

# BACHELOROPPGAVE

## Interkulturell kommunikasjon

av

Trine Iren Aunevik

Barnevern

BVP5-303

Mars 2009

## **Innholdsfortegnelse**

<b>1. Innledning</b> .....	<b>2</b>
<b>2. Tematisk tilnærming</b> .....	<b>3</b>
2.1 Enslige mindreårige asylsøkere .....	3
<b>3. Metodegrunnet</b> .....	<b>4</b>
3.1 Kunnskapssyn og forforståelse.....	5
3.2 Hva er kvalitativ metode?.....	5
3.1.1 Litteraturstudie som metode.....	6
3.1.2 Kvalitativt intervju som metode.....	7
<b>4. Et teoretisk utgangspunkt</b> .....	<b>9</b>
4.1 Samtale med barn .....	9
4.2 Interkulturell kommunikasjon .....	11
4.3 Kultur.....	12
<b>5. Ufordringer i kommunikasjonen med enslige mindreårige asylsøkere</b> .....	<b>14</b>
5.1 Når man ikke snakker samme språk .....	14
5.2 Kroppsspråk – universelt eller kulturelt?.....	15
5.3 Det første møtet .....	16
5.4 Bruk av tolk – muligheter og begrensninger .....	17
5.5 Kultursensitivitet - helt forskjellige og nøyaktig like.....	20
<b>6. Avsluttende refleksjoner</b> .....	<b>22</b>

## 1. Innledning

Vi lever i et samfunn med stadig større kulturelt mangfold. I et slikt samfunn vil en få mer og mer bruk for kunnskap om hvordan en kan kommunisere og samhandle på tvers av kulturer. Det å kunne føre gode samtaler med barn, er en kunnskap som etterlyses i barnevernsarbeid. Kunnskapen er viktig i alt arbeid med barn, og spesielt viktig i arbeid med fremmekulturelle. Emnet blir likevel lite belyst i barnevernsstudiet, og det finnes lite pensumlitteratur om det spesifikke tema. Jeg ønsker å besitte kunnskap om samtale med barn og interkulturell kommunikasjon når jeg skal ut i arbeid, derfor har jeg valgt å fordype meg i temaet. I prosessen med utarbeidelsen av problemstilling kom jeg i kontakt med en institusjon som arbeider med enslige mindreårige asylsøkere. Jeg hadde en svært inspirerende samtale med dem, der jeg begynte å tenke på hvilke utfordringer som ligger i samtaler med barn, og spesielt i relasjon til enslige mindreårige asylsøkere. Jeg mener at om en er bevisst ulike utfordringer i kommunikasjonen, har en et godt utgangspunkt i møte med andre mennesker. For å bli bevisst disse, må en først finne ut hva utfordringene er. Det er dette jeg ønsker å utforske i denne oppgaven. Jeg kom frem til denne problemstillingen:

### **Hvordan kan den interkulturelle kommunikasjonen bli en utfordring i arbeid med enslige mindreårige asylsøkere, og hvordan kan en forholde seg til disse utfordringene?**

Med utgangspunkt i denne problemstillingen har jeg gjort en analyse hvor jeg ser på hva som oppleves som utfordrende, og hvordan en som miljøterapeut kan forholde seg til dette. Jeg har valgt å sette fokuset på institusjonsarbeid og kommunikasjonen som foregår der. For å dekke oppgaven på best mulig måte, har jeg valgt å benytte meg av både litteraturstudie og intervju. Det har vært viktig for den endelige oppgaven at metodene har utfylt hverandre.

Jeg vil begynne med å gjøre en tematisk tilnærming, hvor jeg redegjør for hva en enslig mindreårig asylsøker er. I teoridelen vil jeg først gjøre rede for hva som kan være viktig i samtale med barn generelt, og i forlengelsen av dette vil jeg si noe om hva interkulturell kommunikasjon og kultur er. Dette er et teoretisk utgangspunkt jeg mener er viktig for å få en god forståelse av oppgaven. I analysen av informasjonen jeg har samlet inn har jeg konstruert 5 ulike kategorier. Jeg tar her for meg hvordan disse kan sees på som utfordrende, og hvordan man kan forholde seg til dem på best mulig måte. Det første elementet jeg har tatt for meg er *"når man ikke snakker samme språk"*, dette fordi det har vist seg å være den største utfordringen av dem alle. Den andre kategorien jeg ser på er *"kroppsspråk – universelt eller*

*kulturelt?*”, hvorvidt den non-verbale kommunikasjonen er universell, eller skaper kulturelle utfordringer. Deretter vil jeg se på ” *det første møtet*”. Dette kan være en svært krevende situasjon både for barnet og miljøterapeuten. Videre blir det naturlig å ta for seg ”*bruk av tolk – muligheter og begrensninger*”. Hvilke muligheter gir det å benytte seg av tolk, men også hvilken begrenset funksjon de kan ha om de ikke fungerer som forventet. Det siste elementet jeg vil diskutere er ”*kultursensitivitet – helt forskjellige og nøyaktig like*”, der jeg ser på hvordan likhetene og forskjellene kan møtes kultursensitivt. Dette er slik jeg har valgt å legge opp strukturen i oppgaven, på bakgrunn av analysen jeg har gjort. Jeg vil nå gå videre med å gi en tematisk tilnærming som innledning til oppgaven.

## **2. Tematisk tilnærming**

Jeg vil i denne delen av oppgaven gjøre rede for hva en enslig mindreårig asylsøker er. Jeg vil videre vise til hvilken del av denne gruppen jeg ønsker å konsentrere meg om og hvorfor.

### **2.1 Enslige mindreårige asylsøkere**

Enslige mindreårige asylsøkere er en fellesbetegnelse på alle barn og unge under 18 år som kommer til landet for å søke asyl, uten foreldre eller andre voksne med foreldreansvar i Norge. Dette gjelder også dem som kommer til landet i følge med for eksempel eldre søsken, tante, onkel eller liknende (Kalve og Allertsen 2008). En asylsøker er en person som på egenhånd og uanmeldt ber myndighetene om beskyttelse og anerkjennelse som flyktning. Personen kalles asylsøker inntil søknaden er endelig avgjort (Utlendingsdirektoratet 2001). Den siste tiden har situasjonen for enslige mindreårige asylsøkere vært et hett sosialpolitisk tema. Arbeids- og inkluderingsdepartementet (AID) ved utledningsdirektoratet (UDI) hadde frem til desember 2007 ansvaret for enslige mindreårige asylsøkere. De forsørget dem ved å gi et forsvarlig bo- og omsorgstilbud mens de ventet på behandling av asylsøknaden. De enslige mindreårige asylsøkerne har tidligere bodd på flyktningsmottak. Fra og med desember 2007 fikk det statelige barnevernet ansvar for enslige mindreårige asylsøkere under 15 år som kommer til landet, og samme gruppe som på daværende tidspunkt bodde på asylmottak. I forbindelse med overføringen av ansvaret til barneverntjenesten ble det satt i gang etablering av omsorgssenter. Barna kunne her motta et tilsvarende tilbud som andre barn under barnevernet i Norge (Kalve og Allertsen 2008). En av informantene jeg har snakket med uttrykker at standarden på et mottak og et omsorgssenter som blir brukt i dag, er radikalt

forskjellig. Det å få muligheten til å bo på et omsorgssenter er som å vinne i lotto. Jeg har i denne oppgaven valgt å ta sikte på enslige mindreårige asylsøker under 15 år, fordi det er denne gruppen barn og unge som oppholder seg under omsorg av barnevernet.

Det at et barn under 15 år oppholder seg midlertidig i et fremmed land i en uavklart situasjon, er en usikker posisjon, som kan forløpe over lang tid. De er på flukt fra et land, og vet ikke om de får oppholde seg i det landet de har kommet til. De er i en spesielt vanskelig situasjon, fordi de kommer hit uten omsorgspersoner til å ta vare på dem. Livet blir stående på vent, og en vet ikke hva fremtiden vil bringe. Når disse barna så blir plassert på et omsorgssenter, krever kommunikasjonen deltakelse fra flere hold. Barn reagerer på voksnes utsagn. Enkelte ganger kan reaksjonene virke uforståelige. Det er viktig å være bevisst barnas fortid. Mange barn som flykter hit til landet, har opplevd både kriser og traumer som vil følge dem gjennom livet. Det å flykte, om det er fra krig, fattigdom eller mennesker, kan være en svært traumatisk opplevelse. Deres reaksjoner kan være resultat av disse traumene. Før jeg går videre med å se på utfordringene en kan møte på i kommunikasjonen med enslige mindreårige asylsøkere, vil jeg først gjøre rede for hva metode er, og hvilke metodiske valg jeg har gjort i oppgaven.

