

Sammendrag

Målet med denne kvalitative studien er å se hvilke erfaringer og opplevelser døve innvandrere, som bruker Rådgivningstjenesten for døve og døvblinde i Trondheim kommune, har i møte med det offentlige tjenesteapparat, og hvordan det kan påvirke arbeidet i det offentlige tjenesteapparat. Problemstillingen er «*Hvilke erfaringer har døve innvandrere, som bruker Rådgivningstjenesten for døve og døvblinde i Trondheim kommune, i møte med offentlige tjenester?*» med underspørsmålet «*Hvordan fungerer støttesystemer som Rådgivningstjenesten for døve og døvblinde når døve innvandrere møter andre offentlige tjenester?*»

Studien er basert på intervjuer og observasjoner av tre døve innvandrere og ansatte i offentlige tjenester. Funnene i studien er organisert innunder tre tema; 1) Kommunikasjon, språk og informasjon 2) Relasjon og 3) Systemverden og livsverden.

Funn i studien peker på tendenser i det offentlige apparat der kombinasjonen døvhet og innvandrer kan overskygge den enkelte døves utfordringer og ressurser. Faktorer i den døve innvandrers bakgrunn som tegnspråklig oppvekst og tegnspråkmiljø, og sosioøkonomisk bakgrunn som for eksempel skolegang og utdanning, spiller en viktig rolle i hvor stor grad den døve kan ha forutsetninger til å kunne møte krav i det offentlige apparat, og forstå hvordan de skal håndtere den norske samfunnsorganiseringen. Disse faktorene kan bli avgjørende for den offentlig ansatte å fange opp og forholde seg til når den ansatte skal møte den døve innvandreren. Rådgivningstjenesten ble av den døve innvandreren sett på som nødvendig av flere grunner, blant annet tjenestens kompetanse i det å være døv, i tegnspråk og deres kjennskap til bakgrunnen til den døve innvandreren.

Ansatte i Rådgivningstjenesten vekslet mellom en formell og uformell type relasjon, der trygghet og tillit er viktige element i relasjonen til den døve. Funn i studien peker på en veksling mellom roller for den ansatte i Rådgivningstjenesten, vekslingen skjer med bakgrunn i systemverdenens krav og livsverdenen til den døve innvandrers med sine behov og forutsetninger. Hvordan ansatte i Rådgivningstjenesten balanserer mellom det formelle og uformelle kan være krevende, der det å møte den døves behov for å være en slags «venn» i relasjonen kan være vanskelig å forene med å være profesjonell. I dette bildet trer tillit fram som viktig begrep, der tillit som venn eller som offentlig ansatt kan være forskjellig, og kan komme til å skape dilemma for den døve innvandreren, den ansatte i Rådgivningstjenesten og for ansatte i generelle offentlige tjenester.

Abstract

The aim of this qualitative study is to examine the experiences deaf immigrants, who use the services of Rådgivningstjenesten for døve og døvblinde in the municipality of Trondheim (a public counselling office for the deaf and deafblind in the municipality of Trondheim, Norway), have in encounters with other public services, and how the use of these counselling services influence the services provided by the public sector. The research question of this thesis is «*What are the experiences of deaf immigrants, who use Rådgivningstjenesten for døve og døvblinde in the municipality of Trondheim, when encountering other public services?*» with the sub-question «*How do support systems like Rådgivningstjenesten for døve og døvblinde function when deaf immigrants meet other public services?*»

This study is based on interviews with and observations of three deaf immigrants and a number of employees in public services. The findings in this study are organized in three themes: 1) Communication, language and information 2) Relationship and 3) System and lifeworld.

The findings in this study indicate tendencies in the public services, that the perceived combination of deaf and immigrant may overshadow the challenges and resources of the deaf individual. Factors in the background of the deaf immigrant, like the presence or lack of sign language in their childhood environment, socioeconomic background such as schooling and education, play important roles in determining whether or not the individual deaf immigrant is able to meet the requirements of public services, and to learn how to navigate the Norwegian way of organizing society. These factors may be critical for the public employee to understand and act on, in encounters with deaf immigrants. Rådgivningstjenesten (Counselling services for the deaf and deafblind) is regarded by the deaf immigrant as necessary for several reasons such as their competency about what being deaf entails, about sign language and communication, and their knowledge of the varying backgrounds of deaf immigrants.

The employees of Rådgivningstjenesten alternate between a formal and an informal type of relationship, where trust and a feeling of security are important elements in the relationship with the deaf immigrant. Findings in the study point to shifting between roles for the employee in Rådgivningstjenesten, based on the different demands of the system and the lifeworld of the deaf immigrant, with his/her individual needs and qualifications. Balancing between the formal and informal roles may be demanding for the employees in

Rådgivningstjenesten; meeting the deaf person's need of a «friend» in the relationship may be difficult to reconcile with the relationship of being a professional. Trust, then, becomes an important concept, where trust as a friend or as a public employee may be different, and may create dilemmas for the deaf immigrant, the employee in Rådgivningstjenesten and employees in general public services.

Forord

«Starte med å erkjenne at ting erfares ulikt»

Maren

I prosjektperioden har jeg blitt møtt med interesse og entusiasme fra flere hold. Deres positive respons og heiarop hjalp meg til å fullføre prosjektet og styrket meg i troen på at det gir mening å dykke i dypet av tvil, tro og håp.

Først og fremst vil jeg takke Elena, Barad og Hamid for deres tillit til meg til å dele sine erfaringer og tanker. Den klokskap, humor og alvor de har latt meg få ta del i, har gitt meg mange tanker, spørsmål og økt glede over mangfoldet.

Takk til ansatte i Rådgivningstjenesten for samarbeidet – deres åpne dør gjorde dette prosjektet mulig!

I tillegg ønsker jeg å takke alle som ble intervjuet i forskningsperioden, og for at jeg fikk observere ulike situasjoner. Det gjør det mulig å se oss alle i kortene, og skape en større mulighet til å se hva som skjer i møtet mellom mennesker i ulike posisjoner og roller. Deres bidrag har tilført mye kunnskap, spennende samtaler og forhåpentligvis styrket oppgaven, siden jeg har som mål å få en rik beskrivelse med en større forståelse for helheten i en kompleks virkelighet. En ekstra takk til politiet i utlendingsforvaltningen for at jeg fikk intervju ansatte, det har vært veldig lærerikt og informativt.

Dere er mange som har bidratt med sitt syn på mitt rotete manuskript, som etter hvert ble mer systematisert og forståelig – en spesiell takk til Guri, Anna-Lena og Elise.

Gjengen på lesesalen: Uten dere hadde jeg kanskje vært nedstøvet i en mørk krok ennå!

Takk til veileder Patrick Kermit, det har vært en lærerik ferd – vi ble ferdige!

Takk til KS for tildeling av KS Masterstipend.

Jeg har en familie som alle er unike, varme og forståelsesfulle. Isabel, Lea og Gregorio: Hver dag med dere og Miopus er en reise fylt av glede, undring og fest! Mamma og pappa – takk for all støtte og ubetinget tro på meg.

Oppgaven ønsker jeg å dedikere til alle døve flyktninger og innvandrere: ukjente er venner jeg ennå ikke har møtt.

Sammendrag

Abstract

Forord

Innholdsfortegnelse

1.0. Innledning	1
1.1. Tema og bakgrunn for studien	1
1.2. Problemstilling	2
1.3. Videre disposisjon for oppgaven	2
2.0. Forskning og teori	3
2.1. Innledning til teoretisk fokus i oppgaven	3
2.2. Funksjonshemmingsbegrepet og døvhet	3
2.2.1. Funksjonshemming	3
2.2.2. Døvhet	4
2.2.3. Norsk tegnspråk	5
2.2.4. Tegnspråkets vilkår og døvhet i USA og Japan – transnasjonale likheter	5
2.3. Flyktning- og innvandrerbegrepet	6
2.4. Etnosentrisme og kulturel relativisme	6
2.4.1. Fonosentrisme og audisme	7
2.5. Offentlige tjenester for døde i Trondheim	7
2.5.1. Rådgivningstjenesten for døde og døvblinde i Trondheim	7
2.5.2. Tolk for døde, døvblinde og hørselshemmede – tegnspråktolk	8
2.5.3. «Fremmedspråktolk»; tolk i andre talespråk enn norsk	9
2.6. Likeverdige offentlige tjenester for innvandrere	10
2.7. Diskrimineringslovene	10
2.8. Relasjoner i en klient/bruker-profesjonell sammenheng	11
2.8.1. Relasjon, relasjonskompetanse og sosialt arbeid	11
2.8.2. Kunnskap, kompetanse og ferdigheter som sider av profesjonell kompetanse i offentlig tjenesteyting	13
2.8.3. Den offentlig ansattes posisjon – livsverden og systemverden	13
2.9. Tillit	15
2.9.1. Tillitens rolle i profesjonell-bruker relasjonen	15
2.9.2. Tillit, makt og asymmetri i relasjonen	16
3.0. Metode	18
3.1. Innledning	18
3.2. Kvalitativ metode som tilnærming og forståelsesrammer for studien	18
3.3. Forskningsdesign	19
3.3.1. «Case study» som metode	19
3.3.2. Styrker og ulemper	20
3.4. Opplegget for studien	21
3.5. Rekrutteringsprosessen av døde informanter og utvalget i sin helhet	22
3.6. Eventuelle skjevheter i utvalget og tiltak for å motvirke slike	23
3.7. Utførelsen av datainnsamlingen	23

3.7.1.Intervju	24
3.7.1.1.Døve innvandrere som informanter	24
3.7.1.2.Usikkerhet hos forsker	24
3.7.1.3.Intervju av andre	26
3.7.1.4.Utførelse av intervju – kvalitetssikring av intervjudata	26
3.7.2.Observasjon	27
3.7.2.1.Observasjon av kurs for døve innvandrere som del av forarbeid til studien	27
3.7.2.2.Observasjon av møter	27
3.7.3.Forskernotater	27
3.8.Transkribering	28
3.8.1.Transkribering av intervju og observasjoner på tegnspråk til norsk skriftspråk	29
3.8.2.Transkribering av norsk tale	29
3.9.Analyseprosessen	30
3.9.1.Framgangsmåten i analysen	30
3.10.Forskningsetikk	31
3.10.1.Forskerrollen, forforståelse og forutinntatte holdninger og verdier	31
3.10.2.«Bracketing» som metode i mitt etiske forskningsarbeid	32
3.10.3.Insider/outsider posisjon	32
3.10.4.Forskerposisjonen	34
3.10.5.Informert samtykke, konfidensialitet og anonymitet	34
3.11.Validitet og reliabilitet	35
3.12.Tanker i ettertid om hva som kunne ha blitt annerledes	36
3.13.Godkjenning fra NSD	36
4.0.Presentasjonsdel	37
4.1.Case Elena og Barad – kort presentasjon av personer i delstudien	37
4.2.Case Hamid – kort presentasjon av personer i delstudien	37
4.3.Presentasjon av informantene Elena og Barad	37
4.3.1.Elena og Barad – prosessen søknad om forlengelse av Elenas oppholdstillatelse	38
4.3.2.Elena	38
4.3.3.Barad	41
4.3.4.Elena og Barad – ulikheter	43
4.4.Presentasjon av informanten Hamid	43
4.4.1.Hamid – prosessen søknad om norsk pass	43
4.4.2.Hamid	44
4.5.Organisering av funn og analysedelen	46
5.0.Funn og analyser – introduksjon	47
5.1.Kommunikasjon, språk og informasjon	47
5.1.1.Språk og systemkompetanse	47
5.1.2.Tegnspråk og språkmiljø – Rådgivningstjenestens funksjon	49
5.1.3.Hamid og tegnspråk i utvikling	51

5.1.4.EVO, språkopplæring og tid	52
5.1.5.Muligheten for døve innvandrere til å snakke med noen	53
5.1.6.Byråkratisk språk og manglende tilrettelegging av informasjon	55
5.1.7.Profesjonell tolk – tolk som kommunikasjonsledd	56
5.1.8.Tolken og behov for noe mer i kommunikasjonen	57
5.1.9.Å bruke andre ansatte på Rådgivningstjenesten som tolk	60
5.1.10.Samspeilet mellom politiet, søkerne Elena og Barad, og tolken	61
5.1.11.Tolk eller ikke tolk?	63
5.1.12.Digitaliserte tjenester i det offentlige og utfordringer i møtet mellom den offentlige tjenesten og den døve innvandrere	67
5.2.Relasjon	70
5.2.1.Relasjonen Hamid og Yngve – humor og fellesskap	71
5.2.2.Relasjonen Unni med Elena og Barad – å lytte og anerkjenne den andres opplevelser og erfaringer	72
5.2.3.Elena ønsker å være selvstendig – relasjonen til Rådgivningstjenesten	74
5.2.4.Synet på den døve og relasjon	77
5.3.Systemverden og livsverden	80
5.3.1.Rådgivningstjenesten som mellomledd mellom system og livsverden	80
5.3.2.Uforståelige opplevelser og behov for å bli trygget	84
5.3.3.Hamids forventninger og forståelse av prosessen	85
5.3.4.Tilrettelegging for døve – «mindre famling i blinde»	87
5.3.5.Kjennskap til bruker: «informasjonsbærer», «den røde tråden», «følgeperson»	88
6.0.Helhetlig drøfting	91
6.1.Kombinasjonen døv og innvandrere i det offentlige apparat	91
6.2.Døve innvandrere er ikke like selv om de er døve	92
6.3.Elena, Barad og Hamids forhold til Rådgivningstjenesten	93
6.4.Rådgivningstjenestens posisjon – livsverden og systemverden	94
6.5.Å svinge mellom det formelle og uformelle i relasjonen	95
6.6.Tillit; som venn eller som representant for systemverdenen?	96
6.7.Dilemma knyttet til det å veksle mellom ulike typer tillit	97
6.8.Skilte mellom systemverden og livsverden; i hvem sin interesse?	98
7.0.Forslag til videre forskning	99
Litteraturliste	101
Vedlegg	
Vedlegg 1a Godkjenning fra NSD	
Vedlegg 1b Endringsmelding NSD	
Vedlegg 2 Informasjonsskriv 1, 2, 3	
Vedlegg 3a Intervjuguide 1	
Vedlegg 3b Intervjuguide 2	
Vedlegg 3c Intervjuguide 3	

1.0. Innledning

1.1. Tema og bakgrunn for studien

Overordnet tema for denne studien er døve flyktninger og innvandreres møte med offentlige tjenester i Norge. I Trondheim kommune er det en rådgivningstjeneste som har målgruppe døve og døvblinde. Deres arbeid rundt døve innvandrere og flyktninger har vært gjenstand for studien. Globaliseringen har kommet til Norge, og har vært tema en god stund.

Flyktningkriser, konsekvenser av økonomisk politikk på tvers av landegrensener, konflikter og terror er blitt mer synlig med dagens teknologi som smarttelefoner, nettbrett og økende tilgang på internett. Vi blir konfrontert med problemstillinger som tidligere ikke var så aktuelle, og vi blir utfordret i møtet med andre virkelighetsforståelser og kulturer.

(Brochmann og Kjeldstadli 2014, Berg (red.) 2012, Berg og Ask (red.) 2011, Eriksen og Sajjad 2011)

Hvor mange døve innvandrere som finnes i Norge, har vi ikke statistikk på, men Rådgivningstjenesten i Trondheim har en oversikt på rundt 50 personer som er døve eller hørselshemmet i Trondheim (samtale med ansatt i Rådgivningstjenesten høsten 2015). Dette tyder på at det er en gruppe som er av en viss størrelse, sannsynligvis vil flere offentlige tjenester i Trondheim få med døve innvandrere eller deres familier å gjøre. Ut fra dette kan det være interessant å se utfordringer offentlige tjenester kan møte i møtet med døve flyktninger og innvandrere.

Etnosentrisme som begrep kan i denne oppgaven være viktig å ha som bakteppe når det gjelder flyktningen og døvheten. Marianne Gullestad skriver om etnosentrisme i boka «Det norske sett med nye øyne» (2002), og er i denne sammenheng en viktig påminnelse om at å vite noe om feltet døve flyktninger like godt kan være en studie i norske forhold, hva det vil si å være «norsk», og jeg tillater meg å dra poengene også over på feltet døvhet og funksjonshemming. Her er flyktningens erfaringer viktig med tanke på hvordan inndelingen «oss» og «dem» kan settes søkelys på, og foreta analyser og drøftinger på det. Kunnskap om døves erfaringer kan bidra til økt forståelse og bedre innsats, noe Holcomb (2010) skriver om i sin artikkel om døve og kunnskap. Han viser til hvordan døves kunnskap og erfaringer i årenes løp har blitt oversett, ignorert og ikke anerkjent. Definisjonsmakt og hvem som setter standard for gjeldende forståelse er velkjente tema for diskusjon i sosialt arbeid, og jeg søker i denne oppgaven å få satt søkelyset på blant annet det. Utgangspunktet for studien er at erfaringene til døve flyktninger og innvandrere er viktige og kan bidra til en økt forståelse.

1.2. Problemstilling

Problemstillingen for denne oppgaven er som følger:

«Hvilke erfaringer har døve innvandrere, som bruker Rådgivningstjenesten for døve og døvblinde i Trondheim kommune, i møte med offentlige tjenester?»

«Innvandrere» i denne oppgaven innbefatter flyktninger og familiegjenforente.

I lys av teori og utredninger (Berg 2011, Djuve m.fl. 2011, NOU 2014:8, Söderström 2012) ser jeg at tolking er et viktig spørsmål i forhold til gruppa innvandrere og tjenesteyting. Forskning og utredninger som gjelder døve er likevel begrenset, derfor stiller jeg i tillegg spørsmålet:

«Hvordan fungerer støttesystemer som Rådgivningstjenesten for døve og døvblinde når døve innvandrere møter andre offentlige tjenester?»

Jeg har valgt å se i ramme av sosialt arbeids teori. Sosialt arbeids fokus på relasjon kan være nyttig i denne oppgaven.

1.3. Videre disposisjon for oppgaven

Jeg har strukturert oppgaven slik:

2.0. Forskning og teori, hvor jeg kommer til å gi et teoretisk bakteppe for oppgaven. Her vil jeg også gå inn på begreper og historiske detaljer som jeg mener har betydning for oppgaven og forståelse av den.

3.0. Metode, hvor jeg vil beskrive og diskutere de metodiske valgene jeg har gjort. Jeg har valgt å legge stor vekt på de etiske sidene av oppgaven, siden studien berører etiske utfordringer som kan være interessante å se nærmere på.

4.0. Presentasjonsdel, her kommer jeg til å presentere informantene Elena, Barad og Hamid, samt gi en kort presentasjon av ansatte i Rådgivningstjenesten for døve og døvblinde i Trondheim kommune, og andre personer som dukker opp som viktige i studien.

5.0. Funn og analyser, hvor jeg har samlet funn i tema for analyser.

6.0. Helhetlig drøfting og konklusjon, der jeg drøfter noen aspekt ved funnene.

7.0. Forslag til videre forskning.

2.0. Forskning og teori

2.1. Innledning til teoretisk fokus i oppgaven

Forskning på døve flyktninger og innvandrere har vært vanskelig å finne, ikke bare i Norge, men også på verdensbasis. Noe forskning på funksjonshemmede innvandrere i Norge finnes, deriblant boka «Innvandring og funksjonshemming» (Berg (red.) 2012). Boka er en samling av ulike artikler og forskningsprosjekt rundt grupper av funksjonshemmede innvandrere/flyktninger.

Ut fra det materiale jeg har funnet, har jeg valgt i denne teoridelen å først gå inn på funksjonshemming og døvhet, der jeg går inn på ulike viktige aspekt rundt disse. Så har jeg valgt å se på flyktning- og innvandrerbegrepet, samt begrepene etnosentrisme og kulturrelativisme, for så å beskrive og presentere noen offentlige tjenester for døve. Noen aspekter og viktige rammer for offentlige tjenester vil også bli omtalt. Til slutt har jeg fokusert på relasjoner i en klient/bruker-profesjonell sammenheng og tillitens rolle i offentlige tjenester.

For å få en mer flyt i teksten har jeg valgt å skrive *tegnspråktolk* eller *tolk*. Når det er snakk om tolk i talespråk, vil jeg skrive *talespråklig tolk*.

2.2. Funksjonshemmingsbegrepet og døvhet

2.2.1. Funksjonshemming

Synet på funksjonshemming har vært og er i stadig bevegelse, der den medisinske forståelsen med et patologisk syn har vært fremtredende tidligere. Å være døv har vært sett på som en mangel, med et fokus på tap av hørsel. I 1980- og 90-årene i Norge skjedde en endring i synet på funksjonshemming. Forståelsen av funksjonshemming som sosialt og miljøbettinget gjorde seg mer gjeldende. Individuelle patologiske forutsetninger ble tonet ned og fokuset dreid mer over på samspillet mellom individet og samfunnet. (Grue 2014, Tøssebro 2010) NOU-rapporten «Fra Bruker til Borger» (2001:22) bruker GAP-modellen for å forklare funksjonshemming som begrep. GAP-modellen viser til gapet mellom samfunnets krav og individets forutsetninger og muligheter som da blir funksjonshemmende. Dette gapet er forskjellig fra situasjon til situasjon og også mulig å påvirke. (NOU 2001:22)

Hvordan man forstår funksjonshemming veksler i Norge og i verden for øvrig. Eriksen og Sajjad viser til ulike perspektiver, hvor sykdom og avvik er relative begreper, og

funksjonshemming kan fortolkes ulikt. (Eriksen og Sajjad 2011, s. 215) I noen grupper mennesker verden over, kan funksjonshemming bli forklart med mer enn funksjonsnedsettelsen selv og ha flere årsaksforklaringer. De årsakene kan være iboende i individet som for eksempel livsstilssykdommer. De kan være i naturen med miljøavhengige faktorer som for eksempel virus, allergi eller også uheldige astrologiske forhold, eller på grunn av relasjonelle forhold som for eksempel trolldom og svart magi. Videre kan årsakene bli forstått i sammenheng med overnaturlige krefter, som for eksempel guder, djevler, ånder eller forfedre. (Eriksen og Sajjad 2011) Disse forklaringsmodellene preger personers forståelse og handlinger mener Eriksen og Sajjad, og er viktig for helsepersonell å kjenne til for å kunne ha en konstruktiv samtale med pasienten. (ibid.) Momentene Eriksen og Sajjad her påpeker, kan ha overføringsverdi for alle som jobber i offentlige tjenester og som møter på mennesker med funksjonshemming.

Begrepet funksjonshemming favner mange ulike grupper, og dermed også mange ulike utfordringer for den enkelte. Det er en fare for at det generelle kan overskygge det spesielle i en slik grad, at man kan miste av syne noe som er viktig for gruppa døde flyktninger. (Kittelsaa m.fl. 2015) Slik som for eksempel at døvhet berører kommunikasjonen, og tegnspråk som viktig element. Rapporten «Levekår for personer med nedsatt funksjonsevne: fellestrekk og variasjon» (ibid.) diskuterer hvordan det generelle og det spesielle kan påvirke forskning om funksjonshemming. Rapporten viser til lite eller ingen forskning i enkelte grupper av typer funksjonshemming. Forfatterne peker på det som problematisk når det gjelder å trekke konklusjoner, siden ulike funksjonshemminger kan innebære ulike utfordringer.

2.2.2. Døvhet

Det finnes ingen offisiell statistikk med tall på hvor mange døde det er i Norge. Norges Døveforbund regner med ca. 5000 døde (NDFa 2017). Definisjonen av døvhet avhenger av hvilke kriterier man bruker. Kriterier avhenger også av hvordan man ser på døvhet og hørselshemming. Vi har den medisinske forståelsen av å ha et hørselstap, der fokuset blir mangel på hørsel og patologi. Defekt og reparasjon av mangel på hørsel er utgangspunktet. Men vi har også den språklige og kulturelle definisjonen der det argumenteres med at døde med tegnspråket er en språklig minoritet med sin kultur. (Breivik 2007, Hauland 2002, Hauland 2006, Olsen m.fl. 2010, Solvang og Hauland 2014) Boka "Døve identitet i endring" viser et mangfold av erfaringer døde har når det gjelder identitet og forståelse av hva å være døve er. (Breivik 2007) Dette henger i stor grad sammen med hvilken forståelsesmodell som

ligger til grunn: Den medisinske forståelsen av å være funksjonshemmet er at man mangler noe, noe er defekt og må fikses på. Eller en sosial forståelse av døve som en språklig og kulturell minoritet. I døvemiljøet er det ulik grad av bevissthet om at deres funksjonshemming er noe som henger sammen med kommunikasjon og språk. Norges Døveforbunds mål for sitt arbeid kan leses som en språkpolitisk kamp for å oppnå like rettigheter for døve. (NDFb 2017, NDFc 2017) I dag kan begge syn på dövhet som henholdsvis funksjonsnedsettelse i forhold til lyd og hørsel, og som språklig og kulturell minoritet, eksistere side om side i døvemiljøet, i fagmiljøer og ellers i samfunnet. (Breivik 2007, Olsen m.fl. 2010)

2.2.3. Norsk tegnspråk.

Det norske tegnspråket ble i 2009 anerkjent som fullverdig språk i Norge. (NDFb 2017, Språkrådet 2017) Grupper i det norske døvemiljøet anser seg å være en språklig minoritet og å ha en døvekultur. (Breivik 2007, Haualand 2002, Haualand 2006) Tegnspråk har en ganske annerledes oppbygging enn det norske talespråket. Det norske tegnspråket er ikke internasjonalt, og har dialekter og sosiolekter etter hvor man bruker tegnspråk og i hvilken aldersgruppe man ferdes i. (Olsen m.fl.2010) Historisk sett har tegnspråk blitt ansett som ufullstendig språk, i dag er det ansett som fullverdig språk med like komplekst lingvistisk struktur som andre språk. (Kermit 2006, Norsk Døvemuseum 2017, Olsen m.fl.2010)

2.2.4. Tegnspråkets vilkår og dövhet i USA og Japan – transnasjonale likheter

Carol Padden (2005), som er fra USA, viser til at det har skjedd en endring i synet på døves posisjon i forhold til Disability Studies. Disability Studies, eller studier i funksjonshemming, er studier der man ser på funksjonshemming som fellesnevner. Padden skriver at tegnspråk og døves identitet diskuteres i betydningen av muligheten til å treffes sosialt, på skolen og privat, og hun viser til at synet på den døve påvirkes av hvilken forståelse som ligger til grunn. Den medisinsk baserte forståelsen ser tegnspråk kun som produkt av funksjonshemmingen å ikke høre, mens døve selv ser seg ikke som funksjonshemmede eller begrenset hvis man er i et miljø med bare tegnspråkbrukere. Tegnspråk blir fremhevet som språk, og setter døve og sterkt tunghørte som bruker tegnspråk, i samme klasse som andre språklige minoriteter. (Padden 2005) Dette diskuterer også Nakamura i forordet til sin bok «Deaf in Japan» (2006), der døves kultur og tegnspråk fremheves som noe av verdi i seg selv. Breiviks og Haualands studier peker også på dette momentet. (Breivik 2007, Haualand 2002). Solvang og Haualand (2014) har sett på transnasjonale samlinger som verdenskongresser for døve (Congress of the

World Federation of the Deaf) og Deaflympics (olympiske leker for døve), der de viser til at døves eget syn på å være en språklig minoritet med en døv identitet utfordrer synet på funksjonshemming som et avvik.

2.3. Flyktning- og innvandrerbegrepet

FN har følgende definisjon av flyktning:

En flyktning er en person som har flyktet fra sitt hjemland og med rette frykter for forfølgelse på grunn av rase, religion, nasjonalitet, politisk oppfatning eller tilhørighet til en bestemt sosial gruppe.

(FN-Sambandet 2017)

UDI opererer med ulike begreper for innvandrere og flyktninger som gir ulike rettigheter i Norge. Familiegjenforente anses som innvandrere som skal gjenforenes med forlovede, ektefelle, samboere eller barn som bor i Norge. (UDIa 2017) Den familiegjenforente kan imidlertid også ha erfaringer med forfølgelse i hjemlandet på grunn av sin politiske oppfatning eller religion for eksempel, men ikke få status som flyktning.

2.4. Etnosentrisme og kulturrelativisme

Etnosentrisme er å vurdere andre mennesker og kulturer fra sin egen målestokk av verdier. Vurderinger og tankemåter vil bli preget av hva som blir regnet som «riktig» eller «naturlig». Hva som er riktig og naturlig problematiseres ikke og det kan medføre fare for å rangere folk og kulturer i en skala. Det kan igjen medføre en begrenset forståelse av andre. (Hylland Eriksen 2010) Kulturrelativisme, sier Hylland Eriksen, «er et uvurderlig teoretisk premiss og metodisk hjelpemiddel i våre forsøk på å forstå fremmede samfunn på en tilnærmet fordomsfri måte.» (ibid., s.19) Kulturrelativisme er å se på kulturer som unike og som ikke kan rangeres i en orden. Slik kan man oppnå en forståelse og innsikt i hvordan andre tenker og handler. (ibid.)

Gullestad har med sin bok «Det norske sett med nye øyne» (2002) kommet med en interessant påpekning av etnosentrisme og begrepene «oss og dem». Hun skriver om hvordan tenke- og talemåter kan gi en innforstått forståelse av hva som er «norsk» eller ikke. Ordet «oss» innbefatter det som er norsk, mens ordet «dem» viser til noe fremmed. Gullestad pekte på dette begrepsparet som en måte å definere hva som gjelder, noe som kan sies å være en form for etnosentrisme. (ibid.)

2.4.1. Fonosentrisme og audisme

«Fonosentrisme er en form for etnosentrisme» skriver Breivik (2007, s. 14). Fonosentrisme skjer når hørsel blir sett på som «det normale» og som norm i samfunnet. Lyd og hørsel blir grunnlaget for de handlinger og talemåter i samfunnet, og alt blir vurdert i forhold til dette. (Breivik 2007) Audisme er et begrep innenfor fonosentrisme. Bauman (2004) har pekt på audisme som undertrykking basert på hørsel som det høyeste verdi på en skala. Forfatteren peker på tre dimensjoner i audismen; 1) Den individuelle dimensjonen; personer rangeres etter ens evne til å høre, og adferd som er likt personer som hører er attraktivt. Som eksempel på slik adferd kan være at døve lærer å snakke. 2) Den institusjonelle dimensjonen; systemer i samfunnet (for eksempel skole og arbeidsliv) favoriserer det å høre og snakke med talespråk. Det kan for eksempel manifestere seg i at døve ikke har like lett tilgang til arbeid eller skolegang som hørende, og som kan vise seg som strukturelle problemer. For eksempel høyere arbeidsledighet blant døve. Døve ikke har lik tilgang til det politiske liv eller fritidsaktiviteter, der mangel på tolker hindrer kommunikasjon og deltagelse. 3) Den metafysiske dimensjonen; det å være menneske fullt og helt anses som avhengig av et talespråk. Konsekvensen kan ses i medisin, skolevesen og rettsvesen, der fokus er å gjøre den døve i stand til å bli mer «normal» som innebærer å være fullt ut talende menneske. (Bauman 2004) Nakamura (2006) beskriver utfordringer for døve i møte med det japanske samfunn, som å ikke få tillatelse til å kjøre bil, begrensede muligheter til å ta høyere utdanning og å ikke bli regnet med i storsamfunnet. I rammen av Baumans artikkel om audisme, kan det trekkes paralleller til alle de dimensjoner han beskriver.

2.5. Offentlige tjenester for døve i Trondheim

2.5.1. Rådgivningstjenesten for døve og døvblinde i Trondheim kommune

I Trondheim ble Rådgivningstjenesten for døve og døvblinde i Trondheim kommune (RTDD) opprettet som kommunal tjeneste i 2001, etter politisk vedtak i bystyret. To stillinger som var rettet mot døve og døvblinde ble samlokalisert og lagt til «Rødbygget» i gamle døveskolen i Bispegata. (Saksfremlegg – arkivsak 00/18218) Siden den gang har tjenesten blitt utvidet til 3 ½ årsverk og redusert igjen ned til 2 årsverk fram til 2014. Av ulike organisatoriske, politiske og økonomiske årsaker har antall personer i stillinger variert, selv om det kan se ut som at arbeidsmengden har vært økende. Rådgivningstjenesten hadde pr 2014 138 brukere, en økning fra 93 brukere i 2012. (Intervju med ansatte i Rådgivningstjenesten fra september 2015 til mars 2016.)

Rådgivningstjenesten er en generalisttjeneste som ikke nødvendigvis har spesialkunnskap på ulike felt, men ansatte har måttet sette seg inn i spesialfelt som for eksempel rus, barnevern, juss m.v. Tjenesten var organisert som en lavterskeltjeneste (brukere trenger ikke vedtak på å få bruke Rådgivningstjenesten) under Helse og Velferd Lerkendal i Trondheim kommune. Fagkompetansen er bred med helse- og sosialfaglig bakgrunn, tolkefaglig kompetanse, spesialpedagogisk kompetanse og audiopedagogisk kompetanse. (Intervju og epost med ansatte i Rådgivningstjenesten våren 2016)

I skrivende stund er Rådgivningstjenesten i Trondheim i en omorganiseringsprosess der de er blitt en tjeneste også for blinde og synshemmede. Navnet er endret til Ressurssenter for hørsel og syn, og tjenesten er tilført ressurser for ansettelse av en person med synskompetanse.

I flere byer i Norge finnes lignende kontor eller tjenester som Rådgivningstjenesten for døve og døvblinde i Trondheim kommune. Det er tjenester for døve, døvblinde og hørselshemmede i Oslo, Bergen og Stavanger.

2.5.2. Tolk for døve, døvblinde og hørselshemmede - tegnspråktolk

Størstedelen av tolketjenester for døve, døvblinde og hørselshemmede administreres av tolketjenesten i Nav, som er en statlig tjeneste. Rettigheten til tolk er hjemlet først og fremst i Folketrygdloven, men vi finner også bestemmelser i særlover som for eksempel Opplæringsloven og Domstolloven. Folketrygdloven kapittel 10 med sine forskrifter og rundskriv, beskriver rettigheten og redegjør for praksis, som Nav har ansvar for.

(Folketrygdloven 1997) Tolkerettighetene er delt inn i ulike områder og lover for hvor og hva den døve skal ha tolk til. Betalingsansvaret er i hovedsak organisert etter sektorprinsippet, men det er noe ulik praksis på dette. For eksempel er rettsolking for den døve, døvblinde og hørselshemmede hjemlet i Domstolloven og betalingsansvaret lagt til denne instansen. (NAV a 2017, NAV b 2017) Rettigheten til tolk for døve, døvblinde og hørselshemmede knyttes likevel i hovedsak til Folketrygdlovens bestemmelser som en individuell rettighet, med Nav som betalende instans. (ibid.)

Utenlandske statsborgere som er døve, døvblinde eller hørselshemmede, kan også få tegnspråktolk etter visse vilkår som medlemskap i folketrygden og bosettingstid i Norge. Det er som hovedregel et krav om lovlig opphold i minst 12 måneder (epost-kommunikasjon med formidlingen i Nav Tolketjeneste, NAV a 2017) Hvis den døve er i Norge for kortere tid, er asylsøker, eller har fått avslag på søknaden om opphold, er rettigheten til tegnspråktolk

begrenset til å gjelde i situasjoner med fare for liv og helse. Tolker fra Nav som skal tolke for døve innvandrere og flyktninger, fungerer som tolk mellom norsk tale og norsk tegnspråk eller skriftlig norsk. (NAV 2017) Dette kan være utfordrende hvis den døve innvandrer ikke har god kjennskap til norsk tegnspråk.

Tolketjenester for døve, døvblinde og hørselshemmede har utviklet seg fra å være privat vennetjeneste, der familiemedlemmer og venner av døve har blitt brukt som tolker, til i dag å være en statlig tjeneste i Nav-systemet med lovfestet rett til tolk. Synet på hva en tolk er og hva han eller hun skal gjøre har også vært i endring, og er i stadig bevegelse. Det er glidende overganger mellom tolk som hjelper for den døve, der tolken kunne ha i oppgave å veilede og hjelpe den døve i praktiske oppgaver i tillegg til å oversette språk, til tolken som nærmest et teknisk hjelpemiddel der en kun oversetter mellom språk. (Grønlie 2005, Olsen m.fl. 2010) Andre oppgaver, som å hjelpe til med praktiske ting eller veiledning, kan bli sett som utenfor ansvarsområdet til tolken. Diskusjonen på hva en tolk er og hva vedkommende skal gjøre eller ikke, er gjenstand for stadig diskusjon og bevegelse på feltet (Tolkeforbundet 2016) I mars 2016 ble rapporten «Helhetlig gjennomgang av tolkeområdet» gitt ut av Arbeids- og sosialdepartementet. (Agenda Kaupang-rapporten 2016) Rapporten har utløst en del engasjement og diskusjoner i døvemiljøet og blant tolkene (NDFd 2016, Tolkeforbundet 2016)

2.5.3. «Fremmedspråktolk»; tolk i andre talespråk enn norsk

Tolk for hørende innvandrere er organisert i kommunal eller privat tolketjeneste. Prinsippet om sektoransvar i det offentlige tjenesteapparat gjelder også for arbeid med innvandrere, og ifølge NOU-rapporten «Tolking i offentlig sektor» (2014:8) gjelder dette også angående tolk for innvandrere. Rapporten peker imidlertid på at rettigheten til tolk for hørende innvandrere er fragmentert og at det oppfattes ulikt, noe som kan føre til ulik praksis. Utvalget foreslår på grunnlag av undersøkelsen en lovhjemlet plikt for offentlig sektor gjeldende fra 2019, å bruke kvalifisert tolk. (ibid. s.13)

Forvaltningslovens §§11, 16 og 17 fastslår informasjonsplikten samt plikt til å varsle og opplyse så godt som mulig før vedtak treffes. (NOU 2014:8 s.32) UDI har utarbeidet rundskriv som gir retningslinjer for bruk av tolk i kommunikasjon mellom utlendinger og utlendingsforvaltningen. (UDI 2017) Hovedregelen er en veilednings- og informasjonsplikt der rett til tolk kan bli aktuell om personen ikke har tilstrekkelige norskkunnskaper, unntakene

er søknader om familieinnvandring og arbeidsinnvandring. I disse tilfellene viser rundskrivnet til at utlendingen selv må ta ansvar for å kunne kommunisere med norske myndigheter. (ibid.)

