

Masteroppgave

NTNU
Norges teknisk-naturvitenskapelige
universitet
Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse
Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap

Janne Jamtøy
Opptur, nedtur, framgang
eller tilbakegang? En
analyse av komplimentering
i ansvarsgruppemøter der
tjenestemottakere med
utviklingshemning deltar

Master i helsevitenskap

Trondheim, desember 2009



Sammendrag

Mange tjenestemottakere deltar selv i ansvarsgruppemøter. Dette i tider der brukermedvirkning og bemyndigelse er framtreddende idealer for tjenesteytternes samspill med tjenestemottakerne. Jeg har studert samtaler i fire ansvarsgruppemøter der tjenestemottakere med utviklingshemning deltar selv på sine møter, og fokuserer på komplimenter, hvem som gir de, hva de fokuserer på, hvordan de initieres, og hvilke formuleringer aktørene velger.

Jeg velger å bruke en videre form for konversasjonsanalyse i min analyse av komplimenteringen, og belyser funn fra datamaterialet ut i fra hvilke type uttalelser, ord og formuleringer aktørene velger når de presenterer de positive vurderingene sine, og ut i fra om aktører har ulik tilgang til å ta ordet, initere andre aktørers uttalelser, og styre fokus i samtalen. Jeg ser også komplimenteringen i lys av teorier om ansiktsbehov, høflighet, identitet og styrking av relasjoner. Videre ser jeg komplimenteringen og samtaleprosessene i lys av teori om asymmetri og institusjonalitet, samt idealene brukermedvirkning og bemyndigelse.

Jeg ser at det er store ulikheter i måten aktører komplimenterer på, og ser at dette kan forstås som et følge av at interaksjonen finner sted i en institusjonell setting, samt at det kan si noe om hvilken posisjon aktørene tar i forhold til hverandre. Måten spesielt komplimenteringen av tjenestemottakerne arter seg på, ser jeg at potensielt kan oppleves både positivt og negativt av tjenestemottakerne. Økt bevissthet om hvilke samhandlingsprosesser som først og fremst vil kunne virke positivt, og hvilke samhandlingssituasjoner som kan virke negativt, kan igjen ha betydning i form at av det bidrar til at et kvalitativt bedre samspill, som legger opp til at aktørene får styrket sin posisjon som deltaker, og at aktørene trives i settingen. At spesielt tjenestemottakerne trives i settingen kan være viktig for at de skal kunne utøve innflytelse i en setting der viktige beslutninger tas i plenum.

Forord

Jeg vil rette en stor takk til alle de som har støttet meg underveis i arbeidet med denne oppgaven. En stor takk til alle tjenesteytere, tjenestemottakere og pårørende som åpnet for at jeg fikk delta på ansvarsgruppemøtene deres. En takk også til familie, venner og samboer for tålmodighet, støtte og forståelse i hektiske perioder, og takk til instituttet og Norges forskningsråd for tildeling av stipend. Og sist men ikke minst vil rette en stor takk til mine to veiledere, Karl Elling Ellingsen og Turid Midjo, som har bistått med inspirerende samtaler og konstruktive tilbakemeldinger på veien mot fullføringen av min masteroppgave.

Janne Jamtøy

Desember 2009

Innholdsfortegnelse

1 Innledning.....	1
1.1 Presentasjon av bakgrunn for studie, formål og problemstilling	1
1.2 Noen avklaringer:	2
1.3 Hva har tidligere studier sett på?.....	5
2. Framgangsmåte og metodisk tilnærming i studien.....	7
2.1 Utvalg	7
2.2 Etske betraktninger.....	11
2.3 Om datainnsamlingen og troverdighet relatert til gjennomføringsmåte	15
2.4 Om hermeneutikk som erkjennelsesteori, og hva slags betydning min bakgrunn og forståelsesramme kan ha	17
2.5 Om analysemetode	19
3 Teoretisk utgangspunkt	25
3.1 Om sosialkonstruksjonisme	25
3.2 Om komplimenter	26
3.3 Teoretiske perspektiver på ansikts- og relasjonshåndtering	29
3.4 Relevant teori om asymmetri og makt i institusjonelle settinger som ansvarsgruppemøter	31
4 Hvilke komplimenter gis av hvem, på hvilken måte og i hvilken sammenheng	34
4.1 Hvilke komplimenter gir tjenestemottakerne, til hvem, på hvilken måte og i hvilken sammenheng gis de?.....	36
4.1.1 Hva slags forhold retter tjenestemottakerne komplimenter mot, når de presenterer komplimenter som er rettet mot aktører som er tilstede og aktører som ikke tilstede? ...	37
4.1.2 Hvorvidt tar tjenestemottakerne egenrådige initiativ til å presentere komplimenter?	40
4.1.4 Hvordan formulerer tjenestemottakerne seg i komplimentene?	60
4.1.5 Kort oppsummering av tjenestemottakernes komplimenter	61
4.2 Hvilke komplimenter gir tjenesteyterne til hvem, hva komplimenterer de, på hvilken måte, og i hvilken sammenheng?	62
4.2.1 Hva slags komplimenter gir tjenesteyterne?	62
4.2.2 Hva slags komplimenter gir tjenesteyterne til andre aktører enn tjenestemottakerne	67
4.2.3 Hvorvidt framstår tjenesteyternes komplimenter som egenrådige initiativ	69
4.2.4 Hvordan formulerer tjenesteyterne seg i komplimentene?	76
4.2.4 Kort oppsummering av hva som kjennetegner tjenesteyternes komplimenter	78

5 Analyse.....79

5.1 Om ulikheter i komplimenteringen som en indikasjon på asymmetri	79
5.2 Hvordan tjenestemottakerne henvises til i uttrykte komplimenter og hvordan dette kan forstås som et uttrykk for en oppfattelse av tjenestemottakernes rolle i samhandlingen	89
5.3 Analyse om det at tjenestemottakerne gir komplimenter som responser på spørsmål som resulterer i responser som ja og nei	93
5.4 Komplimenteringen sett i lys av idealer om brukermedvirkning og bemyndigelse.....	98
Oppsummering	102

Vedlegg 1: Ordinært informasjonskriv

Vedlegg 2: Informasjonsskriv med tilrettelagt tekst

Vedlegg 3: Tabell over komplimenter

Vedlegg 4: Redegjørelse for hvordan jeg har fortolket tilfeller som var vanskelig å klassifisere som komplimenter eller ikke

Vedlegg 5: Transkripsjonsnøkkel

Vedlegg 6: Skriftlig bekreftelse fra REK

Vedlegg 7: Skriftlig bekreftelse fra NSD

1 Innledning

1.1 Presentasjon av bakgrunn for studie, formål og problemstilling

Brukermedvirkning og bemyndiggjørelse er to idealer som ofte blir uttrykt om samhandlinger mellom tjenesteytere og tjenestemottakere. Brukermedvirkning er et ledd i idealet om bemyndigelse av tjenestemottakere (Askheim 2003:111-112) og når jeg omtaler bemyndigelse i denne oppgaven er det bemyndigelse som ideal for hvordan tjenesteytere kan styrke tjenestemottakernes posisjon som er i fokus. At idealet om brukermedvirkning har fått fotfeste som et ideal i Norge, blir synlig gjennom at begrepet blir framhevet i mange offentlige stortingsmeldinger, forskrifter, og utredninger. Blant annet framheves brukermedvirkning i Stortingsmelding nummer 40 (2002-2003), Norges offentlige utredninger nummer 22 (2001), Stortingsmelding nummer 8 (1998-2001), Sosial og helsedepartementet (2001), og Stortingsmelding nummer 21 (1998-1999). Og i en stortingsmelding står det at for å kunne innfri denne målsettingen om størst mulig grad av innflytelse blir det viktig å finne egnede metoder som sikrer dette (St.meld 40 2002-2003).

Mange tjenestemottakere deltar selv på egne ansvarsgruppemøter, der de møter tjenesteytere fra ulike enheter som yter tjenester til seg, i et forsøk på å samordne tjenestene bedre. Mange vurderinger vil presenteres og mange beslutninger vil tas på ansvarsgruppemøter, og det at tjenestemottakerne deltar i egne ansvarsgruppemøter, kan sikre de innflytelse på beslutninger om hvordan ens tjenestetilbud skal utformes. Det at tjenestemottakerne deltar selv på møtene kan slik forstås som et virkemiddel for å gi de rom til å medvirke på beslutningsprosesser, og jeg har valgt å studere samhandlingen mellom aktørene i slike møter der tjenestemottakere med lett og moderat grad av utviklingshemning deltar selv.

Min problemstilling er delt i to deler og lyder:

- Hvilke komplimenter gir tjenestemottakerne og tjenesteyterne i ansvarsgruppemøtene, og på hvilken måte blir de gitt?
- Hvordan kan komplimenteringen forstås som styrkende og svekkende av tjenestemottakernes posisjon, og hvordan komplimenteringen kan forstås som et uttrykk for tjenestemottakernes og tjenesteyternes posisjon og rolle i samhandlingen, og et uttrykk for muligheter til å presentere egne perspektiver og utøve reell innflytelse?

Oppgavens oppbygging

I oppgavens første del har jeg presentert politisk kontekst for det at tjenestemottakerne deltar selv i ansvarsgruppemøter, og jeg har presentert min problemstilling. Jeg vil videre redegjøre for hva jeg definerer som utviklingshemning og redegjøre for min forståelse av hvordan aktører med utviklingshemning oppfatter det gjelder det å gi og få komplimenter, om hva begrepet ansvarsgruppemøte betyr, før jeg så presenterer hvorfor jeg anser en slik studie som betydningsfull, og før jeg presenterer hva som har blitt gjort i tidligere studier med tilsvarende fokus. I oppgavens andre del går jeg så igjennom utvalget mitt, datainnsamlingsmetoden, etiske perspektiver på datainnsamlingsprosessen, og jeg redegjør for hvorfor jeg oppfatter min studie som troverdig. Jeg presenterer så hermeneutisk teori og min egen forforståelse, slik jeg er bevisst den, før jeg så presenterer mitt metodiske utgangspunkt; konversasjonsanalysen. I oppgavens tredje del presenterer jeg så mitt teoretiske utgangspunkt, med utgangspunkt i relevante teorier, og i oppgavedel fire presenterer jeg funn fra datamaterialet. I femte del av oppgaven presenteres analysen av disse funnene, og jeg diskuterer hovedsaklig hva som komplimentenes, måter å henviser til tjenestemottakerne på i komplimentene, og måter å initiere komplimentene på, og hvordan dette kan forstås som et uttrykk for aktørens deltakerrolle og posisjon i samhandlingen. Jeg vil så tilslutt diskutere hvorvidt funnene synes å være i samsvar med ideal som brukermedvirkning og bemyndiggjørelse.

1.2 Noen avklaringer:

Kort om begrepet utviklingshemning

Utviklingshemning er en kronisk funksjonsnedsettelse der den som har funksjonsnedsettelsen har en intellektuell kapasitet som er under gjennomsnittet sammenlignet med resten av befolkningen, der tilstanden inntreffer før en person er ferdig utviklet (WHO 2007). Personer med utviklingshemning vil også ha redusert selvstendighet og sosial fungering sammenlignet med andre på samme alder og med samme bakgrunn (WHO 2007). Min studie inkluderer tjenestemottakere med lett og moderat grad av utviklingshemning, og lett grad av utviklingshemningen blir ofte tydelig som lærevansker når en aktør begynner på skolen, og mange aktører med lett grad av utviklingshemning vil kunne ha en jobb og opprettholde gode sosiale forhold (WHO 2007). Det som kjennetegner moderat grad av utviklingshemning er at

betydelige utviklingshemninger kan oppdages i barndommen, videre at aktører med moderat grad av utviklingshemning etter hvert har muligheter for å opparbeide seg ferdigheter og selvstendighet i forhold til det å ta hånd om seg selv, kommunikasjon og læring, men har behov for ulik grad av bistand i hverdagen (WHO 2007). Det finnes ikke et register som kan fortelle helt sikkert hvor mange personer det er med utviklingshemning i Norge, men den administrative prevalensen oppgis i 2006 å være på 0,45, hvilket har vært relativt stabilt over en lengre periode på mange år (Jakobsen 2007:12).

Kort om hvorvidt aktører med utviklingshemning kan danne seg en oppfatning om andre aktørers perspektiv og forstå komplimenter ut i fra denne oppfattelsen

I min studie ser jeg på hvordan tjenesteytere og tjenestemottakere med utviklingshemning gir og får komplimenter i ansvarsgruppemøtene. Oppfattelsen av det å gi og få uttalelser slik som komplimenter er betinget av aktørers evne til å ta andres perspektiv, det å kunne forstå hvordan andre aktører vil oppleve det som sies i samhandlingen (Abbeduto 2004:151 viser til Frith 1996). Aktører med utviklingshemning antas å ha større utfordringer med det å ta andre aktørers perspektiv, og forstå hvordan uttalelser kan oppleves av andre, når de sammenlignes med typisk utviklede aktører (Abbeduto 2004: 151 viser til Benson mfl. 1993). Min forståelse er at aktører med mild og moderat grad av utviklingshemning vil oppfatte hvilke intensjoner som kan ligge bak komplimenter som blir gitt av andre aktører, og kan også forstå betydningen av det å gi komplimenter selv. Jeg vil her presentere studier som støtter min oppfattelse.

Forskning har forsøkt å kartlegge hvorvidt mennesker med utviklingshemning evner å ta andre aktørers perspektiv, det som kalles "theory of mind". I en studie gjennomført av Charman m.fl. (1998:315) kom forskerne fram til at voksne aktører med moderat og alvorlig utviklingshemning med en verbal mental alder på mellom 4-5 år, hadde samme testskårer som typisk utviklede barn med samme verbale mentale alder, når de testet aktørenes evner til å ta andre aktørers perspektiv, og forstå andre aktørers opplevelser ut i fra aktørers behov. Ut i fra en slik forståelse kan man få et pekepinn på hvorvidt aktører med utviklingshemning kan ta andre aktørers perspektiver, ved å sammenligne de med typisk utviklede aktører med samme verbale mentale alder. Aktører med mild og moderat utviklingshemning sies å være mentalt utviklet tilsvarende typisk utviklede aktører på 6 til 12 år (Lorentzen 2008:1). I en alder av 4-5 år kan typisk utviklede aktører forstå at en annen aktør tenker annerledes enn seg (Brüne & Brüne-Cohrs 2006:440), og de kan gjenkjenne uttrykk for enkle mentale tilstander som

positiv innstilling og glede (Durand m.fl. 2007:23). Det er derimot i en alder av 9 til 11 år at typisk utviklede barn klarer å oppfatte andre aktørers mer komplekse mentale tilstander, som flauhet (Brüne & Brüne Cohrs 2006:440 viser til Baron-Cohren m.fl. 1999). Dette tilsier at enkelte aktører med lett og moderat grad av utviklingshemning kan tenkes å ta andres perspektiv og danne seg en oppfatning om av andre aktørers enkle mentale tilstander, men ikke nødvendigvis når det gjelder komplekse mentale tilstander. Dette ut i fra en forståelse av at aktører med utviklingshemning ikke er mer hemmet når det gjelder det å kunne oppfatte følelsesmessige uttrykk og ta andres perspektiv sammenlignet med typisk utviklede aktører med samme mentale alder, og en forståelse av at aktører med mild og moderat grad av utviklingshemning ikke vil ha større hemninger enn typisk utviklede aktører med en mental alder på 6 år. Dette siden aktører med mild og moderat utviklingshemning vil være på samme utviklingsnivå mentalt, som typisk utviklede aktører i 6-12 års alder (Lorentzen 2008:1). Komplimenter kan igjen forstås som et uttrykk for god vilje (Brown & Levinson 1987:106), en mental tilstand som god vilje ser jeg på som tilsvarende en mental tilstand som glede, og jeg oppfatter begge disse tilstandene som enkle mentale tilstander og enkle følelsesmessige uttrykk. Jeg ser derfor for meg at at aktører med lett og moderat grad av utviklingshemning, vil kunne ha kompetanse til å ta andre aktørers perspektiv og forstå enkle mentale tilstander og følelsesmessige uttrykk som det å være positivt innstilt og glad, og at de derfor kan forventes å oppfatte hensikten med komplimenter med utgangspunkt i en fortolkning av andre aktørers perspektiv.

Siden administrativ prevalens for utviklingshemning i Norge er satt til 0,45 (Jakobsen 2007:12), og siden lettere grader av utviklingshemning utgjør en stor andel av de som har fått diagnosen utviklingshemning (Lorentzen 2008:201), ser jeg at funn fra denne undersøkelsen kan tenkes at oppstår i mange samhandlingssituasjoner mellom tjenesteytere og tjenestemottakere. Jeg anser derfor min analyse som relevant.

Kort om ansvarsgruppemøter

Ansvarsgruppemøter er et verktøy for å sikre tverrfaglig samarbeid og et helhetlig tjenestetilbud til aktører som mottar tjenester fra ulike instanser, og er et forum der relevante tjenesteytere, tjenestemottaker, og eventuelt pårørende møtes for å samordne og videreutvikle tjenestetilbudet til tjenestemottakeren (Stortingsmelding 21,1998-1999: Kap3). Det overordnede formålet vil alltid være det samme, men siden hvem som deltar, hvor mange som

deltar, og hva slags saker som drøftes, kan være forskjellig fra møte til møte, vil møtene være svært ulike både i størrelse, klima og innhold.

Om betydningen av det å gjennomføre en konversasjonsanalyse av kommunikasjonen mellom tjenestemottakere med utviklingshemning og tjenesteytere

Ved bruk av konversasjonsanalyse studeres sosiale handlinger i samspill mellom aktører (Ten Have 1999:103). Jeg ser at dette kan rette fokus mot måter å samhandle på som blir tatt for gitt, og at vi med fordel kan bli bevisstgjort hvordan vi samhandler. I tillegg kan vi ha en annen oppfatning om hva vi gjør, enn det andre aktører har, hvilket vi kan bli bevisst gjennom funn fra en samtaleanalyse. Ofte er det nødvendig å bli bevisstgjort hvordan vi samhandler, for så å kunne se nye måter å samhandle på og en konversasjonsanalyse kan bidra til dette (Ten Have 1999:186). Å bruke samtaleanalyse kan slik bidra til bevisstgjøring av hva vi gjør når vi samtaler, kan være veldig nyttig for å lære mer om hvordan vi samhandler, hvordan det vi sier og gjør virker på andre aktører, og for å kunne endre praksisen til det bedre (Ten Have 1999:186). I mitt tilfelle ser jeg at konversasjonsanalysen gir mulighet til å studere detaljer i samhandlingsprosessen, som gir interessante perspektiver på det som skjer, og som ikke ville vært like fremtredende, hvis jeg hadde brukt andre analysemetoder. Jeg ser slik at konversasjonsanalysen er et relevant redskap for å studere samtaler mellom aktørene som deltar på ansvarsgruppemøte.

1.3 Hva har tidligere studier sett på?

Jeg ser ingen studier som har satt hovedfokus på hvordan uttrykte komplimenter arter seg i slike planleggingsmøter der tjenestemottakere med utviklingshemning er tilstede, men flere studier har gjennomført primære samtaleanalyser av samspillet mellom tjenestemottakere med utviklingshemning og tjenesteytere, men jeg ser ikke noen som er gjennomført i Norge. De som er mest relevant i dette tilfellet er de studier som har studert hvordan samtalearter seg når tjenesteytere oppfordrer tjenestemottakere til å uttrykke holdning, ta valg, eller forsøker å sikre seg at de har forstått tjenestemottaker riktig (Antaki m.fl. 2006, Antaki m.fl. 2007A, 2007b, Antaki 2008, Finlay m.fl. 2008, Jingree m.fl. 2006). De diskuterer metoder tjenesteytere bruker for å initiere at tjenestemottakere presenterer sine synspunkter og hvilken effekt de kan ha på tjenestemottakernes responser (Antaki 2002, Antaki 2007), belyser hvordan tjenesteytere kan åpne for tjenestemottakernes deltakelse i en beslutningsprosess, eller kan begrense denne (Antaki 2006), og diskuterer hva som kan forstås som gode måter og

dårlige måter å presentere valgalternativer på (Antaki 2008). Videre får studier fram at mange tjenesteytere ikke synes å ha den rette innstillingen når det gjelder å sikre tjenestemottakerne innflytelse på beslutninger (Finlay 2008), og at tjenesteytere har metoder som gjør at de kan styre hvilke beslutninger tjenestemottakerne skal ta, når de får muligheten til å velge (Jingree 2006). Andre relevante studier bruker samtaleanalyse for å se hvordan det stilles spørsmål til aktører med utviklingshemning, og diskuterer hvorvidt dette gir gyldige svar, samt hvilke andre metoder som kan gi mer gyldige svar (Antaki m.fl. 2002, Finlay og Lyons 2001, Houtkoop-Steenstra og Antaki 1997, Rapley og Antaki 1996, Sigelman m.fl. 1981). Disse studiene er relevante fordi de sier noe om hvordan ulike måter å ta initiativ til at tjenestemottakerne skal gi uttrykk for synspunkter kan forstås, og de sier noe om hvordan aktører kan legge føringer for hva slags respons tjenestemottakerne vil gi på responser på spørsmål. Dette kan gjelde positive tilbakemeldinger, det som kan forstås som komplimenter, og betraktes derfor som relevante studier gjennom at de kan bidra til økt forståelse av hvordan initieringen av komplimentene kan forstås.

I tillegg er det gjennomført et lite antall studier som ser på hvordan samspillet i planleggingsmøter arter seg der aktører med utviklingshemning deltar (Carnaby 1997, Cambridge og Carnaby 2005, Whitney-Thomas m.fl.1998). De studerer hvordan aktørene er ulike når det gjelder hvordan og hvor mye de tar initiativ til å snakke, og hvilke faktorer som kan forsterke og hemme tjenestemottakernes deltakelse, og funn fra disse undersøkelsene sier at tjenestemottakere med utviklingshemning, som snakker godt for seg selv, ikke opplevde at møtet var til for dem selv til tross for at tjenestemottakere oftere var inkludert i samtalen enn de var ekskludert (Carnaby 1997a). En studie testet ut en mer inkluderende personorientert praksis hvilket kom heldig ut (Cambridge & Carnaby 2005), og en studie registrerer delaktighet på planleggingsmøter, og studien ønsket å se nærmere på hvilke faktorer som kunne ha betydning for tjenestemottakers deltakelse på sitt eget planleggingsmøte (Whitney-Thomas m.fl. 1998).

Disse studiene anses å være relevante fordi de sier noe om forholdet mellom aktørene i slike møter, hvilket jeg også anser som et relevant fokus når jeg belyser komplimenteringen i ansvarsgruppemøter. Jeg så derimot ingen studier som hovedsaklig studerte ansiktshåndtering og relasjonshåndtering med utgangspunkt i en samtaleanalyse av samhandling mellom tjenesteytere og tjenestemottakere med utviklingshemning på samme måte slik jeg gjør.

2. Framgangsmåte og metodisk tilnærming i studien

2.1 Utvalg

Datamaterialet mitt består av transkripsjoner av samtaler fra fire ansvarsgruppemøter, der tjenestemottakere, pårørenderepresentanter og ulike tjenesteytere deltok. Jeg hadde ingen inklusjonskriterier for ansvarsgruppene i sin helhet, men stilte noen inklusjonskriterier for tjenestemottakerne. Jeg har valgt å ikke stille krav om at tjenestemottakerne skulle ha blitt utredet og fått tildelt en diagnose på at de hadde lett eller moderat grad av utviklingshemning. Dette fordi det ikke alltid er slik at alle som har utviklingshemning har blitt utredet og fått diagnosen (Jakobsen 2007:13), og dette kunne medføre at for få potensielle deltakere ville innfridd dette kravet. Derimot hadde jeg som et kriterie at det var en enighet, blant tjenesteyterne i ansvarsgruppemøtet og eventuelt pårørende, om at tjenestemottaker tilsynelatende hadde mild eller moderat grad av utviklingshemning. Andre inklusjonskriterier var at tjenestemottakerne skulle være over 18 år og vurderes til å være samtykkekompetent når de samtykker til deltakelse i min studie. Det er to begrunnelser som ligger bak at jeg valgte dette som inkluderingskriterier. Den ene begrunnelsen er at jeg har vært interessert i se hvordan det å inkludere tjenestemottakere som diskusjonspartnere kan prege samhandlingen på ansvarsgruppemøtene, og anser at tjenestemottakere med lett og moderat grad av utviklingshemning, kan ha større muligheter for å kunne delta aktivt i diskusjoner i ansvarsgruppemøtene enn de med alvorligere grader av utviklingshemning,. Den andre begrunnelsen er at jeg anser at det ville tatt lang tid og få avklart viktige forhold hvis jeg skulle inkludert aktører som ikke antas å ha samtykkekompetanse når de skal samtykke til deltakelse i studien. Når det gjelder inkludering av personer uten samtykkekompetanse i forskningsprosjekter var retningslinjene for hvem som kan samtykke på vegne av vedkommende diffuse. Jeg ville i så fall måttet vente på avklaringer i forhold til dette og i tillegg har jeg mest sannsynlig måttet søkt om at deltakere på ansvarsgruppemøtene får dispensasjon fra taushetsplikten fra helse- og sosialdirektoratet. De har igjen veldig lang saksbehandlingstid. Utover de inklusjonskriterier som ble satt på forhånd, hadde jeg ingen kriterier for utvalget, og mitt datamateriale stammer fra et tilgjengelighetsutvalg. Siden ansvarsgruppemøter i seg selv kan være veldig varierte, antok jeg at jeg uansett ville få tilgang på ulike og informative ansvarsgruppemøter. I tillegg var et tilgjengelighet som

utvalgsstrategi mest realistisk, som et følge av at det uansett ble svært vanskelig å få tilgang på mange ansvarsgruppemøter.

For å komme i kontakt med aktuelle ansvarsgrupper, søkte jeg å komme i kontakt med aktuelle saksbehandlere som sitter i ansvarsgruppemøter der voksne med lett eller moderat grad av utviklingshemning selv deltar. Jeg hadde i utgangspunktet som mål, å få analysert fem ansvarsgruppemøter i studien min. Jeg sendte derfor ut en epost, til relevante etater i flere kommuner, der jeg presenterte studien min. Til å begynne med fikk jeg god respons, og kun en av de mailene jeg sendte, resulterte i ingen kontakt. Av de jeg fikk kontakt med var det noen det var lett å få tilgang til møter gjennom, andre ga uttrykk for at det ikke var noen aktuelle møter jeg kunne delta på. Dette begrunnet de i at tjenestemottakerne i møtene ikke syntes å innfri kriteriene for deltakelse, eller at spesielle forhold ved livssituasjonen til tjenestemottakerne ikke ga rom for deltakelse. Samlet fikk jeg tilgang på fire ansvarsgruppemøter, og mellom det første og det siste ansvarsgruppemøtet gikk det seks måneder. Etter to forsøk på å kontakte nye saksbehandlere og finne nye aktuelle ansvarsgruppemøter som ikke resulterte i noe samarbeid, tok jeg pause, og etter å ha oppdaget at det datamaterialet jeg satt på var veldig innholdsrikt, slo jeg meg til ro med å gjøre en analyse av samhandlingen i fire ansvarsgruppemøter.

Jeg hadde ikke kjennskap til noen av aktørene i det datainnsamlingen ble gjennomført, men i ettertid har jeg i sammenheng med at jeg ansatt som tjenesteyter i et kommunalt botiltak, samarbeidet med en av tjenesteytere som deltok i et av møtene i en periode. Jeg ser derimot ikke at dette skal ha noe betydning for hvordan jeg belyser og fortolker samhandlingen i møtene. Jeg vil nå presentere de fire ansvarsgruppemøtene, før jeg vurderer hvorvidt utvalget mitt kan forstås som representativt og gyldig sett i forhold til problemstillingen jeg har valgt.

Kort presentasjon av de ulike ansvarsgruppemøtene

Jeg velger her å presentere de ulike ansvarsgruppemøtene kort, da de er noe forskjellige. Det første ansvarsgruppemøte jeg fikk delta på, var ansvarsgruppemøtet til ei voksen dame, som bor i egen bolig, og på det tidspunktet ansvarsgruppemøtet fant sted på, mottok hun tjenestetilbud med bistand til praktiske gjøremål i bolig, og støttekontakttilbud. Deltakere på hennes ansvarsgruppemøte var tjenestemottaker selv, hennes mor, leder for boveiledningstilbudet, boveileder, støttekontakt, og meg selv. På hennes ansvarsgruppemøte tar en av aktørene initiativ til å introdusere tema ved å lese opp det som står i det gamle

møtereferatet. De tema som blir tatt opp er dagtilbud, bosituasjon, fritid, helse, økonomi, og det tema de kaller eventuelt.

Det andre ansvarsgruppemøte jeg deltok på, var ansvarsgruppemøtet til en voksen mann som er rullestolbruker med behov for bistand og tilrettelegging i forhold til mange dagligdagse aktiviteter. Han bor i egen leilighet i tilknytning til en personalbase, og hadde fast ukentlig fritidstilbud, og i tillegg til at han mottar et skoletilbud og fysioterapi. Deltakerne på hans møte var tjenestemottaker selv, tre miljøterapeuter fra omsorgsboligen, saksbehandler, representant fra opplæringsenhet, og meg selv. I dette møtet deltok ikke pårørende, og tjenestemottakers hjelpeverge hadde meldt frafall. I dette møtet var det kun tjenestemottaker som deltok med utgangspunkt i rollen som privatperson. På dette møtet tok en av aktørene, først utgangspunkt i tjenestemottakers individuelle plan, og hun leste opp det som var skrevet i den. Det ble kjapt gått igjennom målene som ble satt tidligere i den individuelle planen som ble skrevet sist, og etterspurt tilbakemelding på hvorvidt målene var oppnådd. Det ble videre rettet fokus mot hva tjenestemottaker gjør hver dag, og etter hvert også hvordan tjenesteytingen organiseres på de ulike dagene.

Mitt tredje ansvarsgruppemøte, var ansvarsgruppemøtet til en ung dame, som var i fasen der det ble vurdert hvorvidt hun skulle avslutte sitt skoletilbud og finne et annet tilbud, og hva det eventuelt skulle være. Tjenestemottaker bor hos forelder, og hennes tjenestetilbud innebar et tilrettelagt skoletilbud, et dagtilbud, et avlastningstilbud, og et fritidstilbud. De som deltok på dette ansvarsgruppemøtet var tjenestemottaker selv, hennes mor, saksbehandler, representant fra skoletilbud, representant fra dagtilbud, og meg selv. I dette møtet er de overordnede temaene som introduseres er skole, bolig, hjem, og fritid. Dette møtet er preget av at det diskuteres endringer som et følge av at det vurderes om tjenestemottaker skal avslutte større deler av skoletilbudet sitt.

Det fjerde ansvarsgruppemøtet, er ansvarsgruppemøtet til en ung mann. Også her bodde tjenestemottaker fortsatt hos foreldre, og det ble vurdert hvorvidt han skal avslutte sitt skoletilbud. Hans tjenestetilbud besto av tilrettelagt skoletilbud, dagtilbud, avlastningstilbud og fritidstilbud. Deltakere på møtet er tjenestemottaker selv, hans mor, saksbehandler, representant fra skoletilbud, representant fra det ene dagtilbudet, representant fra kulturenhet, og meg selv. I dette møtet presenteres ikke overordnede tema i løpet av samhandlingsprosessen, samhandlingsprosessen på dette gir slik ikke uttrykk for å være svært

temastyrt. Også i dette ansvarsgruppemøtet fokuseres det en god del på endringer i nær framtid, og det fokuseres på hva slags alternativer tjenestemottaker har når han velger å avslutte sitt skoletilbud.

I forhold til de fire ansvarsgruppemøtene som utgjør utvalget mitt, har jeg fått med god variasjon. Det med tanke på at de fire tjenestemottakerne som deltar viser seg å være godt fordelt når det gjelder alder og kjønn, og hvorvidt tjenestetilbudet deres er stabilt eller krever endringer. En voksen kvinne, en voksen mann, en tenåringsjente, og en tenåringsgutt er blant tjenestemottakerne som er med i undersøkelsen, og det er de to yngste deltakerne som har et tjenestetilbud som er i ferd med å endres. Ellers virket gruppene like i forhold til antall deltakere, møtene var på fem og seks deltakere, sett bort fra meg, og i alle unntatt et møte var en pårørenderepresentant tilstede. Mitt utvalg kan slik forstås som variabelt når det gjelder kjønn og alder på tjenestemottakerne men mer ensartet når det gjelder antall deltakere i møtene, og hvilke aktører som var tilstede i møtene. Men som det også kommer fram av de fire ansvarsgruppemøtene jeg har studert, kan ansvarsgruppemøter generelt arte seg svært ulikt. Ulikhetene i ansvarsgruppemøtene skyldes ikke bare at de består av ulike aktører som samhandler forskjellig, men også av det at tjenestemottakernes situasjon er forskjellig. Noen ansvarsgruppemøter vil eksempelvis være tvunget til å ta opp tema som potensielt kan medføre konflikt mellom aktørene. Andre ansvarsgruppemøter kan være preget av at tjenestemottakers situasjon har vært stabil over lengre tid, der aktørene synes å ha kommet fram til gode løsninger som tilfredstiller de ulike aktørenes behov, og der det ikke synes å være kilder til konflikter. Dette kan igjen påvirke samhandlingen i ansvarsgruppemøtene.

Siden ansvarsgrupper kan være så forskjellige og siden jeg har et lite utvalg, er det derfor ikke grunnlag til å tro at jeg har et representativt utvalgt, og at den praksis jeg ser at forekommer i de fire ansvarsgruppemøtene jeg har studert, generelt vil finne sted i alle ansvarsgruppemøter. Det jeg også lurer på er om det ikke er mest sannsynlig at det er lettest å få tilgang til møtene til de mest godtfungerende ansvarsgruppene, der det er mindre samspillsmessige utfordringer, hvilket også kan gjøre utvalget mindre representativt. Aktører kan i slike tilfeller oppleve det lettere å bli observert, enn i situasjoner som er preget av uenigheter og samspillsmessige utfordringer relatert til dette. Dette inntrykket fikk jeg da jeg kontaktet personer i forbindelse med at jeg ønsket tilgang til ansvarsgruppemøter, da to av aktørene jeg kontaktet ga uttrykk for at de kviet seg for å åpne for tilgang til å delta på ansvarsgruppemøter som det i utgangspunktet ble sagt at var aktuelle.

Konversasjonsanalyse av institusjonelle settinger er gjerne basert på dybdeanalyse av få case, og dette kan ikke forstås som generaliserbart etter en tradisjonell forståelse av dette, ved at analysene ikke får fram alle variasjoner som kan forekomme, og derfor ikke får fram alle likheter og ulikheter (Peräkylä 1997: 296-297). Men det som er overførbart er at analysen av samtaler basert på få case kan få frem muligheter, at muligheten er der for at en slik praksis forekommer i andre tilsvarende settinger også (Peräkylä 1997: 296-297). Jeg påstår på samme måte at den praksis jeg ser forekommer, kan oppstå i mange andre ansvarsgruppemøter også, hvilket gjør studien relevant og gyldig.

2.2 Etiske betraktninger

Om samarbeidet med NSD og REK

Før jeg startet studien, ble det søkt godkjenning fra både NSD; Norsk samfunnsvitenskaplig datatjeneste, og REK; Regional komitè for medisinsk og helsefaglig forskningsetikk. Begge instanser har gitt sin godkjenning til å gjennomføre studien. NSD hadde ingen større innvendinger i forhold til hvordan undersøkelsen min skulle gjøres, og søkte hovedsakelig klargjøring av den informasjonen jeg hadde gitt. I forhold til REK måtte det først diskuteres rundt de etiske problemstillingene ved det å inkludere mennesker med utviklingshemning i forskning. Vi forsøkte da å få klarhet i hvordan jeg skulle finne ut hvem av potensielle deltakerne med utviklingshemning som var kompetente til å samtykke til deltakelse. Jeg opplever denne diskusjonen rundt samtykkekompetanse og mennesker med utviklingshemning som veldig vesentlig, både i forhold til problemstillinger rundt det å inkludere denne tjenestemottakergruppen i forskningstudier, men samtidig også siden denne type vurderinger vil kunne ha betydning for om aktører med utviklingshemning blir gitt rom for medvirkning og selvbestemmelse i ansvarsgruppemøtene.

Det at jeg ønsket å inkludere mennesker med utviklingshemning i min studie, gjorde det utfordrende å finne en mest mulig heldig framgangsmåte for å sikre rettsikkerheten til deltakerne. Diskusjonene med REK gikk på hvem som har kompetanse til å bestemme hvorvidt en person er samtykkekompetent, og hvordan de enkelte vurderinger av samtykkekompetansen til tjenestemottakere med utviklingshemning burde gjøres i min studie. Jeg opplever at det ikke har vært klare føringer for hvilke hensyn som burde veie mest og

retningslinjer som antyder hvordan samtykkekompetansen skal vurderes. Siden det ikke er etablert en normert praksis for hvordan vi skal vurdere samtykkekompetanse i forhold til voksne mennesker med utviklingshemning i forskning som ikke er klinisk orientert, ble det vanskelig å komme fram til en tilfredsstillende løsning i samarbeid med REK.

I kliniske studier er det ofte klinisk personell, som lege, psykolog, eller spesialutdannet sykepleier, som vurderer samtykkekompetansen til pasienter som er aktuelle deltakere i studier. REK ønsket også at klinisk utdannet personell skulle vurdere samtykkekompetanse i min studie. Utfordringen som oppsto var at jeg så for meg at få av tjenestemottakerne hadde jevnlig kontakt med slikt personell, hvilket igjen kunne medføre at ingen med en slik type utdanning hadde god nok kjennskap til vedkommende det skulle vurderes samtykkekompetanse i forhold til. Det ble derfor stilt spørsmålstegn ved grunnlaget et slikt personell ville ha å vurdere deres samtykkekompetanse ut i fra. For at et slikt personell skulle ha et godt grunnlag å vurdere samtykkekompetanse ut i fra, måtte de tjenestemottakerne med utviklingshemning, som ikke har hatt jevnlig kontakt med relevante tjenesteytere fra før, ha deltatt på samtaler eller utredninger i forkant av studien der formålet var å finne ut av hvorvidt tjenestemottakerne hadde samtykkekompetanse. Jeg vurderte det til å være tvilsomt at noen ville delta i studien, hvis dette ble et kriterie for deltakelse, når de kunne risikere å bli vurdert til å ikke være samtykkekompetente som et følge av det. Det ble derfor diskutert hvorvidt tjenesteytere med 3-årig høyskoleutdanning som sosionomer, vernepleiere, sykepleiere og lignende, som har god kjennskap til de potensielle deltakerne, ville være et aktuelt alternativ. Dette var REK i utgangspunktet skeptisk til, men konklusjonen ble tilslutt at det skulle tilstrebes at den type klinisk utdannet personell som nevnt ovenfor, skulle vurdere samtykkekompetansen, men at det i de tilfeller der dette viste seg å bli problematisk, skulle det åpnes for at samtykkekompetansen kunne vurderes av personell med 3-årig relevant høyskoleutdanning, som vernepleiere og sykepleiere.

I min studie var det kun vernepleiere og sykepleiere som vurderte samtykkekompetanse. Ingen av deltakerne med utviklingshemning hadde en slik kontakt med lege eller psykolog at de, uten utredning, ville kunne få vurdert sin samtykkekompetanse. Ingen av tjenestemottakerne var umyndiggjorte, og alle var over 18 år. Av de sykepleierne og vernepleierne som vurderte samtykkekompetanse var det ingen som uttrykte tvil om at tjenestemottakerne hadde samtykkekompetanse, og de begrunnet dette med tjenestemottakeres tilstrekkelige forståelsesevne og grad av selvbestemmelse i forhold til

avgjørelser generelt. På fire av fem møter, deltok en av foreldrene, og selv om jeg ikke hadde uttrykt et ønske om pårørendes samtykke til at tjenestemottaker skulle delta, fikk jeg beskjed om at disse også hadde godtatt at både de selv og ”sitt barn”, kunne delta i studien. På et av møtene deltok ikke nærmeste pårørende, som da var et familiemedlem, og som i tillegg var hjelpeverge. Vedkommende hadde derimot blitt informert om studien, og at den aktuelle tjenestemottakeren hadde samtykket til å delta. Dette til tross for at det heller ikke var et kriterie at hjelpeverge ble informert og fikk mulighet til å uttale seg. Samtykkekompetanse kan være vanskelig å vurdere, og her virker det som om mine kontaktpersoner, vernepleiere og sykepleiere, ikke ønsker å ta denne vurderingen alene, men ønsker å støtte seg til pårørendes vurderinger i tillegg, ved at de i tillegg til sine egne vurderinger, også viser til at pårørende også har godtatt tjenestemottakers deltakelse i studien. Pårørende kjenner gjerne tjenestemottaker godt, og slik sett vil deres vurdering også være verdt å ta i betraktning. Men det at tjenesteytere søker støtte fra pårørende, kan også skyldes at det lenge har vært en kultur for at pårørende har hatt stor medvirkning i forhold til avgjørelser som blir tatt ovenfor denne gruppen tjenestemottakere, og at heller ikke tjenesteyterne er vant til at pårørende ikke gis mulighet til å innvirke på en beslutning som skal tas. Det at pårørende kjemper for tjenestemottakers interesser kan forstås som et bidrag for å øke rettsikkerheten til mennesker med utviklingshemning med potensielt manglende, svak eller redusert samtykkekompetanse. Samtidig er dette også et tegn på at det, tiltross for at det ble gitt uttrykk for at tjenestemottakerne utvilsomt var samtykkekompetente, at det er vanskelig å gi rom for at tjenestemottakerne får bestemme helt selv. Jeg stiller spørsmålsteget ved dette, og lurer på hva som ville blitt gjort hvis en av de pårørende hadde vært skeptiske til deltakelse i studien. Ville tjenestemottakeren likevel kunnet delta da?

Om informasjonsskriv og videosnutt

Jeg lagde to informasjonsskriv. Det ene kan beskrives som med alminnelige formuleringer, men uten komplisert ordbruk. Det andre informasjonsskrivet skrev jeg etter prinsippet om ”lett-lest”. Dette gikk ut på at jeg forsøkte å begrense innholdet til kun å inneholde det aller nødvendige, jeg hadde større skrift og mye luft i mellom linjene, setninger ble formulert enkle og korte, og vanskelige ord og uttrykk ble unngått. Jeg lagde også en videosnutt, som jeg la ut på nettet, og oppga nettadressen til denne videosnutten i informasjonen som ble utdelt. I denne videosnutten ble teksten i det jeg velger å kalle ”det tilrettelagte informasjonsskrivet” lest opp, samtidig som det ble vist illustrerende bilder. Formålet ved ”det tilrettelagte informasjonsskrivet” og videosnutten var at jeg ønsket å legge til rette for at

det i størst mulig grad skulle være mulig også for alle deltakere å lese og forstå informasjon. Slik å legge til rette for at også de med store lesevansker skulle ha mulighet til å kunne tilegne seg informasjon om studien uten at de var avhengig at andre videreformidlet informasjonen til de. Jeg ønsket å legge til rette for at flest mulig deltakere skulle ha mulighet til å gi et fritt og gyldig samtykke til deltakelse i studien. I ettertid har jeg tenkt en del på hvorvidt det var nødvendig å distribuere to informasjonsskriv, og om det ikke hadde vært tilstrekkelig, samtidig mer politisk korrekt, å bare bruke ”det tilrettelagte informasjonsskrivet”. Jeg valgte å kun gi informasjon som jeg fryktet kunne bli for abstrakt og komplisert for noen i det ”ikke-tilrettelagte informasjonsskrivet”. Det ble her presentert mer informasjon enn nødvendig for å kunne gi gyldig samtykke til deltakelse, men denne ekstra informasjonen kunne være greit for mange å ha tilgang på. I mitt tilfelle gjaldt dette opplysninger om mer detaljerte kriterier for utvelgelse, om hvilken instans jeg og min veileder tilhørte, om instanser som har blitt meldt om studien, og om at det også skal lages en kort oppsummering av funn som skal presenteres lettlest. Kanskje hadde det vært tilstrekkelig med et kort og lettlest informasjonsskriv, der innholdet var tilgjengelig for alle deltakerene, men jeg anser det som en stor fordel at disse opplysningene kunne være tilgjengelig via andre, hvis de også skulle bli relevante og interessante for deltakerne med utviklingshemning.

Om innhenting av samtykke

Jeg la fram at jeg ønsket at alle deltakerne skulle være informert om studien på forhånd. Når jeg ankom ansvarsgruppemøtene jeg skulle analysere, viste det seg at derimot at enkelte av deltakerne ikke var tilstrekkelig informert om studien. Dette gjaldt hovedsakelig tjenesteytere, men i et tilfelle også en pårørende. Det ble derfor nødvendig å gi grunnleggende informasjon om studien, dele ut informasjonsskrivet til de som ikke hadde fått tilgang til det, gi rom for at de som ønsket det kunne lese igjennom dette, samt åpne for spørsmål, før møtene ble satt i gang. Jeg ønsket skriftlig samtykkeerklæring fra de deltakerne som deltar i roller som privatpersoner, de som deltok som tjenestemottakere og pårørende. Dette fordi det var tjenestemottakere og pårørende som kom til å bli utlevert som privatpersoner, og slik kunne komme i mest sårbar posisjon. Jeg anså det derfor som riktig å sikre meg et skriftlig samtykke fra de. Et muntlig samtykke ble vurdert til å være tilstrekkelig fra de andre aktørene, som deltok i roller som tjenesteytere. Alle deltakerne samtykket til å delta, og det ble innhentet skriftlig samtykkeerklæring fra alle tjenestemottakere og pårørende som deltok på møtene.

Om anonymisering og antatt effekt av deltakelse i studien

Det å gå tilgang til å studere ansvarsgruppemøtene, har ført til at jeg har fått informasjon om deltakerne i møtene, informasjon den enkelte kan oppleve som privat. I etterkant av datainnsamlingen ble transkripsjoner anonymisert både når det gjaldt navn og andre potensielt personidentifiserende opplysninger, og lydopptaket fra møtene ble slettet. Det skal slik være minimal sannsynlighet for at aktørene blir gjenkjennelige for andre, samtidig som jeg likevel har grunnlag til å gjennomføre analyse. Siden datainnsamlingen utover dette tar utgangspunkt i at aktørene handler slik de vanligvis gjør, og siden studien er har som formål å skape refleksjon og bevisstgjøre aktører i forhold til deres samhandling i ansvarsgruppemøter, ser jeg ikke at deltakelse i studien kan medføre noen stor ulempe for noen av aktørene. Jeg har også lovd deltakerne i studien av en oppsummering av studien skal gjøres tilgjengelig for de etter at studien er gjennomført, hvilket vil gi de innsikt i hva utfallet av deres deltakelse ble, hvilket jeg også betrakter som at gir de en ekstra fordel som et følge av det at de deltok i studien.

2.3 Om datainnsamlingen og troverdighet relatert til gjennomføringsmåte

Jeg var lenge usikker på hvordan jeg skulle samle inn data, om jeg skulle være tilstede eller ikke, og om jeg skulle ta opptak, eller basere meg på notater. Det er flere fordeler og ulemper ved de ulike måtene å samle inn datamaterialet på. De store fordelene ved det å ta opptak av samtalen, er at der er mulig å gå gjennom samtalen i ettertid, og det er ofte først etter å ha gått igjennom materialet flere ganger, at de interessante forholdene framtrer (Ten Have 1999:77). Jeg gjorde en grundig transkribering av datamaterialet, og det å gjennomføre en detaljert transkripsjon anbefales fra starten av, før begrenser notasjonen til kun det som er relevant i analysen (Peräkylä 1997:289). Kvalitet på opptak og transkripsjoner er viktig (Peräkylä 1997:285), og jeg brukte derfor en båndopptaker som var egnet for å ta opp samtaler i grupper. Tiltross for at båndopptakeren skulle være egnet er det likevel uttalelser som ikke høres, selv om jeg har hørt på opptaket mange ganger i forbindelse med transkriberingen, hvilket skyldes at aktører mumler og snakker utydelig, eller at aktørene snakker i munnen på hverandre. Dette skal derimot ikke være en stor ulempe i min analyse av komplimentering, og uttalelser som kan ha vært relevante i min analyse av komplimenteringen, men som jeg ikke hørte på opptaket framstilles i et vedlegg til denne oppgaven.

I tillegg valgte jeg å være tilstede og observere kroppsspråk. Et paradoks er derimot at observasjon kan medføre at aktørene reagerer annerledes som et følge av at de vet at de blir tatt opptak av, samtidig som forskeren er avhengig av å kunne få observert samhandlingen for så å kunne analysere den (Labov 1972:172). Denne effekten vil avta etter hvert (Malterud 2003:Kap 12, Norrby 2004:37), og forskningseffekten er derfor ofte mindre enn fryktet ved båndopptak (Norrby 2004:37). Dette var noe jeg også så tendenser til i det ene ansvarsgruppemøtet, når tjenestemottakeren som deltok i møtet syntes å være noe brydd av lydopptaket i starten. Hun så på opptakeren flere ganger i starten, og virket noe skeptisk. Dette avtok derimot raskt, og kort tid etterpå fanget ikke opptakeren blikket hennes, hun snakket relativt mye og det virket slik heller ikke som opptakeren begrenset hennes verbale ytringer. Hvis andre aktører følte seg ukomfortabel på grunn av opptak, hvilket igjen påvirket deres adferd på møtene, ga de ikke uttrykk for dette på en åpenbar måte.