### **3. Metodegrunlaget**

Halvorsen (2002:13) definerer metode som ” *læren om de verktøy en kan benytte for å samle inn informasjon*”. Metode blir med utgangspunkt i dette en fremgangsmåte som beskriver hvordan en bør gå til verks for å frembringe kunnskap eller etterprøve påstander. En kan begrunne valg av metode med at vi mener den vil gi oss gode data og belyse problemstillingen vår på en faglig interessant måte. Ulike valg av metode vil kunne undersøke ulike sider ved et fenomen. Innenfor samfunnsvitenskapen skiller man mellom kvantitativ- og kvalitativt orientert metode. Forskjellen mellom disse metoderetningene er i første rekke knyttet til måten en samler inn data på, og hva slags data en sitter igjen med (Dalland 2007). Innsamlede data kalles empiri (Halvorsen 2002). Før jeg går inn på empirien i oppgaven, vil jeg gjøre rede for hvilket kunnskapssyn jeg har benyttet og hvilken betydning forforståelsen har hatt.

### **3.1 Hermeneutikk og forforståelse**

Det finnes ulike kunnskapssyn en kan benytte seg av, for meg var det naturlig å bruke hermeneutikken, også kalt fortolkningslære. Dette synet legger vekt på å forstå eller fortolke en handling ved å undersøke hvilke intensjoner som ligger bak fra aktørens side (Halvorsen 2002). Hermeneutikken har et kvalitativt orientert kunnskapssyn. Ved fortolkning ønsker jeg å gi mening til den interkulturelle kommunikasjonen og finne kunnskap som setter oss i stand til å forstå oss selv og andre. Å forstå den hjelpesøkende er grunnleggende i enhver hjelperelasjon. En ønsker å forstå grunnbetingelsene for menneskelig eksistens gjennom menneskers handlinger, livsytringer og språk (Dalland 2007). Når en benytter seg av den hermeneutiske vitenskapen, nærmer vi oss det som skal utforskes med vår egen forforståelse. De tanker, inntrykk og følelser og den kunnskap vi har om emnet, er en ressurs og ikke et hinder for å tolke og forstå det fenomenet vi står ovenfor. En ser på forskningsobjektet som en helhet for å få en så fullstendig forståelse som mulig. Forskeren anvender hele tiden sin forforståelse som verktøy i tolkningen (Dalland 2007). Da jeg skulle starte å skrive denne oppgaven gikk jeg inn med en forforståelse hvor jeg hadde mine tanker og meninger om hvordan oppgaven ville bli utformet. Jeg har kunnet bruke denne forforståelsen i tolkningen av de data jeg har samlet inn. Jeg vil nå først gjøre rede for de metodene jeg har anvendt.

### **3.2 Hva er kvalitativ metode?**

Jeg har i oppgaven valgt å benytte meg av kvalitative metoder. Med kvalitativ metode vil man rette oppmerksomheten mot meningsdimensjonen ved sosiale fenomen; deres sammensetning av karakter. Hva er interkulturell kommunikasjon? Hvordan oppleves det å være en del av denne relasjonen mellom kulturer? Hva er utfordringene? En ønsker å utdype en forståelse av fenomenet som studeres. Jeg bruker en sosialantropologisk og sosiologisk innfallsvinkel på oppgaven, med interesse for det prosessuelle og det relasjonelle. I den kvalitative metodetilnærmingen setter en gjerne samspillet mellom personer i fokus. En forstår da handling som samhandling (Fossåskaret 1997). Jeg har valgt å anvende to ulike kvalitative metoder, allikevel er noe av litteraturen jeg har benyttet basert på kvantitativ forskning, som gir informasjon i form av tall og statistikk (Dalland 2007). De ulike metodene jeg har brukt har resultert i en dypere forståelse for tema, og gjort oppgaven mer fullstendig (Ryen 2002). Litteraturen gav ikke svar på alt jeg lurte på, derfor valgt jeg også å benytte meg av to

intervjuer. Før jeg gjør rede for de kvalitative intervjuene, vil jeg først ta for meg litteraturstudie som metode.

### **3.1.1 Litteraturstudie som metode**

Kvalitativ dataanalyse bygger normalt på flere ulike dokumenter som er innsamlet av andre, altså annenhånds opplysninger (Halvorsen 2002). Jeg har i denne oppgaven gjort en sekundæranalyse av foreliggende data om tema, og knyttet dette opp mot problemstillingen. For å belyse problemstillingen har jeg benyttet meg av både primærlitteratur, som baseres på forfatterens egen forskning og sekundærlitteratur, som baseres på andre forskeres funn. Som eksempel på en primærkilde, kan jeg nevne en av bøkene Thomas Hylland Eriksen (2001) har redigert, som omhandler det kulturelle aspektet av kommunikasjonen. Jeg har brukt Hylland Eriksen og Dahl som komplimenterer hverandre i redegjørelsen av interkulturell kommunikasjon. Øyvind Dahl (2001) går i sin bok spesielt inn på den språklige siden ved kommunikasjonen. En får her også et innblikk i kommunikasjonsteorier og møter mellom mennesker, og utfordringene det kan bringe med seg. Etter å ha studert boken, har jeg konkludert med at den kan benevnes både som en primær- og sekundærkilde. Årsaken til dette er at mye av det han skriver i boken er basert på egne opplevelser, og teoretiske modeller han selv har utviklet. Likevel har han også benyttet noe av andres teorier. Bakgrunnen for dette bokvalget er at deler av den er tidligere pensum, i tillegg omhandler den spesifikt interkulturell kommunikasjon. I min bearbeiding av litteraturen, blir alt sekundærdata for meg. Som sekundærlitteratur kan jeg nevne Ragnhild Magelssen (2002) sin bok om kultursensitivitet. Denne boken har vært et viktig supplement til oppgaven, fordi hun i stede for å fokusere på utfordringene, konsentrerer seg om å finne likhetene i forskjellene. Jeg har også benyttet meg av ulike rapporter og artikler. Blant annet en NIBR-rapport fra 2007 hvor de ser på det flerkulturelle barnevernet. Videre har jeg brukt en artikkel fra Samfunnspeilet (2008) som er basert på Statistisk Sentralbyrå sine undersøkelser. Denne har jeg benyttet i redegjørelsen av enslige mindreårige asylsøkere. Jeg fant ikke litteratur som gikk direkte på problemstillingen min. Derfor har jeg selv måtte flette sammen litteraturen i forhold til det jeg ønsket å belyse gjennom min problemstilling.

Etter å ha valgt ut en rekke litteratur, laget jeg en disposisjon. Ut fra denne disposisjonen begynte jeg å skrive ned alt jeg hadde av kunnskap om temaet. Dette førte meg videre i en tankeprosess hvor jeg valgte å forandre noe på disposisjonen, slik at den føltes mer riktig.

Deretter begynte jeg å lese meg opp på temaet. Jeg prøvde å sette meg inn i enslige mindreårige asylsøkeres situasjon, for deretter å se på det Dahl har skrevet om interkulturell kommunikasjon. Jeg tok notater mens jeg leste, og skrev deretter inn i de ulike delene av oppgaven. På samme tidspunkt avtalte jeg også dato for intervju. Videre har arbeidet med intervjuet og litteraturen supplert hverandre.

Halvorsen (2002) definerer validitet som gyldighet, det vil si hvor relevante dataene er for problemstillingen. I min vurdering av validiteten i litteraturstudie ser jeg at den kan ha en begrensning. Årsaken til dette er at de ulike forfatterne har skrevet om spesifikke forhold, mens jeg bruker det de har skrevet tidvis i en annen sammenheng. Likevel mener jeg å kunne forsvare validiteten i henhold til at jeg har vært kritisk i utvelgelsen av litteratur, og jeg har gjort to kvalitative intervju for å bekrefte at teorien står i forhold til problemstillingen. Jeg vil nå si noe om hvordan dette arbeidet har vært.