2.6. Likeverdige offentlige tjenester for innvandrere

Likeverdige tjenester er målet for alle offentlige tjenester, der like god kvalitet, tilgjengelighet på tjenestene og resultatlikhet er mål, skriver forfatterne i Fafø-rapporten «Likeverdige tjenester? Storbyenes tjenestetilbud til en etnisk mangfoldig befolkning.» (Djuve m.fl. 2011) Likestillings- og diskrimineringsombudet (LDO) presiserer at lik behandling ikke er det samme som like tjenester og viser til ulike behov og forskjellig utgangspunkt i befolkningen, skriver Djuve m.fl. (2011)

Djuve m.fl. viser til utfordringer knyttet til mangfold i befolkningen og sikring av likeverdighet for mottakere av offentlige tjenester. Det blir i rapporten pekt på 4 ulike typer mangfold knyttet til utfordringer: 1) Språklig mangfold, som blant annet medfører behov for tolk og oversetting når ferdigheter i norsk kan være mangelfulle. 2) Mangfold med hensyn til ulik grad av kunnskap om og forståelse av det norske samfunnet hos mottakerne. Dette betegnes i rapporten som «byråkratisk kompetanse». Det kan medføre for brukerne en mangel på kunnskap om tjenester, som igjen kan medføre feilaktige eller også urealistiske forventninger til hva de offentlige tjenestene kan bidra med. 3) Mangfold i sosioøkonomisk bakgrunn, der spesielt gruppen med kombinasjon av mangelfulle norskerferdigheter, liten byråkratisk kompetanse og lav sosioøkonomisk bakgrunn (for eksempel lite skolegang og økonomisk svakstilt bakgrunn) er krevende å tilrettelegge for. Samtidig er det også utfordring i denne gruppen med hensyn til tid når personer trenger lengre tid til å tilegne seg språkkunnskap og byråkratisk kompetanse. 4) Mangfold i kulturelle eller religiøst baserte preferanser. Dette kan oppleves som utfordrende siden de kan oppleves å være utenfor, eller i grenseland av hva det offentlig tjenestetilbud bør eller kan legge til rette for. (Djuve m.fl. s. 6)

2.7. Diskrimineringslovene

Det er tre diskrimineringslover i Norge som regulerer all offentlig tjenestevirksomhet:

Lov om forbud mot diskriminering på grunn av etnisitet, religion og livssyn av 21.06.2013 (også kalt diskrimineringsloven om etnisitet).

Lov om forbud mot diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne av 21.06.2013 (også kalt diskriminerings- og tilgjengelighetsloven).

Lov om forbud mot diskriminering på grunn av seksuell orientering, kjønnsidentitet og kjønnsuttrykk av 21.06.2013 (også kalt diskrimineringsloven om seksuell orientering).

Alle tre lovene har som formål å fremme likeverd, like muligheter og rettigheter, tilgjengelighet og tilrettelegging. Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven har i tillegg det formål å: «*bidra til nedbygging av samfunnskapte funksjonshemmende barrierer og hindre at nye skapes.*» (§1 i alle tre lovene).

Lovene gjelder på alle samfunnsområder, med unntak av familieliv og personlige forhold (§2 i alle tre lovene).

2.8. Relasjoner i en klient/bruker-profesjonell sammenheng

2.8.1. Relasjon, relasjonskompetanse og sosialt arbeid

Relasjon i denne oppgaven defineres som mellommenneskelig samhandling i en sammenheng med klient/bruker og profesjonell, som i et møte mellom en døv innvandrere og den profesjonelle i det offentlige apparat. Relasjon er dialektisk og basert på kommunikasjon. (Aubert og Bakke 2009, Røkenes og Hanssen 2012) Dialektikken går ut på et samspill fram og tilbake mellom partene i relasjonen, der anerkjennelse og refleksjon inngår. (Aubert og Bakke 2009) I dette ligger den hermeneutiske forståelsen til grunn, der kjennskap til hverandres meningskontekst har betydning for forståelse og forklaring, og kan påvirke videre utvikling av relasjonen og handlingene. Den forforståelse partene har i relasjonen vil også ha noe å si for forståelsen. Forforståelsen kan være bevisst og ubevisst. Utfordringen for den profesjonelle er å være bevisst hvilke forforståelser man kan ha og sikre at ugyldig forforståelse ikke påvirker arbeidet på uheldig måte. (Aubert og Bakke 2009, Røkenes og Hanssen 2012)

I sosialt arbeid anses relasjoner som forutsetning for møter mellom mennesker og er uunngåelig i all menneskelig samhandling. (Levin og Ellingsen 2015) Levin og Ellingsen peker på tre dimensjoner i relasjonsarbeidet i sosialt arbeid. (Levin og Ellingsen 2015, Levin 2004) For det første foregår sosialt arbeid i relasjoner, siden vi alle er i en sosial sammenheng og relasjoner er noe som vil være - også de vi ikke velger å inngå i. Samhandlingen kan skje ansikt-til-ansikt, men også gjennom andre medier. Disse samhandlingene er relasjonelle siden den inngår i en sosial samhandling - også de uten direkte kontakt ansikt-til-ansikt. (ibid.) For det andre jobber sosialarbeidere *med* relasjoner, der relasjonelle forhold ofte kan være knyttet til problemstillingen for arbeidet. Fokuset vil her være brukerens opplevelse av situasjonen og

relasjonen som mål for arbeidet. (ibid.) For det tredje jobber sosialarbeideren *gjennom* relasjoner, der fokuset er på samhandlingen mellom sosialarbeideren og brukeren. Sosialt arbeid ser på den innledende fasen i kontakten mellom arbeideren og brukeren som viktig for videre arbeid. Tillit er et av flere grunnleggende forhold i relasjonsbyggingen, og kan være også et spenningsmoment når arbeiderens mandat blir satt opp i forhold til det å ha tilgang til ressurser som bruker er avhengig av. (ibid.) Som eksempel i denne oppgaven, kan den ansatte i Rådgivningstjenesten for døve og døvblinde ses som portvakt når det gjelder kunnskap og informasjon av betydning for å utløse muligheter og goder som oppholdstillatelse eller statsborgerskap for den døve innvandrer.

Relasjonen er avhengig av konteksten og den ansattes forforståelse, erfaringer og forventninger i tillegg til andre forhold som påvirker relasjonen. (Levin og Ellingsen 2015) Bruk av tolk i møtet mellom den eller de ansatte i det offentlige tjenesteapparat og den døve flyktingen kan være et forhold som påvirker situasjonen.

Levin sier at en relasjon egentlig kan ses som relasjoner i flertall siden det er snakk om flere personer i samhandlingen. «*Det er den enes relasjon til den andre og den andres relasjon til den ene.*» (Levin 2004, s. 91) Hun sier videre at vi forholder oss til en oppfatning og tolkning av den andre, og at vi aldri kan forstå den andre fullt ut. (ibid. s.94) Vi kan ikke sette oss fullstendig i den andres sted, og dermed kan ikke to personers syn ikke bli de samme men kan være noe sammenfallende. (ibid. s. 95) Dette mener Levin er fruktbare måter å se på relasjon på, for det kan åpne opp for en forståelse av at ting kan oppleves ulikt og øke muligheten for å fange opp eventuelle misforståelser. Det åpner også opp for mulighet for å se den andres oppfatning som like verdifull og nyttig som ens egen oppfatning. (Levin 2004, s.91-97)

Relasjonskompetanse er en viktig del av den profesjonelle yrkesutøvelsen. (Røkenes og Hanssen 2012) Relasjonskompetansen handler om å forstå hva som skjer i samspill mellom mennesker, ha relasjonelle ferdigheter og utøve etisk refleksjon i relasjonen. Alt dette sammen med en fagkunnskap og instrumentelle ferdigheter utgjør yrkeskompetanse ifølge Røkenes og Hanssen (2012), og øker muligheten for å møte mennesker på en god og hensiktsmessig måte. (Aubert og Bakke 2009, Røkenes og Hanssen 2012)

2.8.2. Kunnskap, kompetanse og ferdigheter som sider av profesjonell kompetanse i offentlig tjenesteyting

Skau (i Kleppe 2015, s.142) beskriver tre sider som hun betegner som viktig i den profesjonelle kompetansen; teoretisk kunnskap, personlig kompetanse og yrkesspesifikke ferdigheter. Kleppe påpeker at den kontekstuelle kunnskapen også må tas med i denne sammensetningen av profesjonell kompetanse. Kontekstuell kunnskap er å vite om kontekstens betingelser og påvirkning på situasjonen til både den offentlige ansatte og brukeren. Denne kunnskapen hjelper den ansatte til å finne ut hva som kan være relevant kompetanse i ulike situasjoner. Måten den offentlige tjenesteyter jobber på, og gjennom, vil kunne styrke eller svekke tilliten brukeren har til han eller hun. Kleppe skriver at den offentlige ansattes respekt og anerkjennelse av brukerens selvbestemmelse og verdier er med på å bygge tillit. (Kleppe 2015) I denne arbeidsprosessen er analytiske ferdigheter hos den ansatte viktig for å kunne se og reflektere over essensiell informasjon. Refleksjon blir viktig verktøy for å kunne se hvilken kunnskap og type kompetanse som kan være relevant å bruke. Ferdigheter i relasjonsbygging og relasjon som arbeidsverktøy blir viktige elementer for arbeideren å anvende i sitt arbeid. (Kleppe 2015, Levin 2004, Røkenes og Hanssen 2012)

2.8.3. Den offentlige ansattes posisjon - livsverden og systemverden

Den ansatte i offentlig tjenesteapparat kan ses som representant for et system han eller hun jobber i. Levin og Ellingsen (2015) bruker Jürgen Habermas sine begreper *livsverden* og *systemverden*, og som den offentlige tjenesteyter opererer i.

Habermas sier at det moderne samfunn består av to hovedsfærer; livsverden og systemverden, som er motstykker i fellesskapet. Livsverden beskriver Habermas som det uformelle og det ikke-kommersielle delen av det sosiale liv (min oversettelse, «*unmarketized*» i Finlayson 2005 s. 51). Eksempler på livsverden kan være familie og hushold, kultur, politisk liv utenfor de organiserte partiene, frivillige organisasjoner, massemedia osv. (ibid. s.51) Systemverden refereres til etablerte strukturer og mønster av instrumentelle handlinger (der målet er å oppnå noe), og kan deles i to undersystemer; penger og makt. (Finlayson 2005, s.53-54)

Livsverden manifesterer seg i kommunikative handlinger (*communicative action*) og systemverden i instrumentelle eller strategiske handlinger (*instrumental or strategic action*). (Finlayson 2005, Habermas 1987, Thomassen 2010) Livsverden består av tre strukturelle komponenter: kultur, samfunn og person, med kulturell reproduksjon, sosial integrasjon og

sosialisering. Disse har komplementær funksjon i den kommunikative handlingen; den gjensidige forståelsen bidrar til å overføre og fornye kulturell kunnskap som bidrar til sosial integrasjon og solidaritet. En sosialisering kan skje, og former de sosiale identitetene til mennesker. (Thomassen 2010, s.72-73) Livsverden reproduseres i kommunikative handlinger og språk. Det utfordres i systemverdenens instrumentelle handlinger med sitt språk. (ibid. s.73-74)

Moderniseringen av samfunnet med komplekse systemer og økende rasjonalisering, har utfordringer i møtet mellom disse to verdenene. (Thomassen 2010) Habermas beskriver en frakobling mellom system og livsverden. («*The uncoupling of system and lifeworld*», Habermas 1987, s.153) Møter mellom mennesker blir erstattet med upersonlige handlinger, søknader kan leveres og svar på de kan skje uten noen form for personlig kontakt. Brev og digitale løsninger forutsetter ikke menneskelig kontakt ansikt til ansikt. Det er ikke lenger en forutsetning å kjenne menneskene personlig for å utføre handlinger (Thomassen 2010 s.72). En konsekvens er en økende fremmedgjøring for individet, når man for eksempel ikke trenger å gå til en person for å søke om en ytelse. En økende kompleksitet i det moderne samfunn gjør det utfordrende for mennesker å ta seg fram, og forstå systemer og sin rolle i samfunnet. (ibid. s.72) En annen konsekvens av denne endringen i samfunnet, er at roller er forhandlingsbare. Man blir ikke født inn i roller, og normer blir universelle og formelle. (ibid. s. 73)

Fremmedgjøringen kan også skje ved hjelp av språket med systemverdenens kolonisering av livsverdenen (*the colonization of the lifeworld*). Habermas forklarer dette med systemverdenens inngripen i livsverdenens kommunikative del, der systemverdenens regler og språk kan virke fjernt fra livsverdenens språk. (Thomassen 2010, Finlayson 2005) Koloniseringen kan føre til økende grad av meningsløshet, nedbryting av sosiale normer og den sosiale integreringen i samfunnet svekkes. (Thomassen 2010) En konsekvens av dette kan være den økende reguleringen av livsverdenen og påvirkningen det kan gi. For eksempel skulle familien tidligere ta seg av den syke og gamle, nå er det i økende grad forventning til at velferdsstaten tar disse forpliktelsene. (Thomassen 2010, s.77) Dermed kan individene føle seg mindre forpliktet til å pleie den syke og den gamle, og omsorgen som tidligere ble utført av familiemedlemmer blir i stedet mer og mer en oppgave for ansatte i helse og velferdssektoren.

Levin og Ellingsen peker på utfordringer i møtet mellom livsverden og systemverden. Deriblant asymmetriske relasjoner, der sosialarbeideren som representant for systemverden

har makt i form av utøvelse og kunnskap om systemverden, og som bruker ikke nødvendigvis har. (Levin og Ellingsen 2015, s.121) Kleppe sier at en henvendelse til sosialarbeideren er et uttrykk for tillit til sosialarbeiderens kompetanse til å kunne hjelpe med et problem. (Kleppe 2015, s. 148)

2.9. Tillit

2.9.1. Tillitens rolle i profesjonell-bruker relasjonen

Tillit er et flyktig begrep, som er vanskelig å definere absolutt. Grimen (2008) sier at tillit kan være vanskelig å skille fra begreper som tro, tiltro, fortrolighet og andre begreper, og viser til at det er omdiskutert om det er verdt å bruke energi på å skille disse begrepene fra hverandre. Videre viser Grimen til at det kan være flytende overganger mellom handlinger basert på tillit eller tvang. (ibid. s. 197) Di Luzio (2006) forklarer klient-tillit som en sosial mekanisme der handling baserer seg på usikkerhet og ønske om fremtidig utkomme. Grunnlaget for denne sosiale mekanismen er at det eksisterer et gap mellom klienten og den profesjonelle i forhold til kompetanse og en asymmetri i informasjon.

Å oppsøke en profesjonell bunner som regel i en situasjon som en person trenger hjelp til å løse eller finne ut av. Den profesjonelle har muligheter til å hjelpe, men det avhenger i stor grad om den som oppsøker hjelpen, har tillit til den profesjonelle. Hasenfeld (2010) sier at kvaliteten på klient-arbeider relasjonen er viktig ut fra et eller flere forhold: 1) Når klienten må ha kontinuerlig kontakt. 2) Når teknologien krever omfattende utforskning av klientens tid og rom. 3) Hvis mellommenneskelige relasjoner er hovedredskap for intervensjon og klientens samtykke er viktig. 4) Når inngripen er viktig for klientens velferd. (Hasenfeld 2010, s 21) Klientens vilje til samarbeid blir viktig for kvaliteten på relasjonen klienten og den ansatte seg imellom, videre peker Hasenfeld på samarbeid basert på tillit som den beste form for samarbeid. Samarbeid på grunnlag av frykt eller manipulerende belønninger er ustabil og ineffektivt, ifølge Hasenfeld. (ibid.) Grimen (2008) sier at tillit er effektivt på den måten at det reduserer omkostningene ved å slippe å kontrollere. Kommunikasjonen kan lettes ved tiltro, og samarbeidet gjøres lettere ved å kunne bygge på hverandres tillit. Tillitsgiver kan få gjort ting som ellers kanskje ikke ville ha vært mulig, og tilliten kan redusere graden av kompleksitet i livet til tillitsgiver. Ikke minst, skriver Grimen, er tillit enklere å leve med psykologisk sett, enn å ha mistillit og mistro, som krever større årvåkenhet enn ved tillit. (Grimen 2008)

Klientens grad av tillit til den profesjonelle avhenger av usikkerheten knyttet til fremtidige hendelser, og i hvilken grad klienten vurderer ulempene ved å oppsøke og bruke tjenestene til den profesjonelle. (di Luzio 2006) Grimen (2008) viser til hva tillit og de som gir tillit *gjør*, for å kunne si noe om hva tillit er. De som gir tillit, overlater noe til den andre i god tro. Det blir grunnlaget for relasjonen, og flere momenter blir interessante: tillitsgiver overlater i god tro og overfører skjønnsbasert beslutningsmakt over til den profesjonelle. Det klienten overlater til den profesjonelle, er viktig for klienten og han eller hun har forventninger knyttet til det. Klienten forventer at den profesjonelle ivaretar hennes eller hans interesser godt. (Grimen 2008) Grimen mener at tillitens fremste kjennetegn er fravær av forholdsregler, som for eksempel mot misbruk. Videre peker Grimen på at «*Vekten ligger her på de faktiske handlinger og deres virkninger og ikke på tillitsgiverens oppfatninger, hensikter eller vilje*» (Grimen 2008, s.198). Altså at handlingen og virkningen av å gi tillit har betydning som ikke trenger å henge sammen med hva som ligger til grunn for å vise tillit. Å vise tillit er risikabelt, den som gir fra seg noe i tillit gjør seg sårbar og misbruk kan oppstå. (Grimen 2008, Hasenfeld 2010, di Luzio 2006). Sårbarheten kan ligge i mulighet for misbruk på grunnlag av ond vilje, og/eller den profesjonelles inkompetanse. Når tillit blir grunnlaget for relasjonen oppstår en asymmetri i relasjonen. (Grimen 2008)

2.9.2. Tillit, makt og asymmetri i relasjonen

Tillit i en klient-profesjonell relasjon er annerledes enn i en vennerelasjon. Å ha tillit til profesjonelle involverer det å stole på kompetansen til den profesjonelle, det er ikke nødvendigvis involvert i en familie- eller vennerelasjon. (Grimen 2008, Hasenfeld 2010) Den asymmetrien i forhold til kunnskap og kompetanse, gir ulike posisjoner i en relasjon for klienten og den profesjonelle. Maktaspektet og sårbarheten hos klienten blir viktige element, der klienten som regel ikke har annet valg enn å stole på den profesjonelle. Det påvirker forutsetningene og mulighetene i tilliten og for tillitsgiveren. Grimen (2008) sier at tillitsgiver i en klient-profesjonell relasjon «*overlater noe til noen som står sterkere enn dem selv*». Det gjelder i forhold til den profesjonelles teoretiske og praktiske kunnskap, kompetanse og kontroll over og tilgang til goder, samt klientens manglende alternativer. Klienten har i noen tilfeller ikke et reelt alternativ enn å gå til den profesjonelle for hjelp – et eksempel kan være å bruke tolk for å kunne kommunisere med politiet. Det kan betegnes som grader av tvang, der klienten kan velge å ikke benytte seg av et tilbud eller tjeneste, men alternativet kan være verre. (ibid.) Grimen peker også på at asymmetrien i relasjonen kan vise seg der klienter kan være svekket kognitivt og emosjonelt. Klienten kan være ute av stand til å takle og håndtere

situasjoner, som for eksempel i psykiatrien. Tillit hos den profesjonelle har også noe å si – en gjensidig tillit er ofte til stede. Som eksempel kan være når en lege gir en resept til pasienten for å avhjelpe en medisinsk lidelse. Legen må da legge til grunn en tillit til pasientens historie. (ibid.) Det samme kan også sies i offentlige kontorer der klienten søker hjelp og legger fram sin historie for å få hjelp.

3.0. Metode

3.1. Innledning

I denne delen kommer jeg til å presentere valg av metode og metoderefleksjoner i forskningsprosessen. Studiens data består av intervju og observasjon, og aspekter rundt valg og utførelse av disse metodene i datainnsamling vil bli presentert her. Videre vil jeg beskrive framgangsmåten i analysen, og redegjøre for analyseprosessen. Jeg kommer også til å legge vekt på de etiske sidene i forskningsprosjektet og skrive om noen av de etiske refleksjonene jeg som forsker har hatt i forskningsprosessen.

3.2. Kvalitativ metode som tilnærming og forståelsesrammer for studien

Kvalitativ forskning anses som egnet metodevalg når forskningsspørsmålet handler om komplekse spørsmål som skal undersøkes i detalj, og som betinger utforskning av erfaringer, og/eller å forstå kontekster og sammenhenger informantene beskriver utfordringer eller tema i. (Cresswell 2013, s.48) Videre brukes kvalitativ forskning når «silenced voices» i en gruppe utforskes (ibid.) – jeg fortolker det til informanter som ikke så lett kommer fram i forskningen på grunn av utfordringer som for eksempel etnisitet, kjønn, tidligere erfaringer med å ikke bli hørt. Disse stemmene kan være viktige å få tak i og utforske for å besvare forskningsspørsmålet. I tillegg kan det være nyttig å få fram beskrivelser av det særegne, altså det som kan oppfattes som noe spesielt i en større sammenheng. (Grimen 2004, s. 247) Denne oppgavens forskningsspørsmål omhandler døve innvandreres erfaringer og opplevelser, det omfatter erfaringer, forståelse av en forutsatt kompleksitet i tema (døvhets og innvandrer/flyktning), og det spesielle i å være døv innvandrer. Ut fra disse momentene, ser jeg kvalitativ forskning som en egnet metode å bruke. Samtaler, dybdeintervju og observasjon er brukt i studien. (Cresswell 2013, Grimen 2004, Kvale og Brinkmann 2009, Malterud 2011)

De utfordringer og kritikk kvalitativ forskning møter, er blant annet spørsmål om objektivitet, og om forsker påvirker forskningen ubevisst. Muligheten til å gjenta forskningen og få samme resultater er ikke umiddelbart selvsagt, siden de fenomener studien ser på endrer seg i et samfunn i stadig bevegelse. Forskers dømmekraft og evne til vurdering er viktige momenter i forskningen. (Grimen 2004, s.248-249) Andre momenter som kan trekkes fram som ankepunkt i forskningssammenheng, er at kvalitativ forskning ikke automatisk er generaliserbar, siden utvalget er lite og variablene kan være mange. Intervjuene kan være styrt etter ønske om et helhetlig bilde av fenomenet og av den grunn kan intervjuene og observasjonene være forskjellig etter hva forsker har fokus på i de ulike situasjonene. Likevel

kan studien oppnå en annen type representativitet, der gjenkjennerbarhet og forståelighet for andre er målet. (Grimen 2004, s. 249)

Kvalitativ forskning styres etter noen kriterier; data i forskningen bør gi et helhetsbilde som dekker det studerte fenomenet, og den bør gi et forståelig og troverdig helhetsbilde. Videre bør forskningen gi noen ledetråder som kan følges opp og sjekkes opp, selv om det ikke kan forventes samme resultat. Forsker bør også gi en framstilling av sin forskning, slik at forskningen kan gjennomlyses av kritisk gjennomgang. (Grimen 2004, s.250)

Denne studien er bygd på forskers forståelsesrammer, som er sosialkonstruktivistiske. (Cresswell 2013, Røkenes og Hanssen 2012, Stake 1995) Det innebærer at jeg ser på samhandlingene mennesker imellom som essensielle i konstruksjonen av forståelse. (ibid.) De forståelsesrammer mennesker har i sitt møte med verden er med på å styre oppfatning, forklaring og handlinger hos den enkelte. Funksjonshemmingsdiskursen og diskursen rundt tegnspråk er viktige rammer i denne studien. (Baumann 2004, Breivik 2007, Cresswell 2013, Grue 2014, Haualand 2002, Nakamura 2006, Padden 2005, Tøssebro 2010)

3.3. Forskningsdesign

Cresswell (2013) definerer kvalitativ forskning som *hele* prosessen med antagelser, bruk av teoretiske og analytiske rammeverk, utforming av verktøy for å hente inn data, analyse av data og den endelige rapporten. Rapporten inkluderer stemmene til deltagerne i forskningsprosessen, forskerens refleksjoner, den komplekse beskrivelsen og fortolkningen av problemet eller spørsmålet, bidrag til litteratur og forslag til endring eller videre forskning. (Cresswell 2013 s. 44)

3.3.1. «Case study» som metode

Med de forutsetningene som forskningstema og forskningsspørsmålene gir, har jeg valgt å la meg inspirere av «case study». Case study er studie av en kasus der ulike forhold rundt kasusen eller saken belyses. Konteksten er en viktig del i case study. (Yin 2014, Stake 1995, Cresswell 2013) Formålet med case study er å forstå komplekse sosiale fenomener, og ha et fokus på helheten og delene i denne helheten med utgangspunkt i et perspektiv i den reelle verdens funksjoner. (Yin 2014, s. 4) Yin viser til at metoden case study blir mer relevant jo mer forskningsspørsmålet krever en mer omfattende og i-dybden-beskrivelse av sosiale fenomener. (ibid.) Videre viser Yin til at forskningsspørsmål av typen *hvordan* («how») og *hvorfor* («why») egner seg godt til case study-forskning. (Yin 2014) Cresswell peker også på

case study som en metode for å studere bestemte «real-life» system eller systemer over tid, gjennom detaljerte data i dybden som involverer flere informasjonskilder. Det kan være observasjoner, intervju, audiovisuelt materiale, dokumenter og rapporter. Dette resulterer da i en beskrivelse av «case» og tema i casen eller casene. (Cresswell 2013, s. 97)

3.3.2. Styrker og ulemper

En av styrkene ved å bruke case study som metode, er muligheten til å forstå hvordan og hvorfor et fenomen opptrer. Tilnærmingen i forhold til kontekst og sammenhenger, kan gi oss en dybdeforståelse på en annen måte. (Cresswell 2013, Yin 2014) Denne tilnærmingen kan også gi et videre pekepinn på områder å forske på i kvantitativ forskning. (Yin 2014, s.21) Utfordringene ifølge Yin (2014), kan være flere. En er mulighetene for at tidsbruk og datamengden kan bli store og vanskelige å håndtere. En annen utfordring er at det kreves stor aktsomhet og disiplin fra forskers side i utøvelsen og framgangen i forskningen, slik at den ikke påvirkes av mulige uheldige faktorer, som for eksempel bias (forforståelse og ubevisste antagelser som kan ligge til grunn for slutninger i forskers arbeid) eller dårlig forberedte spørsmål og valg i løpet av studien. En tredje kan være et underliggende ønske om å få frem et poeng i studien og ikke behandle alle funn likeverdig. (Yin 2014 s.19-22) Det kan være vanskelig å generalisere funnene i en kvalitativ studie, og kan bli brukt som ankepunkt mot bruk av kvalitativ metode i forskning. Yin poengterer at målet med case study-forskning er å utdype og generalisere *teorier* og ikke overføre til mengdene, altså det studerte fenomenet eller fenomenene til å gjelde alle enkeltindivid. (Yin 2014, s.21) Slik sett kan kvalitativ forskning og case study-metoden bidra til forståelse av fenomener. Yin trekker fram et annet vanlig ankepunkt mot å bruke case study som metode i forskning; at det ikke er mulig å sette inn en referanseforskning på fenomenet. Forskere kan gjøre det i eksperimentell forskning, for å kryssjekke effekten. Det en case study-forskning imidlertid kan bidra til, er en utforskning av tema som kan fungere som supplement og styrking av kvantitativ forskning som kan utføres på feltet. (Yin 2014, s. 21-22)

Fokus i min forskning er både hos den døve innvandrere, og den profesjonelle i det institusjonaliserte møtet. Dette fokuset kan åpne opp for å kunne se temaet fra ulike ståsted, og med det øke muligheten for forståelse for det komplekse i situasjonen. Jeg har også tatt inn element av narrativ metode der analyser av de døve informantenes fortellinger er blitt brukt som en bit av helheten i studien. I sum har jeg en kvalitativ forskningstilnærming, der jeg har brukt ulike metoder og teknikker i analysen. Metodene jeg har brukt som grunnlag for innsamling og analyser av data er observasjoner, intervju og samtaler, research på nettet og på

epost til ulike instanser vedrørende ulike tema som dukket opp underveis i prosjektet, og forskernotater. Ved å bruke ulike metoder for datainnhenting, ønsker jeg i tillegg til å bygge opp et grunnlag for en helhetlig analyse, også å åpne opp for muligheten for uante data. (Kvale og Brinkmann 2009, Brinkmann 2014)

3.4. Opplegget for studien

Hovedgrunnlaget for studiens data er intervjuer og samtaler med informantene, og observasjoner av samhandling mellom informantene. Informantene er tre døve innvandrere, ansatte i Rådgivningstjenesten for døve og døvblinde i Trondheim kommune, ansatte hos politiet (utlendingsavdelingen) i Sør-Trøndelag, tolker i tolketjenesten i Nav Sør-Trøndelag, og ansatte i Enhet for Voksenopplæring («hørselsteamet») i Trondheim kommune. Perioden for datainnhenting varte i hovedsak fra september 2015 til ut januar 2016. Et intervju ble utført i april 2016. Det siste intervjuet ble vurdert som viktig for forskningen i forbindelse med saken hos Hamid.

I starten av prosjektet brukte jeg tid på å være til stede på Rådgivningstjenesten for døve og døvblinde (RTDD), for å kunne danne meg et bilde av deres funksjoner og for å bli kjent med kontoret. Det har gitt observasjonsdata, og data i form av samtaler med ansatte og besøkende på Rådgivningstjenesten. Det ble informert til besøkende og brukere av tjenesten om min tilstedeværelse og formålet med tilstedeværelsen.

Intervjuguide ble utarbeidet i forkant av intervjuene. (vedlegg 3a) Denne var ment som huskeliste og en ledetråd, og ble ikke fulgt slavisk. (Kvale og Brinkmann 2009, Repstad 1993) Etter hver runde med observasjon eller intervju, forberedte jeg en skisse for videre utforskning av hva som var interessant, hva som var tema og hvilke tanker eller spørsmål som gjorde seg gjeldende under observasjonen. (Cresswell 2013) Intervjuguiden ble revidert og utformet for hver runde (vedlegg 3b og 3c) Et kart med oversikt over tjenester og «aktører» i sakene ble laget forut for møtet med hver informant, det kartet ble kontinuerlig revidert og analysert i forhold til hva som dukket opp av tema og hendelser i de enkelte sakene.

Jeg erfarte at de døve informantene hadde mye å si som i starten kunne virke uvedkommende for forskningens mål og fokus, men som viste seg å bli viktige moment i analyser og for helhetsbildet. Det tilsynelatende uvedkommende var et stadig tilbakevendende tema for meg å undersøke. Blant annet Brinkmanns begrep «stumble data» har vært interessant å utforske i så måte. (Brinkmann 2014). Dette vil bli diskutert nærmere i avsnitt 3.7.1.1. «Døve innvandrere som informanter».

Etter hvert som sakene utviklet seg, og intervjuene av de døve innvandrerne, ansatte i Rådgivningstjenesten og tolkene i tolketjenesten ble utført, inkluderte jeg intervju av ansatte (lærere) på Enhet for Voksenopplæring (EVO). Deres rolle tegnet seg som viktig etter hvert som jeg fikk data. EVOs rolle henger sammen med muligheter for kommunikasjon og språk. Lærerne underviser i norsk språk (skriftlig og tale) og norsk tegnspråk. Videre har de en viktig rolle som informasjonskanal, og for mestringen av hverdagslige spørsmål for den enkelte døve.

Planen var opprinnelig å ha døve informanter generelt, og ikke spisse inn mot døve innvandrere/flyktninger spesielt. Det viste seg å kunne bli vanskelig å gjennomføre, på grunn av at det har skjedd endringer i typen henvendelser fra døve til Rådgivningstjenesten. Det kom derimot fram at gruppen døve innvandrere/flyktninger fortsatt var en gruppe hos Rådgivningstjenesten som hadde behov for oppfølging. Endring i prosjektet ble meldt inn til NSD, og slik ble prosjektet i sin nåværende form til. (vedlegg 1a og 1b)

3.5. Rekrutteringsprosessen av døve informanter og utvalget i sin helhet

Rekruttering av døve informanter skjedde med hjelp av ansatte i Rådgivningstjenesten. Utvelgelsen ble foretatt etter en diskusjon sammen med meg som forsker hvor jeg involverte min veileder Patrick Kermit.

To-tre døve informanter var målet, og ble oppnådd, med opprinnelig to personer som ble utvidet med en tredje person. Informantene ble spurt om deltagelse i prosjektet av de ansatte ved Rådgivningstjenesten. Informasjonsskriv ble gitt av de ansatte, som gikk gjennom skrevet med de aktuelle kandidatene på tegnspråk. (vedlegg 2) Da de viste interesse for å delta, ble det satt opp møte med meg og den enkelte kandidat, der jeg forklarte hva studien gikk ut på, hvorfor de ble spurt og hvor informasjonsskrivet ble gått gjennom på nytt på tegnspråk med meg. Informert samtykke ble forklart, og vi diskuterte hva det innebar. Tema som forskers taushetsplikt, konfidensialitet, anonymisering, frivillig deltagelse og mulighet til å trekke seg fra studien ble også gjennomgått og drøftet. Disse momentene ble gjentatt også ved senere anledninger i forskningsprosjektet for å sikre forståelsen og for å sikre en frivillig deltagelse. Noen aspekter rundt kommunikasjonssituasjoner og sikring av kommunikasjon er tatt opp i 3.7.1.2. «Usikkerhet hos forsker».

Den tredje informanten, Barad, ble rekruttert gjennom ektefellen Elena, da jeg så hvor interessant og viktig hans rolle var i studien. Her også ble skrevet gjennomgått på tegnspråk med meg, vi snakket om prosjektet og vi diskuterte de tema som med de andre døve

informantene. Det ble gjentatt ved senere anledninger med Barad, for å sikre de forskningsetiske sidene av studien.

Kriterier som ulike kjønn, ulik sosioøkonomisk status og språkbakgrunn anses som oppfylt. Videre er det også interessant at det er ulik bakgrunn angående oppvekstvilkår og døv identitet hos de tre informantene.

Utvalget ble i sin helhet til slutt 3 døve innvandrere (2 menn og 1 kvinne), 5 ansatte (4 kvinner og 1 mann) ved Rådgivningstjenesten for døve og døvblinde i Trondheim kommune, 2 politiansatte (1 kvinne og 1 mann) i Sør-Trøndelag politi, 4 tolker (4 kvinner) fra tolketjenesten i Nav, samt 2 ansatte (1 kvinne og 1 mann) i Enhet for voksenopplæring i Trondheim kommune. Det totale utvalget er med bakgrunn i utvikling i prosjektet, sakens gang og framturen av ulike viktige aktører i det offentlige apparatet rundt den døve innvandrer. Det er likevel ikke helt uttømmende representasjon av ulike ressurser rundt den døve, det er foretatt avgrensninger underveis, for å kunne komme i mål med prosjektet.

3.6. Eventuelle skjevheter i utvalget og tiltak for å motvirke slike

I prosessen rundt utvalg og sikring av validitet i utvalget, er det viktig å være årvåken overfor eventuelle «bias», eller skjevheter, i prosessen. (Kvale og Brinkmann 2009, Labaree 2002, Malterud 2011) I rekrutteringsfasen hadde jeg flere erfaringsutvekslinger med de ansatte i Rådgivningstjenesten, i og med at de var de første som plukket ut eventuelle kandidater. De fikk presentert kriteriene for utvelgelsen, og det var jeg som stod for den endelige beslutningen om hvilke kandidater som skulle bli spurt. Der det var ekstra sårbarhet inne i bildet, slik som for eksempel psykisk helse, ble de skjermet for å bli spurt på grunn av en mulig ekstra belastning det kan medføre i å være med på en slik studie. Kriterier som ble presentert til å utelukke eventuelle personer fra studien var: psykisk uhelse, barnevern inne i bildet, rusproblematikk og sårbar livssituasjon i perioden forskningen pågikk (for eksempel brudd i partnerskap og usikker helsetilstand).

3.7. Utførelsen av datainnsamlingen

Perioden for datainnsamlingen startet september 2015 og avsluttet april 2016. Innsamlingen av data foregikk på ulike vis; intervju av døve informanter, observasjon av møter mellom den døve og offentlige ansatte, intervju av offentlig ansatte, herunder ansatte på Rådgivningstjenesten, tolketjenesten i Nav, politiansatte, og ansatte i Enhet for voksenopplæring. Samtaler med ulike personer som var i berøring med feltet, ble også utført i

perioden av datainnsamling. Jeg gjorde research på ulike tema som dukket opp, slik som lovverk, UDIs søknadsportal, offentlige retningslinjer som berører døve, døve innvandrere og politiet, prosjektet «Klarspråk». (Folketrygdloven 1997, KS 2016, NAVa 2017, NAVb 2017, NAVc 2016, Tolkeportalen.no 2016, UDIC 2016, sprakradet.no 2016) Mine notater i perioden for innsamling av data, danner også grunnlag for data brukt i analysen.

3.7.1. Intervju

En viktig del av databasen i studien er intervjuer. Jeg vil gå gjennom noen aspekter rundt intervju som metode for datainnhenting i denne studien.

