

«PP-rådgiveres opplevelse av makt og kommunikasjon i samarbeidet med brukernes foreldre»

En kvalitativ studie av PP-rådgiveres opplevelse av foreldresamarbeid



Masteravhandling i pedagogikk

PED395

Anette Solberg Jensen

Våren 2017

Universitetet i Bergen

Det psykologiske fakultet

Institutt for pedagogikk

FORORD

En lang reise nærmer seg nå slutten. Å arbeide med denne oppgaven har vært lærerikt, spennende, krevende og til tider vanskelig. Ved denne reisens slutt er på sin plass å takke en rekke mennesker som har vært uunnværlig for meg i denne prosessen.

Tusen takk til dere i PP-tjenesten som stilte opp til intervju, som ga meg innsyn i deres livsverden, deres arbeidshverdag, deres tanker og erfaringer. Takk for at dere ga av deres tid, jeg vet dere har en travel arbeidshverdag. Uten dere hadde ikke denne oppgaven blitt noe av.

En spesiell takk må rettes til min veileder Steinar Bøyum. Takk for god faglig veiledning, oppmuntring og din tålmodighet.

Takk til familie og venner. Takk for at dere har hatt troen på at jeg skal komme i mål og for deres støtte og oppmuntring på veien. Jeg er takknemlig for å ha dere alle i livet mitt.

Takk til mine studievenninner, hverdagen på lesesalen hadde blitt ensom uten dere!

Charlotte, tusen takk for at du har vært der for meg hele veien. Jeg har dette studiet å takke for at vi er blitt kjent. Takk for faglige og personlige samtaler, for gode lunsjer, slitsomme treningsøkter og fine turer på fløyen. Takk for innspill, forslag, korrekturlesing og språkvask. Takk for tålmodigheten og for at du er du. Jeg er heldig som har en så god venn som deg!

Så en ekstra stor takk til min kjære samboer, Andreas. Jeg er uendelig takknemlig for at jeg har fått bruke den tiden som har vært nødvendig for å fullføre denne utdannelsen.

Takk for at du har hatt forståelse for at jeg i perioder har vært sliten og frustrert. Takk for at du hele veien har muntret meg opp og vist at du har tro på meg.

Sist men ikke minst, den største motivasjonen av alle, Leonore. Mammas gode lille frøken. Dine bidrag i denne prosessen er blant de som har betydd mest. Din gode latter, dine gode klemmer og smil har vært redningen for en sliten studentmamma mange ganger på veien. Takk for at du er solstrålen min og min største fan. Nå er mamma klar for å gå tilbake til hverdagen!

Bergen 14.05.17

Anette Solberg Jensen

Innhold

SAMMENDRAG	6
ABSTRACT	7
1. INNLEDNING	9
1.1. Bakgrunn for valg av tema	9
1.2. Problemstilling og studiens formål	10
1.3. Lovverk og sentrale føringer	11
1.4. Begrepsavklaring	12
1.5. Hva er PP- tjenesten og hva jobber de med	13
1.6. Litteratursøk og tidligere forskning	16
1.6.1. Søkeprosessen.....	16
1.6.2. Tidligere forskning	16
1.6.3. Presentasjon av tidligere forskning.....	17
1.7. Oppgavens oppbygging	22
2. METODE OG FORSKNINGSDSIGN.....	23
2.1. Vitenskapelig ståsted: en hovedtilnærming	23
2.2. Metodevalg: Det kvalitative forskningsintervju	24
2.2.1. Utvelgelse og tillatelse.....	25
2.2.2. Forberedelse til og gjennomføring av intervju	26
2.2.3. Min rolle som forsker	28

2.2.4. Hva kan begrense hva jeg får vite	29
2.3. Analyse av empiri	30
2.3.1 Transkribering	30
2.3.2. Analyse og tolkning	30
2.4. Validitet og Reliabilitet	33
2.4.1 Validitet	33
2.4.2. Reliabilitet	35
2.4.3. Overførbarhet.....	36
2.5. Forskningsetiske hensyn	37
2.5.1. Informert samtykke.....	37
2.5.2. Konfidensialitet	38
2.5.3. Konsekvenser	38
3. TEORETISK PERPEKTIV	39
3.1. Samarbeid	39
3.2. Kommunikasjon	42
3.2.1. Mennesket i kommunikasjonen	42
3.2.2. Samarbeid og kommunikasjon	45
3.2.3. Tverrkulturell, interkulturell og intrakulturell kommunikasjon	45
3.2.4. Tolk og tolking	47
3.2.5. Tolking	48
3.2.6. Faglige kvalifikasjoner og personlige egenskaper hos tolk og tolkebruker	48
3.2.7. Når klienter ikke vil bruke tolk	51
3.3. Makt.....	52
3.3.1. Michel Foucault.....	53
3.3.2. Kulturell og symbolsk makt	54
3.3.3. Relasjonell makt	55
3.3.4. Makt og sosial kontroll	56

3.3.5. Avmakt	57
3.3.6. Asymmetrisk maktforhold mellom bruker og hjelpeapparatet.....	58
4. PRESENTASJON AV EMPIRI.....	60
4.1. Forventninger	61
4.1.1. PP-rådgivernes forventninger og tanker om foreldrenes forventninger	61
4.1.2. Et godt samarbeid	62
4.2. Ansvar.....	64
4.2.1. Rollen som fagperson	64
4.3. Makt.....	66
4.3.1. Faktisk makt eller opplevd makt	69
4.4. Kommunikasjon	70
4.4.1. Kommunikasjon, språk og kultur	70
4.4.2. Mangel på felles språk og ulik kulturell bakgrunn	70
4.5. Samarbeid	73
4.5.1. Tverrfaglig samarbeid.....	73
4.6. Avrunding	75
5. DISKUSJON	76
5.1. Innledning	76
5.2. Temaer som belyses i diskusjonskapittelet.....	76
5.3. Samarbeid	76
5.3.1. Tillit og makt	77
5.3.2. Modellmakt.....	77

5.3.3. Et godt samarbeid	78
5.4. Kommunikasjon	79
5.4.1. Språk og kultur	80
5.4.2. Kommunikasjon gjennom tolk	81
5.5. Makt.....	86
5.5.1. PP-rådgivernes opplevelse av egen maktposisjon.....	87
5.5.2. En komplisert frivillighet	88
5.5.3. Relasjonens rolle	89
6. KONKLUSJON OG AVSLUTTENDE REFLEKSJONER.....	93
6.1. Avsluttende refleksjoner	93
6.2. Forskerrollen og forskningsprosessen	95
6.3. Videre forskning	96
LITTERATUR.....	98
VEDLEGG	102
Vedlegg 1 – Norsk Samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS.....	102
Vedlegg 2 – Forespørsel om deltakelse til intervju.....	105
Vedlegg 3 – Samtykkeerklæring	107
Vedlegg 4 – Intervjuguide.....	108

SAMMENDRAG

Prosjektet «*PP-rådgiveres opplevelse av makt og kommunikasjon i samarbeidet med brukernes foreldre*» handler om samarbeid. Det handler om samarbeid mellom Pedagogisk psykologisk tjeneste og brukernes foresatte. Målet med prosjektet var å få en dypere innsikt i hvordan PP-rådgiverne opplever samarbeidet med brukernes foreldre. Hva de opplever som et godt samarbeid og hva som kan skape utfordringer i samarbeidet.

For å besvare problemstillingen har jeg benyttet meg av kvalitativ forskningsmetode og intervjuet fem PP-rådgivere ved to ulike kontor hos Pedagogisk psykologisk tjeneste i Norge. Intervjupersonene har ulik utdanningsbakgrunn, men er alle ansatt i Pedagogisk psykologisk tjeneste som rådgivere. Noen er utdannet som psykolog og noen som spesialpedagoger, og de har arbeidet i PP-tjenesten mellom 6 måneder og 36 år med ulike ansvarsområder.

Gjennom oppgavens teoridel ønsker jeg å belyse hovedfunnene som kom frem gjennom analyseprosessen, og som videre er trukket frem i diskusjonskapittelet. I teorikapittelet har jeg sett på foreldresamarbeid og hva som kan påvirke kvaliteten på samarbeidet. Jeg har tatt for meg kommunikasjon med hovedvekt på kommunikasjon via tolk og avslutningsvis makt, avmakt og sosial kontroll.

Resultatet viser at PP-rådgiverne opplever at foreldresamarbeid er blant de arbeidsoppgavene de trives best med, og deltakernes oppfattelse av grunnleggende elementer for et godt samarbeid samstemmer med teori på området. Kommunikasjon, språk og makt spiller sentrale roller i samarbeidet og er avgjørende for hvordan samarbeidet arter seg og hvilken hjelp og støtte det kan resultere i for brukerne.

Det kommer frem at flere av PP-rådgiverne opplever at eventuelle utfordringer i samarbeidet oppstår grunnet kommunikasjonsproblemer, som hovedsakelig oppstår i de sakene der brukernes foreldre er av utenlandsk opprinnelse og de har lite eller ingen form for felles språk. Dette er knyttet til utfordringer til bruk av tolk som kommunikasjonsverktøy og partenes ulike kulturelle bakgrunn. Resultatet viser at PP-rådgiverne ikke ønsker å identifisere seg med begrepet makt, men at flertallet av deltakerne er klar over at de har makt i samarbeidsrelasjonen, uten at den bevisst brukes i samarbeidsrelasjonen.

Nøkkelord: samarbeid, tillit, kommunikasjon, kultur, språk, tolking, makt.

ABSTRACT

The project “The way PP-councilor experience the use of power and communication in cooperation with the caretaker/parent of the person with needs” is about cooperation. It is about the cooperation between the Pedagogic Psychological Service and the caretaker. The purpose of this project was to get a better enlightenment of how the PP-Councilor experiences cooperation with the caretakers. What do they see as a good cooperation, and what can lead to challenges along the way?

A qualitative research design has been used to explore the research question, and five councilors who work in the PP- service has been interviewed through the process. These councilors work at two different offices, which offer Pedagogic Psychological Service, in Norway. The interview-group all have different grade of education, but they are all employed as councilors, at Pedagogic Psychological Service. A few of them were psychologists, and some were specialized in pedagogics. They have been working at the Pedagogic Psychological Service between 6 months, and 36 years, with different responsible areas along the way.