### **3.1.2 Kvalitativt intervju som metode**

Jeg valgte å benytte meg av to ustrukturerte intervju. Dette fordi jeg ønsket å supplere litteraturen, med noe som går konkret på det jeg spør om. Ustrukturerte intervju er en samtale metode som blir mye brukt innenfor den kvalitative forskningen. Intervjuet foregår muntlig, forskeren styrer samtalen så lite som mulig og lar informanten føre ordet. Forskeren intervjuer gjerne personer som har førstehåndskjennskap til de tema som forskeren er interessert i (Halvorsen 2002). Informantene er valgt ut på bakgrunn av deres spesifikke kunnskap om tema. Den ene av dem har jeg valgt å kalle Kari. Hun har i mange år arbeidet med interkulturell kommunikasjon, og har mye erfaring på området. Som utdannet barnevernspedagog, daglig leder og grunnlegger av et privat senter for enslige mindreårige asylsøkere, har hun mye kunnskap om problemstillingen min. Arbeidet hun driver med, brenner hun for i stor grad, og det å samtale med henne om temaer som dette har vært svært inspirerende for oppgaven. Den andre informanten har jeg kalt Anne. Hun har bakgrunn fra sykepleierfaget, og har også en videreutdanning i familieterapi. Hun har ansvaret de terapeutiske samtalene med barna.

Kvale (1997) forteller at ved denne typen intervju bør en dele ut et informasjonsskriv som er utformet med utgangspunkt i problemstillingen for prosjektet – altså en liste over tema som skal tas opp. For å ivareta forskningsetikken hadde jeg før intervjuet forberedt et informasjonsskriv med samtykke. Dette skrevet inneholdt informasjon om tema for oppgaven,



hvordan intervjuet skulle gjennomføres og konfidensialitet (Kvale 2001). Dette fungerte fordelaktig fordi informanten fikk satt seg inn i problemstillingen før intervjuet. Jeg laget på forhånd en intervjuguide hvor jeg tok for meg de ulike temaene jeg ønsket å ta opp.

Intervjuene gled veldig bra takket være informanter som var svært engasjerte og hadde mye erfaring om temaet. Det var derfor ikke noe problem å la informantene føre ordet.

Ulempen ved å gjøre slike uformelle intervju er at klassifikasjon av den innsamlede informasjonen kan by på store problemer, og tar mye tid. Men styrken ved uformelle intervju er at intervjupersonen ikke tvinges inn i bestemte måter å tenke på, men kan uttrykke og utdype sine meninger mye friere (Halvorsen 2002). Det å gjøre intervjuene så åpne gav meg informasjon som jeg på forhånd ikke selv hadde tenkt over. Jeg kunne tenkt meg å intervju barna ved senteret også, men fordi dette er svært tidkrevende, var det ikke anledning til dette. Jeg prøvde derfor å vinkle intervjuene slik at jeg skulle få problemstillingen så bredt belyst som mulig.

En av feilkildene ved bruk av besøksintervjuer er at samtalen kan bli påvirket av den konteksten den foregår innenfor. Dette er et tema som jeg også kommer til å skrive mye om i oppgaven, ulike elementer som påvirker kommunikasjonen gjelder også i en situasjon som et slikt intervju. Mange faktorer virker inn på informasjonen du sitter igjen med, noe som er umulig å unngå. I et arbeid som dette er det viktig å være bevisst hva som påvirker informasjonen. Det at jeg i forkant av intervjuet allerede hadde en faglig relasjon til den ene informanten, kan ha vært med å forme mine tolkninger av informasjonen hun kom med. Jeg har vært bevisst dette når jeg har tolket informasjonen. Halvorsen (2002) mener på den andre siden at dette er en metode som tar hensyn til nettopp dette, at mennesker utvikler oppfatninger og erfaringer i sosial interaksjon til andre. Kunnskapen fremkommer gjennom dialog (Kvale 2001). Jeg har sammen med informantene produsert data.

Validiteten på intervjuene vil jeg vurdere som svært god. Jeg var kritisk i utvelgelsen av informanter med tanke på validiteten, og ønsket å sikre at informasjonen skulle være relevant i henhold til problemstillingen. I bearbeidingen av materialet fikk jeg bekreftet at informasjonen jeg hadde fått, var spisset spesielt mot problemstillingen. I henhold til validiteten på transkripsjonene er jeg noe kritisk til mangelen på mulighet til å bruke båndopptaker. Ved å benytte seg av dette vil en enklere kunne sikre seg at en husker riktig informasjon, mens uten dette hjelpemiddelet vil alt bli offer for tolkning, og mine subjektive

vurderinger av utsagn. På den andre siden har min analyse allerede startet i det jeg satte i gang med intervjuet. Transkripsjonen innebærer også et etisk spørsmål med tanke på konfidensialitet (Kvale 2001). Jeg har prøvd å ivareta denne ved å anonymisere informantene og institusjonen. For å få forståelse av analysen må man ha et teoretisk utgangspunkt.

#### **4. Et teoretisk utgangspunkt**

Jeg vil nå gjøre rede for det teoretiske utgangspunktet for oppgaven. Jeg har benyttet meg av hermeneutikken som redskap i utviklingen av teorien. Forfatterne driver selv en form for hermeneutikk, noe også jeg må gjøre i behandlingen av både litteraturen og intervjuene. Jeg begynner med å gi noe bakgrunnsinformasjon om hva som kan være viktig å legge vekt på i samtale med barn. Jeg gjør deretter rede for begrepet interkulturell kommunikasjon, som et utgangspunkt for analysen min. For å kunne analysere og komme frem til utfordringene ved kommunikasjonen, må en først vite hva interkulturell kommunikasjon er. Jeg har også valgt å gjøre rede for begrepet kultur. Dette fordi det er et dynamisk begrep som kan defineres på mange ulike måter, og som blir viktig for å forstå forholdet mellom mennesker. Jeg ønsker derfor å vise hvordan jeg har definert begrepet, og anvendt det i oppgaven.

##### **4.1 Samtale med barn**

Mange opplever det å kommunisere, som vanskelig. Det kan være spesielt vanskelig når en skal formidle egne følelser og opplevelser, eller forsøker å få et barn til å uttrykke seg om sin situasjon. Det å kommunisere med barn er for mange spesielt utfordrende, og oppleves forskjellig alt etter kontekst og sammenheng. Både foreldre, fagfolk og andre voksne i relasjon til barnet, kan oppleve at det er vanskelig å tilnærme seg barnet når det er noe spesielt en ønsker å samtale om. Spesielt dersom en lurer på om barnet har det vanskelig. For å kunne forholde seg til disse utfordringene har en noen grunnleggende prinsipper. Mye av det som gjelder for voksne, gjelder også for barn (Helgeland 2008).

Haldor Øvreeide (2000:56) tar utgangspunkt i den naturlige, utviklingsstøttende dialogen som baserer seg på barnets premisser for kommunikasjon. Utviklingsstøtte vil si å ha fokus på støtte til barnet når det søker kompetanse og mestring, og gi det selvstendighet på de områdene hvor det har utviklet sin kompetanse. Øvreeide (2000) har i sin bok gjort rede for ulike elementer han mener bør inngå i denne typen samtaler med barn. Han mener disse

trekkene er karakteristiske for den voksnes atferd og innstilling når barnet får tilfredstillende støtte på sine utviklingsområder.

Øvreeide (2000) hevder at det første elementet i samtalen bør handle om å se og lytte etter hvor barnet har sin oppmerksomhet. I forlengelsen av dette bør en gi tydelige bekreftelser på at en har registrert hvor barnets oppmerksomhet befinner seg. En dialog forutsetter at den enkelte får bekreftelse på at de signaler en har sendt ut er oppfattet. Når den voksne har gitt barnet tegn på felles oppmerksomhet med utgangspunkt i barnets fokus, må barnet få tid til å gi en reaksjon tilbake. Her må en ta hensyn til barnets temperament og tempo. Dette bør gjøres for å vise at begge er subjekter i dialogen, og at det er rom for innspill fra begge parter. Barnet vil med dette lære turtaking. Når barnet har hatt mulighet til å utrykke sine reaksjoner kan den voksne sette ord på og gi forslag til tolkninger av opplevelser og følelser. Dette hjelper barnet til å bli mer bevisst seg selv, en skaper her en felles forståelse av situasjonen. Når den voksne gir informasjon om de forskjellige situasjonenes sosiale struktur, vil barnet kunne oppleve forutsigbarhet fremfor utrygghet.