Det å bli utsatt for observasjon kan også medføre at aktører viser fram sin beste side, altså at de ikke nødvendigvis samhandler slik de vanligvis gjør. Dette fordi aktører kan påvirkes av det å bli observert så fremt de opplever at de kan bli kritisert, og så fremt de opplever at de ønsker å gi et glansbilde (Malterud 2003: kap 12) Om det tenker jeg at deltakerne i ansvarsgruppene gjerne også er vant til at deltakere kan være relativt ukjente for hverandre, og at aktørene på grunn av det uansett vil kunne tilstrebe og danne et godt inntrykk ovenfor disse, på samme måte som ovenfor meg. I alle ansvarsgruppene jeg observerte var det minst to av aktørene som var helt ukjente for hverandre. I tillegg deltok pårørende på tre av møtene, og tjenesteytere kan også være spesielt motivert for å gi uttrykk ovenfor pårørende om at de selv gjør en god jobb. Jeg tror derfor at ansvarsgruppemøter er en setting der aktører kan oppleve at de kan bli evaluert av de andre aktørene uansett, og at forskereffekten ikke nødvendigvis er stor. For å få tilbakemelding på hvorvidt møtene syntes å være representative spurte jeg saksbehandlerene etter møtet, om hvorvidt de oppfattet ansvarsgruppemøtet vi hadde deltatt i å være slik det normalt sett pleier å være, og slik indirekte om møteaktiviteten syntes å bli påvirket av min tilstedeværelse og lydopptaket. Alle saksbehandlerne framstilte møtene som ordinære. At jeg kom som ukjent deltar på ansvarsgruppemøtete for å observere de, tror jeg derfor ikke at skal ha påvirket samhandlingsprosessene i møtene i spesielt stor grad.

2.4 Om hermeneutikk som erkjennelsesteori, og hva slags betydning min bakgrunn og forståelsesramme kan ha

Hermeneutikk er en erkjennelsesteori om fortolkning av meningsfulle fenomener og belyser hvilke utfordringer som kan oppstå når meningsfulle fenomener fortolkes (Gilje & Grimen 1993:143). Hermeneutikk er først og fremst brukt i analysen av tekster, men kan også være nyttig i analysen av aktørers handlinger og verbale uttalelser og i søken etter mønstre, normer og forventninger som ofte gjøres i samfunnsvitenskaplige studier (Gilje & Grimen 1993:144). Det som da blir spesielt med mange samfunnsvitenskaplige studier er at det som analyseres er meningsfulle handlinger som allerede har blitt fortolket av de aktørene som utfører de (Gilje & Grimen 1993:145), men det er også viktig at forskeren klarer å trekke fram nye perspektiver som ikke presenteres i aktørenes egne oppfatninger (Gilje & Grimen 1993:146). Andre viktige prinsipper er det at meningsfulle handlinger alltid må fortolkes ut i fra den kontekst de oppstår i (Gilje & Grimen 1993:152), og at en fortolkning alltid opparbeides gjennom en veksling fra fokus på deler, og fokus på helheten (Gilje & Grimen 1993:153). Min fortolkninger av samtalene kan forstås som at er oppstått på denne måten.

Hermeneutikken bygger på en oppfatning om at all forståelse av det som skjer rundt oss er fortolkende, og vi har ikke tilgang til virkeligheten utenom vår erkjennelse (Gilje & Grimen 1993:148). Aktørens forforståelse blir derfor et viktig moment i utviklingen av fortolkninger, som et følge av at vi utvikler forståelser ut i fra hvilke briller og begreper vi beskriver omgivelsene våre ut i fra, ut i fra hvilken forestillinger vi har om et fenomen, og ut i fra hvilke personlige erfaringer vi har (Gilje & Grimen 1993:148-150). En aktørs forforståelse kan slik ha betydning for hvordan meningsfulle fenomener fortolkes og forstås (Gilje & Grimen 1993:151). Forskerens bakgrunn og forforståelse kan ha betydning for hva slags fokus en forsker tar i prosessen, og det blir derfor viktig å presentere hva som ligger til grunn for valg av fokus i studien (Malterud 2003:kap 3). Jeg velger derfor å kort presentere det jeg oppfatter at er relevant av min bakgrunn og forforståelse. Jeg har i mange år jobbet som støttekontakt og som tjenesteyter relatert til botilbudet til tjenestemottakere med utviklingshemning i varierende stillingsandeler og type stillinger. Jeg ble utdannet vernepleier i 2005, og begynte så rett på mastergradsutdanning i helsevitenskap, samtidig som jeg de siste årene har hatt i overkant av halvstilling i kommunalt botiltak. Jeg har vært interessert hvordan tjenesteytere samhandler med tjenestemottakere. I tillegg har jeg vært opptatt av aktører med utviklingshemnings rett til og muligheter for selvbestemmelse. Dette har hatt betydning for det at jeg ønsker å studere samhandling mellom tjenesteytere og tjenestemottakere. Jeg har da

kun valgt å ta utgangspunkt i komplimentering slik de forekommer i ansvarsgruppemøtene, og har belyst komplimenteringen fra ulike perspektiver. Andre aktører ville kanskje ha funnet det mer interessant å belyse andre forhold i ansvarsgruppemøtene.

Det å studere egen praksis kan gi fordeler i form av innsikt og tillit (Malterud 2003:kap 12). Mills (2003:8,9) ser at det fins mange ulike måter å forstå uttalelser på, og at forståelser kan være felles for en gruppe aktører, som deler ”community of practise”. Jeg er en del av den samme type felleskapspraksis, som et følge av at jeg er bosatt i samme landsdel, og har i tillegg erfaringer fra samhandling mellom tjenesteytere og tjenestemottakere generelt og samhandling i ansvarsgruppemøter som et følge av at jeg selv har ytet tjenester til tjenestemottakere med utviklingshemning i flere år. Det at jeg har kjennskap til felleskapspraksisen, kan slik forstås som at gjør det lettere for meg å fortolke det som skjer i samhandlingssituasjonene, men jeg kan likevel ikke ta det for gitt, at min forforståelse gjør at jeg vil ha samme oppfatning som aktørene i forhold til hvordan de opplever uttalelser og hvorvidt uttalelser oppfattes som komplimenter og ansiktstyrkende. Jeg har derfor valgt å ta utgangspunkt i en generell forståelse av komplimenter, hvilket jeg har presentert i teoridelen i kapittel 3.

I tillegg kan det å studere egen praksis gi utfordringer i form av at det å forske på egen praksis kan medføre at forskeren ikke klarer å være like kritisk til forhold som blir tatt for gitt i feltet (Malterud 2003: kap 12). En som forsker på sitt eget felt, kan slik bli blind for interessante funn i samtaleprosessen. Jeg søker å unngå en slik blindhet ved å belyse komplimenteringen på en kritisk måte, med utgangspunkt i å studere forhold som konversasjonsanalysen ofte retter fokus mot, Fokuset på disse forholdene ser jeg at kan belyse enkelte forhold, som verken jeg eller de andre aktørene er bevisst. Videre belyser jeg det jeg ser med utgangspunkt i ulike teorier om komplimentering, samspill og ansiktshåndtering, hvilket jeg opplever at gir meg nye perspektiver å betrakte samhandlingen ut fra, som gjør at jeg unngår stor grad av blindhet når jeg forsker på mitt eget felt.

Det som kan svekke gyldigheten av beskrivelser av samtaleprosessene er at andre utenforstående hendelser kan ha betydning for hvordan uttalelser oppfattes, og de er ikke nødvendigvis tilgjengelig for forskeren (Peräkylä 1997:286). I ansvarsgruppemøter deltar derimot aktører som ikke deler samme erfaringer og opplevelser. I de situasjoner der uttalelser må forstås i forhold til tidligere hendelser, kan en derfor forvente at den tidligere hendelsen

har blitt presentert, for at andre tilstedeværende aktører skal tolke uttalelsene riktig. Det som skjer på andre arena kan også ha betydning for hvordan samtaleprosessen skal tolkes (Peräkylä 1997:286-7). Siden ansvarsgruppemøtet med stor sannsynlighet vil være den eneste arena der alle aktørene er samlet i samhandling, er det også liten sannsynlighet for at hendelser som er vesentlige, ikke blir presentert for de som ikke kjenner de. Det kan også være viktig å hente inn relevant data i form av dokumenter, invitasjoner og lignende for å ha relevant bakgrunnskunnskap for å kunne gi en korrekt beskrivelse av det som skjer (Peräkylä 1997:287). I ansvarsgruppemøtene ble det henvist til fire typer dokumenter, dette gjaldt møteinnkallelse, vedtak på tjenestetilbud, referat fra forrige ansvarsgruppemøte, individuell plan, og en rapport på bestemt tjenesteyter. Jeg fikk se møteinnkallelsen, når det var blitt sendt ut, og når det gjaldt referanser til vedtak på tjenestetilbud, ble det kun sagt at en av aktørene ikke husket spesifikke opplysninger om dette. Når det gjaldt referanser til møteterferat fra forrige møteinnkallelse, individuell plan, og rapport fra en bestemt tjenesteyter, ble relevant tekst lest opp. Dette gjorde at innholdet i de relevante dokumentene også ble kjent for deltakere som ikke har fått tilgang til disse. Jeg antar slik at jeg har fått tilgang på relevant informasjon og fått tilstrekkelig innsikt til å kunne forstå det som skjer i samhandlingssituasjonen.

2.5 Om analysemetode

Jeg har valgt å bruke samtaleanalyse som metode når jeg undersøker hvordan deltakerne i ansvarsgruppemøtene komplimenterer hverandre. Samtaleanalyser kan gjennomføres på mange ulike måter, og jeg har valgt å gjennomføre en form for samtaleanalyse der jeg tar utgangspunkt i konversasjonsanalysen som metode. Konversasjonsanalysen bygger på en tro på at det eksisterer en orden i samtaler, og søker å belyse hvordan sosiale aktiviteter organiseres i samhandling mellom aktører (Ten Have 1999:103). Forståelsen av det som skjer i samtalen søkes gjennom å at forskeren stiller seg spørsmål om hvorfor dette skjer nå (Schegloff og Sacks 1973:111-112).

Når konversasjonsanalyse gjennomføres samles det inn data gjennom å ta opptak av naturlig oppståtte samtaler, uten at det er forskeren som har tatt initiativ eller er medskaper av samtalen (Ten Have 1999:48). Opptak fra samtalen transkriberes så på detaljnivå for å framstille uttalelsene så likt som mulig i forhold til hvordan de var når de oppsto verbalt i samtalen (Ten Have 1999:78-79). Når samtalene analyseres er det ut i fra en forståelse om at

all samtale har et mønster, og at orden i samtaler blir skapt interaksjonelt (Ten Have 1999:41), videre at alle bidrag til samtalen er relevant, og at alle uttalelser må forstås i sammenheng med hverandre (Heritage 1984:280). Dette fordi konversasjonsanalysen bygger på en forståelse av at alle uttalelser kan forstås som betinget av konteksten de oppstår i og som at de skaper en ny kontekst for senere uttalelser (Heritage 1984:280).

De forhold som generelt er spesielt i fokus når konversasjonsanalyse benyttes som metode er hvordan aktørene bygger opp samtalen i ulike faser, hvordan de strukturerer samtalen ut i fra tema, hvordan aktører bruker bestemte typer uttalelser ofte følger hverandre, hvordan aktører gir og tar ordet i samtaler, hvordan aktører gir tilbakemeldinger til hverandre underveis i en samtale (Norrby 2004:39). I tillegg er det aktuelt å rette fokus mot hvordan aktører formulerer uttalelsene sine, og hvorvidt det eksisterer en form for asymmetri når samtaler utforskes når konversasjonsanalysen benyttes som metode (Heritage & Drew 1992:47). Det er fokuset på hvorvidt aktører bruker bestemte uttalelser som kan forstås som nærhetspar, fokuset på hvordan aktører gir og tar ordet i samtaler, fokuset på uttalelsenes formulering, og fokuset på hvorvidt det foreligger et asymmetrisk forhold mellom aktørene jeg har til felles med konversasjonsanalysen, når jeg studerer forekomsten av komplimentering i ansvarsgruppemøtene. Jeg vil nå kort gjengi de forståelser og teorier som tidlige konversasjonsanalyser har kommet fram til om nærhetspar, aktørers valg av ord og det å gi uttrykk for preferert respons, og det å gi og ta ordet i samtaler, som ligger til grunn for min forståelse og analyse av komplimenteringen i ansvarsgruppemøtene.

Om samtaleturner og turtaking

I samtaler fins det prinsipper som aktører følger for å sikre en orden, blandt annet fins det normer som gjør at aktører ikke snakker i munnen på hverandre, og normer som gjør at andre aktører kan oppfatte når de kan ta ordet (Norrby 2004:107-110). De prinsipper som er mest relevante i min analyse av komplimenteringen i ansvarsgruppemøtene, er de måter aktører fordeler ordet på i samtaler, og jeg vil derfor beskrive disse prinsippene mer inngående.

På slutten av en samtaleturn blir det ofte gitt signaler som tilsier at nå er en aktør i ferd med å avslutte sin uttalelse (Norrby 2004:110) Det er da åpning for at en ny uttalelse kan påstartes, og det er åpning for at en ny aktør kan ta ordet (Norrby 2004:110). Det er flere måter en aktør kan ende opp med å ha ordet på i samtaler. Det er gjennom å ta initiativ til å ta ordet selv,

gjennom at den som hadde ordet sist initierer at en annen aktør skal ta ordet, og gjennom at den aktøren som sist hadde ordet fortsetter å prate selv (Ten Have 1999: 111). Og det er det at en aktør får tildelt ordet, som forstås som prioritert, foran det at en aktør velger å ta ordet selv, hvilket igjen har høyere prioritet enn at en aktør fortsetter å snakke (Ten Have 1999:111). Så fremt en eller flere aktører får tildelt ordet, gjelder prinsippet om førstemann til mølla, for å få samtaleturen (Norrby 2004:111). Enkelte kan derfor oppleve at de ikke får uttalt seg som et følge av at andre aktører alltid tar ordet først (Norrby 2004:111). Overholdelsen av slike prinsipper forstås som et interaksjonelt samarbeid mellom aktørene i samtalen (Ten Have 1999: 111).

Om det at bestemte uttalelser ofte følger hverandre

Enkelte type uttalelser har en tendens til å følge etter hverandre (Ten Have 1999:113), slik som det å initiere svarresponser gjennom å stille enkelte typer ikke-retoriske spørsmål, og det å initiere en hilsen, gjennom å selv presentere en hilsen. Slike uttalelser omtales som avpassede par (Svennevig 1999:358). Avpassede par er uttalelser som blir gitt av to forskjellige personer, der den første uttalelsen har forventninger knyttet til seg, om hvilke responser som vil bli oppfattet som relevante (Norrby 2004:123). Dette innebærer at aktører som ofte responderer på en bestemt måte etter en bestemt type uttalelse, som etter et spørsmål, der det forventes et svar i respons. I enkelte tilfeller gir derimot ikke aktørene responsen som forventes umiddelbart, men den forventede responsen kan forekomme etter at det har blitt presentert nok et spørsmål med påfølgende respons (Ten Have 1999:114). En slik prosess kalles utvidet sekvens (Ten Have 1999:114). Et moment som også understreker at det underligger en sterk forventning til en bestemt type respons på enkelte uttalelser er at når aktører responderer annerledes enn det som forventes, blir dette lagt merke til (Ten Have 1999:113), og første del det tilpassede paret kan da i mange tilfeller gjentas (Norrby 2004:123 viser til Schegloff 1972) . I tillegg kan den aktøren som presenterte den første uttalelsen i det avpassede paret, ha forrang til å ta ordet etter at en selv har fått respons, for å kunne å evaluere eller kommentere responsen som ble gitt (Ten Have 1999:113). Det å gi tilbakemelding på den responsen en selv har fått, har derimot ikke like sterke forventninger knyttet til seg om at det skal finne sted, og det vil derfor ikke i like stor grad bli lagt merke til at denne tilbakemeldingen ikke forekommer, i så stor grad som når andre del av et avpasset par ikke forekommer (Ten Have 1999:113).

I denne oppgaven er det spørsmål og svar som er den type avpassede par som belyses. I institusjonelle settinger som møter mellom tjenesteytere og tjenestemottakere er ofte spørsmål-svar-sekvenser en dominerende i måten samtaleprosessen utvikler seg på, og i de spesialiserte men uformelle variantene av institusjonelle samtaler veksler samtalen ofte mellom å ha et mer konversasjonelt preg, til å bli sekvenser som fortløpende varierer mellom det å stille spørsmål og svare (Drew & Heritage 1992:40). Det som kjennetegner avpassede par som spørsmål og svar, er at en person kan forsøke å styre samtalen gjennom å presentere uttalelser der det medfølger forventninger om svar som respons (Norrby 2004:123). Dette kan forstås som et følge av at den som stiller spørsmål også har den fordel at vedkommende har forrang når det gjelder det å gi tilbakemelding på responsen på spørsmålet (Ten Have 1999:113), og gis slik mulighet til å ta ordet nok en gang (Ten Have 1999:114 viser til Sacks 1972:343). Aktøren kan da velge å benytte seg av muligheten til å ta ordet, til å stille nok et spørsmål, og kan slik styre det videre forløpet av samtalen (Ten Have 1999:114 viser til Sacks 1972:343). Dette kan slik åpne seg muligheter for å ha en endeløs serie av spørsmål og svar i samhandlinger, der det er en og samme aktør som stiller spørsmål. Gjennom å stille spørsmål kan aktører også legge opp til at andre aktører skal ha et bestemt fokus i sine responser, gjennom at de har gitt uttrykk for hva slags fokus et relevant svar skal ha.

Som antydnet ovenfor kan spørsmål forstås som initiativ, og svar som responser. Ulikheter når det gjelder å ta initiativ og gi responser, kan videre forstås som en form for asymmetri (Rommetveit 1991:199-200). Ved å stille lukkede spørsmål, og ved å legge fram forslag til hvilke responser en aktør skal ta, og generelt gi aktører få valgmuligheter de kan velge mellom i sine responser, kan aktører dominere samtalen interaksjonelt (Linell & Jönsson 1991:82). Aktørers ulike tilgang på det å dele ut ordet, og det å styre fokus, som et følge av det å ha muligheter til å stille spørsmål kan slik forstås som at aktørene har ulik grad av innflytelse over samspillsituasjonen. Et slikt mønster forstås som et følge av en lokalt skapt praksis, samt de rettighetene og forpliktelsene som forekommer (Ten Have 1999:114-115).

Om formulering av uttalelser og ordvalg

Aktører har mange muligheter til å velge blant mange ord formuleringer i uttalelsene sine, og hvilke ord de velger, og det å rette fokus mot valg av ord og formuleringer kan fortelle noe om hva som skjer i samhandlingen. Dette fordi valg mellom ulike alternative beskrivelser vil alltid være betinget av kontekst og hvordan aktører opplever at beskrivelsene passer til den rollen de selv har i settingen (Drew & Heritage 1992:29-30). Valg av ord og formuleringer

kan slik forstås som et uttrykk for hvorvidt aktørene orienterer seg ut i fra at de deltar i en institusjonell setting (Drew & Heritage 1992:29). I min analyse er det tre forhold jeg har rettet fokus mot når jeg ser på hvordan aktører komplimenterer i ansvarsgruppemøtene. Det ene forholdet er om komplimentene følges av et gradsadverb. Det å bruke ord som beskriver grader av noe, slik som begrepet *veldig*, kan forstås som en måte å forsterke det empatiske uttrykket i en uttalelse (Brown & Levinson 1987:106). Bruk av gradsadverb kan slik forstås å fortelle noe om hvorvidt aktører søker å forsterke eller formilde uttrykket i komplimentene, etter hvilken type gradsadverb aktører eventuelt velger å bruke.

Det andre forholdet er hvordan tilstedeværende aktører eventuelt omtales i komplimentene, om komplimentene da blir gitt til de direkte, eller om de blir framstilt i tredjeperson. Aktører formulerer uttalelsene tilpasset den eller de aktørene som uttalelsen rettes mot, det vil si ut i fra sin forståelse av hva som skal til for at uttalelsen skal være forståelig for den eller de aktørene som oppfattes som mottakere av uttalelsen (Ten Have 1999:119). Blant annet kan dette ha betydning for hvordan det refereres til andre personer, for at de aktørene som uttalelsen rettes mot skal kunne forstå hvem det er det snakkes om (Ten Have 1999:119). Måten en uttalelse formuleres på, kan slik forstås å si noe om hvem uttalelsen er rettet mot, som en måte å gi uttrykk for at det er enkelte av aktørene som oppfattes som relevante mottakere, ut i fra hvilke aktører uttalelsen synes å være tilpasset. Tilpasset gjennom at ytringer kan være formet for et bestemt publikum og dette kan uttrykkes eksempelvis gjennom å snakke lavt, velge tema som bare enkelte er interessert i, og gjennom å være tilpasset spesifikke aktørers behov for informasjon for å forstå det som blir sagt. Det kan slik gis uttrykk for hvem som betraktes som relevante mottakere av en uttalelse. Aktører i en setting kan ha roller som ratifiserte deltakere, og ikke-ratifiserte deltakere, og det kan stilles ulik normer og forventninger til deres adferd og deltakelse i samhandlingen (Goffman 1981:131-132). De ikke-ratifiserte deltakerne forventes å være overhørende, uten at de skal bidra stort til innholdet i samhandlingen (Goffman 1981:131-132). At en aktør oppfattes som en overhørende aktør, kan blant annet signaliseres ut i fra hvordan tilstedeværende aktører blir omtalt, og det at en tilstedeværende aktør blir omtalt i tredjeperson, kan forstås som at aktøren blir omtalt som om vedkommende ikke var tilstede (Goffman 1959:128-129). En ikke-tilstedeværende aktør kan ikke delta i samhandlingen, og vil derfor være en passiv aktør. På den måten kan det forstås som at det å omtale tilstedeværende aktører i tredjeperson gir uttrykk for en forståelse av at det ikke er de aktørene som er de mest aktuelle respondenter på uttalelsen, og at det ikke er de aktørene som de mest aktuelle deltakerne og bidragsyterne i

samhandlingen der og da. Måter å formulere seg på kan slik forstås å legge normative føringer på hvilken deltakerrolle andre aktører skal ta.

Det tredje forholdet jeg har valgt å rette fokus mot er hvorvidt aktørene bruker en type formuleringer der respondenten vil tilstrebe å gi en bestemt type respons. Jeg har som tidligere nevnt rettet fokus mot spørsmål og svarrespons i ansvarsgruppemøtene, og i mange spørsmål gis det uttrykk for at det er en type respons som er preferert (Ten Have 1999:120). Dette er spørsmål der responsen enten kan være et uttrykk for aksept eller et uttrykk for avvisende (Heritage 1984:265). Responser som er prefererte, er responser som gir uttrykk for samsvar og aksept, som bygger opp om de solidariske båndene mellom aktørene, og bidrar til å unngå konflikt (Heritage 1984:265). Dette fordi aktører generelt søker enighet (Sacks 1987:57). Eksempel på et spørsmål som antyder at det er en type respons som er preferert er å si «Men det er ikke sånn at du ikke trives der?», der det å uttrykke et nei vil oppfattes som i samsvar og som preferert respons. Dette fordi spørsmålet gir uttrykk for en oppfatning om at respondenten egentlig trives, der det å uttrykke et nei vil være i samsvar med denne oppfattelsen. Hvordan spørsmål formuleres kan slik ha betydning i form av at andre aktører vil tilstrebe å gi en bestemt type respons.

Det skilles mellom den rene form for konversasjonsanalyse, og en videre form (Ten Have 1999:161). Den rene formen for konversasjonsanalyse ønsker derimot ikke at forskeren skal presentere sine vurderinger av hva aktørene har intendert, forventet, tenkt og tilsvarende i sin presentasjon av sin forståelse av samtale, men kan trekke inn slike vurderinger så fremt de tar utgangspunkt i uttrykk for en slik forståelse, hvilket aktørene selv har gitt i samtalen (Ten Have 1999: 37-38). I min teoretiske analyse av hva komplimenteringen i ansvarsgruppemøtene kan bety, tar jeg bruk teoretiske perspektiver på hvordan uttalelser generelt kan forstås å virke på aktører blant annet hentet fra Goffman, Brown og Levinson, og Spencer-Oatey, uten at aktørene gir uttrykk for at de har samme forståelse i samtale. Dette omtales som en type funksjonell eller formåls-analyse av samhandlingen i samtale som kan kombineres med samtaleanalyse (Norrby 2004: 232). Min analyse av ansvarsgruppemøter faller derfor innunder en tilnærming som inkluderer mer fra andre vitenskapelige retninger, i mitt tilfelle sosiologi, hvilket omtales som en videre form for konversasjonsanalyse (Ten Have 1999:161).

Den type samtaleanalyse som jeg gjennomfører kan også kategoriseres som anvendt konversasjonsanalyse, hvilket er en form for analyse som tar utgangspunkt i samtaler som oppstår i setting der mål for samhandlingen og aktørens institusjonelle rolle kan ha betydning for hvordan samtalen arter seg (Drew & Heritage 1992:24). Det som videre kjennetegner institusjonelle settinger er at bidragene til samtalen kan forstås som at realiserer den institusjonelle oppgavene, og slik den institusjonelle karakteren for settingen (Drew & Heritage 1992:26). I analysen tas det derimot ikke for gitt at det foreligger en institusjonell karakter på samhandlingen før dette er gitt i måten aktører samhandler på, og i konversasjonsanalysen tas det slik ikke som gitt at konteksten, eksempelvis settingen for samhandlingen, samt aktørers identiteter og roller, har stor betydning for hvordan samtalen arter seg før dette viser seg i måten aktører samhandler på i samtaler (Ten Have 1999:108). Et viktig premiss er slik at aktørene må utvise en orientering mot konteksten i måten de samhandler på, for at en skal kunne konkludere med at konteksten har betydning. Med utgangspunkt i en slik forståelse kan en gjennom konversasjonsanalyse av institusjonelle settinger oppdage et tydelig mønster der det er tydelig at enkelte av aktørene oftere stiller spørsmål, mens andre aktører oftere responderer på disse, hvilket kan forstås som knyttet til hva slags rolle aktørene har i samhandlingen (Ten Have 1999:108). Jeg studerer samtalene i ansvarsgruppemøtene ut i fra hvordan aktørene selv synes å utøve sine roller forskjellig, og dette er i samsvar med konversasjonsanalysens intensjon om å basere sine antakelser om at den samtalen som analyseres er preget av den institusjonaliserte settingen, ut i fra hvordan aktørene selv gir tydelig uttrykk for dette.

3 Teoretisk utgangspunkt

3.1 Om sosialkonstruksjonisme

Min analyse i denne oppgaven bygger på en forståelse av at sosial identitet skapes og forhandles i samtaler hvilket er i samsvar med et sosialkonstruktivistisk perspektiv (Norrby 2004: 59 viser til Berger & Luckmann 1967). Jeg forstår videre at prosesser i samtaler kan forstås som et uttrykk for hvordan deltakere konstruerer sosiale virkeligheter og kommunikative aktiviteter, og deres orientering til sosiale kontekster, og forhold mellom identiteter (Hutchby 1996:6). Videre forstår jeg at våre beskrivelser kan fortelle noe om hva vi forventer av en bestemt type aktører innenfor en bestemt type kategori (Baker 1997:163), og

måten noe framstilles på kan alltid forstås som et valg blant flere muligheter (Baker 1997:164) Kategorisering kan derfor forstås som en form for kulturell kunnskap som blir synlig i måten aktører forholder seg til hverandre (Baker 1997:163) og samtaler kan forstås som sosiale handlinger hvilket aktører oppnår identiteter, forståelse av virkelighet, sosial orden, og sosiale relasjoner gjennom (Baker 1997:164. Når jeg analyserer samhandlingen i ansvarsgruppemøtene, forstår jeg på denne måten samhandlingsprossene som et uttrykk for aktørenes konstruering blant annet av seg selv, andre aktører, relasjoner til andre aktører, og sosial orden.

3.2 Om komplimenter

Det jeg oppfatter som komplimenter er uttrykk som kan forstås som positive tilbakemeldinger, og har valgt å ta utgangspunkt i Holmes (2003) sin definisjon av kompliment. Den lyder:

“A compliment is a speech act which explicitly or implicitly attributes credit to someone other than the speaker, usually the person addressed, for some “good” (possession, characteristic, skill etc.) which is positively valued by the speaker and the hearer” (Holmes 2003:177-178 viser til Holmes 1986:485)

Hun presenterer slik komplimenter som ros og skryt rettet mot egenskaper, ferdigheter, eiendeler og goder andre aktører har, som er positivt verdsatt av aktørene (Holmes 2003:178 viser til Holmes 1986:485). Tilfeller der aktører skryter av seg selv, blir slik ikke medregnet som kompliment. Hun gir videre uttrykk for at komplimenter kan uttrykkes direkte og indirekte, og for å forstå hvilke uttalelser som kan oppfattes som et indirekte kompliment, må en vite hva som er anerkjente verdier i en kultur (Holmes 2003:178 viser til Holmes 1986:485). Jeg anser derfor to typer uttalelser som komplimenter når jeg analyserer uttalelser fra ansvarsgruppemøtene. Den ene typen uttalelser er uttalelser som direkte kan forstås som en kompliment, gjennom å formulere seg med positivt ladete adjektiver som bra, flink, dyktig, og fin, der aktører på den måten gjør det tydelig at det er en anerkjennelse av andre aktører de presenterer. Dette forstår jeg som uttalelser som mer uproblematisk kan forstås som en kompliment. Den andre typen uttalelser er de som ikke inneholder slike adjektiver, men der det trekkes fram opplysninger om forhold eller kjennetrekke ved tjenestemottakerne som generelt kan betraktes som verdsatte, det jeg omtaler som indirekte komplimenter.

Hvorvidt det kan tas for gitt hvordan uttalelser vil oppfattes

Komplimentering, det å gi uttrykk for ros og anerkjennelse, kan klassifiseres som en form for høflighet (Brown & Levinson 1987:101), og faren ved å rette fokus mot et fenomen som komplimentering, forstått som en form for høflighet, er at forskere kan ta det for gitt at fenomenene kan forstås som noe universelt, samt at forskernes forforståelse kan prege hvordan de forstår uttalelser (Mills 2003:8,9). Dette fordi uttalelser som oppfattes som uttrykk for en kompliment og en høflig og positiv holdning kan være betinget av hva hver enkelt aktør oppfatter som verdsatt. Hva som oppleves verdsatt kan være fleksibelt, og en aktørs oppfatning av seg selv, og sine verdier, er ikke nødvendigvis stabilt (Spencer-Oatey (2007:644). Andre forhold som kan virke inn på hvordan aktører opplever uttalelser er hvilke forventninger aktøren selv har (Goffman 1967:6). Er ansiktet en aktør får tilskrevet noe aktøren har tatt for gitt, vil de emosjonelle reaksjonene bli små, er de derimot bedre eller dårligere enn hva en aktør forventet, kan de resultere i at aktøren får en god eller dårlig emosjonell reaksjon (Goffman 1967:6). Videre kan komplimenter som blir oppfattet som overdreven smisking eller patroniserende oppleves negativt av aktøren (Holmes 2003:179). Aktørene opplever da at det ligger andre intensjoner bak, enn å gi uttrykk for solidaritet og anerkjennelse (Holmes 2003:179). Videre kan aktører få oppleve en uttalelse negativt, tross for at den tilsynelatende ser ut til å være en kompliment, fordi de oppfatter uttalelsen som sarkastisk (Holmes 2003:179). Det er slik ikke nødvendigvis gitt hvordan uttalelser, som kan se ut til å være komplimenter, blir oppfattet. Dette gjør det vanskelig å kunne forutsi med sikkerhet hva aktører vil oppfatte som komplimenter. Når det gjelder hvorvidt uttalelser kan forstås som smisking eller patroniserende, kan jeg ikke med utgangspunkt i datamateriale fastslå hvordan aktører opplever uttalelser, hvilket uansett vil kunne variere fra aktør til aktør. Når det gjelder sarkasme er det derimot ingen av komplimentene og uttalelsene i datamaterialet som er uttrykt på en slik måte at det er stor sannsynlighet for at de er intendert som eller vil bli oppfattet som sarkastiske. Jeg vil derimot belyse hvordan uttalelser kan forstås generelt ut i fra teorier om høflighetsstrategier, ansiktshåndtering, identitetshåndtering, og komplimenter, og søker å diskutere funn fra datamaterialet med utgangspunkt i disse teoriene.

Redegjørelse for min klassifisering av uttalelser som komplimenter

De uttalelser jeg har klassifisert som komplimenter er, som antydte tidligere, uttalelser som passer med Holmes (2003:178) definisjon av kompliment. Hun ser som tidligere nevnt at for å kunne forstå hvilke uttalelser som vil oppfattes som indirekte komplimenter, må vi forstå hva som vil oppfattes som verdsatt av aktørene (Holmes 2003:178 viser til Holmes 1986:485). Jeg har søkt en generell forståelse av hva som vil oppfattes som komplimenter, og det jeg oppfatter som generelt verdsatt er det

Schwartz og Bardis (2001:270) framstiller som universelle verdier. Dette på samme måte som Spencer Oatey (2007), som ser at Schwartz og Bardis (2001:270) framstilling av hva som er universelle motivasjonelle verdier, kan bidra til å forstå hva som ligger til grunn for aktørers ansiktsbehov. Schwartz og Bardi (2001) har gjennomført en undersøkelse av hvilke verdier folk gir uttrykk for at har størst betydning for seg, og presenterer ti grunnleggende universelle verdier. Disse er makt og prestisje, oppnåelse og personlig suksess, hedonisme og tilfredshet, stimulering og begeistring, selvstyrende og uavhengig, universalisme og toleranse, menneskekjærlighet og velferd fremming, tradisjon og aksept av tidligere sedvane, konformitet og det å handle i overensstemmelse med normer, og sikkerhet og stabilitet (Schwartz & Bardi 2001:270). De ser at slike verdier kan forstås som universelle, men kan vektlegges forskjellig av enkeltindivider, noe som kan være påvirket av forskjeller i genetisk arv, sosial struktur, personlige erfaringer, og kulturbakgrunn (Schwartz & Bardi 2001:268). Det jeg betrakter som komplimenter, er uttalelser som synes å framstille forhold ved aktørene på en måte som er forenelig med disse verdiene. Eksempelvis uttaler en av tjenestemottakerne at hun kunne tenkt seg å møte en aktør oftere. Dette kan forstås som et indirekte kompliment og et uttrykk for at hun trives med denne aktøren, og kan forstås som at aktøren har lykkes i forhold til de universelle verdiene konformitet og

Øversettelse av Schwartz og Bardis (2001:270) korte gjengivelse av de 10 grunnleggende universelle verdier som karakteriseres gjennom å beskrive deres motivasjonelle mål:

1. **Selvdireksjon.** Uavhengig tanke og handling, valg, skape, og utforske.
2. **Stimulering.** Spenning, uvanlighet, og utfordringer i livet.
3. **Hedonism.** Velvære og sanselig tilfredstillette for seg selv.
4. **Oppnåelse.** Personlig suksess gjennom å demonstrere kompetanse i forhold til sosiale standard. Fokus på suksessfull handling.
5. **Makt.** Sosial status og prestisje, kontroll eller dominans over mennesker og ressurser. Fokus på det å oppnå eller opprettholde en posisjon.
6. **Sikkerhet.** Sikkerhet, harmoni, og stabilitet i samfunn, i relasjoner, og i forhold til en selv.
7. **Konformitet.** Unngå handlinger, lyster, og impulser som det er sannsynlig at kan opprøre andre, eller bryte med sosiale forventninger og normer.
8. **Tradisjon.** Respekt, tilhørighet, og aksept av de vaner og ideer som tradisjonell kultur og religion gir selvet.
9. **Menneskekjærlighet.** Gi og øke velferden til de som en er i hyppig kontakt med.
10. **Universalisme.** Forståelse, anerkjennelse av alle mennesker og av naturen.

(Fra Schwartz og Bardi (2001): **Value Hierarchies Across Cultures: Taking a Similarities Perspective.** *Journal of Cross-Cultural Psychology* 32; 268-290)

oppnåelse. Konformitet og oppnåelse fordi uttrykk for å tives med aktøren kan forstås som et uttrykk for at aktørens adferd oppfattes konform og ikke provoserende, et uttrykk for at aktøren oppfattes som et godt selskap, og et uttrykk for en oppfatning om at aktøren oppnår sosial suksess gjennom å utvise sosial kompetanse. Det jeg klassifiserer som komplimenter, er slik uttalelser jeg forstår som ros og skryt rettet mot egenskaper, ferdigheter, eiendeler og goder andre aktører har (Holmes 2003:178 viser til Holmes 1986:485), som betraktes som universelt verdsatt gjennom at de er i samsvar med det som framstilles som universelle verdier av Schwartz og Bardi (2001). Jeg analyserer slik komplimentering i ansvarsgruppemøter, ut i fra en generell forståelse av hva som oppfattes som komplimenter og ikke ut i fra en forutinntatthet om hvordan uttalelsene oppfattes der og da av enkeltindividene som selv deltar i samhandlingen, og vil kun belyse hvordan aktørens selv synes å oppleve komplimentene når dette kommer tydelig fram i aktørens uttalelser og handlinger.

Ikke alle tilfellene som kan forstås som potensielle indirekte komplimenter, er like lett å plassere ut i fra om de omhandler det Schwartz og Bardi (2001) framstiller som universelle verdier. Jeg har derfor valgt å gi en presentasjon av disse tilfellene i et vedlegg til denne oppgaven, for å synliggjøre hvordan jeg har fortolket tvetydige uttalelser. Dette for å synliggjøre mine vurderinger og for å gjøre forskningsresultatene mine etterprøvbare, hvilket er viktig prinsipp i forsvaring av vitenskaplige studier (Malterud 2003: kap 8).

3.3 Teoretiske perspektiver på ansikts- og relasjonshåndtering

Erving Goffman (1967:5) bruker begrepet "face", oversatt til ansikt, og retter fokus på hvordan aktører søker å framstille seg og bli framstilt på en bestemt måte. Hva som utgjør en aktørs ansiktsbehov, altså en aktørs behov for å framstilles på en bestemt måte, er avhengig av hvilke sosiale verdier som er gjeldende, ut i fra hvilke normer og verdier som er etablert i kulturen, hvilke egenskaper han selv har oppfattet som godtatte, og ut i fra hvilke forestillinger en aktør har om hva andre aktører oppfatter som godtatte egenskaper (Goffman 1967:6). Det Goffman (1967:6) kaller "face-work", er aktørens orienteringer i forhold til egne og andre aktørers ansiktsbehov, det behovet aktører har for å framstilles på en måte som oppfattes som sosialt akseptabelt.

Brown og Levinson (1987) har tatt utgangspunkt i Goffmans forståelse av aktørers ansiktsbehov og ser at aktører strategisk kan velge å bruke uttalelser som påvirker aktørers

ansikt på ulike måter. Brown og Levinson (1987) beskriver ulike strategier sosiale aktører kan bruke i sin søken på dekke aktørers behov for å framstilles på en respektert og anerkjennende måte. De kaller slike strategier for høflighetsstrategier (Brown og Levinson 1987). Brown og Levinson (1987:102, 103) ser at aktører kan ha to hovedtyper ansiktsbehov. Den ene typen kaller de positive ansiktsbehov, den andre negative positive ansiktsbehov, og skiller mellom uttalelser ut i fra om de kan forstås som strategier som ivaretar positive eller negative ansiktsbehov, og kaller disse positive eller negative høflighetsstrategier (Brown og Levinson 1987:101,129). Komplimenter blir av Brown og Levinson (1987:103) sett på som en form for positiv høflighetsstrategi.

Spencer-Oatey (2000:14) ser også at aktører kan ha to typer behov som har betydning for hvordan vi søker å framstilles. Det ene type behov kaller hun "quality face", og hun ser at den type ansiktbehov, består av et behov for at andre skal godkjenne oss, og er knyttet til selvaktelse (Spencer-Oatey 2000:14). Dette tilsvarer omtrent det samme som Brown og Levinsons (1987) positive ansikt. Den andre type behov kaller hun "identity face" og består av et behov for at andre skal anerkjenne og opprettholde vår identitet eller våre roller, eksempelvis som gruppeleder, venn, forelder osv. Opplever en aktør å ikke bli framstilt i samsvar med sine behov, både når det gjelder "quality face" og "identity face", kan vedkommende oppleve samspillet som disharmonisk (Spencer-Oatey 2000:16).

Spencer-Oatey (2000:14) ser at aktører også har behov for å bli framstilt i pakt med de sosiale rettigheter de opplever at de har. Hun skiller mellom to typer sosiale rettigheter. Den ene typen kaller hun likhetsrettigheter, og er aktørers opplevelse av rettigheter relatert til en selv ikke ønsker å oppleve urettferdighet, og at andre bestemmer over seg (Spencer-Oatey 2000:14). Framstillingen av aktørers behov for å bli møtt i samsvar med de sosiale rettigheter, som Spencer-Oatey (2000:14) framstiller her, er i samsvar med Brown og Levinsons (1987:129) framstilling av det de kaller negative ansiktsbehov. Den andre type sosiale rettigheter aktører kan oppleve at de har, kaller Spencer-Oatey (2000:14,15) omgangsrettigheter. Det hun retter fokus på da er de relasjonelle behov aktører kan ha for å bli møtt på en måte som er i samsvar med ens opplevelse av hva som er passende måte å omgås på. Eksempelvis at aktørene opplever å ikke bli ignorert eller overveldet på grunn av samspillsprosessen, hvorvidt det oppleves passende å dele personlige følelser, gi komplimenter og lignende. Hva aktører oppfatter som passende omgang i samspill med andre, vil være avhengig av forhold som kultur, personlige preferanser, og relasjonen til den eller de

andre aktørene (Spencer-Oatey 2000:15) Det kan slik forstås som at det kan være store forskjeller i hva aktører opplever som passende og upassende. Hun ser at aktører kan oppfatte samspillet som disharmonisk, så fremt de ikke opplever å bli møtt på en måte som er i samsvar med sine sosiale rettigheter (Spencer-Oatey 2000:16). Måten jeg forstår hvordan komplimentering kan oppleves, grunner i disse teoriene, altså Holmes teorier om hva som kjennetegner komplimenter, Goffmans teorier om aktørers ansiktsbehov, Brown og Levinsons teorier om høflighet, og Spencer-Oateys teorier om kvalitetsansikt og identitetsansikt, likhetsrettigheter, og omgangsrettigheter.

3.4 Relevant teori om asymmetri og makt i institusjonelle settinger som ansvarsgruppemøter

Ansvarsgruppemøter forstås som en institusjonell setting, en setting som kjennetegnes av at samhandlingen vil være preget av institusjonens mål og oppgaver, og at det signaliseres hva slags type bidrag til samtalen som oppfattes som relevante (Drew & Heritage 1992: 22-25). Det som videre kjennetegner samspill i institusjonelle settinger, er at samhandlingen ofte følger en mal og ofte er tidsbestemte på forhånd, som et følge av behov for effektivisering og likebehandling (Adelsvärd 1995:117). Videre er samtalene ofte orienterte mot å løse en bestemt oppgave, aktørene har ofte bestemte roller i samhandlingen, samhandlingen har en typisk struktur, og finner ofte sted i bestemte rom (Adelsvärd 1995:117). Samhandlingen i institusjonelle settinger er derfor preget av asymmetri (Adelsvärd 1995:117) og tiltross for at tjenesteytere legger til rette for at det skal være mest mulig likeverdighet i forholdet sitt til tjenestemottakere, vil samhandlingen mellom tjenesteytere og tjenestemottakere i institusjonelle settinger alltid innebære en asymmetri, som oppstår som følge av partene kan være likeverdige som mennesker, men innehar ikke likeverdige posisjoner (Thommesen m.fl. 2006). Det at tjenestemottakerne er avhengig av den bistand tjenesteyterne gir, det at tjenesteyterne har frivillig gått inn i sin rolle, det at møtene ofte finner sted på tjenesteyternes arena, og det at tjenesteyterne ofte har mer erfaring og praktisk kompetanse i utøvelsen av sin rolle, vil også kunne medføre at tjenesteytere får et ulikt utgangspunkt (Skau 2003:69). Det som videre kjennetegner samspill i institusjonelle settinger, er at samhandlingen ofte følger en mal og ofte er tidsbestemte på forhånd, som et følge av behov for effektivisering og likebehandling (Adelsvärd 1995:117). Videre er samtalene ofte orienterte mot å løse en bestemt oppgave, aktørene har ofte bestemte roller i samhandlingen, samhandlingen har en typisk struktur, og finner ofte sted i bestemte rom (Adelsvärd 1995:117).

Heritage (2004:236) ser også at aktører i institusjonelle settinger kan beskrives som asymmetriske, og at det som kjennetegner institusjonelle settinger, er at de institusjonelle identitetene og agendaer, og de institusjonelle normene og forventningene, legger føringer for hvordan samhandlingen skal arte seg (Heritage 2004:237). Han ser at aktørene i slike settinger er asymmetriske på fire måter: Aktører har ulik grad av deltakelse, ulik kjennskap til den relevante type samhandling og institusjonelle praksis, ulik besittelse av kunnskap, og ulik rett til kunnskap (Heritage 2004:236).

Det første punktet Heritage nevner, retter fokus mot det at aktører kan delta i samhandlingen i ulik grad, og at dette kan forstås som en form for asymmetri mellom aktørene (Heritage 2004:236). Aktører kan delta på ulik måte i forhold til hvor stor grad de tar ordet i samtaler, i forhold til hvor stor grad de initierer og responderer på uttalelser, i forhold til hvorvidt de er aktivt med på å forme tema og fokus for samtalen, og i forhold til hvorvidt de kommer med bidrag som har betydning for avgjørelser som blir tatt (Linell og Luckmann 1991:9) Aktører kan også delta på ulik måte, i forhold til i hvor stor grad de stiller spørsmål og vurderer og evaluerer svarene de får (Adelsvärd 1995:117).

Den andre form for asymmetri som kan oppstå mellom aktører i institusjonelle settinger, er at aktørene kan ha ulik kjennskap til de institusjonelle rammene og den institusjonelle praksisen (Heritage 2004:237). Mens tjenesteytere kan ha mye erfaringer med en bestemt form for samhandling, kan tjenestemottakerne ha mindre grad av den samme type erfaring. Dette gjør at tjenesteytere får en fordel, i form av at de vil ha større grad ha kjennskap til de typiske normer, forventninger og samhandlingsmønstre, som kan være gjengangere innen den type setting som samhandlingen finner sted. Mens denne type samhandling, kan ha blitt ren rutine for tjenesteytere, vil ikke tjenestemottakerne nødvendigvis betrakte samhandlingen og sin situasjon som en rutine (Heritage 2004:237). Det at aktører har ulik kjennskap til en bestemt type samhandlinger innenfor institusjonelle rammer, kan også medføre at aktørene forstår samhandlingsprosessene ulikt. Og mens en tjenesteyter kan ha det helt klart hva formålet og hensikten med en uttalelse er, kan en tjenestemottaker, som ikke har samme type praksiserfaring, oppleve det vanskeligere å tolke formålet med det som blir sagt (Heritage 2004:238).

Det tredje punktet som Heritage nevner, når han beskriver ulike former for asymmetri mellom tjenesteytere og tjenestemottakere, er ulik grad av kunnskap. Tjenesteyterne kan ha spesifikk fagkunnskap som tjenestemottakerne ikke vil ha, og dette kan forstås som en form for asymmetri (Heritage 2004:239). Så fremt tjenesteyterne presenterer kunnskapen ovenfor tjenestemottakerne på en måte som tjenestemottakerne ikke har forutsetninger for å forstå, som for eksempel ved bruk av spesielle faguttrykk, kan dette forstås som et uttrykk for den fjerde form for asymmetri Heritage beskriver. Heritage skriver at det i institusjonelle settinger kan være en normert form for praksis, som tilsier at det er enkelte aktører som er berettiget det å ha kunnskap (Heritage 2004:240). Institusjonelle settinger framstilles slik som settinger, der det kan være en normert praksis som tilsier at det er de aktører som innehar fagkunnskap og som representerer institusjonene, som skal framstille sin kunnskap, og at det ikke nødvendigvis er normert at andre aktører skal gjøre det samme.

I tillegg kan tjenesteytere også ha mer kunnskap om og påvirkningskraft ovenfor de strukturelle rammene, og det å fastsette strukturelle rammer, som rutiner, regler og normer, de oppfatninger om hva aktørene bør eller ikke bør gjøre, kan også forstås som en form for makt (Christensen og Daugaard 2001:17). Slike forhold blir sjelden stilt spørsmålstegn ved, og blir ofte tatt for gitt (Christensen & Daugaard 2001:17). Videre kan også begrensninger som ligger i de strukturelle rammene et tjenestetilbud opererer innenfor, som regler, rutiner, arbeidsfordeling, prosedyrer for saksgang, informasjon, virksomhetsplaner, budsjett, avdelings- og organisasjonsstruktur og lignende, betraktes som en form for makt (Stang 1998:53). På en slik måte kan man forstå at institusjonell samhandling, som ansvarsgruppemøter, kan være preget av de strukturelle rammene som tjenesteytere og tjenesteapparatet har skapt. Strukturelle rammer kan slik bidra til å opprettholde et asymmetrisk forhold mellom tjenestemottakere og tjenesteytere. Når jeg studerer samhandlingsprosesser i ansvarsgruppemøtene ser jeg etter mønstre i samhandlingen som tyder på at forholdet mellom aktørene er asymmetriske.

3.5 Kort om det å legge opp til brukermedvirkning gjennom en bemyndigende samhandlingsstil

Idealet om brukermedvirkning og en mer bemyndigende samhandlingsstil er som tidligere nevnt et følge av at tjenestetilbudet har vært for lite individuelt tilpasset (Askheim 1997:106), og prinsippet om rett til brukermedvirkning og bemyndigelse stammer fra en demokratisk tankegang som innbærer at herredømmefri dialog, intersubjektivitet, samarbeid og gjensidig

respekt, videre søkes det å unngå diskriminering, fremmedgjøring, undertrykkelse, paternalisme, og umyndiggjøring og objektivisering (Stang 1998:143). Brukermedvirkning innebærer at tjenestemottakere skal få mulighet til å medvirke i beslutningsprosesser, mens bemyndigelse er en norsk oversettelse av empowerment (Stang 1998:141), og kan kort beskrives som et mål og et virkemiddel for å sikre at undertrykte personer får mest mulig kontroll over eget liv, bedre selvtillit og selvbilde, mer kunnskap og ferdigheter, slik at aktørene så kan motkjempe de undertrykkende krefter de møter (Askheim 2003:104). I denne oppgaven fokuserer jeg på styrkingsdimensjonen ved bemyndigelse (Askheim 2007:28), og hvordan tjenesteytere kan bidra til å styrke tjenestemottakernes posisjon i måten de samhandler med de på.