By using the “theory-part” of this project, I would like to enlighten the main aspects that came out of the analytic part of processing my interviews. This founding’s are further discussed in the “discussion-chapter”. In the part of theory, I have looked into parental cooperation, and what that could affect the quality of the needed collaboration. I have chosen to focus on communication, with special attention to the use of interpreters, and also then the use of power, empowerment, and social control.

The results show that the PP- councilors experienced that parental-cooperation is among those tasks they enjoy the most at work. The participants understanding of the basic elements in a good cooperating process, is resistant of what is to be found in theory. Communication, language and power plays a central role in a cooperative process. This developing process of cooperation determines the various degrees of help and support the user can expect to receive.

It is found that they have the most difficulties due to problems with communication. Communication problems is most frequently seen in cases where the parents/caretaker has another nationality, and there is a limitation, or lack of a common language. This is closely linked to the challenges when using an interpreter as a "communication-tool", and the background of cultural differences. The results emphasize that the pp-

councilors don't want to identify themselves with the concept of power. They have however realized that there sometimes is used power in cooperation relations, without themselves doing it knowingly in the process.

Keywords: Cooperation, trust, communication, culture, language, interpreting and power.

1. INNLEDNING

Temaet jeg har valgt til denne oppgaven angår mange og er en del av både det offentlige og private. «Et samfunn som setter pris på sine barn, må ta godt vare på deres foreldre» sier Klinge (2009, s. 19). Når et barn har behov for hjelp gjennom Pedagogisk psykologisk tjeneste blir barnet en klient/bruker av tjenesten sammen med sine foreldre. Barnas foreldre blir i mange tilfeller barnas representanter og deres stemme inn i hjelpeinstansen. Som barnas representant er det foreldrene som blir PP-rådiverens samarbeidspartner. Oftest er det brukernes, altså foreldrenes opplevelse av samarbeidet man hører om. Jeg ønsker i denne studien å rette oppmerksomheten andre veien, altså mot rådgiverne som samarbeider med foreldrene for å gi hjelp og støtte til de barna som trenger det. Jeg tror også PP-rådgiverne kan fungere som barnas stemme, deres stemme til å uttrykke hva de har behov for av spesialpedagogisk bistand. Gjennom samarbeid kan barnets stemme tenkes å bli enda sterkere.

1.1. Bakgrunn for valg av tema

Stadig flere barn og unge har behov for spesialpedagogisk hjelp. I Norge har vi lovverk som sørger for disse barna får det de har rett på. Bakgrunnen for valg av studiens tema er sammensatt. Jeg har nære familiemedlemmer som har hatt behov for hjelp, en tettere oppfølging og et mer tilrettelagt skoletilbud. Denne hjelpen har de blant annet fått tilbud om gjennom pedagogisk psykologisk tjeneste. Dette har påvirket meg dit hen at jeg tidlig ble opptatt av at alle barn skal motta den støtte og hjelp de trenger i sin hverdag i barnehage og skole. Samtidig har interessen for det spesialpedagogiske fagfeltet vokst gjennom min pedagogiske utdanning og årene jeg har jobbet i barnehage. Jeg har møtt flere barn som har hatt behov for spesialpedagogisk hjelp og de som jobber tett på disse barna. Som følge av min pedagogiske utdannelse har nysgjerrigheten på de som arbeider i Pedagogisk psykologisk tjeneste vokst.

Samtidig har et søk på tidligere forskning i prosjektets tidlige fase vist at det finnes lite forskning på hvordan PP-rådgivere opplever samarbeid med foreldre. Det har blitt gjort lite forskning på samarbeidet mellom PP-tjenesten og foreldre. Jeg syntes tiden var inne for å høre hva PP-rådgiverne syntes og hva de opplever. Hvordan arbeider de og hvordan opplever de å samarbeide med foreldre? Jeg ønsket derfor å få et nærmere blikk på PP-rådgiverne og deres arbeidshverdag, med hovedvekt på foreldresamarbeid. Hva

gjør et samarbeid godt? Hva kan gjøre at det blir utfordrende og vanskelig? Kan noen samarbeid stagnere fullstendig, hvorfor og hva skjer da?

1.2. Problemstilling og studiens formål

«Hvordan oppleves samarbeidet mellom foreldre og ansatte i Pedagogisk Psykologisk tjeneste av de ansatte i PPT?»

Problemstillingen for avhandlingen er formulert som demonstrert over, og har som mål å undersøke ansatte i Pedagogisk psykologisk tjeneste sin opplevelse av samarbeidet de har med foreldre til barna som er brukere av deres tjeneste. Jeg søker å se på hva som påvirker samarbeidet i positiv retning og hva som kan påvirke mindre positivt. Samt hva som kan by på utfordringer og problemer for samarbeidspartene. Jeg ønsker å få en utvidet forståelse av og en bredere kunnskap om samarbeid mellom foreldre og PP-tjenesten.

For å besvare problemstillingen er det blitt benyttet kvalitativt forskningsintervju som syntes å være passende metode. Forskningsintervjuet åpner for muligheten til at deltakerne kan snakke fritt om sine erfaringer og opplevelser og gå i dybden. Deltakerne i studien er fem rådgivere i Pedagogisk psykologisk tjeneste som ved intervjudispunkt er ansatt ved to ulike PPT-kontorer i Norge. Deltakerne har ulik utdanningsbakgrunn, der noen er utdannet psykolog og andre som spesialpedagog. I oppgaven omtales alle deltakerne som PP-rådgivere, uavhengig av utdanningsbakgrunn. Tiden de har arbeidet i PP-tjenesten varierer fra 6 måneder til 36 år, og de har ulike ansvarsområder som dekker barnehage (før opplæringspliktig alder) og grunnskolen (opplæringspliktig alder).

Jeg håper PP-rådgivernes tanker og opplevelser av samarbeidet kan brukes i PP-tjenestens arbeid med foreldresamarbeid i praksis og være nyttig i møtet med foreldre. Jeg ønsker at studien kan bidra til bevissthet og refleksjoner rundt forholdet mellom PP-rådgivere og foreldre, med vekt på maktposisjon, kommunikasjon og bruk av tolketjenester.

1.3. Lovverk og sentrale føringer

I denne oppgaven vil det være relevant å belyse de styringsdokumenter og lovverk som PP-tjenesten reguleres av. Først vil jeg gjøre kort rede for barn og ungdoms plikt og rett til grunnskoleopplæring. Deretter vil jeg se nærmere på retten til tilpasset opplæring, rett til spesialundervisning og rett på spesialpedagogisk hjelp. Så vil jeg vise hvilke lover PP-tjenesten reguleres av og til slutt foreldrenes rett til å medvirke på tjenestetilbudet.

Barn og ungdom har plikt til grunnskoleopplæring og rett til grunnskoleopplæring etter opplæringsloven § 2 – 1. Plikten varer til eleven har fullført ti år med grunnskole, elever som har fullført ti år med grunnskoleopplæring har også rett til tre år med videregående opplæring etter opplæringsloven § 3 – 1. Opplæringsretten og opplæringsplikten medfører at elever ikke kan velge å avstå fra opplæringen. Det er derfor viktig at opplæringen kan legges til rette så alle elever får tilegnet seg kunnskap gjennom opplæringen (Opplæringsloven, 1998; Utdanningsdirektoratet, 2009).

Opplæringslovens § 1 – 3 (1998) slår fast at alle har rett på tilpasset opplæring. Tilpasset opplæring vil si at opplæringen blir tilrettelagt ut fra den enkeltes evner og forutsetninger. Opplæringsloven (1998) §5 – 1 sier at elever som ikke får eller kan få utbytte av den ordinære opplæringen har rett på spesialundervisning. Opplegget skal utarbeides i samarbeid med foreldre og eleven (jf. § 5 – 4).

I opplæringsloven (1998) §5 - 7 slås det fast at barn under opplæringspliktig alder som har særlige behov for spesialpedagogisk hjelp, har rett på den hjelpen. Hjelpen kan knyttes til barnehager, skoler, sosiale og medisinske institusjoner og lignende, eller organiseres som et eget tiltak. Hjelpen skal også omfatte tilbud om foreldrerådgivning. I tillegg kan hjelpen kan gis av den pedagogisk psykologiske tjenesten eller av en annen sakkyndig instans. Det er en individuell rett som gjelder for de som fyller vilkåret for §5 – 7 har krav på før opplæringspliktig alder. Det finnes ingen nedre aldersgrense for rett til spesialpedagogisk hjelp og hjelpen er uavhengig om barnet går i barnehage eller ikke.

PP-tjenesten er regulert under Lov om grunnskolen og den videregående opplæringa (Opplæringslova av 17. juli 1998) § 5 – 6 som sier at hver kommune og fylkeskommune skal ha en pedagogisk psykologisk tjeneste. Den pedagogisk psykologiske tjenesten kan organiseres i samarbeid med flere kommuner eller gjennom fylkeskommunen. Den pedagogisk psykologiske tjenesten skal bistå skolen i arbeidet med kompetanseutvikling

og organisasjonsutvikling for å bedre tilrettelegge opplæringen for elevene med særlige behov. Pedagogisk psykologisk tjeneste skal sørge for at det blir utarbeidet sakkyndig vurdering der loven krever det. Departementet kan gi forskrifter om de andre oppgavene til tjenesten (Opplæringsloven 1998; Utdanningsdirektoratet, 2009).

§ 5 -4 i opplæringsloven (1998) slår fast at det er et krav om at foreldrene skal samtykke til en sakkyndig vurdering før den blir foretatt. Foreldrene må også samtykke til at eleven/barnet skal ha spesialpedagogisk hjelp. Tilbudet eleven/barnet får skal så langt det er mulig utformes gjennom samarbeid med eleven og/eller foreldrene. Foreldrenes mening skal vektlegges. Foreldrene/eleven har rett til å få innsyn og kjennskap til innholdet i den sakkyndige vurderingen (Opplæringsloven, 1998).

1.4. Begrepsavklaring

I denne oppgaven har samarbeid, makt, kommunikasjon og tolking en sentral plass, disse begrepene vil derfor forklares her. Deltakerne i min undersøkelse er PP-rådgivere som er ansatt i Pedagogisk Psykologisk Tjeneste (PP-tjenesten/PPT), derfor vil deres ansvarsområder beskrives kort.

Samarbeid er å arbeide sammen og utgangspunktet er et felles mål. Det betyr ikke nødvendigvis at alle har samme oppgaver og arbeider med dem samtidig. Deltakerne i samarbeidet er blitt enige om hva målet er og hvordan de skal arbeide for å nå det. Grunnlaget for et godt samarbeid er at hver part ser seg selv som en del av en helhet (Pettersen og Christiansen, 1981, s. 4).