Den voksne bør gi anerkjennende bekreftelse på ønsket atferd. Barnet blir da bevisst at det er en positiv sammenheng mellom den voksnes forventinger og egen handling. Den anerkjennende bekreftelsen av barnets atferd og fremtreden, er et avgjørende element i den voksnes ledelse av barnets oppmerksomhet og atferd. Med utgangspunkt i triangulering etablerer man et felles fokus, hvor en presenterer barnet for omgivelsene. Barnet gis en sammenhengende og beskyttet innføring i nye forhold, for eksempel til nye personer. Trianguleringselementet er spesielt sentralt i kontaktetableringsfasen. Den voksne må videre være observant overfor barnets avslutningssignaler, bekrefte dem og markere også tydelig sine egne avslutningsinitiativ slik at det ikke kommer for brått på barnet. Avslutningen vil da skje innenfor en ramme av gjensidighet. Barn synes å være spesielt sårbar for om deres avslutningsinitiativ blir respektert, særlig i samtaler om vanskelige temaer (Øvreeide 2000). Når man markerer en tydelig begynnelse og en tydelig avslutning får man en struktur og tydelighet i kommunikasjonen. Det vil fungere samlende og ledende, noe som hjelper barnet å konsentrere seg. Disse kommunikasjonsprinsippene kan være gode å ha i samtaler med barn, og de kan fungere som en rettesnor når en kjenner at en kommer inn i negative sirkler. For å kunne ta den andres perspektiv i samtalen, er evne til å utøve empati grunnleggende (Helgeland 2008).

Alle mennesker og spesielt barn, har et grunnleggende behov for å bli respektert for sine opplevelser, følelser og grenser ved å bli sett og hørt. I samtale med barn blir det også viktig å ta barnets alder og modenhet i betraktning. En av de store forskjellene mellom barn og voksne er at barn er avhengige av voksne, og behovet for tilhørighet dominerer. Spesielt i situasjoner hvor de føler seg utrygge, tilpasser de seg voksnes behov og reaksjoner (Helgeland 2008). Et kjent grunnleggende mønster for kommunikasjon er den sentrale trygghetsskapende faktoren for et barn (Øvreeide 2000:40). Enslige mindreårige asylsøkere har i tillegg til å være barn, også andre faktorer som gjør at kommunikasjonen kan bli en utfordring. Jeg ønsker derfor videre å gjøre rede for begrepet interkulturell kommunikasjon.

#### **4.2 Interkulturell kommunikasjon**

Å kommunisere handler om å sette seg inn i den andres situasjon og bakgrunn, og prøve å forstå hvordan han eller hun tenker. Hva slags mening tilskriver den andre de tegnene, symbolene eller hendelsene som også jeg har mine "meninger" om. Kommunikasjon er et verktøy som kan bidra til større gjensidig forståelse. Det er i samspill med andre mennesker at meningene blir til. Ordene får først en mening når andre reagerer på dem (Dahl 2001).

Interkulturell kommunikasjon er en prosess som innebærer utveksling og fortolkning av tegn og symboler mellom mennesker med ulik kulturell bakgrunn. Fagfeltet har blitt mer og mer aktuelt i den grad at Norge har fått et stadig større kulturelt mangfold. Å forstå hverandre og forstå hvorfor vi tenker og handler slik vi gjør blir viktig. Vi lever i et samfunn av kulturstrømninger, og bidrar selv med de valgene vi tar, både utdanning, sosial sirkel, karrierer og interesser. Vår kulturelle ballast er ikke statisk, men påvirkes og endres fra dag til dag etter hvert som vi møter nye mennesker og får nye impulser. Sannsynligheten blir da stor for at en kan mistolke sine omgivelser (Dahl 2001). To mennesker som har samme språk, religion, politiske overbevisning og utdanning, har klart mer til felles enn to som snakker hvert sitt språk, tror på forskjellige guder og har lest ulike bøker. Når vi møter mennesker med ulike kulturelle uttrykksformer, prøver vi å etablere en felles plattform ved å finne kulturelle fellesnevnerne som for eksempel jobb og familieforhold. Disse fellesnevnerne vil gjøre kommunikasjon mulig. Det blir da også naturlig å tenke at utfordringene blir størst i et interkulturelt møte (Hylland Eriksen 2001). Når man inngår i et kommunikasjonsforhold blir det viktig å finne ut hvilke kulturforskjeller som er relevante og hvilke som ikke er det, for å knytte den riktige meningen til ord og handlinger (Dahl 2001). En tar utgangspunkt i aktørens

egen oppfatning av hvilket kulturfellesskap de representerer. Misforståelser kan ofte skyldes fortolkninger ut fra ulike kulturelle referanserammer som aktøren selv ikke står inne for. Kjennskap til kulturforskjellene kan gjøre det mulig å sannsynliggjøre utfallet (Dahl 2001:78), men vi må ikke glemme at det handler om møter mellom mennesker, ikke kulturer. Det betyr ikke at vi skal undervurdere betydningen av kultur. Kulturforskjellene bidrar ofte til å skape misforståelser og konflikter, noe kunnskap om andre kulturer kan hindre (Hylland Eriksen 2001). Selv om mennesker er forskjellige, kan en lære å forstå hverandre. En trenger heldigvis ikke bli lik hverandre for å kunne kommunisere. I møte med mennesker fra andre kulturer blir vi nødt til å stille spørsmål ved våre egne måter å tenke på og våre egne måter å gjøre ting på (Dahl 2001).

I møte med ulike kulturer i Norge vil definisjonsmakten ligge hos de etnisk norske, men den blir utfordret i møte med alternative tolkninger av bestemte situasjoner (Hylland Eriksen 2001). Å ha meninger handler om måten vi deler inn verden på – våre kategorier – og hvordan vi sorterer våre erfaringer. En har forskjellige tolkninger av omverden, de samme symboler og handlinger kan ha forskjellig mening for ulike mennesker. Dette gjelder ikke bare ovenfor mennesker som kommer fra et annet land, det gjelder også oss nordmenn – vi kan også misforstå hverandre fordi vi har ulike kulturelle fortolkningsrammer. For å fremme god kommunikasjon, må en forsøke å finne den mening menneskene tillegger språk, gjenstander, klesdrakt og atferd. Tegnene er organisert inn i systemer, også kalt kulturelle koder, som i semiotisk forstand kobler ytringsformene til mening (Dahl 2001). Semiotikken tydeliggjør den kulturelle konteksten for menneskelig atferd (Fuglestad og Mørkseth 1997). Kunnskap om hva slags mening ulike kulturer kan tillegge ulike tegn gjør det ikke nødvendigvis enklere å kommunisere, men det kan gi innsikt i konsekvensene av det man gjør (Hylland Eriksen 2001). I arbeid med enslige mindreårige asylsøkere blir det altså nødvendig å vite noe om kultur.

### **4.3 Kultur**

Det finnes mange ulike måter å definere ordet kultur på. Jeg har i denne oppgaven valgt å ta utgangspunkt i kultur som de kunnskaper, verdier og handlingsmønstre mennesker tilegner seg som medlem av et samfunn. Mange mennesker har prøvd å uttrykke hva kultur og relasjonen mellom mennesket og kulturen er. En av sosiologiens klassikere, Max Weber

(1864-1920), uttrykte det slik: ”Mennesket er et dyr fanget i et nett av mening som mennesket selv har spunnet” (Geertz 1993:5). Dette ”nettet av mening” blir her forstått som kultur. Sitatet forteller oss at kultur er menneskeskapt. Vi har selv spunnet vår egen mening som vi sitter fast i. Webers uttalelse er mye brukt, men også kritisert fordi han ser bort fra at ikke alle samfunn har like stor makt til å spinne (Magelssen 2002). Det finnes en fellesnevner for all slik kultur i stikkordet *mening*. Mennesker tilskriver all menneskelig aktivitet mening, og det er *mønster av mening*, som stadig dannes og nyskapes ved at mennesker kommuniserer med hverandre. Det er dette vi kaller kultur (Geertz 1993:5).