3.7.1.1. Døve innvandrere som informanter

Brinkmann (2014) skriver om «stumble data», overraskende data som forsker kan «snuble over». Forsker må være årvåken overfor data som «ikke passer inn» i forskerens analyse eller tenkte oppsett. I intervju, observasjoner og analysen i studien min, har informantene fokus på religion, døvhet og muligheten til å kommunisere på likefot, disse kan være moment som ikke berører det konkrete møtet med offentlig apparat. Jeg som forsker har valgt å ta dette som viktige funn siden jeg ser at det er kritisk viktige deler i informantenes livsverden. I møtet med det offentlige apparat er det en del forutsetninger som virker inn når den døve flyktningen skal handle i og takle det offentlige byråkratiet. Forhold som tillit til det offentlige apparat, erfaringer med en stat som er totalitær eller fraværende, og diskriminerende erfaringer i forhold til døvhet, og også kjønn i Elenas tilfelle, er framtrede underveis i analysen. I datainnsamlings-fasen hadde jeg fokus på informantenes erfaringer, spesifikt i møtet med offentlige tjenester, og har brukt observasjonsmetoden for å se hva som skjer i møtet. I tillegg har jeg valgt å gå bredt ut i intervjuene med informantene og spurt etter erfaringene deres i møtet med det offentlige apparat.

3.7.1.2. Usikkerhet hos forsker

Før, under og etter intervjuene med døve informanter har språk og forståelse av budskap vært tema. Selv om jeg behersker norsk tegnspråk, er ikke tegnspråk mitt morsmål, og det er noe jeg ønsker å være bevisst med tanke på hvilken virkning det kan ha. I diskusjon med flere erfarne forskere og personer som har utført masterprosjekter har jeg tatt opp utfordringer rundt språk, intervju og sikring av informantenes budskap. Pollard (2002) skriver om det å være etisk bevisst i forskning med døve, og viser til sårbarhet i denne gruppa og mener at forsker må vie noe av sin tid til å utforske og lære om etiske utfordringer i forskning. Dette har jeg søkt å gjøre gjennom faglige diskusjoner i forsker-, masterstudent- og i døvemiljøet,

samt lese fagartikler på blant annet sårbare grupper og forskning (Barron 1999, Brinkmann og Kvale 2005, Damianakis og Woodford 2012, Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora 2013, etikkom.no 2013, etikkom.no 2014a, etikkom.no 2014b, Hopkins 2007, Hugman m.fl. 2011, Pollard 2002, Schicktanz m.fl. 2012, Smith 2008, Temple og Moran 2006, Wikström 2009)

Det kunne ha vært hensiktsmessig med en døv medtolk i avlesing og tyding av tegn. På grunn av informantenes sensibilitet når det gjelder anonymitet og deling av data med flere personer, så mente jeg det var mest hensiktsmessig å intervju de døde innvandrerne alene uten en medtolk. Etter avveining og diskusjon med både veileder og informanter i studien, så jeg at det var en merbelastning å ha flere inne i intervjuene, og relasjonen mellom informant og forsker kunne ha blitt påvirket på uheldig måte. Usikkerheten og ambivalensen ville ha vært stor, og informantene var tydelige på at anonymitet er viktig, samt at de ikke ønsket å involvere flere i intervjusituasjonen. Av disse grunner ble ikke medtolk brukt, og jeg søkte å kvalitetssikre intervjuene på andre måter.

For å sikre kvaliteten på intervjuene og min forståelse av informantenes utsagn, har jeg sørget for å ha god tid i intervjusituasjonen, spørre om igjen på ulike måter, og kontrollere om jeg har forstått riktig. Oppfølgingsspørsmål av typen: «mener du med det du sa at...», «for å være sikker på at jeg forstår deg rett, så sier du at...» ble brukt. Jeg gjenga informantene utsagn noen ganger for å sikre at jeg hadde oppfattet riktig. Dette gjorde jeg i større grad i intervjuene med Hamid, som med sin bakgrunn hadde større utfordringer med språk (se 4.4.2. «Hamid», for mer detaljer). I tillegg har jeg etter transkriberingen snakket med informantene når det var mulig, og sjekket gyldigheten av det transkriberte intervjuet. Jeg har bedt om å få gå gjennom transkribert intervju sammen med informanten i etterkant, hvis jeg så at det var usikkert hva som ble tegnet. Dette ble gjennomført på tegnspråk, og jeg opplevde et engasjement og økt tillit fra informantene, da vi flere ganger snakket om hvor viktig det var med riktig forståelse, unngå misforståelse og sikre anonymitet der det var mulig. Slik ble muligheten for å sikre reliabiliteten i dataene jeg fikk samlet inn økt. (Kvale og Brinkmann 2009, Malterud 2011) Transkribering vil bli omtalt mer i 3.8. «Transkribering».

Taushetsplikten er ikke alltid nok for å sikre at informantene opplever trygghet og kontroll over hva som blir spredd av informasjon. Dess færre personer involvert i intervjusituasjonen, dess bedre. Fordelen med den måten jeg gjennomførte intervjuene var at jeg sannsynligvis

fikk økt mulighetene for forståelse, og mer fyldig datagrunnlag med mer detaljerte beskrivelser. Ulempen var tidsbruken, med flere møter og intervju som kunne ta lang tid.

Beslutningen om å ikke ha medtolk fikk jeg bekreftet som riktig, da informantene ved flere anledninger kommuniserte en sensitivitet mot å la andre vite om møtene og intervjuene. I møtene mellom meg og de døve informantene snakket vi ofte om min rolle og livsvarige taushetsplikt.

Informantene ønsket å møtes et annet sted enn i Rådgivningstjenestens lokaler, for intervju. For å følge deres ønske og for å finne et mer skjermet og rolig miljø for intervju, fant jeg et mer nøytralt sted som NTNU disponerte, og som ikke hadde noe kobling til døvemiljøet. Unntak er to intervju med Hamid i slutten av datainnsamlingsfasen, intervjuene befant seg etter hans ønske på et avskjermet kontor i Rådgivningstjenestens lokaler.

3.7.1.3. Intervju av andre

Informantene som ikke er de døve innvandrerne/flyktningene, er valgt ut fra en tanke om at det er viktig å forsøke å se fra den døves stilling, men også ta med de som er rundt flyktningene i settingene jeg har observert, for å bedre forstå prosessene, utfordringene og mulighetene i sakene. Dette tenker jeg også kan gi meg mulighet til en dypere forståelse av hvordan erfaringer og opplevelser oppstår for en døv flyktning eller innvandrer. (Stake 1995, Yin 2014)

Intervju som er utført i tillegg til de tre døve informantene, er med ansatte i Rådgivningstjenesten for døve og døvblinde i Trondheim kommune, ansatte i politiet, tolker i tolketjenesten i Nav og lærere i Enhet for Voksenopplæring «hørselsavdelingen».

3.7.1.4. Utførelse av intervju – kvalitetssikring av intervjudata

Intervjuene var åpne i tema, og jeg utarbeidet tematiske kart over hva jeg tenker må ha av informasjon for å utføre forskningen. (vedlegg 3a, 3b og 3c) Repstad (1993) peker på fleksibilitet i intervjuene og en intervjuguide kan brukes som en huskeliste.

Særlig i starten med de døve informantene, har jeg vært forsiktig med å styre intervjuene strengt. Av og til lot jeg informantene få styre samtalen for å kunne fange opp viktige momenter, selv om det kunne virke uvedkommende for forskningsspørsmålene i første omgang. (Brinkmann 2014) Det mener jeg jeg fikk bekreftet flere ganger var en riktig beslutning, i de siste rundene med møter, intervju og samtaler ble jeg mer direkte i

spørsmålsformen. Da kunne jeg for eksempel spørre om erfaringer og opplevelser knyttet til skuffelser og negative erfaringer. Tillit og trygghet er momenter som går igjen i forskningsprosessen. Min erfaring etter å ha gjennomført intervju og observasjoner, er at en balansegang mellom forberedt intervju og være åpen for det uante, er viktig å ha et bevisst forhold til. Kvaliteten på blant annet intervjuprosessen påvirker kvaliteten på forskningen. (Brinkmann 2014, Cresswell 2013, Repstad 1993, Stake 1995, Wikström 2009, Yin 2014)

3.7.2. Observasjon

Observasjoner og feltnotater kan utgjøre empiri i forskning. (Malterud 2011) Denne studien bygger på også disse, som er bearbeidet og satt inn i system.

3.7.2.1. Observasjon av kurs for døve innvandrere som del av forarbeid til studien

Jeg ble invitert av Rådgivningstjenesten for døve og døvblinde i Trondheim kommune til å observere et kurs for døve innvandrere de satte i gang etter ønske fra INN (Kvalifiseringssenter for innvandrere) i Trondheim kommune. Kurset var i samarbeid med Trondheim Svømme- og Livredningsklubb. Dette kurset ble et bidrag til å øke forskers forståelse for det komplekse i situasjonen med momenter som språk, kommunikasjon, ulike forventninger og syn på hva kurset innebærer av utfordringer, muligheter og begrensninger. Dette har bidratt til en bredere forståelse i form av ulike ståsted for de enkelte døve innvandrere/flyktninger, ansatte i RTDD og tolker. Annen fordel for forsker med å observere dette kurset, er innpass i døve innvandreres miljø der de og meg som forsker kan bli kjent. Forsker kan se døve innvandrere i en annen setting enn i et offentlig kontor eller offentlig tjenestested, og det kan styrke forskningen.

3.7.2.2. Observasjon av møter

Jeg observerte tre døve mennesker i ulike situasjoner med offentlig apparat. Det er snakk om møter med ansatte på Rådgivningstjenester, med og uten tolk, og møter på politistasjonen med politiansatte, ansatte på RTDD og tolker, samt en observasjon av en undervisningstime på Enhet for voksenopplæring. Disse observasjonene ble skrevet ned i etterkant, og satt inn i kart med tema.

3.7.3. Forskernotater

Underveis i prosjektet noterte jeg ned mine forskerrefleksjoner og spørsmål. Disse jobbet jeg videre med, blant annet i form av research, søk i forskningslitteratur og litteratur ellers, og

satte opp tema i temakart. Disse notatene hjalp spesielt i de situasjonene der noe ble observert eller fanget opp i fora rundt den døve innvandreren, slik at jeg kunne analysere dette videre. Videre brukte jeg disse notatene for å se hva som burde utforskes videre og settes opp av tema i senere intervjuer.

Forskningsnotatene ble også brukt som verktøy i det etiske arbeid i å bli mer bevisst egen forforståelse og eventuelle forutinntatte holdninger. (Tufford og Newman 2010) Mer om dette vil bli skrevet under 3.10.2. « «Bracketing» som metode i mitt etiske forskningsarbeid».

3.8. Transkribering

I denne forskningen var det to ulike språk som ble brukt i intervju, samtaler og observasjoner. Disse er norsk tegnspråk og norsk talespråk.

Intervjuene på norsk tegnspråk i case 1 (Elena og Barad), ble tatt opp på video som så ble transkribert. I case 2 (Hamid) ønsket ikke den døve informanten å bli filmet, så fylldige notater underveis i intervjuet og forskerens husk ble brukt for transkriberingen av tegnspråkintervjuet. I disse tilfellene skjedde transkribering umiddelbart etter intervjuene. Intervju med ansatte på Enhet for voksenopplæring skjedde på norsk tegnspråk, og ble tatt opp på video og transkribert.

Intervjuene på norsk talespråk ble tatt opp med båndopptaker og transkribert.

Kvale og Brinkmann (2009) sier at intervjuer transkriberes og struktureres slik at de blir bedre egnet for analyse. Denne struktureringen sier de er begynnelsen på analysen, det skjer valg av hva som skal skrives og hvordan. Ved gjennomgangen av intervjuene kan også forsker oppdage utilsiktede innvirkninger som for eksempel ordstilling som ble oppfattet på en annen måte under intervjuet. (Kvale og Brinkmann 2009, Malterud 2011) Det kan skje av ulike årsaker, og det er også tilfellet i min transkribering. Berg (2012) peker på utfordringer i sammenhenger med minoritetsspråklige informanter, der kultur og språk er viktige momenter å være oppmerksom på. Der jeg oppdaget mulig feil oppfattelse eller uklar mening i intervjuet, tok jeg opp i samtale og intervju med den enkelte etterpå for avklaring. Jeg har også gått gjennom transkriberte intervju med informantene for å sikre forståelsen.

3.8.1. Transkribering av intervju og observasjoner på tegnspråk til norsk skriftspråk

Intervjuene ble transkribert fra norsk tegnspråk til norsk skrift. Dette medfører en del utfordringer i tillegg til de som beskrives i forrige avsnitt. Tegnspråk er et visuelt språk og har en annerledes oppbygging enn talespråk. (Olsen m.fl. 2010 s.23-25, Nakamura 2006 s.xiii, Grønlie 2005 s.23) Mer om tegnspråk er skrevet i teorikapittelet.

Prosessen rundt transkriberingen av tegnspråklige intervju og observasjoner har vært tid- og tankekreven, siden det er forskjellige språk med ulik oppbygging. Spørsmål jeg spesielt har vært opptatt med i transkriberingen er: er det riktig ord? Er det riktig betydning? Hvordan kan jeg best få ned det beskrevne i skriftlig form? (Berg 2012, Kvale og Brinkmann 2009, Malterud 2011) I enkelte tilfeller har jeg valgt å gå tilbake til informantene for å få avklart hva som menes i intervjuet, slik prøvde jeg å sikre innhold og mening. I noen sammenhenger har jeg valgt å skrive sitatene i noe omarbeidet form, for å unngå faren for å stille den døde innvandreren med gebrokkent språk i dårlig lys.

Selv om jeg søker å få fram stemmen til informantene slik de framstår, så vil min forskerstemme påvirke transkriberingen – også fordi i oversettingen og transkriberingen vil noe umiddelbart endres og forsvinne. (Berg 2012, Kvale og Brinkmann 2009, Malterud 2011) Nonverbale signaler som tonefall, blikk, og så videre, samt utfordringen på å skulle skrive et visuelt språk som tegnspråk er, er vanskelig å håndtere til tider. En annen utfordring er at informantene ikke har norsk tegnspråk som morsmål, det medfører at tegnspråket kan være gebrokkent og til tider noe vanskelig å oppfatte hva som tegnes. Likevel mener jeg at budskapet er som informantene vil ha det i så tilnærmet grad som mulig, og satt i en forståelig sammenheng.

I oppgaven bruker jeg av og til ordet *tegne* når jeg beskriver at informanter sier noe på tegnspråk, da ordet «sier» føles unaturlig når det ikke er talte ord.

3.8.2. Transkribering av norsk tale

Transkribering av norsk tale til norsk skrift har også sine utfordringer. (Kvale og Brinkmann 2009) Den største utfordringen for meg i forskningsprosessen var å kunne transkribere så raskt som mulig etter intervjuene, slik at det var friskt i minne og jeg kunne huske uttrykk i ansiktet og andre non-verbale signaler. Annen utfordring var å transkribere intervju som ble utført i dårlig egnede lokaler, slik som åpen sone, med dårlig akustikk som gir dårlig

opptakskvalitet. Jeg mener at på tross av slike enkelte hendelser så har jeg klart å transkribere det som ble sagt på en kvalitetsmessig god måte.

3.9. Analyseprosessen

Jeg har vært eklektisk; altså jeg har valgt forskjellige analyseredskap, i analyseprosessen. (Kvale og Brinkmann 2009) Jeg analyserte først ved å bygge opp casene for å beskrive de hver for seg – case 1 – Elena og Barad, og case 2 - Hamid. Deretter satte jeg opp casene sammen for å se etter mønster og ulikheter. (Yin 2014) I analysene er det utført koding inspirert av systematisk tekstkondensering (Cresswell 2013, Malterud 2011) og satt opp kart etter tema som resultat av analysene. (Brinkmann og Kvale 2009, Cresswell 2013, Malterud 2011, Yin 2014)

3.9.1. Framgangsmåten i analysen

Transkriberte intervju ble gått gjennom for kondensering av meningsinnhold og koding. (Cresswell 2013, Kvale og Brinkmann 2009, Malterud 2011) Dette ble inndelt i tema og satt i kart i kronologisk orden for hver av informantene. Ekteparet Elena og Barad sammen som case 1, Hamid som case 2. Intervju av politiansatte, ansatte i Rådgivningstjenesten, tolker i NAV tolketjeneste og ansatte på Enhet for Voksenopplæring ble også satt inn i kronologisk orden i kart delt inn i case 1 og case 2. Observasjoner ble også satt inn i kart etter kronologisk orden. (Cresswell 2013, Yin 2014) Research i spørsmål som dukket opp i studien, ble brukt for å få en forståelse av hva sakene innebærer og for å forstå prosesser involvert i sakene. Et eksempel på tema for research, er søknad for pass på UDIs nettportal. Mine forskernotater er også en del av denne research-prosessen og analysearbeidet.

Først valgte jeg å gå gjennom case 1 og sette opp stikkord for tema som jeg så satte i sammenheng. Samme gjorde jeg for case 2. Deretter så jeg etter likheter og ulikheter mellom casene og mellom de tre døde informantene. Jeg så også etter likheter og ulikheter mellom de andre informantene som var ansatte i ulike offentlige tjenester. (Yin 2014)

Dette ble satt opp i skriftlige kart med sammenhenger, og mønster kunne framtre. Hovedstikkord ble satt opp i felles kart ut fra analysene for begge casene. (Cresswell 2013, Yin 2014)

Ut fra disse analysene satte jeg overskriftene *Kommunikasjon, språk og informasjon, Relasjon, Systemverden og livsverden*. I del 2 i oppgaven presenteres funn under disse overskriftene.

3.10. Forskningsetikk

Forskningsetikk er et viktig aspekt i forskningen, spesielt hvis forskningen berører sårbare grupper. (Brinkmann og Kvale 2005, Damianakis og Woodford 2012, Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora 2013, Grimen 2004, Hugman m.fl. 2011, Karnielli-Miller m.fl. 2009, Kvale og Brinkmann 2009, Smith 2008)

Pollard (2002) påpeker at etikken i forskningen ikke er å følge personlige meninger om rett og galt, men ha en bevissthet rundt det etiske i forskningen og ha kunnskap om etikken. Forsker må ifølge Pollard ha en kontinuerlig læringsprosess i etikken, siden kunnskap og vitenskap er i stadig endring, nye spørsmål og utfordringer dukker opp hele tiden. Det betyr at det hele tiden må skje refleksjoner basert på kunnskap og bevissthet om etiske spørsmål. (ibid.) Jeg har underveis i forskningsprosessen hatt en dannelsesreise, der nye momenter, ny kunnskap og innsikt har medført at nye spørsmål dukker opp og jeg har måttet ta stilling til ulike utfordringer. Det at vi er i en tid med uro i forhold til økt flyktningestrøm i Europa, setter også etikken på prøve. Ny innsikt og kunnskap kommer gjerne fra turbulens og usikkerhet.

Denne studien kan sies å berøre sårbare grupper siden den omhandler en liten gruppe i Norge. Den omhandler en gruppe, som sett i sammenheng med kommunikasjon kan sies å være sårbar, og fordi det berører en gruppe som i alle fall kan sies å være i en dobbeltposisjon med funksjonshemming og innvandrerbakgrunn. Ut fra disse punktene vil jeg nå peke på noen utfordringer jeg tenker særlig gjør seg gjeldende, det er ikke en uttømmende liste.

3.10.1. Forskerrollen, forforståelse og forutinntatte holdninger og verdier

Forskeren er et menneske med erfaringer, kunnskap, verdier og forforståelse som ethvert menneske. Å være menneske er å ferdes i verden som betrakter og vurderer på grunnlag av tidligere erfaringer og verdier. (Cresswell 2013, Grimen 2004, Kvale og Brinkmann 2009)

Forskere nøytralitet (eller objektivitet) og saklighet er noen verdier som holdes fram som viktige i forskningsetikken. (Cresswell 2013, Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora 2013, Grimen 2004, Kvale og Brinkmann 2009)

Objektivitet er en verdi som diskuteres om er realistisk å oppnå, men poenget er å være bevisst forforståelse og verdenssyn som kan påvirke forskningen. (Cresswell 2013, Brinkmann og Kvale 2005, Grimen 2004, Kvale og Brinkmann 2009)

Forskeren med sin kunnskap, kompetanse og ferdigheter er grunnlaget for og verktøy til analysene. Det innebærer at forskeren med sin forforståelse og verdisyn kan påvirke analysene. (Cresswell 2013, Kvale og Brinkmann 2009, Malterud 2011)

3.10.2. «Bracketing» som metode i mitt etiske forskningsarbeid

Tufford og Newman (2010) beskriver «bracketing» som en prosess forsker går gjennom for å øke muligheten til årvåkenhet og åpenhet for hva data kan bety og innebære. De beskriver noen metoder, slik som hvordan forsker kan bruke egne notater for refleksjon i datainnsamlings- og analysefasen for å bli bevisst egen forutinntatthet. Videre sier de at en metode kan være å intervju andre kilder utenfor studien for å avdekke og bli mer klar over forforståelse og forutinntatthet i forskningen. Tufford og Newman presenterer også «reflexive journal» som metode i bevisstgjøring, der forsker utforsker og avdekker sine grunner for sin forskning, sin forforståelse med tanke på kjønn, seksuell orientering, rase og etnisitet, og sosioøkonomisk status. Videre utforsker forsker sin posisjon i forhold til makt i forskningen og sine personlige verdier. (Tufford og Newman 2010) Ved å gjøre «bracketing» kan jeg som forsker øke min bevissthet rundt min forskerrolle, -posisjon og forforståelse.

Med økt erkjennelse kan jeg øke mine muligheter til å gjøre en forskning med minst mulig slagside i verdier, forforståelse og uheldig innflytelse.

3.10.3. Insider/outsider posisjon

En vei til økt erkjennelse som forsker er å spørre meg selv hvor jeg står og hvem jeg er. (Hopkins 2007) Som del av denne refleksjonen, kommer min posisjon som «insider» eller «outsider» i miljøet til syne. (Labaree 2002, Mercer 2007).

Som tunghørt/døv og delvis tegnspråkbruker, har jeg en bagasje av realkompetanse og erfaring som hørselshemmet. Mine muligheter og begrensninger i dette ligger i å ha en økt bevissthet rundt det å være del av en minoritet på godt og vondt, rundt funksjonshemmingsdiskursen og en bevissthet på tegnspråkets muligheter og begrensninger.

Jeg er tolkebruker (tegnspråk), men mitt morsmål er norsk. Tegnspråk fikk jeg mulighet til å lære i voksen alder (22 år). Å bruke tegnspråktolk er også en del av mine erfaringer som tunghørt, og jeg beveger meg delvis i døvemiljøet i min jobb på Dagtilbud for døve og døvblinde i Trondheim kommune, og i private sammenhenger. Jeg vil si at jeg befinner meg i en slags mellomposisjon der jeg både er i, og utenfor posisjonen døv. Det indikerer en «insider» posisjon, der jeg har en nær kjennskap til og om døvemiljøet, og som jeg har tilgang

til. (Labaree 2002, Mercer 2007) Denne posisjonen er ikke absolutt eller statisk, men befinner seg i et kontinuum, og er avhengig av situasjon og av hvordan de andre i situasjonen oppfatter min status. (ibid.)

Min erfaring i voksen alder med å bo og leve i Latin-Amerika (Mellom-Amerika og i Karibien), har gitt meg en økt forståelse for hva språklige, kulturelle og samfunnsmessige rammer kan ha av betydning i menneskers liv og levnet. Jeg har et varig forhold til både Norge og Den dominikanske republikk siden min ektefelle er dominikansk, og mine barn har familie i begge land. Dette tenker jeg også kan bidra til en bevegelse i kontinuumet «insider/outsider» etter situasjon og informanter.

I tillegg må jeg legge til at det å være ektefelle med en latinamerikaner, gir meg erfaringer og opplevelser som mange norske sannsynligvis ikke får umiddelbart. Dette kan være en fordel i forskningsstudien, siden jeg har kjennskap til det å være i et annet land og ha lite kunnskap om landets systemer og kulturelle koder.

Fordelene med en «insider»-posisjon er i forskningslitteratur diskutert og til dels anerkjent som fordeler. Blant annet kan min posisjon og ferdigheter i tegnspråk gi en økt tilgang til gruppa døve. (Labaree 2002, Mercer 2007)

Selv om jeg har disse erfaringene så er det viktig at jeg ikke overfører egne erfaringer og fortolkninger til andre. (Labaree 2002) Dette har jeg forsøkt å rydde i, og har hatt en fortløpende prosess på å reflektere og stille meg selv kritiske spørsmål av typen «hva er det som gjør at jeg vurderer det slik?» «hvorfor gjør jeg det slik og ikke på annen måte?» «hvordan kan dette bli oppfattet som?». Jeg har brukt personer som ikke er inne i forskningen for å sjekke hva de tenker og oppfatter av det jeg gjorde, sa eller hadde gjort/sagt.

Det er forbundet flere etiske og metodiske dilemma med å være en «insider», som jeg aktivt har prøvd å forholde meg til. Disse dilemma kan være knyttet til overdrevne eller urealistiske forventninger til forskers lojalitet til informanten og miljøet. Et annet dilemma kan være en blindhet for funn i form av at forsker har en felles forståelsesramme med informanten, som ikke tydeliggjøres og utfordres (for eksempel «du vet hva jeg snakker om, du som er døv/tunghørt»). Videre kan relasjonelle utfordringer knyttet til opplevelse av fellesskap i forskningsperioden som skal avsluttes, og mulighet for påvirkning fra relasjoner i jobb og i privat sammenheng som bringes inn i forskningsprosjektet, være dilemma. (Labaree 2002) Her kan min tidligere rolle som fagkoordinator i Dagtilbud for døve og døvblinde ha noe å si

når jeg skal forske. Selv om jeg hadde permisjon fra stillingen, så er relasjonen der fortsatt under endrede forutsetninger. Dette kan påvirke forskningsprosessen. Alle disse utfordringene har jeg støtt på i forskningen, og jeg har søkt å ha en etisk refleksjon over disse basert på egne erfaringer og faglitteratur, samt ha jevnlig diskusjoner med mine studiekolleger og erfarne forskere. Labaree (2002) og Mercer (2007) skriver at temaet «insider/outsider»-posisjon er en diskusjon det ikke finnes absolutte svar på. Like fullt er det viktig med en dyp og varig diskusjon over temaet.

3.10.4 Forskerposisjonen

Før, under og etter datainnsamlingen har jeg diskutert min forskerposisjon med ulike personer i ulike posisjoner og erfaringer. Det har jeg spesielt fått anledning til å gjøre med mine studiekolleger og venner som er i, eller har gjennomført, ph.d. løp. Diskusjoner og refleksjoner har gjort meg mer oppmerksom i forhold til min forskerrolle og posisjon. Refleksjon over ulike artikler og bøker om temaet, er også blitt brukt som metode for å rydde i hva som er hva. Min videreutdanning i pedagogisk veiledning vil jeg si har hjulpet meg mye i arbeidet, og da spesielt med tanke på relasjoner og etikk. Å være klar over hva og hvordan jeg påvirker, hva som kan være fremmede for et tillitsbasert forhold mellom forsker og informant, og hva som kan være skadelig og potensielt uetisk, er en bevisstgjøringsprosess jeg aldri kan si seg ferdig med. Dette vil pågå også etter at prosjektet er ferdig.

3.10.5. Informert samtykke, konfidensialitet og anonymitet

Viktige prinsipper i forskningsetikken er at potensielle deltakere i forskningen skal være informert, være sikret en reell samtykkemulighet, konfidensialitet og anonymisering. (Cresswell 2013, Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora 2013, Grimen 2004, Kvale og Brinkmann 2009)

Utfordringer i denne studien er å sikre en reell forståelse hos deltagerne, også med tanke på å kunne vurdere mulige ulemper ved en deltagelse i prosjektet. De døve informantene er spesielt sårbare med tanke på språklige utfordringer, og lesekyndigheten er lav hos noen. Jeg valgte derfor å gå gjennom samtykkeskjema og informasjonsskrivet på tegnspråk, tilpasset språkmessig spesielt for Hamid med tanke på hans språkbakgrunn. Jeg kom med konkrete eksempler og sa hvordan jeg hadde tenkt å anonymisere dataene jeg samlet. Konfidensialitet har vært tema til diskusjon med informantene gjennom hele forskningsprosessen. (Smith 2008)

Når det ble uttrykt usikkerhet over hvilke konsekvenser deltagelsen i prosjektet kunne medføre, eller jeg oppfattet en mulig sensitivitet overfor det å delta, satte jeg av tid til å snakke med vedkommende. Jeg forklarte blant annet i detalj hvordan en anonymisering kunne skje, min taushetsplikt og min rolle i prosjektet.

Fiktive navn i rapporten er brukt, alder og nasjonalitet er skrevet i romslige termer. Detaljer i livshistorien er enten utelatt eller kraftig omarbeidet, der det er mulig uten at kvaliteten på data forringes.

Anonymisering kan være utfordrende rundt enkelte av informantene. I de tilfellene det var vanskelig å imøtekomme anonymisering fullt ut, har jeg tatt opp med de enkelte og de er innforstått med det. Alle har likevel ønsket å gjennomføre deltagelsen, og engasjementet har vært stort.

3.11. Validitet og reliabilitet

Cresswell, Kvale og Brinkmann viser til ulike forståelser av begrepet validitet (også betegnet som gyldighet), og at begrepet innbefatter noe annet enn begrepet validitet brukt i kvantitativ forskning. (Cresswell 2013, Kvale og Brinkmann 2009)

Jeg ønsker å si noe om overførbarheten av studien. Materialet i undersøkelsen som jeg har presentert her, gir ikke grunnlag for å trekke for bastante slutninger. Likevel kan det se ut til at det er tendenser i studien som kan være nyttig å se på. Feltet døve innvandrere og flyktninger er lite utforsket, og det kan stilles spørsmål ved om forskning på innvandring eller forskning på døve hver for seg kan gi oss god nok innsikt i utfordringene for gruppa. Resultatene fra studien min peker i retning av at det sannsynligvis er fare for å overse utfordringer for gruppa, og arbeidet med, i og rundt mennesker som er døve innvandrere eller flyktninger.

Studien kan si noe om den komplekse virkelighet mange kan oppleve og leve i, det vil jeg anta gjelder mange. Det er i dag en økende erkjennelse av at mennesker ikke bare er kjønn, men også en erkjennelse av at det er mange flere variabler som spiller inn. Slik som alder, individuelle forutsetninger, samfunnsmessige forutsetninger og flere til. Jeg håper denne studien kan være et bidrag til denne forståelsen, og at den kan brukes som bidrag til å styrke kvaliteten på tjenester også på andre områder og ikke bare for døve innvandrere spesielt.

Troverdigheten, påliteligheten (også betegnet som reliabilitet), overførbarheten og grad av bekreftelse er standarder som jeg har søkt å oppnå i min forskning. (Cresswell 2013, Yin

2014) Gjennom hele forskningen og i de ulike fasene har jeg vurdert, reflektert og diskutert disse momentene, noe jeg har skrevet om i forutgående avsnitt.

Forskningsprotokoll ble opprettet etter Yins modell for forskningsprotokoll for å øke mulighetene for kvalitetsmessig god forskning. (Yin 2014) Med en protokoll kan forsker sikre at riktige verktøy, prosedyrer og regler i forskning blir fulgt. Videre kan en slik protokoll øke reliabiliteten i forskningsprosessen og dataene, og kan bidra til å holde en oversikt som er nødvendig for å utføre en forskriftsmessig god forskning. (Yin 2014). Denne protokollen har blitt brukt som hjelpemiddel for meg fra oppstarten av forskningen august 2015 og fram til januar 2016.

3.12. Tanker i ettertid om hva som kunne ha blitt gjort annerledes

Med de erfaringene jeg har gjort meg som forsker, ser jeg at jeg kunne ha vært mer kritisk i utvelgelse av observasjoner for å spare tid og datamengde. Spørsmålet blir da om jeg ville ha fått like dyp innsikt og helhetsperspektiv. Jeg ville også ha testet ut spørsmålene med andre døde i større grad enn jeg gjorde.

3.13. Godkjenning fra NSD

Prosjektet er innmeldt til og godkjent 31. august 2015 av Personvernombudet for forskning (NSD). Dokumentet er lagt ved som vedlegg 1a i rapporten. Endringsmeldingen er lagt ved som vedlegg 1b.

4.0. Presentasjonsdel

I denne delen vil jeg først gi en kort presentasjon av ansatte i Rådgivningstjenesten for døve og døvblinde i Trondheim kommune og andre som dukker opp som viktige personer i studien. Så presenteres informantene Elena, Barad og Hamid. Denne måten å presentere på er gjort med tanke på å sette inn studien i en ramme og kontekst, slik at leseren kan lese funn og analyse i lys av disse.

4.1. Case Elena og Barad – kort presentasjon av personer i delstudien

Unni er rådgiver i Rådgivningstjenesten. Hun har tegnspråkkompetanse, og er godkjent tolk for døve. Hun har lang erfaring med arbeid med døve i ulike stillinger. Unni har fulgt Elena og Barad i saken om søknad om fornyelse av familiegjenforening.

Hilde er ansatt i tolketjenesten i Nav. Hun har over tjue års erfaring som tolk og har tolkeutdanning fra Høgskolen i Sør-Trøndelag (HIST). Hilde er i gruppa «fremmedspråktolk-gruppa» i tolketjenesten, som er en intern benevnelse på en gruppe i tolketjenesten som har spisset kompetanse på nyankomne døve innvandrere og flyktninger.

Grete er politiansatt og har jobbet en del år i Utlendingsforvaltningen i politiet.

Cecilie er ansatt i det kommunale offentlige tjenesteapparat og jobber med flyktninger

Sara har jobbet i Rådgivningstjenesten, hun har sosialfaglig bakgrunn og har tegnspråkkompetanse.

4.2. Case Hamid – kort presentasjon av personer i delstudien

Yngve er vernepleier av utdanning og jobber heltid på Rådgivningstjenesten. Han har erfaring med arbeid med funksjonshemmede i Trondheim kommune over lang tid, og har omfattende kjennskap til det kommunale apparatet. Yngve kjenner til Hamid fra da han bodde i asylmottak i Trondheim og har fulgt han siden. Yngve behersker ikke tegnspråk, men har gått på tegnspråkkurs. I møter med døve bruker Yngve tolk enten fra Nav, eller kolleger i Rådgivningstjenesten i kommunikasjonen. Yngve sier at han klarer å formidle enkle beskjeder selv med sitt tegnforråd, men i lengre møter ønsker han å bruke tolk.

Ragna har audiopedagog-utdanning og jobber på Rådgivningstjenesten. I forskningsperioden jobbet Ragna femti prosent på Rådgivningstjenesten og femti prosent på Enhet for

voksenopplæring som rådgiver med audiopedagogkompetanse. Ragna har noe tegnspråkkompetanse, og har gått på tegnspråkkurs.

Siri var ikke så involvert i min studie, men er innom som tolk i to møter mellom Yngve og Hamid. *Siri* har tegnspråkkompetanse, og er godkjent tolk for døve. Hun har også noe utdanning i pedagogikk.

Julie og Irene er tolker ansatt i tolketjenesten i Nav. Begge er erfarne tolker og har jobbet ca. 20 år som tolker, begge har tolkeutdanning fra HIST. De er i gruppa «fremmedspråktolk-gruppa» på tolketjenesten i Nav.

Fredrik er politiansatt og har jobbet ca. ett år i Utlendingforvaltningen i politiet

Nelly og Viktor er ansatte på Enhet på Voksenopplæring (EVO) i «hørselsteamet», som er en intern benevnelse på en gruppe innen avdeling for sansetap på EVO. *Nelly* har lærerbakgrunn og tegnspråk som sitt førstespråk. *Viktor* har pedagogisk utdanning, og behersker tegnspråk. Begge har jobbet en del år på EVO.

Børge har jobbet i Rådgivningstjenesten. Han har sosialfaglig bakgrunn og har tegnspråkkompetanse.

4.3. Presentasjon av informantene Elena og Barad

4.3.1. Elena og Barad - prosessen søknad om forlengelse av Elenas oppholdstillatelse

Elena var i gang med å søke om forlengelse av oppholdstillatelse på grunnlag av familiegjenforening med ektemannen Barad, da jeg kom inn som forsker. Hun kom til Rådgivningstjenesten for å få hjelp til å søke. Jeg fikk observere tre møter mellom Elena og Unni, som er ansatt på Rådgivningstjenesten, Barad var med på to av disse møtene. Prosessen fram til møtet på politistasjonen var omstendelig, preget av dokumentasjonskrav og et språk fra UDI som kunne være fjernt fra et hverdagsspråk. Unni fra Rådgivningstjenesten var med i hele denne prosessen.

4.3.2. Elena

Elena er i 30-årene og er fra Asia. Hun kom til Norge på grunnlag av familiegjenforening med sin daværende forlovede Barad for ca. tre år siden, de giftet seg her i Norge. Paret kommer fra

samme land, men møttes ikke der. Barad hadde allerede vært noen år i Norge, før han kom i kontakt med Elena gjennom en person Barad møtte på en verdenskongress for døve i utlandet.

Elena er døv og har døv mor, far og bror. Hun forteller om en oppvekst med døve venner, tegnspråk og omsorgsfull familie. Hun var ofte på farten med sine døve venner og var vant til å være sportslig aktiv i sitt hjemland.

Tegnspråk fra hennes hjemland er hennes førstespråk, og hun kan skrive og lese hjemlandets offisielle språk. Elena har gått på barnehage for døve, døveskole på grunnskoletrinnet og videregående trinn. Høyere utdanning tok hun sammen med hørende. Elena er vant til å kommunisere ved hjelp av å skrive på lapper. Muligheten til å bruke tegnspråktolk var kun hvis hun selv betalte tolken: *«De i hjemlandet sa vi kan bestille tolk da jeg og noen flere skulle ta høyere utdanning. Men vi måtte betale litt hver til tolken.[...] Jeg sa: Betale?? Nei glem det!»* Elena synes at tegnspråktolkene i hjemlandet ikke er så gode i tegnspråk. I følge Elena, er tilgang til å bruke tolk i hjemlandet også knyttet til økonomiske ressurser, altså om den døve har råd til å betale for tolk.