Kommunikasjon betyr «å gjøre noe felles» eller «å dele». Mennesker kommuniserer hele tiden, både bevisst og ubevisst. Kommunikasjonen kan foregå verbalt eller ikke-verbalt gjennom kroppsspråk, uttrykk og tegn. Kommunikasjon er en sosial handling som skjer gjennom en bestemt atferd. Når vi kommuniserer sender vi et budskap mellom to eller flere parter (Wadel, 1999, s. 11, Karlsen 1998, s. 9).

Makt kan defineres som en *evne til å kontrollere hva som skjer, få ting til å skje og blokkere ting som ikke skal skje* (Dahl, 2013, s. 125). Makt kan oppfattes som noe man har og som kan brukes til å styre andres liv og skjebne med utgangspunkt i denne definisjonen. Makt kan brukes til egen personlig vinning, men makt kan også bidra til å utføre gode gjerninger.

Tolking er å oversette budskap som sendes mellom mennesker som ikke deler språk. Oversettingen skal være mest mulig trofast til sin opprinnelse (Jareg og Pettersen, 2006, s. 24). Tolking er å overføre muntlige ytringer mellom ulike språk, og forutsetter en samtidighet i tid, men ikke at partene det tolkes for er fysisk tilstede i samme rom (Jareg og Pettersen, 2006, s. 24).

Pedagogisk - psykologisk tjeneste, i teksten forkortet med PPT eller PP-tjenesten er en frivillig og brukernær tjeneste. PPT er en kommunal eller fylkeskommunal rådgivende tjeneste som skal bistå barn, ungdom og voksne som strever med utviklingen eller har særlige behov. (Utdanningsdirektoratet 2017).

1.5. Hva er PP- tjenesten og hva jobber de med

PP-tjenesten har gjennomgått store endringer fra det første skolepsykologiske kontoret som ble opprettet i Aker i 1946 og frem til hvordan tjenesten fungerer i dag. Pedagogisk psykologisk tjeneste har sitt opphav fra skolepsykologien. Det første kontoret hadde hovedsakelig tilbud til barn med psykiske vansker. De pedagogiske oppgavene kom i andre rekke ble sett på som tilleggsoppgaver. Bindende bestemmelse for tjenesten kom med folkeskoleloven i 1955 og rammene for dagens PPT ble fastsatt i lov om grunnskolen av 1969 (Læringssenteret, 2001). Ved endring av grunnskoleloven i 1975 ble retten til tilpasset opplæringstilbud for alle innenfor grunnskolelovens ramme fastsatt (Læringssenteret, 2001).

Dette medførte at retten til spesialundervisning og spesialpedagogisk hjelp ble utvidet til å gjelde barn i barnehager, i tillegg til voksne. Pedagogisk-psykologisk tjeneste ble lovfestet med egen paragraf, og behovet for kvalifiserte rådgivere ble vektlagt her. Tjenesten skulle ikke lenger bare ha ansvaret for spesialundervisning men også for en gjennomføring av skolereformene som lovene innebar, herunder også videregående skole med fagopplæring i arbeidslivet og privatskoler. PP-tjenestens rolle ble mer og mer preget av oppgaver knyttet til inkludering av elever i en skole for alle (Læringssenteret 2001).

PPT eller PP-Tjenesten er forkortelser for Pedagogisk Psykologisk Tjeneste. PPT er i dag en kommunal eller fylkeskommunal rådgivende tjeneste som fungerer som sakkyndig instans når det settes spørsmål om barn, ungdom og voksnes opplærings situasjon og behov for tilpasset undervisning eller spesialundervisning. PP-

tjenesten har taushetsplikt, opplysninger om brukeren skal skjules for offentligheten og kan ikke gis videre uten samtykke fra foresatte om det gjelder et barn/ungdom eller brukeren selv om han/hun er voksen. Opplysningene blir oppbevart i en egen journal/mappe etter retningslinjer fra Datatilsynet (Utdanningsdirektoratet, 2017).

PP-tjenesten er inn under Lov om grunnskolen og den videregående opplæringa (opplæringsloven) av 17. juli 1998, med siste endringer ved lov av 22. juni 2012. Under §5-6 er det nedfelt at alle kommuner er pliktige i å ha en pedagogisk psykologisk tjeneste. Enkelte små kommuner slår seg sammen til en instans og en interkommunal tjeneste, mens andre får tilgang på tjenesten via fylkeskommunen. PP-tjenesten skal gi systemrettet støtte til skoler og barnehager gjennom veiledning om pedagogisk ledelse, ledelse av grupper, læringsmiljø og spesialpedagogiske didaktiske spørsmål. PP-tjenesten skal også bidra med støtte til barnehage og skole med kompetanse- og organisasjonsutvikling for å bedre tilrettelegge opplæringen for barn med særlige behov.

PP-tjenesten er også pliktet til å gi støtte til enkeltindividet der loven krever det. Da gjennom sakkyndig vurdering (Regjeringen, 2016). PP-tjenesten kan bidra med å gi råd i forhold til spesialpedagogisk hjelp før opplæringspliktig alder (§5-7), tidligere skolestart (§2-1, tredje ledd), utsatt skolestart (§2-1, tredje ledd), tegnspråkopplæring før opplæringspliktig alder, i grunnskolen og i videregående opplæring (§2-6., §3-9), punktskriftsopplæring (§2-14, §3-10), spesialundervisning på skolen (§5-1), for voksne med behov for grunnskoleopplæring (§4A-2), fritak fra opplæringsplikten (§2-1, fjerde ledd), særskilt inntak til videregående opplæring (§2-14, §3-10) og utvidet opplæring i videregående (§3-1) (Regjeringen, 2016).

Språk og talevansker, konsentrasjonsvansker, sosiale og emosjonelle utfordringer, atferdsvansker, syn- og hørselsvansker, generelle vansker med læring, fagvansker, lese- og skriveproblematikk, matematikkvansker og nonverbale lærevansker er områder PP-tjenesten kan utrede og gi råd om (Regjeringen, 2016). Skole, barnehage og andre ansatte ved offentlige institusjoner kan søke råd hos PP-tjenesten. Det gjelder også for foreldre, elever over 15 år og voksne i grunnopplæringen.

Lassen (2012, s. 173) viser også til PP-tjenestens to sentrale oppgaver, som nevnt over, å bistå skolen eller barnehagen i arbeidet med kompetanse og organisasjonsutvikling for å tilrettelegge best mulig for elever med særlige behov. Og å utarbeide sakkyndig

vurdering som tar stilling til barnets rett på spesialundervisning eller andre spesialpedagogiske tiltak.

Spesialpedagogisk rådgivning er en faglig virksomhet med mange varierte oppgaver. Den mangfoldigheten som finnes vises i rådsøkerens individualitet og de aktuelle yrkesarenaer og de profesjonelle utøvernes kompetanse og teoretiske perspektiver (Lassen 2012, s. 173-174). Det ligger ulike utgangspunkt for oppgavene innenfor praktisk rådgivning. Lassen (2012) viser til fire kategorier for oppgaveområder: Problemløsende oppgaver, utviklingsoppgaver, sakkyndighetsoppgaver og forebyggende oppgaver.

De problemløsende oppgaven tar utgangspunkt i å løse et problem som den rådsøkende opplever som vanskelig. Problemets art bestemmer om rådgiver går i bredden eller i dybden på problemet. Rådgivers spisskompetanse blir avgjørende for prosessen.

Utviklingsoppgaver omfatter ønske om å videreutvikle kompetansen til den som søker råd. Eksempler på rådsøkere her er fagpersoner som har stagnert i sitt miljø og har behov for bistand for utvikling eller foreldre som trenger et nytt perspektiv på en skole som har forandret seg. Rådsøker har som oftest høy motivasjon og engasjement for å få til en utvikling. Sakkyndighetsoppgaver er veldig aktuelt innenfor PP-tjenesten, skolen og helsesektoren. Arbeidet inneholder ofte kartlegging, diagnostisering, søknader om behandling eller utstyr og flere timer for barn med spesielle behov. Forebyggende oppgaver er ofte tilrettelegging for barn før de starter på skolen og overganger mellom skoler. Barnehage-, klasse- og skolemiljøutvikling er oppgaver som kontinuerlig er gående i spesialpedagogisk arbeid. Veiledning av foreldre er en stor vesentlig del av arbeidet. (Lassen, 2012, s. 174).

Håndbok for PP-tjenesten (2001) sier at rådgiveren skal være dyktig på sitt felt og i sitt arbeid, samtidig som de er medmennesker som ivaretar de som kommer til dem for hjelp og støtte. Forholdet mellom PP-rådgiver og klient skal være jevnbyrdig og baseres på gjensidig respekt og tillit.

1.6. Litteratursøk og tidligere forskning

Denne oversikten inneholder studier som har undersøkt samarbeidet mellom hjelpetjenester, som her inkluderer pedagogisk psykologisk tjeneste, barnevernstjenesten og brukernes foresatte. Oversikten er laget for å få et overblikk over tidligere forskning på temaet. Det ble foretatt et elektronisk søk våren 2014 og et nytt og oppdatert søk våren 2017.

1.6.1. Søkeprosessen

Søkene er blitt gjort i databasene Biblioteksystem Ask (BIBSYS ASK), Idunn.no, BORA og Google Scholar. Søkeord som er blitt benyttet er: *Samarbeid, Utredning, Pedagogisk psykologisk tjeneste, foreldrerådgivning, foreldreveiledning, Barnevernet, Barne- og ungdomspsykiatrisk poliklinikk, hjelpetjeneste, Foreldre/ foresatte, Maktforhold, makt, tverrfaglig samarbeid, PPT, foreldresamarbeid, kvalitativ forskning.* Søkene er blitt gjort med flere ulike krysskombinasjoner av søkeordene og har gitt ulike treff på grunnlag av det.

1.6.2. Tidligere forskning

Basert på litteratursøkene ser det ut til at det er blitt gjort lite forskning på PP-rådgiveres opplevelse av samarbeidet med brukernes foreldre. Jeg har i mitt søk hovedsakelig funnet masteroppgaver, og det kan være lurt å tolke disse funnene deretter. Jeg har valgt å ta med forskning på samarbeid mellom PP-tjenesten og brukernes foreldre med ulike problemstillinger. Det er også inkludert en artikkel som tar utgangspunkt i en studie gjort på godt samarbeid mellom etniske minoritetsforeldre og deres saksbehandlere i barnevernstjenesten. Min oppfatning er at disse yrkesgruppene har mye felles og at forskningen derfor kan ha en viss overføringsverdi.

