, L. ([1953] 1997). *Filosofiske undersøkelser*. Oslo: Pax.
- Yin, K.R. (1989). *Case Study Research. Design and Methods*. London: Sage.
- Yin, K.R. (2003). *Applications of Case Study Research*. London: Sage.
- Ylvisaker, S. (2004). *Når Omar, Sara og Samuel forteller: Diskurs, ideologi og handling i møter mellom sosialarbeidere og sosialklienter med ikke-vestlig familiebakgrunn*. HIO-rapport nr. 16. Oslo: Høgskolen i Oslo.
- Ørvig, K. (1996). Fortolkende sosiologi som tilnærming i sosialt arbeid. *Nordisk Sosialt Arbeid*, 3, 164-172.

Ørvig, K. (1999). Minoriteters møte med sosialkontoret – delrapport 1. *Tidvise skrifter*, 24, 50.

Ørvig, K. (2000): De kommer jo her for å få lønna si. Sosialarbeideres møte med klienter med innvandrerbakgrunn. Delrapport 2. *Tidvise skrifter* 35

Østerud, Ø. et al. (red.) (1997). *Statsvitenskapelig leksikon*. Oslo: Universitetsforlaget.

http://www.janovebrenden.no/skikk_og_bruk.htm. Lokalisert 15 mars 2007 på internett.

<http://www.tolkeforeningen.no/tolkekompetanse.htm>. Lokalisert 15 mars 2007 på internett.

<http://www.ssb.no/emner/02/01/10/flyktninger/>. Lokalisert 10 januar 2007 på Internett.

<http://lovdata.no>. Lokalisert 20 september 2006 på Internett.

<http://legalintrans.info/index-body.htm> (siden finnes ikke lenger tilgjengelig på internett).

<http://www.filmakers.com/indivs/FirstContact.htm>. Lokalisert 12. januar 2007

13 Figurer

Figur 1 Den tradisjonelle kommunikasjonsmodellen	s. 47
Figur 2 Konstruksjonsmodellen	s. 49
Figur 3 Rom og møblering kasusstudie 1	s. 107
Figur 4 Deltakerplassering i kasusstudie 1	s. 109
Figur 5 Deltakerplassering i kasusstudie 2	s. 119
Figur 6 Konstruksjonsmodellen	s. 249

14 Appendix

Appendix A: Invitasjonsbrev til helse- og sosialsjefene om deltagelse i undersøkelse.

Appendix B: Informasjon fra sosialarbeider til bruker vedrørende deltagelse i undersøkelse.

Appendix C: Samtykkeerklæring

Appendix D: Samarbeidsavtale mellom Stavanger kommune og Universitetet i Stavanger (tidligere høgskolen i Stavanger).