På skolen for døve var talespråklig læringsmetode med munnavlesning mye brukt ifølge Elena. *«En lærer i matematikk snakket bare oralt. Jeg munnavleste han, jeg vet hvordan man gjør det. En annen som hadde historie snakket med så små munnbevegelser at jeg fikk ikke med meg hva han sa. Det gikk over hodet på meg. Når han snakket fort, da var det vanskelig. Han i matte var bra, han brukte litt tegn, hadde rolige munnbevegelser og pekte. Da forstod jeg hva han sa med munnen.»* Hun forteller også om en lærer som brukte tegnspråk: *«Lærerne var ikke like, de var forskjellige. Læreren i samfunnsfag snakket bare bittelitt, ett eller to ord, resten var på tegnspråk. Da forstod jeg.»*

Tiden på høyskolen var preget av mye arbeid for Elena. Hun brukte mye energi på munnavlesning, skriving og lesing av bøker for å henge med på det forelesningene gikk ut på. Elena spurte hørende om å få kopi av deres notater. Først ville de ikke gi henne notater, men da de oppdaget at Elena var flink med et fag, spurte de henne om hjelp. Elena forhandlet da om å få bytte til seg kopier av notater. *«De sa ok, ga meg kopier og jeg hjalp de. Tiden gikk og de så oss døve, etter hvert ble vi venner. Jeg fikk kopier.»* I denne beretningen forteller Elena at de hørende *så oss døve og etter hvert ble vi venner* – noe som kan tolkes som at hørende studenter ble kjent med døve, og av den grunn ble mer villige til å hjelpe med å gi kopier til Elena. Dette bildet av døve som etter hvert blir sett, kan tyde på at Elena opplevde at hørende medstudenter så på døve som noe fremmed i starten.

Elenas stå-på-vilje gjorde at hun klarte å ta studieårene på samme tid som de hørende, men det kostet henne mye: *«Læreren sa at hvis jeg ikke forstod noe, så kunne jeg komme og spørre. Så etter forelesningene spurte og spurte jeg, og jeg leste og leste.» (...)* *«Jeg skrev på lapper fram og tilbake. Det var hardt. En lærer spurte meg om jeg kunne lage sammendrag. Jeg skrev sammendrag på ca. 4 sider. Læreren sa at jeg kunne låne bøker på biblioteket, så jeg lånte ei bok i uka, skrev sammendrag og leverte. Ei ny bok hver uke, sammendrag hver uke. Å, det var kompliserte bøker!»* Elena ga uttrykk for at det var tre harde år, men samtidig at hun er fornøyd med at hun klarte det på samme tid som de andre studentene.

Utdanning er noe Elena framhever, både når hun bodde i hjemlandet og nå i Norge. I hjemlandet hadde hun etter endt høyskoleutdanning et ønske om å ta mer utdanning. Hun startet et eget firma hjemme og tok imot oppdrag, samtidig som hun startet på språkkurs. Da hun ble kjent med Barad, som da var i Norge, forlot hun kurset og sluttet å jobbe til fordel for å lære norsk. Igjen ga hennes stå-på-vilje resultater da hun googlet etter norskkurs i sitt hjemland, fant en lærer som underviste norsk, men som ikke kunne tegnspråk. Her igjen skrev hun og læreren på lapper. I tillegg lærte hun seg på egen hånd norsk tegnspråk ved hjelp av blant annet nettsiden erher.no som drives av Statped (statlig spesialpedagogisk tjeneste for kommuner og fylkeskommuner).

Elena forteller at en forskjell mellom å være døv i Norge og døv i hjemlandet, er tolken. *«Da jeg kom til Norge, så må det være på tegnspråk. Hvis det er en hørende lærer som prater, så må det være tolk med. I hjemlandet er det forskjellig. Jeg vil fortsette med å ha det slik som her i Norge.» [...]* *«Hos legen er tolk med, det er tolk med i møtene. Det er tolk på jobbmøter her i Norge. I mitt hjemland, er det ikke slik. Min mor som er døv, må sitte tålmodig og se på når det er møter på jobben. Det kommer masse folk som sitter på rader i salen og en mann kommer foran og prater. Hun sitter i to timer, og blir litt sliten. Det er ingen som kan hjelpe,»* sier Elena og rister på hodet.

Elena er tydelig på at hun opplevde det som undertrykkende og ødeleggende å være kvinne i hjemlandet, hvor hun måtte dekke seg til, og var forhindret fra aktiviteter. Hun har opplevelser med politi i hjemlandet som stoppet henne for sjekk av påkledning og trussel om fengsel hvis kleskodeksen ikke ble fulgt. Hennes reaksjoner på å se barn ute i fri lek i Norge, med like muligheter til å lære å gå på ski uansett kjønn, var overraskelse, sinne og sorg over tapte muligheter. Elena snakket om sløret som noe som gjør henne ufri. Å kaste sløret framstår i observasjonene og intervjuene som noe frigjørende.

Intervjuene er preget av hennes ønske om å klare seg selv, hun har et ønske om å ha en plan framover for hennes framtid. *«Jeg har lyst til å vite hva som skjer framover. Jeg ønsker å vite hva som venter meg av opplevelser. En dag skal jeg spørre.»* Hun sier at hun ønsker å vite, og sier at med tolk skal hun undersøke og få informasjon om ulike forhold. Hun var opptatt av å skaffe seg informasjon og finne løsninger, men sa hun trengte tid til å lære språket, lære seg reglene og hvordan det fungerer i Norge.

4.3.3. Barad

Barad er i 40-årene og er fra Asia. Han kom til Norge for over 10 år siden som kvoteflyktning sammen med sin mor, søster og hennes mann. Han er døv med hørende foreldre, og har to hørselshemmede søstre.

Barad forteller om en oppvekst i hjemlandet preget av avvisning og skam rundt det å være døv. Hans fortelling om livet fram til i dag, kan ses som en lang reise på ulike vis. Den fysiske reisen fra å komme fra et lite og tett bondesamfunn, til å reise for å jobbe og lære seg et yrke. Han ønsket ikke å jobbe som bonde og søkte muligheter lenger unna. Så måtte han flykte sammen med sin mor og den ene søsteren av religiøse årsaker. Å komme til Norge innebar å få lov til å være religiøs på den måten han og familien ønsket.

Hans beretning kan også ses som en reise fra å være den som hører dårlig og munnavleser til å være døv og tegnspråklig. Fra å være den som ikke kan, til å være bevisst på at han har rett til å bestemme selv. Hans reise er preget av de rundt han og deres syn på han som en som må hjelpes, og ikke kan gjøre noe selv. Til å bli anerkjent som en som kan ta egne avgjørelser og som får tilgang til kommunikasjon og tegnspråk.

Barads møte med offentlige tjenester i Norge er preget av hans livserfaringer. Hans fokus i intervjuene har vært kommunikasjon, tegnspråk, å føle seg forstått og akseptert som døv, og retten til å bestemme over eget liv: *«Vi er stolte over å være døve. Vi kan! Vi kan få oss jobb! Vi kan gjøre ting! Vi skal vise at vi kan!»* sier Barad.

Jeg ser et vendepunkt i Barads liv når han forteller om møtet med den offentlig ansatte Cecilie, der han forstod at han kunne ta selvstendige valg. Cecilie jobbet i en kommunal tjeneste for bosetting av flyktninger: *«Da jeg kom til Norge, så var jeg i et møte med Cecilie i kommunen. Mor var tilstede. Cecilie visste om døve i Norge, hun visste om tegnspråk. Hun oppdaget at jeg var døv, og ordnet med tegnspråktolk. Jeg var forundret, og spurte de to tegnspråktolkene om de var døve? – Nei vi er hørende, sa tolkene. Jeg var overrasket! Tolk?»*

Så kom en person til, jeg fikk vite at han var døv. Jeg var overrasket. Mor satt der, men Cecilie sa at hun skulle holde seg utenfor. - Barad er 30 år gammel, du bestemmer ikke over han, du skal holde deg utenfor, sa Cecilie. Mor sa imot, men Cecilie var bestemt og sa at mor ikke bestemmer over meg. [...] Cecilie spurte hva jeg ønsket.»

Barad sier at mor ikke ville la han gå alene på møtet med Cecilie, uten at hun var med selv. Han forteller om en prosess der han velger å ikke la mor bestemme, men selv bestemme hva han skal gjøre i Norge. Forholdet til mor var preget av diskusjoner og uenighet ifølge Barad, men han holdt fast på at han bestemmer selv og betegner det som å være fri.

Når Barad fikk kontakt med Elena noen år senere ble det diskusjoner med mor. Han ga beskjed til sin mor om å holde seg utenfor. I intervjuene uttrykker han at han har diskutert dette mye med sin mor, at han ønsker det annerledes enn tidligere erfaringer han vokste opp med. Barad sier at han har det bedre med Elena, som han fastholdt relasjonen med, og som han føler seg trygg med. Respekt er et ord som går igjen i samtalene våre, og Barad sier at de to søstrene hans som er hørselshemmede, er ødelagt fordi det ikke er noen respekt og forståelse for hva det er å være døv. Barad viser til liten forståelse hos mor for hvordan det kan være å være døv.

Ut fra det Barad beskriver, ser tegnspråket ut til å være en viktig nøkkel til kommunikasjon for han, mens det for mor ser ut til muligens å være knyttet til noe som ikke er godt nok, til stigma og skam. I lys av dette blir det interessant å se de offentlige ansattes holdninger og kunnskap om døvhets i møtet med Barad og Elena.

Møtet med det offentlige tjenesteapparat for Barads del har vært preget av en kompleks og omfattende prosess for å få seg jobb, og for å få Elena til Norge. Barad forteller om en årelang prosess for å få Elena til Norge, med mange møter med ulike instanser og offentlige tjenester underveis. Til slutt lykkes han i å få sin daværende forlovede Elena hit til Norge. Barad får kontakt med Elena etter å ha deltatt i en internasjonal kongress for døve for ca. 10 år siden. På kongressen kom han i kontakt med en fra sitt hjemland som satte Barad i kontakt med Elena. Bakgrunnen for Barads deltagelse på kongressen, var en forespørsel fra ansatt Sara på Rådgivningstjenesten. Sara fikk søkt og ordnet støtte til reise, og til kost og losji under oppholdet på kongressen, for Barad. På kongressen fikk Barad kontakt med andre døve fra samme hjemland, og han fikk mulighet til å lete etter partner som var døv og fra samme land som han selv. Barad sier han lærte mye av å delta på kongressen. Han fikk styrket sin

selvbevissthet som døv og han fikk muligheten til å treffe flere døve med ulike nasjonale tegnspråk.

4.3.4. Elena og Barad - ulikheter

Elena og Barad har ulik bakgrunn med tanke på klasse, språk, utdanning, innvandringsstatus og botid i Norge på intervju tidspunktet, i tillegg til at de er av ulikt kjønn.

Elena har bakgrunn fra storbyen, med døve foreldre og døv bror. Hun er vokst opp med tegnspråk i familien og har et nettverk med døve venner. Elena har gått på døveskole på grunnskole- og videregående nivå, og i barnehage for døve i ett år.

Barad kommer fra landsbygda med få innbyggere. Hans bakgrunn er fra et bondesamfunn, der det er langt til nærmeste by. Familien har et syn på dövhet og hørselshemming som noe skamfullt og tegnspråk er uønsket. Barad har vokst opp med talespråk og munnnavlesning. Han beskriver at han har hatt lite kontakt med andre døve i sin oppvekst og i sitt voksne liv fram til ankomst i Norge. I tillegg har han en utfordring der det å være fra en familie med en annen religion enn den offisielle, og å utøve religionen åpenlyst i hjemlandet. medfører fare og utrygghet.

Når det gjelder utdanning, har Elena høyere utdanning og hun behersker flere språk i tillegg til tegnspråket fra hjemlandet. Hun kunne noe norsk tegnspråk før hun ankom Norge. Barad har gått på skole på grunnskolenivå, og har lært et yrke gjennom en slags lærlingepraksis i arbeidet. Da han ankom Norge kunne han ikke noe tegnspråk, verken tegnspråket fra sitt hjemland eller fra noe annet land. Barad behersker ikke flere språk, slik Elena gjør. Han behersker hjemlandets offisielle skriftspråk dårlig, Elena behersker det godt ifølge både henne og Barad.

Elena kom til Norge på grunnlag av giftermål i Norge med Barad, og har status som familiegjennforent. Hun kom alene, og har ingen familie i Norge eller i Europa. Barad har status som FN-flyktning og kom sammen med mor, søster og svoger.

4.4. Presentasjon av informanten Hamid

4.4.1. Hamid - prosessen søknad om norsk pass

Jeg kommer inn som forsker i Hamids liv, da han med bistand fra Rådgivningstjenesten skal søke om norsk statsborgerskap. Hamid kom til Rådgivningstjenesten med et brev fra politiet om at han nå hadde bodd så lenge i Norge, at han oppfylte kravene til å kunne søke om

statsborgerskap. Jeg har vært med som observatør i møtene på Rådgivningstjenesten mellom Hamid og Yngve i denne prosessen. En prosess som ble lang, omstendelig og preget av byråkratiske forhold utenfor Hamids og Yngves kontroll. Jeg observerte seks møter med fokus på utfylling av søknad om norsk statsborgerskap, i forkant av møtet på politistasjonen med overlevering av søknaden. I tillegg observerte jeg noen møter mellom Hamid og ansatte i Rådgivningstjenesten, med annet fokus enn statsborgerskapssøknaden.

Yngve og Ragna er rundt Hamid i søknadsprosessen. Ragna ble etterhvert mer perifer i denne prosessen. Yngve følger Hamid stort sett hele veien fram til møtet på politistasjonen, der Hamid leverer sin ferdig utfylte søknad.

4.4.2. Hamid

Hamid er i trettiårene, fra Asia og kom alene for ca. ni år siden til Norge etter en lang og farefull ferd fra Asia og opp gjennom Europa. Han søkte asyl i Norge, og fikk oppholdstillatelse for rundt sju år siden.

Hamid er døv og vokste opp i en landsby i en familie med flere søstre og brødre, mor og far. En av brødrene til Hamid var også døv, og de to utviklet et språk seg imellom. Mor kunne kommunisere noe med de to døde barna. Hamid har ikke lært noe nasjonalt tegnspråk, og det språket han brukte med sin bror, kan ikke Hamid bruke lenger etter at hans bror døde i en ulykke i hjemlandet. Kommunikasjon med andre foregikk trolig med gester og mimikk. Munnnavlesning av enkle ytringer kan også være sannsynlig. Han har gått lite på skole i oppveksten og kunne ikke lese eller skrive da han kom til Norge. Fortsatt i forskningsperioden var det en utfordring for Hamid å lese og skrive.

Hamid er gift med en hørende dame som ikke kan tegnspråk, hun bor fortsatt i Asia. De flyktet fra hjemlandet på grunn av uro og vold, og har levd i naboland i flere år sammen med andre i hans familie som også flyktet. Hamid forteller om et liv preget av arbeid under dårlige forhold og risikofylte jobber i nabolandet. Etter hvert valgte han å dra til Europa. Hans kone og de andre familiemedlemmene ble igjen.

Hamid er godt kjent med Rådgivningstjenesten for døde og døvblinde, og har fast avtale om ukentlig møte med kontorets ansatte Ragna og Yngve.

Hamid hadde under hele sin ferd et sterkt ønske om å møte andre døde. Han fortalte hvordan han savnet å være med andre døde, og om følelsen av å være alene selv om det var folk rundt han: *«På hele den lange reisen opp gjennom Europa traff jeg ingen døde! Jeg lette og lette.*

Ingen!» Hamid hadde reist gjennom mange land før han nådde målet sitt; Norge. Med en tegning av et flagg med norske farger i lomma, kom han seg fram; han viste tegningen og spurte om retningen. Han spurte i butikker, togstasjoner, på gata, og brukte tegningen av det norske flagget som hjelpemiddel. Noen ganger lyktes han i å komme seg videre. Noen ganger måtte han prøve flere ganger.

Hamid har også opplevelser med politiet som ikke er positive: *«Politiet der nede i Hellas var brutale. De var voldelige og slo. Der var det høye gjerder. Jeg prøvde iherdig å flykte om og om igjen.»* Hamid lyktes til slutt, etter å ha vært fengslet i 6 måneder. Hamid sier videre at politiet i Hellas var likegyldige og mistrodde at han var døv: *«De bryr seg ikke og de hjelper ikke. De har ikke tolk og jeg måtte klare meg alene. I mitt hjemland er det krig, men det forstår de ikke og de ga blaffen.»* Da Hamid endelig kom fram til Norge, gikk Hamid noen dager rundt i Oslo. Hans redsel for å bli sendt tilbake var stor. Hvis han så blålys eller uniformert politi gikk han bort fra stedet. Mens han gikk rundt i Oslo, traff han personer fra flere land som kunne fortelle at han var i Norge. Hamid hadde da reist i minst to år og gjennom utallige land i Europa etter å ha kommet til Norge. Hamid sier som forklaring på hvorfor han ville til Norge: *«For Norge er snill.»*

I Oslo ble han intervjuet av politiet, men først etter at han hadde ventet en hel dag på venterommet uten å få komme inn til intervju. Hamid satt på venterommet fullt av folk, og navn ble ropt opp. Hamid hørte ikke oppropet av sitt navn, og den ansatte gikk igjen når ingen reagerte på oppropet. Til slutt satt han igjen alene og alle var dratt. Da Hamid spurte dagen etter, oppdaget politiet at han var døv, og tegnspråktolk tilkalt. Tolken kom og tegnet på tegnspråk, Hamid så det og rakte opp handa *«jeg er døv!»* Tolken ble med inn til intervjuet. *«Tolken snakket fort! Å! Det gikk over hodet på meg!»* forteller Hamid. Tolken brukte norsk tegnspråk og det gikk i et raskt tempo, det var mye Hamid ikke forstod i intervjuet. Det skjedde misforståelser som fikk konsekvenser senere, som for eksempel at alder ble registrert feil. Hamid oppdaget det ikke før flere måneder etter at han fikk identitetskortet for asylsøkere. Da bodde han på et asylmottak, og en hørende venn på mottaket så ID-kortet og spurte om Hamid virkelig var 20 år?!

Hamid var noen uker i transittmottak, deretter noen måneder på asylmottak i Nord-Norge, alene som døv. Han opplevde å være mye alene, mens de andre beboerne på mottaket fikk gå på norskkurs: *«De andre fikk skole fra klokken åtte til tolv. Jeg ble alene igjen, jeg fikk ikke noe skole.»* Undervisningen var på talespråk.

Så ble Hamid flyttet til et asylmottak i Trondheim, hvor ansatte på asylmottaket kontaktet Rådgivningstjenesten for døve og døvblinde i kommunen. De lurte på om Hamid kunne være døv. Yngve og Sara fra Rådgivningstjenesten dro til mottaket og møtte Hamid. Et «hjemmesnekret» tegnspråk var det som ble brukt ifølge Yngve. Yngve forteller om en kaotisk tilstand på mottaket, der Hamid som døv ble utnyttet og frastjålet ting. Yngve og Sara viste Hamid Dagtilbud for døve og døvblinde, «Vaskeriet», som er et treffsted for døve og tegnspråklige drevet av Trondheim kommune. Hamid fikk tildelt bussbilletter for å kunne dra til dagtilbudet og etter hvert til Enhet for voksenopplæring. På Enhet for voksenopplæring lærte Hamid noe tegnspråk, og ble etter hvert kjent med flere døve elever.

Hamid har sannsynligvis lite språkgrunnlag fra hjemlandet, og lite skolegang. Dette får konsekvenser for Hamids norskopplæring, og mulighetene til å forstå og lære om det norske samfunnet. Kommunikasjon med andre er grunnleggende for å lære om samfunnet, og han har minst to språk å lære; norsk tegnspråk og norsk.

Hamid har fast ukentlig avtale med Ragna eller Yngve, der han kan komme med spørsmål om mye forskjellig; som for eksempel hvordan skaffe seg ekstra nøkkel til leiligheten sin, lære seg å betale regninger på nettet, lære seg å sende sms til tolketjenesten og bestille tolk selv, samt å få gjennomgått brev sammen med de ansatte.

Hamid var i intervjuene opptatt av å formidle sine opplevelser og erfaringer som døv flyktning og sin flukt opp gjennom Europa. Det var viktig for han å fortelle, og vi brukte mye tid på dette. Dette speilte seg videre i beretningen hans om ankomst til Norge og livet hans fram til i dag her i Norge. Han var opptatt av å få gjort ting på tross av kommunikasjonsbarrierer, og viste en vilje til å lykkes tross barrierene. Han tenkte på familie og venner i utlandet og hadde ønske om å besøke dem. I søknadsprosessen om norsk pass, møtte Hamid et system i Norge som han ikke visste hvordan han skulle håndtere for å komme videre.

4.5. Organisering av funn og analysedelen

I funn og analysedelen har jeg valgt å organisere sammen funn fra Elena, Barad og Hamid, for å kunne belyse problemstillingen fra flere kanter, og for å redusere gjentakelser. På en slik måte tenker jeg at beskrivelsene kan bli mer rike med flere nyanser og syn på sakene, og styrke mulighetene for bedre analyser.

5.0. Funn og analyser – introduksjon

Problemstillingen i oppgaven er som følger:

Hvilke erfaringer har døve innvandrere, som bruker Rådgivningstjenesten for døve og døvblinde i Trondheim kommune, i møte med offentlige tjenester?

Med spørsmålet:

Hvordan fungerer støttesystemer som Rådgivningstjenesten for døve og døvblinde når døve innvandrere møter andre offentlige tjenester?

Ut fra intervju med Elena, Barad, Hamid og med de ansatte i ulike offentlige tjenester sammen med mine observasjoner, kan jeg se funn som kan belyse problemstillingen.

Funnene har jeg valgt å samle sammen og analysere innunder temaene 5.1. *Kommunikasjon, språk og informasjon*, 5.2. *Relasjon* og 5.3. *Systemverden og Livsverden*. Tema er satt ut ifra et systematisk og analytisk arbeid. Tanken bak måten å sette sammen funn og analyser, som jeg diskuterer, er at oppstillingen kan bidra til å tegne en helhet som kan vise interessante trekk i studien.

5.1. Kommunikasjon, språk og informasjon

Funn peker på grunnleggende viktige forhold som kan påvirke møtet i stor grad. Disse presenteres her under Kommunikasjon, språk og informasjon.

5.1.1. Språk og systemkompetanse

Hamid er tydelig på at hvis ikke Rådgivningstjenesten hadde eksistert, så hadde han ikke søkt om statsborgerskap: «*Da hadde jeg ikke visst. Ikke visst hvordan jeg skal gjøre det. Ikke søkt. Ikke kunnet reise. Brevet hadde jeg ikke forstått og bare lagt vekk*». Tidligere har Hamid spurt hørende venner når han fikk brev og papirer, men han opplevde at vennene ikke forstod.

Hamid sluttet å spørre venner og spurte heller ansatte på Rådgivningstjenesten. Han utdypet: «*De er flinke! De vet hva som er viktig og riktig til det som skal gjøres. De kan lete gjennom papirer og finne riktig papir.*»

Elena er ikke så tydelig på Rådgivningstjenesten som kritisk viktig hjelp i prosessen å søke forlengelse av oppholdstillatelsen sin. Hun forteller imidlertid om kompliserte detaljer i nettsøknaden og usikkerhet rundt riktig ordstilling og det norske språk. Hun sier at det er hennes mann Barad som viste henne Rådgivningstjenesten, og ba henne bruke dem i saker hun trenger hjelp til. Barad sier han ikke kunne ha søkt om familieforening uten hjelp fra

blant annet Rådgivningstjenesten. Han forteller om en årelang prosess fram til Elenas ankomst til Norge og innvilget familiegjeforening. Han opplevde det som for mye å takle på egen hånd, og han var innom flere offentlige instanser som UDI, politiet og NAV. Barad har hatt bistand fra Rådgivningstjenesten gjennom hele den prosessen, og fikk tips om gratis advokathjelp via ansatte på Rådgivningstjenesten. Barad har oppsøkt politiet på egenhånd uten Rådgivningstjenesten, og er kjent med Grete som jobber på politistasjonen. Han framhever at han kan gjøre noe selv, og kan møte opp på politiet uten Rådgivningstjenesten som følge. Likevel ønsker Barad følge av Rådgivningstjenesten i noen situasjoner. Yngve eller Unni fra Rådgivningstjenesten kan bistå hvis det blir spørsmål om noe, da kan de hjelpe til med å forklare ut i fra kjennskap til Barad og Elenas historie, ifølge Barad.

Hamids utsagn antyder en sårbar situasjon når det gjelder tilgang på informasjon og kommunikasjon. Hamid har spurt venner, hørende innvandrere, men han opplever ikke å få hjelp selv om vennene prøver. Han opplever at ansatte på Rådgivningstjenesten kan hjelpe til med sin kompetanse og kunnskap. Det essensielle her er kjennskap til det norske språk og norsk tegnspråk, men det er også nødvendig med systemkunnskap og forstå språket i et byråkratisk system samt det å kunne sortere ut hva som er vesentlig eller ikke. Eriksen og Sajjad (2011) sier at språkkompetanse og kulturell kompetanse er nødvendig for at man kan vite når, hvor og hvordan man samhandler med det offentlige tjenesteapparatet. Berg og Fladstad (2012) og Söderström (2012) viser også til disse som viktige nøkler, der språk og kommunikasjon henger sammen med en kjennskap til hvordan velferdssystemet i Norge fungerer, en «byråkratisk kompetanse», som er viktig å ha for å kunne ta seg fram i det offentlige systemet. Hamids situasjon og erfaring her kan peke på et mulig rettssikkerhetsproblem der manglende språkkunnskap, kommunikasjonshinder og lite kjennskap til tjenester og rettigheter i Norge kan være utslagsgivende. Dette kan også gi en pekepinn på mulige utfordringer med tanke på å kunne gi likeverdige tjenester til døde flyktninger. Rådgivningstjenesten med sin bistand kan avhjelpe og veilede Hamid videre i systemet og med det være et supplement for å kunne gi likeverdige offentlige tjenester der den døde flyktingens rettighetsstatus kan bli bedre sikret.

Elena har et sterkt ønske om å gjøre ting selv, og peker på tolk som viktig i den sammenheng. I motsetning til Hamid ønsker hun ikke nødvendigvis at Rådgivningstjenesten skal bli med. Hennes bakgrunn der hun var vant til å orientere seg i sitt hjemland, og tilgang til et språk som ble forstått (hun skrev på lapper) ser ut til å gjøre utslag her. Hun har ressurser når det

gjelder utdanning og språkkompetanse (engelsk og hjemlandets offisielle språk), og hun har erfaring med mestring da hun bodde i hjemlandet. Hun sier selv at hun må lære mer før hun kan søke på egen hånd. Dette kan tyde på at Elena ser at det norske samfunn og offentlige system fungerer annerledes enn i sitt hjemland, og at hun ser på det som en foreløpig ikke tilegnet kompetanse. Barad fortolker jeg som noe mer usikker i situasjoner. Han har ikke de samme forutsetninger som Elena, med sin lavere utdanning og det at han ikke behersker så mange språk. Rådgivningstjenesten blir også i Elena og Barads tilfelle en tjeneste som kan lette deres tilgang til tjenester og informasjon. Rettssikkerheten kan se ut til å styrkes noe med assistanse fra Rådgivningstjenesten. Språket og kommunikasjonen samt manglende byråkratisk kompetanse kan sies å være hovedhindringene for Hamid, Elena og Barad. Rådgivningstjenestens tilpasning til brukerne kan tyde på at de ansatte bygger på en forståelse av at den enkelte døves forutsetninger, muligheter og begrensninger påvirker situasjonen.

5.1.2. Tegnspråk og språkmiljø – Rådgivningstjenestens funksjon

Som nevnt i presentasjonsdelen, ordnet Rådgivningstjenesten det slik at Hamid kom til Dagtilbud for døve og døvblinde («Vaskeriet») og Enhet for voksenopplæring (EVO). *«Voksenopplæringen var et fint sted»* sier Hamid. *««Vaskeriet» er ok, men det var litt kjedelig, alle var eldre og de bare tegnet [tegnspråk].»* Hamid hadde vanskelig for å forstå hva som ble tegnet, mye gikk over hodet på han forklarer Hamid. På voksenopplæringen møtte han dessuten flere på hans alder. *«Der er det bra»* smiler Hamid hjertelig. Enhet for voksenopplæring betyr mye for Hamid. Der kan han treffe andre døve, der kan han få muligheten til å lære seg et språk for å kommunisere med andre. Lærer Nelly på hørselsteamet på voksenopplæringen, har fortalt at på pauserommet til avdelingen for de døve og tegnspråklige elevene er alle velkomne for å være sosiale, uansett om man er elev eller ikke.

Da Yngve og Sara på Rådgivningstjenesten kom i kontakt med Hamid, startet de prosesser som gjorde at ting å skje rundt Hamid i forhold til livssituasjonen hans. Han fikk et mer skjermet botilbud da han bodde på mottaket, han fikk mer kontroll på hvem som kom og gikk. Hjelpemidler for hørselshemmede kom på plass – som røykvarsler og ringeklokke. Rådgivningstjenestens ansatte så behovet for språk, Hamid trengte språkopplæring tilpasset døve og et opplegg for døve flyktninger der forståelsen av det å være døv med lite eller ingen skolegang var viktig.

Rådgivningstjenesten sørget for å få overført de resterende timene som Hamid hadde vedtak på fra det første asylmottaket han kom til, over til Enhet for voksenopplæring (EVO) i

Trondheim kommune, mens han ennå var asylsøker. EVO har en avdeling for sansetap med eget undervisningsopplegg for døve flyktninger. Hamid kunne starte med å lære litt tegnspråk. Etter hvert ble Hamid kjent med flere døve på EVO, og knyttet vennskapsbånd.

Rådgivningstjenesten hjalp Hamid med å skrive brev til UDI for å få bosetting i Trondheim. Yngve på kontoret er tydelig i intervju, at døve flyktninger tjener best på å bo i byer der det finnes kompetanse på døve og ikke minst et sosialt miljø for tegnspråklige. Ansatte på kontoret hjalp til slik at Hamid fikk reist til UDI i Oslo med tegnspråktolk for intervju om oppholdstillatelse. Bosetting i Trondheim kommune med tildeling av kommunal leilighet, tildeling av etableringstilskudd, og diverse praktiske gjøremål er også eksempler på saker Hamid fikk bistand fra Rådgivningstjenesten til.

Barad fikk, som beskrevet i presentasjonsdelen, muligheten til å reise på en verdenskongress for døve. Der ble han kjent med flere døve, også fra hans hjemland. Barad sa at det var en sterk opplevelse å få være med på kongressen i et stort miljø med tegnspråk som kommunikasjonsform. Denne deltagelsen gjorde det også mulig for Barad å komme i kontakt med sin fremtidige kone, siden han på verdenskongressen traff en mann som fungerte som kontaktmann for Elena.

Funnene tegner et bilde av Rådgivningstjenesten som et kontor som fungerer som et bindeledd mellom Hamid og ulike tjenester fra det offentlige. Hamids behov og situasjon som døv flyktning er kompleks og sammensatt, og kan være vanskelig å skjønne dersom man ikke har kompetanse i tegnspråk og kjenner døve. Han kan ikke lese og skrive i en slik grad at han kan nyttiggjøre seg det, og han kan sannsynligvis ikke det nasjonale språket eller tegnspråket fra sitt hjemland. Dette er faktorer som kan bli oversett når andre møter Hamid.

Kommunikasjon med andre handler ikke bare om å kunne agere i et samfunn hvor mye er basert på hørendes premisser, men også om muligheten til å kommunisere med et fullverdig språk. Språk er nøkkel til å realisere sine muligheter, vekst og deltagelse i samfunnet.

Barads deltagelse på verdenskongressen for døve, synes jeg er interessant å se i sammenheng her. Tegnspråk som kommunikasjon åpner opp for muligheter, som det å få tilgang til et internasjonalt døvesamfunn, der identitet og språk blir viktig. Å kommunisere betinger felles språk og er avhengig av et språkmiljø. Synet den ansatte på Rådgivningstjenesten har på hva deltagelse på verdenskongress for døve kan bety, kan tyde på at de ikke bare kan fungere som bindeledd mellom den døve og offentlige tjenester, men også en forståelse av hva å være døv

kan være. Den ansatte kan vise mulighetene i døvemiljøet som eksisterer også på et internasjonalt nivå. Breivik (2007) og Solvang og Haualand (2014) beskriver hvordan døves kontakt på tvers av landegrenser gir muligheter og styrke for døves posisjon som språklig minoritet med kultur basert på tegnspråket. Barad forteller om opplevelser knyttet til deltagelsen i dette treffet, som kan peke mot en styrket erkjennelse av tegnspråket som viktig og positivt for sin mestringsfølelse og vekst.

5.1.3. Hamid og tegnspråk i utvikling

Ifølge Yngve, gikk Hamid sammen med Rådgivningstjenesten gjennom en utprøvningsprosess i forhold til kommunikasjonsform og språk, da Hamid flyttet til mottak i Trondheim. Det ble i den perioden prøvd ut med talespråklig tolk med språk fra hans hjemland, Siri på Rådgivningstjenesten som tegnspråklig tolk, og delvis også Sara fra Rådgivningstjenesten som behersker tegnspråk. Yngve fortalte at Hamid raskt sa fra at han ønsket kun tegnspråklig kommunikasjon. Siden da har norsk tegnspråk blitt brukt i møtene mellom Hamid og Rådgivningstjenesten.

Lærer på EVO Nelly sier at da Hamid kom som ny elev, hadde han ikke språk hun kunne forstå. Hun forteller fra hennes første møte med han: *«..jeg tenker på da – det første møtet med han – jeg bare så og forstod ingenting. Jeg tenkte OK, og så stoppet jeg han og ba han komme og tegne på tavla. Jeg spurte han «Hva? Hva sa du?» og så fikk jeg han til å tegne på tavla. Jeg tegnet hus for eksempel. Han sa nei det var ikke det. Og da så jeg at jeg misforstod, jeg trodde han sa det men han sa noe annet. Så det var mye misforståelser mellom oss! Mye, men han tok det med et smil. Ja. Og jeg var ikke klar over misforståelsene da, men etter hvert. Så når jeg ser tilbake så ser jeg at faktisk, han sa ikke det, han sa noe annet.»*

Reisen fra Asia, flukten fram til han kom til Oslo er noe Hamid har et sterkt ønske å fortelle om. Ansatte på voksenopplæringen kan fortelle om det samme sterke inntrykket. Men det har tatt tid for både Hamid og de rundt han i Trondheim å få fram den fortellingen. Nelly sier: *«Hans tegnspråk utvikler seg. Og med det, hans reise. Da han fortalte meg om hans reise før, var det bare bruddstykker her og der. På det siste året har han fortalt meg om reisa hans på nytt.»* Nelly smiler, fortsetter: *«Å! Han brukte lang tid! Beskrev så detaljert! Og vi oppdaget at, Oi! Det var faktisk sånn han kom over det vannet! Hamid kunne flere begrep og han kunne forklare at han fikk tak i en sånn ring som han pumpet opp – et dekk som han pumpet i – så det var luft i det. Og han satte seg oppi og padlet over vannet!»*

Tegnspråket har utviklet seg hos Hamid og han kan formidle mer detaljert og presist. Fortsatt så er det utfordringer i kommunikasjon med han i dag sier Nelly: *«Han mangler fremdeles riktig munnstilling for tegnet. Du kan si, jeg forstår han, men det er ikke sikkert mine døve kamerater forstår han.»*

Når Hamid får opplæring i tegnspråk og en utvikling av kommunikasjon, øker muligheten til å danne vennskapsbånd og nettverk med andre døve. Med kommunikasjon og språk øker også læringspotensialet og muligheter for personlig vekst hos Hamid. Ut fra det bildet som dannes på grunnlag av intervju med lærere på EVO, rådgivere på Rådgivningstjenesten og Hamid selv, så trer det fram et skille kommunikasjonsmessig med tegnspråkopplæringen på EVO, der Rådgivningstjenesten var medvirkende i dette. Tegnspråk gjorde det mulig for Hamid å kunne kommunisere i større grad med omverdenen. Sjansen for medvirkning og deltagelse i samfunnet kan økes. Rådgivningstjenesten så individet Hamid med sine forutsetninger og behov, de fikk startet en prosess med å lære norsk tegnspråk, og åpnet opp for muligheter for vekst og læring. Hamids sterke ønske om å fortelle om seg selv kan vi tolke som et uttrykk for å bli sett som menneske med sine forutsetninger og muligheter. Å ha kontakt med andre døve betinger kommunikasjon på et språk alle kan beherske og forstå. Forskningen her har ikke sett på døvemiljøets muligheter og forutsetninger, så vi kan ikke slå fast noe her men vi kan anta at Hamids muligheter til å gå i døvemiljøet styrkes når han lærer norsk tegnspråk. EVOs døve ansatte kan ha en dobbeltposisjon her, der de med sin kontakt med døvemiljøet kan fungere som en slags portåpner for døve flyktninger og innvandrere til sosiale treff og arrangement med døve i Trondheim.

5.1.4. EVO, språkopplæring og tid

Proessen med å lære seg tegnspråk er lang. I intervju forteller lærere fra EVO, Nelly og Viktor, at elever som kommer som innvandrere kan få opptil fem år med norskopplæring, men at det ofte ikke er nok. Jeg spør hva grunnen til det er. Nelly forklarer: *«Altså, for det første så skal de lære norsk tegnspråk. Og så norsk. Å lære norsk på fem år?... Tja.. De som kommer hit og har gått på skole fra før. De har det i seg. Så vi skal lære dem norsk, men samtidig så må vi lære dem hvordan de skal lære seg også. Det er flere ting som skal læres! Det er ikke bare å lære bort tegnspråk og norsk!»*

Viktor supplerer: *«Hørende hører norsk hele tiden. Men døve? De kan få to timer norsk mandag, to timer norsk onsdag, og en time torsdag. Punktum. De får ikke lyttet, de får ikke*

stimuli utenom timene på grunn av at de hører ikke. Neste uke er det om igjen, prosessen går sent. Noen går det raskt med, andre sent. Det varierer. Noen lærer på to år, og kan gå over på grunnskole, eller andre steder. To-tre år så er de ferdig. Andre får 5 år. Og har flere år ekstra. Så det varierer.» Selv om Hamid sine fem år har gått, har han noe tilbud på EVO fortsatt. Det får han på grunnlag av at han er i arbeidspraksis, og fortsatt trenger å lære tegnspråk og norsk ifølge Yngve på Rådgivningstjenesten og Nelly på EVO.