På bakgrunn av den lille mengden tidligere forskning er det etter min oppfatning behov for kunnskap på tema som angår PP-rådgivernes opplevelse av egen rolle og samarbeid med brukernes foreldre.

1.6.3. Presentasjon av tidligere forskning

«Vi kunne godt ha tatt en runde til, for jeg må si at jeg sitter igjen med veldig gode følelser rundt hele prosessen»: En kvalitativ intervjustudie av foreldres positive opplevelser i møte med PP- tjenesten. – skrevet av Kristine Andersen (2015).

En masteroppgave med fokus på foreldres positive opplevelser i samarbeid med PP-tjenesten. Studien har benyttet en kvalitativ metode og empirien er basert på materiale fra fire intervju med foreldre som har hatt et positivt møte med rådgivere fra PP-tjenesten i forbindelse med utredning og arbeide med deres barn. Alle deltakerne hadde hatt kontakt med en rådgiver over en lengere periode og hadde på forhånd av undersøkelsen uttrykt at de hadde hatt en positiv opplevelse. Andersen gjorde tre hovedfunn: «Den gode rådgiveren», «opplevelse av sammenheng» og «styrking av foreldre».

Andersen (2015) finner at kommunikasjon er av stor betydning for foreldrenes positive opplevelse av møtet med rådgiver i PP-tjenesten. Det kommer fram at det oppleves som svært positivt at kommunikasjonen er hyppig, inkluderende og at det er lett å ta kontakt mellom de fastsatte møtene, gjerne gjennom mindre formelle kanaler enn brev, som for eksempel telefon. At kommunikasjonen hadde et hverdagslig preg ble positivt for foreldrenes opplevelse og at rådgiveren arbeidet profesjonelt, men samtidig var omsorgsfull.

Sammen med kommunikasjon ble anerkjennelse et sentralt tema. Informantene deler at de opplever å bli anerkjent av rådgiverne når de blir tatt på alvor. Når rådgiverne viser forståelse for hvordan det kan oppleves for barnet deres og ha en vanske og når de får positiv tilbakemelding på egen innsats for å bedre situasjonen for barnet sitt. Når foreldrene føler seg lyttet til og sett bidrar det til å skape en god relasjon og at de ønsker å åpne seg for rådgiveren.

Tillit til rådgivernes kompetanse viste seg også å være av betydning for samarbeidsrelasjonen. Foreldrene forteller at de har tillit til rådgiverens kompetanse og at denne forsterkes av at de har god kompetanse gjennom erfaring. Deres ferdigheter og kunnskap fører til trygghet og tillit fra foreldrenes side.

Andersen (2015) finner at forståelse var viktig. Å forstå barnets situasjon og fremgangsløp ble opplevd som positivt. Å oppleve at ens egen situasjon var mulig å overkomme spilte også en rolle i opplevelse av sammenheng, og handlet her om at

foreldrene opplevde sin situasjon som mer overkommelig med hjelp og samarbeid med kompetente fagpersoner. Deltakerne opplevde det som meningsfylt å få gode tilbakemeldinger på barnas positive utvikling, dette førte til motivasjon og engasjement for videre arbeid.

Gjennom å få mer kunnskap om barnets situasjon og hvordan de kan arbeide med de utfordringene de har, opplever foreldrene å bli styrket. Videre føler foreldrene at de er en resurs for barnet sitt og at de kan arbeide med barna sine i hjemmet med en større trygghet enn før.

PP-rådgiveres rolle i foreldrerådgivningen – En studie av hva PP-rådgiver vektlegger og hvilke kommunikative ferdigheter som brukes i foreldrerådgivningen.

Skrevet av Eva Kristin Thomassen (2008).

En kvalitativ studie med semistrukturerte intervju som innsamlingsmetode. Datamaterialet er blitt analysert og drøftet i lys av Rogers teori og Carhuffs rådgivningsmodell. Denne studien handler om hva PP-rådgivere legger vekt på i rådgivningen og hvilke kommunikative ferdigheter som blir benyttet. Resultatet viser at PP-rådgiverne vektlegger relasjonen mellom de som rådgivere og de som kommer som rådsøkere i oppstartsfasen. Under relasjonsbyggingen sier PP-rådgiverne at de la vekt på grunnleggende holdninger som kongruens, empati og en positiv aktelse.

PP-rådgiverne mener at disse holdningene kommer til uttrykk gjennom hele prosessen de bygger relasjoner til foreldrene på. PP-rådgiverne var opptatt av å ha en anerkjennende væremåte ovenfor foreldrene som kommer for rådgivning. Deres anerkjennende væremåte uttrykkes gjennom å forsøke å ta rådgivernes perspektiv og forsøk på å sette seg inn i deres følelser. Rådgiverne fokuserer på å vise foreldrene aksept, også i de tilfellene de kan være uenige i det foreldrene sier. Rådgiverne sier de benytter seg av kommunikative ferdigheter som lytting, spørsmål og humor i utforskningsfasen, for å kartlegge problematikken.

For å hjelpe foreldrene med å forstå problemet mener rådgiverne at de bruker ferdigheter som speiling og konfrontasjon. I den avsluttende prosessen viser funnene at rådgiverne bruker oppsummering og evaluering. Det kom også frem at rådgiverne støter på noen utfordringer i møte med foreldre som kommer for rådgivning. Rådgiverne

nevner utfordringer knyttet til makt, ulike verdisyn og praktisk barrierer som tidsfaktoren.

I hvilken grad legger PP-rådgivere til rette for flerspråklige foreldres deltakelse i inntakssamtalen? «Jeg vil ha den relasjonen og bygge den broen ved å lytte til foreldrene» Skrevet av Anne Kristine Askeland (2013).

En kvalitativ undersøkelse av tre PP-rådgivere ved en PP-tjeneste på Østlandet. Denne studien tar for seg inntakssamtalen PP-rådgiverne har med flerspråklige foreldre.

Inntakssamtalen er den første samtalen mellom PP-tjenesten og foreldrene til barnet som bruker tjenesten. Askeland (2013) finner at PP-rådgiverne under inntakssamtalen er opptatt av å gi disse foreldrene informasjon og kunnskap om PP-tjenesten.

PP-rådgivernes utdanningsbakgrunn har lite eller ingen form for opplæring i samarbeid med flerspråklige foreldre. Rådgiverne uttrykker at de bruker sin erfaringsbaserte kunnskap under disse møtene. Vurdering av behovet for tolk starter allerede før første møte hos noen av PP-rådgiverne. Det kommer frem at er nesten like utfordrende å bruke tolk som å la være. Deltakernes erfaringer med utfordringer når det kommer til tolkebruk berører utrygghet, små samfunn der foreldrene ofte har kjennskap til tolken, og brudd på taushetsplikten blant tolkene.

Når det gjelder samarbeid rundt spesialundervisning sier PP-rådgiverne at de forklarer foreldrene begrepet og hva det innebærer. Rådgiverne samarbeider tettere med skolen enn foreldrene om spesialundervisningen. Når rådgiverne skulle beskrive hva de vektla i anerkjennelsen når det gjaldt flerspråklige foreldre, var det stor homogenitet i svarene. Alle vektla å vise respekt og tillit og vise interesse for foreldrenes bakgrunn og historie. PP-rådgiverne deler at de ikke har noen formelle møter som tematiserer foreldresamarbeid med flerspråklige foreldre, men at de har åpne dører og kan henvende seg til kollegaer når de har behov for å rådføre seg. Basert på sin studie mener Askeland (2013) at det er behov for mer kompetanse i PP-tjenesten på samarbeid med flerspråklige foreldre.

Kulturelle utfordringer i Pedagogisk psykologisk tjenestes møte med minoritetsspråklige foreldre i utredningen og refleksjoner rundt anerkjennelse i dette møtet. Skrevet av Vegard Stordal (2016).

Studien bygger på seks kvalitative intervjuer av PP-rådgivere fra to ulike PP-kontor. Stordal (2016) sin studie har som intensjon å bidra til å øke forståelsen når det gjelder PP-tjenestens møte med minoritetsspråklige foreldre i utredningssamtalen. Samtidig som det er et mål å vise at anerkjennelse kan være en utfordrende men god vei inn i møtet. PP-rådgiverne deler at det er stor forskjell på hvordan vi ser på funksjonshemninger, det gjelder også blant minoritetsforeldrene.

Noen føler på skyld og skam fordi barnet deres har et stort behov for hjelp. Noen kan være redd for hva som skjer med barnet, som spesialskole og institusjoner. Følelsen av skam kan medføre at foreldrene unnlater å fortelle om vesentlige faktorer som er viktig for arbeidet PP-tjenesten gjør. Det vises også til at mange minoritetsforeldre ikke har tilstrekkelig kunnskap om hva PPT er og hvilke rolle PP-tjenesten har i det norske hjelpesystemet.

Den manglende kunnskapen fører til usikkerhet, spesielt når det gjelder hvordan PP-tjenesten står i forhold til barnevernstjenesten, og noen tror at de er samme instans. Ulikt syn på funksjonshemninger og uvitenhet om tjenesten opplever noen av rådgiverne at kan føre til at det blir gitt feil eller manglende informasjon om barnets bakgrunn og utvikling fordi de er redd for å bli fratatt barnet sitt om de melder om vanskelige forhold hjemme.

PP-rådgiverne har ingen opplæring om kulturell forståelse, og har måttet bruke mange år på å tilegne seg erfaringer og gode måter og møte utfordringene på. Selv om tre av informantene hadde tatt etterutdanning på det nevnte feltet følte de at de manglet teori på området og handlet ut ifra erfaringsbasert kunnskap. Studien tar også for seg anerkjennelsens plass i relasjonen, der fokuset er på kulturelt mangfold. Stordal (2016) tolker det slik at PP-rådgiverne opptrer anerkjennende gjennom å lytte, forstå og akseptere, samt bekrefte og anerkjenne det gode foreldrene gjør.

God praksis i møte med etniske minoritetsfamilier i barnevernet: saksbehandleres og foreldres erfaringer. Skrevet av Marte Knag og Marit Netland (2012)

Artikkelen bygger på en studie av hvordan seks foreldre og deres saksbehandlere har beskrevet et godt samarbeid. Alle foreldrene som deltok i studien hadde ulik etnisk minoritetsbakgrunn, saksbehandlerne var etnisk norske. Datainnsamlingen er gjort gjennom kvalitative forskningsintervju.