Når vi bruker denne definisjonen av kultur, omfatter den både en kognitiv, en affektiv og en psykomotorisk dimensjon. Med andre ord så dreier kulturen seg både om det å tenke, føle og handle. Det er viktig å merke seg at selv om handling inngår som et aspekt ved kultur, er det ikke de konkrete, enkeltstående handlingene individet utøver, som er ”kultur”. Slik begrepet er definert her er kultur ”en slags mental matrise for handling”. Det er vanlig å mistolke kulturer som det man *ser*. Man trekker frem enkeltindividers handlinger, klesdrakt, mat osv. og betegner det som ”kulturen”. De fleste har ikke tenkt over at kultur er en modell av og for livet: hva vi ser *med*, snarere enn hva vi *ser*. Det vi ser *med*, er våre kunnskaper, verdier og handlingsmønstre. Det folk gjør, og det vi dermed *ser*, er kulturelle uttrykksformer. En kulturell uttrykksform kan være religion, og er en virkelighet som påvirker mange menneskers liv. Det å kunne utøve sin religion kan for mange være svært viktig. Mangel på kompetanse om den kulturelle forståelsen av de ulike religionene, vil kunne bli en utfordring i kommunikasjonen.

Forholdet mellom kultur og kulturelle uttrykksformer er som forholdet mellom trafikkreglene og trafikken. Måten folk kjører på er nødvendigvis ikke identisk med trafikkreglene. Det folk gjør, altså deres kulturelle uttrykksformer, er ikke nødvendigvis identisk med deres kultur (Magelssen 2002). Enslige mindreårige asylsøkere er slik sett i en spesiell situasjon. De kommer fra en kultur med bestemte kulturelle uttrykksformer, til et ukjent land hvor mye kan være annerledes. Jeg vil nå gå inn i analysen og se på de ulike utfordringene disse forskjellene kan skape, og hvordan man så kan forholde seg til disse.

## **5. Ufordringer i kommunikasjonen med enslige mindreårige asylsøkere**

Jeg har i arbeidet med oppgaven gjort en analyse av den interkulturelle kommunikasjonen som foregår på et omsorgssenter for enslige mindreårige asylsøkere. I analysen har jeg dannet 5 ulike kategorier hvor jeg har sett på hvilke utfordringer som kan finne sted i kommunikasjonen, og kommet med alternative løsninger til hvordan en kan forholde seg til disse utfordringene.

### **5.1 Når man ikke snakker samme språk**

Det som viser seg å være det viktigste elementet i kommunikasjonen med enslige mindreårige asylsøkere er språket. Svært få snakker det norske språket når de kommer til landet og ifølge informantene mine behersker få av dem engelsk. Dette gjør at det i første omgang er denne utfordringen som viser seg tydeligst. Selv om noen av dem har vært i landet lenge nok til å begynne å beherske språket, foreligger det fortsatt en del språklige utfordringer. Slike utfordringer kan handle om hvem som sitter med definisjonsmakten og forståelsen av de ulike begrepene. Denne språkbarrieren kan ikke bare hindre dialog, men også skape urolighet og utrygghet både hos miljøterapeuten og barnet. En blir usikker på om en har forstått ting riktig, eller om en har tolket signaler feil (Brenna 2007). Disse usikkerhetsmomentene kan være utfordrende. Slik jeg forsto det på informantene mine, er dette noe som aller mest uroet dem i begynnelsen. Som miljøterapeut blir en etter hvert vant til å arbeide på denne måten. Når det gjelder barna, så vet en aldri helt hvordan de føler det. Deres usikkerhet kan forhindre dem i å prøve å kommunisere. Når en arbeider på en plass hvor det befinner seg mange barn og voksne, med ulike språk og referanserammer, er faren for misforståelser ganske stor. Gjennom intervjuene viser det seg at disse misforståelsene er mest synlig blant barna. Informanten Anne forteller at det nok foregår flere misforståelser mellom dem og barna enn det de voksne er klar over, men at det i hovedsak er mellom barna misforståelsene oppstår. Årsaken kan ofte være ulik begrepsforståelse. Når det skjer går vi som terapeuter umiddelbart inn med tolk for å rette opp i misforståelsen. Barna har engelsken felles, det at den ikke alltid er spesielt god gjør at man bør anvende tolk for å rydde opp, forteller informanten Anne. *”En dag skulle alle barna fra senteret på utflukt, de hadde gledet seg lenge, og reiste sammen i flere biler. På veien snakket en gutt fra Somalia og en fra Afghanistan sammen, de var normalt svært gode venner. En av dem brukte et ord i samtalen som gjorde at den andre røyk på ham. Det ble slåsskamp og bilene måtte stoppe og skille barna. Han som hadde sagt ordet*

*var normalt sett en stille og rolig gutt, og var tydelig lei seg fordi de hadde slåss. Han hadde aldri vært i en slåsskamp tidligere og skjønnte ikke hva som egentlig hadde skjedd. Da en gikk inn med tolk viste det seg at gutten hadde brukt et ord som omhandlet den andre guttens mor. Han hadde lært ordet av denne gutten, men ante ikke hva det betydde”.* Dette er et eksempel på en situasjon som lett kan oppstå i en sammenheng hvor barna snakker ulike språk. Det er ikke bare det verbale språket som kan by på utfordringer. Store deler av formidling skjer også via kroppsspråk.

## **5.2 Kroppsspråk – universelt eller kulturelt?**

Det å kommunisere handler ikke bare om å snakke samme språk. De non-verbale signalene som sendes ut er også en stor del av kommunikasjonen. For å forstå det verbale språket er det også viktig at en har en forståelse for det non-verbale språket som ledsager utsagnet. Noen non-verbale uttrykk er universelle, mens andre kan sosiokulturelt fremstå som helt forskjellige. En trenger ikke å lære seg alle kulturers kommunikasjonssignal, men en bør være bevisst at de finnes mange kulturelle forskjeller, noe som kan medføre risiko for feiltolkning (Aadnesen 2007). Blikket blir brukt ulikt i ulike kulturer, det formidler ofte det ordene ikke sier. Blikket er en viktig del av den non-verbale kommunikasjonen. Flere ganger i løpet av en samtale formidler en ved hjelp av blikket, det avslører gjerne reaksjoner på det som blir sagt (Brenna 2007). I enkelte kulturer har en lite blikkontakt med fremmede mennesker. Det å ikke se en fremmed i øynene er tegn på respekt i den indiske kulturen. Denne regelen gjelder også i forholdet mellom eldre og unge. En viser respekt for den eldre ved å senke blikket eller se en annen retning. I andre kulturer er det respektløst ikke å se en samtalepartner i øynene (Brenna 2007). Innfor flere kulturer er det uvanlig å ha øyekontakt med dem man snakker med. I Somalia lærer barna at det er ufint å møte blikket til en voksen som snakker. Ulike kulturer kan ha ulike måter å kommunisere på (Aadnesen og Hærem 2007). Kari forteller at det er viktig å kjenne kroppsspråket til de ulike barnas kulturer, fordi kroppsspråket symboliserer mening. Et eksempel er gutten som hadde vært uskikkelig på skolen og fikk beskjed om å se læreren i øynene når han ble snakket til. Hjemmefra var han oppdratt til å vise respekt ved å se ned når autoriteter snakket til ham. Kjenner en ikke til disse kodene kan det fort føre til misforståelser.

Kroppsspråk kan være et viktig hjelpemiddel når det verbale språket ikke strekker til. Anne forteller at en kan formidle mye ved hjelp av kroppsspråk. En må prøve og feile, så skjønner



en til slutt hva som menes. Misforståelser kan oppstå, men det må en bare venne seg til. Kari opplever at en ikke alltid trenger så mange ord for å være der for et annet menneske. En kommuniserer mye ved å vise omtanke.

En annen utfordring ved kroppsspråk kan være når kroppen formidler noe annet enn det verbale språket. Kommunikasjon foregår i et hierarki der budskapet på enkelte nivåer klassifiserer budskap på andre nivåer, og hjelper oss å tolke det vi erfarer. En form for metakommunikasjon foregår når det som blir sagt med det verbale språket motsier det kroppen formidler (Ulleberg 2004). Om vi ikke har kunnskap om hva ulike kroppstegn betyr risikerer vi å misforstå de signalene som sendes. Det kan være svært utfordrende å balansere hvilke av disse tegnene som er av betydning, og hvilke som ikke er det. Anne forteller at det viktigste i samtale med barn er å være tålmodige, slik at de får tid til å uttrykke det de ønsker. Har en ikke opparbeidet seg en relasjon til barnet, vil det bli vanskeligere å tolke barnas signaler. Utfordringene blir derfor spesielt store i det første møtet.