Døve innvandrere har gjerne minst to nye språk de skal lære når de kommer til Norge. Når de kommer inn på EVO skal de lære både norsk talespråk og norsk tegnspråk. I tillegg spiller faktorer, som den enkeltes innvandrers bakgrunn med skole eller ikke, tegnspråk fra før eller ikke, inn på læringsløpet og tidsperspektivet.

5.1.5. Muligheten for døve innvandrere til å snakke med noen

Hamid erfarte at å bruke hørende venner, som var utenlandske, ikke var til stor hjelp. Nelly fra hørselsteamet på EVO, har beskrevet at døve flyktninger med familie og venner her i Norge, ofte har en utfordring i kommunikasjonen med dem. Familie og venner kan ofte kommunisere med den døve om noe konkret og enkelt, som for eksempel «sove», «spise», og lignende. Når det handler om noe mer abstrakt og komplekst, kan det bli vanskelig for familie og venner å samtale med den døve. Kommunikasjonen går, ifølge Nelly, ofte ikke dypt nok til at hørende familiemedlemmer eller venner kan være en rådgivende og støttende part for den døve.

Elena hadde spørsmål rundt UDI-regler i forhold til oppholdstillatelse, og sier at hun har erfart at døve innvandrere ikke har oversikt og kunnskap om hva som gjelder i ulike saker. Hun sier: *«Alle bare lyver, det er mye fantasi.»* Hun opplever det som en utfordring at gyldigheten i råd og tips i det døve miljøet, ikke er god.

Tolken Hilde har opplevd, både før og etter opprettelsen av Rådgivningstjenesten for døve og døvblinde, at noen døve innvandrere og flyktninger får informasjon på et møte, men så tar de det opp igjen som spørsmål etterpå, enten på samme sted eller ved et annet kontor. Hilde har undret seg over dette og spurt seg om hørende flyktninger også gjør dette. Hun har fått en forståelse av at hørende spør «sine» i for eksempel den eritreiske foreningen, og at hørende flyktninger ofte har et nettverk som de kan spørre på eget språk. Det har Hilde reflektert over og sier at for døve blir dette annerledes med sitt tegnspråk: *«Mens døve innvandrere har ingen å samtale med. Og da er de nærmeste, det er de som kan tegnspråk og da spør dem først den*

ene, og så hvem er det som kan tegnspråk? I deres omkrets? Jo, det er kanskje de på Rådgivningstjenesten. Hvis dem har begynt på skolen [EVO] så kan dem spørre der.» Hilde sier at når Rådgivningstjenesten er med den døve flyktingen, så kan de forklare og repetere for den døve flyktingen, så flyktingen slipper å gå rundt og spørre for å forsikre seg om at de har forstått riktig. EVO og Rådgivningstjenesten blir da en del av et nettverk for den døve når det gjelder å få informasjon og spørre om ting man lurer på. Hilde forteller at hun av og til får en følelse av at offentlige ansatte andre steder tenker at det kan være noe med tolkingen eller at døve flyktingen muligens er «dum» når vedkommende kommer igjen og spør. Hun sier at hun opplever oppgitte ansiktsuttrykk, hevede øyenbryn og utsagn som «*Nå tok vi det her sist gangen óg.*» Hilde er bekymret for mulig stigmatisering og negativ stemping av den døve. Hun kunne også selv stille spørsmålstegn ved sin tolking, hvis hun ikke hadde fått med seg at den døve har spurt flere steder. Når Rådgivningstjenesten er med, føler hun det som en trygghet siden de kan ha den røde tråden, og kan gjøre tolkeprosessen enklere på den måten.

Hilde opplever at Rådgivningstjenesten ikke alltid er med i prosesser eller møter med en døv flykting, der hun er med som tolk. I disse situasjonene sier hun at hun ofte kan tenke at Rådgivningstjenesten skulle ha vært der når spørsmålene kommer, for å kunne forklare og hjelpe til. Hun sier at hun i de situasjoner med Rådgivningstjenesten tilstede, kan være tolk, og spørsmålene kan rettes til den ansatte på Rådgivningstjenesten. Den døve flyktingen har behov som en tolk ikke kan dekke, men som en ansatt i Rådgivningstjenesten kan bistå med å dekke, mener hun. Hilde har flere ganger sagt fra, ikke bare til døve innvandrere men også norske døve, at de kanskje kan få hjelp hos Rådgivningstjenesten når det kommer til kompliserte saker.

Funnene kan indikere at Rådgivningstjenesten og EVO med sin tegnspråkkompetanse har en funksjon i forhold til informasjon, diskusjon og drøfting med den døve innvandreren. Den døve innvandreren kan ha begrenset med muligheter til å bruke sitt private nettverk med hørende, på grunn av språkhindringer. Nettverket med døve kan også være en utfordring, siden Elena erfarer at døve kan ha feilaktige forestillinger. Disse utfordringene kan være vanskelig for offentlige representanter, inkludert tolker, å oppfatte. Det kan føre til misforståelser, mistanke om dårlig tolking eller at den døve ikke har kapasitet til å forstå. Dette kan tyde på at språklige hindringer ikke alltid blir anerkjent eller forstått fullt ut. Fafo-rapporten «Likeverdige tjenester?» (Djuve m.fl. 2011) viser til utfordringer det offentlige må ta i betraktning i forhold til etnisk mangfold og likeverdige tjenester. Mangfold av språk, ulik

grad av byråkratisk kompetanse og sosioøkonomisk bakgrunn spiller inn når tjenestene skal tilrettelegges for å kunne møte brukernes behov. Funnene i min studie kan tyde på at det offentlige apparat kan ha vansker for å se dette, og offentlig ansatte kan se etter forklaringer og ansvar for dette hos den døve og kanskje også tolken. Tolken opplever Rådgivningstjenesten som en tjeneste som kan sikre kommunikasjon, språk og informasjon der den døve innvandreren kan få forklaring, og økt sjanse for å øke kunnskap i møtet med det byråkratiske systemet. Samtidig kan Rådgivningstjenesten sikre en god kommunikasjonssituasjon der misforståelser og hindringer til god relasjonsbygging kan ryddes unna.

5.1.6. Byråkratisk språk og manglende tilrettelegging av informasjon

Yngve, Ragna og flere ansatte på Rådgivningstjenesten har fortalt om eksempler der det sendes ut brev fra det offentlige hjelpeapparat til døve innvandrere, som så kommer til Rådgivningstjenesten med spørsmål om hva brevet dreier seg om. I et eksempel som ble fortalt av Yngve og Ragna, var det snakk om omorganisering av tjenestetilbud i kommunen, der døve innvandrere ble informert i brev om at de er blitt overført til en annen tjeneste uten at det ble sikret en forståelse av innholdet hos brukeren. Da Rådgivningstjenestens ansatte henvendte seg til den instansen som sendte ut informasjonen, ble det fra instansen forklart at de opplevde at bruker ikke tok kontakt slik det ble bedt om i brevet. Brevet ble sendt ut til døve flyktninger som i varierende grad behersker skriftspråk. Rådgivningstjenesten sier de opplever liten forståelse for utfordringer døve innvandrere kan ha for å kunne forstå og forholde seg til slik informasjon, slik at de av og til på vegne av den døve må undersøke hva saken gjelder og sikre videre saksgang.

"Hørselsteamet" på EVO har fått opprettet en rådgiverstilling på ca. 30%, der elevene på avdelingen kan gå til med brev de ikke klarer å fortolke, eller annet de lurer på. Bakgrunnen for opprettelsen av en slik stilling, var blant annet at lærerne på hørselsteamet til stadighet opplevde at elevene kom til undervisningen med bekymringer, og ikke klarte å fokusere på læring: «Undervisningen klarer de ikke å tenke på, på grunn av at tankene er på hva som skjedde i møtet.» sier Nelly. Viktor forklarer: «Før kom elevene med problemer til oss. Og vi måtte ordne problemet først. For det var bare å legge bort undervisningen. Fokuset var på helt andre ting.» Nelly sier at de må forklare og berolige eleven, eller sørge for at de får forklart mer utdypende hos Rådgivningstjenesten etter at undervisningen er ferdig. Eleven vet ikke hva det er, om det er en alvorlig, viktig sak, eller om det kun er beskjed om mer bagatellmessige ting. Nelly trekker også fram det forhold at Rådgivningstjenesten ikke har

åpent hver dag i uka, noe som medfører at eleven må vente til det blir åpent med den uro som ventetiden kan medføre. Eleven har det ikke godt når han eller hun må vente, ifølge Nelly og Viktor. Derfor blir det av og til vurdert av lærere på EVO at det er nødvendig å få ryddet unna bekymringen raskt, og får rådgiveren hos hørselsteamet på EVO til å ta saken samme dag om mulig. Nelly og Viktor sier de har merket mer fokus og ro i undervisningen etter at rådgiverstillingen ble opprettet. Rådgiveren hos EVO har ikke overtatt Rådgivningstjenestens funksjon, men er et tiltak for å bedre elevenes læresituasjon og mulighet til ro og fokusert læring, mener Nelly.

Fafo-rapporten «Likeverdige tjenester?» (Djuve m.fl. 2011) peker som beskrevet i 5.1.5. på utfordringer på flere plan når det gjelder informasjon, likeverdige tjenester og språk. Rapporten peker på utfordringer i forhold til språkmangfold blant innvandrere der det offentlige må forholde seg til mange ulike språk i befolkningen. Forfatterne viser også til mulig manglende byråkratisk kompetanse hos innvandrerene. Begrepet «byråkratisk kompetanse» viser til kunnskap og forståelse av det norske samfunn der slik manglende kompetanse kan føre til feilaktige og urealistiske forventninger hos den enkelte og som kan bli en utfordring for den offentlige ansatte. Videre kan sosioøkonomisk bakgrunn være utfordring i forhold til likeverdige tjenester, der innvandrere med høy utdanning har andre forutsetninger enn de som ikke kan lese eller skrive. Brev fra en offentlig tjeneste i kommunen til døve flyktninger kan berøre alle disse utfordringene; språk, manglende kompetanse på det norske offentlige system og varierende bakgrunn vedrørende skolegang, oppvekst og sosioøkonomiske forhold. Her kan det tyde på at det ikke er tatt høyde for mottakers behov for å få informasjon tilrettelagt.

5.1.7. Profesjonell tolk - tolk som kommunikasjonsledd

Å ha profesjonell tolk er en ny erfaring for Elena. Elena beskriver det å bruke tolk som lett, at det er lett for forståelsen; det er kjappere, det er mer flyt enn når hun skrev på lapper.

Elena trekker fram som positivt at tolken Hilde har døve foreldre. Elena føler seg trygg med Hilde fordi Hilde har døve foreldre og er flink i tegnspråk. Barn av døve foreldre har vokst opp med tegnspråk og er vant til å snakke med døve forklarer Elena. Samtalen går med en naturlig flyt og veksling mellom tolken og seg, synes Elena. Denne flyten i tegnspråket og samtalen er også Hilde opptatt av.

Elena kommuniserer med tegnspråk her i Norge. Hennes evne til å lære seg nytt språk og kommunisere på norsk tegnspråk har gjort henne i stand til å bruke tolk kort stund etter ankomst til Norge.

Elenas utsagn der hun trekker fram tolkens bakgrunn med døve foreldre som positivt, kan forstås som at det i enkelte tilfeller kan være mer enn språk som åpner opp for samhandling, der følelse av trygghet spiller inn. En trygghet som handler om en følelse av å bli forstått, der Hildes kjennskap til døvhet gjennom egen bakgrunn trygger Elena. Følelse av trygghet vil kunne føre til en åpning av kommunikasjon og følelse av å bli forstått. Denne følelsen av å bli forstått eller ikke går igjen, og kan kobles med den usikkerheten man kan oppleve i å ikke kunne formidle noe på eget språk.

5.1.8. Tolken og behov for noe mer i kommunikasjonen

Tolken Irene og Hamid

Tolken Irene trekker fram tryggheten i å vite at den døve flyktning blir fulgt opp. Irene forteller, i likhet med tolken Hilde, at hun opplever en forskjell på å jobbe som tolk før og etter opprettelsen av Rådgivningstjenesten i 2001. Hun forklarer det med at tolken nå kan fokusere mer på tolkingen, mens tidligere var det mer usikkerhet og spørsmål rettet til tolken som tolken ikke kunne svare på, som for eksempel tolkens mening om forskjellige saker. Det er ikke forenlig med tolkens mål om nøytralitet i et tolkeoppdrag, mener Irene.

Irene peker på hva hun mener er tolkens rolle og begrensninger, der hun opplever at flyktningene kan ha behov for noe mer, samtidig som at ikke alle døve ønsker at tolkene «blander seg inn» i kommunikasjonen. Tolketjenesten i Nav Sør-Trøndelag har gjort seg noen erfaringer på kommunikasjon med døve flyktninger, der utfordringene ikke bare går på det språktekniske. Det kan være utfordringer som går på informasjon, begrepsforståelse og systemforståelse. En støttefunksjon som Rådgivningstjenesten kan sikre flyktningens forståelse av prosessen. Tolken Irene sier: *«Hamid er en veldig smilende person, han liksom nikker og smiler så blir man usikker på –Har du virkelig oppfattet det her nå? Så det er veldig bra at han Yngve etterpå satt seg ned og gjentok. Du har fått det med? Ja. Greit da kan vi gå»* Irene trekker fram som positivt at Yngve oppsummerte sammen med Hamid og tolken etter møtet på politistasjonen.

Tolken Hilde, Elena og Barad

Hilde velger noen ganger å gjøre noen grep for å sikre at forståelsen er der. Hilde sier at hun av og til må stoppe samtalen fordi hun ser at det ikke går, at forståelsen ikke er tilstede hos

partene. Hun tenker at tolkene er brobyggere der hun må bruke det hun har og forsøke å etablere en kommunikasjon. Hilde sier hun bruker mange sider av seg selv utover det å tenke norsk tegnspråklig grammatikk, syntaks, ord og tegn. Blant annet bruker Hilde av og til å tegne og pekebøker for å forsøke å få i stand en kommunikasjon med den døve flyktingen.

Tolken Julie og Hamid

Tolken Julie vet at flyktingen kanskje kommer fra et land der døve ikke har høy status og blir avskrevet i forhold til opplæring og kunnskapstilegnelse, og av den grunn kan ha mistet mer enn norske døve har. Julie må gjøre tilpasninger av språket, og er avhengig av at den ansatte vet hva tolken må gjøre for å kunne få til en god tolkesituasjon, og at de samarbeider om dette. Samarbeid er basert på tillit og forståelse for den andres behov som profesjonell for å kunne gjøre sitt arbeid, sier Julie. Det krever tid og innsikt hos den ansatte med forståelse for at informasjonen blir bearbeidet i tolkesituasjonen. Det forhold at offentlige tjenester ikke alltid er flink til å justere og tilpasse språket sitt, gjør utgangspunktet mer komplisert. Julie opplever av og til når det blir et tema hvordan man skal formidle noe, at den ansatte sier til tolken *«jammen det ordner du! Det tolker jo du og det går bra»*.

Det som tolkes blir kanskje av og til bearbeidet og tilpasset slik at den døve flykting skal ha økt mulighet til å forstå hva det snakkes om: *«..altså vi visualiserer mye når vi tegner, for de som ikke har kommet så langt i opphold i Norge. [...] Og det gjør jo at språket, blir litt.. Jeg vet ikke hva som blir riktig å si her jeg, men liksom blir litt forenkla. [...] Du kan ikke gå inn i dybden. Du må være litt på overflata tenker jeg [...] Så derfor vil det være fryktelig vanskelig hvis du skal ha viktig informasjon som er veldig komplisert da. Og da ser vi at enkelte etater er ikke så veldig flink til å tilpasse språket sitt. Fordi vi som tolk, så skal vi tolke det som de andre sier.»* Dette mener Julie kan være problematisk hvis den ansatte ikke vet om og forstår denne prosessen. Den språklige tilpasningen kan bli skjult og den ansatte kan få et feilaktig bilde av språkforståelsen til flyktingen, samt få en feilaktig forståelse av hva flyktingen har fått med seg eller ikke, siden tolken kan bruke et talespråk som fyller ut manglende eller utydelige tegn fra den døve.

Julie sier at informasjon av og til blir for vanskelig å tolke til mottager, hvis hun vet at det ikke vil bli forstått uten å gjøre noen tilpasninger som kan gå utover innholdet i det som skal tolkes. Det som kan bli problematisk hvis tolken får ansvar for å overbringe og sørge for at det er forstått, er at tolken da må ta vurderinger på hva som er budskapets mål og mening, og

får ansvaret for om det som er essensen i budskapet er tolket. Hvis den offentlige ansatte ikke forstår denne mekanismen, kan det bli kilde til misforståelser og feiltagelser hos partene i tolkeprosessen. Dette kan gi alvorlige konsekvenser på flere plan.

Døve flyktninger har flere utfordringer i møtet med det offentlige slik jeg tolker Irene, Hilde og Julies erfaringer. En utfordring er det språklige, med tegnspråk som viktig nøkkel til kommunikasjon. Mulighetene for den døve flyktning til å få informasjon, er færre enn for hørende flyktninger; døve kan ikke få med seg det som sies i sosiale sammenhenger, på tv og radio. Behersker man ikke å lese, blir mulige informasjonskilder enda færre. En annen utfordring er den døve innvandrers manglende kompetanse om samfunn, system og spilleregler i samfunnet. Vi kan også snu på dette perspektivet og si at samfunnets forståelse av hvordan byråkratiet kan oppfattes, forstås og misforstås av den enkelte borger, har betydning for hvor stort gap det skapes for mestring hos den døve flyktning. (Grue 2014, Tøssebro 2010) Rådgivningstjenesten kan ses på som et forsøk fra det offentlige apparat på å minske dette gapet, og bygge bru over utfordringene slik at den døve flyktning bedre kan møte det offentlige apparat sine krav og regler. Samtidig kan Rådgivningstjenesten gjøre det offentlige apparat i stand til å forstå og minske gapet, slik at unødige barrierer kan fjernes. Rådgivningstjenesten kan fungere som en tjeneste som skal hjelpe den døve, men også en tjeneste som skal minske barrierer for den døve.

Det tolken Julie erfarer i tilfeller som «det ordner du», kan man tolke som at ansvar for formidling av budskapet i noen tilfeller kan bli lagt på tolken av den offentlige ansatte, noe som kan være problematisk og uforsvarlig når Julie mener tolken ikke har fagansvar for annet enn å tolke noe som kommuniseres fra en person til en annen. Samarbeid mellom tolken og den offentlige ansatte blir viktig for å få kommunikasjonen til å gå mest mulig glatt. Nok tid og kompetanse på å bruke tolk er faktorer som kan bli viktige her.

Olsen et al. (Nordlandsforskning 11/2010) diskuterer den ureflekterte tiltroen til tolkenes arbeid fra offentlig ansatte i politiet og rettsapparat, og som kan føre til blant annet svekket rettssikkerhet for den døve. Utredningen «Tolking i offentlig sektor – et spørsmål om rettssikkerhet og likeverd» (NOU 2014:8) peker blant annet på den offentlige ansattes kompetanse i å bruke tolk som viktig innsats for å sikre en likeverdige og god kommunikasjon med sine brukere i det offentlige. Jeg vil også si at ut fra Ørvigs (2009) poeng om tolken som en aktiv tredjepart kommunikasjonssituasjonen, kan et fokus på et samarbeid mellom den offentlig ansatte og tolken i kommunikasjonsarbeidet kunne styrke brukerens mulighet til å

forstå og lære av prosessen. Dette kan også gi økt mulighet til å styrke rettssikkerheten til den døve innvandreren eller flyktingen.

5.1.9. Å bruke andre ansatte på Rådgivningstjenesten som tolk

I møtene mellom Hamid og Yngve er det tolk, og det veksler mellom hvem som hentes inn som tolk. De to første møtene med fokus på utfylling av søknad, er Ragna med og fungerer som en slags tolk. Ragna og Yngve sier at hun kan hjelpe til med å tolke norsk tale til norsk tegnspråk, der hun og Yngve kjenner til språknivået til Hamid. Ragna har ikke tolkeutdanning, men har noe tegnspråkkompetanse. I et intervju med Ragna og Yngve, sa de at de bevisst hadde latt være å bestille tolk fra Nav i første omgang, siden søknadsprosessen om pass var en komplisert sak og språknivået til Hamid er en utfordring. Det var en ny erfaring og de skulle prøve seg fram. Ragna sa i noen tilfeller i starten av søknadsprosessen, at det hadde vært ønskelig med mer forarbeid sammen med Hamid, der de kunne ha gått gjennom begreper og forståelse av hva prosessen går ut på. Yngve påpekte at tid var en knapp ressurs for de ansatte på Rådgivningstjenesten, og at de måtte komme i gang med søknadsprosessen.

Fra og med tredje møtet med Hamid ble tolk fra Nav, eller Siri som er ansatt på Rådgivningstjenesten og har tolkeutdanning og erfaring som tolk, satt inn. Ragna trakk seg etter hvert ut, mens Yngve fortsatte prosessen sammen med Hamid. Nivået tegnspråkmessig ble mer sikkert ved bruk av tolk fra Nav. Med profesjonsutdannet tolk var tolkeprosessen fortsatt omstendelig og preget av usikkerhet i om Hamid forstod, i likhet med møtene der Ragna ble brukt som tolk. I observasjoner med møtesituasjonene med Hamid, Nav-tolken Julie og Yngve, var Julie aktiv i møtet; blant annet stoppet hun opp i tolkingen og ba om å få en annen tilnærming til det som skulle formidles fordi Hamid ikke forstod. Julie forklarte utover det Yngve faktisk sa i noen tilfeller, det som ble tolket ble av og til satt i en ramme. Hun forsikret seg flere ganger om Hamid skjønnte, og hun kommuniserte aktivt med Yngve hvis det var noe hun var usikker på om ble oppfattet eller forstått av Hamid.

Siri, ansatt på Rådgivningstjenesten, ble i noen tilfeller hentet inn som tolk som en nødløsning, hvis tolk fra Nav ikke var tilstede eller ble forhindret. Siri påpekte at det kunne være vanskelig å bli satt inn som tolk uten å ha fått satt seg inn i saken og vite hvor saken stod. Hun ga uttrykk for at hun savnet forklaring på hvorfor ikke tolk fra Nav ble hentet inn.

I Hamids tilfelle ble det brukt ulike tolker i møtene med Rådgivningstjenesten, det medførte at ting måtte gjentas for tolkens del, mens Hamid allerede var kjent med detaljene.

Jeg observerte en del situasjoner i møtene mellom Hamid, Yngve og Ragna, der det kan stilles spørsmål ved om det egentlig var rent språkteknisk tolking Ragna utøvde. Jeg observerte rollen til Ragna som en blanding av tolk med fokus på tegnspråk og rådgiver i situasjonen. Ragna var aktiv sammen med Yngve i utvelgelsen av informasjon til Hamid. Hun har god kjennskap til Hamid, både fra sin jobb på Rådgivningstjenesten men også fra jobben i EVO. Hennes gode kjennskap til bakgrunnen og språket til Hamid kunne være en styrke i utvelgelsen av informasjon, og påvirket måten kunnskap ble formidlet slik at det kunne øke muligheten for læring for Hamid. Jeg observerte imidlertid at det tegnspråklige nivået og det tolkede budskap ikke var sammenlignbart med det en tolk ansatt på Nav kunne utføre.

Å bruke ansatte på Rådgivningstjenesten som tolk har både utfordringer og fordeler. En stor utfordring er om den ansatte formidler tydelig sin rolle i møtet. En annen utfordring er at fagkompetansen i oversetting kan være mindre enn om det er tolkeutdannet tolk. Ragnas kjennskap til Hamid sikrer noe av flyten av informasjon og kommunikasjon, men likevel er det grunn til å stille spørsmål ved om rollene er tydelig avklart på forhånd mellom Ragna og Yngve. De selv poengterer at de prøver seg fram, så det kan anses som et prøveprosjekt. Ragna påpekte at et forarbeid sammen med brukeren Hamid kunne ha satt han bedre i stand til å forstå og lære av søknadsprosessen, noe jeg også kan se muligheter for. Den byråkratiske kompetanse kunne ha blitt hevet hos Hamid før møtene, dette kunne ha spart tid og energi i tolkingen samtidig som forståelsen kunne ha blitt bedre.

Stadig skifte av tolk er en utfordring i forhold til tidsbruk av tolken, gjentakelse av informasjon og usikkerhet i hva som ble sagt tidligere. Under observasjonene så jeg flere tilfeller av mindre misforståelser mellom tolk, Yngve og Hamid, som kanskje kunne ha blitt unngått hvis det var et forløp med samme tolk i møtene. Hamid var tålmodig med situasjonene med gjentakelse av informasjon, men det er grunn til å reflektere over hva Hamid må tåle med å oppleve stadige gjentakelser. Og om det kan gå på bekostning av kvaliteten på kommunikasjonen og tidsbruk.

5.1.10. Samspillet mellom politiet, søkerne Elena og Barad, og tolken

Elena var redd for at politiet kom til å kaste henne ut av landet da hun skulle levere søknad om forlengelse av oppholdstillatelsen. Hun var usikker på reglene rundt frist på fornying av oppholdstillatelsen som var i ferd med å gå ut i hennes tilfelle. I møtet på politistasjonen formidlet hun at hun var redd politiet, tolken Hilde oppfattet dette og tolket det til den

politiansatte Grete. Grete responderte smilende at det ikke er noe å være redd for. Elena reagerte først med forskrekkelse, hun tenkte ikke at tolken skulle tolke det til politiet. I intervju i etterkant sier Elena at hun er glad for at det ble tolket, for hun ble beroliget av politiet som sa at hun ikke trengte å være redd, og hun fikk svar på om hun kunne få bli i Norge. Tolken Hilde fortalte i intervju i etterkant, at hun tolker alt som sies eller tegnes i rommet, og hvis man ikke ønsker at det skal tolkes, så må man gå ut. Det møter Hilde som regel en forståelse for sier hun. I intervju reflekterer Hilde over at kanskje ikke alle døve vet om det, siden hun ikke alltid informerer om denne konsekvente praksisen av tolking.

Elena fortalte at tolken Hilde i møtet med politiet, sa til Elena at hun ikke skulle tenke negativt. At politiet forbereder og ordner og gir oppholdskort. Ifølge Elena er tolkene forskjellige der noen er snille, noen forstår tegnene. Hva som ligger i å være snill får jeg ikke tak i, men Elena sier at hun føler hun snakker med en døv med tolken Hilde. «*Godt tegnspråk, god flyt. Jeg lurder aldri på hva hun sier*» forklarer Elena. Hildes bakgrunn med døve foreldre og tegnspråk trekkes fram.

Barad uttrykte lettelse over at de kom til politiansatt Grete, siden han var kjent med henne fra før. Han la også merke til at Grete beroliget Elena: «*Hun [Grete] sa til henne [Elena] at hun ikke trengte å være redd, det går i orden, det går bra.*»

Situasjonen der Elenas engstelse ble tolket til politiet, kan tolkes som en mulig utløsende faktor som gjorde politiet i stand til å møte Elenas engstelse og berolige henne. En utfordring kan likevel være at tolkene ikke informerer om sin konsekvente tolkepraksis, slik at den døve kan føle seg overrumplet over dette, med de konsekvenser det kan føre med seg. Med en annen respons fra politiet kunne tolken risikere at Elena ville ha reagert annerledes og muligens ikke så positivt. Tolkerollen er et interessant moment å se på i denne forbindelse, der vi ser at tolken Hilde har et utvidet fokus på både det å oversette fra et språk til et annet og å håndtere Elenas utsagn som et behov hos Elena for trygghet i situasjonen.

Vi kan se et dynamisk samspill mellom Grete, Elena og Barad der tolken er et viktig kommunikasjonsverktøy med tegnspråk som nøkkel. Tolkens bakgrunn med døve foreldre blir også en trygghetsfaktor for Elena med flyt i tegnspråket. I tillegg er relasjonen til Grete etablert med Barad tidligere. Tryggheten i å bli forstått, og å møte noen som allerede kjenner til saken deres blir også et viktig stikkord i dette samspillet. Relasjonen blir da et verktøy for både politiet og tolken med tanke på samhandlingen med søkerne, tolken og politiet. Tolken

kan fasilitere og lette dette samspillet, og kan åpne opp for en forståelse på tvers av spenninger og språkbarrierer. Samspillet mellom de ulike partene her blir styrket av følelse av trygghet. Relasjonen kan fremme eller hemme trygghetsfølelsen hos Elena og Barad, der tolkens oversettelse og politiets respons, viser til sak og relasjon som to prosesser som har innvirkning på hverandre.

5.1.11. Tolk eller ikke tolk?

Politiansatt Grete og tolk – Elena og Barad

Grete har jobbet i politiet en tid og har noe erfaring med møter med døve. Hennes fokus i møtet med klienter er ifølge Grete å få gjort et så effektivt og ryddig møte som mulig, der de som møter opp også får mulighet til å spørre om noe ved behov. Det er ikke noe automatikk i at tolk blir brukt, Grete sier at det sjeldent blir betalt tolker fra politiets side. Hun viser til at politiets praksis har vært å bestille tolk når det trengs til intervju, ved for eksempel førstegangs innvandring og av asylsøkere som ikke er ferdig med saken sin. Ved familiegjenforening så er den som er referanseperson, som i dette tilfellet er Barad, ansvarlig for informasjon og for kommunikasjonen sier Grete. Grete viser til at det er et spørsmål om kostnader ved bestilling av tolk, og tenker at det er en vurderingssak om det bør være bestilt tolk eller ikke. Barad kjenner til politiet og systemet fra før, ifølge Grete, og kan klare seg selv, i motsetning til en som er ny og: *«...har ingen forutsetning for å vite hva som er riktig eller galt, så trengs det mer kompetanse i oversettelse for å være sikker på at det blir rett.»* Grete sier at i offentlig tolketjeneste er det krav til bakgrunn og oversettingskompetanse, noe hun er glad for. I forhold til det å bruke familie eller venner av innvandrerens som tolk, er Grete mer usikker på hva som blir sagt og oversatt. Det byråkratiske språket og ulike dokumentasjonskrav hos politiet kan være vanskelig å oversette og forklare ifølge Grete. Men igjen er det søkeren selv som må vurdere om han eller hun er godt nok opplyst, ifølge Grete.

Døve innvandrere og flyktninger må selv skaffe tolk for å møte på politistasjonen når det gjelder søknad om familieinnvandring og fornyelse av oppholdstillatelse. Grete reflekterer litt over dette: *«Man er avhengig av at man sjøl [søkeren] skaffer seg den tolken. Så det kan du si at det blir jo en funksjonshemming, så fremt ingen av oss kan tegnspråk så kommer du ingen vei uten å skaffe hjelp i så fall. Men problemstillingen sammenlignes sikkert med ikke-vestlig språklig tolkebehov ellers også. At referansen sørger sjøl for å skaffe den tolkehjelp man trenger. For det er ekstremt så mange varianter og nesten alle ville ha behov for å benytte seg av, så det er ikke noe rom for det i det offentlige budsjettet regner jeg med.»* Samtidig sier

Grete at hun ser at det hadde vært vanskelig uten tolk, da hun ikke hadde kunnet kommet med det hun skulle si til Elena og Barad.

Møtet med Elena og Barad synes Grete gikk greit, og tenker at tolken fra tolketjenesten i Nav fungerer bra. *«Det sier jo kanskje litt om kvaliteten på tjenesten. Fordi uten at man har hatt noe møte på forhånd [tolk og politiet], så går det knirkefritt hver gang, egentlig. Det er egentlig på en måte en tjeneste som fungerer veldig bra.»* Det forklarer hun videre med at det ikke ble brukt lenger tid sammenlignet med hørende og søkerne kom med tilleggsspørsmål. At Elena og Barad kom med spørsmål tolket Grete som at Elena og Barad var komfortable nok i møtesituasjonen til å spørre. Hun sa at hun oppfatter det som at de følte at det var en dialog med politiet slik at det var greit å spørre om utover det møtet handlet om. Grete har erfaring med at søkere ikke spør med det første på grunn av usikkerhet, men heller kommer igjen til nytt møte eller spør andre. Det kan ha ulike årsaker, mener Grete, også det at politistasjonen kan være noe man unngår fordi politiet kan for noen være grunnen til at de flyktet.

Rollene til de ansatte hos Rådgivningstjenesten og tolketjenesten i Nav er for Grete uklare, men hun ser på dem som et nettverk rundt den døve innvandreren og som praktisk for politiet: *«Veldig praktisk for oss. Å ha faglig dyktige folk som kan formidle det vi har å si. Veldig viktig for det praktiske rundt oppholdet i Norge.»* Grete er opptatt av at den informasjon hun formidler kommer fram og blir oppfattet riktig, slik at neste møte kan gå bra. *«[...] jo mer informert kunden er, dess lettere blir det for oss å jobbe med han eller hun senere. Så dess mer informasjon som går ut, dess mer kunden opplever å forstå av sin egen sak og hvorfor ting er som dem er, dess bedre grunnlag for dialog er det, dess større sjanse er det for at neste møte ved fornyelse går knirkefritt fordi informasjonen allerede er oppfattet. Og da vil ofte også informasjonen på nettsida være tilstrekkelig fordi at man får bekreftet den informasjon man allerede fikk på forhånd ved oppmøte.»*

Politiansatt Fredrik, tolken og Hamid

Fredrik sier at tolken er viktig, uten denne hadde ikke Hamid og han kunnet kommunisert. Fredrik forteller at han er kjent med å bruke tolk – både talespråklig tolk og tegnspråktolk. Noe opplæring eller kurs på å bruke tolk har ikke Fredrik fått, og han har heller ikke noen spesielle tanker rundt det å bruke tolk annet enn at *«det er greit»*.

Yngve blir også trukket fram når Fredrik blir spurt om hva som gjorde at møtet fungerte greit: *«Han [Yngve] var ganske påpasselig med å forsikre seg at Hamid forstod. At han hadde med*

seg det han hadde» [...] «Så jeg hadde på en måte inntrykk av at han forsikret seg om at han Hamid hadde forstått, hva han skulle gjøre nå, og hvis signerer feil så tar det tid før får behandlet søknaden og får i posten og.. ja. Han [Yngve] forsikret seg på en måte at han ikke hadde noen spørsmål når var ferdig, gjorde han.»

Det framstår som et paradoks hvis det er slik at politiets ansatte overlater til søker å vurdere om man er opplyst nok, når man vet at søker muligens ikke har grunnlag nok til å kunne vurdere hva som gjelder eller er viktig i saken. Hvis man ikke vet hva som gjelder, kan man heller ikke vurdere om man er nok opplyst. Er man ikke opplyst, vet man heller ikke hva som gjelder.

Det er et tankekors at politiansatte sier informasjon spiller en viktig rolle i sakens gang og viser til at det gir bedre grunnlag for dialog hvis søker forstår prosessen, samtidig som at det er grunn til å tro at politiet ikke bestiller tolk i alle møter, men overlater i enkelte tilfeller til søker å skaffe til veie tolk. Grete peker på utfordringer som vanskelig språk i etaten og et komplisert regelverk, noe som kan være behov for å løfte opp og diskutere konsekvensene av. Videre peker Grete på at døvheten betinger tolk, og at det kan være funksjonshemmende om man ikke bruker tegnspråktolk. Hun går ikke videre inn på dette, men viser til at den utfordringen sikkert sammenlignes med hørende ikke-vestlige søkere. NOU-rapporten «Tolking i offentlig sektor» (2014:8) peker på underforbruk av tolker og manglende rutiner for bestilling i det offentlige apparat, og manglende krav til kvalifikasjoner hos tolken. Rapporten har funnet at underforbruk og feil bruk av tolk kan føre til blant annet saksbehandlingsfeil, lav effektivitet, lengre ventetid og økt ressursbruk. Det pekes videre på at god kommunikasjon vil øke tilliten til myndighetene og virke forebyggende (ibid. s.14). Olsen et al (2010) viser til utfordringer for rettssikkerheten for døve, der det å bruke tolk blir en nøkkel til kommunikasjon og forståelse.

Den kritiske rollen tolken har når det gjelder kommunikasjon i møtet, blir trukket fram av begge de to politiansatte. Men i tillegg kan Fredriks utsagn om Yngves rolle i kommunikasjonen tyde på en sikring i forhold til forståelse av informasjon og veiledning for Hamid. Jeg ser imidlertid Yngves rolle som toveis-sikkerhet; sikkerhet både for Hamid og for politiet i forhold til informasjon og forståelse av hva som skjer i møtet. Tolken Irene og konsulenten Yngve bidro sammen til at kommunikasjonen kunne gå mellom Hamid og Fredrik.

NOU-rapporten (2014:8) trekker fram underforbruk av tolk i det offentlige apparat og også tilfeller av bruk av familie og venner som tolk. Disse trekkene ser ut til å kunne gjelde også i utlendingsforvaltningen hos politiet. I følge rapporten (ibid.) kan kommunikasjonen bli skadelidende, søker kan risikere å ikke få viktig informasjon som kan ha betydning for søknadens utfall. Politiansatt Grete peker på kvalifikasjoner og bakgrunn hos tolken som mulig sikring av god kommunikasjon, dette er interessant når det samtidig ikke bestilles tolk, men slekt og venner av søkeren kan bli brukt som tolker. Dette kan tyde på at Grete har erfaringer med at tolk bør ha kvalifikasjoner som setter tolken i stand til å oversette, og sikre god tolking, men samtidig settes andre hensyn som økonomiske rammer over dette.