Bemyndigelse innebærer da at tjenestemottakerne settes i fokus (Stang 1998:142) og at tjenesteyterne opptrer som en ressurs som virker på tjenestemottakernes premisser, som jobber for å få fram ressurser og kompetanse hos tjenestemottakerne, framfor at de tar en ekspertrolle i forhold til de (Askheim 2003:167, 172). Tjenesteyterne inntreer i en støttende rolle (Stang 1998:145), og bidrar til å styrke selvtilliten og selvfølelsen til tjenestemottakerne, tilfører de økt kompetanse og ferdigheter, hvilket gjør tjenestemottakerne i stand til å ta mest mulig kontroll selv (Askheim 2003:104). Dette kan bidra til å gjøre tjenestemottakerne til politiske (Askheim 2003:168), og aktivt handlende aktører (Kjærbeck 2003:214). Hensikten er å legge opp til at tjenestemottakere kan ha mest mulig innflytelse i beslutninger angående sitt eget liv (Stang 1998:142) at de selv får mulighet til å velge og bestemme hvordan deres behov for tjenesteyting skal dekkes (Askheim 2008: 25), og at aktørene gjennom dialog kommer fram til felles målsettinger (Stang 1998:145). Når jeg studerer komplimenteringen i ansvarsgruppemøtene, ser jeg komplimenteringen i lys av hvorvidt de kan forstås som bemyndigende i form at av de legger opp til stor grad av brukermedvirkning.

4 Hvilke komplimenter gis av hvem, på hvilken måte og i hvilken sammenheng

Om hva som framstilles av datamaterialet og hvordan

I denne oppgaven har jeg valgt å belyse og analysere aktørers komplimentering slik det forekommer i de fire ansvarsgruppene som utgjør mitt datamateriale. Jeg har valgt å konsentrere meg om de komplimenter tjenestemottakerne og tjenesteyterne gir, hvilket vil si

at jeg har valgt bort de komplimenter pårørende gir. De pårørende ga helt klart færrest komplimenter, og av plassbesparende hensyn, valgte jeg derfor å ikke inkludere pårørendes komplimenter. De uttalelser hvor pårørende gir uttrykk for tjenestemottakernes positive oppfatning, eller den positive oppfatningen til tjenesteytere som ikke er tilstede, er derimot inkludert.

Jeg vil presentere hvilke komplimenter aktører gir i ansvarsgruppemøtene og til hvem. Når jeg presenterer komplimentene vil jeg samtidig vise til teorier om hva aktører oppfatter som verdsatt, for å synliggjøre hva som ligger bak min vurdering av at den type uttalelser er nettopp komplimenter. De tilfeller som var vanskelig å klassifisere som komplimenter, har jeg presentert i vedlegg, der jeg også presenterer min vurdering av de enkelte tilfellene. Jeg vil også presentere på hvilken måte komplimentene oppstår, hvorvidt aktørene initierer de egenrådig, og hvordan aktørene formulerer seg i komplimentene. I de tilfeller der konteksten komplimentene oppstår i forstås å kan ha betydning, trekker jeg også inn relevant teori som støtter under min forståelse av at det som skjer i forkant av at komplimentene oppstår, kan påvirke aktørene til å initiere nettopp komplimentene.

En intensjon har vært å fremvise hva aktørene komplimenterer, de ulike måtene komplimenter oppstår på i datamaterialet, samtidig se nærmere på ulike formuleringer jeg ser i komplimentene. Det å også vise til avvikende tilfeller, når mønstre i samhandlingen beskrives kan styrke analytiske argumenter (Ten Have 1999:39). Jeg har derfor valgt å belyse variasjoner i alle de ulike tilfellene av komplimenteringen jeg ser, hvilket kan forstås som en styrke ved at det synliggjør ulikhetene i tilfellene som forekommer i datamaterialet. Det har hatt betydning for valg av hva jeg retter oppmerksomheten min mot, og hatt betydning for mine valg av utdrag som blir presentert i løpet av oppgaven. Jeg vil presentere utdrag fra samtale, for å vise tilfeller fra datamaterialet, og det forstås som styrkende for en studie at leserne gis mulighet til å vurdere hvorvidt de støtter fortolkninger gjennom å lese utdrag fra transkripsjoner (Potter 1997:204 viser til Potter 1996).

Jeg vil flere ganger i løpet av oppgaven vise til relevante enkelttilfeller fra datamaterialet, som vil framstilles i eget utdrag, og omtales mer inngående. Når det gjennomføres en konversasjonsanalyse er det tradisjon for å omtale aktører både ut i fra den rolle- eller yrkestittel de har, eller ved fiktivt fornavn når utdrag fra datamaterialet presenteres. Jeg har valgt å beskrive aktørene ut i fra den rollen eller yrkestittel aktørene har. Dette for å unngå

forvirring når så mange tilfeller og ulike aktører presenteres, og fordi jeg anser det som viktig at deres rolle eller yrkestittel blir tydelig når jeg senere skal diskutere hvorvidt det synes å eksistere et bestemt mønster i samhandlingen mellom aktørene som deltar i møtene.

Jeg vil også presentere antall tilfeller jeg ser når jeg presenterer funn fra datamaterialet. Dette for å kunne gi et inntrykk av hvor ofte enkelte fenomen fremtredd i datamaterialet. For å ha full oversikt over alle komplimentene lagde jeg meg en tabell, som jeg har lagt ved denne oppgaven. Det å bruke tabell var et godt arbeidsredskap ut i fra mitt formål med studien, og gjorde det veldig oversiktlig for meg selv når jeg ønsket å studere nettopp hvor omfattende enkelte måter å komplimentere på var, og gjorde det tydelig hvorvidt de inntrykkene jeg fikk når jeg studerte datamaterialet stemte. Dette har jeg valgt å gjøre for å gi et tydeligere bilde av ulikheten i tjenestemottakernes og tjenesteyternes komplimentering i de ansvarsgruppemøtene jeg studerte. Viten om antall tilfeller som inntreffer kommer derfor spesielt til nytte når jeg diskuterer hvordan tilfellene samlet sett i de ansvarsgruppemøtene jeg studerte kan forstås som et uttrykk for asymmetri. Det jeg regner for et tilfelle av en kompliment, er en uttalelse som kan forstås som en kompliment, og der samme aktør gjentar samme kompliment i samme uttalelse eller kort tid etter hverandre, regnes dette som kun et tilfelle. Jeg regner ikke med de tilfellene der aktører komplimenterer seg selv, men ser på de tilfellene der aktørene retter komplimenter mot andre aktører.

4.1 Hvilke komplimenter gir tjenestemottakerne, til hvem, på hvilken måte og i hvilken sammenheng gis de?

Det blir gitt mange komplimenter i løpet av ansvarsgruppemøtene. Disse blir først og fremst gitt av tjenesteyterne, rettet mot tjenestemottakerne, men tjenestemottakerne presenterer også selv uttalelser som kan forstås som komplimenter. Jeg vil her først belyse hvilke forhold tjenestemottakerne retter komplimenter mot (i kapittel 4.1.1), hvorvidt de retter komplimenter mot aktører som ikke er tilstede. Jeg vil så i belyse hvorvidt tjenestemottakerne tar initiativ til å presentere komplimenter eller blir ledet av andre, og i hvilken sammenheng de presenterer komplimentene (i kapittel 4.1.2), før jeg så ser på hvordan tjenestemottakerne formulerer seg når de gir komplimenter (i kapittel 4.1.3).

4.1.1 Hva slags forhold retter tjenestemottakerne komplimenter mot, når de presenterer komplimenter som er rettet mot aktører som er tilstede og aktører som ikke tilstede?

Jeg vil her presentere hva slags forhold tjenestemottakerne komplimenterer, og i forbindelse med dette vil jeg vise til teori som min forståelse av hva komplimenter er tar utgangspunkt i.

Når tjenestemottakerne presenterer komplimenter er komplimentene rettet mot tre forhold; det er relatert til hvordan de opplever tjenestetilbudet, hvordan de opplever tjenesteytere og aktører de møter i andre sammenhenger, og hva de synes om bekledningen til aktører som deltar i møtet.

Tjenestemottakerne gir i mange tilfeller uttrykk for at de opplever et tjenestetilbud positivt. Det å få tilbakemelding om at aktører er tilfreds med et tjenestetilbud, eksempelvis ved at aktører uttaler at alt er greit eller på andre måter positivt, indikerer at de liker dette tilbudet eller trives, ser jeg at kan forstås som komplimenter rettet mot de aktører som organiserer og står bak dette tjenestetilbudet. At et tjenestetilbud blir beskrevet som greit, kan oppfattes som uttrykk for en opplevelse av at de aktører som står bak tjenestetilbudet har lyktes i sitt arbeid. Det å framstille et tjenestetilbud som greit eller bedre, kan slik forstås som i samsvar med verdien oppnåelse, hvilket Schwartz og Bardi (2001:270) ser at er en universell verdi. Den universelle verdien oppnåelse innebærer at aktører har demonstrert personlig suksess, kompetanse og innflytelse, eller ambisjoner etter hva som er sosial standard (Schwartz og Bardi 2001:270). Det å skape et godt tjenestetilbud kan slik forstås som verdsatt, og det at en aktør framstiller tjenestetilbudet som godt, kan forstås som en kompliment. For å lykkes i skapelsen av et tjenestetilbud vil det blant annet kreve personlige ferdigheter og egenskaper for å kunne se hva som vil fungere godt, og organisere et tilbud ut i fra dette. Komplimenter rettet mot tjenestetilbud, kan slik forstås som at er rettet mot aktørers ferdigheter og egenskaper.

Men det som kjennetegner de tilfellene når tjenestemottakerne på en eller annen måte framstiller et tjenestetilbud som tilfredstillende, er at de ikke spesifiserer hvilke enkeltaktører som de opplever at fortjener berømmelse. Komplimenter som berømmer et tjenestetilbud,

synes derimot å være generelle og rettet mot en enhet, og kan derfor potensielt oppleves som positive tilbakemeldinger rettet mot mange aktører som står bak en type tjenestetilbud. Disse komplimentene er slik rettet mot tjenestetilbudene i sin helhet, og framhever ikke spesifikt enkeltindividets innsats ved tilbudet. Kun i et tilfelle framhever en enkeltperson når det gis tilbakemeldinger om tjenestetilbud, og det er når tjenestemottaker gir uttrykk for at det går greit med økonomien hennes, hvilket jeg forstår som et indirekte kompliment rettet mot hennes hjelpeverge, som ble omtalt tidligere i møtet, og som selv ikke er tilstede. Når tjenestemottakerne gir positiv omtale av tjenestetilbud, skjer dette både når representanter fra dette tjenestetilbudet er tilstede, og når representanter ikke er tilstede. Jeg ser 28 slike tilfeller i datamaterialet, der tjenestemottakerne selv gir uttrykk for et slikt kompliment, og 5 tilfeller der pårørende presenterer tjenestemottakernes vurderinger.

Kun to tilfeller skiller seg ut, og viser at tjenestemottakere gir komplimenter direkte til enkeltpersoner som er tilstede i ansvarsgruppemøter. Det ene tilfellet oppstår etter at en tjenestemottaker får spørsmål om hva han synes om et forslag tjenesteyteren som spør nettopp la fram. Tjenestemottakeren responderer da med å si bra, og gir slik uttrykk for en oppfatning av at dette var et godt forslag. Det å utvise kompetanse gjennom å presentere bra forslag, kan forstås som i samsvar med verdien oppnåelse, som Schwartz og Bardi (2001:270) framstiller som en universell verdi, og slik noe som oppleves verdsatt. Det å få tilbakemelding om at det ble levert et bra forslag, forstås slik som et kompliment. Det andre tilfellet viser at tjenestemottakeren gir komplimenter rettet mot bekledding til flere av de tilstedeværende aktørene. Det å få positive tilbakemeldinger på bekledding kan forstås som en måte å vise interesse for en annen aktørs interesser, eiendeler, og ønsker og et uttrykk for beundring og anerkjennelse, og at aktørene har felles ståsted (Brown og Levinson 1987:103). Slik et uttrykk for en opplevelse av at en annen aktør har god smak. Anerkjennelse og uttrykk for at andre verdsetter det samme som en selv er noe aktører ofte opplever positivt, og kan i mange tilfeller forstås som styrkende i forhold til en aktørs positive ansikt (Brown og Levinson 1987:103). Det å bli framstilt som en aktør som har god smak i form av at vedkommende har valgt en form for bekledding som anerkjennes av andre aktører, kan slik forstås som verdsatt og som en kompliment. Det å gi uttrykk for at en aktør har god smak, kan også forstås som et uttrykk for en oppfattelse av at en aktør har utviklet en sansemessig kompetanse og evne som anerkjennes av den andre. På den måten forstår jeg at det å ha god smak er en type kompetanse som kan relateres til Schwartz og Bardis universelle verdi oppnåelse. Som tidligere nevnt innebærer verdien oppnåelse at aktører demonstrerer suksess, kompetanse,

ambisjoner eller innflytelse, sett i forhold til hva som er standard (Schwartz og Bardi 2001:270). Det å ha god smak, forstår jeg som universelt verdsatt, og det å bli framstilt som en aktør som har god smak, som en kompliment.

De andre tilfellene som ikke er komplimenter rettet mot bekledning, for godt forslag, eller som ikke er indirekte komplimenter til aktører i form av at de gir positive tilbakemeldinger rettet mot det tjenestetilbudet de yter tjenester innen, er komplimenter rettet mot aktører som ikke er tilstede. Tjenestemottakerne gir da også mer individorienterte komplimenter rettet mot egenskaper og ferdigheter aktørene har. I to av møtene presenterer tjenestemottakerne uttalelser som kan forstås som individorienterte komplimenter rettet mot aktører. De gir da uttrykk for en oppfattelse av at en tjenesteyter er super fordi hun ga tips og sendte informasjon, og uttrykk for at flere tjenesteytere oppfattes som snille. I et av møtene blir det også rettet individorienterte komplimenter mot privatpersoner; tjenestemottakerens kjæreste, en venn av tjenestemottakeren, og en tidligere medstudent av tjenestemottakeren.

Tjenestemottakeren gir da uttrykk for at sin kjæreste oppfattes som kjekk, snill, samt at han blir framstilt som trivelig gjennom at tjenestemottaker presenterer et indirekte kompliment om at hun godt kunne tenkt seg å møte vedkommende flere ganger. Hennes venn får positiv omtale gjennom at tjenestemottaker gir uttrykk for at han oppfattes som bestevenn. De blir også sammenlignet med en aktør tjenestemottakeren har et vanskelig forhold til, og det blir sagt at de ikke er slik. Da har tjenestemottakeren tidligere framstilt den aktøren hun sammenligner de med, som en aktør som er lite vennlig ovenfor seg. Når det gjelder en tidligere medstudent av tjenestemottaker gir tjenestemottakeren uttrykk for at dette er en aktør tjenestemottaker tenker litt på, og tjenestemottakeren gir uttrykk for at det var litt synd at den tidligere medstudenten sluttet på skolen, hvilket kan forstås som et uttrykk for at hun trives med denne aktøren. Schwartz og Bardi (2001:270) framstiller menneskekjærighet som en universell verdi, hvilket aktører utviser ved å være hjelpsomme, lojale og vennlige mot andre. I tillegg ser Schwartz og Bardi (2001:270) at aktører unngår å opprøre eller ubehage andre, og unngår å bryte sosiale normer og forventninger, som utgjør en del av verdien konformitet, hvilket presenteres som en universell verdi. Ut i fra en slik forståelse kan en forvente at de aller fleste aktører vil oppleve det å være snill, og det å være grei, det å være en aktør som stiller opp, og det å være en aktør som andre trives med, som verdsatte kjennetrekke ved en aktør. Uttalelsene forstår jeg slik som komplimenter rettet mot andre aktørers egenskaper og ferdigheter. Jeg ser 10 slike tilfeller i datamaterialet som ble presentert av tjenestemottakerne

selv, og 1 tilfelle som ble presentert av en tjenestemottakers mor. Tilfellene oppsto i to av ansvarsgruppemøtene.

Tjenestemottakerne i de fire ansvarsgruppemøtene synes slik å gi komplimenter rettet mot ferdigheter relatert til oppnåelse av et tilfredstillende tjenestetilbud, og det å ha god smak, når de komplimenterer aktører som er tilstede, og framstiller andre aktører som ikke er tilstede som hyggelige, trivelige, snille og kjekke, hvilket også kan forstås som komplimenterer rettet mot egenskaper og ferdigheter disse aktørene synes å ha.

4.1.2 Hvorvidt tar tjenestemottakerne egenrådige initiativ til å presentere komplimenter?

Komplimenter kan presenteres som et følge av at aktører selv initierer de, men også som et følge av at andre aktører har lagt opp til at det skal presenteres komplimenter, der andre aktører også kan legge opp til hva komplimentene skal være rettet mot. På den måten kan komplimentene i datamaterialet bli initiert mer eller mindre egenrådig av den som presenterer selve komplimenten. Jeg vil her presentere ulike initieringer av de komplimenter tjenestemottakerne presenterer.

Tilfeller der en tjenestemottaker presenterer komplimenter der hun selv har valgt hva det skal rettes fokus mot i komplimentene

I datamaterialet mitt ser jeg sju tilfeller der en av tjenestemottakerne i et av ansvarsgruppemøtene tar initiativ til å gi komplimenter der hun selv bestemmer innholdet, rettet mot aktører som ikke er tilstede. I fem av disse tilfellene synes det som at tjenestemottakeren velger tidspunkt mer uavhengig. I de to andre tilfellene ser det derimot ut til at tjenestemottakeren blir påvirket av det andre sier, nærmere bestemt at tjenestemottakeren presenterer et kompliment som et normert følge av andre har presentert et kompliment av personer eller forhold hun selv kjenner til. Jeg vil her i tillegg til å framstille tilfellene presentere teori som støtter min forståelse av at det at andre aktører presenterer komplimenter kan forstås å påvirke aktører til å presentere egne komplimenter. Jeg vil her presentere to slike tilfeller mer inngående, og har da valgt et tilfelle der tjenestemottaker presenterer komplimenter uten at andre aktører synes å initiert verken fokus i eller tidspunkt for komplimenteringen, hvilket framstilles i utdrag 1. Det andre tilfellet er der tjenestemottaker bekrefter andre aktørers positive omtale av aktører som ikke er tilstede, før de gir nytt innhold i komplimenten, hvilket presenteres i utdrag 2. Disse tilfellene er valgt ut fordi de viser at

tilfellene der tjenestemottakeren tar initiativ til å bestemme innhold selv i komplimenten, forekommer etter at andre aktører har tatt initiativ til å komplimentere, men også når tjenestemottakeren mer egenrådig tar initiativ til dette.

I utdrag 1 framstilles et tilfelle der en tjenestemottakeren gir en kompliment rettet mot en tjenesteyter. Dette tilfellet kjennetegnes av at det er tjenestemottakeren som egenrådig har valgt ut tidspunkt for når komplimenten skal gis, komplimenten som består i en positiv omtale av en tjenesteyter som hun har møtt flere ganger i forbindelse med et behandlingstilbud hun tidligere har mottatt. Dette begynner aktørene å snakke om etter at de har snakket om at tjenestemottakeren av og til kan ha angitte former for ubehag. Aktørene snakker om hva som har blitt gjort for å finne ut hva som kan gjøres med ubehaget, og begynner å snakke om et bestemt type behandlingstilbud tjenestemottaker har hatt tidligere. Læreren presenterer så et forslag om tjenestemottakeren kunne tenkt seg i å gjøre samme type øvelser i skolesammenheng, hvilket tjenestemottakeren gir uttrykk for en oppfatning av at det er en bestemt lærer, som ikke er tilstede, som bestemmer (framstilles ikke i utdrag). Den læreren, som er tilstede, gjentar spørsmålet og spør igjen om tjenestemottakeren kunne tenkt seg å gjøre slike øvelser, hvilket framstilles i linje 1 i utdrag 1.

Utdrag 1:

1	Lærer:	Har du hatt lyst til det, å gjort sånne øvelser↓? (0,5)
2	Tj.mottaker:	Som <u>hun</u> har lært meg?
3	Lærer:	Ja, sånn at ”angir person ut i fra hvilken utdanning denne personen har” kanskje kunne ha kommet og- og vist litt?
4	Tj.mottaker:	Ja. (0,5)
5	():	((Hører ikke her))
6	Saksb:	Hvilken ”angir person ut i fra hvilken utdanning denne personen har” er det du har gått til da?
7	Tj.mottaker:	"Angir fornavn på ”angir person ut i fra hvilken utdanning denne personen har”".
8	Saksb:	"Gjengir navn på ”angir person ut i fra hvilken utdanning denne personen har”". [Bort på]?
9	Mor:	etternavn"] bortpå ["angir sted"].
10	Tj.mottaker:	["Angir etternavn"] bort på "angir stedsnavn".
11	():	Mmm.
12	():	Hhh. ((Harker))
13	Lærer:	For det hender [seg-]
14	Tj.mottaker:	[Hun] er snill da.
15	Saksb:	Er hun det ja?
16	Tj.mottaker:	Mmm.
17	Lærer:	At vi har samarbeid, at de kommer å viser oss littegranne, sånn at vi kan-, vi har jo ”angitte forhold”-, vi har jo ”angir tilsvarende forhold”, vi har jo alt vi. Så det-

Tjenestemottakeren spør om det er de øvelsene som den angitte personen innen det angitte behandlingstilbudet, har lært henne i linje 2. Dette responderer læreren med et *ja* på, i linje 3, og sier at denne personen kanskje kunne kommet og vist de litt, hvilket tjenestemottakeren så responderer med et *ja* på i linje 4. En aktør sier noe som ikke høres på opptaket i linje 5, før saksbehandleren spør hvilken person med angitt type utdanning tjenestemottakeren har gått til i linje 6. Tjenestemottakeren gjengir fornavn på denne personen, i linje 7, og saksbehandleren gjengir respons, og er i ferd med å antyde at hun søker å finne ut hvor denne tjenesteyteren befinner seg i linje 8, før tjenestemottakeren beskriver i linje 9 og 10, hvor denne personen holder til. En aktør responderer med å si *mmm*, og en aktør harker, før læreren begynner på en linje i linje 13, men blir avbrutt av at tjenestemottakeren tar ordet og uttaler sin oppfattelse av at denne personen er snill i linje 14. Saksbehandleren spør så *er hun det?*, i linje 15, hvilket tjenestemottakeren bekrefter med å si *mmm*. Læreren tar så ordet igjen i linje 17, og fortsetter på den uttalelsen hun presenterte i linje 13, der hun gir uttrykk for at det hender seg at de samarbeider, og at de kommer og viser litt, og gir uttrykk for at det skal være muligheter for det, i og med at de har angitte forhold på skolen. I dette tilfellet gir tjenestemottakeren uttrykk for når komplimenten skal inntreffe, og hvilket forhold som skal komplimenteres på eget initiativ.

I to tilfeller presenterer som tidligere nevnt en tjenestemottakeren en kompliment som følger etter andre aktørers komplimentering, men der hun presenterer nytt fokus i sin kompliment. Det ene tilfellet oppstår når en tjenestemottakers mor sier tjenestemottaker tenker mye på en tidligere medelev, hvilket tjenestemottaker bekrefter før hun sier at hun synes det var litt synd om det at medeleven har sluttet på skolen. Et annet tilfelle framstilles i utdrag 2, og viser et tilfelle der tjenestemottaker presenterer to komplimenter rettet mot samme person, med samme fokus, rett etter hverandre, hvilket jeg regner som et tilfelle. Dette tilfellet innledes av at læreren informerer om at kan oppstå vanskelige situasjoner på skolen, i linje 1. Læreren retter så oppmerksomhet mot det at det er en person på skolen som liker tjenestemottakeren svært godt, i samme uttalelse, og tjenestemottakeren forteller i linje 2 at han er hun sammen med. Lærer spør så om tjenestemottakeren og denne personen er ordentlige kjærester, i linje 3, noe tjenestemottakeren responderer med et bekræftende *mmm* på i linje 4. Læreren informerer om at dette er noe hun har sett, men at hun ikke ville si det, fordi hun ønsket at tjenestemottakeren skulle si det selv, med lattermild stemme i linje 5. Saksbehandleren responderer med et *ja* på innoverpust i linje 6, før tjenestemottakeren spør om læreren vet hvem det er i linje 7. I linje 8 responderer læreren med å si at hun vet det ja, og beskriver

tjenestemottakerens kjæreste som en fryktelig kjekk kar. Hun framstiller slik positiv omtale av tjenestemottakerens kjæreste, noe tjenestemottakeren også gjør i linje 9.

Tjenestemottakeren framstiller sin kjæreste som snill i tillegg. Læreren bekrefter dette med å uttale en beskrivelse av denne personen som *veldig snill*, med trykk på adverbet veldig i linje 10. Saksbehandleren spør så i linje 11 om tjenestemottakeren vil si hvem det er, mens tjenestemottakeren i linje 12 fortsetter å beskrive denne aktøren, som en person som ikke er slik som en annen aktør hun har beskrevet at hun har et vanskelig forhold til, ved å gjengi hvordan hun opplever denne aktøren. Læreren bekrefter dette utsagnet ved å framstille denne aktøren som bare grei i linje 13, en aktør sier at han ikke er til å misforstå i linje 14, og læreren framstiller han som bare begeistret i linje 15.

Utdrag 2:

1	Lærer:	Men så er det så mye annet og litt sånn i klassen og da skjønner du, så kan de bli litt sjalu og sånt. Eh, du har nå en som liker deg <u>veldig</u> godt på skolen og "angir navn på tjenestemottaker.
2	Tj.mottaker:	Han er jeg sammen med.
3	Lærer:	Så de er ordentlige kjærester dere da altså?
4	Tj.mottaker:	Mmm.
5	Lærer	Eh- Jeg har sett det, vet du, men jeg ville ikke si det, jeg ville at <u>du</u> skal si det i stedet. ((lattermild stemme))
6	Saksb:	Ja.
7	Tj.mottaker:	DU VET HVEM DET ER?
8	Lærer:	Ja-a. Han er nå en fryktelig kjekk kar.
9	Tj.mottaker:	<u>Snill</u> og.
10	Lærer	Han er <u>veldig</u> snill.
11	Saksb:	Vil du si hvem det er da.
12	Tj.mottaker:	Han er ikke sånn "Beskriver forhold som hun ha sagt er problematisk med tidligere nevnt person".
13	Lærer:	Ne-hei, han er bare grei ja.
14	():	Nei han er ikke til å misforstå.
15	Lærer	Nei han er bare begeistret.

I dette tilfellet kan det at tjenestemottakeren gir en kompliment, ses som et følge av det at læreren gir en kompliment rettet mot denne personen først. På den måten kan det ikke betraktes som at tjenestemottakeren tok et fullstendig upåvirket og egenrådig initiativ til å gi komplimenter rettet mot sin kjæreste, men derimot som at hennes komplimentering er et normert følge lærerens initiativ. Tjenestemottakeren har god kjennskap til det aktøren lærer presenterer ros i forhold til. På grunn av dette, kan det derfor foreligge en forventning om at tjenestemottakeren også skal uttale seg, når læreren presenterer positive kjennetrekke ved tjenestemottakerens kjæreste. I følge Golato (2005:166) og Pomerantz (1984:61) virker det

som at andre aktører kan initiere at en aktør presenterer sine vurderinger, når de presenterer en vurdering av en referent, som denne aktøren også har kjennskap til. Dette synes spesielt å gjelde så fremt aktøren er enig i den vurderingen som først ble presentert (Golato 2005:166, Pomerantz 1984:61), hvis aktøren ikke på en eller annen måte blir hindret i å kunne uttale seg, og dersom vurderingen blir gitt i form av å uttrykke oppmerksomhet eller takknemlighet (Golato 2005:166). Det synes slik å foreligge en forventning om at aktører skal gi respons på komplimenten, hvis de har erfaring med det som komplimenters, er enig i det som blir sagt, hvis de har mulighet, hvis komplimentene blir brukt for å gi uttrykk for å ha lagt merke til noe, eller for å uttrykke takknemlighet, og hvis denne type tilbakemelding synes å være preferert av mottakeren av komplimenten. I dette tilfellet omtaler lærer tjenestemottakerens kjæreste som så kjekk, der tjenestemottakeren synes å ha god kjennskap til denne personen, og det er ingenting som tilsier at tjenestemottakeren ikke har mulighet til å gi respons. Tjenestemottakerens komplimenter forstår jeg på denne måten som at følger av lærerens initiativ til å omtale tjenestemottakerens kjæreste, og ikke som et helt egenrådig initiativ til å velge når komplimenten skal presenteres. Innholdet i komplimentene virker derimot å være egenrådig valgt ut av tjenestemottakeren selv.

Som tidligere nevnt er det en av tjenestemottakerne i et av ansvarsgruppemøtene som bestemmer innholdet i komplimentene hun presenterer selv, og der det er hun som initierer komplimentene, uten at det at hun presenterer komplimenter synes å være tydelig forventet av andre aktører i settingen. I 5 av tilfellene er det tjenestemottakeren som mer egenrådig tar initiativ til å komplimentere, mens tjenestemottakeren i 2 av tilfellene komplimenterer etter andre aktører har presentert komplimenter, men gir nytt innhold i komplimentene.

Presentasjon av tilfeller der tjenestemottakerne kun responderer med ja og mmm etter at andre aktører har presentert komplimenter

I datamaterialet ser jeg videre at tjenestemottakerne relativt ofte responderer med å si *ja* og *mmm* når tjenesteyterne eller pårørende gir kompliment til andre aktører, uten at de tilføyer nytt innhold til det som blir sagt. Slike responser gir tjenestemottakerne når en aktør sier at et fritidstilbud vedkommende har er greit, når en aktør sier at det ikke er noen grunn til å tro at vedkommende tjenestemottaker ikke vil trives fortsatt på sitt dagtilbud, og etter en uttalelse som beskriver et fritidstilbud tjenestemottakeren har som supert og som et kjempeopplegg. I tillegg gir tjenestemottakerne slike responser når en av tjenesteyterne presenterer en uttalelse om at de aktørene som står bak et angitt aktivitetstilbud fortjener skryt. Tjenestemottakerne

gir også slike responser på komplimenter som blir rettet mot egenskaper ved andre aktører, som når en tjenestemottaker framstilles som tjenestemottakerens bestevenn, når en aktør framstiller de som driver et aktivitetstilbud som snille damer, og når en aktør blir framstilt som super, fordi hun ga nyttige tips og sendte informasjon om et aktuelt ferietilbud.

Tjenestemottakernes responser i form av et uttrykt *ja* eller *mmm*, oppstår etter at andre aktører har presentert komplimenter som kan forstås som positiv omtale av andre aktørers egenskaper. Dette i form av de gir uttrykk for en oppfatning om at tjenesteyterne har lyktes med å opparbeide et tilfredstillende tilbud til tjenestemottaker, altså synes å ha ferdigheter når det gjelder organiseringen av et tjenestetilbud, og i form av at de presenterer personlige egenskaper ved andre aktører, som det å fortjene en bestevenn status, det å være snill, og det å stille opp for andre ved å gi tips og sende informasjon. Det blir gitt svært få komplimenter rettet mot andre tilstedeværende aktører enn tjenestemottakerne i ansvarsgruppemøtene, og ingen av de få komplimentene som blir rettet mot andre tilstedeværende aktører blir bekreftet av tjenestemottakerne. 6 slike tilfeller oppstår i tre av ansvarsgruppemøtene, og er tilfeller der tjenestemottakeren responderer på andre aktørers komplimenter, ikke på spørsmål. Et tilfelle, der tjenestemottakerne gir kompliment ved å bekrefte det andre aktører har uttalt, framstilles i utdrag 3. Jeg vil i framstillingen av dette tilfellet trekke inn teori om hvordan minimale responser kan forstås, og jeg vil nok en gang trekke inn teori om forventninger til sekundære komplimenter, så fremt aktører har kjennskap til det andre aktører komplimenterer i forkant.

Utdrag 3:

1	Miljøarbeider:	Husker du når vi var på "angir aktivitet" på "angir sted knyttet til aktivitet"?
2	Tj.mottaker:	Ja.
3	Miljøarbeider:	Hun som satt på bordet sammen med oss, fortalte om "angir ferietilbud"?
4	Tj.mottaker:	Ja.
5	Miljøarbeider:	Ja.
6	Forvaltn:	Ja.
7	Tj.mottaker:	Ja.
8	Miljøarbeider:	Okei å møte folk som jobber andre plasser og, for de kan tipse deg om litt ting, og-.
9	Tj.mottaker:	Ja.
10	Miljøarbeider:	Så hun var helt super hun, sendte oss masse: informasjon i posten også-
11	Tj.mottaker:	Ja.
12	Miljøarbeider:	Ja.

I utdrag 3 snakker aktørene om tjenestemottakerens fritidstilbud, og om tjenestemottakeren har gjort noe spesielt på sommeren. En miljøarbeider begynner da å fortelle om at de har fått tips fra en bestemt person, om et angitt tilbud som kan være aktuelt for tjenestemottakeren.

Miljøarbeideren spør så om tjenestemottakeren husker dette, hvilket framstilles i linje 1, og presenterer mer info om settingen i linje 3. Tjenestemottakeren responderer på begge disse uttalelsene ved å uttrykke *ja*, og gir på denne måten uttrykk for at han husker denne episoden. Miljøarbeideren kommenterer så at det er ok å møte folk som jobber andre plasser, for de kan gi tips i linje 8, hvilket tjenestemottakeren responderer med et *ja* på. Den samme tjenesteyteren presenterer så sin oppfatning av at den aktøren som ga de tipset var helt super, og har sendt de masse informasjon i posten i linje 10. Tjenestemottakeren responderer igjen ved å uttale et *ja* i linje 11, før tjenesteyteren gjør det samme i linje 12.

Golato (2005:166) og Pomerantz (1984:61) ser som tidligere nevnt, at det virker som at det forventes at aktører samtykker, når det blir presentert komplimenter, så lenge de også har erfaring med det som komplimenteres, og så lenge deres vurdering ikke strider imot den som har blitt presentert. Dette indikerer at det kan foreligge en forventning om at tjenestemottakerne skal respondere på, og aller helst samtykke i, det andre aktører har uttalt i slike tilfeller. I de tilfellene der tjenestemottakerne responderer gjennom å gi uttrykk for *ja* og *mmm* etter at andre aktører har presentert komplimenter, har tjenestemottakerne alltid kjennskap til det forhold som blir omtalt, og responsen deres kan ut i fra en slik forståelse oppfattes som et normativt følge av at andre aktører gir komplimenter av forhold de selv kjenner til, og som sekundære komplimenter.

Det er derimot usikkert om tjenestemottakernes responser faktisk er et uttrykk for at de er enig i det som blir sagt forut for responsen. For det at tjenestemottakerne responderer med å si *ja* og *mmm*, etter andre aktørers komplimenter, kan forstås som et uttrykk for at tjenestemottakerne også er av samme oppfatning, men kan også forstås som en måte å signalisere at de hører og forstår det som blir sagt, og gir ordet tilbake igjen (Gardner 2001:3). Det er slik vanskelig å si for sikkert, om tjenestemottakerne faktisk har en intensjon om å bekrefte en kompliment, når de gir slike responser på komplimentene. Tjenestemottakernes responser i form av *ja* og *mmm*, som følger etter andre aktørers komplimenter, forstår jeg slik som mulige sekundære komplimenter, men forstår at det ikke kan bli tatt for gitt at slike responser er et uttrykk for tjenestemottakernes holdning. Jeg ser uansett at slike responser kan betraktes som relativt svake initiativ fra tjenestemottakernes side, som et følge av de forventningene til å gi uttrykk for sin oppfattelse som antas å foreligge når andre aktører presenterer komplimenter rettet mot forhold de har kjennskap til. At tjenestemottakerne i disse tilfellene ikke vil være upåvirket av andre men følger andre aktørers initiativ.

Presentasjon av tilfeller der tjenestemottakerne gir positive tilbakemeldinger som et følge av at de responderer på spørsmål

I flere tilfeller responderer tjenestemottakerne med å gi uttrykk for at de opplever noe som positivt, når de gir respons på spørsmål fra andre aktører. De responderer slik på en måte som forstås som at tjenestemottaker gir en kompliment rettet mot andre aktører.

Tjenestemottakerne responderer med å gi uttrykk for at de liker et tjenestetilbud, eller at dette tilbudet går bra eller greit, eller at de trives med dette tjenestetilbudet. Det gjelder da

tjenestetilbud som aktivitetstilbud, skoletilbud, dagtilbud, avlastningstjeneste, hjemmetjeneste, økonomi/hjelpeverge, skoletilbud, eller ansvarsgruppemøtet i seg selv.

Tjenestemottakerne svarer også på spørsmål som får fram informasjon om at tjenestemottakerne synes et spesielt behandlingstilbud var godt, og informasjon om at en tjenestemottaker synes det var kjekt og artig å dra på tur i regi av forvaltning eller skolen. Et annet tilfelle oppstår etter at en tjenesteyter har stilt spørsmål om hva tjenestemottakeren liker å gjøre på fritiden, og tjenestemottakeren begynner å fortelle om et arrangert fritidstilbud som han liker, og et tilfelle oppstår i forbindelse med at en tjenesteyter kartlegger hvorvidt en tjenestemottaker har mange venner, og der det stilles spørsmål om det er slik at tjenestemottakeren er urolig for en aktør som ikke lenger går på skolen, der tjenestemottakerens mor sier at hun tenker litt på henne, og der tjenestemottakeren bekrefter dette ved å si at hun syntes det var synd at denne personen sluttet. Disse komplimentene oppstår etter spørsmål som blir gitt i sammenheng med at tjenestemottakernes etablerte tjenestetilbud, samt behov for nye tjenestetilbud kartlegges. Noen av komplimentene er rettet mot et tilbud der tjenesteytere som representerer dette tjenestetilbudet, er tilstede, andre ikke. På den måten synes det ikke å være en tendens til at aktørene unngår eller oppsøker tilbakemeldinger om tjenestetilbud, avhengig av hvorvidt representanter for dette tilbudet er tilstede eller ikke. Et tilfelle oppstår derimot i en annen sammenheng. Dette tilfellet oppstår i et av ansvarsgruppemøtene som en respons når en tjenesteyter spør om en tjenestemottaker har fortalt sin mor hvor fin hun er, i forbindelse med at tjenestemottaker retter komplimenter mot andre aktører for bekledning. I forbindelse med at jeg presenterer ulike tilfeller mer inngående, vil jeg her presentere hva som kjennetegner de ulike type spørsmål som stilles i forkant av at tjenestemottakerne i disse tilfellene presenterer komplimenter, og vise til teori om hvordan aktører søker å respondere på spørsmål.

Jeg ser 21 slike tilfeller i datamaterialet, og de forekommer i alle de fire ansvarsgruppemøtene. Alle unntatt fem av spørsmålene som resulterer i at tjenestemottakerne presenterer positive vurderinger som kan forstås som komplimenter, er i større eller mindre grad lukkede. Det som skiller lukkede spørsmål fra åpne, er at lukkede spørsmål legger opp til at en aktør skal velge ut i fra et gitt og begrenset antall svaralternativ, og at hvilke responser som er aktuelle, i stor grad er styrt av spørsmålsstillingen. Fordelen med denne type respons er at den er kort og lettere å oppfatte, ulempen er derimot at aktøren ikke får formulere seg fritt, og ikke får samme muligheten til å velge vinkling og presisere den potensielle kompleksiteten i sin oppfatning, som aktøren ville fått dersom aktøren fikk et åpent spørsmål. I datamaterialet mitt ser jeg at 16 av de 21 spørsmålene som resulterer i at tjenestemottakerne gir komplimenter, er lukkede spørsmål.

Et tilfelle der en tjenestemottaker responderer på en annen aktørs lukkede spørsmål, framstilles i utdrag 4. Forut for utdraget har tjenestetilbudet blitt beskrevet, og en tjenesteyter gir uttrykk for at innholdet anses som positivt ved å si at det høres hyggelig ut i linje 1. I løpet av hennes uttalelse uttrykker tjenestemottakeren et *ja*, som framstilles i linje 2.

Saksbehandleren spør så om tjenestemottaker trives der i linje 3, hvilket tjenestemottakeren samtykker i ved nok en gang å uttrykke et *ja* i linje 4. Tjenestemottakeren gir slik uttrykk for at vedkommende trives på det tilbudet beskrevne personer tilbyr, hvilket kan forstås som en kompliment rettet mot disse aktørene. I tillegg gir tjenestemottakeren i linje 6 uttrykk for at han trives med de angitte personene på dette tilbudet. Dette gir tjenestemottakeren uttrykk for, etter et spørsmål fra saksbehandleren, i linje 5, der hun spør om tjenestemottaker trives med de personene som kjennetegnes av en bestemt type faktor. Tjenestemottakeren uttrykker så et nølende *ja* i linje 6.

Utdrag 4:

1	Forvaltn:	Det høres jo [hyggelig] ut.
2	Tj.mottaker:	[Ja.]
3	Forvaltn:	Trives du der?
4	Tj.mottaker:	Ja.
5	Forvaltn:	Sammen med de gamle damene?
6	Tj.mottaker:	Eh ja.

I dette tilfellet er det en tjenesteyter som tar initiativ til at tjenestemottaker skal presentere sin vurdering av et aktivitetstilbud tjenestemottakeren har. Hun stiller to lukkede spørsmål, når hun spør om tjenestemottaker trives der, og trives med disse gamle damene. Jeg forstår det på denne måten som at det er saksbehandleren som legger opp til at tjenestemottakeren skal

presentere om han trives på aktivitetstilbudet, og med de personene som har dannet tilbudet. På den måten forstår jeg at det er en tjenesteyter som her legger opp til at tjenestemottakeren skal gi det som kan forstås komplimenter, ved at de stiller spørsmål som så medfører at tjenestemottakerne presenterer uttalelsene som forstås slik. Ved at det i disse tilfellene er tjenesteyterne som tar initiativ til at tjenestemottakerne skal uttrykke sin oppfatning, ser jeg også at det er tjenesteyterne som har valgt når komplimenten skal inntreffe, og hva det skal rettes fokus mot i komplimentene.

18 av de 22 spørsmålene, som leder til at tjenestemottakerne presenterer det som kan forstås som komplimenter, er som tidligere nevnt lukkede spørsmål, og de fleste av de er formulert på en måte som innebærer at det å samtykke på spørsmålene, innebærer at det gis positiv omtale som kan forstås som et kompliment. I et av møtene lar en av tjenestemottakerne være å respondere på flere slike lukkede spørsmål, ellers svarer tjenestemottakerne i de andre tre møtene alltid på de lukkede spørsmålene, alle bortsett fra ett spørsmål er stilt slik at det å samtykke innebærer å gi en positiv respons, og ingen av tjenestemottakerne responderer negativt på disse lukkede spørsmålene. Hvorvidt denne tendensen skyldes at tjenesteyterne bare stiller den type spørsmål der samtykke innebærer å gi positive omtale i respons når de vet de vil få positiv respons, eller hvorvidt det skyldes at tjenestemottakerne responderer ut i fra hva de oppfatter at prefereres, er uvisst.

Et slikt tilfelle der det stilles et lukket spørsmål der det å samtykke innebærer å gi positiv respons framstilles i utdrag 5. Aktørene i dette møtet har forut for dette utdraget tatt initiativ til å snakke om tjenestemottakerens økonomiske situasjon. Tjenestemottakeren har forut for dette utdraget gitt uttrykk for at hun opplever at det går rundt, etter å ha fått spørsmål fra lederen av hjemmetjenestetilbudet. Tjenestemottakeren har også leende bekreftet lederen av hjemmetjenestetilbudet når vedkommende med påfølgende latter presenterer en oppfatning om at de ikke lager problemer hvis det ikke er noe problemer her. Tjenestemottakerens mor har også fortalt hvordan hun opplever tjenestemottakerens økonomiske situasjon og informerer om at hun opplever at tjenestemottakeren har hatt en hjelpeverge som har lagd et så godt opplegg.

Utdrag 5:

1	Mor:	For hvis hun trenger mer penger til noe-, til å kjøpe seg noen ting, så: snakker Hun bare med hjelpevergen sin, så får hun.
2	():	Mmm.
3	Mor:	Og det er godt det at det står inn litt penger slik at hun kan få.

4	Leder:	Ja. Klart [det].
5	():	[Mmm].
6	Mor:	For det teller ”no” enormt altså.
7	Leder:	Ja visst.
8	():	Ja.
9	():	=Ja.
10	Leder:	Blir det aldri knapt da?
11	Tj.mottaker:	Nei.
12	Leder:	Aldri for lite? Nei..
13	Mor:	Jeg har i hvert fall varslet om at hun ikke får lov til å begynne å låne penger av noen, i og med at hun <u>har</u> penger stående i banken.
14	Leder:	Nei. Nei. Men det er ikke noen grunn til det da?
15	Mor:	Nei.
16	Leder:	Fornøyd, du og da ”navn på tjenestemottaker”?
17	Tj.mottaker:	Ja!

I linje 1 og linje 3, som framstilles i utdrag 5, forteller tjenestemottakernes mor at tjenestemottakeren bare kan snakke med sin hjelpeverge hvis det er noe hun trenger penger til, og at det er godt at det står inn penger som hun kan få. Lederen av hjemmetjenestetilbudet gir uttrykk for at hun er enig i vurderingen om at dette er positivt, ved å uttale et *ja* og *klart det* i linje 4. En annen aktør uttaler samtidig et *mmm* i linje 5, før tjenestemottakerens mor i linje 6 gir uttrykk for at dette teller noe enormt. Lederen av hjemmetjenesten uttrykker igjen at hun er enig i denne vurderingen ved å si *ja visst* i linje 7, før to *ja* uttrykkes i linje 8 og 9. Lederen av hjemmetjenestetilbudet spør så i linje 10 om det aldri blir knapt da, hvilket tjenestemottakeren responderer med et *nei* på i linje 11. Lederen for hjemmetjenestetilbudet spør så om det aldri blir for lite, og gir uttrykk for at hun allerede vet svaret på dette spørsmålet ved selv å uttrykke et påfølgende *nei*. Tjenestemottakerens mor informerer så i linje 13 om at hun har varslet om at tjenestemottakeren ikke får lov til å låne penger av noen, i og med at tjenestemottakeren har penger stående i banken. Tjenestemottakeren ser ned etter mors uttalelse, og lederen av hjemmetjenesten responderer med å uttrykke to *nei* i linje 14, før hun så uttrykker sin oppfattelse i form av et spørsmål, der hun spør om det er noen grunn til det da, hvilket tjenestemottakerens mor responderer med å uttrykke et *nei* på i linje 15. Lederen av hjemmetjenestetilbudet spør så tjenestemottakeren om hun også er fornøyd i linje 16, hvilket tjenestemottakeren uttrykker et kort og konsist *ja* på i linje 17.

I utdrag 5 stiller lederen av hjemmetjenestetilbudet et spørsmål i linje 10, 12 og 16 der hun spør om tjenestemottakerens vurdering av sitt tjenestetilbud. Spesielt linje 17 kan forstås som en kompliment rettet mot andre aktører, og som et følge av at lederen av hjemmetjenestetilbudet spør om tjenestemottakeren er fornøyd med den ordningen en hjelpeverge har lagt opp til. Lederen av hjemmetjenestetilbudets spørsmål er formulert som

om det å gi uttrykk for at hun er fornøyd er preferert. Sacks (1987:57) ser at aktører søker å respondere på en annen aktørs spørsmål, invitasjon og tilsvarende, på den måten som den andre aktøren gir uttrykk for at han eller hun prefererer. Responsen aktører gir er derfor oftere en bekreftelse, enn en avkreftelse, av en annen aktørs henvendelse, dette som et følge av at uttrykk for enighet, er preferert respons, og at aktørene på denne måten gir uttrykk for at de søker enighet (Sacks 1987:57). Hva aktøren synes å preferere av respons kan komme til uttrykk i måten en aktør formulerer seg på (Sacks 1987:57), og ved å formulere seg på en måte som gir uttrykk for en forventning om bestemt type respons, kan det forstås som at aktører indikerer hva slags respons de preferer.

Som tidligere nevnt responderer tjenestemottakerne i 5 tilfeller med å gi komplimenter som et følge av det å få åpne spørsmål. De åpne spørsmålene er spørsmål om hvordan en tjenestemottaker opplever at det går når aktørene snakker om et bestemt tjenestetilbud, hvordan en tjenestemottaker opplever et bestemt tilbud aktørene snakker om, et spørsmål om hvilke fritidsaktiviteter en tjenestemottaker liker, et spørsmål om hva en tjenestemottaker synes om et forslag om hvordan de kunne arbeide med individuell plan, og et spørsmål om det er noe spesielt den ene tjenestemottakeren tenker på. Det som er typisk for alle disse tilfellene er at tjenesteytere benytter seg av spørreord i sine spørsmål. Spørreord er noe som forekommer i åpne spørsmål, og åpen spørsmålstilling gjør at tjenestemottaker selv i stor grad kan velge hvilke forhold som skal belyses, og hvordan det skal framstilles i sin respons. Det er slik tjenestemottakerne som i større grad velger hva slags respons de skal gi og hva som eventuelt skal komplimenteres i sin respons på slike spørsmål.

Et tilfelle der en tjenestemottaker presenterer et kompliment som en respons på et åpent spørsmål framstilles i utdrag 6. En av tjenesteyterne, representant for kultur og fritidsavdelingen, spør da tjenestemottakeren om han kan fortelle hva det er han liker å gjøre på fritiden sin i linje 1, og tjenestemottakeren begynner å fortelle om aktiviteter han liker i linje 2. Representanten fra kultur og fritidsavdelingen uttrykker et *ja* i linje 3, før tjenestemottakeren i linje 4 og 5 forteller at han liker et angitt aktivitetstilbud godt. Det at tjenestemottakeren forteller at han liker et aktivitetstilbud godt kan forstås som en kompliment til de som står bak driften og organiseringen av dette tilbudet.

Utdrag 6:

1	Kultur/Fritid:	Men du "angir tjenestemottakers navn", hva liker du å gjøre på fritida di?
---	----------------	--

2	Tj.mottaker:	Jeg liker mye, jeg liker "angir aktivitet", "angir annen aktivitet", "angir tredje aktivitet" og-
3	Kultur/Fritid:	Ja.
4	Tj.mottaker:	Og sånn.
5	Tj.mottaker:	Og "angir aktivitetstilbud" det liker jeg og. Godt.