### **5.3 Det første møtet**

Det å etablere en relasjon er avgjørende for det kommende arbeidet med barna. Relasjonen er grunnleggende og den viktigste basisen i kommunikasjonsteorien (Ulleberg 2004). Kontakt etableres gjennom samhandling. En kan ha ulike utgangspunkt for samhandling. Et eksempel på at dette kan være en utfordring er når UDI tar kontakt med institusjonen jeg har gjort intervjuet hos. Normalt sett er det politiet som kjører barna ut til omsorgssenterene, men institusjonen jeg har vært i kontakt med har valgt en annen løsning. De ønsker å hente barna selv, nettopp fordi de ikke ønsker at en politibil skal være barnas første møte med landet. De ønsker å møte barna så tidelig som mulig, og innenfor rammer som signaliserer trygghet og omsorg. Enkelte ganger kan de be om at barna blir hentet i løpet av få timer. Dette kan skape store utfordringer om en for eksempel ikke har rukket å anskaffe tolk. Har en ikke felles språk i første møte vil det være en utfordring å kommunisere denne tryggheten og omsorgen uten ord. Klarer en dette, vil en kunne opprette en tillit til barnet som kan være avgjørende for videre kommunikasjon.

Det er ikke antall møter mellom mennesker som skaper trygghet og tillit, men det er erfaringene som gjøres i møtene. Et samarbeid krever gjensidig ansvar. Hvis vi ikke føler tillit til den andre, vil vi stadig tolke andres ord og handlinger feilaktig (Brenna 2007:58). Slik jeg

tolker Brenna i dette utsagnet, er det først og fremst viktig å fokusere på å skape tillit i et første møte med en enslig mindreårig asylsøker. Kari forteller i intervjuet at de som reiser til Oslo for å hente nye barn har først og fremst et oppdrag, og det er å formidle, om ikke med språk, så med kroppsspråk "Jeg vil deg vel. Jeg skal hjelpe deg å komme til en trygg plass". Etter at dette er blitt formidlet og en kommer til bilen får barna en brosjyre om senteret, slik at de får vite hvem vi er, og hvor de skal. utfordringene kan bli store i første møte med flyktninger som kanskje flere ganger har opplevd at mennesker de har hatt tillit til har utøvet overgrep og vold mot dem (Brenna 2007). Det første barna spør om etter de er blitt hentet, er ofte om det er krig i Norge. De trenger bekreftelse på at de er på en trygg plass. Turen fra Oslo til senteret er lang. Turen gir dem mulighet til å roe seg ned etter en ofte lang og strabasiøs reise. De får mulighet til å forberede seg på det som kommer og samle krefter. Kari er overbevist om at denne turen gjør noe spesielt med barna. Den personen som henter dem viser seg å være svært viktig for barna, de får en spesiell tilknytning. Dette første møtet har vist seg å være noe som følger dem, men det er ikke bare her en benytter seg av tolk.

#### **5.4 Bruk av tolk – muligheter og begrensninger**

I henhold til informantene mine, ligger de største utfordringene i det å ikke ha forståelse for det samme språket. Kari forteller likevel at kommunikasjonen med barna ikke lenger er så utfordrende som det en gang var. Hun har blitt vant til måten å kommunisere på, og ved hjelp av tolk kan en rette opp i de eventuelle misforståelsene som skulle oppstå. Det å bruke tolk kan også være en utfordring, men ved å ta en rekke forhåndsregler vil en kunne føre virkelig gode samtaler. Jeg vil gjøre rede for hva det vil si å være tolk, hvordan en benytter seg av dem og vise hvilke forhåndsregler en kan ta for å minske utfordringene ved bruk av tolk.

I utgangspunktet kan hvem som helst titulere seg som tolk, dette fordi det er en ubeskyttet tittel i Norge. Noen er av den oppfatning at det er tilstrekkelig å kunne to språk for å kunne være en god tolk. Slik er det ikke. Det er ikke bare nok med begrepsforståelse i to språk, men også tolketeknikk, tolkeetikk og tolkeskikk er viktige elementer å ha kunnskap om. Å være tolk er et stort ansvar og krever modenhet, kunnskap og spesifikke ferdigheter. Når en som miljøterapeut bruker tolk, må en være trygg på at tolken har nødvendige kvalifikasjoner for det aktuelle oppdraget. I 2005 ble nasjonalt tolkeregister av den grunn opprettet for å sikre kvaliteten på tolking i offentlig sektor. Dette registeret er allment tilgjengelig og inneholder navn på autoriserte tolker, og tolkens formelle kvalifikasjoner. Når en skal bestille tolk er det

selvfølgelig først og fremst viktig å få tolk som snakker det riktige språket, men det må også tas høyde for hvilken dialekt både barnet og tolken snakker. Dette fordi det innenfor enkelte språkgrupper kan være dialekter som skiller seg så sterkt fra hverandre, slik at representantene fra de ulike dialektene ikke forstår hverandre. Miljøterapeuten er ansvarlig for at kommunikasjonen mellom dem selv og barnet er tilfredsstillende. Bruk av tolk kan være nødvendig, ikke bare for å kunne forstå hverandre språklig, men også for å få en likeverdig samtale (Aadnesen og Hærem 2007).

Det å bruke tolk kan være til hjelp for å utjevne den maktubalansen som oppstår på grunn av språk og status. Likevel hevder Anne at mangelfulle engelskkunnskaper foretrekkes fremfor bruk av tolk. Hun mener den direkte kontakten helt klart er den beste. Videre forteller hun at alle barna på senteret har en samtale hver 14. dag sammen med primærkontakt og tolk. Denne samtalen brukes til å avklare praktiske og formelle ting, og eventuelt oppklare dersom noe er uklart.

I samtale med tolk presenterer tolken seg innledningsvis og informerer barnet om sin rolle og taushetsplikt. Tolken informerer også om at alt som blir sagt oversettes. Det er viktig at tolken forholder seg nøytralt til samtalsinnhold, du skal som miljøterapeut aldri be om tolkens mening i den aktuelle saken. Tolken skal i samtalen ikke formulere egne spørsmål, oppklare misforståelser eller gå inn i dialogen på egne vegne. Det krever ekstra mye av en tolk som skal oversette og formidle i samtale med et barn. Miljøterapeuten bør før samtalen gi beskjed om hvilke teknikker en kommer til å benytte seg av under samtalen. Tolken må også informeres om at barnet kan bruke lang tid på å svare, og at dette må godtas. I slike situasjoner må en prøve å ikke legge ord i munnen på barnet, og ikke vise tegn på utålmodighet. Miljøterapeuten henvender seg direkte til barnet. En skal ikke henvende seg til tolken og si: ”kan du spørre henne om...”. Tolken skal ikke unnlate å oversette ubehagelig informasjon fra brukeren, som trusler og utskjelling. En profesjonell tolk er bevisst konsekvensene ved eventuelt brudd på taushetsplikten, de er selv ansvarlig for å skrive under på erklæring om taushetsplikt (Aadnesen og Hærem 2007).