Temaet tolkebestilling og hvem som kan tolke, kan være en gråsone i forhold til døve flyktninger der ulike hensyn drar i ulike retninger. På den ene siden blir økonomiske hensyn trukket fram, mens kommunikasjon og muligheten til å få informasjon og opplysninger på den andre siden også holdes fram som viktig. I tillegg ser vi at bildet kompliseres av døvheten. Hvilket språk kan man si er den døve flyktningens primære språk? Finnes tolk med det språket? Og hvor godt grunnlag har tegnspråktolk og den døve innvandreren eller flyktning til å forstå hverandre? Har de egentlig nok felles språk? Blir eventuelle svakheter her kommunisert til politiet? Hvilke rettigheter skal gjelde? Skal man betraktes som flyktninger med fremmedspråk, eller som døve flyktninger med mulighet for rettigheter i Folketrygdloven? Barad og Elena er avhengige av tegnspråk for å få tilgang til informasjon og kommunikasjon. Problemstillingen språk og tolk ser ut til å bli uklar, og det er fare for at det blir tåkelagt hva man forholder seg til. Fordi det er snakk om en døv flyktning, som da har annen landbakgrunn og språkbakgrunn så ser man muligens kun det aspektet at han kommer fra et annet land og kultur. Aspektet døvhet og tegnspråk, med de utfordringer det medfører i forhold til kommunikasjon og språk kan bli overskygget av at man er flyktning fra annet land og språk, slik det kan tyde på i funn her i min studie.

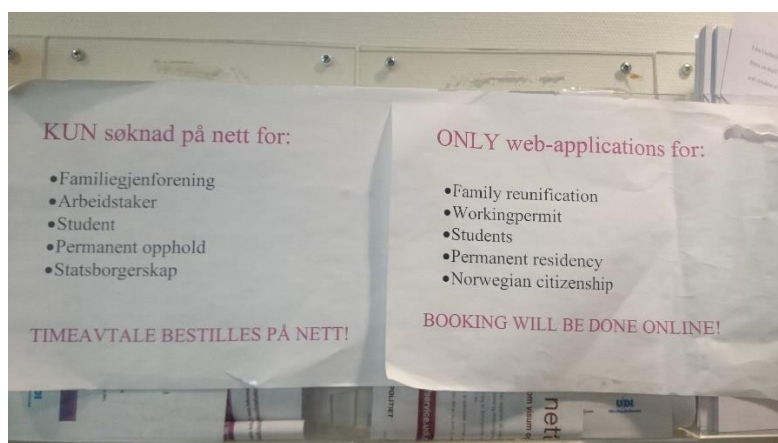
Funksjonshemming og etnisitet som faktorer i studien, krysser hverandre og kan gjøre det enda mer utfordrende for den offentlige ansatte i politiet å fange opp. Grete reflekterer over det å være døv innvandreren som må ha tegnspråktolk, men henviser til budsjett og økonomi i refleksjonen. Det er paradoksalt at i det ene øyeblikket viser Grete til at den enkelte søker, Barad, selv må sørge for å informere og ha kommunikasjon på plass, for i det andre øyeblikket viser til at det er funksjonshemmende siden tolk er nødvendig for Barad med sin døvhet.

Mye tyder her på at det apparatet med tolk og ansatt fra Rådgivningstjenesten rundt Elena og Barad gjorde det mulig for politiet å møte søkerne og gi informasjon. Det sikrer kommunikasjon, og eventuelle spørsmål og usikkerhetsmomenter kan fanges opp på en bedre måte. Samtidig er det grunnlag for å stille spørsmål om dette tilslører ansvaret for å gi informasjon tilpasset mottaker og om det er riktig at det skal gå via Rådgivningstjenesten hvis det er «bare» for å sikre tolking.

5.1.12. Digitaliserte tjenester i det offentlige og utfordringer i møtet mellom den offentlige tjenesten og den døve innvandrer

I observasjonene av møtene mellom Elena, Barad og Unni, og mellom Hamid og Yngve, er språket tema for alle parter. For å få oppholdstillatelse er det nødvendig med innlevering av søknad, som ifølge politiansatte Fredrik og Anne primært bør skje på nettet. Språket i nettsøknadene og på nettsidene til UDI og politiet er preget av et byråkratisk språk med begreper som ikke nødvendigvis er allment kjent. For å få levert søknaden om familiegjenforening eller statsborgerskap, var det et komplekst og tidkrevende samspill mellom den døve flyktning og den ansatte på Rådgivningstjenesten, og tolken når den var til stede. Det er en økende tendens til digitalisering av tjenestene i det offentlige, og UDI har selvhjelpsportaler på nettet. (UDIC 2016)

Politiet er tydelig på krav om å levere ferdig utfylt søknad på nettet, jamfør oppslag på venterommet i utlendingsavdelingen:



(bilde tatt av forsker i venteareal på politistasjonen 22.01.2016)

Politiansatt Fredrik sier at politiet oppfordrer sterkt til å levere på nettet, spesielt søknad om statsborgerskap: «dem har vært her såpass mange år de fleste av dem da. Det er sju år og regner med at de fleste behersker og klarer å få lagt inn nettsøknad, for det er ganske enkel

prosess.» Når jeg spør om han kan tenke seg det som et hinder å søke på nett, sier han at søkeren kan bruke nettverket sitt.

Hamid har sagt at hvis det ikke var for Rådgivningstjenesten, så hadde han ikke søkt om pass og statsborgerskap. Han begrunner det med at han ikke ville ha visst hva han skulle gjøre, hva slags krav det stilles og hvor han kunne gjøre det. Barad sier at han hadde ikke hatt mulighet til å søke familieforening uten bistand fra Rådgivningstjenesten. Det hadde blitt en vanskelig prosess som han ikke klarte å se hvordan han skulle greie å gjennomføre.

Moser og Michelsen bruker begrepet «teknologiens janusansikt», der de peker på den doble siden av digitaliseringen i velferdstjenestene i form av muligheter som skapes, men også nye hindringer. (Moser og Michelsen 2015, s.277) Forfatterne sier at velferdsteknologi, der teknologien brukes for å øke mulighetene for den enkelte til å klare seg selv, kan være ressurs men også skape barrierer og skiller i befolkningen. (ibid.) I studien min går funnene på at det å møte en døv innvandrere kan bli en utfordring i forhold til språk, men også utfordring i forhold til lite kunnskap om det norske samfunn og system samt liten kjennskap til informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT) hos den døve. Disse kan vi se som utfordringer som kan skape barrierer og skiller.

Det ligger en forventning og forestilling hos politiansatt Fredrik om at søkere om norsk pass har et nettverk de kan spille på. Hamid har utfordringer i forhold til informasjonsteknologi og språk. Funn tyder på at døve innvandrere kan ha begrensede kommunikasjonsmuligheter med sitt nettverk, og kan ha færre kilder til informasjon enn hørende, jamfør tidligere beskrevet funn under 5.1.5.«Muligheten for døve innvandrere til å snakke med noen».

Den døves tilgang til informasjon og hjelp kan være begrenset. Radio og til dels tv er basert på lyd, uformell prat på bussen, butikken og på gata foregår ofte på tale, mye uformell læring kan falle bort. Pollard (2002, s.164) beskriver denne utfordringen døve kan ha og knytter det til *fund of information* – informasjonsfond eller kapital. Alle formelle og uformelle kanaler til informasjon bidrar til dette fondet. Forståelsen hos den døve påvirkes, ikke ut fra intelligensen men ut ifra dette informasjonsfondet, som kan bli begrenset når auditive informasjonskanaler ikke er tilgjengelige for den døve. Informanten Hamid har i tillegg begrenset mulighet til å bruke aviser eller andre skriftlige kilder, da han ikke behersker å lese. Det vil si at Hamids informasjonsfond kan være ytterligere begrenset enn lesekyndige. Dette fondet vil være med

og bestemme forutsetningene for Hamid å kunne fylle ut en søknad. En bevissthet hos den offentlige ansatte om dette kan påvirke måten vedkommende møter søkeren.

Politiansatt Fredrik viser til en forventning fra det offentlige at man som bosatt i Norge etter sju år kan skrive nettsøknad om norsk statsborgerskap. Den døve flyktning må med en nettsøknad beherske ikke bare norsk skriftspråk, men også å bruke IKT. Det er et interessant trekk ved det norske offentlige hjelpeapparat i dag, at det forventes en økning i bruk av nettbaserte tjenester. (regjeringen.no 2016) Det forutsetter blant annet språkkyndighet hos den som søker, samt kompetanse på å bruke internett, nettsøknad og forstå innholdet på skjermen. Vi ser en kronglete vei når Hamid skal fylle ut nettsøknaden. I søknadsgangen for statsborgerskap er det juridiske rammer og et byråkratisk språk. Dette blir for Hamid som døve flyktning, utfordringer blant annet i forhold til språk og kompetanse på norsk samfunn, der juridiske og byråkratiske rammer styrer mye. Døve innvandrere og flyktninger som ikke behersker å lese og skrive, slik som i Hamids tilfelle, kan ses som en marginalisert gruppe det offentlige apparat muligens ikke ser utfordringene og behovene for en tilpassing av tjenestene. Som det å søke på nettet.

Netteland (2013) sier i sin artikkel «Kommunale nettsider – innvandrarfri sone?», at kommunale nettsider er utformet mest i forhold til avsenders behov (den kommunale tjenesten) og ikke mottakers behov. Byråkratisk språk og en utforming som ikke tar høyde for utfordringer innvandrere har i forhold til mulig begrenset kjennskap til system og oppbygging av det norske velferdsapparat kan være viktige faktorer. Dette mener Netteland er et demokratisk problem da deler av befolkningen ikke får reell tilgang til viktig offentlig informasjon. Når politiet ved ansatt Fredrik sier det forventes at man skal kunne navigere på nettsidene, så blir dette interessant å se i lys av Nettelands artikkel som peker på utfordringer for innvandrere vedrørende tilgjengelighet og kommunale nettsider.

Terskelen for tilgang til informasjon og deltagelse for den døve flyktningen og ellers i befolkningen, kan altså blant annet ligge i offentlige etaters språk ut til befolkningen. Språket i offentlige tekster har vært, og er, tema i den offentlige sektor med prosjekter som «Klart språk» hos KS (kommunenes interesse- og arbeidsgiverorganisasjon i Norge, KS 2016) og samarbeidsprosjektet Klarspråk med Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) og Språkrådet. (sprakradet.no 2016) Fokuset i prosjektene er klarere språk og mer tilgjengelighet for leserne. For døve flyktninger kan det å lese brev fra det offentlige eller søke noe på nettet være et spørsmål om språk, begrepsforståelse og samfunnsforståelse. Det kan være likt det Fafø-

rapporten «Likeverdige tjenester?» (Djuve m.fl. 2011) beskriver for innvandrere generelt, men det ligger ekstra utfordring i at døve flyktninger ikke kan høre, med de tilhørende mulige konsekvenser. Dette kommer i tillegg til at enkelte heller ikke har tilgang til skriftlige kilder hvis de ikke er funksjonelt lese- og skrivedyktige. Det kan virke som at disse er utfordringer som er lite oppe i debatter rundt det å møte døve flyktninger, og dermed kan utfordringer døve innvandrere og flyktninger møter, bli oversett eller feiltolket. Lege Maja Husa Jakobsen, ansatt i Rådgivningskontor for hørselshemmede i Oslo, sier hun opplever at hjelpeapparatet rundt hennes pasienter hun kaller «språkløse», ikke alltid oppfatter og forstår deres komplekse situasjon. Utfordringer med blant annet språk, lese- og skrivekyndighet, blir ikke fanget opp. (samtale i Storbymøte 15.april 2016 og elektronisk post med Husa Jakobsen april 2016)

I studien ser vi at hindringene kan overkommes med bistand fra ansatte på Rådgivningstjenesten. De har kompetanse på tegnspråk, enten ved at de selv behersker tegnspråk eller har god kjennskap til språket og til bruk av tegnspråktolk. Videre har de ansatte kjennskap til brukeren og til ulike utfordringer som kan oppstå i det å være døv i det norske samfunnet. Rådgivningstjenesten har noe kompetanse om norsk byråkrati og IKT. I begge tilfellene av søknadene, er kjennskap til systemet, veiledning i utfylling av skjema og forståelse av hvilke dokumentasjonskrav som gjelder, viktige nøkler til å utfylle søknadene for å kunne søke.

Diskrimineringsloven av 2013 viser til det offentlige myndigheters plikt til å arbeide for likestilling uavhengig av etnisitet, religion eller livssyn. Dette kan diskuteres opp mot politiets forventninger til innvandrere, og om politiet er i fare for å overse utfordringer som kan motvirke opplevelse av likeverdige tjenester fra politiets side. Samtidig er det snakk om en funksjonsnedsettelse når Hamid er døv, og da trer Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven av 2013 også i kraft. I denne loven skjerpes tilgjengelighetskravet, noe jeg ser kan komme i fare for å bli oversett fra politiets side, spesielt med tanke på kommunikasjon og informasjon til døve innvandrere og flyktninger.

5.2. Relasjon

Nå vil jeg ta for meg funn som går på relasjon mellom de døve informantene, ansatte i Rådgivningstjenesten, tolker og ansatte i EVO. Disse funnene vil gi pekepinn på hvordan den døve opplever møtet med det offentlige tjenesteapparat.

5.2.1. Relasjonen Hamid og Yngve – humor og fellesskap

Hamid er ivrig i hele søknadsprosessen, flankert av den engasjerte ansatte Yngve i Rådgivningstjenesten. Møtene på Rådgivningstjenesten mellom Hamid og Yngve er preget av mye latter og smil.

Hamid trekker uoppfordret fram i et intervju: *«Yngve er morsom, han ler mye. Jeg liker å le, så jeg liker Yngve. Her i Norge ler jeg mye, i Hellas lo jeg ikke. Det var hardt der. Jeg var alvorlig og stille i Hellas. Tolken jeg møtte i Danmark da jeg var på flukt til Norge lo heller ikke. Han sa bare at jeg skulle gå. Det var ikke noe latter.»*

Yngve sier at han tenker at humor er viktig for å kunne bearbeide ting, så ikke alt blir tungt og vanskelig. Yngve sier at tillit er essensiell i alt relasjonsarbeid, og mener det er viktig med en tone der han og Hamid kan fleipe med hverandre. Yngve sier også at for han er det viktig å signalisere at det er vanskelig også for den profesjonelle hjelperen, slik at Hamid forstår at det er komplekst og vanskelig ikke bare for han, men også for andre. Yngve poengterer at humor er viktig å tilpasse den enkelte, noen brukere av tjenesten har ikke samme forhold til humor og derfor må han se an brukeren.

Humor er viktig for Hamid, og når han viser til at han i Norge ler mye i motsetning til Hellas, kan vi tolke det som et viktig skille. Slik det framstår ut fra det Hamid sier, er humor et viktig uttrykksmiddel for å vise hvem han er. Humor kan ha helende virkning for den enkelte der forsoning og psykisk velvære kan skje ifølge Eide og Eide (2007). Det er betegnende for det Hamid bruker humoren til; å oppleve livets opp- og nedturen med en positiv innstilling og fremadrettet blikk. Yngve er med på dette og Hamid blir møtt som person. Den gjensidige bruken av humor i relasjonen til Yngve, tillater Hamid å bruke humor også som en måte til å bearbeide følelser, reaksjoner og tanker. Dette øker muligheten til å etablere en relasjon basert på anerkjennelse og forståelse fra den andre, som igjen skaper tillit, trygghet og tilknytning. Dette igjen kan øke potensialet til utvikling og læring hos både Hamid og Yngve.

I tillegg til at humor blir brukt av Yngve som viktig bit i relasjonsarbeidet med Hamid, fremmer den delte humoren en følelse av fellesskap. Yngve plasserer Hamid i en sammenheng og fellesskap med andre, når Yngve viser at ting kan være vanskelig å forstå og håndtere. Hamid blir ikke den unike og spesielle, men er sammen med flere som synes ting kan være vanskelig å forstå og må bearbeides for å forstå.

5.2.2. Relasjonen Unni med Elena og Barad – å lytte og anerkjenne den andres opplevelser og erfaringer.

Unni kommuniserte med Elena og Barad på tegnspråk. Elena fortalte innimellom i møtene om hennes erfaringer med å være kvinne, som har måttet føye seg regler for påkledning og religiøse regler, som hun oppfattet som urettmessig ulikt for menn og kvinner. Hennes fortellinger bar preg av usikkerhet og emosjonelle reaksjoner i forhold til dette. Unni var i møtene lyttende og bekreftende i svarene, der hun anerkjente Elenas erfaringer.

Elena opplevde ikke alltid svigerfamilien som støttende når det gjelder noe hun føler seg usikker på. Hun har venner på skolen (EVO), men Elena er tydelig på at hun ikke føler seg trygg på å drøfte ting med dem. Hun har ikke mange norske venner, og noen av de utenlandske vennene har ytret at norske er skeptiske til utlendinger. Elena har sagt at hun er usikker på om dette er riktig, og viser behov for å snakke om hvordan skaffe seg et nettverk med norske venner, og å diskutere hva som gjelder i Norge. Unni sier: *«[..]hun er litt sånn forsiktig og forholdsvis usikker. Altså usikker i forhold til hva er rett og hva er galt, og her i Norge. Og usikker i forhold til «Jammen andre døve sier sånn og er det?.. Hvordan skal jeg forholde meg til det?» Det å ha en diskusjonspartner også som sier det at «Det skal du ikke bry deg om. Om det kommer noen til deg og sier at du er muslim og må bruke hijab så er det du selv som bestemmer» Altså den her typen ting hun kan trenge.»*

Hennes bakgrunn fra hjemlandet der hun har levd i et samfunn med totalitær styreform og strenge regler til blant annet påkledning og religion, gjør at hun har hatt veldig forskjellige rammer å forholde seg til, enn de rammene som gjelder i Norge. Denne forskjellen oppfatter Elena, men hun opplever en usikkerhet i hva slags spilleregler som gjelder i det norske samfunnet. Elena forteller om forventninger til påkledning også i Norge hos enkelte døve innvandrere. Elena er tydelig på at hun savner sine foreldre, og savner noen hun kan snakke med og føle seg trygg på. Taushetsplikten som de ansatte på Rådgivningstjenesten har, er viktig for Elena og hun sier at hun ikke ønsker at andre skal få vite hva hun sier.

Barad snakket om sine erfaringer som døv i en hørende familie, om undertrykking og om å føle seg ikke anerkjent av sine foreldre. Her var Unni også lyttende og bekreftende i form av anerkjennelse av hans opplevelser.

Unnis måte å møte Elena og Barad med lyttende og anerkjennende holdning, kan virke fremmede for relasjonen. Unni lytter til Elena og Barads historier, og med det anerkjenner deres erfaringer. Dette er grunnleggende for tillit og relasjonsbygging. Det krever tid og en følsomhet i forhold til hvor personene er i måten å jobbe på denne måten. Unnis måte å bruke relasjonen på, kan fremme eller hemme tilliten mellom partene. (Aubert og Bakke 2009, Levin og Ellingsen 2015) Vi kan koble dette sammen med det Berg skriver om eksilprosessen og hva som påvirker formen av denne, som for eksempel tidsfaktoren, indre og ytre faktorer som individuelle trekk og omgivelsenes måte å møte en og mere til. (Berg 2010 s.7) I Elenas og Barads tilfelle kan vi se at tiden kan ha innvirkning på opplevelsen av eksilet, der han har bodd lengre i Norge enn Elena, de individuelle forutsetningene og ytre betingelsene er ulike, og situasjonen i eksil og i hjemlandet spiller inn. Elenas og Barads innstilling, og omgivelsenes vilje og evne til å gi Elena og Barad muligheter og innpass, påvirker deres eksil. Unnis møte med deres prosess her, kan være kritisk viktig for videre forløp i eksil. Vi kan se at Unnis tegnspråkkompetanse og kompetanse rundt det å være døv med de muligheter og utfordringer det gir, kan spille en rolle i hvordan Elena og Barad erfarer møtet med det offentlige apparat og videre prosess i møtet.

Ut fra funn kan vi se kjønn og religion som viktige momenter i erfaringer Elena og Barad gjør, og de forsterker hverandre i den forstand at Elena som kvinne får fokus på seg i forhold til religion og påkledning. I forskningsperioden fikk jeg vite i forbindelse med et svømmekurs arrangert for døve innvandrere, at kvinner trakk seg fra kurset. Ifølge en informant, skjedde det på grunn av press i forhold til påkledning og menns tilstedeværelse under kurset. Dette bekrefter inntrykket av at det kan være forhold i gruppa døve innvandrere, som kan tyde på spenninger og forventninger eller krav til kvinner. Dette kan være viktig å få visshet i og kunnskap om, når offentlige etater skal arrangere kurs og arrangement for døve innvandrere.

Elena og Barads fokus i intervjuene på religion, døvhet og muligheten til å kommunisere på likefot, er moment som ikke berører det konkrete møtet med offentlig apparat. Som forsker har jeg valgt å ta dette som viktige funn, siden jeg ser det som kritisk viktige deler i informantenes livsverden. I møtet med det offentlige apparat, er det en del forutsetninger som virker inn når den døve flyktningen skal agere i det offentlige byråkratiet. Forhold som grad av tillit eller ikke til det offentlige apparat, erfaringer med en totalitær stat eller i en annen framtoning enn den norske, samt diskriminerende erfaringer i forhold til døvhet, og også kjønn i Elenas tilfelle, er framtrede underveis i analysen.

Unnis relasjon til Elena er på en slik måte at Elena kan lufte sine bekymringer, spørsmål og tanker rundt det å være kvinne i en religion med bestemte regler for hennes kjønn. Den trygghet og tillit Elena har til Unni, er ifølge Elena knyttet blant annet til taushetsplikten. Med taushetsplikten åpnes det opp for ulike spørsmål som Elena muligens ellers ikke ville ha stilt. Unni har med sin kjennskap til Elenas bakgrunn og kontekst en forståelse for Elenas adferd og usikkerhet. Elena har erfaringer fra et annet land med andre kulturelle rammer og religiøse regler, og hun har en referanseramme som ikke alltid er i overensstemmelse med det som gjelder i Norge. Söderström (2012) framhever det hun kaller «kultursensitiv kommunikasjon», der den offentlige ansattes forståelse av og åpenhet for at minoritetsspråklige kan ha utfordringer på andre måter kan være avgjørende for kommunikasjonen. Unni viser en forståelse for Elenas utfordringer som kvinne oppvokst i et land med totalitært styre, der kvinner har bestemte plikter og regler de må følge. I tillegg har Unni kunnskap om de utfordringer en døv flyktning kan møte i det norske samfunnet, som har begrenset tilgjengelighet for døve generelt når det gjelder informasjon. Elena er alene i Norge, uten en familie som hun opplever som støttende og som en ressurs i forhold til å diskutere med. Det er også en medvirkende årsak til Elenas situasjon tenker Unni, og gjør at relasjonen til Unni også får et element av å være et støttende nettverk for Elena.

5.2.3. Elena ønsker å være selvstendig – relasjonen til Rådgivningstjenesten

«I mitt hjemland var jeg vant til alt!» sier Elena smilende: *«Jeg kunne alt om kommunen, politiet – jeg dro og ordnet uten tolk, jeg skrev på lapper. For det behersket jeg. Men så kom jeg hit, og her er jeg usikker. Jeg er i en læringsprosess.»* Elena ønsker å lære seg hvordan man gjør ting i Norge og har som mål å gjøre det selv. Hun viser til at hun i hjemlandet var vant til å manøvrere seg i samfunnet og ordne ting selv. Hennes ønske er å få informasjon slik at hun for eksempel kan se hvilke muligheter hun har til å få foreldrene hit.

En utfordring Elena trekker fram er at døve ikke vet, at de finner opp og ikke vet hva som er sant eller ikke. Hun ønsker å gå direkte til UDI og politiet for å få riktig informasjon og ikke lytte til det døve sier som hun kaller «minus». Med «minus» mener Elena at døve trekker fram bare det negative. Hun har erfaringer med at det er ulike oppfatninger blant døve om hvorfor noen får raskt svar på familiegjennomføring, og andre ikke. Tidligere spurte Elena Rådgivningstjenesten en del sier hun, men de vet ikke alt og hun synes det er bedre å gå direkte og spørre selv: *«De [Rådgivningstjenesten] kan litt og litt, ikke alt. For eksempel da Barad ønsket å få hit dama si, da tok de en telefon og spurte. De fikk høre at det avhenger av jobb. Og da overførte de den informasjonen til Barad. Annet eksempel: en kommer og spør*

om pass for å reise til Afrika, da ringer de og hører om det. Sånn er det de jobber. [...] Før spurte og spurte jeg. De kan litt, noe vet de ikke.»

Elena sier hun har prøvd å ordne ting selv, men har opplevd å møte på hindringer og hun forstod ikke hva de bestod i. Hennes ønske er å lære og se hvordan det gjøres, så hun siden kan gjøre det selv. Flere ganger påpeker hun overfor forsker at hun i hjemlandet var vant og visste hvordan hun skulle gå fram, mens her blir hun usikker og er i en læringsprosess. Hun er tydelig på at hun ønsker å få en avtale med politiet for å få grundig informasjon om regler i UDI, sammen med kun tolk. Da ønsker hun å velge tolk som kan følge henne i de settingene hun skal ha tolk til. I samråd med Tolketjenesten i Nav har hun satt opp en liste med tre personer som hun ønsker som tolk. Elena er opptatt av at tolken skal beherske tegnspråket godt, slik at kommunikasjonen går i en grei flyt. Hun ønsker ikke å sitte i møtet med politiet og tolken ikke forstår. Da går tiden og politiet venter sier Elena.

Elena har erfaringer med at hun oppdager mulige feil og mangler som Rådgivningstjenesten ikke oppdager. Hun fortalte om en episode der Barad bestilte flybilletter til han og henne, men med feil etternavn for henne. Da hun oppdaget dette, mente hun at dette burde rettes opp, så Barad og Elena dro til Rådgivningstjenesten og spurte om råd der. De fikk høre av en ansatt at det går bra og dro hjem uten å gjøre noe mer med det. På flyplassen dagen for avreise, ble de avvist, og ble nødt til å kjøpe nye billetter til henne med det navnet som står i passet. Dette medførte økonomisk tap samt frustrasjon hos Elena. Hun sier at det i ettertid ble beklaget hos Rådgivningstjenesten.

Da Elena kom til Norge, giftet hun seg med Barad og fikk oppholdstillatelse på grunnlag av familiegjenforening. Hun hadde ikke tilgang til fastlege eller tegnspråktolk fra Nav før omtrent et år etterpå, da ble personnummer ordnet, og med det kunne Elenas rettigheter i Folketrygden realiseres. Grunnen til at Elena ikke fikk ordnet personnummer med en gang oppholdstillatelsen ble innvilget, slik praksis egentlig skal være, er ifølge Unni på grunn av lite kunnskap om det blant de ansatte. Ansatte i Rådgivningstjenesten visste ikke at med innvilgelse av oppholdstillatelse skulle man søke om personnummer hos Skatteetaten. Det ble ikke sjekket ut, ifølge Unni, og ansatte hadde ikke erfaring og kunnskap om dette fra før. Det var en glipp mente hun. Unni sier at Elena stort sett var sammen med Barad den første tiden og har kunnet bruke tolken som Barad har rett til. Det gjorde at Elena ikke merket den store konsekvensen, tror Unni.

Mine observasjoner kan vise at ansatte i Rådgivningstjenesten har et vidt spenn av arbeidsoppgaver og tema i henvendelser fra både døve og offentlig hjelpeapparat, og private aktører som for eksempel strømleverandører, tv-selskaper, advokater. Døve kommer med spørsmål om alt fra hva som står i brev fra borettslaget, til kompliserte spørsmål i forbindelse med konflikter, eller traumatiske hendelser som involverer eksempelvis barnevern, rus og psykiatri. Unni forteller at døve kommer til Rådgivningstjenesten, siden de døve ikke opplever å kunne gå annet sted. Tolketjenesten i Nav har pr i dag ingen akutt tjeneste, der døve kan gå og be om å få oversatt brev, forklarer Unni. Videre sier hun at tolketjenesten i tillegg kan være litt utilgjengelig, siden tjenesten befinner seg på Sandmoen som er langt unna sentrum og kan oppleves som kronglete og tidkrevende å komme til med buss.

Funnene antyder tosidig utfordring for Elena; den ene utfordringen handler om språk og kommunikasjon, og den andre handler om byråkratisk system, regler og kompetanse som hun må tilegne seg. Den kontrasten som man kan se til sammenligning med Barad og enda mer Hamid, er tydelig. Hennes bakgrunn med tegnspråket som morsmål og erfaringer med å kunne kommunisere og mestre er en del av dette. Hennes skolebakgrunn der hun behersker flere språk, hun kan å lese og skrive godt, blir ressurser hun kan bruke. Elena har erfaringer og en selvtillit i at hun kan lære, og på sikt bli selvstendig, der hun ser på tolk som en mulighet til å overstige kommunikasjonshinderet. Tolk kan i dette tilfellet ses som en brobygger over gapet mellom samfunnets funksjonskrav og den døve innvandrers funksjonsevne som i dette tilfellet er knyttet til språk. Haualand (2002) peker på anerkjennelse av tegnspråk som nøkkel til kommunikasjon og informasjon. Dette stemmer godt med de erfaringer Elena forteller om, men i tillegg ser Elena at hun må opparbeide seg kunnskap om det norske samfunnet og systemet.

Elena har en ambivalens i forhold til Rådgivningstjenesten. Ambivalensen går ut på at deres kompetanse ikke er dyptgående nok, og hun ser at ansatte kontakter andre for å få kunnskap. Hun har ambisjoner om å selv kunne innhente informasjon, og utføre det som må til for å få oppfylt det hun ønsker og trenger. Rådgivningstjenesten kan derfor bli et «nødvendig onde», fordi Elena ikke er der ennå der hun ved hjelp av tolk kan ta kontakt, få informasjon og utføre handlinger.

5.2.4. Synet på den døve og relasjon

Tolken Julie og rådgiveren Yngve i Rådgivningstjenesten peker begge på at døve i andre deler av verden kan bli sett på som noe mindreverdige, dumme og som noe skammelig familien skjuler. Flere tolker, ansatte på Rådgivningstjenesten og lærere på EVO forteller om eksempler av hvordan noen døve innvandrere og flyktninger har opplevd å bli sett på som «dumme» i hjemlandet, ikke fullverdig medlem av familien og derfor ikke blir regnet med når det skal tas avgjørelser. Konsekvensene av slike erfaringer som døve innvandrere kan ha, blir ikke alltid fanget opp og forstått av offentlig ansatte opplever tolkene, ansatte på Rådgivningstjenesten og lærerne på EVO. Det kan gi konsekvenser i form av misforståelser og kommunikasjonsproblemer, der for eksempel den døve nikker og smiler men kommer tilbake med det samme spørsmålet til en annen person, og viser usikkerhet om hva som ble sagt.

Tolken Julie vurderer hvilke signaler den ansatte sender og tilpasser informasjonen, hvis hun er usikker på om det hun sier kan bli misforstått og tolket til at den døve «er helt idiot». For eksempel da Hamid ikke forstod hva Sør- og Nord-Trøndelag er og Julie kommuniserte det til Yngve. Julie sier at med en annen offentlig ansatt så hadde hun kanskje vært mer forsiktig med å formidle det, fordi hun er redd for at hun kan være med på å stigmatisere Hamid. Den forståelsen for hva det kan innebære å være døv analfabet fra Asia kan være mangelfull hos den ansatte, sier Julie, derfor kan Hamid bli forstått som «dum» når det egentlig handler mer om at Hamid fortsatt er i et læringsløp.

Lærer Nelly peker på hvor viktig det er for døve å ha rollemodeller som er døve, slik at de kan se at døve kan være selvstendige og kan ta valg. Med årene har EVO, sier Nelly, fått økt sin stab slik at elevene har flere døve rollemodeller blant lærerne, både i forhold til status og tegnspråk. Barads sterke og positive opplevelse av å møte og se døve i Norge som ledere av ulike organisasjoner og i posisjoner, som for eksempel lærere og teknikere, styrker Nellys utsagn. Barad sier «*døve kan!*»

Helse og Velferdskontor i Trondheim kommune har i det kommunale kommunikasjonssystemet skrevet som begrunnelse for at Hamid skal bruke Rådgivningstjenesten: «*Du er døv og har et stort behov for oppfølging.*» Yngves svar på denne setningen er at det er feil å tenke døv = hjelpebehov. Hamids situasjon som en som ikke kan lese og skrive funksjonelt samt lite skolegang, der hans bakgrunn er fra et ikke-vestlig land med kultur og regler som kan være ganske ulike fra norske, medfører behov for læring på

mange områder sier Yngve. Så kommer det at han er døv i tillegg, noe som gjør det vanskeligere for Hamid. Yngve mener at det er av den grunn Rådgivningstjenesten kan komme inn og følge opp Hamid og bistå i hans læringsprosess her i Norge. Å være en diskusjonspartner for Hamid når noe dukker opp er også en del av dette, sier Yngve.

Synet på funksjonshemmingen, døvheten, i hjemlandet kan ha noe å si for oppveksten og vilkårene for den døve i hjemlandet. Ansatte i Rådgivningstjenesten, EVO og Tolketjenesten i Nav har alle pekt på forutsetningene vedkommende hadde før ankomst til Norge. Kommer han eller hun med tegnspråk i bagasjen, med kjennskap og vennskap med andre døve i hjemlandet, kanskje det er flere døve i familien; så er forutsetningene til den døve flyktingen annerledes enn om han eller hun ikke kan tegnspråk, er prisgitt auditivt språk og må bruke strategier som for eksempel munnnavlesning.

Berg (2010, 2015), Söderström (2012) og Østby (2011) viser til hvordan faren for å kulturalisere forhold kan være med på å tilsløre forhold der språket er en viktig hindring til forståelse. Aspektet kulturalisering kan være interessant å overføre til døvhet i denne studien. Døve innvandrere og flyktinger kan oppleve stigmatisering og stereotypisering i forhold til funksjonshemming; både i hjemlandets syn på funksjonshemming men også i Norge. (Berg og Fladstad 2012) Dette vil påvirke relasjonen og handlingene til både den offentlig ansatte og den døve innvandrer.

Yngves syn på situasjonen til Hamid er basert på forståelsen av kombinasjon av flere faktorer: Å ikke kunne lese og skrive, ha lite eller ingen skolegang, og det å komme fra et samfunn som er organisert på ganske annen måte. Alt dette kombinert med omfattende kommunikasjonshinder. Yngve ser at dette bildet fordrer en læringsprosess som krever tid og planmessighet. Helse og Velferdskontorets begrunnelse for vedtak om tjenester fra Rådgivningstjenesten er interessant i denne forbindelse siden den er kort og konsis ved første øyekast, mens Yngve fremhever at det ikke er døvheten som er grunnen til at Hamid trenger oppfølging fra Rådgivningstjenesten, men på grunn av flere faktorer som sammen blir en stor utfordring å møte.

Østby (2011) diskuterer hvordan vår forforståelse og kategorisering kan påvirke våre handlinger. Den ansattes reaksjoner påvirker relasjonen, og Julie har fortolkningsrammer etter år med erfaringer som tolk for døve innvandrere. Den kompetansen tolken sitter med er mulig å overføre til den ansatte men det betinger at rammene, som blant annet tidsrammen, tillater

det. Å ha tid som moment går igjen i hele studien, og kan se ut til å være en kritisk viktig faktor i arbeidet med døve flyktninger. Ikke bare i forhold til å ha tid til tolking men også tid til å avklare og forklare tolkeprosessen, roller og ansvar i møter. Julie opplever at hun kan være mer aktiv i tolkeprosessen og ha fokus på Hamid i større grad i møter med Rådgivningstjenesten, enn om hun skulle ha jobbet med relasjonen til en ansatt som ikke har kompetanse på døve eller flyktninger. Hun snakker om samarbeid basert på tillit og forståelse, noe som indikerer at det å bruke tolk ikke er noe man kan sette inn på samme måte som et teknisk hjelpeapparat, der man skrur av og på, men må jobbe med felles forståelse, og ha en relasjon som bygger under en god kommunikasjon mellom tolkebrukerne.

Når en tolk kommer inn i bildet, gjør det noe med relasjonen til den ansatte og flyktningen. Den direkte kommunikasjonen mellom den ansatte og flyktning er ikke der, det kommer inn et ekstra filter i avkoding og forståelse av det som formidles. (Berg 2011, Røkenes og Hanssen 2002, Ørvig 2009) Julies perspektiv er tolkens, og har fokus på språk og kommunikasjon. Samtidig kan vi se tolken som en part i relasjonsarbeidet, der den offentlige ansatte og den døve flyktningen er avhengig av et samarbeid med tolken og en forståelse av hva som skjer i tolkingen i forhold til for eksempel språktilpassing. Tid til å snakke sammen og avklare roller og forventninger ser ut til å være viktige faktorer for et godt samarbeid, sett fra Julies ståsted. Det handler om aksept for og forståelse hos alle parter i relasjonen, at å jobbe med døve flyktninger krever tid siden det er kjennetegnet som et komplisert og møysommelig arbeid. Som Yngve påpeker, så er Hamid i en langsiktig læreprosess der kunnskap må bygges opp fra grunnen av og stegvis. På grunn av de tilpasninger og nødvendige justeringer i forhold til språk tolken må gjøre, bør samarbeidet med fagpersonen være godt. Kompetanse i å være tolkebruker kan være en viktig bit i dette arbeidet, jmfør NOU 2014:8.