I dette tilfellet oppstår komplimenten i responsen på et spørsmål, men det er i større grad opp til tjenestemottaker hva slags aktiviteter han vil trekke fram som positive. På den måten kan det forstås som at det er representanten fra kultur og fritidsavdelingen som har initiert at det skal oppstå komplimenter, men det er tjenestemottakeren selv som har valgt hvilke forhold som skal komplimenteres. Åpne spørsmål vil slik medføre større grad av egenrådige komplimenter enn lukkede spørsmål, som gir en smalere ramme for hva som oppfattes å være relevant respons. I tillegg kan noen av de lukkede spørsmålene tjenesteyterne presenterer ovenfor tjenestemottakerne også virke ledende gjennom å gi uttrykk for hva som er forventet og preferert respons. Jeg forstår slik at åpne, ikke-ledende spørsmål i større grad gir tjenestemottakerne rom for å bestemme selv hva slags forhold de vil rette komplimenter mot.

Tilfeller der andre aktører presenterer komplimenter på vegne av tjenestemottakerne

I 7 tilfeller gir andre aktører komplimenter på vegne av tjenestemottakerne. Dette forekommer i tre av ansvarsgruppemøtene. I 6 av tilfellene er det pårørende som presenterer komplimenter på vegne av tjenestemottaker, i 1 av tilfellene er det en lærer. Det som kjennetegner disse tilfellene er at disse aktørene gir uttrykk for hvordan tjenestemottaker oppfatter noe. Disse aktørene gir uttrykk for at tjenestemottakerne trives på et tjenestetilbud i fem av de seks tilfellene, ved å uttale dette direkte i to tilfeller, ved å gi uttrykk for at tjenestemottakeren ikke ønsker å avslutte et tjenestetilbud, ved å gi uttrykk for at det er hvorvidt tjenestemottakeren får plass på et tilbud tjenestemottakeren tenker mest på, og ved å gi uttrykk for at tjenestemottakeren kan tenke seg å begynne å jobbe på et angitt tjenestetilbud, når en annen type tjenestetilbud avsluttes. I et av tilfellene gis det også uttrykk for at en tjenestemottaker tenker litt på en annen aktør, hvilket jeg oppfatter som et indirekte kompliment i form av at tjenestemottaker bryr seg om vedkommende, og oppfatter vedkommende som betydningsfull. I tillegg gis det i et av tilfellene uttrykk for at tjenestemottakeren ikke vil ha noe i mot at en angitt tjenesteyter fortsetter å utøve tjenester rettet mot tjenestemottakeren, i forbindelse med at det blir snakk om at en annen tjenesteyter vil slutte. Tre av disse uttalelsene oppstår som en respons på spørsmål som opprinnelig er rettet mot tjenestemottakerne. I et av tilfellene søkes

det derimot bekreftelser fra tjenestemottakerne om at den oppfatningen som har blitt presentert stemmer i etterkant. I to andre tilfeller tar tjenestemottakerne selv ordet etter at noen har presentert kompliment på vegne av seg, og uttrykker sin oppfatning. Det kan bidra til å sikre at det faktisk er tjenestemottakerens virkelige oppfattelse som blir presentert. I et tilfelle bekrefter en tjenestemottaker med en minimal respons, i to tilfeller bekrefter ikke tjenestemottakerne, og i et tilfelle er det usikkert om tjenestemottakeren er en av de som sier *ja* og *mmm* etter uttalelsen hvilket i enkelte tilfeller kan forstås som et kompliment. Jeg vil i forbindelse med at jeg beskriver et tilfelle mer inngående, presentere teori om hvordan omtale av aktører kan forstås.

Et av disse tilfellene framstilles i utdrag 7, og oppstår når aktørene snakker om dagtilbudet til en av tjenestemottakerne, og etter at en lærer gir uttrykk for at hun tror at dette tilbudet kan være noe å bygge på i linje 1. Tjenestemottakerens mor presenterer så en kompliment på vegne av tjenestemottakeren, ved at hun gir presenterer sin oppfattelse av at tjenestemottakeren trives på det tilbudet hun har i linje 2. Hun bruker tredje persons pronomen, og henvender seg slik ikke direkte til tjenestemottakeren i denne uttalelsen. Saksbehandleren presenterer så en hypotetisk forståelse av at tjenestemottakeren trives på dagtilbudet, synes det er artig, litt sånn variert i linje 3, 5, og 7. Hun får ingen klar og tydelig respons, men en aktør mumler noe som ikke høres på lydopptaket. Representanten fra dagtilbudet, spør så i linje 10 om tjenestemottakeren trives bedre der hun er nå, enn der hun var før, hvilket en aktør bekrefter med ja, før han så spør om tjenestemottaker ville bort i fra den plassen i linje 12. En annen aktør responderer med minimal respons i form av *ja* i linje 13, før tjenestemottaker responderer med et *ja* i linje 15. Hun gir slik uttrykk for at hun ønsket seg bort fra den plassen hun var før, men gir ikke et tydelig uttrykk for hvorvidt hun trives der hun er nå.

Utdrag 7:

1	Lærer	Jeg tror at de:t kan være noe å bygge på så langt.
2	Mor:	Hun trives nå i alle fall der.
3	Saksb:	((Hører ikke her)),
4	Mor:	Ja.
5	Saksb:	synes det er arti,
6	Mor:	Ja.
7	Saksb:	litt sånn variert [og]
8	Mor:	[Hun] synes det er litt arti.
9	Saksb:	Ja.
10	Dagtilbud:	Trives du bedre der, enn du gjorde på "angir annen arbeidsplass" eller?

11	Mor:	Ja.
12	Dagtilbud:	Ville bort i fra der?
13	Mor:	Ja-.
14	Tj.mottaker:	Ja..

Det som spesielt kjennetegner disse tilfellene er at andre aktører presenterer det de oppfatter som tjenestemottakernes oppfattelse. Dette mens tjenestemottakerne selv er tilstede i selve samhandlingssituasjonen. Aktørene omtaler tjenestemottakerne ved å bruke pronomene han eller hun, eller ved å omtale de ved fornavn. Det som kjennetegner det tilfellet som framstilles i utdrag 8, som ikke går igjen i alle disse tilfellene, er at saksbehandler og representant fra dagtilbud i etterkant henvender seg til tjenestemottaker for å få bekreftet at mors uttalelse om tjenestemottakers oppfattelse stemmer. Det å sørge for at tjenestemottakernes egen vurdering kommer fram etter at andre aktører har gitt uttrykk for de, enten vurderingene initieres av tjenestemottakerne selv eller av andre, kan forstås som at tjenestemottakerne trekkes inn i samhandlingen igjen. Dette fordi det at andre aktører presenterer tjenestemottakernes oppfatning på vegne av de, kan forstås som at tjenestemottakerne presenteres som om de var ikke-eksisterende (Goffman 1959:128-129).

Presentasjon av et tilfelle der tjenestemottaker gir kompliment som en respons på en ironisk uttalelse fra andre aktører

I et tilfelle, som framstilles i utdrag 8, gir en av tjenestemottakerne også en positiv omtale etter at lærer presenterer en uttalelse som synes å være ironisk, når hun framstiller en aktivitet som negativ. I tillegg til beskrivelse av dette tilfellet, vil jeg her presentere hva som ligger bak min forståelse av at tjenesteyterens ironiske beskrivelse kan lede til at tjenestemottaker så presenterer en kompliment.

Utdraget starter med at læreren inviterer tjenestemottakeren til å si noe om en bestemt type aktivitet i linje 1, og at læreren presenterer en oppfatning om at aktiviteten er fæl, i linje 2. Tjenestemottakeren uttrykker at hun ikke støtter denne oppfatningen ved å uttrykke et *nei* i linje 3, for så i linje 4 fortelle at hun liker denne type aktivitet. Læreren presenterer så en oppfatning av at det er et forhold ved aktiviteten som er ubehagelig i linje 5, hvilket tjenestemottakeren også her gir uttrykk for at hun opplever at ikke stemmer ved å uttrykke et *nei* i linje 6. Læreren spør hvordan tjenestemottakeren opplever aktiviteten i linje 7, og tjenestemottakeren responderer i linje 8 med å si *bra*.

Utdrag 8:

1	Lærer:	Ja det vet jeg. Flott. "Angir aktivitet" da "angir tjenestemottakers navn"?
2	Lærer:	Den er fæl?
3	Tj.mottaker:	Ne:i. ((Leende stemme))
4	Tj.mottaker:	Jeg liker å "angir aktivitet". ((Leende stemme))
5	Lærer:	Og så er det "angir ubehagelig fysisk forhold ved aktivitet".
6	Tj.mottaker:	Ne:i.
7	Lærer:	Hvordan er det da?
8	Tj.mottaker:	Bra.

I denne sekvensen presenterer læreren i linje 1 et forslag til negativ vurdering av en aktivitet, som ikke synes å stemme med hvordan tjenestemottakeren opplever at aktiviteten faktisk er, og hun synes på denne måten å presentere en ironisk framstilling av aktiviteten. Det kommer også fram senere i sekvensen (som ikke framstilles i utdrag), at læreren opplever tilbudet som positivt, hvilket styrker inntrykket av at hennes negative framstilling av tilbudet i linje 2 og 5 er ironisk. Det at læreren gir en ironisk og feilaktig beskrivelse av aktiviteten, kan være med å åpne for at tjenestemottakeren så gir sin vurdering av aktiviteten, som ikke er i samsvar med lærerens ironiske framstilling. På den måten kan det forstås som at læreren legger opp til at tjenestemottakeren skal presentere sin vurdering av denne aktiviteten, hvilket i dette tilfellet resulterer i at tjenestemottakeren presenterer en positiv vurdering. Responsen tjenestemottakeren gir i linje 3 kan tolkes som at tjenestemottakeren gir uttrykk for at hun oppfatter aktiviteten positivt, hvilket igjen kan forstås som en kompliment rettet mot de som står bak driften av dette tilbudet. Læreren presenterer også en ironisk presentasjon av de fysiske forholdene ved aktiviteten i linje 5, der tjenestemottakeren også gir uttrykk for at hun opplever at lærers ordrette framstilling av aktiviteten ikke stemmer i linje 6. I disse tilfellene er det læreren som velger hva aktørene skal rette fokus mot. Det kan også forstås som at det er læreren som initierer når tilbakemeldingen fra tjenestemottakeren skal forekomme, ved at det er hun som presenterer de ironiske uttalelsene tjenestemottakeren responderer på, der det kan underligge en forventning om at tjenestemottakeren korrigerer framstillingen læreren gir av dette tilbudet, som ikke er riktig. Tjenestemottakerens responser på lærerens ironiske uttalelser, er korte responser som ikke bidrar med noe nytt til beskrivelsen av aktivitetstilbudet. På den måten forstår jeg tjenestemottakerens vurderinger, som kan forstås som komplimenter, er initiert av læreren, og at de i mindre grad er initiert egenrådig av tjenestemottakeren. Læreren stiller også et spørsmål som resulterer i at tjenestemottakeren beskriver aktivitetstilbudet som bra i denne sekvensen. Den måte at tjenestemottakerne gir

komplimenter på, vil beskrives nærmere i neste del, som omhandler hvordan tjenestemottakerne gir komplimenter i sin respons på spørsmål.

Presentasjon av et tilfelle der en tjenestemottaker gir kompliment til andre aktører som selv deltar i møtet

I mitt datamateriale ser jeg bare et tilfelle der en tjenestemottaker gir individorienterte komplimenter til andre aktører som er tilstede i ansvarsgruppemøtet, der tjenestemottaker komplimenterer uten at komplimentene kan forstås som respons på andre aktørers spørsmål eller egen komplimentering. Dette tilfellet synes å initieres etter at tjenestemottakeren og saksbehandleren i dette møtet har presentert uttalelser som kan forstås som ansiktstruende, og jeg vil i dette tilfelle også presentere hva som ligger bak min vurdering av at det i dette tilfellet er en annen aktør som legger opp til komplimenteringen for å dempe ansiktstrusler.

Det som skjer forut for denne sekvensen, er at tjenestemottakeren tar initiativ til å snakke om en type bekledning hun har kjøpt selv, og at hun selv får komplimenter for å ha god smak. Aktørene fortsetter så å snakke om bekledning. Det kommer så etter hvert tydelig fram at tjenestemottakeren og saksbehandleren har ulik smak når det gjelder klær. Tjenestemottaker markerer dette ved å gi uttrykk for avsky ovenfor den type bekledning som saksbehandleren selv har sagt at hun liker. Det å bli framstilt som en aktør som har dårlig smak, kan forstås som at ikke er i samsvar med verdien oppnåelse, hvilket Schwartz og Bardi (2001:270) framstiller som en universell verdi og i strid med det å oppnå suksess, kompetanse, evner i forhold til det som er sosial standard. Det å bli framstilt som en aktør som har dårlig smak, kan slik forstås som et mindre verdsatt kjennetrek. Jeg forstår det slik som potensielt ansiktstruende, altså ikke i samsvar med aktørers behov for å framstilles på en anerkjennende måte (Goffman 1967:5).

Goffman (1967:19) ser at det å presentere ansiktstrusler kan medføre at samhandlingssituasjonen kommer ut av balanse. I følge Goffman (1967:19) er en av de vanlige måtene å reagere på en ansiktstrussel som har bidratt til en ubalansert situasjon, at det gis mulighet for at den som har forårsaket situasjonen får forklare seg, eventuelt velge å spørre bort den vanskelige situasjonen som har oppstått. Spencer-Oatey (2000:18) ser også at hvis det ikke blir presentert unnskyldninger etter slike episoder, kan dette oppleves harmonitruende i forhold til relasjonen mellom aktørene. Det å ikke få presentert en unnskyldning kan slik forstås som at kan bli truende ovenfor relasjonen mellom aktørene. Sett

slik kan det antas at det foreligger en forventning eller et ønske her, om at aktørene skal gjøre noe, for å gjenopprette harmonien og balansen mellom tjenestemottakeren og saksbehandleren.

Dette kan det forstås som at læreren initierer, når hun framstiller tjenestemottakeren som en aktør som ivaretar andres ansiktsbehov, ved å være veldig oppmerksom og ved at tjenestemottakeren gir komplimenter. Denne uttalelsen framstilles i linje 1 i utdrag 9. Læreren framstiller det tjenestemottakeren gjør som veldig koselig. På den måten retter hun fokus mot at tjenestemottakeren ofte gir andre komplimenter, og presenterer slik en oppfatning av at det ikke er typisk at tjenestemottaker presenterer slike ansiktstrusler. Læreren framstiller derimot en oppfatning av tjenestemottakeren som en aktør som gir oppmerksomhet og komplimenter mot andre. En slik framstilling av tjenestemottakeren kan bidra til å rette opp det inntrykket tjenestemottakeren tidligere kan ha gitt, da hun ga uttrykk for en følelse av avsky for en type bekledding saksbehandleren ga uttrykk for å like, og kan bidra til å framstille tjenestemottakeren som mer hensynsfull ovenfor andres ansiktsbehov.

Utdrag 9:

1	Lærer:	Men du er veldig oppmerksom på hva andre og gi kompliment og- [i klassen og] lærere og alt sammen. Det er veldig koselig,
2	():	[[((hører ikke her))]]
3	Tj.mottaker:	Hm?
4	Lærer:	det er så koselig, det er så viktig sånn som du gjør. Si til andre at hvor fin du er, og
5	Tj.mottaker:	Men jeg er ikke noe glad i det.
6	Lærer:	Ja, hhh. ((ler)) ja men altså til medelever
7	Saksb:	Mmm.
8	Lærer:	Til alle de-, du gjør det så koselig rundt deg!. Så e det der at du er så fin selv og så: ser vi at du:-
9	Saksb:	Syns du den var rar "angir type bekledding" min?
10	Tj.mottaker:	Nei!
11	Saksb:	Hhhhh. ((Ler))
12	Tj.mottaker:	Du har fine "angir type bekledding" du.
13	Saksb:	Har jeg det ja?
14	Tj.mottaker:	Mmm.
15	():	=Ja.
16	Lærer:	((Hører ikke)) på detaljene "angir tjenestemottakers navn"
17	Saksb:	Ja. Det er nesten sånn "beskriver utseende" på samme måte som den "angir type bekledding" du har.
18	Tj.mottaker:	Se den "beskriver utseende" litt.
19	Saksb:	Mmm.
20	Tj.mottaker:	((mumler, hører ikke her))
21	Saksb:	Ja. Ser det.
22	Lærer:	JA.
23	Saksb.:	Mmm.

24	Lærer:	Skal vi si-
25	():	((hører ikke her))
26	Tj.mottaker:	"Angir type bekledding" hennes var fin den da.
27	():	Ja.
28	():	<u>Takk</u> skal du ha.
29	Tj.mottaker:	Hh. ((Pustelyder))
30	Tj.mottaker:	Du og.
31		((Henvender seg til en annen aktør))
32	Tj.mottaker:	Hhh. ((ler litt))
33	Lærer:	Har du sagt noe til hun mamma, om hvor fin hun er i dag.
34	Tj.mottaker:	Du var så fin i den der-
35	Lærer:	JA, ((hører ikke her))
36	Tj.mottaker:	<u>Den</u> og.
37	():	Ja.
38	Tj.mottaker:	[Den ((Hører ikke her – høyt volum, snakker/ler i munnen på hverandre))]
39	():	[hhh]. ((Ler)) [Da ((Hører ikke her – høyt volum, snakker/ler i munnen på hverandre))]. Forsviner [((Hører ikke her – høyt volum, snakker/ler i munnen på hverandre))].
40	Tj.mottaker:	[((Hører ikke her))] større "angir type bekledding" jeg.
41	():	Nei.
42	Lærer:	Å, <u>kjempe</u> fin.
43	Tj.mottaker:	Og <u>hun</u> og da. [Og-].
44	Lærer:	[Og jeg-] Og jeg har, jeg og har sittet å sett på mange [ganger].
45	Tj.mottaker:	[Hhh]. ((ler litt)).
46	Lærer:	Da, skal vi finingene si at vi er ferdig med møtet? ((Mye bakgrunnstøy))

Læreren fortsetter så med si, i linje 4, at det er så koselig, og så viktig sånn som tjenestemottakeren gjør, det å si til andre hvor fine de er. Tjenestemottakeren responderer i linje 5 med å gi uttrykk for at hun ikke er noe glad i det. Hennes respons kan forstås på to måter. Den ene måten hennes uttalelse kan forstås på, er at hun gir uttrykk for at hun ikke er glad i å gi komplimenter til andre aktører. Den andre måten hennes uttalelse kan forstås på, er at hun gir uttrykk for at hun ikke ønsker å gå med en bestemt type bekledding, noe hun tidligere har gitt uttrykt at hun ikke liker, og at hun derfor ikke vil komplimentere saksbehandleren for at hun liker den type bekledding. Mest sannsynlig er intensjonen med uttalelsen det siste, siden hun senere på en lystbetont måte gir mange komplimenter til andre aktører. Læreren utdyper så videre at det gjelder til medelever i linje 6, og fortsetter i linje 8 med å si at tjenestemottakeren gjør det så koselig rundt seg, i tillegg til at hun er så fin selv også. Hun blir så avbrutt av saksbehandleren som spør om tjenestemottakeren syntes den type bekleddingen som hun har på seg var rar, den type bekledding som tjenestemottakeren har gitt uttrykk for at hun ikke liker. Tjenestemottakeren avkrefter dette med et raskt og bestemt *nei* i

linje 10. Saksbehandleren ler så i etterkant at tjenestemottakers respons. Det at saksbehandleren stiller dette spørsmålet kan forstås som et initiativ til å skape et mer harmonisk og balansert samspill igjen, og det at hun ler i etterkant av tjenestemottakers respons, kan forstås som uttrykk for at det hun sier kan oppfattes som morsomt (Glenn 2003:55), og gir henne mulighet til å framstille problemet som ble presentert som mindre alvorlig og noe aktørene kan ta lett på (Arminen & Halonen 2007:507, Jefferson 1984b:367). Dette kan bidra til å formilde situasjonen (Arminen & Halonen 2007:507), og kan medføre at situasjonen oppfattes som mindre anspent, samt at det blir lettere å presentere påfølgende uttalelser uten å i like stor grad frykte negative reaksjoner.

Tjenestemottakeren presenterer så en kompliment i linje 12, der hun gir uttrykk for at hun synes at en angitt type bekledning saksbehandleren har er fint. Saksbehandleren responderer med å stille et spørsmål tilbake til tjenestemottakeren i linje 13, der hun spør om *har jeg det ja*, hvilket tjenestemottakeren bekrefter med å uttale *mmm* i linje 14. En annen aktør responderer med å si *ja*, før læreren responderer med å presentere en uttalelse som bare delvis høres på lydopptaket. Det som høres er at hun snakker om tjenestemottakeren og detaljer. Saksbehandleren retter videre også fokus mot detaljer på den angitte bekledningen tjenestemottakeren ga ros for, og sammenligner dette mot en type bekledning tjenestemottakeren har i linje 17. Tjenestemottakeren beskriver også bekledningen, og det kjennetrekket som beskrives, er et kjennetrekke tjenestemottakeren har uttrykt tidligere at hun liker. Flere av aktørene responderer så med minimale responser, før læreren gir uttrykk for at hun er i ferd med å presentere en oppsummering, ved å uttrykke *skal vi si*. En av aktørene avbryter derimot læreren, uten at det høres hva som blir sagt i denne avbrytelsen.

Tjenestemottakeren tar så ordet og begynner å gi komplimenter til bekledning hos to av de andre aktørene i linje 26 og 30. Hun ler litt i linje 30, hvilket som tidligere nevnt kan forstås som et uttrykk for at situasjonen oppfattes som lettfattelig (Glenn 2003:55). Læreren spør så tjenestemottakeren om hun har sagt noe til sin mor, om hvor fin hun er, i linje 33, og tjenestemottakeren responderer med å si til sin mor at hun er så fin i en bestemt bekledning i linje 34. Læreren responderer med et *ja* i linje 35, og uttaler noe som ikke høres på lydopptaket. Tjenestemottakeren fortsetter med å uttrykke at en annen type bekledning også er fin i linje 36, og en annen aktør responderer med et *ja* i linje 37. Deretter oppstår det en periode der aktørene ler mye og prater i munnen på hverandre, før tjenestemottakeren så tar ordet og der hele uttalelsen ikke høres på opptaket i linje 40. Læreren presenterer en vurdering

i linje 42 der hun gir uttrykk for at en form for bekledning en av aktørene har er kjempefin, før tjenestemottakeren så retter oppmerksomheten mot en annen aktør og aktørens bekledning, og sier *og hun og da*, og gir slik uttrykk for at hun synes at den bekledningen denne aktørene også har, er fin, i linje 43. Læreren responderer med å fortelle at hun har sittet og sett på bekledningen mange ganger i linje 44. Tjenestemottakeren ler så litt, i linje 45 hvilket kan forstås som at hun igjen gir uttrykk for at hun oppfatter denne samhandlingen som spøkefull. Læreren presenterer så et forslag til ny sluttstrek for møtet i linje 46, der hun sier at *skal vi finingene si at vi er ferdig med møtet*, før aktørene reiser seg og gjør seg klare til å forlate møtelokalet.

Det at læreren belyser sin oppfatning om at tjenestemottakeren er oppmerksom og flink til å gi andre komplimenter, slik hun gjør i uttalelse 1, forstås som at læreren uttrykker en forventning og oppfatning om at dette er noe som kjennetegner måten tjenestemottakeren samhandler med andre på, samtidig som dette som tidligere nevnt kan forstås å dempe en ansiktstrussel. Når tjenestemottakeren senere begynner å presentere nettopp komplimenter, kan dette forstås som et følge av at læreren har presentert en slik forventning av at dette er noe tjenestemottakeren ofte gjør dette i samspill med andre aktører. Slik ser jeg at det at læreren gir uttrykk for at tjenestemottakeren er flink til å gi komplimenter til andre, og det at saksbehandleren på en lettsindig måte tar initiativ til å snakke om det at tjenestemottakeren ga uttrykk for at hun ikke likte den type bekledning som saksbehandleren selv ga uttrykk for at hun likte, kan forstås som utspill som åpner for å få samspillet i balanse, og åpner opp for at tjenestemottakeren senere i sekvensen tar initiativ til å vise andre oppmerksomhet, og gir andre aktører komplimenter. På den måten forstår jeg at intieringen av tjenestemottakerens komplimenter i dette tilfellet ikke var fullstendig egenrådige.

4.1.4 Hvordan formulerer tjenestemottakerne seg i komplimentene?

Tjenestemottakerne gir først og fremst komplimenter i form av korte responser på det andre aktører har spurt om, eller det andre aktører selv har komplimentert. Kun i fire tilfeller der to av tjenestemottakerne presenterer komplimenter, brukes gradsadverb i komplimentene. Det ene tilfellet uttales i forbindelse med at den ene tjenestemottakeren sier at hun synes det er *litt* synd at en tidligere medelev har sluttet på skolen, hun demper slik uttalelsen sin ved å bruke litt. Det andre tilfellet er når den samme tjenestemottakeren sier at sin mor er så fin i en angitt bekledning, og det tredje tilfellet er når tjenestemottakeren framstiller sin bestevenn som

ganske snill, og dette tilfellet framstilles i utdrag 10. Forut for utdraget har aktørene snakket om tjenestemottakerens fritid, og at de har møttes de to. Det blir fortalt hva de gjør sammen, og hvor han holder til, før tjenestemottaker så presenterer sin bestevenn som snill. Dette framstilles i utdrag 10, og linje 1. Hun velger å bruke det modifierende gradsadverbet *ganske*, og bruk av dette adverbet demper uttalelsen. På den måten kan det forstås at tjenestemottakerne demper sin uttalelse, ved å tilføre adverbet *ganske*.

Utdrag 10:

1	Tj.mottaker:	Han er ganske snill han da.
---	--------------	-----------------------------

Det tredje tilfellet oppstår etter at en tjenestemottaker har fått spørsmål om hvilke fritidsaktiviteter han liker å holde på med. Tilfellet ble tidligere framstilt i utdrag 6, og framstilles igjen i utdrag 11. Tjenestemottakeren begynner da å forteller hva han liker, og i forbindelse med at han forteller at han liker en aktivitet i linje 5, uttaler han adjektivet godt, og forsterker slik uttalelsen sin.

Utdrag 11:

1	Kultur/Fritid:	Men du "angir tjenestemottakers navn", hva liker du å gjøre på fritida di?
2	Tj.mottaker:	Jeg liker mye, jeg liker "angir aktivitet", "angir annen aktivitet", "angir tredje aktivitet" og.
3	Kultur/Fritid:	Ja.
4	Tj.mottaker:	Og sånn.
5	Tj.mottaker:	Og "angir aktivitetstilbud" det liker jeg og. Godt.

Sett bort i fra at tjenestemottakerne i disse tre tilfellene graderer uttalelsene sine, formulerer tjenestemottakerne i alle sine uttalelser som kan forstås som komplimenter kort og konsist, uten å bruke språklig krydder. Dette må ses i sammenheng med at de fleste av tjenestemottakernes komplimenter er korte responser på lukkede spørsmål eller det andre aktører tidligere har uttalt.

4.1.5 Kort oppsummering av tjenestemottakernes komplimenter

Tjenestemottakerne presenterer mange uttalelser som kan forstås som komplimenter, men det å selv ta et egenrådig initiativ, til å bestemme hva innholdet i komplimenten skal være, er det bare en av de fire tjenestemottakerne som gjør, og dette gjelder et lite antall komplimenter som er rettet mot aktører som ikke er tilstede. Tjenestemottakeren finner da selv innhold og fokus i selve komplimenten, og bestemmer når komplimentene skal inntreffe, uten at hun

tilsynelatende er påvirket av forhold i konteksten, eller at andre aktører initierer komplimentene. De aller fleste av tjenestemottakernes komplimenter kan derimot forstås som påvirket av det som skjer i settingen eller initiert av andre aktører i møtet. Det som også kommer fram i datamaterialet er at andre aktører også tar initiativ til å uttrykke komplimenter på vegne av tjenestemottakerne i noen tilfeller. En stor del av tjenestemottakernes komplimenter er slik i stor grad initiert av andre aktører, og i mange tilfeller er det andre aktører som ofte påvirker når og hva tjenestemottakerne komplimenterer. Dette gjennom å stille mange lukkede spørsmål der ja eller nei er forventet respons, og gjennom at tjenestemottakerne responderer på andre aktørers komplimenter, hvilket kan forstås og oppleves som mulige komplimenter. Responsene tjenestemottakerne gir er da korte og konsiste, hvilket kan forklare hvorfor tjenestemottakernes komplimenter sjeldent inneholder graderende adverb.

4.2 Hvilke komplimenter gir tjenesteyterne til hvem, hva komplimenterer de, på hvilken måte, og i hvilken sammenheng?

Tjenesteyterne gir mange komplimenter til andre aktører, spesielt til tjenestemottakerne. Jeg vil her kort gjengi hva og hvem tjenesteyterne komplimenterer (i kapittel 4.2.1), hvorvidt de tar egenrådig initiativ til komplimentene (i kapittel 4.2.2), før jeg belyser på hvilken måte de formulerer seg i komplimentene (i kapittel 4.2.3), og jeg vil belyse om det er spesielle situasjoner som synes å trigge det at tjenesteyterne gir komplimenter (i kapittel 4.2.4).

4.2.1 Hva slags komplimenter gir tjenesteyterne?

Jeg vil her presentere hvilke komplimenter tjenesteyterne retter mot tjenestemottakerne, deres ferdigheter, sosiale kompetanse, og smak, samt estetiske ferdigheter. I tillegg vil jeg presentere hvilke komplimenter tjenesteyterne retter mot andre aktører. I forbindelse med dette vil jeg også her trekke inn teori som min forståelse av komplimenter grunner i.

Komplimenter rettet mot tjenestemottakernes ferdigheter

Tjenesteyterne framstiller tjenestemottakerne som dyktig og flinke i ulike gjøremål i mange uttalelser. Tjenestemottakerne får skryt for å være flinke og dyktige i utførelsen av huslige gjøremål som en del av hjemmetjenestetilbudet, for å lage god mat på dagtilbudet, for å være

flink til å gjennomføre bestemte aktiviteter som en del av skoletilbudet sitt, for å være flink i gjennomføringen av en type fysisk opptreningsøvelser, og for å ha mange ferdigheter tilknyttet en bestemt aktivitet gjennom skolen. I tillegg får en av tjenestemottakerne tilbakemelding om at andre aktører er fornøyd med han på dagtilbud, og at de vurderer det til at tjenestemottakeren kan fungere i en tilrettelagt jobb, og får tilbakemeldinger om at det at tjenestemottakeren har fått seg sommerjobb på det ene dagtilbudet, må forstås som et følge av at de fornøyd med han der. En tjenestemottaker får positiv tilbakemelding fra en tjenesteyter som sier *så bra*, når det blir informert om at hun ikke har noen hull i tennene, det blir sagt at hun har greie på det meste i sammenheng med at hun retter opp en tjenesteyter som har gitt feil navn på en instans, og en tjenesteyter gir uttrykk for en oppfatning om tjenestemottakeren kan klare å sykle til og fra en bestemt aktivitet bare hun vil, ved å si at det tror hun på etter at tjenestemottakers mor har presentert en slik forståelse. En av tjenestemottakerne får også skryt for å være god på navn, i forbindelse med at det blir snakket om aktører som er eller har vært en del av tjenestemottakerens ansvarsgruppe, en tjenestemottaker får til respons *du verden det står ikke på*, når hennes mor forteller at hun serverte en angitt matrett når hun var på besøk, en tjenestemottaker blir framstilt som en aktør som vil holde orden i klesskapet sitt lenge, og en tjenestemottaker får tilbakemeldinger om at det er bra at han er flink til å passe på å drikke. I tillegg uttaler en tjenesteyter at en tjenestemottaker på noen måter er for flink for noen, som en forklaring på hvorfor tjenestemottakeren ikke har flere venninner som bor nære, når en tjenestemottaker forteller at hun ønsker seg det.

En av tjenestemottakerne sier at hun har ringt og sagt i fra til dagtilbudet om at hun var syk noen ganger, hvilket en tjenesteyter gir uttrykk for at oppfattes som så flott, og en tjenestemottaker får tilbakemelding om at det ikke er verst, når aktørene i det ene ansvarsgruppemøte snakker om hvordan tjenestemottakeren reiser til og fra mor, der tjenestemottakerens mor informerer at tjenestemottakeren kan sykle, og forteller om en episode der tjenestemottakeren syklet langt. I et tilfelle blir det sagt at en tjenestemottaker klarer seg selv, i forbindelse med at det er et kriterie for å komme inn på et bestemt tilbud, i et annet får en av tjenestemottakerne tilbakemelding om at det blir trist når han slutter på skoletilbudet, og i et tilfelle blir en tjenestemottaker framstilt som sjef når aktørene skal fastsette et tidspunkt for et tjenestetilbud, og i et annet får tjenestemottaker beskjed om at det er stas å møte henne på grunn av at hun er hovedperson i møtet, og at det er kjempefint at hun vil være med på ansvarsgruppemøtene. Disse komplimentene blir presentert, i forbindelse med at aktørene kartlegger tjenestemottakernes hverdagsliv og behov for tjenester, eller det

tjenestetilbud tjenestemottakerne allerede har. I disse tilfellene blir tjenestemottakerne framstilt som at har angitte ferdigheter, eller som generelt dyktige og flinke.

Schwartz og Bardi (2001:270) ser at oppnåelse og selvstyring er universelle verdier, og ser at det å være suksessfull, kompetent, og selvstendig og uavhengig blir verdsatt. Det at tjenestemottakerne blir framstilt som selvstendige og praktisk dyktige, kan slik forstås som verdsatte kjennetrekke. De uttalelsene som framhever tjenestemottakernes selvstendighet og praktiske og kognitive ferdigheter, forstår jeg slik som komplimenter. I datamaterialet ser jeg at tjenesteyterne gir 32 slike komplimenter rettet mot tjenestemottakerne.

I en god del tilfeller, presenterer også tjenesteyterne uttalelser som kan forstås som ros og skryt av tjenestemottakernes sosiale ferdigheter. Tjenestemottakerne får da ros og skryt for å bli fort kjent med andre, en får bemerket at vedkommende har mange å være sammen med, en tjenestemottaker får tilbakemelding om at tjenestemottakeren har en aktør som liker seg godt, en annen at det er mange som vil være venn med tjenestemottakeren, og en tjenestemottaker at vedkommende går godt overens med de andre. I to tilfeller blir også to av tjenestemottakerne framstilt som omtenkssomme ovenfor andre, og i det ene tilfellet framstilles en tjenestemottaker som en aktør som stiller opp for andre. En av tjenestemottakerne får tilbakemelding om at det er bra, når han forteller at han fortsatt har kontakt med tidligere kjæreste, en annen får komplimenter for å være flink til å si i fra selv hva han trenger, og en annen tjenestemottaker får skryt for å være flink til å skrive og flink til å si i fra hva hun tenker og føler, samt skrive hvor vondt hun har det. I tillegg får en av tjenestemottakerne tilbakemeldinger om at det er flott, når hun presenterer sine synspunkter på hvorvidt hun ønsker å utvide det dagtilbudet hun har. Tjenestemottakerne får også tilbakemeldinger på sin måte å samarbeide fra tjenesteyterne i fire tilfeller. I det ene av disse tilfellene blir en av tjenestemottakerne framstilt som grei, i forbindelse med at en annen aktør sier at han bør være grei med en av tjenesteyterne for å sikre seg permisjon fra skolen. I det andre tilfellet får en tjenestemottaker tilbakemelding om at alt er så greit med seg, når hun gir uttrykk for at hun ikke har noe mer å si etter at tjenestemottakerne har snakket om fritiden sin. I et tilfelle får en tjenestemottaker tilbakemelding om at hun er veldig positiv og lett å få i sving når de blir enige, og i tillegg blir en tjenestemottaker oppfordret til å delta på neste ansvargruppemøte, og en tjenesteyter uttrykker i denne sammenheng, sin oppfatning at det var stas å møte tjenestemottaker første gang. Jeg ser at tjenesteytere gir tjenestemottakerne

komplimenter som kan relateres til deres sosiale ferdigheter i 19 antall tilfeller i datamaterialet.

Det å inneha sosiale kompetanse og kommunikative ferdigheter, kan også forstås som verdsatte kjennetrek, på samme måte som praktiske ferdigheter. Dette fordi det å oppnå sosial kompetanse og kommunikative ferdigheter, også kan forstås som i samsvar med den universelle verdien oppnåelse og selvstyring. Som tidligere nevnt framstiller Schwartz og Bardi (2001:270) oppnåelse og selvstyring som universelle verdier, og de ser at aktører verdsetter det å være suksessfulle, kompetente, og selvstendige og uavhengige. Det at tjenestemottakerne får komplimenter på sosial kompetanse og kommunikative ferdigheter kan forstås som berømmelse for å lykkes i samhandling med andre, og slik som verdsatte kjennetrek. Videre får tjenestemottakerne komplimenter i form av å bli beskrevet som å være grei. Det å være en grei aktør, kan forstås som en aktør som er konform. Schwartz og Bardi (2001:270) ser at konformitet er en universell verdi, og at aktører søker å ikke bryte de normer og forventninger som fins, og ikke søker å skade eller opprøre andre. To av tjenestemottakerne får også beskrevet seg som en som forstår mye, og bryr seg om andre. Universalisme er en universell verdi i følge Schwartz og Bardi (2001:270), og den innebærer at aktører verdsetter det å være forståelsesfull, tolerant, det å sette pris på andre, og det å beskytte andres velferd. Det å bli framstilt som grei, omtenkssom og forståelsesfull, er i samsvar med disse universelle verdiene, og kan slik også forstås som et universelt verdsatt kjennetrek.

Komplimenter rettet mot estetiske ferdigheter, utseende, ”besittelser”, og valg av aktiviteter og livsstil

Tjenesteyterne gir også komplimenter som er rettet mot tjenestemottakernes utseende, estetiske ferdigheter, deres ”bestittelser”, og valg av framtidsplaner og aktiviteter. En av tjenestemottakerne får kompliment rettet mot at hun er så fin, og har god smak, i sammenheng med at det diskuteres bekledning, en av tjenestemottakerne får tilbakemelding om at det er god type mat hun lager seg hjemme, en tjenestemottaker får tilbakemelding om at det er deilig og variere litt når hun forteller at hun har kjøpt seg mat i kantine, og en av tjenestemottakernes kjæreste blir beskrevet som så kjekk, og hun får tilbakemelding om at det er bra, og at han er så glad i tjenestemottakeren. I tillegg får en av tjenestemottakerne tilbakemelding om at leiligheten hennes er lys og trivelig og fin, en tjenestemottaker blir

framstilt som en aktør som sender så fine tekstmeldinger, og en av tjenestemottakerne og hans mor får tilbakemeldinger om at det er fint der de bor.

Tjenesteytere gir også positive tilbakemeldinger på uttalelser som presenterer tjenestemottakernes valg av framtidsplaner og aktiviteter, og gir å denne måten uttrykk for en oppfatning av at tjenestemottakerne har gjort gode valg. Dette ved å gi uttrykk for at det ikke er dumt at en tjenestemottaker ønsker å flytte sammen med sin kjæreste, ved at en tjenesteyter gir uttrykk for at det tjenestemottaker gjør er bra når en annen tjenesteyter forteller hva slags fritidsaktiviteter en tjenestemottaker har deltatt på, og en tjenesteyter gir uttrykk for sin oppfatning om at de fritidsaktiviteter tjenestemottaker har som målsetting er trivelig. I tillegg får en tjenestemottaker tilbakemelding om det er artig når hun forteller hva hun og en venn gjør når de treffes, en tjenesteyter sier at en tjenestemottaker og venn har det veldig koselig, og en tjenestemottaker får positiv tilbakemelding i forbindelse med at hun forteller hva slags type handling hun velger, i sammenheng med at hun forteller om at hun ikke liker alternativet til denne handlingen. I et av tilfellene responderer en tjenesteyter med å uttale at det er deilig, når en tjenestemottaker forteller at han gjør hva han vil i helgene, en tjenesteyter responderer med å si at det er bra og en annen tjenesteyter gir uttrykk for at det blir artig, når tjenestemottaker gir uttrykk for at han skal være russ, en annen tjenesteyter responderer med å si at hun blir misunnelig, når en tjenestemottaker forteller om en planlagt reise, de uttrykker slik at de anser tjenestemottakernes gjøremål eller mangel på gjøremål som attraktivt. I flere tilfeller blir en aktør også framstilt som aktiv og som at hun har en innholdsrik hverdag, hvilket kan forstås som universelt verdsatt, og som i samsvar med verdien stimulering. I datamaterialet ser jeg 27 slike komplimenter.

Det å få komplimenter på utseende, estetiske ferdigheter, ”besittelser” og valg av livsstil og aktiviteter, kan forstås som i samsvar med den universelle verdien oppnåelse, som Schwartz og Bardi (2001:270) presenterer som en verdi som gjør at aktører søker suksess og kompetanse. Det å gjøre gode valg, som fremstår i form av hvordan aktører ser ut, hvilke klær og kjæreste aktører har, og hvilke aktiviteter velger, er tilbakemeldinger på tjenestemottakernes preferanser. Det å få tilbakemeldinger på at en velger godt, kan slik forstås at tjenestemottakerne har oppnådd en kompetanse på dette området, og som at tjenestemottakerne har lyktes i å gjøre gode og attraktive valg. Brown og Levinson (1987:103) ser at det å rette komplimenter mot andre aktørers utseende, eiendeler, goder, ønsker, og behov synes å være måter aktører styrker sitt positive ansikt på. Det å framstilles

som en aktør som tar og har tatt gode valg, kan slik anses å være et verdsatt kjennetrek, og det å bli framstilt som en aktør som har tatt slike gode valg, kan slik anses som komplimenter.

4.2.2 Hva slags komplimenter gir tjenesteyterne til andre aktører enn tjenestemottakerne

Tjenesteyterne komplimenterer også andre aktører enn tjenestemottakene i ansvarsgruppemøtene, og jeg vil også kort belyse hvorvidt tjenesteyterne gir komplimenter som kan forstås som komplimenter av andre aktører enn tjenestemottakerne. Tjenesteytere som deltar i ansvarsgruppemøtene gir mange positive tilbakemeldinger i forbindelse med at innholdet i det tjenestetilbudet til tjenestemottakerne beskrives. I datamaterialet ser jeg 25 slike tilfeller der tjenesteytere gir komplimenter til andre aktører enn tjenestemottakerne. Disse komplimentene er ikke rettet mot spesifikke enkeltindivider, og kan oppfattes som komplimenter av et uspesifisert antall av de som står bak driften av et tjenestetilbud. Dette kommer i mange tilfeller til uttrykk etter at andre aktører gir uttrykk for at tjenestetilbudet fungerer. I tillegg presenterer en tjenesteyter sin oppfatning om at det er bra, etter at tjenestemottaker beskriver sitt dagtilbud som fleksibelt, når hun sier at hun kan gjøre om på arbeidsdagene sine av og til, i tillegg gir to tjenesteytere uttrykk for at de kunne tenkt seg det samme tilbud som tjenestemottaker vurderer, i to ulike tilfeller. I et annet tilfelle uttrykker en tjenesteyter at det er bra når det blir beskrevet hva slags type aktører som deltar på dette tilbudet, og at det er litt forskjellige folk som deltar der, en tjenesteyter gir uttrykk for at slik et tilbud innen skolen er nå, slik vil de at det skal fortsette å være, og en lærer presenterer sin oppfatning om at det tilbudet som gis fra den opplæringsenheten hun selv tilhører er en god løsning, og er spennende. I tillegg blir et ferietilbud omtalt som trivelig, hyggelig og vellykket i tre uttalelser.

Noen av komplimentene tjenesteyterne gir er rettet mot andre aktører enn tjenestemottakerne er rettet mot enkeltpersoner, og mot aktører som ikke er til stede. Dette utgjør 9 tilfeller og aktører blir da beskrevet som å være god å snakke med, snille, greie, og blir beskrevet som en god venn, super og kjekk. Tjenesteyterne gir få komplimenter rettet mot spesifikke aktører som er tilstede i ansvarsgruppemøtene, når det ses bort fra de komplimentene som gis til tjenestemottakerne. I et tilfelle blir det rettet et generelt kompliment mot hele gruppen, og det er når en tjenesteyter spør om ”de finingene” skal si seg ferdige med møtet, og finner sted etter at tjenestemottaker har gitt komplimenter til flere aktører i gruppen. I et annet tilfelle gir en tjenesteyter tilbakemelding om at det tidspunktet andre tjenesteytere har valgt for et

tjenestetilbud, høres fint ut. I tillegg blir det gitt en tilbakemelding til en mor om at den aktiviteten hun har lagt fram forslag om å opprette et nytt fritidstilbud ut fra er artig. Det andre tilfellet oppstår etter at en tjenesteyter forteller at hun har med seg en tom mal for individuell plan som aktørene kan kladde på, hvilket en annen tjenesteyter responderer med å gi uttrykk for at var lurt. En tjenesteyter får også tilbakemelding om at det er lurt når hun sier at det kan være lurt å besøke et aktuelt tilbud før opptak, der det er uvisst om det er en tjenesteyter eller en mor som presenterer uttalelsen. I tillegg følger en tjenesteyter tjenestemottakers initiativ, når hun støtter opp om tjenestemottakerens komplimenter rettet mot andre aktørers bekledning avslutningsvis i det ene ansvarsgruppemøtet. I de 7 antall tilfellene der det gis komplimenter rettet mot andre aktører enn tjenestemottakerne som selv er tilstede, blir det i alle tilfellene gitt tilbakemeldinger som signaliserer at aktørene har felles interesser, samme smak, eller at aktørene har tatt gode valg.

Tjenesteyterne gir også mer tvetydige komplimenter til aktører som er tilstede, der det er mer uvisst hvem som vil oppfatte uttalelser som kompliment. Et kompliment med uklart innhold gis når en tjenesteyter presenterer et nyoppdyddet klesskap som så fint, og i forbindelse med at en mor henvender seg til en tjenesteyter i et av ansvarsgruppemøtene og spør hva hun synes, etter at de snakker om tjenestemottakers nydekorerte leilighet, der det i begge disse tilfellene er uvisst hvem som har stått i bresjen for dekoreringen. Siden mor er den som søker tilbakemelding, kan det tenkes at dekoreringen av leiligheten er noe hun har tatt stor del i. Et annet diffust kompliment blir gitt når en av de tjenesteyterne som bistår tjenestemottaker til daglig, forteller om en type sommeraktiviteter tjenestemottaker og tjenesteytere tilknyttet hjemmetjenestetilbudet har gjort sammen, og da gir saksbehandler en respons der hun uttrykker at dette er noe hun oppfatter som bra. Det er derimot uklart hvorvidt uttalelsen er rettet mot tjenestemottakeren eller mot noen av de andre aktørene. Nok et tvetydig tilfelle oppstår når en tjenesteyter uttaler kjempefint når hun ser på bilder av tjenestemottakers treningsprogram, der det er uvisst hva det er hun mener er kjempefint. Det er i disse tilfellene uvisst hva tjenesteyterne oppfatter som positivt, og hvilke aktører tilbakemeldingene er rettet mot. Dette gjelder 3 tilfeller.

4.2.3 Hvorvidt framstår tjenesteytnerne komplimenter som egenrådige initiativ

I hvor stor grad velger tjenesteyterne tidspunkt for og innhold i komplimentene selv?

Tjenesteyterne gir mange komplimenter, og for de aller fleste komplimentene ser det ut til å være tjenesteyterne som har bestemt innhold og tidspunkt for når komplimentene skal inntreffe. Tilsammen ser jeg 92 tilfeller der tjenesteyterne har tatt et egenrådige initiativ til komplimenter, både når det gjelder tidspunkt for og innhold i komplimenten. Et slikt tilfelle framstilles i utdrag 12, og viser en måte tjenesteyterne ofte gir komplimenter på, i forbindelse med at et tjenestetilbud beskrives, eller i forbindelse med at det beskrives hvordan tjenestemottaker synes å ha det med tanke på boforhold og fritid, som kan forstås som et ledd i det å kartlegge hvorvidt tjenestemottaker får de tjenester vedkommende har behov for.

Utdrag 12 begynner med at læreren som deltar i det ene ansvarsgruppemøtet snakker om et bestemt type arbeidstilbud tjenestemottakeren i dette møte har, og hun forteller at hun har vært med en gang på angitt arbeidsplass, men skal være med videre i linje 1. Dette får et *mmm* og et *ja* i respons, før tjenestemottakeren forteller at hun har en venninne der også, og navngir denne personen i linje 2. Læreren responderer med flere ja etter hverandre i uttalelse 5, en aktør sier *mmm* i uttalelse 6, før læreren i uttalelse 7 informerer om at det blir sagt at tjenestemottakeren går veldig fint sammen med de andre.

Utdrag 12:

1	Lærer:	Så jeg har vært med bare en gang på "angir arbeidsplass", men jeg skal være med videre.
2	Saksb:	=Mmm. ((Bekreftende)).
3	():	=Ja(.hh).
4	Tj.mottaker:	Jeg har ei venninne der og, "angir navn".
5	Lærer:	=((Høy stemme)) Jajaja.
6	():	=Mmm. ((Bekreftende)).
7	Lærer:	De sier at du går veldig fint sammen med de andre. (0,5)

I disse tilfellene er det stort sett alltid tjenesteyterne selv som har initiert når komplimenten skal inntreffe, og hva komplimenten skal fokusere på. I mange av tjenesteytnerne uttalelser presenteres det også korte evaluerende tilbakemeldinger av det andre har uttalt, og et slikt tilfelle framstilles i utdrag 11. Utdrag 13 starter med at aktørene snakker om tjenestemottakerens dagtilbud og at tjenestemottakerens mor forteller at hun har snakket med representanter for dagtilbudet, i linje 1. Hun forteller at de trives med tjenestemottakeren, og lederen for hjemmetjenestetilbudet responderer med et *mmm*, i linje 2, før tjenestemottakerens

mor så presenterer sin oppfatning om at det går fint i linje 3. Lederen for hjemmetjenestetilbudet responderer så med et *ja* i linje 4, før tjenestemottakerens mor i linje 5 presenterer sin oppfattelse av dette er positivt. Lederen for hjemmetjenestetilbudet responderer med nok et *ja* i linje 6, før tjenestemottakerens mor i linje 7 gjentar sin oppfatning om at de er fornøyde, og begynner å fortelle om en arbeidsoppgave tjenestemottakeren har utført der. Lederen for hjemmetjenestetilbudet responderer så i linje 8 med gi uttrykk for at dette er noe hun oppfatter som bra, og som fine tilbakemeldinger.