Informantene jeg har hentet informasjon fra benyttet seg av to former for tolketjenester, fremmøtetolkning og telefontolkning. I første omgang kan en tenke at fremmøte tolkning er det beste, fordi man får med seg alle aspekter ved kommunikasjonen. Tolkene selv har gitt uttrykk for at telefontolkning er en svært krevende arbeidsform. De har da bare en stemme å

forholde seg til, og får ikke innblikk i noe av den non-verbale kommunikasjonen. Fremmøte tolkning egner seg godt i litt kompliserte samtaler og gir muligheter for oversettelse ikke bare av den verbale, men også av den non-verbale kommunikasjonen (NIBR-rapport 2007:10). Om tolken er fysisk til stede og har samme nasjonalitet som barnet, kan dette også bli et problem, forteller Anne. Barna kan enkelte ganger være redd for personer fra samme land, fordi det gjør dem usikre. Da fungerer gjerne tolkingen dårlig. Så på den annen side er telefontolkning et svært godt alternativ, om ikke bedre vil noen påstå. Telefontolk kan brukes både med og uten forhåndsbestilling. Uten, er en avhengig av at det er et av de mest utbredte innvandrerspråkene i Norge som skal benyttes, og at forespørselen kommer i vanlig kontortid. Har en tilgang på telefon kan en i mange situasjoner få tolkehjelp relativt umiddelbart. Telefontolk kan også forhåndsbestilles. Dersom det er mulig å planlegge samtalen i god tid vil dette lønne seg. Det vil spesielt lønne seg om det gjelder språk som er lite utbredt i Norge. Da telefontolkning ble vurdert, mente mange at det ville bety et kvalitetstap i kommunikasjonen. Etter at en startet å benytte telefontolk har en sett at det har flere fordeler. En har blant annet ved fremmøtetolkning sett at tolken på mange måter kan være et forstyrrende element. Barnet kan ofte da henvende seg til tolken og ha blikkontakt med den som fører til at noe av kontakten mellom miljøterapeut og barnet forsvinner. Videre kan en ved bruk av telefontolk nærmest eliminere problemer med anonymitet og taushetsplikt. Miljøterapeut og barn kan ha direkte øyekontakt, og det er kun tolkens stemme som benyttes. En viktig forutsetning for at telefontolkningen skal fungere bra, er godt teknisk utstyr som brukes riktig. Det finnes to ulike måter å gjøre telefontolkningen på, enten ved å sende telefonrøret frem og tilbake eller ved å benytte høyttaler. Om en bruker høyttaler så vil samtalen gli lettere, da slipper man at telefonrøret tar vekk noe av oppmerksomheten i samtalen (NIBR-rapport 2007:10). Det finnes også de tolkene som sitter hjemme og har kaffeslabberas mens de er på telefonen, tolken er ikke følelsesmessig med. Dette kan bli et stort problem, forteller Anne.

Dersom barnet ikke ønsker å bruke tolk fordi de er redde for at informasjonen skal komme ut, kan det bestilles tolk fra en annen del av landet. Da kan telefontolk være et godt alternativ (Aadnesen og Hærem 2007). Selv om det helt klart er mange positive sider ved å bruke telefontolk har Anne opplevd at det likevel ikke har fungert slik hun hadde ønsket. Hun skulle ha en samtale med en afghansk gutt hvor hun benyttet seg av telefontolk. Gutten snakket ganske godt engelsk, men hun skulle gå inn i en dyp samtale og trengte derfor en tolk for å få frem nyansene. Den vanligvis utadvendte og snakkesalige gutten ble så innesluttet at han

nesten ikke snakket. Han forklarte på engelsk at han ikke ønsket å bruke tolk, fordi det var et fremmed menneske han ikke stolte på. Han hadde en relasjon til terapeuten som han var trygg på, og tolken kom i veien for denne relasjonen. Tolkning hviler på tillit fra begge parter i samtalen (Aadnesen og Hærem 2007:76). De yrkesetiske retningslinjene for tolker setter fokus på at tolker alltid skal være nøytrale. Dette innebærer at tolken ikke under noen omstendigheter skal opptre som part i samtalen. Dersom tolken er nært knyttet til en av partene i samtalen kan det bli vanskelig å opptre upartisk. Er en som miljøterapeut usikker på om brukeren eller en selv vil få problemer med å forstå på grunn av språkproblemer, er det miljøterapeutens plikt å formidle at samtalen ikke kan finne sted uten tolk (Aadnesen og Hærem 2007). På den ene siden kan bruk av tolk forhindre en god dialog, mens det i noen tilfeller kan være en forutsetning for kommunikasjon.

Kari forteller hvordan de ved hjelp av tolk kan rette opp i misforståelser som har oppstått. En dag da alle barna satt rundt bordet og spiste, begynte noen av dem å bråke. Den ene gutten hysjet på de andre. Da røyk en av guttene som bråket på ham og var rasende. Personalet fikk guttene inn på et rom sammen med en språkassistent for å rydde opp i bråket. Det kom da frem at "hysj" på språket til den fornærmede gutten betydde "ape", og han ble sint fordi den andre gutten hadde kalt ham dette. Uten tolk blir det så å si umulig å rette opp i slike misforståelser. Vi er avhengig av å ha gode tolker for å hjelpe et senter som dette til å fungere bra.

## **5.5 Kultursensitivitet - helt forskjellige og nøyaktig like**

Kultur er utgangspunktet for hvordan en forstår, og påvirker derfor i stor grad hvordan relasjoner dannes og kommunikasjon foregår. Dersom en setter dette ordet sammen med sensitivitet, som vil si å bruke både sin affektive og sin kognitive dimensjon – både våre følelser og vår fornuft, får en kultursensitivitet. Sensitiv kommunikasjon er preget av det en kan kalle "følende fornuft". Når vi kommuniserer sensitivt, henger vi oss ikke opp i de konkrete ordene som uttales, men prøver å høre, se og føle mer enn det konkrete, og fange opp intensjonen bak. Begrepet sensitiv kommunikasjon vekker assosiasjoner til andre uttrykk, som for eksempel Freuds ide om "frittflytende oppmerksomhet", forstått som en fordomsfri, aksepterende og lyttende innstilling til den andre. Freud mente ikke bare at pasienten skulle tilstrebe og la assosiasjonene flyte fritt når de var hos terapeuten, også terapeuten skulle prøve å tilstrebe en "frittflytende oppmerksomhet" (Magelssen 2002). Jeg tolker Freuds utsagn slik

at en bør gå inn med et fritt sinn og bruke sine assosiasjoner til å få en forståelse for hvordan den andre tenker og handler. Denne sensitiviteten er viktig å være bevisst i møte med andre mennesker og spesielt i møte med mennesker fra andre kulturer.

Begrepet vekker også assosiasjoner til empati, forstått som evnen til å fornemme, la seg berøre av og gi respons på andres følelser. Empatisk respons bygger på to likeverdige komponenter, medfølelse og faglig innsikt, og begge komponentene må være tilstede (Magelssen 2002). Følelse av empati er viktig, vel så viktig som å vite noe om kultur. Vi strekker strikken langt i å forstå hva som foregår, men det er viktig å være bevisst slik at kulturen ikke blir en sovepute og unnskyldning (NIBR-rapport 1996:3). Å kommunisere handler om å gjøre *felles*. Mellom oss som miljøterapeuter og barna ligger det mange forskjeller i status, roller, normer, verdier, ideologi, sosialisering, identitetsopplevelse, vikelighetsforståelse, språk, kunnskap og makt. Gjennom sensitiv kommunikasjon vil det kunne avdekke at vi også har mange fellesmenneskelige erfaringer. De felles menneskelige erfaringene står sentralt i det Dalai Lama har sagt om hvordan han forsøker å møte fremmede mennesker. Hans erfaring kan være verdifull å ta med seg i forsøket på å utøve kultursensitivitet (Magelssen 2002). *”Når jeg møter nye mennesker, forsøker jeg alltid å møte dem med utgangspunkt i det mest basale, i det som vi har felles. Vi har alle en fysisk kropp, et sinn og følelser. Vi er alle født på samme måte, og vi skal alle dø. Vi ønsker alle et lykkelig liv, og vi har ikke lyst til å lide. Når jeg ser på dem jeg møter på den måten, og ikke understreker forskjellene som faktisk er der, for eksempel at jeg selv er tibetaner eller at jeg har en annen hudfarge, religion og kulturell bakgrunn enn dem, gir jeg meg selv mulighet til å møte den andre som om det var meg selv. Når jeg forholder meg til en fremmed på denne måten, opplever jeg at det blir mye lettere for oss å kommunisere og utveksle tanker”* (Dalai Lama 1998, sitert i Magelssen 2002:19).