To temaer var fremtredende (fremsto som viktige for å beskrive hva som karakteriserte relasjonene) i deltakernes beskrivelser av relasjonen foreldre – saksbehandler. 1. var saksbehandlerens fremgangsmåter (som her er måter å gå frem på under utøvelsen av arbeidet, fra kommunikasjon til praktisk tilrettelegging). 2. betydningen av kulturelle forskjeller. Studien finner at saksbehandlerens fremgangsmåter var kjennetegnet ved tre hovedkategorier. 1: å ta foreldrenes ønsker og behov på alvor. 2: være tilgjengelig og 3: gi informasjon på en forståelig og åpen måte. Kulturforskjeller er også tema i undersøkelsen, men ble ikke sett på som problematisk av deltakerne i den gode samarbeidsrelasjonen.

Å ta foreldrenes ønsker og behov på alvor handler om at saksbehandleren inkluderer foreldrene ved å etterspørre deres erfaringer og meninger i saken. Det at foreldrene fikk sette dagsorden som betyr at det ble gitt tid for spørsmål og tema foreldrene ønsket å snakke om og at saksbehandleren ga uttrykk for at de hadde forståelse for foreldrenes situasjon og følelser.

Å være tilgjengelig handler her om å avtale møter og kontaktpunkter, det var viktig for saksbehandlerens oppdatering på familiens situasjon og for foreldrenes opplevelse av å bli ivaretatt. Avtalte møter ga trygghet til begge parter. Det handler også om å være tilgjengelig mellom de avtalte møtene. For saksbehandlerne var det viktig å gjøre seg tilgjengelig for å skape et tillitsforhold og for foreldrene var det viktig at deres forespørsel ble besvart når de tok kontakt. Tilgjengelighet handlet også om tilpasse møtested etter foreldrenes behov, spesielt hjemmebesøk. For saksbehandleren var hjemmebesøk praktisk og foreldrene var komfortable i sitt eget hjem, som bidro til at de delte mer med saksbehandlerne.

Å gi kontaktmuligheter senket terskelen for å ta kontakt med barnevernet og bidro til at spørsmål kunne avklares raskt. Både telefonsamtaler og tekstmeldinger ble benyttet som kommunikasjonsmiddel. Å gi informasjon på en forståelig måte handlet i denne studien

om at saksbehandleren ga foreldrene informasjon om barnevernets myndighet, rolle og vurderinger. Videre handlet det om bruk av tolk under møtene og å sjekke foreldrenes forståelse underveis i prosessen og møtene.

Saksbehandlerne og foreldrene opplevde at det var kulturforskjeller mellom dem. Disse kom til uttrykk når det barnas atferd og behov skulle forstås, og når råd og tiltak angående oppdragelse ble tatt opp. Her gjaldt for eksempel fysisk avstraffelse og hva barna delte om hjemmemiljøet på skolen. Kulturforskjellene ble tema også i saksbehandlerens tanker om hvordan de forsto familiens situasjon og behov for hjelp. Ettersom foreldrene opplevde å bli møtt på en positiv måte hos saksbehandlerne opplevdes ikke kulturforskjellene som problematisk.

1.7. Oppgavens oppbygging

Oppgaven består av seks kapitler. Første kapittel er innledningen til oppgaven som består av en orienteringsdel som inneholder bakgrunn for valg av tema og oppgavens problemstilling. En kort beskrivelse av hva PP-tjenesten er og deres arbeidsområder presenteres sammen med styrende dokumenter og lovverk. Deretter presenteres aktuelle begreper før jeg avslutningsvis presenterer litteratursøk og et utvalg tidligere forskning som er gjort på valgt tema. I andre kapittel presenteres de metodiske valgene som er tatt gjennom forskningsprosessen. Der blir også det vitenskapsteoretiske perspektivet for studien presentert sammen med analyseprosessen, studiens validitet og reliabilitet, forskningsetiske hensyn og min rolle som forsker gjort rede for. I tredje kapittel legger jeg frem relevant teori som jeg har valgt å belyse funnene fra intervjuene med. I oppgavens fjerde kapittel presenteres funnene som er resultatet av de intervjuene som er foretatt og analyseprosessen. I det femte kapittelet diskuteres funnene fra kapittel fire opp mot teorien som ble presentert i kapittel tre. I det sjette og avsluttende kapittelet avrundes oppgaven med avsluttende refleksjoner rundt studiens hovedfunn, forskerrollen og forskningsprosessen, samt forslag til videre forskning på feltet.

2. METODE OG FORSKNINGSDESIGN

Min hensikt med denne masteroppgaven er å undersøke hvordan samarbeidet mellom ansatte i Pedagogisk Psykologisk Tjeneste og brukeres foresatte oppleves av de ansatte i PPT. Dette kapittelet skal legge til grunn de valgene og vurderingene jeg som forsker har gjort gjennom hele forskningsprosessen.

Oppgavens problemstilling er som følger: *Hvordan oppleves et samarbeid mellom foreldre og ansatte i Pedagogisk Psykologisk Tjeneste av de ansatte i PPT?* Oppgavens forskningsdesign er valgt på bakgrunn av problemstillingen. Jeg vil i dette kapittelet gjøre rede for valg av forskningsdesign og det vitenskapelige ståstedet som studien er forankret i. Videre vil jeg gå gjennom utvelgelser og tillatelser prosjektet har fått og forberedelser til og gjennomføring av intervju. Deretter vil jeg ta for meg prosessen med lydopptak, transkribering og analyse av empiri. Min rolle som forsker vil belyses, samt oppgavens validitet og reliabilitet. Kapittelet rundes av med forskningsetikk og temaer i dets tilknytning.

2.1. Vitenskapelig ståsted: en hovedtilnærming

Det finnes ulike retninger som representerer forskjellige syn på hvordan verden er ordnet, hva slags kunnskap som kan oppnås og hvordan vi kan tilegne oss denne kunnskapen (Hatch, 2002, s.12). Dette er hva Thomas Kuhn (1970 referert i Hatch, 2002, s. 11) kaller for et paradigme i sin bok *The Structure of Scientific Revolutions*. Hvordan jeg som forsker velger å besvare disse spørsmålene plasserer meg innenfor et vitenskapelig paradigme. Paradigme gir retningslinjer for hvordan informasjonen skal innhentes og tolkes (Hatch, 2002, s.12).

Denne studien søker å finne ut av hvordan et samarbeid mellom PP-rådgivere og brukernes foresatte oppleves av PP-rådgiverne. Derfor er det vitenskapsteoretiske rammeverket for denne oppgaven inspirert av et konstruktivistisk syn på forskning og kunnskap. Et slikt syn bygger på en antagelse om at virkeligheten bare eksisterer gjennom menneskelig konstruksjon, og at en universell sannhet ikke eksisterer (Hatch, 2002, s. 15; Dalen, 2008, s. 101). Det er menneskene selv som konstruerer sin egen sosiale virkelighet og gir sine erfaringer mening gjennom denne (Dalen, 2008, s. 101). «Kunnskap er ikke objektiv, men konstruert» (Hatch, 2002, s.15).

Den virkeligheten som deltakerne opplever og beskriver er sann og riktig for dem, men det er ikke ensbetydende med at den virkeligheten oppleves likt av alle.

Fenomenologer er opptatt av å illustrere hvordan mennesker opplever fenomener i sin livsverden. Innen kvalitativ forskning er fenomenologi et begrep som peker på en interesse for å forstå sosiale fenomener ut fra aktørens egne perspektiver og beskrive verden slik den oppleves av informantene, ut fra den forståelse at den virkelige virkeligheten er den mennesker oppfatter (Kvale og Brinkmann, 2009, s.45). Kvale og Brinkmann (2009, s.45) peker på at fenomenologi er et viktig element i den kvalitative intervjuforskningen og gjør seg gjeldende grunnet deres interesse for å forstå fenomener fra aktørens perspektiver og om å tolke meningsbærende fenomener. Dette gjør seg gjeldende i min forskning da jeg ønsker å få informasjon om mine deltakers opplevelser og erfaringer i deres livsverden, fra deres perspektiv.

Kvale og Brinkmann (2009, s.69) skriver at mennesket er selvfortolkende, historiske vesener, med forståelsesredskaper som er betinget av tradisjon og historisk liv. Gadamer (referert i Kvale og Brinkmann 2009, s. 69-70) er berømt for sitt utsagn om at vår forståelse er avhengig av visse forforståelser og at enhver tekst får sin mening fra en kontekst. Forforståelsen omfatter meninger og oppfatninger, erfaringer, hypoteser og faglige perspektiv vi på forhånd har gjort oss opp i forhold til det fenomenet som skal undersøkes (Dalen, 2008, s 18; Malterud, 2003, s. 47).

I møte med deltakerne i studien min og med det ferdig innsamlede materialet vil jeg ha med meg min forforståelse. Innholdet i min forforståelse vil påvirke hele prosessen med å samle og lese mitt materiale. Forforståelsen kan styrke prosjektet og være en viktig del av forskerens motivasjon for valg og oppstart av prosjektet. Men den kan også bidra til å gi forskeren skylapper (Malterud, 2003, s. 46). Ved å være sin forforståelse bevisst kan forskeren unngå en begrenset horisont og bruke forforståelsen sin til å nærme prosjektet. Det sentrale i situasjonen vil da være å bruke sin forforståelse for å best mulig forstå deltakernes uttalelser og opplevelser (Dalen, 2008, s.18).

2.2. Metodevalg: Det kvalitative forskningsintervju

«Hvis du vil vite hvordan folk oppfatter verden og livet sitt, hvorfor ikke spørre dem?» (Kvale og Brinkmann, 2009, s. 19). Valg av forskningsmetode bør velges ut i fra hva du ønsker å undersøke og hvordan svarene best mulig kan innhentes (Befring, 2007, s. 29;

Silverman 2009, s. 34). Kvalitativ forskningsmetode har ifølge Dalen (2008, s. 16) et overordnet mål om å utvikle forståelsen av fenomener knyttet til personer og situasjoner i deres sosiale virkelighet. Dette handler om å se nærmere på hvordan individet forholder seg til egen livssituasjon. Begrepet «livsverden» brukes ofte for å belyse denne dimensjonen (Dalen, 2008, s. 16).