Utdrag 13:

1	Mor:	JEG SNAKKA MED DE OPPE DER I GÅR. OG DE TRIVES MED HUN.
2	Leder:	Mmm.
3	Mor:	DET GÅR FINT.
4	Leder:	Ja.
5	Mor:	SÅ DET: er positivt.
6	Leder:	Ja.
7	Mor:	Så de er fornøyd med- Hun har vært ”angir annen arbeidsoppgave”.
8	Leder:	Akkurat. <u>Bra</u> ”sier navn på tjenestemottaker”. <u>Fine tilbakemeldinger</u> .

Dette utdraget viser en annen type komplimenter tjenesteyterne initierer, det vil si en kort evaluerende tilbakemelding av hva de synes om det som de selv eller andre informerer om. Dette gjennom å uttrykke at de opplever at det som er sagt er bra, trivelig, godt, eller tilsvarende. I utdrag 11 framstilles en slik evaluerende kort tilbakemelding i linje 8. Jeg ser 30 slike tilfeller, der tjenesteytere gir slike korte evaluerende tilbakemeldinger i datamaterialet. 14 av de er rettet mot tjenestemottakerne, 12 mot tjenestetilbud i sin helhet, og 4 mot andre aktører enn tjenestemottakerne. I de tilfellene uttrykker tjenesteyterne kort sin positive oppfatning av det andre aktører har informert om, og det kan betraktes som et egenrådig initiativ, uten at jeg ser at andre aktører eller bestemte situasjoner fremkaller slike responser. I disse tilfellene er det tjenesteyterne selv som har initiert når komplimenten skal inntreffe, og hva komplimenten skal fokusere på.

Hvorvidt tjenesteytere gir komplimenter i respons på spørsmål

I datamaterialet ser jeg kun i et tilfelle at en av tjenesteyterne får et spørsmål rettet mot seg, som resulterer i at vedkommende gir en kompliment i respons. Det tilfellet oppstår etter at en av de pårørende som deltar i møtet begynner å fortelle om at det har blitt ryddet klesskap i tjenestemottakers leilighet. Tilfellet framstilles i utdrag 14.

Utdrag 14:

1	Mor:	Men vi har gjort et positivt nå, for nå har vi ryddet klesskapet.
2	Hjemmetj.:	Ja gjett om hun viste meg det. I går.
3	Mor:	Vi kastet tre sekker.
4	Hjemmetj.:	Ja. Hun sa det at skapet var striglet med tellekanter. Det var så fint at det.
5	Mor:	Varer det lenge da? Hh: ((ler)).
6	Hjemmetj.:	Det varer lenge ”angir navn på tjenestemottaker”.
7	():	Hhh: ((flere av deltakerne ler samtidig)).
8	Hjemmetj.:	Det varer ja. Ikke sant ”angir tjenestemottaker”.
9	Hjemmetj.:	Ny gardiner og. Lyst og trivelig og fint.
10	Mor:	Ja. Hva synes du om det da?
11	Hjemmetj.:	<u>Kjempefint. Veldig.</u> Nye gardiner på stua og soverommet.

Mor til tjenestemottakeren i ansvarsgruppemøtet forteller i linje 1 at de har ryddet klesskapet, og beskriver dette som positivt. Representant for hjemmetjenesten responderer i linje 2 med å fortelle at tjenestemottaker har vist henne dette, og tjenestemottakerens mor forteller videre at de har kastet tre sekker i linje 3. Representant for hjemmetjenesten forteller så i linje 4 at tjenestemottaker fortalte at skapet var striglet med tellekanter, at det var så fint at det. Mor spør så om det vil vare lenge og ler i linje 5, før representanten fra hjemmetjenesten i linje 6 sier at det varer ja i linje 6, og gjentar i linje 7 at det varer og henvender seg til tjenestemottaker og sier *ikke sant*. Representant for hjemmetjenesten fortsetter med å informere om at det har kommet nye gardiner, og presenterer sin vurdering av at det har blitt lyst og trivelig og fint. Tjenestemottakerens mor spør så om hva representanten for hjemmetjenesten synes om det i linje 10, og representanten for hjemmetjenesten presenterer sin vurdering av at det var kjempefint, veldig, og fortsetter å fortelle om at det var nye gardiner på stua og soverommet.

Tjenesteyteren blir i dette tilfellet spurt om hva hun synes om dekoreringen og uttrykker at hun synes innredningen ble fin. Hun gir slik en kompliment i respons av et spørsmål. Men forut for dette spørsmålet har representanten for hjemmetjenesten allerede gitt uttrykk for hva hun synes, og har slik allerede selv tatt et egenrådig initiativ til å gi kompliment. Når tjenestemottakerens mor stiller spørsmål om hva representant for hjemmetjenesten synes, virker det som hun søker å få bekreftet det synspunktet representanten for hjemmetjenesten allerede ga. Tiltross for at en tjenesteyter her får spørsmål som gir en respons som kan forstås som en kompliment, og som at tjenesteyteren følger en annen aktørs initiativ til å gi en kompliment, har tjenesteyteren allerede på eget initiativ gitt uttrykk for sin mening, som kan forstås som en kompliment.

Jeg ser bare et slikt tilfelle i datamaterialet, og dette tilfellet oppsto som en del av at aktørene småprater om hvilke innredningsmessige endringer som hadde funnet sted. I dette tilfellet er komplimenten rettet mot estetiske aspekter ved en besittelse, tjenestemottakers leilighet, hvilket ikke synes å være vesentlig sett i forhold til hva som synes å være ansvarsgruppemøtets agenda. Tjenesteyterne fikk ingen spørsmål som førte til at de uttalte komplimenter, i sekvenser der samtalen ble mer styrt av de institusjonelle målsettingene.

Hvorvidt tjenesteyternes gir bekreftelser på andre aktørers komplimenter

Tjenesteyterne bekrefter også andre aktørers uttalelser, uttalelser som kan forstås som komplimenter, på samme måte som tjenestemottakerne også gjør, og i framstillingen av slike tilfeller, vil jeg også vise til relevant teori om hvordan minimale responser som *ja* og *mmm* kan forstås, og teori om det at sekundære komplimenter ofte følger en tidligere presentert kompliment.

Det er derimot uvisst i slike tilfeller hvorvidt hun bekrefter for å gi uttrykk for at hun har samme oppfatning, hvilket vil kunne forstås som en kompliment, eller bekrefter for å gi uttrykk for at hun har oppfattet det som blir sagt (Gardner 2001:3) Slike responser, kan som tidligere nevnt, også forstås som en måte å signalisere at aktører hører og forstår det som blir sagt, og Svennevig (2001:137) beskriver dette som tilhørende en kommunikativ respekt-hensynsstil, der aktører viser oppmerksomhet ved å stille spørsmål, og ved å komme med hyppige bekreftelser i form av *mmm*, *ja*, akkurat og tilsvarende. På den måten viser de interesse for hva den andre aktøren har å si (Svennevig 2001:137). Noen tjenesteytere presenterer minimale responser ofte, det synes å gjelde de som har ordstyrerfunksjon oftest, men i perioder også andre aktører når de har en relevant rolle i forhold til det som diskuteres. I og med at tjenesteyternes minimale responser også kan oppfattes som et uttrykk for interesse eller tegn på at de har oppfattet det som blir sagt, i tillegg til at de uttrykker holdning, velger jeg å ikke ta det for gitt hvorvidt responser i form av *ja* og *mmm* kan forstås som komplimenter, og har på grunn av dette ikke gjort noe forsøk på å kartlegge hvor mange slike tilfeller som oppstår i ansvarsgruppemøtene.

I noen tilfeller bekrefter tjenesteyterne andre aktørers komplimenter, der det er tydeligere at de bekrefter at de er enige med innholdet i uttalelsen, at de presenterer en sekundær kompliment. Dette er tilfeller der tjenestemottakerne tilføyer noe til komplimenten. Et slikt tilfelle oppstår etter at en tjenesteyter har ramset opp mange navn på aktører som tidligere har

deltatt i tjenestemottakers ansvarsgruppemøte, og etter at det har blitt nevnt at det deltok mange på det forrige ansvarsgruppemøtet tjenestemottaker var med på. Dette tilfellet framstilles i utdrag 15. En tjenesteyter spør da om det er slik at tjenestemottakeren klarer å holde orden på alle disse personene i linje 1. Dette responderer tjenestemottakeren med et nølende *ja* til i linje 2, før en tjenesteyter responderer med et *ja* i linje 3. En tjenesteyter tilfører et kompliment med nytt innhold, hun henvender seg til tjenestemottaker og presenterer sin oppfatning av at tjenestemottaker er svært god på navn i hvert fall i linje 4, og gir slik uttrykk for at hun er av tilnærmet samme oppfattelse. Dette får en respons i form av et *ja* fra tjenestemottaker i linje 5.

Utdrag 15:

1	Forvaltn:	Du klarer å holde orden på alle disse menneskene du kanskje?
2	Tj.mottaker:	Eh-ja, ja.
3	Forvaltn:	Ja.
4	Tidl. primær:	Du er svært god på navn i hvertfall, du "angir tjenestemottakers navn".
5	Tj.mottaker:	Ja.

I utdrag 15 presenteres det forhold ved tjenestemottakeren som tjenesteyteren gir uttrykk for at hun kjenner til, ved at hun tilføyer nye opplysninger. Tjenesteyteren spesifiserer her nettopp hva det er hun opplever at tjenestemottakeren er god på, og gjør det slik tydelig at hun uttrykker sin mening, og ikke kun uttrykker en bekreftelse på at hun har oppfattet hva som har blitt hørt, når hun responderer på det at tjenestemottakeren har uttrykt et ja når han får spørsmål om han klarer å holde orden på alle de personene som har deltatt i ansvarsgruppa hans. Som tidligere nevnt ser Golato (2005:166) at det synes å foreligge en forventning om at aktører presenterer sine vurderinger, når de har kjennskap til det forholdet som er opp til vurdering, og såfremt deres vurderinger ikke er motstridende med de vurderinger som allerede er presenterte. Det at tjenesteyterne har kjennskap til de faktorene som det har blitt rettet oppmerksomhet mot, kan slik innebære at det ligger i en forventning om at de skal uttale seg.

Det at tjenesteyterne presiserer hva de mener, gjør det derimot tydelig at de deler samme type oppfatning. Hadde tjenestemottakerne her kun uttalt en minimal respons, ville det i større grad vært uvisst hva slags oppfatning tjenesteyterne hadde selv. Det er få slike tilfeller i datamaterialet, kun 5 tilfeller. Dette kan også henge sammen med at få av aktørene som deltar i møtene ikke nødvendigvis har kjennskap til de forholdene som komplimenteres. Bekreftelser av andre aktørers komplimenter, forstår jeg som sekundære komplimenter, og som relativt svake initiativ. Jeg forstår slik at tjenesteyterne i disse tilfellene ikke er fullstendig egenrådige

i forhold til når og hva slags innhold i komplimentene de skal ha, men at de blir styrt av andre aktørers fokus og potensielt andre aktørers forventninger om at de skal presentere komplimenter. Hva som komplimenteres, og når den komplimenteres, synes slik ikke å være noe tjenesteyteren helt egenrådig har tatt initiativ til.

Er det forhold i situasjonene som kan ha innvirkning på at det presenteres komplimenter?

Det som kjennetegner de aller fleste av disse tilfellene der tjenesteyterne gir komplimenter er at komplimentene blir gitt uten at det er tydelig at de skal veie opp for noe som tidligere er sagt, eller noe som vil bli sagt. I noen tilfeller framstiller derimot tjenesteyterne de verdsatte kjennetrekke ved tjenestemottakerne, i sammenheng med at det har eller vil bli snakket om faktorer som kan oppleves deprimerende eller nedverdiggende av tjenestemottakerne. Dette skjer i 5 antall tilfeller i datamaterialet. Jeg forstår at komplimentene i disse tilfellene kan virke oppmuntrende, og at et ønske om en slik effekt kan påvirke komplimenteringen. I forbindelse med at jeg presenterer et slikt tilfelle mer inngående, vil jeg presentere teori som ligger til grunn for min forståelse av at komplimenter kan virke stemningslettende.

Et tilfelle, der et ønske om å oppmuntre tjenestemottakeren kan ha trigget komplimentering av tjenestemottakerne, framstilles i utdrag 16. Forut for den delen av samtalen som framstilles i utdraget, har tjenestemottakeren fortalt at hun har et vanskelig forhold til en annen aktør. Utdrag 16 starter med at tjenestemottakeren forteller om en episode, der hun møtte denne aktøren, og der hun gir uttrykk for at dette ikke har vært en positiv opplevelse. Hun forteller om denne episoden i uttalelse 1 og 3, og får ja i respons i linje 2 og 4. Læreren som deltar i møtet starter så med å presentere sin oppfatning av dette i linje 5, men saksbehandleren i møtet tar ordet og fullfører lærerens påbegynte setning i linje 6, og framstiller sin oppfatning av dette forholdet som komplisert. Læreren gir så uttrykk for at tjenestemottaker at det har vært slik veldig lenge i linje 7, før tjenestemottakeren beskriver mer av det hun opplever som vanskelig i forhold til denne aktøren i linje 8. Læreren forteller så at tjenestemottakeren kan tenke på det i timene, i linje 9. Tjenestemottakerens mor sier noe som ikke høres på opptaket i linje 10, før tjenestemottakeren uttrykker at hun ikke en gang klarer å konsentrere seg i linje 11. Læreren responderer på tjenestemottakers uttalelse ved å gjengi det tjenestemottakeren har sagt, at hun ikke gjør det, altså at hun ikke klarer å konsentrere seg, som et følge av dette vanskelige forholdet.

Utdrag 16:

1	Tj.mottaker:	"Beskriver episode som fant sted på angitt aktivitet dagen før".
2	():	Ja.
3	Tj.mottaker:	Så sa han "beskriver hendelse fra dagen før".
4	():	Ja.
5	Lærer:	Ja, det her er-
6	Saksb:	Komplisert.
7	Lærer:	At det har vart så fryktelig lenge.
8	Tj.mottaker:	"Beskriver litt mer".
9	Lærer:	Nei, for det kan komme på skolen, i timene, og litt sånn, så det-
10	Mor:	((Hører ikke hva hun sier))-
11	Tj.mottaker:	Klarer ikke å konsentrere meg en gang.
12	Lærer:	Nei, gjør ikke det.
13	Lærer:	Men det som er bra, vet du "angir navn på tjenestemottaker", skal jeg si det da? Sånn som jeg ser det i alle fall, Så kan du nå- at du er så flink til å snakke. Egentlig. Når du- kanskje nå er det litt ekkelt når det er folk du ikke kjenner og-, så mange, men du er <u>fryktelig</u> flink, og skrive og. Så du kan fortelle hvordan du har det.
14	():	Mmm.
15	Lærer:	Du er <u>veldig</u> flink til det du, .
16	Mor:	Ja.

I linje 13 trekker læreren fram noe hun oppfatter som bra, det at tjenestemottaker er så flink til å snakke og kan fortelle hvordan hun har det. Hun spør om hun skal fortelle dette, og gir uttrykk for en forståelse av at det kan være litt ekkelt å snakke i en setting med mange ukjente aktører. Lærerens uttalelse får *mmm* i respons i linje 14, før læreren så sier at tjenestemottakeren er veldig flink til det, der det viser til at tjenestemottakeren er god til det å snakke og fortelle hvordan hun har det. I dette tilfellet snur læreren fokuset i mer eller mindre grad bort fra det som er vanskelig, og retter fokus mot tjenestemottakerens ressurser, og komplimenterer tjenestemottakeren for å være flink til å snakke og fortelle hvordan hun har det. Komplimenten blir slik brukt i sammenheng med at læreren snur fokus over til positive forhold, framfor å fokusere på tjenestemottakerens vanskelige forhold til en annen aktør, hvilket potensielt kan virke nedtrykkende stemningsmessig på tjenestemottaker. Komplimenten her kan slik forstås som ressursfokuserende og stemningslettende, ved at det vender fokus bort fra det tjenestemottaker har opplevd som vanskelig, til å presentere positive forhold ved tjenestemottaker. Spesielt fire andre tilfeller i datamaterialet kan betraktes på samme måte. Det ene er når en tjenestemottaker forteller at hun ikke får svar på tekstmeldinger, og læreren i møtet presenterer sin oppfatning om at tjenestemottaker på mange måter er for flink for noen, det andre er når tjenestemottaker gjentatte ganger forsøker å få gehør for sitt synspunkt i forhold til det utvide arbeidstilbudet sitt, uten at aktørene ser ut til å lytte på det tjenestemottakeren har si. Det tredje tilfellet er når en tjenesteyter forteller at

en tjenestemottaker forteller henne hva som skal gjøres, der tjenesteyteren kort tid etterpå komplimenterer tjenestemottakeren for å være dyktig og flink. Det fjerde tilfellet er når en tjenesteyter sier at tjenestemottaker må være grei med en annen tjenesteyter, for å få permisjon til skoleferie, der den andre tjenesteyteren sier at tjenestemottaker er så grei, hvilket kan forstås som en måte å unngå at andre får en oppfatning om at hun ikke oppfatter tjenestemottaker som grei. Jeg forstår at tjenesteyterne i disse tilfellene egenrådig initierer innholdet i complimentene, men forstår det som et ønske om å lette stemningen kan øke tjenesteyternes motivasjon til å presentere complimentene, hvilket kan ha påvirket valg av tidspunkt for når komplimenteringen inntraff.

4.2.4 Hvordan formulerer tjenesteyterne seg i complimentene?

Hvordan henvises det til tjenestemottakerne når det presenteres komplimenter rettet mot de?

Tjenesteyterne henvender seg ofte til tjenestemottakerne når de gir presenterer oppfatninger om at de er i besittelse av det som kan forstås som verdsatte kjennetrek. Jeg vil her presentere ulike måter tjenestemottakerne henvises til, og se dette i lys av relevant teori.

I de tilfellene tjenestemottakeren omtales samtidig som tjenesteyterne presenterer komplimenter, henvender tjenesteyterne langt oftere seg direkte til tjenestemottaker ved å omtale tjenestemottaker i andre person, i *du* form. Jeg ser 45 slike tilfeller i datamaterialet. Et slikt tilfelle, der en tjenesteyter henvender seg direkte til tjenestemottakeren og omtaler vedkommende ved hjelp av pronomenet *du*, framstilles i utdrag 17. I utdraget forteller en ergoterapeut i det ene ansvarsgruppemøtet at tjenestemottakeren er flink til bestemte øvelser i linje 1. Hun henvender seg direkte til tjenestemottakeren, og angir samtidig tjenestemottakerens fornavn.

Utdrag 17:

1 Ergoterapeut:	Du er flink ”beskriver enkelte øvelser” ”angir navn på tjenestemottaker”.
-----------------	---

I sju tilfeller omtales tjenestemottakerne derimot som om de ikke var tilstede, når tjenesteyterne presenterer komplimenter. Dette ved å omtale tjenestemottakerne ved hjelp av

fornavn, eller ved hjelp av pronomenene *hun* eller *han*. Et slikt tilfelle framstilles i utdrag 18. Aktørene har i forkant av sekvensen snakket om navnet til en enhet, og en tjenestemottaker har informert om hva enheten står oppført som i telefonkatalogen. Utdraget starter med at lederen for hjemmetjenestetilbudet forteller at hun har lett i telefonkatalogen under angitt navn i linje 1, og tjenestemottakeren forteller i linje 2 at det står oppført på annet angitt navn på internett. Lederen for hjemmetjenestetilbudet responderer med å virke overrasket ved å si Åh, og begynner på en setning, før hun avbryter seg selv og sier *ja akkurat* i linje 3. Flere av aktørene ler da, før tjenesteyteren fra hjemmetjenesten oppfordrer til å spørre tjenestemottakeren, og forteller at tjenestemottakeren har greie på det meste i linje 5. Hun henvender seg ikke direkte til tjenestemottakeren, men omtaler tjenestemottakeren som en tredjeperson.

Utdrag 18:

1	Leder:	Og jeg sto. Jeg lette i telefonkatalogen under "angir navn på [plass]".
2	Tj.mottaker:	[Det er] oppsatt på "angir annet navn på plass" på internett.
3	Leder:	Åh. De:t-, Ja akkurat.
4	():	(flere ler i 1 sekund)
5	Hjemmetj.:	Spør hun "angir tjenestemottakers navn". Hun har greie på det meste.
6	():	((flere ler))

I 11 tilfeller blir tjenestemottakerne omtalt i tredje person i komplimentene, mens tjenestemottakerne får rettet oppmerksomhet mot seg like før eller like etter uttalelsen av komplimenten. Et slikt tilfelle framstilles i utdrag 19, og utdraget starter med at leder for hjemmetjenesten spør om tjenesteyter fra hjemmetjenesten har noe mer hun vil tilføye i linje 1, før tjenesteyteren fra hjemmetjenesten svarer nei i linje 2, og forteller at hun ikke har annet å si enn at tjenestemottaker er veldig positiv og veldig flink, lett å få i sving når de blir enige, og søker så bekreftelse fra tjenestemottaker ved å spørre om tjenestemottaker er enig. Tjenesteyteren ler så litt, før hun begynner fortelle om noe tjenestemottaker gjør, som hun synes at tjenestemottaker bør gjøre noe med.

Utdrag 19:

1	Leder:	Nå mer du har lyst til å tilføre da "angir navn til tjenesteyter fra hjemmetjenesten"↑? (.)
2	Hjemmetj.:	Nei↓. Det er ikke noe annet enn å si det at hun "angir navn på tjenestemottaker" er veldig positiv veldig flink. Ehh.. lett å:: få i sving når vi:: bli enige (.) sa↑nt? Hhh. ((ler litt)). Ja. "Nevner hvordan tjenestemottakers forholder seg til noe som hun synes tjenestemottaker bør gjøre noe med".(.)

Bruk av gradsadverb

Det som også kjennetegner tjenesteyternes komplimenter, er at relativt mange av tjenesteyternes uttalelser, som kan forstås som komplimenter, inneholder et eller flere ord som forsterker eller formilder det de vil uttrykke, og bruk av modifierende gradsadverb brukes ofte når tjenesteytere presenterer uttalelser som kan forstås som komplimenter, som omhandler tjenestemottakerne. Et slikt tilfelle framstilles i utdrag 20, og her forteller en lærer i det ene ansvarsgruppemøtet at hun opplever at det er så fryktelig mange som vil være venn med tjenestemottaker, og angir tjenestemottakers fornavn i uttalelsen.

Utdrag 20:

1	Lærer:	Men det er fryktelig mange som vil være venn med deg i hvert fall "Angir navn på tjenestemottaker"↓. (0,8)
---	--------	--

I uttalelsene som jeg forstår som framheving av universelt verdsatte kjennetrek og slik komplimenter, brukes det ofte uttrykk som *svært god* og *veldig fint*, og *veldig dyktig* når tjenesteyterne gir komplimenter. Bruken av gradsadverbene fungerer slik at de oppgraderer hvor positivt det forholdet som beskrives oppfattes. Denne måten å bruke intensiverende, overdrivende eller empatiske ord på, er vanlig i uttalelser der det gis uttrykk for at en aktør anerkjennes, enten i forhold til aktøren selv som person, eller de eiendeler aktøren har (Brown og Levinson (1987:104) I disse uttalelsene gir aktører slik uttrykk for at de i høy grad oppfatter det som omtales som positivt. Jeg ser 74 antall tilfeller der tjenesteytere bruker gradsadverb i sine komplimenter. 52 av tilfellene der det brukes gradsadverb er rettet mot tjenestemottakerne, og i 20 tilfeller bruker tjenesteyterne gradsadverb når de omtaler andre aktører enn tjenestemottakerne. Dette må ses i forhold til det at det blir presentert flere komplimenter mot tjenestemottakerne, hvilket utgjør 81 tilfeller, sammenlignet mot at det presenteres 45 komplimenter som er rettet mot andre tjenestetilbud og andre aktører.

4.2.4 Kort oppsummering av hva som kjennetegner tjenesteyternes komplimenter

Tjenesteyterne gir mange komplimenter, spesielt mot tjenestemottakerne, og komplimenterer da både praktiske og sosiale egenskaper ved tjenestemottakerne, samt at de gir uttrykk for oppfattelser om at tjenestemottakerne har estetiske egenskaper og kjennetrek og har tatt gode

valg. De gangene tjenesteytere komplimenterer andre tilstedeværende aktører enn tjenestemottakerne, gir de uttrykk for at aktørene har tatt gode valg, og de gangene de komplimenterer andre aktører som ikke er tilstede, komplimenterer de også praktiske ferdigheter og sosiale egenskaper hos disse aktørene. De presenterer i tillegg langt færre komplimenter rettet mot andre enkeltaktører enn tjenestemottakerne. I utgangspunktet initierer tjenesteyterne som oftest komplimenteringen selv, og få komplimenter oppstår i responser på spørsmål om oppfatninger fra andre aktører. De presenterer mange små responser i form av *mmm* og *ja* på andres komplimenter, og de bruker ofte graderende ord i komplimentene. Det som også kjennetegner tjenesteyternes måte å komplimentere på er at de oftest henvender seg direkte til tjenestemottakerne når det gis komplimenter rettet mot de, men i et lite antall tilfeller, omtaler de tjenestemottakerne i 3. person.

5 Analyse

5.1 Om ulikheter i komplimenteringen som en indikasjon på asymmetri

Asymmetri i måten komplimenter oppstår på

Jeg vil her presentere ulikheter mellom hva tjenestemottakerne og tjenesteyterne komplimenterer, hvordan komplimentene initieres, i hvilken sammenheng de oppstår, og hvordan de formuleres.

Det som kommer tydelig fram i min studie av komplimentering i ansvarsgruppemøtene er at tjenesteyterne selv initierer langt flere komplimenter rettet mot tjenestemottakerne enn det tjenestemottakerne gjør rettet mot tjenesteyterne, og at det er tjenesteyterne som i stor grad initierer tjenestemottakernes komplimenter. Dette ser jeg som et uttrykk for at det foreligger et asymmetrisk forhold mellom aktørene, og som et følge av at tjenestemottakerne og tjenesteyterne har ulike ståsted i forhold til hverandre. Som Heritage (2004:236) uttrykker kan det at aktører i institusjonelle settinger har et asymmetrisk forhold, følge av det at aktørene har ulik grad av deltakelse, ulik kjennskap til samhandlingsformen og den institusjonelle praksisen, at aktørene har ulik besittelse av kunnskap, og ulik rett til kunnskap. De aller fleste tjenesteyterne vil ha deltatt i mange ansvarsgruppemøter før, og derfor opparbeidet seg mer erfaring og kjennskap til samhandlingsformen og den institusjonelle praksisen, hvilket kan medføre at tjenesteyterne tar en mer aktiv og ledende rolle i samhandlingen. Tjenesteyterne i ansvarsgruppemøter kan også oppleve at det er sitt mandat å lede ansvarsgruppen i pakt med

det som er formålet for slike møter, hvilket kan medføre mest aktiv og ledende deltakelse fra tjenesteyternes side. Tjenesteyterne kan som følge av utdanning og praksiserfaring også besitte mer fagkompetanse og fagkunnskap om tjenestemottakers tilstand og om organisasjonen som en helhet, og som et følge av dette kan normative forventninger berettige tjenesteyterne ekspert-rollen, mens tjenestemottakerne blir informasjonskilden som skal mate ekspertene med informasjon. Slike forhold gjør at relasjonen mellom tjenesteytere og tjenestemottakere aldri vil bli helt symmetrisk, og kan forklare hvorfor det er ulikheter i måten tjenesteytere og tjenestemottakere komplimenterer på i ansvarsgruppemøtene.

Tjenesteytere vil som sagt ofte ha mer erfaring med denne type møtevirksomhet, og vil kunne ha opparbeidet seg en erfaring og kompetanse i hvordan slike møter best organiseres. Rollen som gruppeleder og ordstyrer, kan derfor være lettest tilgjengelig for de. Tar tjenesteyterne rollen som ordstyrer, slik de gjør i alle de fire ansvarsgruppemøtene, har de enda en fordel; da innehar de den type funksjon som innebærer at de vil få mest innflytelse på utviklingen av samtale- og møteprosessen. I de fire ansvarsgruppemøtene jeg studerte er det tjenesteytere som fungerer som ordstyrere, noe som spesielt kom til uttrykk ved at de kunne velge fokus og at de kunne stille mange spørsmål til de andre aktørene. Det var ikke alltid en og samme tjenesteyter som fungerte som ordstyrer igjennom hele møtet, men i løpet av et møte kunne det være flere tjenesteytere som fungerte som ordstyrere, og tjenesteytere kunne fungere som ordstyrere i deler av samtalen, i de deler av samtalen der det er deres tjenestefelt som var i fokus. Jeg ser at spesielt de som fungerer som ordstyrere i ansvarsgruppemøtene kan påvirke hvorvidt og på hvilken måte tjenestemottakerne skal gi komplimenter. Dette fordi at de nettopp har mulighet til å velge fokus og ved at det er de som oftest stiller spørsmål. I datamaterialet ser at jeg at tjenestemottakernes komplimenter blir initiert av tjenesteytere ved at de stiller spørsmål, ved å legge opp til at tjenestemottakerne bekrefter en kompliment ved å omtale et forhold tjenestemottaker kjenner til, eller komplimenterer tjenestemottaker på en måte som kan styrke selvtilliten til denne aktøren på en slik måte, at tjenestemottaker også føler hun kan komplimentere andre. I et tilfelle presenterer også en tjenesteyter en ironisk uttalelse som resulterer i at tjenestemottakeren presenterer en mer korrekt gjengivelse, som da kan forstås som en kompliment.

Det at det er tjenesteyterne som i stor grad påvirker når tjenestemottakernes komplimenter skal inntreffe, og hva de skal rette fokus mot, forstår jeg som at tjenesteyterne har stor innflytelse i samhandlingen. Innflytelse i den forstand at det er de som råder over positive

forsterkninger og belønninger i form av hvorvidt andre aktører får anerkjennelse (French og Raven 2001:65-66). Dette siden det er tjenesteyterne som i stor grad initierer de komplimentene som gis, både de som gis av tjenesteyterne selv, og de som gis av tjenestemottakerne. På denne måte kan det forstås som at tjenesteytere og tjenestemottakere har et asymmetrisk forhold, at det er tjenesteytere som i stor grad har innflytelse i form at det er de som initierer de fleste av tjenestemottakernes komplimenter, og at de har innflytelse på hvorvidt andre skal anerkjennes, og hva de skal anerkjennes for.

Om det at det er asymmetri med tanke på hvem som komplimenterer hvem på eget initiativ

Det at det er tjenesteyterne som i aller størst grad gir komplimenter rettet mot tjenestemottakerne på helt eget initiativ, kan forstås som at det er tjenesteyterne som tar den rollen, som det forventes at skal kunne velge ut hva som skal komplimenteres og når komplimenter skal gis, mens tjenestemottakerne ikke gjør det. Dette kan forstås som et uttrykk for at tjenestemottakerne og tjenesteyterne har ulike roller i samhandlingen, med ulike tilhørende forventninger. Normative forventninger kan medføre at noen aktører gis muligheter for å presentere sine positive vurderinger av den eller de andre, mens andre ikke gis de samme mulighetene (Holmes 2003:179 viser til Tannen 1990:69). Holmes (2003:190) ser at komplimenter oftest gis mellom likeverdige aktører, i uformelle settinger blandt venner, men når aktørene ikke er likeverdige, ser hun at det er de med høyest status som oftest gir komplimenter (Holmes 2003:179). Siden komplimenter er et uttrykk for sosial anerkjennelse, kan en uansett forvente at de i større grad er rettet mot sosialt usikre aktører, for å styrke selvtilliten deres (Holmes 2003:184). Det kan slik forstås som at det foreligger en forventning om at det er de med høyest status som skal presentere komplimentene, og at det er de mest sosialt usikre som får flest komplimenter rettet mot seg. Det at tjenesteyterne gir så mange komplimenter rettet mot tjenestemottakerne, kan i lys av dette forstås som at tjenesteyterne inntar rollen som de med høyest status oftest har, mens tjenestemottakerne tar rollen som de mest sosialt usikre, de mer uerfarne oftest tar.

Om hvordan det asymmetriske forholdet kan oppfattes som en fordel eller ulempe

Tiltross for at tjenesteyterne synes å ha mer innflytelse enn tjenestemottakerne, når det gjelder hva som komplimenteres og når, kan tjenestemottakerne oppleve det mindre negativt at disse tjenesteyterne har en slik maktposisjon, så fremt tjenesteyterne bruker denne maktposisjonen

på en måte som også er til fordel for tjenestemottakerne. Dette er i samsvar med Stangs (1998) forståelse av makt. Hun ser at begrepet makt gjerne får negative assosiasjoner til maktmisbruk, paternalisme, og tvang, men at utøvelsen av makt også kan være positiv, gjennom at tjenesteytere kan bruke makten de har til å myndiggjøre tjenestemottakere (Stang 1998:147-148). I de tilfeller der tjenesteyterne framstiller tjenestemottakerne på en måte som er i samsvar med tjenestemottakernes behov og sosiale rettigheter, og som styrker eller opprettholder deres posisjon i samhandlingen, kan dette i større grad oppleves positivt for tjenestemottakerne. Jeg ser slik at hva slags opplevelse tjenestemottakerne har av at tjenesteyterne har innflytelse, vil være avhengig av hvordan makten benyttes.

Hvordan tjenesteyternes komplimenter kan forstås som et uttrykk for gode intensjoner

Det at tjenesteyterne på eget initiativ gir mange komplimenter, kan forstås som et uttrykk for at tjenesteyterne søker å framheve verdsette kjennetrekke ved andre aktører, hvilket igjen kan forstås som en form for positiv høflighetsstrategi. Brown og Levinson (1987:103) ser at eksempler på strategier som framstiller en aktør som beundringsverdig og interessant, er positive høflighetsstrategier, der aktører legger merke til og oppvarter i forhold til andre aktørers antatte interesser, og der aktør markerer interesse, godkjenning, og sympati med andre aktører.

Det at tjenesteyterne gir så mange komplimenter forstår jeg slik at kan ses som at tjenesteyterne gir uttrykk for at de har intensjoner om å ivareta en god relasjon med tjenestemottakerne, ved å gi uttrykk for at de søker å ivareta tjenestemottakernes antatte behov for hvordan de vil framstilles i samhandlingen. Noen av komplimentene kan forstås som ekstra klare uttrykk for at tjenesteyterne har gode intensjoner om å ivareta tjenestemottakernes behov, og det er de komplimentene som inneholder modifierende gradsadverb. Brown og Levinson (1987:104) ser at aktører kan forsterke uttrykket sitt ved bruk av modifierende gradsadverb, når de uttrykker anerkjennelse, at uttalelser på grunn av det kan virke noe overdrevne. Videre at slike uttalelser uansett hvor treffende de er, vil kunne oppfattes som et uttrykk for gode intensjoner om å ivareta ansiktsbehov (Brown og Levinson 1987:101). Det at tjenesteyterne ofte bruker gradsadverb i sine uttalelser av komplimenter, kan slik forstås som at de søker å forsterke sitt uttrykte kompliment, og kan forstås som et sterkt uttrykk for at de søker å ivareta tjenestemottakernes ansikts- og identitetsbehov.

I tillegg tar tjenesteyterne i noen tilfeller initiativ til å presentere komplimenter som kan forstås som en kompensasjon for tidligere eller kommende uttalelser som kan oppleves ansiktstruende, eller de tar initiativ til å presentere komplimenter som kan virke oppmuntrende, når stemningen i møtet kan oppleves nedtrykkende av tjenestemottakerne. Brown og Levinson (1987:101) ser at positive høflighetsstrategier, som det å gi komplimenter kan forstås som, kan både styrke aktørers ansikt, og kan dempe ansiktstrusler. Tjenesteyterne kan slik dempe ansiktstrusler ved å presentere komplimenter. Komplimenter har et stort potensial for å få en annen aktør til å føle seg bra, og kan slik forstås som at kan ha en sosial og affektiv funksjon, som kan bidra til å øke solidaritetsfølelsen mellom aktørene (Holmes 2003:178). Slik kan det at tjenesteyterne gir så mange komplimenter forstås som et uttrykk for gode intensjoner om å ivareta tjenestemottakernes ansiktsbehov og posisjon i samhandlingen, og samtidig skape en solidarisk samhandlingskultur mellom aktørene. Dette kan også forstås som klare uttrykk for at tjenesteyterne har gode intensjoner om å ivareta tjenestemottakernes ansikts og identitetsbehov, og gi de en mest mulig positiv opplevelse av samhandlingen. Tjenesteyterne komplimentering for å unngå ansiktstrusler og nedtrykthet, hvilket noen av tilfellene i datamaterialet kan forstås som at gjør, kan slik forstås som et relativt tydelig uttrykk for gode intensjoner.

Det at tjenesteyterne gir mange komplimenter kan forstås som et uttrykk for en oppfattelse om at samhandlingen tilhører en type samhandlingskultur, der det blir prioritert å framheve anerkjente kjennetrekke ved aktørene. Noen møter har lett for å bli fokuserte på sak, og kan ha effektivitet som høyeste mål. Slike møter kan velge å sette saken i fokus, og velge en mer objektiv kommunikasjonsstil, der aktørene blir mindre synlige i prosessen (Svennevig 2001: 137). Aktørene kan da ha en mer eller mindre taus forståelse av at effektivitet skal prioriteres framfor å sikre at aktørene har gode personlige og relasjonsmessige opplevelser ved det å delta i møtet. En slik samhandlingsprosess kan virke mer effektiv, ved at aktørene i større grad orienterer seg mot sak, og slik får drøftet flest mulig saker på kortest mulig tid. Ved at spesielt tjenesteytere velger å trekke frem tjenestemottakernes positive egenskaper, kan det forstås som at de gir uttrykk for at de støtter en samhandlingskultur der tjenestemottakernes ansikt blir styrket, og at de ønsker å skape et harmonisk forhold til hverandre (Spencer-Oatey 2000:30). At de slik gir uttrykk for at de ikke bare prioriterer effektivitet i samhandlingsprosessen, men velger en samhandlingsstil som gir rom for å tilfredstille aktørers ansiktsbehov.

Det at tjenesteyterne gir så mange komplimenter rettet mot tjenestemottakerne, kan i tillegg forstås som et uttrykk for et ønske om å styrke tjenestemottakernes posisjon og identitet i samhandlingen. Spencer-Oatey (2000:18) ser at det å få komplimenter, inneholder et potensiale for å kunne styrke en aktørs posisjon eller rolle i en gruppe. Dette kan forstås som et følge av at det å få en kompliment, det å rose en tjenestemottakerne for kjennetrekke ved seg som vurderes positivt, kan bidra til å styrke tjenestemottakernes selvbilde og selvtilitt, og bidra til at aktøren framstiller seg mer åpent ovenfor andre (Goffman 1967:8). Det at tjenesteyterne gir mange komplimenter rettet mot tjenestemottakerne kan slik forstås som et uttrykk for at det legges opp til at tjenestemottakerne skal få styrket sitt ansikt, sin posisjon og rolle. Å hovedsaklig framstille kritikk og mindre verdsatte kjennetrekke kan motsatt igjen forstås som nedbrytende på tjenestemottakernes selvbilde og selvtilitt. Goffman (1967:8,44) ser at aktører kan trekke seg tilbake, og trenge tid for å hente seg inn, og i verste fall trekke seg ut av samhandlingssituasjonen, etter at de har opplevd å bli miste ansikt. Det at tjenesteyterne presenterer så mange komplimenter, kan slik forstås som et uttrykk for at tjenesteyterne støtter opp om tjenestemottakerne, på en måte som kan bidra til at tjenestemottakerne blir tryggere i samhandlingssituasjonen.

Hva slags relasjon komplimenteringen gir uttrykk for at aktørene har, og hvordan det kan bli oppfattet

Det at tjenesteyterne er så rause med komplimenter ovenfor tjenestemottakerne, kan også forstås som et uttrykk for at de har en bestemt type relasjon til tjenestemottakerne. Det å gi komplimenter, er et uttrykk for anerkjennelse, og et uttrykk for at aktørene har felles ståsted, og deler interesser, verdier og tilsvarende, og kan også forstås som en strategi som gir uttrykk for at aktørene har en nær relasjon (Svennevig 2001:145-146). Tjenesteyternes komplimentering kan på denne måten forstås som et uttrykk for en oppfattelse av at det foreligger en nær relasjon til tjenestemottakerne.

Det at andre aktører gir uttrykk for at de har en nær relasjon til en, kan oppfattes positivt, og som et uttrykk for at andre aktører oppfatter en som en del av samme fellesskap og inngruppe (Brown & Levinson 1987:107) Videre kan en aktør derimot oppleve slik komplimentering negativt, hvis aktøren oppfatter at en annen aktør ikke har den type forhold til seg, som gjør det passende å presentere den type komplimenter (Spencer-Oatey 2000:18, Holmes 2003:180). Denne aktøren kan da oppleve det uharmonisk at en annen aktør forholder seg til seg selv som om de hadde et intimt forhold, når vedkommende selv opplever at de ikke har et

slikt forhold, og kan oppleve hyppig komplimentering som upassende (Spencer-Oatey 2000:18). Ulike aktører kan slik oppfatte ros og skryt på ulike måter (Holmes 2003:181).

Som tidligere nevnt kan også det å gi komplimenter forstås som et uttrykk for en oppfattelse av den aktøren som presenterer komplimenter er overordnet den andre, som et følge av at det oftest er de med overordnet status som gir komplimenter (Holmes 2003:179), hvilket skaper forestillinger om at det er de med høyest status som presenterer komplimenter oftest. På grunn av dette kan en også se for seg at komplimenter i noen settinger kan få negative reaksjoner hos den et kompliment blir rettet mot, så fremt en aktør opplever uttalelsen som et uttrykk for at den andre aktøren føler seg overordnet seg, og vedkommende ikke opplever dette som passende (Holmes 2003:179). Det at tjenesteyterne presenterer så mange komplimenter i de fire ansvarsgruppemøtene kan slik forstås som et uttrykk for en nær og overordnet posisjon i forhold til tjenestemottakerne, som potensielt kan oppleves negativt, så fremt tjenestemottakerne ikke opplever dette som passende.

Om fokus i tjenesteyternes komplimenter og sannsynlighet for at komplimentene vil bli oppfattet som paternalistiske og sosialiserende

Studier har vist at det som oftest komplimenteres er utseende, eiendeler, evner eller utførelse, og aspekter ved personlighet som vennlighet og tilsvarende (Holmes 2003:187 viser til Holmes 1986) Slike komplimenter, som kan forstås som av ros og anerkjennelse for besittelser, valg, egenskaper, adferd og lignende, kan igjen forstås som en form for høflighetsstrategi, som kan ha stort potensial for å virke styrkende ovenfor andre aktørers ansikt. Brown og Levinson (1987:103) ser at det å anerkjenne en annen aktør på denne måten, kan forstås en måte å gi uttrykk for at aktørene har felles ståsted, et uttrykk for at de deler samme behov, verdier, interesse eller mål. Dette er komplimenter som først og fremst ser ut til å være solidariske (Holmes 2003:192), og som vil oppleves ansiktstyrkende så fremt at aktøren oppfatter at han eller hun blir framstilt på en bedre måte enn det de tar for gitt (Goffman 1967:6), så fremt ikke komplimenten oppleves upassende (Spencer-Oatey 2000:14-15), som noe annet enn et uttrykk for solidaritet, som kun smiger, eller så fremt komplimenten ikke oppfattes som sarkastisk (Holmes 2003:179).

Tjenesteyterne gir mange komplimenter, og det som oftest går igjen når det gjelder tjenesteyternes komplimenter er at de først og fremst er rettet mot tjenestemottakere, eller

andre aktører som ikke er tilstede. Tjenesteytneres komplimenter blir gitt på tjenesteytneres eget initiativ, svært mange av de er rettet mot tjenestemottakerne, og de er rettet mot egenskaper, ferdigheter, i tillegg til besittelser, og de gir tilbakemeldinger om hva de oppfatter som bra av det andre aktører uttaler seg om. Når tjenesteytterne gir komplimenter rettet mot tjenestemottakernes praktiske- og kognitive ferdigheter, sosiale- og kommunikative ferdigheter, og deres måte å samhandle med tjenesteytterne på, retter de fokus mot egenskaper og ferdigheter ved tjenestemottakerne. Nettopp det å gi komplimenter rettet mot egenskaper og ferdigheter står i faresonen for å bli oppfattet negativt, og Holmes (2003:179) ser at det er større sannsynlighet for at komplimentene i slike tilfeller oppfattes negativt, som et følge av at det er større sannsynlighet for at det oppfattes en annen intensjon enn kun å anerkjenne bak slike komplimenter, eksempelvis det å oppmuntre og sosialisere den andre aktøren, for å forsterke framtreningen av en bestemt type egenskaper og ferdigheter. Spesielt ros og skryt som kan oppfattes som at skyldes en hensikt om å uttrykke en oppmuntring, framfor kun en beundring, kan risikere å bli oppfattet som et uttrykk for at det er et paternalistisk forhold mellom aktørene (Holmes 2003:179). Slike komplimenter blir oftere presentert av aktører med høy status, rettet mot aktører med lav status, og det at aktører blir presentert på en slik måte, og komplimentene kan oppfattes som et uttrykk for at den ene aktøren føler seg overlegen den andre og uttalelsene kan oppfattes som paternalistiske (Holmes 2003:179) Det at tjenesteytterne gir slike komplimenter kan slik forstås som at de tør å ta den risikoen som kan følge av det å gi en sånn type kompliment, en kompliment som tjenestemottakerne kan oppfatte uttalelsene paternalistiske. På den måten tør tjenesteytterne å framstille komplimenter på en måte som potensielt kan oppfattes som at de har en opplevelse av at de kan vurdere og oppmuntre tjenestemottakerne, og at de har en overordnet status. I disse tilfellene synes det ikke å foreligge formildende omstendigheter, som kan minske sannsynligheten for at de blir oppfattet negativt og som upassende. Mange av tjenesteytneres komplimenter kan derfor forstås som komplimenter som det er en relativt stor sannsynlighet for at kan oppfattes som paternalistiske og sosialisierende, og kan derfor bli oppfattet negativt.

Om det at tjenesteytterne gir mange korte evaluerende tilbakemeldinger

Tjenesteytterne presenterer, som tidligere nevnt, ofte korte evaluerende tilbakemeldinger, hvilket kan forstås som komplimenter. Tjenesteytterne presenterer i disse tilfellene kort sin oppfatning om hvorvidt de opplever et forhold som godt eller dårlig, uten at de begrunner hva som ligger bak denne oppfatningen, eller presenterer den som en subjektiv oppfatning. Dette

gjennom å uttale bra, fint, flott og tilsvarende, som en respons på informasjon andre aktører har presentert. Dette er det tjenesteyterne selv som egenrådig initierer, og de plasserer seg slik i posisjon som en aktør som innehar kompetanse til å vurdere andre. Som tidligere nevnt er det først og fremst informasjon om tjenestemottakerne og tjenestetilbud i sin helhet som får slike tilbakemeldinger. Tjenestemottakerne og tjenestetilbudet kan igjen forstås som at gis posisjon som de aktører og de forhold som kan evalueres.

Det å betrakte en annen person som en person som skal evalueres, kan forstås som at en aktør gir uttrykk for en oppfattelse av at en selv er i en maktposisjon ovenfor den andre. Dette ved at aktører kan gi uttrykk for at de ser andre personer som et objekt, som de er mest kompetent til å vurdere. Skau (2003:55) framstiller det som at det å inntre i en klientrolle innebærer at en person går fra å være subjekt til objekt, fra å være en som selv vurderer, handler og tar avgjørelser, til en som andre handler, vurderer og tar avgjørelser for. Slik framstiller hun det som at det å inntre i en klientrolle, betyr at det at andre vurderer deg, og tar avgjørelser for deg, blir mer sannsynlig. Videre beskriver Skau (2003:55) at dette over tid gjør noe med en persons selvbilde. Evaluerende og korte tilbakemeldinger rettet mot tjenestemottakerne, kan slik forstås som objektiviserende, og som at tjenesteyterne har intredd i en overordnet rolle i forhold til tjenestemottakerne, der det er de som vurderer tjenestemottakeren..

Det at det er tjenesteyterne som gjør slike vurderinger, og ikke tjenestemottakerne, kan forstås som at tjenesteyterne plasserer seg i en posisjon som innebærer at de gir uttrykk for at de har rett rolle og rett kompetanse til å vurdere tjenestemottakerne, men at tjenestemottakerne motsatt ikke plasserer seg i den posisjon at de på eget initiativ kan gi komplimenter til tjenesteyterne. Det at tjenestemottakerne ikke gjengjelder komplimentene, og heller ikke gir komplimenter til andre, kan forstås som et uttrykk for en oppfattelse om at de ikke har en slik posisjon, og at de ikke oppfatter at det foreligger forventninger om at de selv skal presentere slike vurderinger.

Hvorfor der er mindre sannsynlig at tjenestemottakernes komplimenter framstår som paternalistiske og sosialiserende og derfor mindre ansikts- og relasjonstruende

Jeg ser at tjenestemottakernes komplimenter synes å innebære liten sannsynlighet for at aktører vil oppleve komplimentene negativt. Dette fordi jeg ser at det er tre forhold tjenestemottakerne berømmer i sine komplimenter; det er at aktørene har lyktes i å skape et godt tjenestetilbud, at aktører er greie, kjekke, snille, at en aktør har kommet med et bra

forslag, og at aktører har fin bekleddning. Som tidligere nevnt forstår jeg positiv omtale av tjenestetilbud som komplimenter av aktører som står bak dette tjenestetilbudet. Komplimenter i form av at aktørene som står bak den daglige driften av et tjenestetilbud må ha gode egenskaper og ferdigheter for å kunne lykkes i å skape et godt tjenestetilbud. Disse komplimentene er derimot ikke rettet mot enkeltpersoner, men mot en gruppe som står bak driften av et tjenestetilbud. Dette vil jeg anse som formildende for effekten av komplimentene, siden rosen er fordelt på flere hoder, og siden det ikke er spesifisert hvilke enkeltaktører blant disse som blir vurdert mest positivt og fortjener komplimenten mest.