Julie forteller om ulike signaler den offentlige ansatte kan sende i tolkesituasjonen, og vi kan se tegn på mulig stigmatisering av kanskje to parter; den døve og tolken. Det kan være fare for stigmatisering når man har døv flyktning foran seg. Døve flyktninger kan sies å være marginalisert på to plan; i forhold til døvheten og til det å være innvandrere. Denne marginaliserte posisjon gir en økt risiko for stigmatisering, og med det en økt fare for en fremmedgjøring som kan føre til feiltolking eller forsterking av problemene. En feiltolkning eller misforståelse av den døve fra den offentlige ansatte kan skje, hvis vedkommende ikke vet om eller forstår de utfordringer det kan innebære å være døv innvandrere. At det kan være behov for grundige forklaringer eller beskrivelser, og en annen tilnærming til kommunikasjon

som tegnspråket kan medføre, er ikke umiddelbart forståelig for hørende som ikke har kjennskap til det å være døv og tegnspråk. Dette kan også føre til en utfordring for tolken med blikk og kommentarer. En mekanisme i dette er *etnosentrisme* – der den enkelte ser andres skikker og verdier ut fra egen kultur og verdier. (Eriksen og Sajjad 2011) Man kan miste muligheten til økt forståelse, hvis man ikke tar i betraktning konteksten til den døve flyktningen. Vedrørende Hamid, så er det et viktig bakteppe å forstå hva det vil si å ha liten eller ingen skolegang, å ikke kunne lese og skrive, og komme fra et land med en annen samfunnsoppbygging enn den norske. Disse forholdene krever en annen tilnærming fra det offentlige hjelpeapparat, enn i Elenas tilfelle. De utfordringer som en ikke-skrive- og lesekyndig møter i det norske samfunn kan være store, siden det å navigere i det norske samfunn ofte krever lese- og skriveferdigheter. Samtidig kan det være en forsterkende mekanisme å være døv i møte med den offentlig ansatte som er hørende. Denne mekanismen kan kalles *fonosentrisme*, der fokuset er på lyd. Fonosentrisme er en form for etnosentrisme, sier Breivik (2007, s.14), da med hørsel som målestokk for det normale. *Audisme* sier Baumann (2004) er undertrykking som mulig konsekvens av fonosentrisme.

Tegnspråket kan fortone seg som uforståelig og noe som er annerledes fra det norske språket for en uerfaren, og kan da for eksempel fremkalle reaksjoner som vitner om irritasjon. Denne uforstanden tenker Julie er mulig å gjøre noe med, men det betinger vilje hos den offentlig ansatte til å sørge for rammer for å kunne gjøre det. Tid og rom er viktige faktorer for viljen til den ansatte.

5.3. Systemverden og livsverden

Nå vil jeg gå gjennom funn som viser hvordan Rådgivningstjenesten kan fungere i møtet den døve innvandreren har med det offentlige tjenesteapparat.

5.3.1. Rådgivningstjenesten som mellomledd mellom system og livsverden

På politistasjonen med Hamid er Yngves rolle å hjelpe og støtte, hvis det skulle dukke opp noe Hamid ikke skjønner, sier Yngve i intervju. Han sa at det er viktig å trygge Hamid på den måten at han kan spørre Yngve, om det er noe som oppleves vanskelig eller uforståelig. Ifølge Yngve ønsker Hamid å ha med Yngve som støtteperson, fordi Hamid har erfaring med Rådgivningstjenesten over flere år, og ser på de ansatte som trygghetsfaktor i møtet med et komplisert system med mange regler og lover. Yngve: «*Offentlige har mange ansikter, mange utfordringer, mange ulike regler og lover. Det skjønner han. Men å ha oversikt og forstå det her? Nei. Det er ikke mulig for han ennå.*» For Yngve er målet at Hamid skal få lære, slik at

han i det lange løp vil klare å gjøre ting mer på egen hånd. Han mener at Hamids bakgrunn gjør at Hamid vil trenge mye opplæring på flere områder. Å møtes før og etter møtet på politistasjonen er ifølge Yngve en tryggingstrategi overfor Hamid, samt en strategi for å sikre at all nødvendig dokumentasjon og informasjon er med og blir forstått av Hamid.

Fokuset til Yngve er hele tiden læring og det krever tid for å kunne gjennomføre dette. Ifølge Yngve kan blant annet rammene for politiet være utfordrende. Tid og effektivitet er i fokus for politiet, det er ikke alltid forenlig med mål som læring og myndiggjøring. Tolken alene kan ikke trygge og sikre den døves mulighet til å oppfatte og forstå, mener Yngve, siden tolken skal kun tolke og ikke kan blande seg inn på samme måte som han kan som støtteperson. Yngve forklarte hans intervensjon i møtet mellom Hamid og politiet, der han grep inn og forklarte Hamid om en erklæring han skulle signere. Politiet sa ikke hva det var og forklarte heller ikke, men ba Hamid kun om å skrive under. Yngve hørte og så at dette ikke var godt nok for Hamid til å skjønne hva bakgrunnen til denne erklæringen var, så han grep inn med forklaring til Hamid før tolken sa noe. Ifølge Yngve, hjalp han politiet med å forklare skjemaet, og var med på å sikre forståelsen hos søkeren Hamid. *«Jeg var på en måte politiets forlengede arm,»* sa Yngve om denne inngripen.

Det offentlige systemet er ifølge Yngve preget av for lite helhetstenkning, der offentlige instanser ikke tar ansvar utover det som de selv definerer som sitt ansvar. Yngve er også opptatt av at fysisk tilrettelegging kan være utfordrende. Offentlige rom er ofte tilrettelagt etter effektivitet på «hørendes premisser» ifølge Yngve. Det er lite skjerming i forhold til det som blir sagt i skranken, så det som blir sagt og tegnet kan bli hørt og sett av andre som sitter i ventearealet. Det ser han kommunikasjonsmessig, taushetsmessig og rettssikkerhetsmessig som utfordrende. Skranken oppfatter Yngve som en avstand mellom saksbehandler og søker, og det synes han er problematisk. Han kunne tenke seg at i situasjonen på politistasjonen med Hamid, kunne politiet ha tatt med seg bruker, støtteperson og tolk inn på et rom med et bord for å jobbe i fred og ro. Det tenker han er bedre relasjonsmessig, med skjerming er arenaen mer på brukers premisser.

På møtet til Elena og Barad på politistasjonen, opplevde Hilde ikke de fysiske forholdene med trange avlukker som noe problem. Hun sa at politiet prøver så godt de kan ut fra de rammene de har og viser til at de hørende flyktingene har det like trangt og kummerlig. Hun opplevde at politiet tok hensyn til tolkingen, politiet tok det rolig og de forklarte. Den politiansatte var visuell, sa Hilde, ved at de pekte samtidig som de ga muligheten for tolken til å se og tolke før

de gikk videre i kommunikasjonen. Hilde mente at politiansatte virket vant til å bruke fremmedspråktolker og derfor forstår at de må ta hensyn. Det tolken Hilde derimot opplever som mer problematisk i møter hun tolker i det offentlige apparatet, er om det er avsatt nok tid i tolkingen: *«Ja det er tida som jeg syns er det verste.. [...] Men hvis du er fremmedspråklig så må du beregne tre ganger så lang tid. [...] Avhengig av norskkunnskapene til den fremmedspråklige. Er det slik at den er ikke er så god på norsk tegnspråk enda, så må jeg bruke lengre tid, jeg må få forklaringene komprimert lite grann. Og det er et problem når du kommer ut i den norske verden, altså tolkeverden. [...] Fordi at det går mye tregere, det går mye fram og tilbake, man må forhandle på en måte på tegnene, i forhold til.. og så har du kommet litt lenger i læring av tegnspråk så går det selvfølgelig med litt mindre tid.»* Ut fra erfaring som tolk, mener Hilde at det må beregnes mer tid i kommunikasjon med døve innvandrere, noe hun ikke alltid møter forståelse for hos andre som ikke er vant til å møte døve brukere. Hilde kommenterer: *«Og hele samfunnet er jo bygd på å passe på tida.»* Dette momentet, tid, går igjen også i Julie og Yngves beretning om møtet mellom døve innvandrere og offentlige tjenester. Hilde sier at å ha med Rådgivningstjenesten kan være besparende i tid på ulike vis. Rådgivningstjenesten kan sikre at det blir gjort forberedelser med den døve som gjør at møtet kan bli mer effektivt, enn om man må ta alt i for eksempel luka. Hun sier også at Rådgivningstjenesten kan sikre kommunikasjonen og en flyt i forståelsen, da de har kunnskap om den døve flyktingens bakgrunn og saken, og kan bistå tolken i at det blir riktig forstått og oversatt riktig.

Yngve trekker fram flere momenter. Et moment er et komplisert system i det offentlige apparat, og utfordringene det medfører når Hamid skal navigere i dette systemet. Et annet moment er sin egen rolle som ansatt i Rådgivningstjenesten for Hamid. Et tredje er tolkerollen med de begrensninger den kan ha, og et fjerde er de fysiske rammene og tidsrammen hos politiet. Disse momentene sammen, tegner et bilde av Hamid som møter et krevende og komplekst system med ulike regler i ulike settinger og saker, der tolken og Yngve har en viktig rolle i Hamids kommunikasjon med den politiansatte. Hamids livsverden møte med systemverdenens krav og språk er utfordrende og fremmedgjørende. Jürgen Habermas' betraktninger på livsverden og systemverden, blir i så måte interessant, med sitt syn på fremmedgjøringen som skjer i moderne samfunn. (Habermas 1987, Finlayson 2005, Thomassen 2010)

Hamids med sin bakgrunn som døv innvandrere indikerer noen forutsetninger og begrensninger for Hamid i møtet med et norsk politiapparat og UDI-system. Dette blir viktige elementer å ta med i betraktning vedrørende kommunikasjon og forståelse. Yngve ser politiets begrensninger i forhold til kommunikasjon i møtet med Hamid, der Fredrik legger fram dokumenter uten forklaring, og Yngve går inn og aktivt spør etter informasjon. Fredrik opplever dette som positivt, siden han tenker det sikrer forståelsen hos Hamid. Jeg ser imidlertid også at det sikrer rettssikkerheten til Hamid, noe som politiet bør være ansvarlig for. Yngve kaller seg for «politiets forlengede arm» som tyder på at rollen til Yngve også er på politiets vegne, der han intervenerer med forklaring til Hamid hva politiet forventet. Denne doble funksjonen til Yngve, der han hjelper både Hamid og politiet, blir interessant hvis vi ser i lys av rolle og utfordringer dette kan innebære for Hamid.

Fredrik har ikke noen klar formening om Yngve og tolken Irene sine roller og funksjoner, men jeg ser likevel ut fra det Fredrik sier, at han oppfatter tolken som oversetter mens Yngve passer på at Hamid forstår. (jmf. 5.1.11. «Politiansatt Fredrik, tolken og Hamid») Oppfatning av hva rollen til en tolk er, er gjenstand for drøfting i Bergs «Lost in Translation?» (2011), der hun peker på kompetanse i bruk av tolk og forståelse av tolkeprosessen samt utfordringer en tolk møter i situasjonen som viktig kunnskap for en som skal bruke tolk i sitt arbeid. Berg drøfter også «kulturtolking», å tolke noe som kan være kulturelt betinget i oversettingen. Tegnspråktolkene har muligens en utfordring da de kan ha lite kjennskap og kunnskap om den døve innvandrers land og kultur. Dette kan bli en utfordring som blir viktig å belyse og gjøre politiet oppmerksom på.

Et annet aspekt jeg ser som interessant å få frem her, er bevissthet på hva det betyr å være døv og hva døvekultur er, hvor fokuset på døve som språklig og kulturell minoritet kan være nyttig. (Breivik 2007, Haualand 2002, Kermit 2006, Kermit 2009, NDFa 2017, NDFb 2017) Prosjektet «Bedre vilkår for døve innvandrere i Oslo» drevet av Oslo Døveforening finansiert med midler fra Extrastiftelsen og Norges Døveforbund, har hatt fokus på døve innvandreres utfordringer i Norge. (Døves tidsskrift 2016 nr. 2, extrastiftelsen.no 2017) I prosjektet påpekes blant annet utfordringen i manglende kunnskap om innvandrere i det offentlige hjelpeapparatet (ibid.). Minoritetsperspektivet er framme i enkelte miljøer som har med døvhet og tegnspråk å gjøre. Tolkelinja på daværende Høgskolen i Sør-Trøndelag har hatt kurs i sin tolkeutdanning som heter «Minoritet i minoritet» (opplysning gitt i intervju av tolk i en annen sammenheng desember 2015). Denne tittelen viser et fokus på at det å være døv innvandrere eller flyktning også har noen aspekter som er å være minoritet i en minoritet. Dette

perspektivet kan tolken Irene og Yngve i Rådgivningstjenesten være målbærere av, når de jobber sammen med Hamid. Og da kan Bergs betegnelse «kulturtolk» være aktuelt for tolken Irene i denne sammenheng. Jeg ser at betegnelsen kan utvides til å omfatte også Yngve, da Irene og Yngve samarbeider i kommunikasjonen.

5.3.2. Uforståelige opplevelser og behov for å bli trygget

I forskningsperioden opplevde Hamid å bli innbragt til politistasjonen og satt i arrest, uten å få forklaring på hva som skjer eller hvorfor. Tegnspråktolk ble ikke tilkalt, og Hamid fikk aldri en forklaring fra politiet. Han bar preg av dette med sitt gjentakende spørsmål «*Hvorfor?*». På EVO åpnet han seg for Ragna i jobben der. Hun tok det opp senere i et møte mellom henne og Hamid på Rådgivningstjenesten, da var Ragnas funksjon som ansatt i Rådgivningstjenesten. Ragna åpnet opp for en samtale med Hamid om opplevelsen av å bli innbragt til politiet uten å vite hva grunnen var. Hamid fortalte om usikkerhet og formidlet en utrygghet, der han ikke følte han kunne stole på noen og ikke kunne snakke med noen. Han tegnet at han er alene, tenker mye, er redd og sover dårlig. Ragna fortalte Hamid hvor viktig det er å snakke med noen, og ikke være alene og tenke mye. Samtalen endte med at Hamid og Ragna ble enige om å be om at Hamid får snakke med en psykolog, som har kompetanse på det å være døv. Ragna hjelper Hamid i prosessen med fastlege og får henvisning til psykolog samme dag.

Umiddelbart etter samtalen med Ragna, fortalte Hamid forsker om opplevelsen med politiet, og fortalte om det å ikke forstå hva som skjedde. Hamid ble sparket i ryggen av en politiansatt da han var arresten, og sa at det norske politiet var likedan som det greske politiet, med sin brutale og uforståelige oppførsel. Forut for denne hendelsen fortalte Hamid flere ganger med engasjement og entusiasme om Norge som fritt og fredelig land: «*Her er det trygt*». Etter hendelsen uttrykte han usikkerhet og utrygghet om det virkelig er trygt i Norge.

I samme tidsperiode opplevde en annen døv flyktning å bli innbragt til politistasjonen uten forklaring og uten tegnspråktolk. Dette var to enkeltstående hendelser uten forbindelse til hverandre. Ansatte på Rådgivningstjenesten fikk vite om dette, sendte mail med anonymiserte personopplysninger til politiet, med spørsmål om framgangsmåten og om hvorfor tolk ikke ble tilkalt. Hamid ble informert om dette av de ansatte på Rådgivningstjenesten. Han uttrykte at han var lettet over at Yngve skrev mailen og sendte den til politiet.

Hamid fortalte i et intervju noen dager senere, at han ble roligere av å snakke med psykologen. Psykologen hadde sagt til Hamid at det er flere som opplever å bli arrestert, han

var lettet over at det ikke skjedde bare med han. «*Det er ikke bare meg*» fortalte Hamid, smilet og hans lette ganglag var kommet tilbake.

Hamid viste noen mulige symptomer på posttraumatisk stressforstyrrelse med forstyrret søvn, uro og angst. (Varvin 2015) Dette fanges opp av Ragna, som tenkte ut en strategi for å ta opp temaet og sjekke hva han tenker, for så å spørre om han ønsker å komme i kontakt med psykolog. Hun har bekymring og viste tydelig empati for hans situasjon med forvirring, usikkerhet og sjokk. Ragnas empati kombinert med gjenkjenning av sårbarhetsfaktorer for Hamids psykiske helse, gjør at hun kan hjelpe han til å mestre psykisk vanskelig hendelse. Hennes posisjon i det kommunale hjelpeapparat kombinert med systemkompetanse er viktig i dette bildet.

Ragna har en rolle og posisjon, som gjør det mulig å fange opp Hamids sårbare situasjon og risikofaktorer når det gjelder psykisk helse. Hamids reaksjon på det Ragna og Yngve gjør etter denne hendelsen, sier noe om at han føler seg trodd, og kan være en psykologisk motvekt mot hans følelse av utrygghet. Han er ikke alene og andre oppfatter også det urimelige i situasjonen i forhold til manglende informasjon, og støtter han i et fellesskap. Ressurser i omgivelsene mobiliseres, og den utrygge situasjonen får han hjelp til å håndtere sammen med ansatte på Rådgivningstjenesten. Hamid får henvisning til psykolog, slik at Hamid kan mobilisere sine psykiske ressurser og skape forståelighet og mening i livet sitt. (Varvin 2015) Ragnas dobbeltposisjon hos EVO og Rådgivningstjenesten, kan også sies å være viktig i denne forbindelse. Det viser også hvor viktig tillit kan være for relasjonen, det kan føre til utløsning av ressurser og hjelp for Hamid. Jeg ser at Ragnas posisjon her kan defineres som et slags nettverk for Hamid, der støtte og anerkjennelse kan ha viktige funksjoner i å skape forståelse, og gjenetablere følelse av trygghet og tillit for Hamid. Rådgivningstjenesten kan i dette tilfellet ha hatt en vital betydning for videre psykisk prosess og mobilisering av ressurser hos Hamid.

5.3.3. Hamids forventninger og forståelse av prosesser

Hamid er skuffet over den lange ventetiden for svar på statsborgerskap. Hamid sier at han gledet seg til å få ordnet passet den dagen vi dro til politistasjonen og han fikk et sjokk da han fikk beskjed om ett års ventetid. «*Det skulle Yngve ha sagt*» sier Hamid - «*Yngve sa det var kjapt gjort*».

Ragna og Yngve hadde i forkant av første møte med Hamid om å søke om statsborgerskap, en diskusjon om Hamids læring i prosessen. Ragna uttrykte da et ønske om tid i forkant til å sette Hamid inn i begreper, som hun tenkte var viktige for Hamid å ha som grunnlag for å kunne forstå søknadsprosessen hos UDI og politiet. Yngve og Ragna har sagt til forsker at tid og personale er i press, med stigende antall brukere samtidig som det ble tilført tjenesten mindre personalressurser de siste årene. Dette ble vist til som grunnen til at forberedelser som Ragna ønsket ikke ble gjort.

Som tidligere beskrevet under punkt 5.1.1. *Språk og systemkompetanse*, så er Hamid tydelig på at hvis ikke Rådgivningstjenesten hadde eksistert, så hadde han ikke fått søkt. Hamid utdyper: «*De [ansatte på Rådgivningstjenesten] er flinke! De vet hva som er viktig og riktig til det som skal gjøres. De kan lete gjennom papirer og finne riktig papir.*» Å ha med Yngve på politistasjonen føler Hamid som en trygghet, og han er rolig når Yngve er med, forklarer Hamid. Hvis det blir noen spørsmål, så har han Yngve til å hjelpe seg med å svare. Yngve har papirene og han vet hva som er viktig, samtidig som han vet om forskjellige ting sier Hamid. «*Politiet spør om forskjellige ting, som jeg ikke forstår av og til. Da kan Yngve hjelpe.*» forklarer Hamid.

Hamid ser tydeligvis fremover, for han var i gang med å søke fornyet pass fra hjemlandet. Hans ønske er å reise og treffe familie som er i Asia. Yngve er med i denne prosessen også. Hamid har fått en venn fra samme hjemland til å hjelpe til med å oversette papirer som ambassaden i Oslo har sendt, og som er på det offisielle skriftspråket til Hamids hjemland. De tre; Hamid, vennen og Yngve har vært sammen om å fylle ut papirer. Yngve har bestilt tegnspråktolk til møtet Hamid skal på hos ambassaden i Oslo, men Hamid skal i tillegg ta med en hørende venn som er fra samme hjemland. «*Tolken kan tegnspråk, men kan ikke om landet og sånn*» forklarer Hamid. Det kan vennen hans.

Hamids forventning om å få norsk pass samme dag som han leverer søknad om norsk statsborgerskap er interessant. Det kan tyde på forventninger om kjapp saksgang. En manglende forståelse av byråkratiske prosesser i Norge, kan gi urealistiske forventninger. Hamids forventninger om pass på samme dag, kan vi se som tegn på det. Fafo-rapporten (Djuve m.fl. 2011) peker på at feilaktige forventninger kan komme av blant annet manglende kunnskap om tjenestenes måte å jobbe på. Det som blir utfordringen i Hamids tilfelle, er å høyne denne byråkratiske kompetansen hos Hamid, og ha en læringsprosess for å forhindre

unødige forventninger og skuffelser. Rådgivningstjenestens muligheter til å sørge for læring for Hamid i prosessen, ser ut til å være under press på tid og personalressurser. Det kan gi utslag i svekket tjenestetilbud, og kan bli en utfordring når det gjelder mulighetene for å gjennomføre krevende læringsprosesser. Det igjen kan resultere i at døve innvandrere kan risikere å måtte gå en lengre runde i forhold til læring, for ikke å snakke om mulige rettssikkerhetsproblemer knyttet til mangelfull informasjon og sviktende forståelse.

5.3.4. Tilrettelegging for døve – «mindre famling i blinde»

Unni på Rådgivningstjenesten tenker at hjelpen døve innvandrere får på Rådgivningstjenesten, kan bidra til «*mindre famling i blinde*», der for eksempel Elena og Barad kan føle seg trygge på å spørre om hjelp. Hun opplever at ansatte på ulike offentlige kontorer har fokus på sin egen definerte hovedoppgave, og har det mer og mer travelt. Det mener Unni går på bekostning av tilrettelegging for døve og hørselshemmede i møtet. Samtidig bærer møtet i det offentlige preg av at det er den ansatte som vurderer om de har gitt nødvendig informasjon i tilstrekkelig grad. Unni mener at den vurderingen får den ansatte styre for mye ut fra sin egen oppfatning, og ikke ut fra brukers opplevelse. Unni sier: «*Min oppfatning er at det er ikke mange i samfunnet som skjønner hvor dypt og hvor nøye, og på en måte utvidet, de her forklaringene må være for at man på en måte kan komme inn i de samfunnsordningene som er her i Norge. Fordi at det er noe som ikke eksisterer i hjemlandet.*» Som eksempel trekker Unni fram Nav, en viktig instans som ofte ikke vil bli forstått av en innvandrer. For en døv innvandrer vil det være verre å forstå på grunn av at en talespråklig tolk ikke kan brukes slik en hørende innvandrer kan. Det er ifølge Unni ikke nok å sette inn tolk. Begreper og systemer må forklares og det må den offentlige ansatte ta høyde for.

Denne «famlingen i blinde» kan tyde på at det offentlige hjelpeapparatet med sin måte å arbeide og organisere seg på, ikke nødvendigvis tar høyde for mangfoldet blant borgerne i samfunnet. Apparatet ser ut til å ha utfordringer når det gjelder språklig mangfold i Norge. Erfaringene til Unni peker på at det er den offentlige ansatte som har definisjonsmakten og vurderer om nok nødvendig informasjon er gitt, uten å ta hensyn til om bruker opplever det slik. Det kan tyde på en manglende forståelse av viktigheten av en *felles* forståelse i møtet. Fafo-rapporten «Likeverdige tjenester?» (Djuve m.fl. 2011) peker på som utfordring at hjelpeapparatet vurderer og tilrettelegger sin informasjon og kommunikasjon ut fra egne forutsetninger og rammer, og ikke tar i betraktning kulturelle og språklige rammer.

Vurderinger tas ut fra avsenders behov, og ikke i forhold til mottakers behov. Unnis opplevelser peker i denne retningen, og denne famlingen i blinde døve innvandrere og flyktninger kan se ut til å oppleve, kan bli resultatet. I lys av Habermas' diskusjon om det moderne samfunn og frakobling mellom system og livsverden, så er det interessant å se på denne famlingen i blinde som Unni beskriver. (Habermas 1987, Finlayson 2005, Thomassen 2010) Den døve innvandrer opplever en kompleksitet i det offentlige systemet i Norge, der den ansattes forståelse av situasjonen til den døve kan spille en stor rolle for hvordan den døve blir møtt og forstått.

5.3.5. Kjennskap til bruker: «informasjonsbærer», «den røde tråden», «følgeperson»

Elena sier at hun ønsket at Unni er med i møtet med politiet etter at Barad forklarer at det er lurt hvis skulle dukke opp noe. Elena forteller: *«Hvis jeg stod fast og tolken vet ikke om det, da å fortelle om det, er vanskelig. Det er en lang historie, det er bedre å bruke Unni som vet alt. Hun kan fortelle.»* Yngve kan også hjelpe ifølge Elena, fordi Yngve og Barad kjenner hverandre. Yngve kjenner til Barad sin bakgrunn og den langvarige saken med å få Elena til Norge. Men Yngve var mye opptatt, så derfor snakket de med Unni om søknaden om fornying av oppholdstillatelse. Unni og Yngve kjenner til deres sak, Elena sier: *«De to vet. Akkurat de. Ikke noen andre, det er en lang historie å fortelle og gå gjennom på tegnspråk»* Unni og Yngves funksjon sett fra Elena og Barad sin side, når det gjelder saken om fornyelse av oppholdstillatelsen til Elena, er å være hjelpere i forhold til å fortelle historien og saken til politiet. I likhet med Elena og Barad sier Hamid at det er greit å ha med Yngve i møtet med politiet, i tilfelle det skulle være noe politiet lurte på. I så fall kunne Yngve hjelpe til med å forklare og svare.

I diskusjoner forsker hadde med de ansatte på Rådgivningstjenesten, karakteriserer de sitt arbeid med flyktninger og det å få på plass offentlige tjenester for den enkelte, som å være «limet» i apparatet, der Rådgivningstjenesten sørger for at ulike tjenester og kontorer setter i gang ulike typer tjenester og rettigheter for den enkelte bruker. Kontoret fungerer også som «bærer av informasjon», som ansatte selv kaller det. De utdyper det med at de ansatte går rundt til ulike kontorer og etater, med kunnskap om brukerens historie, deres sak og kjennskap til deres situasjon. Det innebærer ifølge ansatte at de følger flyktingen rundt på ulike møter og i ulike settinger. De kan sikre kommunikasjon, forståelse av situasjonen hos den offentlige ansatte og bruker, samt forsøke å ha en oversikt som kan utfylle et helhetlig

bilde og forståelse. Rådgivningstjenestens ansatte har erfaringer med døve innvandrere som har vært hos politiet med familie eller venner som følge, og som i ettertid kommer til Rådgivningstjenesten med uforrettet sak med mangler ved søknaden. Det forklarer de ansatte som manglende kunnskap om hva som trengs for å levere søknaden.

Tolken Hilde er opptatt av «den røde tråden» i møtet mellom den døve innvandrer og det offentlige hjelpeapparat. Hun tenker mye på om noen følger de døve innvandrerne, som for eksempel Rådgivningstjenesten, når hun er ute og tolker for de: «For det gjør jobben min litt enklere på en måte. [...] Dem har ofte den røde tråden som jeg ikke har.» Rådgivningstjenesten kjenner til bakgrunnen til flyktningen og saken i møtet, og kan supplere med informasjon som kan hjelpe tolken i å forstå hva det dreier seg om og få gjort sitt arbeid. Hilde sier hun betrakter den ansatte hos Rådgivningstjenesten som en samarbeidspartner i møtesituasjonen. Rådgivningstjenesten kommer av og til inn i bildet hos den døve innvandreren tidligere enn tolk gjør, siden det å få tolk er basert på Folketrygdloven. Loven gjelder ikke for asylsøkere eller personer som ikke har fått bosetting i kommunen, ifølge Hilde. I tillegg kommer krav om at tolk skal være hensiktsmessig og nødvendig, og da blir det blant annet spørsmål om tolken og flyktningen kan kommunisere sammen på norsk tegnspråk. For å bruke Rådgivningstjenesten sine tjenester er det ikke slike krav, og de kommer derfor gjerne inn i bildet tidligere, når den døve flyktning eller innvandrer kommer til Trondheim. Rådgivningstjenesten kan av den grunn kjenne til innvandreren eller flyktningen over tid, og har kunnskap om personen som kan hjelpe til i å få kommunikasjonen til å gå.

Å ha med en «følgeperson» fra Rådgivningstjenesten sier Hilde, kan oppleves som en trygghet for henne som tolk. Hun kan bli usikker på om flyktningen virkelig forstod hva som ble sagt i møtet. Det forklarer hun, i tillegg til språkhinder, kan ha med å forstå det offentlige system i Norge, som kan være komplisert og ukjent. Sammenligningsgrunnlaget, sier Hilde, er ikke der. Hverken hos flyktningen eller hos tolken: «Fordi at jeg vet ikke hva jeg kan sammenligne med, for jeg kjenner ikke deres kultur, deres land, hvordan staten deres er bygd opp. I forhold til det norske systemet. For det kan jeg. Men det er ikke sikkert de fremmedspråklige kan det. Og da blir det på en måte: ja jeg vet ordene, men jeg vet ikke hva de betyr, jeg vet ikke konsekvensene av det og derfor synes jeg det er bra å ha en følgeperson som kan forklare i ettertid. Der jeg kan føle meg trygg på at: jo det blir forstått.» Hilde sier at selv om tolken i situasjonen ikke har hele ansvaret når det gjelder om den døve personen forstår hva som blir sagt i møtet, så skal hun prøve å oversette fra et språk til et annet til den døve innvandrer: «Og det føler jeg av og til som tyngden på skuldrene.»

Irene, tolken i Hamids møte med politiet, sier også at det kan være utfordring i forhold til sikring av forståelse hos den døve flyktningen. Hun trekker fram som positivt at Yngve oppsummerte sammen med Hamid og tolken, straks etter møtet med politiet.

Elena, Barad og Hamid er alle opptatt av den sikkerheten det føles i å ha med en fra Rådgivningstjenesten. Det tolken Hilde forteller som den «røde tråden» og «følgeperson», ser jeg kan henge sammen med det å være «informasjonsbærer» som ansatte på Rådgivningstjenesten bruker som betegnelse. Men i tillegg til å ha historien og kjennskap til detaljer i saken, kan Rådgivningstjenesten også ha en funksjon i å sikre at flyktningen er med i prosessene og forstår hva som skjer. Det som er underliggende her, er at den døve innvandreren erfarer en kompleksitet i møtet med det offentlige tjenesteapparat. En kompleksitet som går ut på kommunikasjonshinder med språkbarrierer og utfordringer i forhold til systemforståelse, og kunnskap om samfunnsstruktur og –oppbygging. Yngves oppsummering av møtet til Hamid etterpå kan sikre forståelsen hos Hamid, og danne grunnlag for et mer realistisk bilde av videre forløp i prosessen, jamfør Hamids skuffelse over den lange behandlingstiden for å få svar i statsborgerskapssøknaden.

Vi kan se flere faktorer i dette bildet av Rådgivningstjenesten der kjennskap til døve innvandrere og kunnskap om det norske systemet spiller en viktig rolle.

Rådgivningstjenestens relasjon til den døve kan bidra til å øke mulighetene for å få riktig informasjon både for politi og for den døve. I tillegg kan Rådgivningstjenesten bistå tolken i kommunikasjonen med sin forhåndskunnskap om saken.

6.0. Helhetlig drøfting

Ut fra funn og analyser, kan vi se at det trer fram et bilde av Rådgivningstjenesten som veileder og bistår både den døve innvandrer/flyktning og den offentlige ansatte, samtidig som at Rådgivningstjenesten kan binde sammen et komplisert apparat av offentlige tjenester for den døve (jamfør Rådgivningstjenestens begrep «limet i apparatet»). Rådgivningstjenesten kan med sin bistand og hjelp fungere som et bindeledd mellom den døve innvandrers behov og hjelpeapparatets krav og tilbud. I dette kommer det imidlertid opp noen dilemma, som er interessante å se nærmere på og drøfte.

I analysene kom begrepene livsverden, systemverden og tillit fram som relevante. Disse ønsker jeg å ta opp og drøfte videre, men først vil jeg ta opp noen tråder fra funn- og analysedelen for å bygge opp drøftingen.

Til grunn for drøftingen ligger forskningsspørsmålene:

Hvilke erfaringer har døve innvandrere, som bruker Rådgivningstjenesten for døve og døvblinde i Trondheim kommune, i møte med offentlige tjenester?

Hvordan fungerer støttesystemer som Rådgivningstjenesten for døve og døvblinde når døve innvandrere møter andre offentlige tjenester?

6.1. Kombinasjonen døv og innvandrer i det offentlige apparat

Forskning viser at døve og hørselshemmede i større grad enn befolkningen ellers, møter større utfordringer i møte med offentlige tjenester på grunn av kommunikasjonsutfordringer, begrenset informasjonstilgang og hull i kunnskapsgrunnlaget. (Breivik 2007, Grønlie 2005, Olsen m.fl. 2010, Pollard 2002) Materialet presentert i min studie, gir ikke grunnlag for å trekke bastante slutninger, men det kan være uttrykk for en tendens til at døve innvandrere og flyktninger kan møte utfordringer i enda større grad enn norske døve og hørselshemmede. Kombinasjonen døvhet og innvandrer/flyktning kan innebære økt risiko for sårbarhet, når det gjelder informasjon og forståelse av det som skjer rundt en. Dette påvirker mulighetene for mestring og læring. Stikkord her kan vi si er språk og kompetanse hos den døve og i det offentlige apparat. Døvheten med sin funksjonshemming utfordrer i større grad måten det offentlige apparat har lagt opp sitt system. Begrenset informasjonstilgang virker inn på forståelsesgrunnlaget og læringsmulighetene for den døve. Bevissthet og kunnskap i det offentlige apparat om utfordringer døve innvandrere og flyktninger kan møte, kan bli

utslagsgivende for hvordan den døve innvandrere erfarer møtet med det offentlige apparat. Det blir essensielt å se på de betingelsene innvandrere og flyktninger møter, uansett funksjonshemming eller ikke. Den viktige systemforståelsen og byråratikompetansen som Eriksen og Sajjad (2011) snakker om, er i denne studien relevant å ha med seg.

Det blir viktig for den offentlige ansatte å fange opp den enkeltes utfordringer og muligheter, også uavhengig av døvheten. Faren for at døvheten kan overskygge andre viktige faktorer ser ut til å være stor. Funnene presentert i studien min, viser at det offentlige apparat kan ha utfordringer med å se og skille mellom utfordringer i kombinasjonen døvhet og innvandrere/flyktning. Et offentlig kontor henviste Hamid til Rådgivningstjenesten for å få hjelp, med begrunnelsen at han er døv og har stort behov for oppfølging. Yngve utfordrer dette og sier at det er flere faktorer som bidrar til at Hamid trenger bistand, deriblant Hamids bakgrunn fra annet land og kultur, og lite skolegang. Å være døv innvandrere eller flyktning kan utfordre alle som møter han eller hun til å se forbi både døvheten og innvandrerespektet. Samtidig er det også en utfordring å se hva denne kombinasjonen kan innebære av utfordringer som ikke nødvendigvis fanges opp ved å se på døvheten eller innvandrerespektet alene.

6.2. Døve innvandrere er ikke like selv om de er døve

Mine funn peker på utfordringer i språk og kommunikasjon, der den enkelte døves individuelle styrker og forutsetninger kan gi ulike utslag i hvor utfordringene kan ligge og graden av disse. Elena, Barad og Hamids erfaringer med møter med det offentlige apparat springer ut fra ulike situasjoner og posisjoner. Forutsetningene for den døve flyktning eller innvandrere varierer fra person til person, der blant annet sosioøkonomiske forhold, tilgang til fullverdig språk og kjønn spiller inn. Vi har i denne studien et spenn fra den godt utdannede kvinnen, til mannen som har lite skolegang. Videre har vi et spenn i forutsetningene i språk, fra det å vokse opp i en døv familie med tegnspråk som morsmål, til det å vokse opp i en familie der det å være døv er noe skamfullt, og tegnspråk er uønsket. Sosioøkonomiske faktorer hos den døve innvandrere og flyktning kan spille en rolle for graden av forståelse og kommunikasjon. Utdanning, tilgang på et språk på døves premisser og døves status i hjemlandet, ser ut til å virke inn på hvordan den døve innvandrere forstår situasjonen sin og det offentlige apparats funksjon, muligheter og begrensninger. Fafø-rapporten «Likeverdige tjenester? Storbyenes tjenestetilbud til en etnisk mangfoldig befolkning.» (Djuve m.fl. 2011) bekrefter dette i stor grad, der sosioøkonomiske faktorer trekkes fram som viktig å forholde seg til når det offentlige tjenestetilbud skal nå innvandrerebefolkningen i Norge.

I tillegg viser funn presentert i studien min, at de døve innvandrernes personlige egenskaper og aspirasjoner kan spille inn i hvordan den døve møter utfordringer, i møtet med det offentlige tjenesteapparat. Den ukuelige optimismen som Hamid uttrykker, eller Elenas tro på at hun kan oppnå noe her i livet, kan være styrke i hverdagen når de skal manøvrere seg fram i samfunnet. Mål i deres liv kan variere i like stor grad for den døve innvandrer og flyktning, som for enhver annen. Det blir essensielt å fange opp denne variasjonen i mål og ønsker i livet, når den offentlig ansatte skal møte den døve innvandrer eller flyktning.

6.3. Elena, Barad og Hamids forhold til Rådgivningstjenesten

Elena, Barad og Hamid viser oss ulike måter å se på Rådgivningstjenesten sin rolle. Elena ønsker ikke nødvendigvis å bruke Rådgivningstjenesten siden hun tenker at det først og fremst er kompetanse i system og samfunn hun mangler. Hun har som mål å tilegne seg dette og bruke tolk i møte med generelle offentlige tjenester. Barad og Hamid anser Rådgivningstjenesten som nødvendig tjeneste for deres del, de har ikke uttalt noe ønske om på sikt å ikke bruke RTDD.