Jeg har valgt denne forskningsmetoden fordi jeg ønsker å se nærmere på hvordan PP-rådgivere opplever samarbeidet med brukernes foresatte. Jeg vil gjennom forskningsintervjuet få tilgang til deres tanker og opplevelser i deres arbeidshverdag og samarbeid med brukernes foresatte, som er en del av deres livsverden. Det kvalitative forskningsintervju kan forklares som en samtale mellom forsker og deltaker. En samtale som forskeren bruker for å få innsyn i deltakerens tanker, ideer, meninger og handlinger, deres livsverden (Kvale og Brinkmann 2009, s. 21; Dalen, 2008, s. 15). Silverman (2006, s. 43) mener det kvalitative forskningsintervjuets styrke er dets evne til å studere fenomener som det ikke er mulig å studere på andre måter. Dette kan forstås som at kvalitativt forskningsintervju kan være en tilnærming til en dybde og kompleksitet som vi ikke ville hatt tilgang til uten.

2.2.1. Utvelgelser og tillatelser

Prosjektet ble godkjent av NSD i september 2014. For å komme i kontakt med aktuelle deltakere sendte jeg mail til ledere ved flere PPT kontorer i ulike kommuner i forskjellige fylker i Norge. Jeg ønsket å nå ut til PP-rådgivere gjennom deres leder. Det viste seg å være flere interesserte ved et PPT kontor og jeg hadde jevn kontakt med lederen ved kontoret. Dette var før sommeren og godkjenning fra NSD, så jeg hadde ingen kontakt direkte med informanter og ingenting var avgjort. Når det var tid for oppstart av prosjektet fikk jeg ikke lengere kontakt med denne lederen og sto derfor uten deltagere til prosjektet.

Jeg startet umiddelbart opp igjen arbeidet med å finne PP-rådgivere som ønsket å delta i studien min og tok kontakt med to nye ledere ved ulike kontorer. Kort tid etter fikk jeg positivt svar fra et PPT kontor på Østlandet der det var noen interesserte deltagere. Jeg fikk kontaktinformasjonen til de interesserte fra deres leder og kunne da kontakte de interesserte kandidatene selv for å informere og avtale nærmere. Jeg var nå et skritt nærmere, men manglet fortsatt noen deltagere for et optimalt antall.

Jeg bestemte meg for å prøve en annen tilnæringsstrategi, og sendte mail direkte til flere PP-rådgivere ved ulike PPT kontorer. I hver mail la jeg med informasjon om prosjektet og sjekket interessen for deltagelse. Dette var vellykket og flere PP-rådgivere ga meg en positiv respons. Jeg hadde nå fem deltakere til studien min som alle fylte de kriteriene som var satt.

2.2.2. Forberedelse til og gjennomføring av intervju

Ved å bruke kvalitativt forskningsintervju vil intervjuet fungere som en samtale mellom meg og prosjektets deltagere (Kvale og Brinkmann, 2009, s. 21). I forkant av intervjuet laget jeg en intervjuguide som gjorde det lettere å holde seg til temaet i samtalen.

Intervjuguiden inneholdt hovedtemaer med spørsmål jeg ønsket å stille deltakerne. I forkant av intervjuene møtte jeg de deltakeren som hadde mulighet til dette. Under møtet presenterte jeg meg selv og mitt prosjekt. Deltakerne mottok et informasjonsskriv og skrev deretter under på en samtykkeerklæring. Vi avtalte tid til selve intervjuene og ble enige om hvor de skulle finne sted. For de som ikke hadde mulighet til å treffe meg i forkant av selve intervjuet ble tid og sted avtalt via telefon eller mail, sammen med en kort presentasjon av prosjektet.

Alle intervjuene i studien ble gjennomført i oktober 2014. Intervjuguiden ble brukt aktivt i alle intervjuene, og var en god veileder. Den fungerte som en huskeliste for å forsikre at jeg kom gjennom alle temaer og spørsmål jeg ønsket å stille deltakeren i intervjuet. Ved flere anledninger ble temaer på intervjuguiden naturlig tatt opp og det var også ting som dukket opp i samtalen som jeg ikke hadde tenkt på men som viste seg å være interessante for studien. Om deltakerne slet med å besvare et spørsmål prøvde jeg å omformulere meg og prøvde å stille det samme spørsmålet, men med andre ord som kunne hjelpe til å forstå spørsmålet bedre. Noen ganger kom vi naturlig til flere av temaene i forkant av intervjuguiden eller gikk tilbake etter å ha kommet inn på tema igjen gjennom et annet spørsmål.

Under de første intervjuene valgte jeg å ta notater for hånd i tillegg til båndopptaker. Jeg oppdaget at dette var mer forstyrrende for min egen naturlige tilstedeværelse og for samtalen, mer enn notatene var til hjelp. På bakgrunn av dette bestemte jeg meg derfor for å fokusere på samtalen og la penn og papir ligge. Jeg hadde likevel med meg penn

og papir som var tilgjengelig under intervjuene dersom det skulle bli bruk for det.

Lydopptaket ga all informasjonen jeg trengte.

Jeg hadde i forkant av intervjuet testet utstyret og viste at det fungerte, likevel valgte jeg å sikre meg og brukte to ulike lydopptakere. Det viste seg å være en fordel. Den ene opptakeren jeg brukte fungerte ikke optimalt over lengere tid, og det var vanskelig å få et godt utbytte av opptaket, på tross av testing på forhånd. Opptakeren som jeg brukte for å forsikre meg ga et bedre opptak og var det som ble benyttet til transkribering.

Før alle intervjuene startet minnet jeg deltakerne på at de kunne trekke seg når som helst og at det ikke fantes gale eller mer korrekte svar. Jeg ønsket deres erfaringer og opplevelser. Innledningsvis spurte jeg deltakeren om spørsmål rundt deres utdannelse, tidligere erfaringer og hva de likte ved jobben sin. Dette ble som en slags oppvarming og en fase der deltakeren kunne føle litt på situasjonen og bli trygge og mer komfortable i situasjonen. Deltakerne var under hele samtalen ivrige til å eksemplifisere og komme med historier fra relevante opplevelser. Fire av fem intervjuer varte i omtrent en time og jeg hadde i informasjonsskrivet forespeilet en time så deltakerne hadde et utgangspunkt. Et intervju var noe kortere og varte i underkant av en halv time. Deltakerne virket komfortable i situasjonen og samtalen gikk godt, de virket glade for å få dele sine opplevelser og erfaringer fra sin arbeidshverdag om tema.

I situasjoner som denne, der mennesker skal intervjues og dele privat og i noen tilfeller intim informasjon er det best å ta hensyn til deres ønsker. Jeg har jobbet for å møte mine deltakere på deres premisser (Befring, 2007, s. 125). Jeg har sett på denne delen som viktig da jeg ønsker at mine deltakere skal føle seg trygge og komfortable i intervjusituasjonen, mennesker føler seg ofte tryggere i omgivelser de kjenner. Jeg lot derfor alle mine deltakere velge sted og tidspunkt for intervjuene. Etter deres ønsker ble alle intervjuene holdt på deres private kontor på arbeidsplassen. Der var de ikke redd for å dele informasjon og det var liten fare for å bli overhørt og forstyrret av uvedkommende. Ved å velge å holde intervjuene på deltakernes private kontor på arbeidsplassen ble det også lettere for deltakeren og legge inn intervjuene i timeplanen og å unngå å bruke tid på reise. Det er på kontoret de utfører mye av det arbeidet og det samarbeidet jeg er kommet for å intervju dem om. Jeg følte deltakerne oppførte seg naturlig og var avslappet i sitt vante miljø. Flere av historiene deltakerne delte med meg hadde funnet sted på deres kontor der vi befant oss.

2.2.3. Min rolle som forsker

Å få være intervjuer under innsamlingen av materialet var både spennende og utfordrende. For meg var dette en ny rolle som jeg aldri før hadde vært i. Det er viktig at jeg som forsker har en nøytral holdning under intervjuene, samtidig må jeg være forståelsesfull og vise toleranse for det som blir sagt. Dette kan være avgjørende for hvilke svar jeg får fra deltakerne. Jeg må unngå ledende spørsmål og ha en aksepterende holdning. Som vil si at jeg må respondere uten å «favorisere» noen svar fremfor andre svar (Befring, 2007, s. 126). Kroppsspråk og ansiktsuttrykk bør holdes nøytralt for ikke å vise mine reaksjoner på utsiden av kroppen.

Jeg som forsker må i intervjusituasjonen legge til rette for at den kan gi informasjon med maksimal validitet og reliabilitet. Dette kan gjøres ved å legge til rette for deltakeren i intervjusituasjonen og utføre intervjuet på deres premisser. Dette innebærer å gi deltakeren muligheten til å få uttrykke seg på en mest mulig fri og naturlig måte (Befring, 2007, s. 125).

For forskeren kan det være en utfordring å holde den nødvendige profesjonelle avstanden til deltakerne, samtidig som de skal være nære og lyttende, altså balansen i personlig nærhet i relasjonen med deltakerne. Kvale og Brinkmann (2009, s.92) viser til at jeg som forsker i intervjusituasjonen risikerer å identifisere seg så sterkt med deltakerne at jeg ikke opprettholder denne avstanden. Videre viser de til at jeg som forsker må være klar over at åpenheten og intimiteten som kan oppstå i intervjusituasjonen på noen deltakere kan virke forførerisk. Dette kan få deltakerne til å fortelle meg ting de senere vil angre på at de fortalte (Kvale og Brinkmann, 2009, s.91). Kvasi-terapeutiske relasjoner kan oppstå når forskeren trer inn i sin lyttende rolle, dette er en situasjon svært få forskere er utdannet til. Utfordringen om balansen i personlig nærhet i relasjonen til deltakerne vil derfor sette høye krav til min finfølelse i intervjusituasjonen med tanke på hvor langt jeg kan gå i undersøkelsen (Kvale og Brinkmann, 2009, s. 91).