Når tjenestemottakerne gir uttrykk for at de oppfatter andre aktører som snille, kjekke, greie, gir de komplimenter rettet mot andre aktørers egenskaper. Mange av tjenestemottakernes uttalelser som kan forstås som komplimenter, ser jeg slik at er rettet mot andre aktørers ferdigheter og egenskaper. Holmes (2003:179) ser som tidligere nevnt at det er komplimenter rettet mot ferdigheter og egenskaper, som kan bli oppfattet som paternalistiske, som at det foreligger en annen intensjon bak enn kun å anerkjenne. Men det som kjennetegner de tilfellene der tjenestemottakerne gir indirekte komplimenter rettet mot tjenestetilbud, er at alle komplimentene framstår, som responser initiert av andre. Det er i disse tilfellene tjenesteyterne som har initiert responsen ved å selv uttale komplimenter eller spørsmål som tjenestemottakerne i mer eller mindre grad forventes å respondere på. Det at det er andre aktører som har tatt initiativet til komplimentene, og ikke tjenestemottakerne selv, anser jeg slik som formildende, hvilket kan minske sannsynligheten for at komplimentene oppfattes negativt. Dette som et følge av at det ikke er tjenestemottaker som har tatt initiativ til å uttale seg på en måte som kan oppfattes som et uttrykk for at vedkommende er overordnet den eller de som vurderes.

I de tilfellene der tjenestemottakerne har tatt initiativ til å bestemme tidspunkt og hvilket forhold som skal komplimenteres, og der komplimenten i tillegg er rettet mot ferdigheter og egenskaper andre aktører har, er komplimenten derimot rettet mot aktører som selv ikke er tilstede i ansvarsgruppemøtet. Spencer-Oatey (2000:14-15) ser at komplimenter også kan oppleves som upassende og relasjonstruende av aktører som mottar kompliment, dersom den aktøren som presenterer komplimenten oppleves å innta et spesielt forhold ovenfor andre aktører, som ikke oppleves passende. Det at de aktørene som komplimenten er rettet mot, selv ikke er tilstede, gjør derimot at de aktørene som komplimenten er rettet mot naturlig nok ikke kan høre tjenestemottakernes uttalelser. Det vil derfor være mindre sannsynlig av disse

komplimentene blir oppfattet negativt, til tross for at de er rettet mot andre aktørers egenskaper og ferdigheter. Tjenestemottakerne presenterer også sjeldent graderte adverb i forbindelse med at de uttrykker komplimenter, hvilket vil si at de i liten grad forsterker eller forminsker uttrykket sitt. Brown og Levinson (1987:102-104) ser som tidligere nevnt at det å bruke adverb kan forstås som forsterkende eller forminskende for uttrykket. Dette gjør også at sannsynligheten for at komplimenten blir oppfattet negativt er mindre enn i mange av tjenesteyternes komplimenter, som et følge av at tjenestemottakernes komplimenter stort sett kan betraktes som mer tilbakeholdende. Tjenestemottakernes komplimenter synes derfor i liten grad å være paternalistiske, og det virker ikke som tjenestemottakerne gjennom måten de komplimenterer på gir uttrykk for at de oppfatter seg i en overordnet posisjon, ovenfor andre aktører som deltar i ansvarsgruppemøtet.

5.2 Hvordan tjenestemottakerne henvises til i uttrykte komplimenter og hvordan dette kan forstås som et uttrykk for en oppfattelse av tjenestemottakernes rolle i samhandlingen

Jeg vil her presentere hvordan tjenesteyterne henviser til tjenestemottakerne på ulike måter i sine komplimenter, hvordan det at andre aktører presenterer komplimenter på vegne av tjenestemottakerne kan forstås, og jeg vil diskutere hvordan dette kan forstås om et uttrykk for en oppfattelse av tjenestemottakernes posisjon i samhandlingen.

I de aller fleste tilfellene når tjenesteyterne henviser til tjenestemottakerne når det rettes komplimenter til de, henvises det direkte til tjenestemottakerne. Dette kan forstås som en måte å framstille tjenestemottaker som relevant respondent og lytter til uttalelsen, og kan forstås som en måte å framstille tjenestemottakeren som en deltaker i samhandlingen. I sin studie av planleggingsmøter der tjenestemottakere med utviklingshemning deltar, ser Whitney-Thomas, Shaw, Honey og Butterworth (1998:126) at tjenestemottakerne ble mer aktive når de andre aktørene henvendte seg direkte til de. Jeg forstår derfor at det å henvende seg direkte til tjenestemottakerne, er en måte å styrke deres posisjon som relevante deltakere i samhandlingen.

Det er derimot to andre typer komplimenter som oppsto i de fire ansvarsgruppemøtene som er spesielle i måten det henvises til tjenestemottakerne på. Det er de komplimenter som blir

presentert på vegne av tjenestemottakerne, og de komplimenter som omtaler tjenestemottakerne i tredje person, som om de ikke var tilstede. Det å presentere komplimenter på vegne av andre aktører blir ikke gjort på vegne av andre aktører enn tjenestemottakerne. Heller ikke blir andre aktører omtalt i tredje person når det presenteres positive oppfatninger av de, men andre aktører ble omtalt i tredje person i andre typer uttalelser i et lite antall tilfeller. Det å forholde seg til tjenestemottakerne på denne måten, gjennom å uttale seg som tjenestemottakerne ikke var tilstede, kan forstås som et uttrykk for en oppfatning om tjenestemottakernes rolle i samhandlingen.

I flere tilfeller i datamaterialet presenteres komplimenter på vegne av tjenestemottakerne. Et tilfelle oppstår når en tjenesteyter gir uttrykk for en felles oppfatning om at de vil at et tjenestetilbud skal være slik det er, uten at tjenestemottakeren har gitt tydelig uttrykk for dette tidligere. Det kan så være at aktøren som presenterer komplimenten på vegne av tjenestemottakeren, vet godt hva tjenestemottakerens oppfatning er. Men uansett kan det at aktører velger å presentere det de oppfatter som tjenestemottakerens vurdering, kan forstås som et valg, og at de velger dette framfor at tjenestemottakeren blir gitt mulighet til å gi uttrykk for dette selv, om så på oppfordring fra andre aktører. I noen av disse tilfellene gis det uttrykk for tjenestemottakernes positive vurdering som et følge av at pårørende svarer på spørsmål som i utgangspunktet var stilt til tjenestemottakerne, der andre spør om tjenestemottakernes oppfatninger. Pårørende svarer da på vegne av tjenestemottakerne, og gir uttrykk for at tjenestemottakerne har en positiv oppfatning. Pårørende tar da ordet som opprinnelig var gitt til tjenestemottakerne og presenterer sitt inntrykk av hva som er tjenestemottakernes oppfattelse. I alle disse tilfellene er det ingenting som tilsier at tjenestemottakerne ikke kan eller har tenkt å svare selv. Det å ta ordet for, og uttrykke en annen aktørs oppfatning, kan forstås som en måte som å gjøre tjenestemottakers stemme og deltakelse i ansvarsgruppemøtet overflødig. De snakker slik om tjenestemottakerne, som om de ikke forventer deltakelse fra tjenestemottakerne og at de ikke forventer at tjenestemottakerne vil gi uttrykk for sitt synspunkt selv, som om de var passive tilskuere, som de ikke forventer noe aktiv deltakelse fra. Aronsson (1991:56,60,71) ser i sin studie av legesamtaler der lege, mor og barn er tilstede at mødre ved å kontrollere hvorvidt barn får ta ordet, kan påvirke barnets deltaking i samhandlingen. Det å ta ordet fra tjenestemottakerne, og gi uttrykk for deres oppfatning, når de selv er tilstede, kan slik forstås som et uttrykk for at aktører ikke forventer at tjenestemottakerne skal innta en aktiv deltakerrolle i samhandlingen.

Det at andre aktører presenterer det de oppfatter er tjenestemottakernes holdning, hvilket kan forstås som at det blir presentert en kompliment på vegne av de, kan potensielt bli oppfattet negativt av tjenestemottakerne. Spesielt når dette skjer ved at aktører tar ordet som opprinnelig ble tildelt tjenestemottakerne, hvilket da kan oppleves som at aktører fratrukker de muligheten til å uttrykke seg. Tjenestemottakerne kan ha et ønske om å selv velge hva de vil presentere av egne oppfatninger, og dette kan være i strid med en oppfatning om at det er de selv som vet best og derfor selv bør informere om sine opplevelser. Spencer-Oatey (2000:14,16) ser som tidligere nevnt at aktører kan oppleve det svært negativt at andre aktører forholder seg til de på måter som kan true deres identitet, når andre ikke utviser en adferd som er i samsvar med hvordan de selv oppfatter at den bør være. Det å uttale komplimenter på vegne av andre, kan slik oppfattes upassende og identitetstruende av tjenestemottakerne.

I ansvarsgruppemøtene ser jeg også at det blir gitt flere komplimenter som er rettet mot tjenestemottakerne, men der tjenestemottakerne omtales i tredje person, enten ved å uttale fornavn eller ved å uttale pronomene han eller hun. Det å snakke om andre tilstedeværende personer i tredje person kan forstås som en måte å snakke om en aktør, som om vedkommende ikke var tilstede, som om de var "ikke personer" (Goffman 1959:128-129). Det at aktører omtaler en annen aktør som om aktøren ikke var tilstede, kan forstås som at aktører framstiller det som om denne aktøren er en annen aktør enn den som skal respondere, en annen aktør enn den uttalelsen er adressert til, og kan forstås som at aktøren på denne måten blir ekskludert som mottaker av den uttalelsen som har blitt presentert (Lerner 2003:182). Aronsson (1991:56) ser at aktører ved å omtale andre tilstedeværende aktører i tredje person kan indikere sine forventninger til aktørens deltakerstatus. Hun viser til eksempler på at mødre omtaler sine barn i tredje person i samtaler med leger, og ser at dette kan forstås som en måte å framstille som om det er en allianse mellom mor og lege, og distansere barnet fra denne alliansen, og at mødre på denne måten også kan påvirke barnets deltakelse i samhandlingen. Karlsson og Hydén (2007:107-108) ser også at aktører ved å adressere andre mottakere av en uttalelse ved å omtale tjenestemottakerne i tredje person, setter begrensninger i muligheten tjenesteyterne har til å støtte tjenestemottakerne til å utvikle selvtillit og ansvarsfølelse, hvilket som skal til for at tjenestemottakerne skal øke sin deltakelse og kontroll i samhandlingene. Ved å omtale tjenestemottakerne som om de selv ikke var tilstede, kan det slik forstås som at aktørene bidrar til å distansere tjenestemottaker fra selve samhandlingssituasjonen, på en måte som setter de på sidelinjen, og på den måten gir uttrykk for at de ikke forventer aktiv deltakelse fra tjenestemottakerne.

Jeg forstår videre at det at tjenestemottakerne blir henvist til på denne måten i uttalelser som kan klassifiseres som komplimenter, kan redusere effekten av den komplimenten som presenteres. Dette fordi intensjonen med tjenesteyternes presentasjon av verdsatte kjennetrek ved tjenestemottakerne kan oppfattes å være en annen enn det å kun gi anerkjennelse til tjenestemottakerne, hvilket kan prege hvordan tjenestemottakerne opplever uttalelsene, og hvorvidt de opplever de som ansiktsstyrkende. Dette i samsvar med Holmes (2003:178-179) som ser at enkelte uttalelser som kan forstås som komplimenter kan være mer informative og mindre solidariske. Siden uttalelsene synes å være rettet mot andre aktører enn tjenestemottakerne, som et følge av at tjenestemottakerne blir omtalt i tredje person, forstår jeg at tross for at disse uttalelsene innholdsmessig kan se ut som komplimenter, kan effekten av uttalelsene bli annerledes, enn i uttalelser som gir ros og skryt rettet direkte til den som omtales. I uttalelser der aktører henvender seg direkte til tjenestemottaker forstår jeg derimot at det kommer tydeligere fram at intensjonen med uttalelsen er tjenestemottakerne skal føle seg bedre, og at intensjonen er å gi tjenestemottakerne de psykososiale fordelene som kan følge med det å få en kompliment. Brown og Levinson (1987:132) sier om negative høflighetsstrategier at det å presentere uttalelser indirekte kan minske potensielle ansiktstrusler som ligger i uttalelser, og slik dempe de negative effektene som kan følge med uttalelsene. Overført til positive høflighetsstrategier antar jeg at det å presentere positive høflighetsstrategier indirekte kan dempe effekten av de ansiktstyrkende uttalelsene. Det å gi komplimenter rettet mot tjenestemottakerne, der tjenestemottakerne omtales i tredje person, anses slik ikke å ha like stor effekt som komplimenter som blir gitt direkte til de, og antas derfor ikke å øke selvtilliten til tjenestemottakerne i samme grad. Såfremt komplimentene får mindre effekt når de henvender seg til tjenestemottakerne i tredje person, vil de mest sannsynligvis gi mindre effekt i form av at de ikke vil bli opplevd som like støttende. Jeg forstår slik at komplimentering av tjenestemottakere, der tjenestemottakerne blir henvist til som om de ikke var tilstede, kan forstås som mindre effektfulle når det gjelder styrking av tjenestemottakernes ansikt og identitet.

5.3 Analyse om det at tjenestemottakerne gir komplimenter som responser på spørsmål som resulterer i responser som ja og nei

Tjenestemottakernes komplimenter blir i stor grad initiert av andre aktører, eller kan forstås som påvirket av settingen de oppsto i. De aller fleste av tjenestemottakernes komplimenter oppsto som et følge av at tjenestemottakerne responderte på spørsmål fra tjenesteyterne. Spørsmål der de blir oppfordret til å presentere sin oppfatning, som fører til at de presenterer positive vurderinger. Disse positive vurderingene forstås som komplimenter og det som kjennetegner disse tilfellene er at det er tjenesteytere som stiller størsteparten av disse spørsmålene. Jeg vil konsentrere meg om denne måten å initiere komplimenter på, og her presentere hvordan tjenesteyternes spørsmål kan forstås som en måte å kontrollere samtalen på og hva andre skal uttale seg om og når, hvordan lukkede og åpne spørsmål kan forstås, hvordan spørsmålene til tjenesteyterne kan forstås som ledende, og hvordan responser på åpne, lukkede, ledende spørsmål kan forstås som mer eller mindre gyldige responser.

Om at det å stille spørsmål kan forstås som en måte å kontrollere samtalen på

Det å stille spørsmål kan forstås som en måte å utøve kontroll på, ved at de som stiller spørsmålene legger opp til at aktører skal gi respons. De som stiller spørsmålene kan også gi uttrykk for hvem det er de stiller spørsmålet til, og slik gi uttrykk for hvem det er de forventer respons fra. Sacks, Schegloff og Jefferson (1974:710-711) ser, som tidligere nevnt, at spørsmål og svar følger hverandre, at de utgjør et par, og at uttalelsen som følger et spørsmål forventes å være et svar. Det ligger slik noen forventninger til aktører som tar ordet etter at det har blitt stilt et spørsmål. Videre har den aktøren som har stilt et spørsmål, rett på ordet igjen, etter at vedkommende har mottatt respons, og kan da velge å stille nytt spørsmål (Sacks m.fl. 1995:49-155). Den som får og benytter seg av muligheter til å stille spørsmål, har slik mulighet til å ta kontroll og samtalen ved å stille fortløpende spørsmål. Hutchby (1996:484) ser i tillegg at den aktøren som benytter seg av muligheten til å stille masse spørsmål, også har mulighet til å presentere sine vurderinger av den informasjonen som har kommet fram i responser på spørsmålene (Hutchby 1996:487). Det at det hovedsaklig er en av aktørene som stiller spørsmål rettet mot andre aktører er som også tidligere nevnt, noe som er typisk for institusjonelle settinger, spesielt i settinger som avhør i rettsal, legesamtaler, og nyhetsintervju (Hutchby 1996:484). Det at det i hovedsak er tjenesteytere som stiller spørsmål, og på den

måten har mulighet til å påvirke samtalen i større grad enn tjenestemottakerne, kan slik forstås som at aktørene er asymmetriske og et følge av at samhandlingen inntreffer i en institusjonell setting.

Om at det å stille spørsmål kan forstås som en måte å kontrollere hva andre skal fokusere på, uttale seg om og hvordan

Spørsmål kan også begrense hva slags fokus responsene skal ha, og på den måten har en spørsmålstiller innflytelse over hva slags respons som gis (Wang 2006:533). Det kan slik forstås som at tjenesteytere har stor innflytelse på hva slags fokus tjenestemottakerne skal ha når de responderer på de spørsmål tjenesteyterne stiller. Det at tjenesteyterne stiller lukkede spørsmål til tjenestemottakerne, gjør at det er de som kan bestemme hva slags fokus i responsen som vil være relevant, hvilket kan forstås som en form for makt. Tjenesteyterne legger ofte opp til at tjenestemottakerne skal gi uttrykk for hvorvidt de oppfatter noe som bra, hvorvidt de oppfatter at de trives, hvorvidt de liker noe, og tilsvarende. Tjenesteyterne legger slik føringer for hva slags respons tjenestemottakerne skal gi. Når tjenestemottakerne så responderer med å presentere sin oppfatning, kan dette forstås som et følge av at tjenestemottakerne har tatt initiativ til dette gjennom spørsmålene de stiller. Tjenesteyterne kan slik forstås som at de har mulighet til å initiere at tjenestemottakerne skal presentere sine oppfatninger, hvilket igjen kan forstås som komplimenter når oppfatningene er positive. Mange av komplimentene tjenestemottakerne gir, kan det slik forstås, som tidligere nevnt, at det er tjenesteyterne som har initiert gjennom å stille spørsmål som får tjenestemottakerne til å presentere oppfatningene sine.

De spørsmålene som tjenesteyterne stiller er svært ofte spørsmål som resulterer i svar som ja eller nei, en form for lukkede spørsmål som gir raske svar. Det som kjennetegner slike lukkede spørsmål er at slike spørsmål tar forankring i intervjuerens framfor intervjuobjektets forståelse (Thagaard 2003:90). Dette gjør at lukkede spørsmål kan gi mindre gyldige og pålitelige responser, fordi intervjuobjektene ikke gis mulighet til å utbrodere fritt. Tjenesteyterne har i slike tilfeller mye innflytelse, i form av at de kan bestemme hva det skal rettes fokus mot i spørsmålet. Og på grunn av at spørsmålene stort sett er lukkede, og forventer en respons i form av ja eller nei, gis de mulighet til å bestemme hva tjenestemottakerne eventuelt gis mulighet til å presentere en oppfatning om, hvilket potensielt kan være en positiv vurdering, hvilket kan forstås som en kompliment. Det at tjenesteyterne

gis denne muligheten kan også forstås som et uttrykk for at de har makt og mulighet til å utøve sin innflytelse på samhandlingen og tjenestemottakernes uttalelser.

En god del av de spørsmålene tjenesteyterne stiller tjenestemottakerne, som resulterer at de gir komplimenter i respons, kan også forstås som ledende. Dette fordi de i spørsmålstillingen antyder hva slags respons som er ønskelig eller forventes (Loftus og Yanni 1975:88). Dette ved å utelukke mange alternativer og velge ut et alternativ, og slik fører aktører i en bestemt retning (Tarber 2003:266). Slike spørsmål forstår jeg som ledende, med tanke på at det å samtykke er preferert respons på spørsmål. Det å samtykke er preferert respons i samhandling (Sacks 1987:57), og ut i fra en slik forståelse, kan det å spørre en aktør om vedkommende liker det tjenestetilbudet han mottar, forstås som en type spørsmål, som det er lettere å svare ja på enn nei. Houtkoop-Steenstra og Antaki (1997:310) ser at spørsmål som resulterer i et ja eller nei, er formulert med positiv ordlyd, framfor negativ. Eksempelvis ved å spørre om aktører er fornøyd framfor misfornøyd, eller trives framfor mitrives. De aller fleste av spørsmålene tjenesteyterne stiller, som resulterer i at tjenestemottakerne gir komplimenter, er formulert på en slik måte, og i ansvarsgruppemøtene jeg har studert ser jeg at tjenestemottakerne stort sett alltid responderer samtykkende på tjenesteyternes mange spørsmål som tjenestemottakerne kan respondere ja eller nei på. Det at så mange av spørsmålene tjenesteyterne stiller, resulterer at tjenestemottakerne gir komplimenter, kan slik ha en sammenheng med at de er formulert slik at det blir lett å gi positiv vurdering i respons.

Tjenestemottakerne gir aldri et klart uttrykk for at de ikke samtykker i sin respons på de spørsmålene tjenesteyterne stiller, men i et lite antall tilfeller unnlater de å svare. I ansvarsgruppemøtene ser jeg at det blir stilt spørsmål som kan oppfattes som ledende, som når en aktør spør om det er slik at tjenestemottaker synes at det tjenestetilbudet hun mottar er bra slik det er, hvilket tjenestemottakeren svarer at det gjør hun, og en annen aktør får spørsmål om det var artig å være med på en arrangert tur, hvilket tjenestemottakeren svarer samtykkende på. Dette forstår jeg som ledende spørsmål i form av at det å respondere med å gi uttrykk for at tjenestetilbudet er bra slik det er, og at det var artig å være med på utflukt er prefererte responser. Jeg ser slik at mange av de spørsmålene som resulterer at tjenestemottakerne presenterer positive oppfatninger, kan forstås ledende sett i sammenheng med at det å samtykke er preferert respons.

At aktører tilstreber at responsene skal bli positive ser også Antaki (1999:451), som i sin studie av hvordan intervjuere reformulerer spørsmål når de intervjuer personer med utviklingshemning, ser at intervjuerne kan stille spørsmål på en slik måte, at intervjuobjektene med utviklingshemning med større sannsynlighet vil svare på en måte som framstiller de mer positivt, gjennom å sette listen lavere for hva som vil kunne oppfattes som en respons som kan fortolkes som positiv. Et eksempel han viser til er der intervjueren spør om en person tar seg en drink når vedkommende er i et selskap, framfor å spørre om vedkommende er aktivt deltakende på fritidsaktiviteter (Antaki 1999:446). I tillegg synes sannsynligheten for å få ugyldige svar å øke når svarene som gis også kan forstås som de mest sosialt akseptable svarene (Finlay og Lyons 2001: 326 viser til Shaw og Budd 1982), samt at tjenestemottakerne synes å svare at de er mer enn fornøyd med et tjenestetilbud enn det som forventes sett i forhold til hva de faktisk har mottatt (Tøssebro 1992). Shatell (2004:716) ser i tillegg at tjenestemottakere ikke ønsker å bli opplevd som vanskelige, og slik tilstreber å framstille seg selv som hyggelige og samarbeidsvillige. Dette gjør at jeg forstår det som at både tjenestemottakerne selv og tjenesteytere som stiller spørsmål rettet mot de, kan søke mer positive og sosialt akseptable responser, mer enn å søke det som faktisk er realiteten. De komplimentene tjenestemottakerne gir, gjennom å gi uttrykk for en positiv oppfatning når de får slike spørsmål, forstår jeg at kan være mindre berettigede og mindre gyldige som et følge av dette.

Kun et lite antall spørsmål som resulterer i at tjenestemottakerne presenterer sine vurderinger var åpne, og alle de åpne spørsmålene resulterte presentasjoner av tjenestemottakernes positive oppfattelse, hvilket jeg forstår som komplimenter. Det som kjennetegner åpne spørsmål er at respondenten får mulighet til å velge hva det skal fokuseres på selv (Thagaard 2003:90), men intierer ikke tidspunkt egenrådige. Slike spørsmål åpner for at tjenestemottakerne får utdype seg mer, og åpner for at tjenestemottakerne kan velge vinkling på uttalelsen sin i selv, i tillegg til at slike spørsmål kan få fram mer detaljer om tjenestemottakerens perspektiv, og de kan gi et mer inngående bilde av tjenestemottakernes oppfatning. På den måten kan det forstås at åpne spørsmål i større grad vil være et gyldigere uttrykk for tjenestemottakernes perspektiv.

Om at svar på ledende ja/nei spørsmål kan forstås som mindre gyldige

Som tidligere nevnt forstår jeg mange av spørsmålene som resulterer i at tjenestemottakerne gir komplimenter som ledende. Det å bli påvirket av ledende spørsmål, er noe aktører generelt

blir (Loftus og Yanni 1975:88), men flere studier har kommet fram til at aktører med utviklingshemning er mer påvirkelige til å svare ja på spørsmål som forventer ja eller nei som respons, enn det aktører generelt er (Finlay og Lyons 2001:323). Finlay og Lyon (2001:323) ser at flere studier har konkludert med at aktører med utviklingshemning oftere kan samtykke på spørsmål, også når det blir stilt spørsmål som det åpenlyst ikke skal samtykkes på. Finlay og Lyons (2001:324) ser at grad av utviklingshemning kan ha betydning for hvorvidt en aktør svarer ja eller samtykkende uansett innhold i spørsmål. Aktørene som deltar i ansvarsgruppemøtene jeg har studert har lett eller moderat grad av utviklingshemning. Det kan slik antas at aktørene som deltar i min studie ikke er blant de aktørene med utviklingshemning som det vil være størst sannsynlighet for at vil svare samtykkende eller ja uansett innhold i spørsmål. Det kan likevel forventes at det er større sannsynlighet for at de tjenestemottakerne som deltar i de ansvarsgruppemøtene jeg studerte gjør dette, enn det er når aktører uten utviklingshemning som svarer på slike spørsmål.

Rapley (1996:224) ser derimot at forståelsen av at aktører med utviklingshemning i stor grad er lettpåvirkelige til å samtykke på spørsmål, kan oppstå som et følge av at måten aktører forstår og responderer på svarene til aktører med utviklingshemning, som blant annet at aktørene gir uttrykk for at aktører har svart feil ved å gi nytt tilsvarende spørsmål, og på den måten kan lede aktører med utviklingshemning til å svare i samsvar med spørsmålstilleres oppfatning av hva som er et korrekt svar. Rapley (2004:88) ser at dette kan gi et inntrykk av at aktører med utviklingshemning svarer ja eller samtykker i større grad enn hva som faktisk er tilfelle. Videre kan det være vanskelig å tolke om responsene deres er realitetsforankret, svar som kan virke motstridende, kan faktisk være korrekte så fremt de blir fortolket riktig, samt at det kan være vanskelig å vite om responsene som oppstår er uttrykk for oppfattelser, eller kun en bekreftelse på at aktørene har hørt det som ble sagt (Rapley 2004:101). Både tjenesteytere og tjenestemottakere gir mange minimale responser i form av *ja*, *mmm* og tilsvarende i ansvarsgruppemøtene, som en respons på andre aktørers uttalelser, og i mange tilfeller kan det slik være uklart hvordan disse minimale responsene skal forstås. Slike uttalelser må i mange tilfeller tydeliggjøres for at det med større sikkerhet skal kunne fortolkes som at aktørene gir uttrykk for en oppfattelse, eller som en sekundær kompliment. Videre er en ulempe med ja eller nei svar at så fremt aktører ikke utbroderer responsene sine, vet du ikke om ja/nei-spørsmålet faktisk har blitt forstått (Houtkoop-Steenstra 2000:24, Finlay og Lyons 2001:321).

Det å stille ledende spørsmål til aktører med utviklingshemning, der ja eller nei er tilstrekkelig respons, kan slik forstås som at kan gi responser som er mindre troverdige. Mindre troverdige fordi det kan være større sannsynlighet for at aktører med utviklingshemning søker å gi samtykkende responser som ikke nødvendigvis er forankret i realiteten. Videre kan slike responser forstås som mindre troverdige fordi responsene kan være vanskelige å tolke, fordi det kan være usikkert om spørsmålet har blitt forstått, eller fordi aktørene som stiller spørsmålene legger føringer for hva slags respons aktører med utviklingshemning skal gi, når slike spørsmål stilles. Slik jeg ser det bør det derfor tilstrebes å finne måter å initiere uttalelser fra tjenestemottakerne, som gir mer troverdige responser, som i større grad sikrer at det er tjenestemottakernes faktiske oppfatninger om det som det spørres om, som presenteres i responsen.

5.4 Komplimenteringen sett i lys av idealer om brukervedvirkning og bemyndigelse

Jeg vil her presentere hvorvidt komplimenteringen slik den blir forstått i de tidligere analysedelene, synes å være i samsvar med idealer om brukervedvirkning og bemyndigelse. Det jeg belyser er da hvilke komplimenter som gis, måter å formulere seg på i komplimentene, og det at tjenestemottakernes komplimenter i stor grad er initiert av andre aktører.

Hvordan komplimenteringen i ansvarsgruppemøtene kan forstås som et uttrykk for en støttende posisjon

Tjenesteyterne i de fire ansvarsgruppemøtene gir mange komplimenter rettet mot tjenestemottakerne og dette kan som sagt forstås som styrkende i forhold tjenestemottakernes identitet og relasjon til andre aktører (Spencer-Oatey 2000:18), og kan videre forstås som en måte å styrke tjenestemottakernes selvbilde og selvtilit på (Holmes 2003:184). Mange av tjenesteyternes komplimenter inneholder også forsterkende gradsadverb, og slike komplimenter kan forstås som et enda tydeligere uttrykk for en god vilje og en solidarisk holdning (Brown og Levinson 1987: 101,104). Tjenesteyterne gir også uttrykk for anerkjennelse av tjenestemottakerne i sammenheng med at det har blitt presentert en ansiktstruende uttalelse, eller i sammenheng med at stemningen synes å være trykkende. Dette kan som tidligere nevnt forstås som en måte å dempe en ansiktstrussel på (Brown og Levinson 1987:101-103). Komplimentering kan forstås som et uttrykk for god vilje (Brown

og Levinson 1987:101-103) og det å gi uttrykk for et god vilje på denne måten, forstår jeg som at er nært knyttet til det å gi uttrykk for en støttende holdning. Det at tjenesteyterne gir mange komplimenter rettet mot tjenestemottakerne, ser jeg som et uttrykk for at de inntar en støttende posisjon i forhold til tjenestemottakerne. Det at tjenesteyterne gir mange komplimenter, og viten om at komplimenter oftest forekommer mellom venner og aktører med lik status (Holmes 2003:180 viser til Wolfson 1983), gjør at tjenesteyternes hyppige komplimentering også kan forstås som et uttrykk for at relasjonen mellom aktørene oppleves som nær framfor distansert. Det å gi uttrykk for en nær og støttende relasjon kan forstås som i samsvar med bemyndigelsesideologiens målsetting om at tjenesteytere og tjenestemottakere skal samhandle på en måte som er preget av nærhet framfor distanse, samt at tjenestemottakerne skal inntre i rollen som støttespillere (Askheim 2003:172) Dette fordi en nær og støttende relasjon er grunnleggende for å få til den type samarbeid som kreves mellom tjenesteytere og tjenestemottakere for å lykkes med bemyndigelse, som krever at tjenesteyterne og tjenestemottakerne oppnår god kontakt (Lundemark-Andersen 2000:135). Det at tjenesteyterne søker å ivareta tjenestemottakernes ansiktsbehov gjennom at det presenteres mange komplimenter som er rettet mot de, kan også forstås som en måte å gjøre aktører trygg på at de andre aktørene vil ivareta sitt ansiktsbehov, hvilket igjen kan medføre at aktøren framstiller seg mer åpent (Goffman 1967:8). Det å skape et samhandlingsklima som er preget av åpenhet og tillit kan som tidligere nevnt betraktes som et virkemiddel for å nå en målsetting for å sikre brukermedvirkning og bemyndigelse. Manglende anerkjennelse og respekt fra omgivelsene, ser Bredland, Linge og Vik (1996) at motsatt kan svekke brukernes tro på egne forutsetninger for å ta valg, til å benytte seg av sin selvbestemmelsesrett, og til å være en hovedaktør i sitt liv. Det å ivareta tjenestemottakernes ansikt, gjennom å presentere ansiktstyrkende uttalelser, som mange av tjenesteyternes komplimenter oppfattes som, kan slik forstås som at er i samsvar med idealet om bemyndigelse og brukermedvirkning.

Om det at mange av komplimentene kan forstås som paternalistiske

Noen komplimenter tjenesteyterne presenterer kan også oppfattes som sosialiserende og paternalistiske, og det er de komplimenter som er rettet mot egenskaper og ferdigheter som det er større sannsynlighet for at kan oppfattes slik (Holmes 2003:190). Tjenesteyterne presenterer også komplimenter i form av det jeg har kalt korte evaluerende responser. Slike komplimenter er det større sannsynlighet for at kan bli oppfattet som upassende og negativt, dette såfremt de oppfatter at tjenesteytere framstiller seg som at de vet best, og så fremt tjenestemottakerne selv oppfatter at de blir møtt som om de var et objekt skal vurderes. For å

kunne bemyndige aktører er det derimot viktig å unngå å innta rollen som ekspert ovenfor tjenestemottakerne (Askheim 2003:172). Det at komplimenter oftere gis av de med høyest status, til de med lavere status, heller enn motsatt, kan som tidligere nevnt oppleves som et uttrykk for at den aktøren som gir flest komplimenter rettet mot den andre, er aktøren som har overordnet status. Tjenestemottakerne kan slik oppfatte det å få slike komplimenter, som et uttrykk for en oppfatning av at de selv har lavere status og er underlegen den andre aktøren. Dette kan også oppleves negativt og upassende av tjenestemottakerne, som kan oppleve at slike komplimenter truer deres identitet, og truer relasjonen de har til aktøren som presenterte komplimenten (Spencer-Oatey 2000:18). Komplimenter som med oppleves som et uttrykk for at tjenesteyterne er i en overordnet posisjon som kan evaluere tjenestemottakerne, forstår jeg slik at ikke er i samsvar med idealet om bemyndigelse.

Om det at tjenestemottakeren får presentert komplimenter på vegne av seg, at de henvises til som om de ikke var tilstede

I noen tilfeller i ansvarsgruppemøtene er det som tidligere nevnt andre aktører som gir komplimenter på vegne av tjenestemottakerne. Dette ved å gi uttrykk for hva de opplever er tjenestemottakernes oppfatning, tiltross for at tjenestemottakerne er tilstede, og kunne gitt uttrykk for sine oppfatninger selv. I disse tilfellene er det ingenting som tilsier at tjenestemottakerne ikke har tenkt, eller ikke vil uttrykke seg. Hvis dette var tilfellet, kan det igjen være nødvendig at andre aktører uttaler seg på vegne av de, for at deres stemme i det hele tatt skal komme fram. Det at andre aktører uttaler seg på vegne av tjenestemottakerne kan som tidligere nevnt forstås som en måte å gi uttrykk for at det ikke er nødvendig for at tjenestemottakerne deltar aktivt selv, at det ikke er nødvendig at tjenestemottakerne selv gir uttrykk for sine oppfatninger. Videre blir tjenestemottakerne omtalt som om de ikke var tilstede i noen av komplimentene. Dette kan forstås som et uttrykk for at det er rom for at tjenestemottakerne kan innta en passiv deltakelsesstil, at en slik praksis legger opp til at tjenestemottakerne tar tilskuerrolle til samhandlingsprosessen. Bemyndigelsesideologien legger derimot opp til at tjenestemottakerne skal være aktive aktører og at tjenestemottakernes egne oppfatninger og vurderinger skal fram (Askheim 2003:105 viser til Braye og Preston-Shoot 1995:48). Det å presentere uttalelser som om tjenestemottakerne ikke kunne gjort dette selv, og det å henvise til tjenestemottakerne som om de ikke var tilstede, forstår jeg slik som at ikke er i samsvar med ideal om bemyndigelse og brukermedvirkning.

Om det å henwise direkte til tjenestemottakerne når komplimenter rettes mot de

De aller fleste komplimentene tjenesteyterne retter mot tjenestemottakerne, der tjenestemottakerne henvises til i uttalelsene, er derimot direkte rettet mot de. Et studie av planleggingsmøter der tjenestemottakere med utviklingshemning deltar, finner at tjenestemottakerne i liten grad tar initiativ til å ta ordet selv (Carnaby 1997). Det at andre aktører initierer at tjenestemottakerne uttaler seg, kan i tilfeller der tjenestemottakerne tar lite initiativ selv, være nødvendig for at deres stemme skal høres. Og i de tilfeller der tjenestemottakerne i liten grad tar initiativ til å presentere komplimenter selv, kan det at tjenesteyterne initierer tjenestemottakernes komplimenter, være en måte å sikre at deres positive vurderinger skal blir hørt, hvilket igjen kan ha betydning for hvilke beslutninger som tas. Det at tjenesteyterne initierer tjenestemottakernes komplimenter kan slik forstås som at de bruker sin innflytelse på en positiv måte, på en måte som også må være i tjenestemottakernes interesse, og i samsvar med idealer om brukermedvirkning og bemyndigelse.

Om initieringen av tjenestemottakernes komplimenter kan forstås å være i samsvar med ideal om bemyndigelse og brukermedvirkning

Flere av de komplimentene tjenestemottakerne gir, er som tidligere nevnt initiert av tjenesteyterne, gjennom at de stiller spørsmål om tjenestemottakernes oppfatninger. Dette kan forstås som en måte å sikre seg at tjenestemottakernes stemme blir hørt, og dette kan være nødvendig for at aktører med utviklingshemning skal ta ordet (Whitney-Thomas, Shaw, Honey og Butterworth 1998:126). Det at tjenesteyterne stiller mange spørsmål som resulterer i at tjenestemottakerne gir komplimenter, kan slik betraktes som en måte å sikre deltakelse fra andre aktører, for å unngå at tjenestemottakerne ble passive. Det å legge opp til at tjenestemottakernes stemme blir hørt på denne måten, kan forstås som i samsvar med det politiske idealet om økt brukermedvirkning og bemyndigelse (Askheim 2003:105 viser til Braye og Preston-Shoot 1995:48).

Samtidig kan mange av de spørsmålene tjenestemottakerne får, forstås som spørsmål som ikke gir gyldige svar, og det kan forstås som at tjenestemottakerne responderer slik tjenesteyterne legger opp til (Ten Have 1999:120), eller på den måten som gir uttrykk for enighet (Sacks 1987:57). I tillegg kan tjenesteytere stille spørsmål som søker mest mulig positiv respons (Antaki 1999:451), mens tjenestemottakerne kan søke å gi responser som uttrykker enighet, og de responser som er mest sosialt akseptable (Finlay og Lyons 2001: 326 viser til Shaw og Budd 1982). Det å stille lukkede og ledende spørsmål som resulterer i at

tjenestemottakerne responderer ut i fra det fokus tjenesteyterne har gitt, og ut i fra de føringer som ligger innbakt i spørsmålet, ser jeg som et uttrykk for at det ikke er tjenestemottakernes faktiske oppfatninger som er viktig. Jeg forstår derfor at denne måten å få fram tjenestemottakernes komplimenter ikke er i samsvar med ideologien om økt brukermedvirkning, fordi slike spørsmål ikke med sikkerhet får fram tjenestemottakernes faktiske perspektiv.

I møtene stiller tjenesteyterne mange spørsmål rettet mot tjenestemottakerne, og gir slik uttrykk for at de søker tjenestemottakerens vurderinger, men de spørsmål tjenesteyterne stiller gir ikke nødvendigvis noe treffende bilde av hva tjenestemottakerne faktisk oppfatter. Slike spørsmål forstår jeg som et skalkeskjul. Dette fordi virkemidler som kan gi tjenestemottakerne større grad av innflytelse tas i bruk, men ikke på en måte som i størst mulig grad gjør det mulig å nå målene om brukermedvirkning og bemyndigelse. At tjenesteytere og pårørende blir bevisstgjort hvordan det å omtale tjenestemottakerne som om de ikke var tilstede, og det å uttale seg på vegne av de, kan påvirke tjenestemottakers deltakerstatus, anser jeg som viktig. Dette ser jeg at kan bidra til at tjenesteytere i stor grad stiller spørsmål, på en måte som får fram gyldige komplimenter, og tjenestemottakernes faktiske perspektiv, hvilket vil være i større samsvar med idealet om brukermedvirkning. Dette for å søke en praksis som i størst mulig grad sikrer at tjenestemottakernes egne og faktiske perspektiv kommer fram, hvilket igjen åpner større muligheter for en mer reell form for brukermedvirkning.

Oppsummering

I oppgaven har jeg sett på hvilke komplimenter tjenestemottakerne og tjenesteyterne gir i ansvarsgruppemøtene og hvordan de initieres, og jeg har vist til funn fra datamaterialet som viser at det er store forskjeller i hvilke komplimenter tjenestemottakerne og tjenesteyterne gir, og hvordan de initieres, i de fire ansvarsgruppemøtene jeg har studert. Komplimentene tjenesteyterne og tjenestemottakerne gir, varierer både i forhold til hva de oftest komplimenterer, hvordan komplimentene ble initiert og i hvilken sammenheng komplimentene oppstår, og hvordan tjenestemottakerne og tjenesteyterne formulerer seg i komplimentene. Mens tjenesteyterne presenterer mange komplimenter og på eget initiativ, som ofte inneholder adverb som forsterker uttrykk, og som i enkelte tilfeller synes å virke oppløftende på stemningen, presenterer tjenestemottakerne mange komplimenter som er

initiert av tjenesteyterne, enten når det gjelder valg av tidspunkt, valg av fokus i komplimentet, eller begge deler. Samtidig synes det som at tjenestemottakernes komplimenter med tanke på hvem komplimentene er rettet mot, hvilke formuleringer som velges, hva som komplimenteres og hvordan komplimentene intieres, gjør at tjenestemottakernes det er mindre sannsynlig at tjenestemottakernes komplimenter oppfattes ansiktstruende av andre aktører.

Jeg har videre belyst hvordan komplimentene kan virke positivt og negativt ovenfor tjenestemottakernes ansikt, identitet og relasjon andre aktører, og på den måten kan virke inn på tjenestemottakernes posisjon i samhandlingen. Dette leder til min konklusjon om at det å gi komplimenter som gis i de fire ansvarsgruppemøtene, kan forstås som potensielt ansiktsstyrkende, ansiktstruende, identitetsstyrkende, identitetstruende, relasjonsstyrkende og relasjonstruende. Det å være bevisst hvilken type komplimenter som oftest vil virke ansiktsstyrkende, og bevisst på hvilke komplimenter som det er større sannsynlighet for at kan virke truende mot andre aktørers ansikt og identitet, kan medføre at tjenesteytere velger å komplimenterer på en måte som med større sannsynlighet vil virke styrkende framfor svekkende ovenfor tjenestemottakerne.

Jeg har også vist til komplimenter fra datamaterialet der det presenteres komplimenter på vegne av tjenestemottakerne, og der tjenestemottakerne henvises til som om de ikke var tilstede. Det å tale for og omtale tjenestemottakerne på en slik måte har jeg belyst at dette kan ha true og svekke tjenestemottakernes identitet og rolle som deltaker i samhandlingen, og virke relasjonstruende så fremt tjenestemottaker opplever dette som upassende. Jeg ser at økt bevissthet om hvordan vi styrker og svekker hverandres ansikt, identitet og relasjoner er viktig for å legge opp til en praksis som i størst mulig grad styrker tjenestemottakernes posisjon i samhandlingen. Og jeg ser at bevisstgjøring av tjenesteytere i forhold til hvordan ulike typer komplimenter kan oppleves, kan bidra til at de velger en måte å komplimentere på som styrker tjenestemottakernes ansikt og identitet og slik posisjon i samhandlingen. På en måte som støtter opp om tjenestemottakerne som trygge, aktive aktører.

Jeg har også belyst hvordan ledende og lukkede spørsmål fra tjenesteyterne ofte resulterer til at tjenestemottakerne presenterer positive vurderinger i datamaterialet. Videre har belyst hvordan tjenesteyterne kan styre fokus i komplimentene gjennom å stille mange lukkede ja eller nei spørsmål, at tjenesteyterne gjennom å stille spørsmål om tjenestemottakernes vurderinger kan initiere tidspunkt for når komplimentene vil inntreffe, og at tjenesteyterne

gjennom å stille ledende spørsmål kan påvirke tjenestemottakerne til å gi en bestemt respons. Økt refleksjon og økt bevissthet rundt dette, ser jeg at kan bidra til at tjenesteytere utøver en praksis, som sikrer at tjenestemottakerne presenterer det de selv faktisk oppfatter, og en praksis som i stor grad åpner for reell brukermedvirkning, der tjenestemottakernes vurderinger i mindre grad kan forstås som ledet fram som et følge av tjenesteyternes førende initiativ.

Askheim (2003:83) ser at i møte med tjenestemottakere blir det viktig at tjenesteyterne har kommunikativ kompetanse, dette for å skape godt kommunikativt samspill. Det å bli bevisst hva slags komplimenter som gis, hvordan de kan virke, og hvordan de oppstår, ser jeg at kan bidra til nettopp større kommunikativ kompetanse blant de som bistår tjenestemottakere med utviklingshemning som deltar selv i ansvarsgruppemøter. Askheim (2003:83) ser videre at dialogen blir startstedet og at «Det er gjennom dialogen og et kommunikativt samvær at det blir mulig å forstå og utveksle av det enkelte menneskets livsutkast og forståelse av hva en legger i det gode liv». Ved å bli bevisst hvordan betraktninger om det gode liv initieres gjennom komplimenter, kan aktører også finne metoder som i større grad sikrer at tjenestemottakerne mer upåvirket av andre aktører presenterer sine faktiske oppfatninger av det gode liv. Dette ser jeg også at kan bidra til å øke kvaliteten på samspillet mellom tjenesteyterne og tjenestemottakerne.

Referanseliste

- (1999). Handlingsplan for funksjonshemma 1998-2001: oversikt over tiltak. [Oslo], KUF.
- (1999). Handlingsplan for funksjonshemma 1998-2001: oversikt over tiltak. [Oslo], KUF.
- (2001). NOU 2001.22: fra bruker til borger : en strategi for nedbygging av funksjonshemmende barrierer : utredning fra et utvalg oppnevnt ved kongelig resolusjon 21. april 1999 : avgitt til Sosial- og helsedepartementet 29. juni 2001. Oslo, Statens forvaltningstjeneste, Informasjonsforvaltning.
- (2001). NOU 2001.22: fra bruker til borger : en strategi for nedbygging av funksjonshemmende barrierer : utredning fra et utvalg oppnevnt ved kongelig resolusjon 21. april 1999 : avgitt til Sosial- og helsedepartementet 29. juni 2001. Oslo, Statens forvaltningstjeneste, Informasjonsforvaltning.
- Abbeduto, L., K. Short-Meyerson, et al. (2004). "Relationship Between Theory of Mind and Language Ability in Children and Adolescents with Intellectual Disability." Journal of Intellectual Disability Research **48**(2): 150-159.
- Adelsvård, V. (1995). "Institutionella samtal - struktur, moral og rationalitet. Några synspunkter på värdet av samtaleanalys for att förstå mötet mellan eksperter og lekmän.\." Folkmålsstudier **36**: 109-137.
- Adelvärd, Ed. (1991). *Asymmetries in dialogue*. Savage, MD, Barnes & Noble Books.
- Antaki, C., W. M. L. Finlay, et al. (2007b). ""The staff are your friends": conflicts between institutional discourse and practice." British Journal of Social Psychology **46**: 1-18.
- Antaki, C., W. M. L. Finlay, et al. (2007a). "Conversational Shaping: Staff Members' Solicitation of Talk From People With an Intellectual Impairment." Qualitative Health Research **17**: 1403-1414.
- Antaki, C., W. M. L. Finlay, et al. (2008). "Offering choice to people with an intellectual impairment: an interactional study." Journal of Intellectual Disability research **52**: 1165-1175.
- Antaki, C., W. M. L. Finlay, et al. (2006). "Producing decisions in Service-user Groups for People with an Intellectual Disability: Two Contrasting Facilitator Styles " Mental Retardation **44**(5): 322-343.
- Antaki, C., N. Young, et al. (2002). "Shaping Clients' Answers: Departures from Neutrality in Care Staff Interviews with People with a Learning Disability." Disability and Society **17**: 435-455.
- Askheim, O. P. (2003). Fra normalisering til empowerment: ideologier og praksis i arbeid med funksjonshemmede. Oslo, Gyldendal akademisk.
- Askheim, O. P., Ed. (2007). Empowerment - ulike tilnærminger. Empowerment: i teori og praksis. Oslo, Gyldendal akademisk.
- Baker, C., Ed. (1997). Membership categorization Qualitative research - theory, method, practice. London Sage.
- Baron-Cohen, S., M. O'Riordan, et al. (1999). "Recognition of faux pas by normally developing children and children with Asperger syndrome or high functioning autism." J. Autism Dev. Dis. **29**(407-418).
- Benson, G., L. Abbeduto, et al. (1993). "Development of a theory of mind in persons with mental retardation." American journal on Mental retardation **98**: 427-422.

- Berger, P. L. and T. Luckmann (1967). The social construction of reality: a treatise in the sociology of knowledge. London, Penguin.
- Braye, S. and M. Preston-Shoot (1995). Empowering practice in social care. Buckingham, Open University Press.
- Bredland, E. L., O. A. Linge, et al. (1996). Det handler om verdighet: ideologi og praksis i rehabiliteringsarbeid. Oslo, Universitetsforl.
- Brown, P. and S. C. Levinson (1987). Politeness: some universals in language usage. Cambridge, Cambridge University Press.
- Brüne, M. and U. Brüne-Cohrs (2006). "Theory of mind, evolution, ontogeny, brain mechanism and psychopathology." Neuroscience and Biobehavioral Reviews **30**: 437-455.
- Cambridge, P. and S. Carnaby (2005). Person centred planning and care management with people with learning disabilities. London, Jessica Kingsley.
- Carnaby, S. (1997). "What do you think?: a qualitative approach to evaluating individual planning services." Journal of Intellectual Disability Research **41**(3): 225–231.
- Charman, T., A. Campbell, et al. (1998). "Theory of mind performance in children, adolescents, and adults with a mental handicap." Cognitive development **13**: 307-322.
- Christensen, S. and P.-E. Daugaard Jensen (2001). Kontrol i det stille: om magt og deltagelse. Frederiksberg, Samfundslitteratur.
- Drew, P. and J. Heritage (1992). Talk at work: interaction in institutional settings. Cambridge, Cambridge University Press.
- Durand, K., M. Gallay, et al. (2007). "The development of facial emotion recognition: The role of configural information." Journal of experimental child psychology **97**: 14-27.
- Finlay, W. M. L. and E. Lyons (2001). "Methodological Issues in Interviewing and Using Self-Report Questionnaires With People With Mental Retardation" Psychological Assessment **13**(3): 319-335.
- Finlay, W. M. L., C. Walton, et al. (2008). "Promoting choice and control in residential services for people with learning disabilities." Disability and Society **23**: 349-360.
- Frankel, R., Ed. (1990). Talking in interviews: A dispreference for patient-initiated questions in physician-patient encounters. Interaction competence. Lanham MD, University press of America.
- Frith, U. (1996). "Social communication and its disorder in autism and asperger syndrome." Journal of Psychopharmacology **10**: 48-53.
- Gardner, R. (2001). When listeners talk: response tokens and listener stance. Amsterdam, J. Benjamins Pub.
- Gilje, N. and H. Grimen (1995). Samfunnsvitenskapenes forutsetninger: innføring i samfunnsvitenskapenes vitenskapsfilosofi. Oslo, Universitetsforl.
- Goffman, E. (1959). The presentation of self in everyday life. Garden City, N.Y., Doubleday.
- Goffman, E. (1967). Interaction ritual: essays on face-to-face behavior. Garden City, N. Y., Doubleday.
- Goffman, E. (1981). Forms of talk. Philadelphia, University of Pennsylvania Press.
- Golato, A. (2005). Compliments and compliment responses: grammatical structure and sequential organization. Amsterdam, John Benjamins Pub. Co.