Alle tre informantene har noen erfaringer som innebærer skuffelse når de brukte Rådgivningstjenesten. Elena og Barad erfarte at de måtte kjøpe ny flybillett selv om de søkte råd hos Rådgivningstjenestens. Hamid erfarte å mislykkes i å få pass fra hjemlandet selv om han hadde med en ansatt fra Rådgivningstjenesten, i en annen situasjon ble han skuffet da han oppdaget at han ikke fikk norsk pass samme dag som søknaden ble levert. Deres erfaringer viser en sårbarhet i å bruke Rådgivningstjenesten, som har bredt saksfelt med få ansatte. Rådgivningstjenesten er et ekstra ledd i systemet for den døve, med det kan faren for feil i informasjon og videre saksbehandling øke. Det understreker viktigheten av tydelig avklaring av forventninger og muligheter, og en ryddighet i roller. Som ekstra utfordring kommer mulige språkhindre, og stor variasjon i innvandrernes forutsetninger til å forstå systemer og samfunnsoppbyggingen i Norge. Ansatte som behersker norsk tegnspråk kan være en faktor som øker graden av kvaliteten på språket i kommunikasjonen. I studien min så jeg imidlertid også andre faktorer som var med på å sikre kvaliteten på kommunikasjonen, slik som kjennskap til den døve, og kjennskap til temaet som er i fokus for møtet. Selv om disse faktorene kan være møtt og håndtert, så kommer dilemma i form av roller, som kan gi spenninger i relasjonen med ulike forventninger den døve og systemet kan ha til Rådgivningstjenestens ansatte. Det kan bli en ganske vanskelig balansegang for den ansatte å takle i noen situasjoner.

6.4. Rådgivningstjenestens posisjon - livsverden og systemverden

Rådgivningstjenesten og de ansatte; Yngve, Ragna, Unni, Sara og Børge, trer fram som viktig for informantene når de skal møte offentlige tjenester. Møtet mellom livsverdenen til de døve og systemverdenen blir interessant å se på i så måte. Habermas beskriver det moderne samfunns utfordring med økende frakobling mellom livsverdenen og systemverdenen. Konsekvenser kan bli økende fremmedgjøring, samt konsekvenser av systemverdenens kolonisering av livsverdenen kan bli at språk og regler springer ut fra systemverdenens behov, og ikke nødvendigvis livsverdenen. (Finlayson 2005 og Thomassen 2010) Hamid, Elena og Barad beskriver alle utfordringen det kan være å forstå hva som kreves av de fra politiet, eller UDI, når de skal søke om pass eller fornyelse av oppholdstillatelse. Rådgivningstjenesten sin funksjon med tanke på den døve innvandreren og det norske systemet, kan tyde på at de fungerer som en slags mellomposisjon mellom livsverdenen og systemverdenen, der de veksler mellom de to verdenene. Det kan tyde på at ansatte i Rådgivningstjenesten blander sammen roller ut ifra ulike posisjoner og mål.

Relasjonsarbeidet er redskap og mål for Rådgivningstjenestens ansatte, der ansatte søker å ha en relasjon med fokus på humor, å lytte og anerkjenne erfaringene til Elena, Barad og Hamid. (Levin og Ellingsen 2015, Levin 2004) Yngve og Unnis kjennskap og forståelse av kontekst, historie og saken til Hamid, Elena og Barad, sammen med kompetanse om systemets funksjoner og krav, bidrar til en kontinuitet for den døve flyktningen og for den offentlig ansatte. (Kleppe 2015, Levin og Ellingsen 2015, Røkenes og Hanssen 2012) Å være i den mellomposisjonen innebærer en kjennskap til, og kunnskap om det å være døv med de muligheter og utfordringer det medfører. Kompetanse om, og i, tegnspråk blir en viktig faktor i Rådgivningstjenestens arbeid. I tillegg blir det viktig å ha kjennskap til hva det å være døv andre steder i verden kan ha å bety for den enkelte døve innvandrer i Norge, både psykisk og sosialt sett. Dette tyder på at Yngve og Unni beveger seg mot livsverdenen til de døve innvandrerne, og relasjonen kan bevege seg mot det personlige og private. Yngve og Unni er ansatte i et offentlig kontor og er slik sett representanter for systemverdenen. Deres relasjon bærer preg av å utfordre det som kan sies å være tradisjonelt profesjonelt i det offentlige apparat, der det å skille mellom det personlige og private fra det upersonlige blir viktig. Det kan danne grunnlag for uklarheter i hva relasjonen består i, og ha konsekvenser for hvordan vi oppfatter relasjonen mellom henholdsvis Unni eller Yngve og døve innvandrere.

En annen side av denne diskusjonen er at systemets begrensninger i å yte den bistand den døve flyktning og innvandrer kan ha behov for, kan tyde på at systemet ikke lykkes i å yte

likeverdige tjenester for den døve innvandrere. Den ansatte på Rådgivningstjenesten kan ha en viktig rolle i så måte, ved å assistere *både* systemet og den døve i tjenesteytingen. Den rollen er interessant sett i perspektiv av diskusjonen om det moderne samfunns økende kompleksitet og forståelse av roller. (Thomassen 2010) Samtidig kan det være grunn til å se hva denne dobbeltsidige assisteringen kan bety for den døve innvandrere. Denne dualiteten kan innebære sammenblanding av roller og medføre dilemma blant annet i form av urealistiske forventninger fra den døve, og fra den ansatte i det offentlige tjenesteapparat. Det kan vi se i eksemplet der Grete og Fredrik i møtet på politistasjonen, overlater til ansatte i RTDD, og til dels tolken, ansvaret for sikring av forståelsen av prosesser og innholdet av møtet hos den døve. Samtidig kan den ansatte i Rådgivningstjenesten bli oppfattet av politiansatte som en slags «venn» av den døve. Det kan innebære urimelige forventninger og dilemma for den ansatte i RTDD. Tillit er sentralt i relasjonen, det innebærer flere utfordringer for den døve, den offentlig ansatte og for systemet i studien.

6.5. Å svinge mellom det formelle og uformelle i relasjonen

Måten Rådgivningstjenesten forholder seg til flyktningen på, kan til tider veksle mellom det formelle og uformelle, der grensene for hva deres rolle er og blir gjenstand for stadig tilpassing og fleksibel tilnærming. Denne tilpassingen og tilnæringsmåten kan utfordre hva som anses for å være profesjonell og gå over til å bli en slags "venn", der det å bli personlig, og muligens over mot å bli privat, kan bli en utfordring: Yngve i Rådgivningstjenesten bruker humor aktivt i relasjonsarbeidet med Hamid. Unni bruker tid på å lytte til det Elena har å fortelle om undertrykking som kvinne, eller Barads erfaringer rundt det å møte liten forståelse for det å være døv i en hørende familie. Å ha humor i relasjonen, ta seg tid til å lytte til den døves historier, som ikke nødvendigvis umiddelbart har med saken å gjøre, få kjennskap til detaljer i brukernes livshistorie, samt gi tydelige beskjeder til den døve om hva som kan være lurt eller ikke å gjøre; kan være slike typer grenser som kan oppleves å utfordre enkeltes syn på hva en offentlig ansatt skal gjøre eller ikke.

Denne balansegangen mellom det å være formell og uformell, kan gi muligheter til å bygge en relasjon bygget på forståelse, tillit og dialog. I studien ser det ut til at Yngve og Unni beveger seg i større grad inn i det som kan anses å være uformelle relasjoner, enn hva tolkene gjør. Denne spenningen mellom det å være formell og uformell er noe vi kan se kan samsvare med det å være i systemverdenen og livsverdenen, der systemverden har krav til profesjonalitet, mens den døve med sin livsverden har behov som berører det å dele personlige erfaringer og synspunkt med den offentlige ansatte. (Finlayson 2005, Habermas 1987, Thomassen 2010)

Dette kan komme til syne som en sammenblanding av roller; den private («venn») og den offentlige («den offentlig ansatte»), og kan gi spenninger i rollen til den ansatte i RTDD. En spenning som kommer til syne i ulike forventninger som ikke alltid blir møtt, som for eksempel Hamid sin forventning om å få pass på samme dag der han blir skuffet.

6.6. Tillit; som venn eller som representant for systemverdenen?

Yngve og Unni har fått tillit fra Hamid, Elena og Barad til å utføre jobben sin. For å kunne hjelpe, er tillit muligens et uunngåelig element i relasjonen. (Grimen 2008, Kleppe 2015) I en profesjonell relasjon med bruker er tillit annerledes enn i en vennerelasjon (Grimen 2008, Hasenfeld 2010) Funn presentert i undersøkelsen min, viser dilemma i dette spennet mellom det å være formell og uformell. Det diffuse som viser seg i hvordan den ansatte på RTDD oppfattes av den døve, kan gi konsekvenser i sammenblanding av hva som møtes av behov når det gjelder tillit.

Hamid og Yngve har humor i relasjonen og bygger personlig tillit i livsverdenens rammer. Det er til forskjell fra situasjonen der Hamid blir skuffet over å ikke få pass på samme dag, der den formelle tilliten i rammene av systemverdenen kan bli skadelidende. Samtidig er det også uttrykk for brist i tilliten Hamid har til Yngve, med sin tiltro til Yngve som «venn» som ikke fortalte Hamid om at det ikke var mulig å få pass på samme dag.

Elena deler med Unni sine erfaringer med undertrykking som kvinne i hjemlandet, det kan vi se nærmer seg mer det personlige og private i tilliten. Mens Elenas skuffelse når hun mistet flybilletten på grunn av feil navn på billetten, og ikke blir advart om dette av ansatte Rådgivningstjenesten som representanter for systemverdenen, kan tolkes som et brudd på formell tillit. Samtidig så kan vi også se dette som mulig brudd på tillit som venn, siden hun oppfatter Unni og Yngve som «allierte» og finner trygghet i at de vet personlige detaljer i livet. Grimen (2008) sier tillit er begrep som kan høre sammen med begreper som tiltro og fortrolighet, det passer godt med disse eksemplene.

Tillit i relasjonen åpner opp for muligheter, samtidig som det kan oppstå mindre heldige situasjoner, der forventninger kanskje ikke innfris eller kan få ubehagelige konsekvenser. Det kan særlig være spenninger i relasjonen, når tilliten veksler mellom det å være formell og uformell uten at det er så tydelig for den døve, og kanskje også for den offentlig ansatte i Rådgivningstjenesten. Denne vekslingen mellom livsverdenen og systemverdenen i relasjonen innebærer ulike typer tillitsbygging fra personlig og privat tillit til formell tillit. (Grimen 2008, Hasenfeld 2010)

6.7. Dilemma knyttet til det å veksle mellom ulike typer tillit

Hva denne vekslingen mellom ulike typer tillit kan ha av betydning for den døde innvandrere eller flyktning, er det grunn til å diskutere og sette spørsmålstegn ved. I min studie kan det se ut til at det er uklart for den døde, hvordan rollen til den ansatte på Rådgivningstjenesten er. Med en privat type av tillit, kan det være vanskelig å uttrykke skuffelse. Spørsmål kan bli forbli tause, siden det kan innebære en risiko for avvisning og negative sanksjoner, uansett om det er en reell fare for slike negative sanksjoner eller ikke. Som venn ønsker man gjerne ikke å skuffe eller såre den andre. Som Grimen (2008) sier, så er tillit et begrep som ikke er så lett å gripe. I en profesjonell-klient relasjon, vil klienten, altså Elena, Barad og Hamid, være den som har mest å tape. En sammenblanding av type formell og uformell relasjon kan forsterke det asymmetriske i relasjonen med en type «vennerelasjon» der det kan være vanskelig å ta opp sårbare, vanskelige og potensielt kritiske momenter. Å forvente at Elena, Barad og Hamid skal si fra om uheldige opplevelser i relasjonen med Rådgivningstjenesten, kan være for mye å forlange og stresser det etiske i relasjonen i enda større grad. Dette blir ekstra sårbart når Rådgivningstjenesten kanskje er den tjenesten som har størst mulighet til å møte og assistere døde innvandrere og flyktninger. Det utfordrer Rådgivningstjenesten og det kommunale apparat i større grad til å se hvordan den sårbare stillingen til den døde innvandrere og flyktning kan styrkes.

Å være formell og uformell kan innebære noen dilemma i rollen, slik som vi kan se i møtet med politiet, der de ikke kan se rollen til Unni eller Yngve så tydelig. Fredrik oppfatter Yngve som hjelp for Hamid, Grete oppfatter Unni som støtte for paret Elena og Barad. Er det her en fare for at Rådgivningstjenesten som en «særtjeneste» for døde, kan være med på å opprettholde en oppfatning av at døde er en gruppe som trenger hjelp i større grad enn andre grupper? Slik jeg oppfatter det, er det mulig at politiet legger ansvaret for kommunikasjonen til tolkene og ansatte ved Rådgivningstjenesten. Som konsekvens av dette, kan det se ut til at § 1 i diskrimineringsloven om etnisitet (2013) og diskriminerings- og tilgjengelighetsloven (2013), som omhandler like muligheter og rettigheter, tilgjengelighet og tilrettelegging, ikke overholdes hos politiet. Det er et skjerpene forhold i diskriminerings- og tilgjengelighetslovens tillegg i §1, som sier at det offentlige skal «*bidra til nedbygging av samfunnsskapt funksjonshemmende barrierer og hindre at nye skapes*». (Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven 2013) Rådgivningstjenesten kan ha en utfordring å fange opp dette forholdet, siden de kan være med på å opprettholde et bilde av døde som trenger noe spesielt, der RTDD kan oppfattes å være løsningen. I realiteten kan det være muligheter for å bygge

ned samfunnsskapt barrierer for døve i den generelle offentlige tjenesten, som for eksempel politiet. Rådgivningstjenesten kan muligens gå inn på systemverdenens premisser, for å endre de generelle offentlige tjenestene til å bli mer inkluderende og likeverdige tjenester for døve.

6.8. Skille systemverden og livsverden; i hvem sin interesse?

Barad, Elena og Hamid kan i teorien velge å ikke bruke tjenestene til Rådgivningstjenesten, men i praksis er alternativet kanskje verre, slik det offentlige tjenesteapparat i Norge er bygd opp i dag. Spesielt med tanke på generelt manglende kompetanse på døve, og døve innvandrere og flyktninger spesielt, i generelle offentlige tjenester. Døve innvandrere kan ha behov som berører livsverdenen, som det offentlige tjenesteapparat ikke møter.

Habermas mener at det moderne samfunn med sitt system og livsverdener er kommet for å bli. (Finlayson 2005, Habermas 1987, Thomassen 2010). Det gir grunn til å spørre hvor fruktbart og i hvem sin interesse det er, å forsøke å skille skarpt mellom systemverden og livsverden, med tanke på relasjon og profesjonalitet. Hamid, Elena og Barad forsøker alle med sine forutsetninger å hankses med systemverdenens krav og regler. Det personlige og private er en uunngåelig del av livsverdenen, og systemverdenen er et produkt av at livsverdenens komplekse behov må dekkes. I utformingen av systemverdenen, kan det lett glemmes at livsverdenen er grunnlaget og forutsetningene for systemverdenen. Grensene for systemverdenen og livsverdenen, kan til tider og i realiteten bli flytende og uklare i forsøket på å få livsverdenens behov og systemverdenens krav til å passe inn i tjenestetilbudet.

Likevel; det er grunn til å se nærmere på grensene og konsekvensene av de ulike typene tillit som trer i kraft i møtet mellom den døve og den offentlig ansatte, og spesielt

Rådgivningstjenestens ansatte siden de er satt til å hjelpe den døve innvandrer. Det kan være grunn til å skille noe mer tydelig på hva slags rolle og ansvar den døve, den offentlig ansatte i Rådgivningstjenesten, og ansatte i generelle offentlige tjenester kan ha. Det betinger tid, langsiktig arbeid og kompetansebygging hos både den døve, og i det offentlige apparat generelt, for å kunne få de offentlige tjenestene til å bli mer likeverdige tjenester for døve innvandrere, og døve generelt.

7.0. Forslag til videre forskning

Studien har hatt fokus på erfaringer og opplevelser den døve flyktning eller innvandrere har i møtet med offentlige tjenester, der jeg har sett disse erfaringene og opplevelsene i sammenheng med tjenester som tegnspråktolk og støttesystem som Rådgivningstjeneste for døve og døvblinde. I følgende avsnitt ønsker jeg å peke på mulige interessante tema for videre forskning.

Det er ikke noe statistikk på døve innvandrere og flyktninger og min studie har funn som kan indikere en tilfeldighet i hvorvidt døve innvandrere og flyktninger blir fanget opp. Dette er et område som bør være interessant å utforske omfanget av, og finne måter å sikre en god oppfølging tidlig, slik at døve som kommer til Norge kan få en så god start som mulig og øke mulighetene for mestring og selvstendighet. Det er av interesse både samfunnsøkonomisk og for individet.

Tegnspråktolkene og døve flyktninger eller innvandrere har ikke nødvendigvis et felles språk. Dette øker sjansen for feiltolkninger og misforståelser. De døve informantene Elena og Barad peker på som styrke å ha en tegnspråktolk med bakgrunn i tegnspråklig oppvekst, noe som gjør det interessant å se på mulighetene for at en døv medtolk kan bidra til en bedre kvalitet på tolking, og minske risikoen for å feiltolke eller misforstå budskapet. Det er gjort noen erfaringer med å bruke døve som uformelle tolker i Norge, og dette kan være interessant å kartlegge og utforske. Temaet døve medtolker er et utforsket felt, og prosjektet «Mellomtolk» som Oslo Døveforening driver med Extrastiftelsen, håper jeg kan være et startskudd for mer forskning på temaet. (extraweb.no)

Som jeg har vist til i drøftingen så er det store spenninger knyttet til det å bruke tegnspråktolk, og som berører arbeidet til det offentlige apparat på ulike vis. Tolkenes utfordringer, muligheter, begrensninger og ansvar er viktig å ha for øye når man skal ha med tolk i møtet. Den døve innvandrere eller flyktning kan være i en veldig sårbar posisjon og det kan gjøre arbeidet mer komplekst. Tolkenes rolle er et stadig diskusjonstema, noe som også berører maktaspektet som tolkene kan ha i forhold til kommunikasjon og døves livsverden. Hva dette gjør med tolkenes rolle og situasjon, tolkebrukerne og deres maktposisjon samt forventninger fra alle i en tolkesituasjon - er noe som er av interesse ikke bare for tolkene, men også for alle som bruker tegnspråktolk; hørende som døve. Forskning på dette feltet anser jeg kan være et

nyttig og viktig bidrag i å utvikle gode, likeverdige offentlige tjenester. Det pågår en debatt i døvemiljøet i disse tider etter at Agenda Kaupang publiserte en rapport med gjennomgang av tolkeområdet for døve, døvblinde og hørselshemmede. (Agenda Kaupang 2016) Debatten slik jeg oppfatter det, berører i stor grad hva en tolk skal være og tolkerollen med de etiske implikasjoner det medfører. Denne debatten synliggjør hvor viktig forståelsen av tolkerollen er for alle parter.

Politiet og deres møte med funksjonshemmede er interessant. Hvordan politiets syn og rammevilkårene for politiet påvirker praksis overfor døve flyktninger og innvandrere er sannsynligvis mangeartet. Dette kan være et problem når man tenker på rettighetene og rettssikkerheten til den døve innvandrer og flyktning, og bør være gjenstand for forskning, da spesielt med tanke på mulighetene for fullverdig kommunikasjon som premiss for å få realisert sine rettigheter. Dette vil sannsynligvis også være interessant å se på i forhold til alle typer funksjonshemming blant flyktninger og innvandrere.

Det er indikasjoner i studien her på at å være døv kvinne fra enkelte deler av verden der forventninger og krav til kleskodeks eller adferd kan gjøre det utfordrende for kvinnen å bevege seg i det offentlige rom. Dette kan få konsekvenser for betingelsene for læring, mestring og bevegelser for døve kvinner. Det kan være nyttig å utforske hva dette bunner i, for å kunne lage programmer for læring og aktiviteter som treffer målgruppa og sikrer lik tilgang til offentlige tjenester. Dette kan det også være interessant å se på i forhold til kvinnelige funksjonshemmede innvandrere og flyktninger generelt.

Enhet for voksenopplæring, hørselsteamet, i Trondheim kommune har en viktig rolle i forhold til opplæring i norsk tegnspråk, og norsk tale- og skriftspråk for døve innvandrere og flyktninger. Denne enhetens arbeid kan være interessant å se nærmere på i forhold til døve innvandreres muligheter til integrering, og til å komme inn i et løp med mestring og muligheter for arbeid. Videre kan det være av interesse å se på samarbeidsmulighetene mellom systemer for å kunne sikre at døve innvandrere og flyktninger blir fanget opp og gitt muligheter til et læringsløp så raskt som mulig.

Litteraturliste

Agenda Kaupang (2016) *Helhetlig gjennomgang av tolkeområdet*. Stabekk: Arbeids- og sosialdepartementet

Aubert, A.M. og Bakke, I.M. (2009) *Utvikling av relasjonskompetanse. Nøkler til forståelse og rom for læring*. Dimograf: Gyldendal Akademisk

Barron, K. (1999) «Ethics in qualitative social research on marginalized groups» *Scandinavian Journal of Disability Research* 1(1), s.38-49

Bauman, H-Dirksen. L. (2004) «Audism: Exploring the Metaphysics of Oppression» *Journal of Deaf Studies and Deaf Education* 9(2), s.239-246

Berg, B. (2010) *Eksilets stoppesteder. Fra flukt og asyl til integrering og transnasjonale liv*. PhD-avhandling. NTNU

Berg, B. (2011) «Lost in translation?», i Berg, B. og Ask, T.A. (red.) *Minoritetsperspektiver i sosialt arbeid*. Otta: Universitetsforlaget, s. 223-247

Berg, B. (2012) «Å forske på minoritetsfamilier med funksjonshemmede barn. Metodiske utfordringer og etiske dilemmaer.» i Berg (red.) *Innvandring og funksjonshemming. Minoritetsfamilier i møte med tjenesteapparatet*. Oslo: Universitetsforlaget, s.17-32

Berg, B. (red.) (2012) *Innvandring og funksjonshemming*. Oslo: Universitetsforlaget

Berg, B. (2015) «Velferd og migrasjon – sosialt arbeid i et flerkulturelt samfunn» i Ellingsen m.fl. (red.) *Sosialt arbeid – en grunnbok*. Oslo: Universitetsforlaget, s. 244-258

Berg, B. og Ask, T.A. (red.) (2011) *Minoritetsperspektiver i sosialt arbeid*. Otta: Universitetsforlaget

Berg, B. og Fladstad, T. (2012) «Fortellinger om funksjonshemming», i Berg (red.) *Innvandring og funksjonshemming*. Oslo: Universitetsforlaget, s.74-102

Breivik, J.K. (2007) *Døvt identitet i endring. Lokale liv - globale bevegelser*. Otta: Universitetsforlaget

Brinkmann, S. (2014) «Doing without data», *Qualitative Inquiry*, 20(6) s. 720-725

Brinkmann, S. og Kvale, S. (2005) «Confronting the ethics of qualitative research» *Journal of Constructivist Psychology*, 18(2), s.157-181

Brochmann, G. og Kjeldstadli, K. (2014) *Innvandringen til Norge 900-2010*. Sverige: Pax forlag

Cresswell J.W. (2013) *Qualitative inquiry & research design*. 3.utg. USA: SAGE

Damianakis, T. og Woodford, M.R. (2012) «Qualitative Research With Small Connected Communities: Generating New Knowledge While Upholding Research Ethics» *Qualitative Health Research*, 22(5), s.708-718

Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora (2013) *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi*.

Di Luzio, G (2006) «A Sociological Concept of Client Trust». *Current Sociology* 54(4), s.549-564

Diskrimineringsloven om etnisitet (2013) *Lov om forbud mot diskriminering på grunn av etnisitet, religion og livssyn (diskrimineringsloven om etnisitet)* hentet 09.04.2017 på <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2013-06-21-60?q=diskrimineringsloven>

Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven (2013) *Lov om forbud mot diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne (diskriminerings og tilgjengelighetsloven)* hentet 09.04.2017 på https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2013-06-21-61#KAPITTEL_3

Diskrimineringsloven om seksuell orientering (2013) *Lov om forbud mot diskriminering på grunn av seksuell orientering, kjønnsidentitet og kjønnsuttrykk (diskrimineringsloven om*

seksuell orientering) hentet 09.04.2017 på [https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2013-06-21-58?q=diskrimineringsloven om seksuell orientering](https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2013-06-21-58?q=diskrimineringsloven%20om%20seksuell%20orientering)

Djuve m.fl. (2011) *Likeverdige tjenester? Storbyenes tjenestetilbud til en etnisk mangfoldig befolkning*. Fafo-rapport 2011:35

Døves Tidsskrift (2)2016, *Bedre vilkår for døve innvandrere i Oslo*.

Eide, H. og Eide, T. (2007) *Kommunikasjon i relasjoner – samhandling, konfliktløsning, etikk*. (2.utg.) Otta: Gyldendal Akademisk

Eriksen, T.H. og Sajjad, T.A. (2011) *Kulturforskjeller i praksis*. (5.utg.) Dimograf: Gyldendal Akademisk

etikkom.no (2013) «Det skjøre samtykket» hentet 28.02.2017 på <https://www.etikkom.no/Aktuelt/Fagbladet-Forskningsetikk/arkiv/2013/2013-3/Det-skjore-samtykket/>

etikkom.no (2014a) «Helsinkideklarasjonen» hentet 28.02.2017 på https://www.etikkom.no/FBIB/Praktisk/Lover-og-retningslinjer/Helsinkideklarasjonen/#_Toc229220455

etikkom.no (2014b) «Sårbare grupper» hentet 28.02.2017 på <https://www.etikkom.no/FBIB/Temaer/Forskning-pa-bestemte-grupper/Sarbare-grupper/>

extrastiftelsen.no (2017) «Døve minoriteter blir sendt fra kontor til kontor» hentet 09.04.2017 på <https://extrastiftelsen.no/prosjekter/dove-minoriteter-sendt-kontor-kontor/>

extraweb.no «Prosjektinformasjon – Mellomtolke» hentet 09.04.2017 fra <https://extraweb.no/portal/#projects/library/7602>

Finlayson, J.G. (2005) *Habermas. A very short introduction*. Cornwall: Oxford University Press

FN-Sambandet «Hva er en flyktning?» hentet 09.04.2017 på <http://norsk-dovemuseum.no/visste-du-at>

Folketrygdloven (1997) *Lov om folketrygd (folketrygdloven). Del 4. Ytelser ved sykdom m.m. Kapittel 10. Stønad for å kompensere for utgifter til bedring av arbeidsevnen og funksjonsevnen i dagliglivet.* Hentet 09.04.2017 fra https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1997-02-28-19/KAPITTEL_5-6#KAPITTEL_5-6

Grimen, H. (2004) *Samfunnsvitenskapelige tenkemåter.* (3.utg.) Oslo: Universitetsforlaget

Grimen, H. (2008) «Profesjon og tillit» i Molander og Terum (red.) *Profesjonsstudier.* Otta: Universitetsforlaget, s.197-215

Grue, J. (2014) *Kroppsspråk. Fremstillinger av funksjonshemming i kultur og samfunn.* Dimograf: Gyldendal Akademisk

Grønlie, S.M. (2005) *Uten hørsel? En bok om hørselshemming* EU: Fagbokforlaget

Gullestad, M (2002) *Det norske sett med nye øyne.* Otta: Universitetsforlaget

Habermas, J. (1987) *The Theory of Communicative Action. Volume Two. Lifeworld and System: A Critique of Functionalist Reason.* USA: Beacon Press

Hasenfeld, Y. (2010) «The attributes of human service organizations» i Hasenfeld (red.) *Human services as complex organizations.* USA: SAGE Publications, s. 9-32

Haualand, H. (2002) *I endringens tegn, virkelighetsforståelser og argumentasjon i døvebevegelsen.* Oslo: Unipub forlag

Haualand, H. (2006) «Et samfunn uten sted» i Jørgensen, S.R. og Anjum, R.L. (red.) *Tegn som språk.* Dimograf: Gyldendal Akademisk, s.17-32

Holcomb, T.K. (2010) «Deaf Epistemology: The Deaf Way of Knowing», *American Annals of the Deaf*, 154(5) s.471-478

Hopkins, P.E. (2007) «Positionalities and Knowledge: Negotiating Ethics in Practice», *ACME: An International E-Journal for Critical Geographics*, 6(3), s.386-394

Hugman, R. m.fl. (2011) «When «Do No Harm» Is Not Enough: The Ethics of Research with Refugees and Other Vulnerable Groups», *British Journal of Social Work*, 41(7), s.1271-1287

Hylland Eriksen, T. (2010) *Små steder - store spørsmål*. (3.utg.) Oslo: Universitetsforlaget

Karnielli-Miller, Q m.fl. (2009) «Power Relations in Qualitative Research», *Qualitative Health Research*, 19(2), s.279-289

Kermit, P. (2006) «Tegnspråk og anerkjennelsen av døve som en språklig minoritet» i Jørgensen, S.R. og Anjum, R.L. (red.) *Tegn som språk*. Dimograf: Gyldendal Akademisk, s.47-59

Kermit, P. (2009) «Deaf or deaf? Questioning alleged antinomies in the bioethical discourses on cochlear implantation and suggesting an alternative approach to d/Deafness». *Scandinavian Journal of Disability Research* 11(2), s.159-174

Kittelsaa, A.M. (2015) *Levekår for personer med nedsatt funksjonsevne: Fellestrekk og variasjon*. NTNU Samfunnsforskning Mangfold og inkludering 2015

Kleppe, L.C. (2015) «Kunnskap i sosialt arbeid» i Ellingsen m.fl. (red.) *Sosialt arbeid, en grunnbok*. Oslo: Universitetsforlaget, s.125-137

KS «Klart språk» hentet 15.06.2016 på <http://www.ks.no/fagomrader/utvikling/digitalisering/klart-sprak/>

Kvale, S. og Brinkmann, S. (2009) *Det kvalitative forskningsintervju*. (2.utg.) Otta: Gyldendal Akademisk

Labaree, R.V. (2002) «The risk of «going observationalist»: negotiating the hidden dilemmas of being an insider participant observer», *Qualitative Research*, 2(1), s.97-122

Levin, I. (2004) *Hva er sosialt arbeid?* Otta: Universitetsforlaget

Levin, I og Ellingsen I.T. (2015) «Relasjoner i sosialt arbeid» i Ellingsen I.T., Levin I, Berg B, Kleppe L.C. (red.) *Sosialt arbeid, en grunnbok*. Oslo: Universitetsforlaget, s.112-123

Malterud, K. (2011) *Kvalitative metoder i medisinsk forskning. En innføring*. (3.utg.) Otta: Universitetsforlaget

Mercer, J. (2007) «The challenges of insider research in educational institutions: wielding a double-edged sword and resolving delicate dilemmas. » *Oxford Review of Education*, 33(1), s.1-17

Moser, I og Michelsen, G. (2015) «Velferdsteknologi i sosialt arbeid – muligheter og utfordringer», i Ellingsen et al (red.) *Sosialt arbeid, en grunnbok*. Oslo: Universitetsforlaget, s.273-283

Nakamura, K. (2006) *Deaf in Japan. Signing and the politics of identity*. USA: Cornell University Press

NAV a «Rettigheter» hentet 09.04.2017 på

<https://www.nav.no/no/Person/Hjelpemidler/Tjenester+og+produkter/Tolketjenesten/Rettigheter#chapter-6>

NAV b «Rundskriv - §10-7 Bokstav f – Tolkehjelp for hørselshemmede» hentet 09.04.2017 på

<https://www.nav.no/rettskildene/Rundskriv/10-7-bokstav-f-tolkehjelp-for-h%C3%B8rselshemmede>

NAV c «Medlemskap i folketrygden» hentet 02.06.2016 på

<https://www.nav.no/no/Person/Flere+tema/Arbeid+og+opphold+i+Norge/Relatert+informasjon/medlemskap-i-folketrygden>

NDF a «Tegnspråk», «Generelt om døve og hørselshemmede» hentet 09.04.2017 på

<http://www.deafnet.no/tegnsprak/generelt>

NDFb «Hva er tegnspråk?» hentet 09.04.2017 på <http://www.deafnet.no/tegnsprak/hva>

NDFc «Om Norges Døveforbund» hentet 09.04.2017 på <http://www.deafnet.no/om-oss/ndf>

NDFd «Oppdatering i tolkesaken» hentet 13.11.2016 på <http://www.deafnet.no/nyheter/2016/11/01/oppdatering-i-tolkesaken>

Netteland, G. (2013) «Kommunale nettsider – innvandrarfri sone?» artikkel til NOKOBITs konferanse 2013 hentet 10.10.2015 på <http://www.nokobit.no/konferanser/elektronisk-utgave/>

Norsk Døvemuseum «Visste du at... Om tegnspråk» hentet 09.04.2017 på <http://norsk-dovemuseum.no/visste-du-at>

NOU 2001:22 *Fra bruker til borger – En strategi for nedbygging av funksjonshemmende barrierer*. Oslo: Sosial- og helsedepartementet.

NOU 2014:8 *Tolking i offentlig sektor - et spørsmål om rettssikkerhet og likeverd*. Oslo: Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet.

Olsen, T. m.fl. (2010) «*Tegn, tillit og troverdighet - om rettssikkerhet for døve og hørselshemmede*» Nordlandsforskning 11/2010

Padden, C (2005) «Talking culture: Deaf People and Disability Studies», *Modern Language Association*, 120(2) s.508-513

Pollard, R.Q.jr (2002) «Ethical Conduct in Research Involving Deaf People» i Gutman, V. (red.) *Ethics in Mental Health and Deafness*. USA: Gallaudet University Press, s.162-178

regjeringen.no «Digitalisering i offentlige sektor» hentet 11.08.2016 på <https://www.regjeringen.no/no/tema/statlig-forvaltning/ikt-politikk/digitaliseringen-i-offentlig-sektor/id2340245/>

Repstad, P. (1993) *Mellom nærhet og distanse*. (2.utg.) Otta: Universitetsforlaget

Røkenes, O.H. og Hanssen, P.H. (2012) *Bære eller bryte. Kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker*. (3.utg.) Bergen: Fagbokforlaget

Saksfremlegg – arkivsak 00/18218, Trondheim kommune. Kopi gitt av ansatt i Rådgivningstjenesten for døve og døvblinde i Trondheim kommune.

Schicktanz, S. m.fl. (2012) «The ethics of «public understandings of ethics» – why and how bioethics expertise should include public and patients' voices», *Medicine, Health Care and Philosophy*, 15(2), s.129-139

Smith, L.J. (2008) «How ethical is ethical research? Recruiting marginalized, vulnerable groups into health services research», *Journal of Advanced Nursing*, 62(2), s.248-257

Solvang, P.K. og Haualand H. (2014) «Accessibility and diversity: Deaf space in action.» *Scandinavian Journal of Disability Research*, 16(1) s.1-13

sprakradet.no «Klarspråk» hentet 15.06.2016 på <http://www.sprakradet.no/Klarsprak/>

Språkrådet «Tegnspråk» hentet 29.10.2016 på <http://www.sprakradet.no/Sprakavare/Tegnsprakteiknsprak/>

Stake, R.E. (1995) *The Art of Case Study Research*. USA: SAGE

Söderström, S. (2012) «Kultursensitiv kommunikasjon. Om å søke etter ordenes intensjon og mening», i Berg (red.) *Innvandring og funksjonshemming*. Oslo: Universitetsforlaget, s.129-150

Temple, B. og Moran, R. (2006) «Introduction» i Temple, B. og Moran, R. (red.) *Doing research with refugees - issues and guidelines*. Bristol: The Policy Press, s.1-20

Thomassen, L. (2010) *Habermas. A Guide for the Perplexed*. Wiltshire: Continuum

Tolkeforbundeta «Behovet for endring er der, enten vi vil eller ikke» hentet 25.08.2016 på <https://www.tolkeforbundet.no/2016/05/behovet-for-endring-er-der-enten-vi-vil-eller-ikke>

Tolkeforbundetb «Nav er feig – og det funker dårlig» hentet 13.11.2016 på <https://www.tolkeforbundet.no/2016/09/nav-er-feig-og-det-funker-darlig>

Tolkeportalen.no «Retningslinjer» hentet 26.05.2016 på <https://www.tolkeportalen.no/no/For-tolkebrukere/Retningslinjer/#paaoppdrag>

Tufford, L. og Newman, P. (2010) «Bracketing in Qualitative Research», *Qualitative Social Work*, 11(1), s.80-96

Tøssebro, J. (2010) *Hva er Funksjonshemming*. Oslo: Universitetsforlaget

UDIa «Overføringsflyktninger (kvoteflyktninger) – Familieinnvandring» hentet 09.04.2017 på <https://www.udi.no/ord-og-begreper/overforingsflyktninger/#link-4374>

UDIb «Bruk av tolk i utlendingssaker» hentet 09.04.2017 på <https://www.udiregelverk.no/no/rettskilder/udi-rundskriv/rs-2011-039/>

UDIC «Søknadsportalen» hentet 11.08.2016 på <https://selfservice.udi.no/no/>

Varvin, S. (2015) *Flukt og eksil*. (2.utg.) Oslo: Universitetsforlaget

Wikström, E. (2009) «Etiske dilemma og interkulturell känslighet i kvalitativa forskningsintervjuer» i Dahlgren, L. og Sauer, L.(red.) *Att forska i socialt arbete. Utmaningar, förhållningssett och metoder*. Ungarn: Studentlitteratur, s.197-225

Yin, R.K. (2014) *Case Study Research. Design and Methods*. (5.utg.), USA: SAGE

Ørving, K. (2009) «Lost in Translation i møte med det offentlige». *Sosiologisk Tidsskrift*, 17(4) s.333-351

Østby, L. (2008) «Rasisme eller kultur? Perspektiver i utdanning av sosialarbeidere i Norge og England». *Fontene Forskning*, 1(08) s.49-61