Under mine intervjuer opplevde jeg ikke at deltakeren delte noe de ikke ønsket, eller at jeg gravde etter informasjon de ikke ønsket å gi. De ga uttrykk for at de var komfortable i intervjusituasjonen og vi hadde en god tone under hele prosessen. Selv om forskningsintervjuet i stor grad ser ut til å være en åpen og fri dialog mellom likestilte parter er det en asymmetrisk maktforskjell til stede mellom forskeren og den som blir

intervjuet (Kvale og Brinkmann, 2009, s.52). Det er intervjueren som har bestemt tema for intervjuet, definerer intervjusituasjonen, stiller spørsmålene og velger hvilke spørsmål som følges opp (Kvale og Brinkmann, 2009, s. 52). Jeg har under mine intervjuer opptrådt ydmykt og respektfullt ovenfor mine deltakere og anerkjent det de har hatt å dele med meg. Den asymmetriske maktrelasjonen i intervjusituasjonen er det ikke mulig for meg å endre, men det er mulig å tilrettelegge på andre områder for at det skal bli en jevnere balanse mellom intervjuer og deltaker. Dette har jeg forsøkt å på best mulig legge til rette for under mine intervjuer.

2.2.4. Hva kan begrense hva jeg får vite

Kvale og Brinkmann (2009, s.37) hevder at det skjer en samtalebasert erkjennelsesprosess som er intersubjektiv og sosial med intervjuet som kunnskapsprodusent. Denne prosessen involverer meg som intervjuer og deltakerne, som sammen produserer kunnskap. Denne kunnskapen som produseres eksisterer ikke i forkant eller etterkant av intervjuet, og på bakgrunn av dette er den utsatt for påvirkning av flere faktorer. Den er spesielt utsatt for min forforståelse, og selv om jeg forsøker å holde meg bevisst på denne vil jeg ikke kunne unngå den totalt. Deltakernes og min egen dagsform og konsentrasjon kan påvirke kommunikasjonen oss imellom som igjen kan føre til misforståelse når det gjelder hvordan vi oppfatter og tolker hverandres spørsmål og svar. Hvis deltakerne har pågående saker der foreldresamarbeidet er veldig bra eller veldig dårlig kan dette påvirke svarene i positiv eller negativ retning om gjeldene tema.

Det kan tenkes at en påvirkende faktor som ligger hos informantene er at noen av temaene jeg tar opp eller spørsmålene jeg stiller er vanskelig å svare på. Og at det er vanskelig å formulere noen svar med begrenset betenkningstid. Hukommelsen hos deltakerne og hvorvidt vi husker en hendelse på eksakt samme måte som det skjedde eller ikke vil også påvirke svarene jeg får. Jeg som forsker må også være bevisst at jeg tolker et allerede informanttolket materiale. Som vil si at jeg fortolker deltakernes fortolkninger av egne erfaringer og tanker som er fortolket og så gjenfortalt (Fossaskåret, 2006 s. 41)

Deltakerne kan ha flere erfaringer som jeg har interesse av å høre om i min studie, men som de tar for gitt at jeg allerede vet og derfor ikke gir meg denne informasjonen under

intervjuet (Hatch, 2002, s.91). Jeg må derfor lage en intervjuguide som kan hjelpe meg til å få stilt alle spørsmål jeg ønsker og muligheten til de svarene jeg søker.

2.3. Analyse av empiri

2.3.1 Transkribering

Jeg har selv transkribert alle intervjuene og opplevde at dette ga meg sjansen til å bli enda bedre kjent med materialet jeg selv hadde samlet inn. En annen fordel ved å transkribere materialet selv er at jeg kjenner konteksten den ble samlet inn i og er deltakende i intervjusituasjonen (Nilssen, 2012, s. 48). Det er også etisk forsvarlig av meg å være den som transkriberer lydfilene da andre kunne kjenne igjen deltakere ved å lytte til lydfilene, både navn, stedsnavn og navn på institusjoner nevnes i intervjuene. Å la andre transkribere materialet ville ødelagt for deltakernes anonymitet (Kvale og Brinkmann, 2008, s. 106).

Under transkriberingen har jeg lyttet til lydopptaket for deretter å skrive ned ordrett det som blir sagt. Jeg noterte meg latter som «haha», pauser med «hmmm», når deltageren har mumlet eller besvart spørsmål med ja og nei. Jeg har også markert i teksten der deltakeren legger trykk på ord eller uttrykk (Nilssen, 2012, s. 49). Jeg har notert meg dette i transkripsjonen for å markere om det er noe deltakerne synes er morsomt, noe de må tenke over og tar pauser, enkle ja og nei svar og når de legger trykk på enkelte svar med entusiasme. Transkriberingen er gjort på bokmål for å forsterke anonymiseringen, samt at deltakernes dialekt ikke er av betydning for studien. Deltakerne ble anonymisert allerede fra transkriberingen, der har de fått bokstaven «I» for informant, mens jeg som intervjuer har fått bokstaven «A» som er forbokstaven i navnet mitt. Deltakerne fikk deretter tilfeldig valgt, vanlige norske navn når jeg startet på analysen.

2.3.2. Analyse og tolkning

Den egentlige analysen starter der forskeren prøver å finne mening i intervjuene (Kvale og Brinkmann, 2009). På bakgrunn av dette kan vi forstå det som at analyseprosessen starter før vi bevisst begynner å analysere. Dalen (2008, s. 62) mener også at analysearbeidet starter tidlig i kvalitative studier, allerede i intervjufasen ved at

forskeren iakttar og observerer gjennom hele prosessen, dette har vært tilfelle også i mitt prosjekt. Underveis i arbeidet med denne avhandlingen har jeg både bevisst og ubevisst holdt på med analysering, både under selve intervjuene og i transkriberingsprosessen. Under transkriberingen og gjennomgangen av transkripsjonene gjorde jeg meg opp tanker om hva som var felles og hva som var ulikt hos flere av deltakerne. Dette gjorde meg oppmerksom på hva jeg kunne se etter i det videre analysearbeidet.

Befring (2007, s. 183) peker på at analyse i kvalitativ forskning handler om å finne typiske mønstre i det innsamlede materialet, og at en må se etter både det allmenne, særpregede og det avvikende. Formålet med dataanalysen er å få et helhetlig bilde av materialet, sammenfatte og fortolke (Befring, 2007, s. 183). Dette kan som Ringdal (2013, s. 249) forklarer være å ta spranget fra observasjon til vitenskap, som i en studie der forskningsintervju er brukt vil si å gå fra intervjuutskrifter til sosiologi.

Materialet jeg satt igjen med etter transkriberingen er blitt analysert med inspirasjon fra en induktiv tilnærming. Som betyr at man prøver å få en mer helhetlig forståelse av materialet for så å finne mønstre innad materialet (Hatch, 2002, s. 161; Befring, 2007, s. 186). Denne analysemetoden er hentet fra Grounded Theory. I denne tilnærmingen tar forskeren utgangspunkt i det empiriske materialet og fanger opp deltakernes egne perspektiv og oppfatninger. Disse danner så et utgangspunkt for utvikling av analytiske begrep og kategorier, som igjen kan gi teoretiske perspektiver knyttet til studiens tema (Befring, 2007, s. 186).

Analysearbeidet er blitt gjort i flere ulike trinn. Underveis i arbeidet med oppgaven har jeg tatt notater, skrevet ned stikkord, tanker og setninger i en liten bok. Denne boken har fungert som en «logg». I denne boken skrev jeg notater og tanker jeg hadde gjennom transkripsjonene av intervjuene og videre under analysen. Jeg startet arbeidet med analysen av empirien ved å lese gjennom alle de transkriberte intervjuene som jeg hadde skrevet ut, mens jeg lyttet til lydopptakene i et forsøk på å få et helhetlig inntrykk av materialet, og passe på at jeg hadde fått med meg alt. Alle intervjuene var blitt lagret som Word-dokument etter endt transkribering med hvert sitt nummer etter hvilken rekkefølge intervjuene ble foretatt, dette hjalp meg å skille intervjuene fra hverandre. Så startet jeg arbeidet med å finne sammenhenger i materialet som kunne være med på å gi svar på problemstillingen til oppgaven.

Videre foretok jeg en temasentrert analyse, hvor informasjon fra deltakerne knyttet til de samme temaene ble sammenlignet. I temasentrerte analyser representerer de ulike kategoriene temaer som er sentrale i studien (Thagaard, 2009, s. 171). Jeg tok utgangspunkt i intervjuguiden og utarbeidet fem hovedkategorier. Intervjuguiden fungerte som en disposisjon for den første kodingen og kategoriseringen i analysen. De fem hovedkategoriene var: forhåpninger, ansvar, makt, kommunikasjon og samarbeid. Hver kategori fikk tildelt sin egen farge, jeg brukte markeringstusjer og ringet rundt tekst i utskriftene med den fargen som tilhørte kategorien jeg syntes teksten passet under. Samtidig som kommentarer eller stikkord ble notert i dokumentets marginer. Deretter sorterte jeg teksten manuelt ved klipp og lim funksjonen i Word, ved å følge markeringen jeg hadde gjort på papirversjonen. Hver kategori fikk sitt eget Word-dokument med samme farge som ble brukt under sorteringen med markeringstusjer. Samtidig passet jeg på å markere hvilket intervju teksten var hentet fra for å ikke blande deltakernes uttalelser.

Alle kategoriene ble nøye gjennomgått for å vurdere, og forsikre meg om at alt materialet var havnet under riktig kategori. Noe av materialet ble flyttet fra en kategori til en annen, mens noe ble stående i to kategorier. Jeg tok så for meg en og en kategori, leste nøye gjennom flere ganger og begynte å forme underkategorier. Alle hovedkategoriene fikk mellom tre til syv underkategorier hver. Jeg så etter mønstre i materialet, både sammenhenger og kontraster. Siden jeg valgte å utforme hovedkategoriene på bakgrunn av intervjuguiden ble det lettere å sammenligne svarene og knytte materialet til hvert tema.

Når jeg hadde fått en oversikt over alt materiale som var plassert under hovedkategorier og underkategorier gjorde jeg en siste gjennomlesing før endelige avgjørelser ble tatt og var materialet var klart. Jeg valgte å beholde hovedkategoriene gjennom hele prosessen, også i det ferdig analyserte materialet. Analyseprosessen i kvalitativ forskning kan være en avansert prosess. Jeg jobbet ikke ene og alene kronologisk i analyseprosessen men arbeidet mye frem og tilbake mellom hovedkategorier, underkategorier, funn og de opprinnelige intervjutekstene. Arbeidet i analyseprosessen er gjort både i Word og for hånd. Jeg personlig synes det er lettere å lese og holde konsentrasjonen oppe over lengere tid når jeg har teksten tilgjengelig på papir. Markeringstusjer i sterke farger mot svart skrift på hvitt papir gjorde det også lettere å se hva som hørte til hvilken kategori med hjelp av fargekodene jeg hadde til hver hovedkategori. Jeg syntes også det var

lettere å få en oversikt over materialet på denne måten, for ikke å overse deler av teksten, samtidig som jeg kunne redigere og endre i Word-dokumentet ved behov.