- Hagner D., D. T. Helm, et al. (1996). "'This is Your Meeting': A Qualitative Study of Person-Centered Planning." Mental Retardation **34**(3): 159-171.
- Have, P. t. (1999). Doing conversation analysis: a practical guide. London, Sage.
- Heritage, J., Ed. (1984). Conversation analysis. Garfinkel and ethnomethodology.
- Heritage, J., Ed. (1985). Analyzing news interviews, aspects of the production of talk for an "overhearing" audience. . Handbook of discourse analysis. Volume 3: Discourse and dialogue. London, The academic press.
- Heritage, J. (2004). Conversation analysis and institutional talk. Analyzing data. Qualitative research: theory, method and practice. D. Silverman. London, Sage: 222-245.
- Holmes, J. (1986). "Compliment and compliment responses in New Zealand english." Anthropological Linguistics **28**(4): 485-508.
- Holmes, J., Ed. (2003). Complimenting: A positive politeness strategy. Sociolinguistics: the essential readings. Malden, Mass., Blackwell.
- Houtkoop-Steenstra, H. and C. Antaki (1997). "Creating Happy People by Asking Yes-No Questions." Research on Language & Social Interaction **30**: 285-213.
- Hutchby, I. (1996). Confrontation talk: arguments, asymmetries and power on talk radio. Mahwah, N.J., Lawrence Erlbaum.
- Jakobsen, T. (2007). Vi vil, vi vil, men får det ikke til?: levekår, tjenestetilbud og rettssikkerhet for personer med utviklingshemning. Oslo, Sosial- og helsedirektoratet. Rehabilitering og sjeldne funksjonshemninger.
- Jingree T., W. M. L. Finlay, et al. (2006). "Empowering words, disempowering actions: an analysis of interactions between staff members and people with learning disabilities in residents' meetings." Journal of Intellectual Disability Research **50**(3): 212-226.
- Karlsson, K. and L. Hyden (2007). "Democracy in talk: Dominance in "user-centered" team meetings " Scandinavian journal of disability research **9**(2): 91-111.
- Kjærbeck, S., Ed. (2003). Hvad er en vellykket aktiveringssamtale? Samtalen på arbejde: konversationsanalyse og kompetenceudvikling. Frederiksberg, Samfundslitteratur.
- Kvale, S. (1997). Det kvalitative forskningsintervju. Oslo, Ad notam Gyldendal.
- Labov, W. (1972). Sociolinguistic patterns. Philadelphia, University of Pennsylvania Press.
- Linell, P., L. Gustacsson, et al. (1988). "Interactional dominance in dyadic communication: a presentation of initiative-response analysis." Linguistics **26**: 415-442.
- Linell, P. and L. Jönsson, Eds. (1991). Subjective stories: on perspective setting in an asymmetrical situation. Asymmetries in dialogue. United states of America, Barnes & Nobles.
- Linell, P. and T. Luckmann, Eds. (1991). Asymmetries in dialogue. Somme conceptual preliminaries. Asymmetries in dialogue. Savage, MD, Barnes & Noble Books.
- Loftus, E. and G. Zanni (1975). "Eyewitness testimony: The influence of the wording of a question." Bulletin of the psychonomic Society **5**: 86-88.
- Lorentzen, E. (2008). "Psykisk utviklingshemning- hvordan stilles diagnosen?" Tidsskrift for norsk legeforening **128**(2): 201-202.
- Malterud, K. (2003). Kvalitative metoder i medisinsk forskning: en innføring. Oslo, Universitetsforl.
- Norrby, C. (2004). Samtalsanalys: så gör vi när vi pratar med varandra. Lund, Studentlitteratur.

- Peräkylä, A., Ed. (1997). Reliability and validity in research based on naturally occurring social interaction. Qualitative research, theory, method, practice. London, Sage.
- Pomerantz, A. (1984). Agreeing and disagreeing with assessments: some features of preferred/dispreferred turn shapes Structures of social action: studies in conversation analysis. J. M. Atkinson and J. Heritage. Cambridge, Cambridge University Press: 57-101.
- Rapley, M. (2004). The social construction of intellectual disability. Cambridge, Cambridge University Press.
- Rapley, M. and C. Antaki (1996). "A Conversation Analysis of the 'Acquiescence' of People with Learning Disabilities." Journal of Community & Applied Social Psychology **6**: 207-227.
- Rommetveit, R., Ed. (1991). Dominance and asymmetries in a dolls house. Asymmetries in dialogue. United states of America, Barnes & Nobles books.
- Sacks, H., Ed. (1972). On the analyzability of stories by children. Directions in sociolinguistics; the ethnography of communication. New York, Rinehart & Winston.
- Sacks, H. (1987). The preference for agreement and contiguity in sequences in conversation. Talk and social organisation. G. Button and J. R. E. Lee. Clevedon, Multilingual Matters: 54-69.
- Sacks, H., E. Schegloff, et al. (1974). "A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation." Language **50**(696-735).
- Schegloff, E., Ed. (1972). Sequencing in conversational openings. Directions in sociolinguistics: the ethnography of communication. New York, Holt, Rinehart and Winston
- Shatell, M. (2004). "Nurse-patient interaction: a review of the literature." Issues in Clinical Nursing **13**: 714-711.
- Shaw, J. A. and E. C. Budd (1982). "Determinants of acquiescence and naysaying of mentally retarded persons." American journal on mental deficiency **87**: 108-110.
- Sigelman, C., E. C. Budd, et al. "Asking Questions of Retarded Persons: A Comparison of Yes-No and Either-Or Formats." Applied Research in Mental Retardation: 347-357.
- Silverman, D. (2006). Interpreting qualitative data: methods for analyzing talk, text and interaction. Los Angeles, Sage.
- Skau, G. M. (2003). Mellom makt og hjelp: om det flertydige forholdet mellom klient og hjelper. Oslo, Universitetsforl.
- Sosial- og h. (2001). Forskrift om habilitering og rehabilitering. Oslo, Sosial- og helsedepartementet.
- Sosial og helsedepartementet (1998). Ansvar og meistring: mot ein heilskapleg rehabiliteringspolitikk. [Oslo], Sosial og helsedepartementet,: 92 s.
- Sosial og helsedirektoratet Avdeling for kommunale velferdstjenester (2005). Et kompetansemiljø for utviklingshemmede. Sosial og helsedirektoratet Avdeling for kommunale velferdstjenester, Sosial og helsedirektoratet Avdeling for kommunale velferdstjenester,: 44.
- Sosialdepartementet (2003). Nedbygging av funksjonshemmende barrierer: strategier, mål og tiltak i politikken for personer med nedsatt funksjonsevne. Oslo, Departementet.
- Spencer-Oatey, H. (2000). Rapport management: A framework for analysis. Culturally speaking: managing rapport through talk across cultures. H. Spencer-Oatey. New York, Continuum: 11-47.

- Spencer-Oatey, H. (2007). "Theories of identity and the analysis of face." Journal of Pragmatics **39**: 639-656.
- Stang, I. (1998). Makt og bemyndigelse - om å ta pasient- og brukermedvirkning på alvor. Oslo, Universitetsforlaget.
- Svennevig, J. (1999). Getting acquainted in conversation: a study of initial interactions. Amsterdam, John Benjamins Publ. Co.: Kapittel 1 (s7-62) og 5 (s163-256)
- Svennevig, J. (2001). Identitet og sosiale relasjoner. Språklig samhandling: innføring i kommunikasjonsteori og diskursanalyse. J. Svennevig. Oslo, Cappelen akademisk forl.: 112-156.
- Tannen, D. (1990). You just don't understand: women and men in conversation. New York, William Morrow.
- Tarber, C., Ed. (2003). Veiljedende eller ledende? Idealer og praksis i professionell rådgiving. Samtalen på arbejde: konversationsanalyse og kompetenceudvikling. Frederiksberg, Samfundslitteratur.
- Thagaard, T. (2003). Systematikk og innlevelse: en innføring i kvalitativ metode. Bergen, Fagbokforl.
- Thirion-Marissiaux, A. F. and N. Nader-Grosbois (2008). "Theory of mind "emotions", developmental characteristics and social understanding in children and adolescents with intellectual disabilities." Research in Developmental Disabilities **29**(5): 414-430.
- Tøssebro, J. (1992). Institusjonsliv i velferdsstaten: levekår under HVPU. [Oslo], Ad notam Gyldendal.
- Wang, J. (2006). "Questions and the exercise of power." Discourse & Society **17**(4): 529-548.
- Whitney-Thomas, J., D. Shaw, et al. (1998). "Building A Future: A Study of Student Participation in Person Centered Planning Processes." JASH **23**(2): 119-133.
- WHO, W. H. O. (2007). "International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems.
- ." 10. Retrieved 25.09.2009, 2009, from <http://www.who.int/classifications/apps/icd/icd10online/>.

Vedlegg 1:

Forespørsel om å delta i vitenskaplig undersøkelse av ansvarsgruppemøter.

Tema for undersøkelsen er samhandling på ansvarsgruppemøter der tjenestemottaker med utviklingshemning er tilstede. Det jeg kaller ansvarsgruppemøter er planlagte møter der tjenestemottakere møter to eller flere av sine tjenesteytere. Undersøkelsen er en studentoppgave som er en del av masterutdanningen i helsevitenskap.

Bakgrunn for undersøkelsen.

Hensikten med undersøkelsen er å beskrive hvordan deltakere samhandler på slike møter. Det kan igjen føre til mer innsikt i hva som kan bidra til å skape god samhandling i praksis.

Det vil gjøres en grundig undersøkelse av samhandlingen på ansvarsgruppemøtet. Til sammen vil det undersøkes rundt fem ansvarsgruppemøter der ulike tjenestemottakere deltar. En slik framgangsmåte kalles en kvalitativ forskningsmetode.

Hvem kan delta?

De som kan være med i undersøkelsen er deltakere på ansvarsgruppemøter der:

- Tjenestemottaker er med på ansvarsgruppemøtet
- Tjenestemottaker er over 18 år
- Tjenestemottaker har mild eller moderat grad av utviklingshemning.

Hvordan vil undersøkelsen foregå?

For å kunne analysere samhandlingen vil det bli tatt lydopptak under ansvarsgruppemøtet. Jeg vil observere under møtet, og registrere hvem som snakker og hva deltakere gjør. Dere vil ikke bli avbrutt eller forstyrret underveis. I tillegg vil det bli samlet inn opplysninger om hvordan samarbeidet er organisert, hva som står på saklista for møtet, og lignende opplysninger. Disse opplysningene vil hentes inn fra den som er koordinator for ansvarsgruppa. Jeg har taushetsplikt, og alle fortrolige opplysninger som kommer fram vil holdes hemmelige.

Etter at det har blitt tatt lydopptak av samhandlingen, vil alt det som høres på opptakene skrives ned til tekst. Navn vil da byttes ut med andre navn. I tillegg vil informasjon om de som deltar beskrives slik at andre som leser teksten ikke kan vite hvem de er. Opplysninger om de som er

med i undersøkelsen vil låses ned i safe. I tillegg vil også observasjoner og lydopptak låses inn i safe. Alt dette vil slettes når undersøkelsen er ferdig.

Det å delta er frivillig, og alle kan når som helst trekke seg fra undersøkelsen hvis de ombestemmer seg. De opplysninger som allerede er samlet inn vil da slettes. For å kunne analysere ansvarsgruppemøtet, må alle som skal delta på møtet gi beskjed om at de synes det er greit å delta. Hvis du er villig til å delta, gi beskjed til den som er koordinator i ansvarsgruppa.

Når undersøkelsen er ferdig, vil det lages en kort oppsummering av resultater fra undersøkelsen. Resultater fra undersøkelsen vil presenteres på en lettest måte. Alle deltakerne i studien vil få tilgang til en slik oppsummering.

Spørsmål til undersøkelsen?

Har du spørsmål om undersøkelsen kan du ta kontakt med meg, Janne Jamtøy, på telefonnummeret 99690541 eller på e-postadressen jannejam@start.no. Du kan også ta kontakt med Karl Elling Ellingsen som er veileder. Karl Elling Ellingsen er ansatt på Høgskolen i Sør-Trøndelag, og nås på telefonnummeret 73559386, eller på e-postadressen Karl.e.ellingsen@hist.no.

Undersøkelsen er en del av et studentprosjekt, som skal være ferdig før utgangen av 2007. Studentprosjektet har fått støtte fra Norges forskningsråd. Prosjektet er meldt til Regional etisk komité for medisinsk forskningsetikk og Norsk samfunnsvitenskaplig datatjeneste.

Med vennlig hilsen

Janne Jamtøy

Samtykkeerklæring

Jeg har lest informasjonsskrivet om undersøkelsen av samhandling i ansvarsgrupper der tjenestemottaker med utviklingshemning er tilstede, og har hatt anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker i å delta i prosjektet.

Sted

Dato

Underskrift

Vedlegg 2:

Forespørsel om å delta i en undersøkelse av ansvarsgruppemøter der voksne tjenestemottakere med utviklingshemning er tilstede.

Undersøkelsen er et studentprosjekt.

Målet med undersøkelsen er å beskrive hvordan samhandling på slike ansvarsgruppemøter foregår.

I tillegg er det et mål å få vite mer om hva som kan skape god samhandling på slike møter.

Til sammen vil jeg undersøke omtrent fem ansvarsgruppemøter der forskjellige tjenestemottakere deltar.

Undersøkelsen vil skje ved at jeg ser grundig på hvordan dere snakker med hverandre på ansvarsgruppemøtet.

Jeg vil være tilstede og observere dere, og jeg vil ta lydopptak av det som blir sagt.

I tillegg vil den som er koordinator for ansvarsgruppemøtet gi meg opplysninger om hvilke roller deltakere har, hvor ofte det er ansvarsgruppemøter, hva som står på sakslista, og andre lignende opplysninger.

Etter møtet vil det som blir sagt på lydbåndet bli skrevet ned.

Teksten som skrives, vil bli skrevet på en slik måte, at andre som leser den ikke kan vite hvem teksten handler om. Opplysninger om personene på ansvarsgruppemøtet, lydopptak, og notater, vil bli låst inn i en safe bare jeg har nøkkel til. Dette blir slettet når undersøkelsen er ferdig, i løpet av 2007. Jeg har taushetsplikt, og fortrolige opplysninger det snakkes om på møtet, vil holdes hemmelig.

Det er frivillig om du vil delta.

Hvis du ikke ønsker å delta, vil det være helt i orden for dine tjenesteytere og andre personer.

Du kan når som helst trekke deg fra undersøkelsen.

Du trenger ikke å forklare hvorfor.

Alle opplysningene som er samlet inn om ansvarsgruppemøtet ditt vil da slettes.

Hvis du har spørsmål om undersøkelsen kan du ta kontakt med meg.

Jeg nås på telefonnummer 99690541, eller på e-postadressen Jannejam@start.no.

Du kan også ta kontakt med min veileder, Karl Elling Ellingsen.

Han nås på telefonnummer 73559386, eller på e-postadressen Karl.e.ellingsen@hist.no.

Hvis du ønsker å delta på undersøkelsen, gi beskjed til den som er

koordinator for ansvarsgruppa du deltar i.

Med vennlig hilsen

Janne Jamtøy

Samtykkeerklæring

Hvis du ønsker å delta i undersøkelsen "Analyse av samtaler i ansvarsgrupper der tjenestemottaker med utviklingshemning er tilstede" er det fint om du skriver under på denne samtykkeerklæringen.

Jeg har fått den informasjonen jeg trenger om undersøkelsen.

Jeg har hatt mulighet til å stille spørsmål.

Jeg ønsker å delta.

Sted og dato

Underskrift

Vedlegg 3:

Hvilke komplimenter gir tjenestemottakerne?

Forkortelser: X=Ja, 0=Nei, P=Praktisk ferdighet, S=Sosial ferdighet, GV= Gode valg, Dir= Direkte, Indir=indirekte, AI= Andreinitiert, SI= Selvinitiert, P=Påvirket

Hvem gir kompliment?	Hvilken type egenskap/ferdighet framstilles i komplimentet?	Hvordan omtales tj-mottaker?	I hvilken sammenheng presenteres komplimentet?	For navn v/henventelse til tj, mottaker?	Grader advertelse?	Hvordan komplimentere?	Indirekte/Dir?	Hvordan initieres komplimentet?
Tj. mottaker	På spørsmål om hvordan det går på dagtilbud, forteller hun at det går bra	-	Innledningsvis etter at tjenesteyter har tatt initiativ til å snakke om dagtilbud.	-	0	P	Dir	AI/AI
Tj. mottaker	Får spørsmål om hun trives med aktivitetene hun holder på med på dagtilbudet, noe hun bekrefter at hun gjør. Får så spørsmål om det er slik at hun ikke savner det gamle dagtilbudet sitt, hvilket tjenestemottaker forteller at hun ikke gjør.	-	I forbindelse med at tjenestemottaker beskriver hva hun gjør på dagtilbud, og etter at hun har fortalt hva hun jobber med der.	-	0	P	Dir	AI/AI
Tj. mottaker	Tjenestemottaker bekrefter når tjenesteyter uttaler at det ikke er noen grunn til å tro at tjenestemottaker ikke vil fortsette å trives på dagtilbud.	-	I forbindelse med at mor uttaler at de kan krysse fingrene for at hun fortsatt vil trives, når de snakker om dagtilbud.	-	0	P	Dir	AI/AI
Tj. mottaker	På spørsmål om det er noe hun kunne tenkt seg annerledes på dagtilbud, svarer tjenestemottaker nei, og på spørsmål om det er bra som det er, svarer tjenestemottaker bekræftende.	-	I sammenheng med at aktørene snakker om dagtilbudet til tjenestemottaker.	-	0	P	Dir	AI/AI
Tj. mottaker	Tjenestemottaker svarer bekræftende (med lav intensitet) når han får spørsmål om det var artig å være med på skoleutflukt.	-	I forbindelse med at det snakkes om en skoleutflukt tjenestemottaker deltok på. Begynner så å fortelle om forhold som ikke var så positivt med den	-	0	P	Dir	AI/AI

			turen.					
Tj. mo ttaker	På spørsmål om hun synes det har vært et greit møte, sier tjenestemottaker ja.	-	Avslutningsvis i samtalen.	-	0	P	Dir	AI/AI
Tj. mo ttaker	Når lærer framstiller tjenestemottakers kjæreste som kjekk, responderer tjenestemottaker med å si at han er snill og. Tjenestemottaker sier så at han ikke er sånn, og gjengir hvordan opplevelsen av en aktør hun har et vanskelig forhold til.	-	I forbindelse med at aktørene har snakket om neste skoleår, og tjenestemottaker forteller om at hun så en aktør som går på dette alternativet skoletilbudet nå. Snakker litt om dagtilbud, før tjenestemottaker så sier at han ikke er slik som den aktøren hun har et vanskelig forhold til, som hun har framstilt som mindre hyggelig.	-	0	S	Dir	AI/SI
Tj. m	På forespørsel fra en tjenesteyter om å fortelle hva han liker å gjøre på fritida forteller tjenestemottaker at han liker et aktivitetstilbud. Sier han liker det godt.	-	I forbindelse med at det kartlegges hva slags fritidsinteresser og fritidsaktiviteter tjenestemottaker har.	-	X	P	Dir	AI/SI
Tj. mo ttaker	Tjenestemottaker samtykker på forespørsel om det med hjemmetjenestetilbudet fungerer greit.	-	Forteller om hjemmetjenestetilbudet sitt, hva hun og tjenesteyter gjør.	-	0	P	Dir	AI/AI
Tj. mo ttaker	Retter oppmerksomhet mot annen aktør, uklart hvem og sier <i>den og</i> . Har tidligere gitt kompliment til andre om at bekledning er fin.	-	Etter at tjenestemottaker selv har fått skryt for å ha god smak, etter at hun og saksbehandler har gitt uttrykk for at de har forskjellig smak, og etter at lærer har sagt at tjenestemottaker er flink til å gi oppmerksomhet mot andre, og gjøre det koselig rundt seg.	-	0	GV	Dir	SI/P
Tj. mo ttaker	Tjenestemottaker har gitt kompliment for fin bekledning og sier <i>hun og</i> , retter slik nok et kompliment mot annen aktør.	-	Når aktørene snakker om bekledning og tjenestemottaker gir komplimenter for de andre for deres valg.	-	0	GV	Dir	SI/P
Tj. mo ttaker	Når tjenestemottaker sier at en venn ikke er den type person som den aktøren hun har et vanskelig forhold til.	-	Etter å ha snakket om mulighetene for å utvide tjenestemottakers dagtilbud.	-	0	S	Indir	SI/SI
Tj. mo ttaker	Tjenestemottaker bekrefter og sier ja, og at hun synes det var litt synd, etter at mor gir uttrykk for at hun tenker litt på en annen aktør, etter at lærer har spurt et spørsmål om at det ikke er slik at	-	Aktørene snakker om en aktør tjenestemottaker hadde mye kontakt med, lærer spør om det ikke er slik at tjenestemottaker er urolig fordi denne aktøren sluttet på skolen. Mor responderer med å svare for tjenestemottaker.	-	0	S	Indir	AI/SI

	tjenestemottaker tenker mye på bestemt aktør)								
Tj. mo ttaker	Tjenestemottaker bekrefter med gjentakelse når mor presenterer en oppfatning av at tjenestemottaker er mest spent på om han kommer inn på angitt ettertilbud.	-	I forbindelse med at tjenestemottaker får spørsmål om det er noe mer tjenestemottaker tenker på.	-	X	P	Indir	AI/AI	
Tj. mo ttaker	Gir kompliment rettet mot andre aktører som er til stede for fin bekledning. Først til en aktør, kort tid etterpå rettet mot en annen.	-	Etter at tjenestemottaker selv har fått skryt for å ha god smak, etter at hun og saksbehandler har gitt uttrykk for at de har forskjellig smak, og etter at lærer har sagt at tjenestemottaker er flink til å gi oppmerksomhet mot andre, og gjøre det koselig rundt seg.	-	0	GV	Dir	SI/P	
Tj. mo ttaker	Etter spørsmål fra lærer om tjenestemottaker har fortalt hvor fin hennes mor er i dag, gir tjenestemottakeren komplimenter rettet mot sin mor, om at hun var så fin i angitt bekledning.	-	Etter at tjenestemottaker selv har fått skryt for å ha god smak, etter at hun og saksbehandler har gitt uttrykk for at de har forskjellig smak, og etter at lærer har sagt at tjenestemottaker er flink til å gi oppmerksomhet mot andre, og gjøre det koselig rundt seg, og etter at lærer har spurt om tjenestemottaker har fortalt mor hvor fin hun er i dag.	-	X-	GV	Dir	AI/AI	
Tj. mo ttaker	Etter en uttalelse der tjenesteyter presenterer sin oppfatning av at støttekontaktilbudet til tjenestemottaker går greit, bekrefter tjenestemottaker.	-	I forbindelse med at det snakkes om støttekontaktilbudet til tjenestemottaker, hva tjenestemottaker og støttekontakten gjør sammen.	-	0	P	Indir	AI/AI	
Tj. mo ttaker	På forespørsel fra tjenesteyter om det går greit med økonomien, om det går rundt, responderer tjenestemottaker positivt.	-	I forbindelse med at det snakkes om økonomi, og at tjenestemottaker forteller at hun har fått ny hjelpeverge, som har laget et så bra opplegg.	-	0	P	Dir	AI/AI	
Tj. mo ttaker	Tjenestemottaker bekrefter etter at en tjenesteytere sier at aktører som arrangerer et aktivitetstilbud tjenestemottaker deltar på skal ha litt skryt, at opplegget er et kjempeopplegg og veldig bra.	-	I forbindelse med at det søkes å dannes en oversikt i hva slags gjøremål tjenestemottaker har hver dag, og en beskrivelse av dette aktivitetstilbudet.	-	0	P	Dir	AI/AI	
Tj. mo ttaker	På spørsmål fra en tjenesteyter om tjenestemottaker trives på	-	I forbindelse med at det søkes å dannes en oversikt i hva slags gjøremål tjenestemottaker har	-	0	P	Dir	AI/AI	

er:	aktivitetstilbud, bekrefter tjenestemottaker og gir uttrykk for at han trives der.		hver dag, og en beskrivelse av dette aktivitetstilbudet. Tjenesteyter spør så om tjenestemottakeren trives med de som arrangerer aktivitetstilbudet.						
Tj. mo ttaker	På spørsmål fra en tjenesteyter, bekrefter tjenestemottaker og gir uttrykk for at han trives med de som arrangerer tilbudet.	-	I forbindelse med at det søkes å dannes en oversikt i hva slags gjøremål tjenestemottaker har hver dag, og en beskrivelse av dette aktivitetstilbudet. Tilfellet inntreffer like etter at en tjenesteyter har spurt om tjenestemottakeren trives på tilbudet.	-	0	S	Dir	AI/ AI	
Tj. mo ttaker	På spørsmål om hva tjenestemottaker synes om det å jobbe med individuell plan senere, sier tjenestemottaker at han synes det er bra.	-	I forbindelse med at tjenesteyter legger fram forslag til hvordan de kan jobbe med den individuelle planen til tjenestemottaker.	-	0	GV	Dir	AI/ AI	
Tj. mo ttaker:	Bekrefter når en tjenesteyter presenterer sin oppfatning om at de som arrangerer et bestemt type aktivitetstilbud for tjenestemottaker er snille damer.	-	I forbindelse med at et av de tilbudene tjenestemottaker har på dagtid, beskrives.	-	0	S	Dir	AI/ AI	
Tj. mo ttaker:	Tjenestemottaker bekrefter etter at en tjenesteyter skryter av en tjenesteyter som jobber en annen plass, som ga nyttige tips, og sendte informasjon. Aktør omtales som super.	-	I forbindelse med at det snakkes om tjenestemottaker har gjort noe spesielt på sommeren, og at etter at tjenesteyter forteller at hun har fått tips om bestemt type aktivitet.	-	0	P	Dir	AI/ AI	
Tj. mo ttaker	En annen tjenesteyter spør om tjenestemottaker trives bedre på det dagtilbudet hun har nå, enn det dagtilbudet hun hadde før. Tjenestemottaker bekrefter.	-	I forbindelse med beskrivelsene av forholdene på dagtilbud, etter at mor har sagt at tjenestemottaker trives der. Saksbehandler har før dette spurt om hun synes det er artig å variert. Hører ikke på lydopptaket hvilken respons hun får.	-	0	P	Dir	AI/ AI	
Tj. mo ttaker	Tjenestemottaker sier at angitte timer er greit på eget initiativ.	-	Etter å ha snakket om sykdom og fravær fra jobb, og at det har ført til at hun har vært slapp i enkelte skoletimer, og tjenestemottaker begynner å fortelle som oppsto i en den type time. Forteller så at hun synes tilsvarende type timer er greit.	-	0	P	Dir	SI/ SI	
Tj.	Svarer bekræftende på	-	I forbindelse med at de går	-	0	P	Dir	AI/	

mo ttak er	spørsmål om hun liker angitte skoletimer.		igjennom tjenestemottakers dager, og de tilbudet hun har på dagtid hver dag.					AI
Tj. mo ttak er	Bekrefter lærers vurdering når lærer sier at tjenestemottaker synes andre angitte skoletimer er okei.	-	I forbindelse med at de går igjennom tjenestemottakers dager, og det tilbudet hun har på dagtid hver dag. Etter at lærer har presentert sin oppfattelse av at dette er noe tjenestemottaker synes er okei.	-	0	P	Dir	AI/ AI
Tj. mo ttak er	Etter å ha fått presentert en ny påstand om at et forhold ved et angitt forhold ved en aktivitet er fæl, avslår tjenestemottaker dette, og forteller at hun liker den type aktivitet. Lærer oppgir feilaktig informasjon om aktiviteten som tjenestemottaker sier nei til. Lærer spør om hvordan denne aktiviteten er, tjenestemottaker responderer med å si bra.	-	I forbindelse med at de går igjennom tjenestemottakers dager, og det tilbudet hun har på dagtid hver dag. Etter at lærer har spurt om den angitte aktiviteten er fæl. Påfølges av at lærer forsetter med å si at en angitt faktor ved dette tilbudet er så forferdelig. (Blir sagt med et smil – fortolkes spøkefullt)	-	0	P	Dir	P/P
Tj. mo ttak er	Svarer bekreftende på spørsmål om hun trives på skolen	-	Etter at aktørene har snakket om hvilket tilbud tjenestemottaker har på dagtid, hver dag.	-	0	P	Dir	AI/ AI
Tj. mo ttak er	Tjenestemottaker bekrefter når en bestemt person framstilles som bestekompis, og beskriver sin venn som snill.	-	Etter at tjenestemottaker har fortalt noe hun opplever vanskelig, blir det spurt om hva tjenestemottaker gjør på fritida. Det blir ramset opp aktiviteter og mor forteller om en venn tjenestemottaker møter, beskriver han som bestekompis. tjenestemottaker bekrefter dette og sier så at han er ganske snill.	-	0	S	Dir	AI/ SI
Tj. mo ttak er	Beskriver venn som ganske snill.		Mens aktørene snakker om tjenestemottakers fritid, at hun møter denne personen.	-	X	S	Dir	SI/ SI
Tj. mo ttak er	Tjenestemottaker får spørsmål om hun synes avlastningstilbudet er en grei plass å være, hvilket hun bekrefter.	-	Når aktørene snakker om avlastningstilbudet til tjenestemottaker.	-	0	P	Ind ir	AI/ AI
Tj. mo ttak	På spørsmål om tjenestemottaker synes det var kjekt å være med på utflukt	-	I forbindelse om at aktørene begynner å snakke om tjenestemottakers sommer.	-	0	P	Dir	AI/ AI

er	som var satt i gang fra forvaltningen, svarer tjenestemottaker bekreftende.								
Tj. mottaker	Beskriver tjenesteyter som snill	-	I forbindelse med at aktører snakker om et behandlingsopplegg tjenestemottaker har hatt, etter at hun har fått forespørsel om hun kunne tenkt seg å gjort tilsvarende som en del av skoletilbudet, og at denne personen kunne kommet og vist de litt.	-	0	S	Dir	SI/ SI	
Tj. mottaker:	Får spørsmål om fysioterapitilbud har hjulpet, hvilket tjenestemottaker responderer positivt på.		I forbindelse med aktørene snakker om et ubehag tjenestemottaker har hatt, og hva slags type behandling hun har benyttet seg av i forbindelse med dette.	-	0	P	Dir	AI/ AI	
Tj. mottaker	Tjenestemottaker får spørsmål om hun synes angitt type behandling var god, hvilket hun responderer med ja på. Stiller samme spørsmål en gang til som tjenestemottaker også responderer med ja på.	-	I forbindelse med aktørene snakker om et ubehag tjenestemottaker har hatt, og en type behandling hun har benyttet seg av i forbindelse med dette. Spørsmålet stilles av samme tjenesteyter som stilte spørsmål om behandling hadde hjulpet.	-	0	P	Dir	AI/ AI	
Tj. mottaker	Sier at hun kunne tenkt seg å møtt en angitt aktør flere ganger	-	I forbindelse med at de snakker om tjenestemottakers fritid og at tjenestemottaker får spørsmål om hun treffer en angitt person på fritiden sin.	-	0	S	Indir	SI/ SI	
Tj. mottaker	Tjenesteyter stiller spørsmål om det er veldig okei å være på dagtilbud, hvilket han bekrefter.	-	I forbindelse med at aktørene snakker om dagtilbudet til tjenestemottaker, og hva han kunne tenkt seg framover.	-	0	P	Dir	AI/ AI	
Tj. mottaker	Tjenestemottaker får spørsmål om hva han trives best med. Tj. mottaker responderer med å si at han godt kan tenke seg å fortsette å være på de dagtilbudene han har.	-	I forbindelse med at aktørene snakker om 1 dagtilbudet til tjenestemottaker, og hva han kunne tenkt seg framover.	-	0	P	Indir	AI/ AI	
Tj. yter for tj. mottaker	Lærer sier at de vil ha angitte skoletimer/fag.	2.p ers	Oppsummerer evalueringen av skoletilbudet til tjenestemottaker. Tjenestemottaker bekrefter ikke.	X	X	P	Indir	SI/ SI	

er									
Pårørene på vegne av tjenestemottaker	Sier at tjenestemottaker tenker litt på en annen aktør.	3.pers	Aktørene snakker om en aktør tjenestemottaker hadde mye kontakt med, lærer spør om det ikke er slik at tjenestemottaker er urolig fordi denne aktøren sluttet på skolen. Mor responderer med å svare for tjenestemottaker. Tjenestemottaker presenterer sin oppfatning på eget initiativ etterpå.	-	X--	S	Indir	SI/SI	
Pårørene for tj. mottakere	Mor presenterer en oppfatning av at tjenestemottaker er mest spent på om han kommer inn på angitt ettertilbud. Henvender seg direkte til tjenestemottaker.	-	I forbindelse med at tjenestemottaker får spørsmål om det er noe mer tjenestemottaker tenker på. Tjenestemottaker bekrefter på eget initiativ denne uttalelsen med å gjengi at det er det han tenker mest på akkurat nå.	-	X	P	Indir	SI/SI	
Pårørende for tjenestemottaker	Mor sier tjenestemottaker trives på dagtilbudet.	3.pers	I forbindelse med beskrivelsene av forholdene på dagtilbud, og en tjenesteyter sier at hun tror det kan være noe å bygge på. Tjenesteytere søker bekræftelse av tjenestemottaker i etterkant.	-	0	P	Dir		
Pårørene for tj. mottakere	Er rettet mot tjenesteyter som er tilstede. Blir fortalt at hun vil fortsette, og mor uttrykker at det har ikke tjenestemottaker noe imot.	3-pers	I forbindelse med at det beskrives hvilke endringer som kan forekomme i forbindelse med hjemmetjenestetilbudet til tjenestemottaker. At en av tjenesteyterne vil slutte, men ikke den andre. Aktører ler i etterkant, uvisst hvorvidt tjenestemottaker gjør det også. Tjenestemottaker bekrefter ikke.	-	0	S/P	Indir	SI/P	
Pårørene på vegne av tj. m	Sier at tjenestemottaker ikke ville slutte på angitt aktivitetstilbud.	3.pers	I forbindelse med at aktørene snakker om tjenestemottakers fritid, og hvilke aktiviteter tjenestemottaker har. Mor sier så at tjenestemottaker valgte dette aktivitetstilbudet når de ikke ble byttet dag på annet tilbud, Tjenestemottaker bekrefter dette.	-	0	P	Indir	SI/SI	

Pårørende for tjemottaker	Mor forteller at tjenestemottaker har fortalt henne at hun kunne tenkt seg å jobbe der etter at skolen er ferdig.	3.pers	Aktørene snakker om neste år, og tjenestemottaker får spørsmål om hun kunne tenkt seg å jobbe på angitt dagtilbud når skolen er ferdig. Flere aktører bekrefter etterpå, uvisst hvorvidt tjenestemottaker er en av de.	-	0	P	Indir	SI/AI
---------------------------	---	--------	--	---	---	---	-------	-------

Hvilke komplimenter gir tjenesteyterne til tjenestemottakerne?

Tj. yter	Sier at hun har sett at det er så mange som vil være venn med tjenestemottaker.	2.pers	I forbindelse med at tjenestemottaker beskriver en vanskelig situasjon, når de snakker om fritida, og når mor forteller om tjenestemottakers bestevenn, som hun treffer på fritida. Tjenesteyter har også presentert tilsvarende kompliment tidligere.	0	X-	S	Indir	SI/P
Tj. yter	Tjenestemottaker fort kjent med folk	2.pers.	Avrunding av det å snakke om dagtilbud.	0	0	S	Indir	SI/SI
Tj. yter	Tjenesteyter gir tilbakemelding om at det er så flott, når aktører beskriver tjenestemottakers forhold til bestevenn, at de kan ha like interesser og at han har vært å besøkt henne.	-	Etter at tjenestemottaker har fortalt noe hun opplever vanskelig, blir det spurt om hva tjenestemottaker gjør på fritida. En person blir framstilt som bestekompis, og denne personens forhold til tjenestemottaker og aktiviteter de gjør sammen blir beskrevet.	-	X-	GV	Dir	SI/SI
Pårørende for tjenesteytere som ikke er tilstede.	De er fornøyd med tjenestemottaker på dagtilbudet. Har hatt opplæring.	3.pers	Ønsker ikke avrunde snakk om dagtilbudet. Har mer å fortelle. Tilbakemeldinger om praktiske ferdigheter tjenestemottaker har på dagtilbudet.	-	0	S	Dir	SI/SI
Tj. yter	Sier bra og at dette er gode tilbakemeldinger.	2.pers	Etter at mor har fortalt at de på dagtilbudet trives med tjenestemottaker.	X	0	S	Dir	SI/SI
Tj. yter	Tjenestemottaker framstilles som veldig, veldig flink og	3-pers	I sammenheng med at det beskrives hva som gjøres som en del av	-	2X	P	Dir	SI/SI

	dyktig, gjør det som avtales stort sett, hvis det ikke kommer opp noe sånn ekstra. Sier så at tjenestemottaker er veldig, veldig flink og mestrer det meste selv, men trenger at noen sier hva som skal gjøres.		hjemmetjenestetilbudet tjenestemottaker mottar. Blir gitt tidlig i sekvensen, etter at tjenesteyter sier at det blir knapt med tid.						
Tj. yter	Tjenestemottaker som veldig positiv og veldig flink, lett å få i sving når de blir enige.	3-pers	Som en slags oppsummering av tjenesteyter som yter hjemmetjenestes beskrivelse av hjemmetjenestetilbudet. Blir gitt før hun begynner å fortelle om hvordan tjenestemottaker forholder seg til en situasjon, tar på seg bekymringer, på en måte som tj.yter som yter hjemmetjenestetilbud ser at ikke er bra for tjenestemottaker.	-	X	P	Dir	SI/ SI	
Tj. yter	Tjenestemottaker som veldig omtenkksom.	3.pers	I forbindelse med at hjemmetjenestetilbudet til tjenestemottaker beskrives, og en tjenesteyter forteller om et forhold hun har en oppfatning at tjenestemottaker bør håndtere annerledes, og forteller hva hun råder tjenestemottaker til å gjøre.	-	X	S	Indir	SI/ SI	
Tj. yter	Tjenesteyter responderer med å si <i>du verden, det står ikke på.</i>	-	I sammenheng med at tjenestemottakers kosthold er et tema. Tjenestemottaker tilberedte matrett når mor var på besøk.	-	-	P	Dir	SI/ SI	
Tj. yter	Ikke verst at tjenestemottaker har syklet langt.	-	I forbindelse med at mor snakker om det at tjenestemottaker kan bruke sykkel som framkomstmiddel når det snakkes om tjenestemottakers fritid, og mor forteller om et tilfelle der tjenestemottaker syklet langt.	-	X-	P	Dir -	SI/ SI	
Tj. yter	Alt er så greit med tjenestemottaker	2.pers	I forbindelse med at aktørene avrunder fokus på tjenestemottakers fritidstilbud. Som en tilbakemelding på tjenestemottakers respons på et "Har du noe mer å tilføye"-type spørsmål.	X	X-	S	Dir	SI/ SI	
Tj. yter	At tjenestemottaker har så mange å være sammen med.	2.pers.	Etter at det har blitt konkludert med at tjenestemottaker ikke har noe mer å ta opp i forbindelse med sin fritid. I forbindelse med at tjenestemottaker forteller om en person hun har hatt kontakt med.	0	0	S	Indir	SI/ SI	

			En form for småprat.					
Tj. yter	En aktør påpeker at tjenestemottaker har greie på det meste.	3-pers	I forbindelse med at aktørene er i ferd med å avslutte møtet, det snakkes om å sende et møtereferat til en bestemt plass, som hun gir feil navn på, hvilket tjenestemottaker retter opp.	-	0	P	Dir	SI/SI
Tj. yter	Tjenestemottaker er svært god på navn. Mye bedre enn tidligere primær.	2.pers	I forbindelse med at det ramses opp mange navn på de som har deltatt i ansvarsgruppen til tjenestemottaker tidligere. Forekommer tidlig i samtalen.	X	X	S	Dir	AI/SI
Tj. yter	Tjenestemottaker er flink til å gjennomføre bestemte øvelser som har betydning for helse og selvstendig fungering.	2.pers	I forbindelse med at det at aktørene gjengir en skriftlig evaluering fra fysioterapeut. Blir gitt når aktørene snakker om tjenestemottakers trening i praksis, og før tjenesteyter tidligere hadde som et mål, som han nå ikke lenger er interessert i, ble for slitsomt å trene på dette.	X	X	P	Dir	SI/SI
Tj. yter	Tjenestemottaker er veldig flink når han gjør bestemt aktivitet. Henviser til tjenestemottaker ved å si "det ikke er noe problem, ikke sant "angir tjenestemottakers navn":	3-pers / 2.pers	I forbindelse med at det at aktørene gjengir en skriftlig evaluering fra fysioterapeut. Blir gitt innledningsvis når de beskriver tjenestemottakers trening i praksis. Sier etterpå at det som er problemet er å vite hva den egenskapen kan brukes til.	X	X	P	Dir	AI/SI
Tj. yter	Tjenestemottaker blir framstilt som så flink.	2-pers	Helt avslutningsvis i møtet. En tjenesteyter spør om å få se bilder fra et treningsprogram tjenestemottaker følger. En annen aktør kaller bildene et skytealbum.	X	X	P	Dir	SI/SI
Tj. yter /andre	Kjempeflink på en bestemt type aktivitet, og veldig, veldig flink. Tilbakemelding fra andre.	2.pers	I forbindelse med en beskrivelse av skoletilbudet til tjenestemottaker. Har fått tilbakemelding fra andre om at det ser ut til at tjenestemottaker koser seg der.	0	X	P	Dir	SI/SI
Tj. yter for tj.yter	Referer til at det blir sagt at tjenestemottaker går veldig fint sammen med de andre.	2.pers	I forbindelse med beskrivelsene av forholdene på dagtilbud, og i forbindelse med spørsmål om tjenestemottaker har blitt kjent med noen der.	0	X	S	Dir	SI/SI
Tj. yter	Tjenestemottaker får tilbakemelding om at det er bra det hun velger slik hun gjør.	2.pers	Forbindelse med beskrivelse av forholdene på dagtilbud, og etter at beskrivelse av at tjenestemottaker drar dit selvstendig, kommer etter at tjenestemottaker har fortalt at hun velger en bestemt type aktivitet framfor en annen, på grunn av at	X	0	GV	Dir	SI/P

			hun ikke liker å gjøre den andre type aktiviteten alene .					
Tj. yter	Tjenestemottaker får tilbakemeldinger om det er så flott, når hun presenterer sine egne synspunkter. (Sier så at "det holder sa "angir tjenestemottakers navn")	3.p ers	I forbindelse med at det tas initiativ til å snakke om det tilbudet tjenestemottaker vil få neste år, og forespørsel om ikke tjenestemottaker kunne tenkt seg å utvide dagtilbudet sitt.	(x)	X-	S	Dir	SI/ SI
Tj. yter	Tjenestemottaker er flink til å snakke, fryktelig flink, skrive og. Kan fortelle hvordan har det.	2.p ers	Etter at de har snakket om fritidsaktivitetstilbud, og tjenestemottaker forteller om en vanskelig situasjon som oppsto der. Fokus på ressurser. Bekreftes av mor.	X	X	P	Dir	SI/ P
Tj. yter	Tjenestemottaker kan bli berørt av at andre ikke har det bra, at det er fordi tjenestemottaker forstår så mye og at hun bryr seg.	2.p ers	Etter at det snakkes om at tjenestemottaker kan bli ukonsentrert på grunn av vanskelig forhold til annen person, og at tjenestemottaker er så flink til å uttrykke seg. Etter at det sies at tjenestemottaker gjerne vil ordne opp for andre, at det er en del uro i skolesituasjonen, og at tjenestemottaker synes å bli ille berørt av at andre krangler og uvenner.	X	X	S	Ind ir.	SI/ P
Tj. yter	Tjenestemottaker er så flink til å skrive hva hun føler i tekstmeldinger. (Sier så at det er bare sånn tjenestemottaker er og "angir tjenestemottakers navn")	2.p ers	I forbindelse med at tjenestemottaker forteller at hun har et vanskelig forhold til en annen person, og forteller hvordan dette virker inn på henne.	(x)	X	P	Dir	SI/ P
Tj. yter	Fryktelig mange som vil være venn med tjenestemottaker.	2.p ers	I forbindelse med at tjenestemottaker beskriver en vanskelig situasjon, og et vanskelig forhold hun har til annen aktør.	X	X	S	Ind ir	SI/ P
Tj. yter	At tjenestemottaker på noen måter er for flink for noen.	2.p ers	I forbindelse med at tjenestemottaker forteller at hun skulle ønsket at hun hadde flere venninner som bodde nærmere.	0	X	P	Dir	SI/ P
Tj. yter	Kjempefint at tjenestemottaker vil være med på det neste ansvarsgruppemøtet, sier så at det er så bra, begrunner med at det er tjenestemottaker som er hovedpersonen, sier så at det gjør at det var stas å treffe tjenestemottaker i forrige møte.	2.p ers	I forbindelse med at det neste ansvarsgruppemøte planlegges, og tjenestemottaker får spørsmål om hun blir med da også.	0	X	GV	Dir	SI/ SI