Perspektivene etnosentrisme og kulturel relativisme blir svært sentrale når det er snakk om kultursensitivitet. Når en vurderer fremmedes skikker og verdier ut fra ens egen kultur, betegnes det som en etnosentrisk holdning. På den annen siden kan en utøve en kulturel relativistisk holdning, hvor en ser på kulturer som relative, som bare kan forstås ut fra seg selv (Hylland Eriksen 2006). Som miljøterapeut er en i en posisjon hvor en ikke bør ha en for etnosentrisk holdning, og heller ikke en for kulturel relativistisk holdning. En bør ha en balanse hvor en ser den andre i lys av deres kulturelle ståsted, men samtidig må en være en veileder som viser hvilke kulturelle normer og regler vi har i Norge. Som jeg har nevnt i

teoridelen tolker mennesker bilder og tegn ut fra ulike kulturelle referanserammer. Som oftest tenker vi ikke over dem, og vi bruker dem daglig for å forstå og gjøre oss forstått i våre omgivelser. Om disse referanserammene skifter, kan det lett oppstå uventede situasjoner. Det er når handlingene plutselig tolkes ut fra nye referanserammer at misforståelsene kan oppstå. For barn som kommer hit til landet uten omsorgspersoner som kan veilede dem, kan det bli en ekstra utfordring. Alt som tidligere har vært rett for dem, tolkes etter nye referanserammer. Anne forteller at det å kunne disse kulturelle kodene er viktig i kommunikasjonen. Som omsorgsperson har en også ansvar for å lære disse kodene til barna. Slike kulturelle koder kan være bra å ha innsikt i, for ikke å misforstå de signaler som blir sendt. Det kan hjelpe å få større forståelse for hvorfor enkelte kommuniserer som de gjør. Det er vanskelig til enhver tid å være oppdatert på de kulturspesifikke væremåtene. Som hjelp til ikke å overse viktige moment er det mulig å kontakte en kulturformidler gjennom tolketjenesten (Aadnesen og Hærem 2007).

Forståelse er noe som skapes i det sosiale rom, i dialog og samspill mellom mennesker. Ved hjelp av fantasi og kreativitet kan en etablere en forståelse – en felles mening om hvordan et fenomen kan fortolkes. Det kan også hende at en ikke klarer å komme til en felles forståelse, og er en bevisst dette kan en unngå kommunikasjonsbrudd i et slikt tilfelle. Hadde vi ikke hatt forskjellige meninger, så hadde vi heller ikke hatt behov for kommunikasjon. Er en ikke bevisst at en enkelte ganger tilskriver ”tegn” ulik mening kan det føre til misforståelser – som kan gi store utfordringer. En av årsakene til dette kan være om den ene parten ikke har referanser i sitt språk eller i sin kulturelle erfaring vedrørende objektet for samtalen. Slike forskjeller i kategoriseringer kan ofte skape problemer i overgangene fra et språk til et annet (Dahl 2001). Ved å bruke tolk i slike situasjoner skaper en et sosialt rom hvor det kan etableres en form for forståelse. Ved å benytte seg av kultursensitivitet i kommunikasjonen prøver en å fange intensjonen bak tanker og handlinger, dette kan være en stor utfordring i arbeid med enslige mindreårige asylsøkere. Denne utfordringen i samsvar med de andre jeg har nevnt i analysen vil jeg nå sammenfatte i en avslutning.

## **6. Avsluttende refleksjoner**

Gjennom denne oppgaven har jeg tatt for meg hvordan den interkulturelle kommunikasjonen kan bli en utfordring i arbeid med enslige mindreårige asylsøkere, og hvordan en kan forholde

seg til disse utfordringene. Som utgangspunkt for dette er det først og fremst viktig å vite noe om det å kommunisere med barn generelt, dette har jeg gjort rede for i teoridelen. I tillegg har jeg redegjort for interkulturell kommunikasjon og kultur, som et utgangspunkt for analysen.

Jeg har ved hjelp av litteraturstudie og intervju svart på problemstillingen ved å analysere og danne 5 kategorier som kan sees på som utfordrende. Jeg har i de ulike kategoriene diskutert utfordringene og hvordan en kan forholde seg til disse. Interkulturell kommunikasjon handler om kommunikasjon mellom mennesker med ulik kulturell bakgrunn. Kommunikasjonen med enslige mindreårige asylsøkere fører i denne sammenheng med seg en rekke utfordringer. Jeg har sett på hvordan språkbarrierer kan være utfordrende, hvordan det lett kan oppstå misforståelser, men også hvordan en kan rette opp i dem ved å benytte seg av tolk. I kommunikasjonen formidles også mye gjennom kroppsspråk, noe som kan være til stor hjelp, men også svært utfordrende med tanke på metakommunikasjon og misforståelser som kan oppstå. Jeg kom frem til at disse elementene spesielt blir en utfordring i det første møtet med de enslige mindreårige asylsøkerne, men også at dette første møtet er en mulighet til å etablere en nær og viktig relasjon. Det første møtet kunne være aktuelt å forske videre på, fordi det per i dag er mangel på dokumentasjon. Jeg har videre sett på bruken av tolk, hvor utfordrende det kan være om man har en dårlig tolk, og hvor godt en samtale kan flyte om man har en god tolk. Det siste elementet jeg har diskutert i analysen er kultursensitivitet, hvor jeg belyser viktigheten av å være kultursensitiv. Jeg ser på hvor utfordrende det kan være å finne den riktige balansen i møtet, slik at kulturens betydning blir verken overdrevet eller underdrevet.

Litteraturen stiller spørsmål ved alle aspekter i kommunikasjonen, også det som er utfordrende. Intervjuene bekreftet litteraturfunnene mine. Informantene lærte meg at utfordringer ikke blir større enn det du gjør dem til selv. Ved å fokusere på mulighetene, gir du deg selv flere muligheter. Det er ved dette fokuset en skaper utvikling, selv om bevisstheten om utfordringene kan forhindre store misforståelser. Dette har fått meg til å tenke at det handler om en grunnleggende tankegang, det er snakk om møte mellom mennesker - ikke kulturer.



## Litteraturliste

- Aadnesen, Bente Nes; Hærem, Eva (2007). *Interkulturelt barnevernsarbeid*. Oslo, universitetsforlaget.
- Brenna, Loveleen Rihel (2007). *Marasim*. Kristiansand, Høyskoleforlaget.
- Dahl, Øyvind (2001). *Møter mellom mennesker. Interkulturell kommunikasjon*. Oslo, Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Dalland, Olav (2007). *Metode og oppgaveskriving for studenter*. Oslo, Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Fossåskaret, Erik; Fuglestad, Otto Laurits; Aase, Tor Halfdan (red.) (1997): *Metodisk feltarbeid. Produksjon og tolkning av kvalitative data*. Oslo, Universitetsforlaget.
- Geertz, Clifford (1993). *The interpretation of cultures*. London, Fontana Press.
- Hansen, Jørn Holm; Haaland, Thomas; Myrvold, Trine (2007). *Flerkulturelt barnevern – En kunnskapsoversikt*. NIBR-Rapport (2007:10).
- Helgeland, Anne (2008). *Aktør i eget liv. En gestaltorientert og eksistensialistisk tilnærming til utvikling av relasjon og kommunikasjon mellom barn og voksne*. Bergen, Fagbokforlaget.
- Hylland Eriksen, Thomas (red.) (2001). *Flerkulturell forståelse*. Oslo, Universitetsforlaget.
- Hylland Eriksen Thomas; Sørheim, Torunn Arntsen (2006). *Kulturforskjeller i praksis. Perspektiver på det flerkulturelle Norge*. Oslo, Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Kalve, Trygve; Allertsen, Linda M (2008). *Tre av ti enslige mindreårige får hjelp*. Samfunnsspeilet nr.2/2008.
- Kvale, Steinar (2001). *Det kvalitative forskningsintervjuet*. Oslo, Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Magelssen, Ragnhild (2002). *Kultursensitivitet. Om å finne likhetene i forskjellene*. Oslo, Akribe Forlag.
- Moen, Bjørg. Uløselige dilemma (1996). *Samspill mellom innvandrere og barnevernsarbeidere*. NIBR- Rapport (1996:3).

Ryen, Anne (2002). *Det kvalitative intervjuet. Fra vitenskapsteori til feltarbeid*. Bergen, fagbokforlaget.

Ulleberg, Inger (2004). *Kommunikasjon og veiledning: En innføring i Gregory Batesons kommunikasjonsteori – med historier fra veiledningspraksis*. Oslo, universitetsforlaget.

Utlendingsdirektoratet (2001). *Ny start. Bosetting og kvalifisering av nyankomne innvandrere i kommunen*. Rapport for 2000. Fra møter med kommuner/bydeler og med innvanderrepresentanter.

Øvreeide, Haldor (2001). *Samtaler med barn. Metodiske samtaler med barn i vanskelige livssituasjoner*. Kristiansand, Høyskoleforlaget.