Tj. yter	Presenterer sin oppfatning om at tjenestemottaker er så flink til å snakke selv, si hva hun vil, og at det er det som skal bestemme.	2.p ers	I forbindelse med at det neste ansvarsgruppemøte planlegges, og etter at tjenestemottaker har gitt uttrykk for at hun blir med da også.	0	X	P	Dir	SI/ SI
Tj. yter	God smak, fryktelig fin gjentas flere ganger kort tid etter hverandre, etter at andre aktører kort uttaler seg.	2.p ers	Blir uttalt i avrundingen av møtet, etter at saksbehandler har sagt at de egentlig er ferdig, snakket om tjenestemottakers deltakelse, aktørene har snakket om hva de skal huske å gjøre.	0	X	GV	Dir	SI/ SI
Tj. yter	Kjempegod mat tjenestemottaker har lagd	3.p ers	I forbindelse med at saksbehandler forteller at hun har vært i kontakt med tjenestemottaker og mor i forkant av møtet, og at saksbehandler har vært å besøkt dagtilbudet der tjenestemottaker har jobber.	-	X	GV	Dir	SI/ SI
Tj. yter /andre	Tjenestemottaker får masse skryt fra dagtilbud, de er veldig fornøyd med tjenestemottaker,.	2.p ers	I forbindelse med at det snakkes om dagtilbudet til tjenestemottaker, der representanter fra dagtilbudet ikke deltar.	0	X	P	Dir	SI/ SI
Tj. yter /andre	Refererer til at det blir sagt at tjenestemottaker fungerer såpass bra på dagtilbud, kan fungere i jobb utenom dagtilbudet, kan mestre en tilrettelagt jobb	2.p ers	I forbindelse med at det snakkes om dagtilbudet til tjenestemottaker, der representanter fra dagtilbudet ikke deltar.	X	X	P	Dir	SI/ SI
Tj. yter	Er kjempeflink til en annen bestemt type aktivitet/fritidsinteresse.	3.p ers	I forbindelse med at det snakkes om aktivitetstilbud kultur og fritid-enheten tilbyr.	-	X	P	Dir	SI/ SI
Tj. yter	Kan masse i forhold til en annen bestemt type aktivitet/fritidsinteresse. Sier hun må skryte av tjenestemottaker, angir hans navn, og sier at det er bra.	3.p ers/ 2- pers	I forbindelse om at det diskuteres fritid, og en bestemt type aktivitetstilbud det kan være aktuelt for tjenestemottaker å delta på etter hvert. Henvender seg direkte til tjenestemottaker i siste del av uttalelsen, første del omtaler i 3.person.	X	X	P	Dir	SI/ SI
Tj. yter	Ikke så dumt at tjenestemottaker vil flytte sammen med sin kjæreste. Kan forstås som et uttrykk for at oppfatter som godt forslag.	2.p ers	Etter at tjenestemottaker forteller om hva slags botilbud hun kan tenke seg etter hvert, der hun bor sammen med angitt aktør.	0	X	GV	Dir	SI/ SI
Tj. yter	Vet at tjenestemottaker har masse positive ressurser i forhold til bestemt aktivitet.	2.p ers	I forbindelse om at det diskuteres fritid, og en bestemt type aktivitetstilbud det kan være aktuelt for tjenestemottaker å delta på etter hvert.	0	X	P	Dir	AI/ SI
Tj.	Tjenestemottaker er grei	2.p	I forbindelse med at	X	X-	S	Dir	SI/

yter		ers	tjenestemottaker forteller at han skal søke fri fra skolen, for å reise på ferie, og at det er lærer som bestemmer om han får fri, så han må være grei med lærer.					SI
Tj. yter	Tjenesteyter sier at hun ble litt misunnelig når tjenestemottaker forteller om ferietur han skal på.	-	I forbindelse med at aktørene snakker om forrige sommerferie, og begynner å snakke om at en ferietur tjenestemottaker skal på.	-	X-	GV	Indir	SI/SI
Tj. yter	Tjenestemottaker forteller at han skal være russ, og tjenesteytere kommenterer at det er bra.	-	På slutten av møtet, etter at saksbehandler har stilt spørsmål om det er noen flere som har noe mer å ta opp, og etter å ha snakket om søknad på et tilbud tjenestemottaker ønsker seg når han er ferdig på skolen.	0	0	GV	Dir	SI/SI
Tj. yter	Det at tjenestemottaker har fått sommerjobb forstås som et følge av at de er fornøyd med han. Sier at det er ikke verst.	2.pers	I forbindelse med at tjenestemottaker forteller om sommeren sin, og at han ble spurt om å jobbe ekstra på dagtilbud.	0	0	P	Dir	SI/SI
Tj. yter	Flink til å si fra selv hva slags behov han har, at han må drikke mer.	2.pers	I forbindelse med at aktørene snakker om en utflukt tjenestemottaker har vært på, og et illebefinnende tjenestemottaker fikk.	X	X	P	Dir	SI/SI
Tj. yter	Sier hun synes det blir litt rart, sier så kort tid etterpå at det er litt trist når tjenestemottaker skal avslutte et bestemt tilbud.	2.pers	Etter at planleggingen av neste møte er startet, og det har blitt konkludert med at det ikke er mer å si, og de snakker om at tjenestemottaker skal søke et annet slags tilbud til neste år.	X	X-	S	Indir	SI
Tj. yter	Kjempefint at tjenestemottaker er god venn med en tidligere kjæreste.	2.pers	Etter at planleggingen av neste møte er startet, og det har blitt konkludert med at det ikke er mer å si. En av aktørene spør om tjenestemottaker har kjæreste, og han responderer med å si at det han er singel, og kommer til å være singel ei stund framover.	0	0	GV	Dir	SI/SI
Tj. yter	Sier det fungerer fint, om det at tjenestemottaker treffer en venn på fritiden	-	I forbindelse med at aktørene snakker om tjenestemottakers fritidstilbud, og etter at tjenestemottaker har fortalt hva hun og denne personen gjør.	-	0	GV	Dir	SI/SI
Tj. yter	Tjenesteyter sier hun synes det er så flott, når tjenestemottaker ringer å sier hun er syk, til de på dagtilbudet	2.pers	I forbindelse med at tjenestemottaker snakker om en skolesituasjon hun har opplevd vanskelig, der lærer sier at det at tjenestemottaker har vært mye syk,	0	X	P	Dir	SI/SI

			ikke gjør det noe bedre.					
Tj. yter	En tjenesteyter sier så deilig, når tjenestemottaker forteller at han kan gjøre hva han vil i helgene.	-	I forbindelse med kartlegging av de ulike dagene til tjenestemottaker-	-	X	GV	Dir	SI/ SI
Tj. yter	Sier kjempefint når hun får se tjenestemottakers bilder	-	I forbindelse med at de snakker om at tjenestemottaker har tett program på dagtid. Tjenesteyter tar så initiativ til å snakke om hjelpemiddel, før hun så blir presentert for bilder.	-	X	GV	Dir	SI/ SI
Tj. yter	Sier bra at tjenestemottaker passer på når tjenestemottaker forteller at han sier i fra selv når han er tørst	-	I forbindelse med at aktørene snakker om en utflukt tjenestemottaker var på, og et illebefinnende tjenestemottaker fikk.	-	0	P	Dir	SI/ SI
Tj. yter	Tjenesteyter sier så bra, når det framstilles at tjenestemottakers har kjæreste og at han framstilles som kjekk.	-	I forbindelse med at tjenestemottaker tidligere har snakket om et vanskelig forhold hun har til en annen aktør, at det har vært en del uro i klassen og, der lærer begynner å introdusere tjenestemottakers kjæreste.	-	X-	GV	Dir	SI/ SI
Tj. yter	Framstiller tjenestemottaker som er opptatt av at andre skal ha det bra, som stiller og ordner opp for andre. (Angir tjenestemottakers navn når hun sier at tjenestemottaker kan skrive sms, og etter at hun har sagt at tenk om tjenestemottaker ikke har fått til det).	2.p ers	I forbindelse med at det blir snakket om noe tjenestemottaker opplever vanskelig, at det er uro i klassen, og hvordan tjenestemottaker synes å oppfatte slike situasjoner. Sier at tjenestemottaker sender tekstmeldinger til seg og spør om hun ikke kan gi de et tilbud om angitt aktivitet.	(x)	X	S	Ind ir	SI/ P
Tj. yter	Det kan være skikkelig trivelig å sitte å se på film.	-	I forbindelse med at det blir snakket om det at tjenestemottaker har det som et eget mål at dette er en fritidsaktivitet han ønsker, og hva som kan gjøres for at tjenestemottaker skal.	-	X	GV	Dir	SI/ SI
Tj. yter	At det er trivelig å møte gamle kjente	-	I forbindelse med at tjenestemottaker forteller at han ønsker å treffe gamle venner som en del av de målene han har satt seg.	-	0	GV	Dir	SI/ SI
Tj. yter	Framstiller tjenestemottakers kjæreste som bare begeistret.	-	Etter at tjenestemottaker har fortalt at hennes kjæreste ikke er sånn som en annen aktør hun har et vanskelig forhold til, og i forbindelse med at tjenesteyter framstiller tjenestemottakers kjæreste som	-	(X)	S	Ind ir	SI/ P

			bare grei.					
Tj. yter	Sier at tjenestemottaker er flink til å skrive.	2.p ers	I forbindelse med at tjenestemottaker har fortalt om en aktør hun har et vanskelig forhold til, og det fortelles at tjenestemottaker er så flink til å fortelle hvordan hun har det, og at hun ordner opp for andre, og der det sies at tjenestemottaker blir sekretær med en gang hun som er så flink til å skrive.	X	X	P	Dir	SI/ P
Tj. yter	Gjentar at tjenestemottaker er så flink til å skrive hvor vondt hun har det. (Angir tjenestemottakers navn i uttalelse før komplimenten presenteres, når sier at det ikke er sikkert at tjenestemottaker vet hvor mange meldinger hun sender.)	2. pers	I forbindelse med at tjenestemottaker har fortalt om en aktør hun har et vanskelig forhold til, og det fortelles at tjenestemottaker er så flink til å fortelle hvordan hun har det, og at hun ordner opp for andre, og at det blir fortalt at tjenestemottaker har sendt mange tekstmeldinger.	(X)	X-	P	Dir	SI/ PI
Tj. yter	Framstiller det som at tjenestemottakers kjæreste er fryktelig glad i tjenestemottaker.	2.p ers	I forbindelse med at tjenestemottaker har snakket om person hun har et vanskelig forhold til igjen, en tjenesteyter spør om ikke tjenestemottaker hadde kjæreste da, og lærer framstiller kjæresten som kjekk. Sier i samme forbindelse at kjæresten er så kjekk.	0	X	S	Ind ir	SI/ P
Tj. yter	Sier hvor arti når tjenestemottaker forteller om hva hun og en annen aktør gjør sammen	-	I forbindelse med at aktørene snakker om tjenestemottaker fritidstilbud, og der det blir fortalt hva tjenestemottaker og en venn pleier å gjøre når de trefes.	-	X-	GV	Dir	SI/ SI
Tj. yter	Lærer sier tjenestemottaker er så fin når hun drar på skolen, sier så fryktelig fin. Sier dette forteller at hun gleder seg til å være på skolen. Kan forstås som indirekte kompliment av aktører som står bak organiseringen av skoletilbudet.	2.p ers	Blir uttalt etter at tjenestemottaker ikke har blitt hørt i forhold til sitt synspunkt, etter at saksbehandler sier at de ikke skal snakke om tema bolig, fordi hun skjønner at tjenestemottaker skal bo hjemme lenge enda. Blir i ettertid sagt at dette kan forstås som at tjenestemottaker trives på skolen.	X	X	GV	Dir	SI/ P
Tj. yter	Sier at de tekstmeldingene tjenestemottaker sender er så fine	2.p ers	I forbindelse med at det blir snakket om at tjenestemottaker ønsker seg flere venner, at hun har sendt tekstmelding til en av de i klassen, at hun ikke har fått svar, og lærer forteller så at hun glemmer mobilen sin av og til, tjenestemottaker sier det ikke er	0	X-	GV	Dir	SI/ P

			meningen å mase, lærer sier da at hun synes de er så fine.						
Tj. yter	Sier kjempefint, når tjenestemottaker responderer på et spørsmål der hun gir uttrykk for at hun skal bli med på møte hver gang.	-	I forbindelse med at aktørene snakker om neste møte. Tjenestemottaker sier at hun vil bli med, og saksbehandler sier at hun synes det er så bra, for det er tjenestemottaker som er hovedpersonen.	-	X	GV	Dir	SI/SI	
Tj. yter	Sier aktuelt tilbud har som kriterie at de som deltar klarer seg selv, og at det gjør jo tjenestemottaker.	2.pers	I forbindelse med at aktørene snakker om dette tilbudet.	X	-	P	Indir	SI/SI	
Tj. yter	Sier så bra når det blir fortalt at tjenestemottaker ikke har noen hull.	-	I forbindelse med at det snakkes om tjenestemottakers helse. Mor føyer på en setning etterpå om at hun synes det var godt gjort med tanke på at tjenestemottaker har spist mye av en type usunn kost.	-	X-	P	Dir	SI/SI	
Tj. yter	Får i respons at det er godt, når tjenestemottaker forteller hva slags mat hun lager når hun lager hjemme.	-	I forbindelse med at aktørene snakker om tjenestemottakers kosthold.	-	0	GV	Dir	SI/SI	
Tj. yter	Sier det høres deilig ut.	-	I forbindelse med at tjenestemottaker forteller hvor han skal reise på ferie, og forteller at han skal være borte i 2 uker.	-	0	GV	Dir	SI/SI	
Tj. yter	Sier det ble sagt at tjenestemottaker er aktiv.	2.pers	I forbindelse med at det blir presentert en oppsummering av hva som ble sagt på siste ansvarsgruppemøtet i forhold til helse.	0	0	GV	Indir	SI/SI	
Tj. yter	Sier at tjenestemottaker er en aktiv dame.	2.pers	I forbindelse med at det blir presentert en oppsummering av hva som ble sagt på siste ansvarsgruppemøtet i forhold til fritid.	X	0	GV	Indir	SI/SI	
Tj. yter	Sier tjenestemottaker har litt å holde på med de fleste dagene.	2.pers.	Når de snakker om hva tjenestemottakers fritid består av.	0	X-	GV	Indir	SI/SI	
Tj. yter	Sier tjenestemottaker ikke har det kjedelig på fritida akkurat.	2.pers.	Når de snakker om hva helgene til tjenestemottaker består i, etter å ha snakket om ukedagene, der tjenestemottaker har fortalt hva hun gjør.	0	0	GV	Indir	SI/SI	
Tj. yter	Sier at det er fint på angitt sted der tjenestemottaker og mor er bosatt.	-	I forbindelse med at det snakkes om tjenestemottakers transport til fritidsaktiviteter, og bussforbindelser til plassen der de	-	0	GV	Dir	SI/SI	

			bor.					
Tj. yter	Saksbehandler presentere en oppfattelse/spørsmål om at det blir artig, når tjenestemottaker skal være russ, gjennom å stille spørsmålet ”det blir artig?”	-	I forbindelse med at aktørene snakker om at tjenestemottaker skal være russ. Tjenestemottaker bekrefter. Etter at en aktør har spurt tjenestemottaker om han har mer å ta opp, og på den måte tilsynelatende er i ferd med å avslutte møte.	-	0	GV	Dir	SI/ SI
Tj. yter	Sier at tjenestemottaker er oppmerksom og gir komplimenter til andre aktører, at det er veldig koselig og viktig det tjenestemottaker gjør.	2.p ers	Etter at aktørene har kommet fram til at de har forskjellig smak, når det gjelder bekledning. Saksbehandler sier hun ikke er så glad i den type antrekk tjenestemottaker har gitt uttrykk for at hun er mest begeistret for, mens tjenestemottaker uttrykker ”Æsj” om den type bekledning saksbehandler gir uttrykk for at hun foretrekker.	0	X	S	Dir	SI/ P
Tj. yter	Tjenesteyter sier at det vil vare lenge, om den orden tjenestemottaker har fått i klesskapet sitt.	2.p ers	Etter at mor har stilt spørsmålstegn ved hvor lenge det vil vare, og slik gitt uttrykk for en oppfatning om at det ikke er sikkert at tjenestemottaker klarer å holde skapet i orden.	X	0	P	Ind ir	SI/ P
Tj. yter	Sier tjenestemottaker gjør det så koselig rundt seg og er så fin selv og.	2.p ers	Etter at aktørene har kommet fram til at de har forskjellig smak, når det gjelder bekledning.	0	X	GV	Dir	SI/ P
Tj. yter	Lærer sier at tjenestemottaker og kjæresten har det veldig koselig.	3.p ers	I forbindelse med at tjenestemottaker forteller hva slags type bolig hun ønsker, at hun ikke ønsker fellesbolig, og at hun og kjæresten ønsker å bo sammen. Saksbehandler sier at det ikke høres så dumt ut. Lærer begynner så å snakke om hvilke planer de to har, før tjenestemottaker forteller at hun liker bedre å tenke på slike ting enn den aktøren hun har et vanskelig forhold til. Lærer sier så at det er glade ting, og sier så at de har det veldig koslig sammen.	-	X	GV	Dir	SI/ P
Tj. yter	Lærer sier at tjenestemottaker har en aktør som liker seg veldig godt på skolen.	2.p ers	Etter at tjenestemottaker har snakket om en aktør hun har et vanskelig forhold til. I forbindelse med at sier at det kan være uro og misforståelser på skolen også.	X	X	S	Dir	SI/ P
Tj. yter	Tjenesteyter sier at det ikke trenger å være så dumt å ha en	2.p ers	Etter at tjenestemottaker sier at han trives med begge de to	X	X	GV	Ind ir	SI/ SI

	kombinasjon, hvis tjenestemottaker ønsker det selv.		dagtilbudene han har.						
Tj. yter	Sier at det er deilig å variere litt, at hun har kantine ved jobb, og at det er godt.	-	I forbindelse med at det snakkes om matlaging, og om tjenestemottaker har med seg matpakke til skolen. Tjenestemottaker forteller at hun har kjøpt seg mat i kantinen den dagen.	-	X-	GV	Dir	SI/ SI	
Tj. yter	Når en aktør sier at det ser ut til at du ble kjent med angitte aktører veldig fort.		I forbindelse med at tjenestemottaker får spørsmål om hun har blitt kjent med noen oppe på angitt arbeidsplass, tjenestemottaker svarer ikke først, og saksbehandler sier litt kanskje, før lærer presenterer sin uttalelse.	X	0	S	Indir	SI/ SI	
Tj. yter	Når tjenestemottaker og ny primærkontakt framstilles som sjef	- /3.p ers	Etter at aktørene har snakket om hvilket tidspunkt som kan passe å ha undervisning på. Ny primærkontakt og tidligere primærkontakt presenterer ulike syn, og tidligere primær sier hva hun synes, men at det er ny primær som er sjefen. Sier så at det er tjenestemottaker som egentlig er sjefen da men.	-	0	P	Indir	SI/ SI	
Tj. yter	Tjenesteyter sier at det tror hun på, når mor sier at tjenestemottaker klarer å sykle til og fra angitt plass, bare hun vil.	-	Når aktørene snakker om hvilket framkostmiddel tjenestemottaker kan bruke når hun reiser til og fra gjøremål.	-	0	P	Indir	SI/ SI	
Tj. yter	Lærer bekrefter tjenesteyter uttalelser om sjefsrollene i forhold til avgjørelse av tidspunkt ved å si at det er tjenestemottaker og ny primær som er sjefene.	-	Etter at aktørene har snakket om hvilket tidspunkt som kan passe å ha undervisning på. Ny primærkontakt og tidligere primærkontakt presenterer ulike syn, og tidligere primær sier hva hun synes, men at det er ny primær som er sjefen. Sier så at det er tjenestemottaker som egentlig er sjefen da men.	-	0	P	Indir	SI/ P	
Tj. yter :	Sier at skal vi finingene si at vi er ferdig med møte? (Inkluderer også tj.ytere)	-	Når møte avsluttes, for å sette sluttstrek.	-	0	GV	Dir	SI/ SI	

Tjenesteyteres komplimenter rettet mot andre aktører enn tjenestemottakerne:

Tj.	Sier at skapet er striglet med	-	Etter at en aktør har fortalt hva hun	-	X	GV	Dir	SI/
-----	--------------------------------	---	---------------------------------------	---	---	----	-----	-----

yter	tellekanter, så fint at det. (Hvem vil ta dette som et kompliment?)		og tjenestemottaker gjør, som en del av hjemmetjenestetilbudet hun mottar. Når mor har fortalt at de har ryddet i tjenestemottakers klesskap, og kastet masse klær. Tilnærmet smalltalk del.						SI
Tj. yter	Tjenesteyter sier nye angitte dekorative gjenstander, lyst og trivelig og fint.	-	Etter at en aktør har fortalt hva hun og tjenestemottaker gjør, som en del av hjemmetjenestetilbudet hun mottar. Når mor har fortalt at de har ryddet i tjenestemottakers klesskap. Kommentar tilsynelatende rettet mot de nye dekorative gjenstander i tjenestemottakers leilighet. (Hvem vil ta dette som et kompliment?) Tilnærmet smalltalk del.	-	0	GV	Dir		SI/ SI
Tj. yter	Det har blitt kjempefint, veldig, hjemme hos tjenestemottaker (Hvem vil ta dette som et kompliment, mor, tjenestemottaker, noen andre?)	-	Etter at en aktør har fortalt hva hun og tjenestemottaker gjør, som en del av hjemmetjenestetilbudet hun mottar. I forbindelse med at det snakkes om at mor og tjenestemottaker (sier vi, mest sannsynlig snakker hun om seg og tjenestemottaker) har ordnet mye hjemme hos tjenestemottaker. Etter å ha spurt hva tjenesteyter synes. Tilnærmet smalltalk del.	-	2X	GV	Dir		AI/ SI
Tj. yter	Sier det var lurt at en annen tjenesteyter tok med tom individuell-plan mal som kan skrables på.	-	I forbindelse med at det planlegges hvordan arbeidet med oppdatering av tjenestemottakers individuelle plan kan skje.	-	0	P	Dir		SI/ SI
Tj. yter	Lærer sier tjenestemottaker er så fin når hun drar på skolen, sier så fryktelig fin. Sier dette forteller at hun gleder seg til å være på skolen. Kan forstås som indirekte kompliment av aktører som står bak organiseringen av skoletilbudet.	2.p ers	Blir uttalt etter at tjenestemottaker ikke har blitt hørt i forhold til sitt synspunkt på hva hun vil gjøre neste år, og saksbehandler sier at de ikke trenger å bestemme seg nå, og at de ikke skal snakke om tema bolig, fordi hun skjønner at tjenestemottaker skal bo hjemme lenge enda.	X	X	P	Dir		SI/ SI
Tj. yter	Sier så fint, når et av de dagtilbudene tjenestemottaker pleier å delta på, beskrives.	-	I forbindelse med at det søkes å dannes en oversikt i hva slags gjøremål tjenestemottaker har hver dag, og en beskrivelse av dette aktivitetstilbudet.	-	X	P	Dir		SI/ SI
Tj. yter	En tjenesteyter gir tilbakemelding om at det er bra, når en annen tjenesteyter forteller om noen av de fritidsaktivitetene de har lagt	-	I forbindelse med at det tidligere har blitt snakket om hvorvidt det kan gjøres noe for å få dekket tjenestemottakers fritidsinteressebehov, der noen av tjenesteyterne	-	0	P	Dir		SI/ SI

	opp til.		har gitt uttrykk for at det blir knapt med tid. En tjenesteyter referer til at tjenestetilbudet til tjenestemottaker kan høres knapt ut, at tiden går fort. Forteller om fritidsaktiviteter de har gjort.						
Tj. yter	Tjenesteyter sier at sånn vil de ha det fortsatt om et angitt skoletilbud.		I forbindelse med en beskrivelse av skoletilbudet til tjenestemottaker. etter at det har blitt presentert informasjon om at tjenestemottaker ser ut til å kose seg, er flink, og liker seg der.	-	0	P	Dir	SI/ SI	
Tj. yter	Sier hvor fint, når tjenestemottaker forteller om hva hun gjør på sitt dagtilbud.	-	I forbindelse med beskrivelse av forholdene på dagtilbudet.	-	X	GV	Dir	SI/ SI	
():	En aktør bekrefter med å si at det var lurt når en tjenesteyter sier at det kan være lurt å dra å besøke angitt ettertilbud før opptaket, for å vise ansikt.	-	I forbindelse med at de snakker om at ettertilbud neste år.	-	0	P	Dir	SI/ SI	
Tj. yter	Sier supert når aktører forteller at et tjenestetilbud tjenestemottaker mottar, fungerer godt.	-	I forbindelse med at aktørene snakker om tjenestemottakers hjelpevergetilbud.	-	0	P	Dir	SI/ SI	
Tj. yter	Sier bra, når aktører forteller at et tjenestetilbud tjenestemottaker mottar, fungerer godt.	-	I forbindelse med at aktørene snakker om tjenestemottakers hjelpevergetilbud. Kort tid etter at samme tjenesteyter har uttrykt supert om det samme.	-	0	P	Dir	SI/ SI	
Tj. yter	Sier at det er en dyktig person som har bestemt type aktivitet på skolen.	-	I forbindelse med at det snakkes om tjenestemottakers fritidsinteresser, de fritidsaktiviteter han har, og de som kan være aktuelle i framtiden.	-	X	P	Dir	SI/ SI	
Tj. yter	Sier det høres hyggelig ut etter at det har blitt presentert hva et aktivitetstilbud innebærer.	-	I forbindelse med at aktørene snakker om hva tjenestemottaker gjør hver dag, og et aktivitetstilbud tjenestemottaker har på en av de dagene.	-	0	P	Dir	SI/ SI	
Tj. yter	Sier så bra om at det deltar mange av en bestemt type folk og litt forskjellige folk på aktivitetstilbud	-	I forbindelse med at aktørene snakker om hva tjenestemottaker gjør hver dag, og et aktivitetstilbud tjenestemottaker har på en av de dagene.	-	X	GV	Dir	SI/ SI	
Tj. yter	Presenterer at en enhet har valgt en god løsning.	-	I forbindelse med at aktørene snakker om hvordan tjenestemottaker kan bruke de skoletimene han har vedtak på.	-	0	P	Dir	SI/ SI	
Tj. yter	Lærer presenterer et opplegg som spennende (beskriver	-	I forbindelse med at lærers og tjenestemottakers	-	X	P	Dir	SI/ SI	

	opplegg opplæringsenheten står bak)		undervisningsopplegg planlegges.						
Tj. yter	Sier hun tror de vet om noen som er god å snakke med. Har tidlig henvist til en angitt aktør, i den forbindelse.	-	I forbindelse med at tjenestemottaker har fortalt om vanskelig forhold hun har til en annen aktør, og i forbindelse med at tjenestemottaker blir fortalt at de skal ta tak i det der, og at de vet om en tjenesteyter som kan være god å snakke med.	0	0	P	Dir	SI/ SI	
Tj. yter	Omtaler en person som god venn.	-	I forbindelse med at aktørene snakker om hva tjenestemottaker gjør på fritida, da det blir nevnt at tjenestemottaker møter en person på fritida. Blir sagt at der kan tjenestemottaker ha en god venn.	0	0	S	Dir	SI/ P	
Tj. yter	En person omtales igjen som en god venn.	-	Etter at tjenestemottaker har snakket om aktør hun hadde et vanskelig forhold til. I forbindelse med at lærer sier at det handler om å treffe noen som kan være en god venn, når hun nevner at tjenestemottaker har møtt denne personen som er en god venn. Tjenestemottaker bekrefter dette ved å si at hun føler de ikke vil miste kontakten når hun slutter på skolen.	-	0	S	Dir	SI/ P	
Tj. yter	Sier kjempeflott når tjenestemottaker forteller at hun trives på avlastningstilbud.	-	I forbindelse med at tjenestemottaker snakker om hva hun gjør på avlastningstilbudet, og har fått spørsmål om hun trives hvilket hun sier at hun gjør	-	X	P	Dir	SI/ SI	
Tj. yter til på ørende	Sier at angir type aktivitet er artig.	-	I forbindelse at det snakkes om trening, mulige aktuelle treningsopplegg, der tjenestemottaker og mor forteller at de har deltatt på et opplegg der de gjorde denne type aktivitet.	-	0	GV	Dir	SI/ SI	
Tj. yter	Sier supert når mor forteller at tjenestemottakers dagtilbud er en fin arbeidsplass	-	Helt avslutningsvis i møtet, når aktørene har snakket om å sende referat til dagtilbudet.	-	0	P	Dir	SI/ SI	
Tj. yter	Omtaler aktivitetsopplegg tjenestemottaker deltar på som kjempeopplegg og veldig bra. Sier at damene skal ha litt skryt om damer som står bak et aktivitetstilbud tjenestemottaker deltar på.	-	I forbindelse med at det samtales om tjenestemottakers aktivitetstilbud, når de går gjennom hvilket tjenestetilbud tjenestemottaker har på de ulike dagene	-	X	P	Dir	SI/ SI	
Tj.	En tjenesteyter bekrefter det		I forbindelse med at det samtales	-	0	P	Dir	SI/	

yter	at en annen aktør sier at de skal ha skryt og har lagd et kjempeopplegg og opplegget er veldig bra ved å si ”det får en si”. Sier at de har funnet seg en fin nisje å jobbe i.		om tjenestemottakers aktivitetstilbud, når de går gjennom hvilket tjenestetilbud tjenestemottaker har på de ulike dagene						SI
Tj. yter	Omtaler aktører som står bak et aktivitetstilbud tjenestemottaker deltar på som snille damer	-	I forbindelse med at det samtales om tjenestemottakers aktivitetstilbud, når de går gjennom hvilket tjenestetilbud tjenestemottaker har på de ulike dagene	-	0	S	Dir	SI/ SI	
Tj. yter	Sier hun skal flytte for å begynne på ettertilbud som er et av de valgalternativene tjenestemottaker har for neste år.	-	I forbindelse med at det mor stiller spørsmål om dette ettertilbudet. En annen tjenesteyter kommenterer at hun og skal flytte for å begynne på tilbudet. Tjenesteyteren nevner så hvorfor det passer til seg, og nevner noen aktiviteter de har der. Virker som forsøker å lokke tjenestemottaker på denne måten, ikke realistisk at de skal flytte for å begynne på tilbudet.	-	0	P	Indir	SI/ SI	
Tj. yter	Sier hun også skal flytte for å begynne på ettertilbud som er et av alternativene tjenestemottaker kan velge for neste år.	-	I forbindelse med at det mor stiller spørsmål om dette ettertilbudet. En annen tjenesteyter har nettopp uttalt at hun skal flytte for å begynne på tilbudet. Tjenesteyteren nevner så hvorfor det passer til seg, og nevner noen aktiviteter de har der. Virker som forsøker å lokke tjenestemottaker på denne måten, ikke realistisk at de skal flytte for å begynne på tilbudet.	-	X-	P	Indir	AI/ SI	
Tj. yter	Bekrefter at tjenestemottaker forteller at han trives på dagtilbud ved å fortelle at hun var på besøk på det ene dagtilbudet og at tjenestemottaker så ut til å ha det bra, og sier senere artig.	-	I forbindelse med at aktørene snakker om tjenestemottakers dagtilbud. Etter at tjenestemottaker selv har fortalt at han trives med den ordningen han har nå.	-	0	P	Dir	AI/ SI	
Tj. yter	Omtaler ferietilbud hun selv har opplevd for noen år siden som så vellykket, og som at de var flinke der.	-	I forbindelse med at det snakkes om hva tjenestemottaker har gjort om sommeren, og et ferietilbud som kan være aktuelt.	-	X	P	Dir	SI/ SI	
Tj. yter	Omtaler aktivitetsopplegg som trivelig.	-	I forbindelse med at tjenestemottaker har gjort om sommeren. Etter at ferietilbud har blitt omtalt som vellykket og som at var flinke der. Snakker om et	-	0	P	Dir	SI/ SI	

			opplegg for sommeren, og at de også har opplegg andre tider av året, og forekommer etter at en aktør har sagt at et slikt tilbud er hyggelig. Samme tjenesteyter som omtaler det samme opplegget.						
Tj. yter	Omtaler et aktivitetsopplegg som hyggelig.	-	Etter at ferietilbud har blitt omtalt som vellykket og som at var flinke der. Snakker om et opplegg for sommeren, og at de også har opplegg andre tider av året. Skryter av dette opplegget. Annen tjenesteyter som omtaler ferietilbudet.	-	0	P	Dir	AI/SI	
Tj. yter :	Sier at skal vi finingene si at vi er ferdig med møte?	-	Når møte avsluttes, for å sette sluttstrek.	-	0	GV	Dir	SI/SI	
Tj. yter	Sier hvor bra, når tjenestemottaker forteller at hun gjøre om på arbeidsdagene sine.	-	I forbindelse med beskrivelse av dagtilbud og at tjenestemottakers dagtilbud framstilles som fleksibelt.	-	X-	P	Dir	SI/SI	
Tj. yter	En tjenesteyter skryter av en tjenesteyter som jobber en annen plass, som ga nyttige tips, og sendte informasjon. Aktør omtales som helt super.	-	I forbindelse med at det snakkes om tjenestemottaker har gjort noe spesielt på sommeren, og at tjenesteyter forteller at hun har fått tips om bestemt type aktivitet.	-	X	P	Dir	SI/SI	
Tj. yter	Tjenesteyter responderer med bra, når tjenestemottaker sier at det har vært et bra møte.	-	Avslutningsvis i samtalen.	-	0	P	Dir	SI/SI	
Tj. yter	Tjenesteyter sier bra når tjenestemottaker forteller at hun trives på dagtilbud.	-	I forbindelse med at de snakker om at tjenestemottaker har vært mye borte, og at tjenestemottaker forteller at mor tror at hun får illebefinnende på grunn av jobben, noe hun selv ikke oppfatter. Sier hun trives på dagtilbud.	-	0	P	Dir	SI/SI	
Tj. yter	Tjenestemottakers kjæreste framstilles som fryktelig kjekk.	-	I forbindelse med at det snakkes om at det har vært en del uro i klassen. Tjenestemottaker tar initiativ til å snakke om en aktør hun har et vanskelig forhold til, og lærer retter fokus tilbake igjen til skolesituasjonen, og til at tjenestemottaker har en som liker seg godt, hvilket tjenestemottaker forteller er kjæresten sin. Lærer presenterer kjæresten som frykkelig kjekk, tjenestemottaker sier at hun synes han er snill og, og lærer responderer med å uttrykke at hun	-	X	GV	Dir	SI/P	

			oppfatter at han er veldig snill.						
Tj. yter	Bekrefter tjenestemottakers oppfattelse av kjæresten sin som snill, ved å uttrykke veldig snill	-	I forbindelse med at det snakkes om at det har vært en del uro i klassen. Tjenestemottaker tar initiativ til å snakke om en aktør hun har et vanskelig forhold til, og lærer retter fokus tilbake igjen til skolesituasjonen, og til at tjenestemottaker har en som liker seg godt, hvilket tjenestemottaker forteller er kjæresten sin. Lærer presenterer kjæresten som frykelig kjekk, tjenestemottaker sier at hun synes han er snill og, og lærer responderer med å uttrykke at hun oppfatter at han er veldig snill.	-	X	S	Dir	AI/P	
Tj. yter	Bekrefter tjenestemottakers framstilling av sin kjæreste ved å framstille hennes kjæreste som bare grei.	-	Etter at tjenestemottaker har fortalt at hennes kjæreste ikke er sånn som en annen aktør hun har et vanskelig forhold til.	-	(X)	S	Dir	AI/SI	
Tj. yter	Gjentar at tjenestemottakers kjæreste er en kjekk kar	-	I forbindelse med at tjenestemottaker forteller hva sin kjæreste heter til saksbehandler.	-	0	GV	Dir	SI/SI	
Tj. yter :	Sier kjempfin, etter at tjenestemottaker har uttalt noe som ikke høres på opptaket. Mest sannsynlig bekreftelse av nye komplimenter av bekledding.	-	Når aktørene snakker om bekledding og tjenestemottaker gir komplimenter for de andre for deres valg.	-	X	GV	Dir	AI/SI	
Tj. yter :	Bekrefter tjenestemottakers kompliment ved å fortelle at hun har sittet å sett på den mange ganger.	-	Når aktørene snakker om bekledding og tjenestemottaker gir komplimenter for de andre for deres valg.	-	X	GV	Dir	AI/SI	
Tj. yter	Sier at høres fint ut, om forslag om tidspunkt til når tjenestetilbud skal finne sted.	-	I forbindelse med at aktørene har diskutert når det passer best å plassere et tjenestetilbud tidsmessig. Tjenestemottaker har ikke vært med på diskusjonen.	0	0	GV	Dir	SI/SI	
Tj. yter	Framstiller nok en gang tjenestemottakers kjæreste som så kjekk.	2. pers	I forbindelse med at tjenestemottaker har snakket om person hun har et vanskelig forhold til igjen, en tjenesteyter spør om ikke tjenestemottaker hadde kjæreste da, og lærer framstiller kjæresten som kjekk. Sier i samme forbindelse at kjæresten er veldig glad i tjenestemottaker.	0	X	GV	Dir	SI/P	

Vedlegg 4:

Hva regner jeg som kompliment og ikke:

Jeg regner ikke med de komplimentene der aktører skryter av seg selv, eller bekrefter komplimenter av seg selv. Jeg ser på de komplimenter rettet mot andre aktører. Det som er uttrykk for en klar positiv vurdering blir regnet for å være kompliment, som når aktører framstiller noe som bra eller hyggelig, at en aktør framstilles som snill, at det sies at tjenestemottakerne trives på dagtilbud og lignende. Det som ikke er like klart er de universelt verdsatte egenskaper og eiendeler som blir beskrevet, hva jeg har vurdert til å være slike komplimenter vil jeg framheve her:

Jeg vurderer det til å ikke være et kompliment når det antas at ingen aktører vil ta den positive beskrivelsen som et kompliment:

- Når mor sier at det hadde vært helt ypperlig om et kultur og fritid-tilbud som ikke er iverksatt ende, og sier det hadde blitt supert hvis det hadde blitt et slikt tilbud.
- Når aktører sier at økonomien er grei, før aktørene snakker om at tjenestemottaker har fått en dyktig hjelpeverge, vet da ikke hvem som komplimenteres.
- Når tjenesteyter sier at det er godt med brødre, hvilket forstås som en generell vurdering. Når tjenestemottaker bekrefter relatert til at tjenesteyteren har snakket om bror som har hjulpet til.
- Når tjenestemottaker beskriver seng på hotell som god når aktørene snakker om en utflukt.

Tilfeller der jeg ikke forstår det som sies som et kompliment, og at det er gitt at det som beskrives forstås som universelt verdsatt, men som kan fortolkes slik:

- Når tjenesteyter forteller at tjenestemottaker kunne tenkt seg å få lekser. (Kan forstås som et uttrykk for at tjenestemottaker er konform og vil gjøre det som forventes av seg, samt ønsker å oppnå større resultater på skolen hvilket er i samsvar med verdien oppnåelse eller stimulering)
- Når tjenesteyter sier at hun og tjenestemottaker har kommet til enighet og på glid i forhold til hvor ofte en type husholdsaktivitet skal gjøres. (Kan forstås som et indirekte kompliment i form av at det å være samarbeidsvillig kan forstås som i samsvar med den universelle verdien konformitet, men oppfatter at det framstilles som noe de har gjort nå, er ikke dette en positiv beskrivelse, og kan snarere oppleves som en negativ framstilling om at tjenestemottaker ikke alltid er lett å komme til enighet med).
- Når det snakkes om at det er kantine på arbeidsplassen til tjenestemottaker, og leder spør om de lager litt forskjellig, hvilket tjenestemottaker bekrefter. Oppfatter dette som en konstatering av hva som er typisk for en kantine, og ikke et kompliment som er i samsvar med verdien stimulering.
- Når tjenesteyter spør tjenestemottaker om dagtilbudet er variert uten å få svar. (Kan da forstås som at vedkommende oppsummerer sin holdning og søker bekræftelse på denne ved å stille spørsmål til tjenestemottaker, og tjenesteyterens potensielle holdning om at dagtilbudet er variert er igjen i samsvar med den universelle verdien stimulering).

- Det at forhold som er relatert til tjenestemottakerne, som at et tjenestetilbud tjenestetilbud blir framstilt som godt, at venn blir beskrevet som god, og at kjæreste blir beskrevet som kjekk kan også potensielt bli oppfattet som komplimenter av tjenestemottakerne, komplimenter for at de har tatt gode valg. Det er derimot kun når det kommer relativt tydelig fram at komplimentene skal bli oppfattet slik, at jeg registrerer de som komplimenter rettet mot tjenestemottakerne.

Hvilke uttalelser blir betraktet som indirekte kompliment/ de uttalelser som ikke presenterer komplimenter i form av det aktører gjør eller er som noe positivt gjennom å uttrykke seg med ord som er positivt beskrivende (trives, oppfattes trivelig, godt, bra osv), der uttalelsen kan forstås som indirekte kompliment som et følge av den framstiller noe som kan forstås som universelt verdsatt:

I samsvar med verdien oppnåelse:

Vil ha tilbudet fortsatt, savner ikke sitt gamle tilbud.

Ville ikke slutte.

Når tjenestemottaker sier at det er det han tenker mest på om han får ett ettertilbud han ønsker seg.

Lærer ser at tjenestemottaker gleder seg til å dra på skolen, har vasket håret og pyntet seg, kan forstås som et indirekte kompliment til skolen, har lyktes i å skape et tilbud tjenestemottaker trives med.

At fysioterapeutbehandling har hjulpet.

At tjenesteyter fra hjemmetjenesten tror nyryddede klesskapet til tjenestemottaker vil være ryddig lenge.

At tjenesteytere forteller at de skal flytte inn (på spøk) til det ettertilbudet tjenestemottaker vurderer, gir slik uttrykk for at de opplever tilbudet som attraktivt.

I samsvar med verdien makt:

Når tjenestemottaker og ny primærkontakt framstilles som sjef i forbindelse med at tidspunkt for skoletimer skal bestemmes.

I samsvar med verdien selvdireksjon:

Tjenesteyter sier at det tror hun på, når mor sier at tjenestemottaker klarer å sykle til og fra angitt plass, at hun klarer det bare hun vil, når aktørene snakker om hvilket framkostmiddel tjenestemottaker kan bruke når hun reiser til og fra gjøremål.

Øversettelse av Schwartz og Bardi (2001:270) korte gjengivelse av de 10 grunnleggende universelle verdier som karakteriseres gjennom å beskrive deres motivasjonelle mål:

1. **Selvdireksjon.** Uavhengig tanke og handling, valg, skape, og utforske.
2. **Stimulering.** Spenning, uvanlighet, og utfordringer i livet.
3. **Hedonism.** Velvære og sanselig tilfredstillelse for seg selv.
4. **Oppnåelse.** Personlig suksess gjennom å demonstrere kompetanse i forhold til sosiale standard. Fokus på suksessfull handling.
5. **Makt.** Sosial status og prestisje, kontroll eller dominans over mennesker og ressurser. Fokus på det å oppnå eller opprettholde en posisjon.
6. **Sikkerhet.** Sikkerhet, harmoni, og stabilitet i samfunn, i relasjoner, og i forhold til en selv.
7. **Konformitet.** Unngå handlinger, lyster, og impulser som det er sannsynlig at kan opprøre andre, eller bryte med sosiale forventninger og normer.
8. **Tradisjon.** Respekt, tilhørighet, og aksept av de vaner og ideer som tradisjonell kultur og religion gir selvet.
9. **Menneskekjærlighet.** Gi og øke velferden til de som en er i hyppig kontakt med.
10. **Universalisme.** Forståelse, anerkjennelse av alle mennesker og av naturen.

(Fra Schwartz og Bardi (2001): **Value Hierarchies Across Cultures: Taking a Similarities Perspective.** *Journal of Cross-Cultural Psychology* 32: 268-290)

At tjenestemottaker klarer seg selv, og derfor har store sjanser for å komme inn på et bestemt tilbud som han ønsker.

I samsvar med verdien menneskekjærighet:

Får det vanskelig når andre ikke har det bra, stiller opp for andre, ordner opp.

Når tjenestemottaker beskrives som en aktør som tenker mye på at andre, og at andre skal ha det bra, at hun opplever det vanskelig hvis andre ikke har det bra.

Det at tjenestemottaker tenker litt på en annen aktør som har sluttet på skolen, noe mor framstiller det som, kan forstås som et uttrykk for at aktør er verdt å bry seg om.

I samsvar med verdiene konformitet og menneskekjærighet (Beskriver tjenestemottakernes forhold til andre, som jeg forstår som et følge av det å være konform og som et følge av at aktørene gir av seg selv):

Mange som vil være venn med tjenestemottaker.

Går godt overens med andre.

Lett for å bli kjent med folk.

Mange å være sammen med.

At tjenestemottaker har mange å være sammen med.

At tjenestemottakers kjæreste er veldig glad i henne.

At tjenestemottaker sier at hun kunne tenkt seg å møtt en bestemt venn oftere.

Blir litt rart og trist når tjenestemottaker slutter.

Når lærer sier at tjenestemottaker har en aktør som liker seg godt på skolen.

Når en aktør sier at det ser ut til at du ble kjent med angitte aktører veldig fort.

At tjenestemottaker sier hun synes det var litt synd at en aktør sluttet på skolen.

Tjenestemottaker framstiller sin kjæreste som en person som ikke er slik den personen hun har et vanskelig forhold til, som hun har framstilt negativt, hvilket kan forstås som et uttrykk for at vedkommende er snill og grei.

I samsvar med verdien stimulering:

Når det blir sagt at tjenestemottaker er aktiv.

Når tjenesteyter sier at tjenestemottaker har litt å holde på med de fleste dagene.

Når tjenesteyter oppsummerer at tjenestemottaker ikke har det kjedelig på fritida, ut i fra det tjenestemottaker har fortalt selv at hun gjør.

Hva slags relevant info har jeg mistet?

Når tjenesteyter spør om tjenestemottaker oppfatter dagtilbudet som variert osv, høres det ikke hva slags respons som gis på lydopptaket.

Utdrag 1:

1	Lærer:	Og "angir tjenestemottakers navn" han er helt fantastisk.
2	():	[((Hører ikke her)).]

Når tjenesteyter sier at tilbudet til tjenestemottaker kan være noe å bygge på så langt, og mor sier at tjenestemottaker i alle fall trives der, søker tjenesteytere å få bekreftet dette fra tjenestemottaker. Etter dette mumler en aktør noe som ikke høres på opptaket, og i to tilfeller senere høres det heller ikke hvem som responderer med å si ja.

Utdrag 2:

1	Lærer	Jeg tror at det kan være noe å bygge på så langt.
2	Mor:	Hun trives nå i alle fall der.
3	Saksb:	Du ((Hører ikke her)),
4	Mor:	Ja.
5	Saksb:	Synes det er arti,
6	Mor:	Ja.
7	Saksb:	litt sånn variert og
8	():	((Mumler noe- hører ikke her))
9	():	Ja.
10	Dagtilbud:	Trives du bedre der, enn du gjorde på "angir annen arbeidsplass" eller?
11	():	Ja.
12	Dagtilbud:	Ville bort i fra der?
13	():	Ja.
14	Tj.mottaker:	Ja:.

Vedlegg 5:

Forklaring av transkriberingssymboler:

Jeg har i min transkribering av datamaterialet, brukt den måten å transkribere på, som tilsynelatende er mest vanlig i samtaleanalyser (ten Have 1999). Denne måten å transkribere på er utviklet av Gail Jefferson, og Paul ten Have (1999) beskriver hennes måte å transkribere på som en fininnstilt sensitivitet og presisjon som tilsynelatende ikke kan tilsvares av andre. Min kilde til transkriberingsnotasjonen er hentet fra Charles Antakis nettside (<http://www-staff.lboro.ac.uk/~ssca1/notation.htm>). Jeg velger derimot bare å benytte meg av noen av de mulighetene som ligger i denne type transkriberingssystemet, og har bare valgt å bruke symboler som får fram forhold ved samtalene som jeg oppfatter som relevant i forhold til min analyse av datamaterialet.

[ord] Klammetegn indikerer hvor overlappende taler begynner og slutter.

ord Understrekning indikerer en form for fremståendehet.

ORD Store bokstaver indikerer at dette ble brukt høyere stemmevolum.

(ord) Ord i enkle paranteser indikerer at det har vært vanskelig å få med seg hva som faktisk blir sagt.

((ord)) Doble paranteser inneholder kommentarer eller beskrivelser.

I tillegg har jeg valgt å markere uttalelser som er anonymisert på denne måten:

”ord” Hermetegn inneholder en kort gjengivelse av det som blir sagt, som et følge av at den opprinnelige uttalelsen kan medføre at aktøren som uttaler seg blir gjenkjennelig for andre.

Vedlegg 6:

NTNU
Norges teknisk-naturvitenskapelige
universitet

Det medisinske fakultet
Regional komite for medisinsk forskningsetikk
Helseregion Midt-Norge



Karl Elling Ellingsen

Saksbehandler
Seniorkonsulent Jacob Hølen
Telefon 73 86 72 72
Epost: jacob.chr.holen@medisin.ntnu.no
rek-4@ntnu.no
Postadresse: Det medisinske fakultet
Medisinsk teknisk forskningssenter
7489 Trondheim
Besøksadr: ISM, Røde Kors 3 etg.
St.Olavs Hospital

Vår dato:
28.02.2007

Vår ref.:
4.2006.80


Deres dato:


Deres ref.:

Analyse av kommunikasjon i ansvarsgrupper med tjenestemottaker med lett eller moderat grad av utviklingshemning tilstede.

Vi viser til melding om endring av prosjektprotokoll angående innhenting av informasjon om organiseringen av ansvarsgruppene fra ledere/koordinatorer samt endrede informasjonsskriv. Vi tar dette til etterretning uten ytterligere merknader.

Med hilsen


Arne Sandvik
Professor
Leder i komiteen


Jacob Chr. Hølen
Seniorkonsulent

Postadresse
Medisinsk teknisk forskningssenter
7489 Trondheim
dmf-post@medisin.ntnu.no

Besøksadresse
Medisinsk teknisk forskningssenter
Olav Kyrres gt 3
www.medisin.ntnu.no

Telefon +47 73 59 88 59
Telefaks +47 73 59 88 65
Org. nr. 974 767 880

Side 1 av 1
til 4.2006.80.doc

Vedlegg 7:

Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS
NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES



Harald Hårfagres gate 29
N-5007 Bergen
Norway
Tel: +47-55 58 21 17
Fax: +47-55 58 96 50
nsd@nsd.uib.no
www.nsd.uib.no
Org.nr. 985 321 884

Turid Midjo
Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap
NTNU
Dragvoll
7491 TRONDHEIM

Vår dato: 04.01.2007

Vår ref: 15748/JE

Deres dato:

Deres ref:

TILRÅDING AV BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 02.11.2006. Meldingen gjelder prosjektet:

15748	<i>Analyse av samtale i ansvarsgrupper med tjenestemottaker med utviklingsbemning tilstede</i>
Behandlingsansvarlig	NTNU, ved institusjonens øverste leder
Daglig ansvarlig	Turid Midjo
Student	Janne Jamtøy

Personvernombudet har vurdert prosjektet, og finner at behandlingen av personopplysninger vil være regulert av § 7-27 i personopplysningsforskriften. Personvernombudet tilrår at prosjektet gjennomføres.

Personvernombudets tilråding forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, eventuelle kommentarer samt personopplysningsloven/-helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, <http://www.nsd.uib.no/personvern/endringskjema>. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://www.nsd.uib.no/personvern/database/>

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 31.10.2007 rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen


Bjørn Henrichsen


Janne Sigbjørnsen Eie

Kontaktperson: Janne Sigbjørnsen Eie tlf: 55 58 31 52

Vedlegg: Prosjektvurdering

Kopi: Janne Jamtøy, Lademoens kirkealle 11b, 7042 TRONDHEIM

Avdelingskontorer / District Offices:

OSLO: NSD, Universitetet i Oslo, Postboks 1055 Blindern, 0316 Oslo. Tel: +47-22 85 52 11. nsd@uio.no

TRONDHEIM: NSD, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, 7491 Trondheim. Tel: +47-73 59 19 07. kyrre.svarva@svt.ntnu.no

TROMSØ: NSD, SVF, Universitetet i Tromsø, 9037 Tromsø. Tel: +47-77 64 43 36. nsdmaa@sv.uit.no



Revidert informasjonsskriv per 3. januar finnes tilfredsstillende.

Utvalget består av ansvarsgrupper med tjenestemottakere med utviklingshemning. Andre deltakere i ansvarsgruppen kan være foreldre/pårørende og representanter fra ulike fagetater.

Det innhentes samtykke fra alle deltakerne i ansvarsgruppen. For foreldre og fagpersoner kan behandlingen hjemles i personopplysningsloven (pol) § 8 første ledd. For tjenestemottaker med utviklingshemning vil en person som kjenner denne godt vurdere hvorvidt denne synes å være kompetent til å samtykke til å delta i undersøkelsen. Hvis tjenestemottaker vurderes til ikke å være samtykkekompetent, vil pårørende kontaktes slik at de kan uttale seg og samtykke på vegne av tjenestemottaker. Hvis tjenestemottaker selv ikke ønsker å delta, vil ikke undersøkelsen gjennomføres. Personvernombudet finner at den del av behandlingen som er basert på at tjenestemottaker selv er samtykkekompetent kan hjemles i pol §§ 8 første ledd og 9 a). Den del av behandlingen som er basert på pårørendes samtykke hjemles i pol §§ 8 d) og 9 h).

Ombudet finner at personvernulempen i stor grad reduseres av pårørendes samtykke. Tjenestemottaker er informert om prosjektet og egen vilje til deltakelse er avgjørende. På bakgrunn av dette vurderer ombudet at samfunnets interesse i at behandlingen kan finne sted, overstiger de personlige ulempene for de inkluderte.

Det registreres sensitive opplysninger om helse, jf. pol § 2 punkt 8 c).

Ved prosjektslutt 31. oktober 2007 skal datamaterialet anonymiseres. Anonymisering innebærer at direkte og indirekte personidentifiserende opplysninger slettes eller omkodes (grovkategoriseres), lydopptak og koblingsnøkkel makuleres.

Personvernombudet forutsetter at prosjektet tilrådes av Regional komité for medisinsk forskningsetikk og ber om at kopi av tilrådingen oversendes.