2.4. Validitet og Reliabilitet

Validitet og Reliabilitet er begreper som er hentet fra naturvitenskapen og kvantitativt forskningsarbeid som bygger på en annen tenkemåte og som har et annet vitenskapsteoretisk grunnsyn enn den kvalitative forskningen (Dalen, 2008, s.102). Der er det utviklet metoder for å måle validitet og reliabilitet, men disse er vanskelige å anvende i en kvalitativ forskningstradisjon (Dalen, 2008, s.102). I den kvalitative forskningen velger flere forskere og anvende begreper som troverdighet, bekreftbarhet og overførbarhet (Kvale, og Brinkmann, 2009, s. 249). I min studie velger jeg likevel og anvende begrepene validitet og reliabilitet da begrepene vil gjøre seg nyttige. Ved å bruke andre begrep som troverdighet, bekreftbarhet og overførbarhet vil referansen til de innarbeidede og generelle begrepene til å vurdere data kunne gå tapt (Ringdal, 2013, s.248).

2.4.1 Validitet

Innenfor den kvalitative forskningen handler validitet om at kunnskapen som produseres skal være troverdig og gyldig, samt mulig å bekrefte (Kvale og Brinkmann, 2009, s. 249). Validiteten i kvalitativ forskning kan måles i om forskeren har undersøkt det som faktisk skal undersøkes (Kvale og Brinkmann, 2009, s. 250), og i hvilken grad våre observasjoner reflekterer de fenomener eller variabler vi ønsker å vite noe om (Pervin, 1984, s.48 referert i Kvale og Brinkmann, 2009, s.251). Siden vi aldri kan svare ja eller nei på om funnene stemmer, må forskeren heller stille spørsmål om hva dette kan være sant om. Hva innsamlingsmetoden og datamaterialet sier noe om, samt innholdets rekkevidde og overførbarheten resultatet har (Malterud, 2003, s. 178).

Det er viktig at metoden jeg har valgt er egnet til å hente inn den kunnskapen jeg trenger for å besvare min problemstilling. Hvis valgene jeg har tatt i min studie ikke er relevante kan jeg ikke forvente at resultatene skal gi gyldig svar på det jeg undersøker (Malterud, 2003, s. 178). Valg av metode er blitt redegjort for tidligere i dette kapittelet (2.2).

Kvale og Brinkmann (2009, s. 250) mener at valideringen handler om kvaliteten på forskningshåndverket og at dette skal gjelde gjennom alle intervjuundersøkelsens stadier og ikke bare begrenses til en bestemt fase av prosjektet. Det er viktigere at jeg vektlegger validering gjennom alle steg i arbeidsprosessen fremfor validering av resultatet. Jeg har forsøkt å kontrollere kvaliteten på arbeidet gjennom alle steg fra begynnelse til avslutning (Kvale og Brinkmann, 2009, s.253).

I følge Kvale og Brinkmann (2009, s. 253) handler ikke validitet i kvalitativ forskning kun om metoden som brukes, men også om forskeren som person, og forskerens moralske integritet. Når det det forskes ved bruk av det kvalitative forskningsintervju bygges det på et samspill mellom intervjuer og deltakerne som igjen krever at det er et forhold mellom meg som forsker og deltakerne jeg skal intervjuer. De opplysninger deltakerne kommer med i intervjuene skal gjengis så korrekt som sin opprinnelige form som mulig, men vil alltid være berørt av det forhold jeg og deltakerne har (Dalen, 2008, s. 105). Jeg har innledningsvis (1.1.) i denne oppgaven gjort rede for min tilknytning til tema som oppgaven tar for seg, så det kan vurderes hvordan min tolkning av dataene kan påvirkes på bakgrunn av den (Dalen, 2008, s. 105).

En utfordring man kan støte på som er knyttet til validitet er i hvilken grad forskeren har nærhet til feltet det skal forskes på. Hvis forskeren har god kjennskap til feltet og muligens identifiserer seg med deltakerne er det en sjanse for at man kan «og native». Dette vil si at nærheten forskeren har til feltet kan gjøre han/hun blind for stoff som er spesielt og skiller seg ut blant materialet (Dalen, 2008, s. 110). Hos meg som forsker er ikke sannsynligheten for dette stor, jeg er ikke selv PP-rådgiver eller har barn som er brukere av tjenesten. Jeg er kjent med at PP-tjenesten eksistere gjennom familiemedlemmer som har mottatt hjelp, men har ikke hatt noe innsyn i opplegget, eller samarbeidet mellom PP-tjenesten og mine personlige relasjoner. Det kan på bakgrunn av dette sies at jeg har en indirekte nærhet til feltet, men ikke står i fare for å få synet på materialet farget av det. At jeg selv ikke jobber i PP-tjenesten eller har barn som er bruker av den kan påvirke den informasjonen jeg får på flere måter. PP-rådgiverne kan på grunnlag av dette unnlate å fortelle meg enkelte ting de antar at jeg ikke har kunnskap om eller mulighet til å forstå. Det kan også slå ut andre veien og få dem til å føle at det er spesielt viktig at de forteller utdypende og i detalj så jeg skal få en dypere innsikt og forståelse. Det er viktig at jeg har med meg dette under analysearbeidet.

I følge Kvale og Brinkmann (2009, s. 248) er det som står mest sentralt i arbeidet med validering i kvalitativ forskning å strekke seg etter objektivitet i det subjektive. Jeg har i mitt forskningsprosjekt forsøkt å være bevisst på mulige fordommer og antakelser og se temaet i et større bilde. Forskerens troverdighet vurderes også med utgangspunkt i tidligere forskning og erfaring på feltet.

Kunnskapen som produseres gjennom et kvalitativt forskningsintervju er resultatet av et samspill mellom deltaker og forsker. Mellom forsker og deltaker vil det være en relasjon. Selv om jeg gjengir deltakernes uttalelser så nøyaktig som mulig vil relasjonen til deltakerne alltid prege mine fortolkninger av deres uttalelser (Dalen, 2008, s. 105). Validitet handler ikke bare om metodene som blir brukt i forskningen men også meg (forskeren) som person, og min moralske integritet (Kvale og Brinkmann, 2009, s. 253).

En avgjørende faktor for validiteten på prosjektets resultat er min rolle som forsker og kvaliteten på arbeidet under prosessen. Som forsker er jeg til stede og opptreer aktivt i alle steg i prosessen, i innsamling av materiale, transkribering, analyse og tolking (Dalen, 2008, s.108). Det at jeg som forsker har transkribert det innsamlede materialet selv bidrar til å styrke validiteten (Dalen, 2008, s. 108).

2.4.2. Reliabilitet

Reliabilitet handler om forskningsresultatets konsistens og troverdighet. Ofte settes spørsmål om studiens reliabilitet sammen med spørsmål om hvorvidt resultatet av forskningen kan reproduseres av andre forskere på andre tidspunkt (Kvale og Brinkmann, 2009, s.250). Etterprøvbarehet av resultatet i kvalitativ forskning er vanskelig da det er mange faktorer som er av stor betydning for resultatet. Forholdet mellom forsker og deltaker, forskerens rolle, samt at både individer og undersøkelsens kontekst er i konstant endring (Dalen, 2008, s. 101). Reliabilitet i det kvalitative forskningsintervju gjør seg gjeldene gjennom selve intervjuet, i transkriberingen og i analysen av det innsamlede materialet (Kvale og Brinkmann, 2009, s. 250). Spørsmål om reliabilitet under intervjuet gjelder om forskeren stiller ledende spørsmål eller på andre måter har innflytelse på deltakerens svar (Kvale og Brinkmann, 2009, s.250). I min studie har jeg prøvd å unngå og påvirke mine deltakeres svar ved å forsøke å unngå å stille ledende spørsmål. Jeg har forsøkt og transkribere ordrett fra tale til skrift og notert tonefall, latter og pauser for å få en så nøyaktig gjengivelse av intervjuene som

mulig. Jeg har i dette kapittelet beskrevet nøye stegene i forskningsprosessen og hvorfor jeg har tatt de valgene jeg har.

Et særtrekk for den kvalitative forskningen er at den bygger på den grunnforutsetningen at mennesker skaper eller konstruerer sin sosiale virkelighet og gir mening til egne erfaringer. Dette innebærer at det ikke finnes en «sann» virkelighet eller noen universelle lover. Dette betyr at de meningssammenhengene deltakerne skaper er knyttet til hvert enkelt individ (Dalen, 2008, s.101). Det må også tas hensyn til at meningskonstruksjonen må sees i relasjon til både den situasjonen aktøren befinner seg i, og til debatten som foregår i samfunnet rundt det fenomenet som forskes på (Dalen, 2008, s.101). Dette gjør det så å si umulig å etterprøve resultatet av forskningen. Tilnærmingen til reliabilitet i den kvalitative forskningen må derfor gjøres på andre måter. Dette gjøres ved at forskeren må argumentere for reliabilitet ved å redegjøre for hvordan materialet er blitt innsamlet og utviklet i løpet av forskningsprosessen. Dette skal kunne overbevise en kritisk leser om kvaliteten på forskningen og dermed også verdien av resultatene (Thagaard, 2009, s. 198). Dette er hva Silverman (2006, s. 282) kaller for transparens (gjennomsiktighet). Dette betyr at jeg gjennom hele forskningsprosessen må være nøye i det empiriske arbeidet for å gi en så nøyaktig beskrivelse av arbeidet som mulig.

2.4.3. Overførbarhet

Kunnskapen fra en undersøkelse må være overførbar for å kunne deles med andre utover den kontekst den er samlet inn i. I kvalitativ forskning er det fortolkningen som gir grunnlag for overførbarhet, og ikke beskrivelsen av mønstre i dataene (Thagaard, 2009, s. 207). Overførbarhet handler om at den forståelsen som utvikles innenfor rammen av et prosjekt, også kan være relevant i andre situasjoner (Thagaard, 2009, s. 207). Det er forskeren som må argumentere for at de betingelsene som bidrar til at en tolkning basert på studier i en sammenheng også kan være relevant i andre sammenhenger (Thagaard, 2009, s. 190). Overførbarhet kan også knyttes til gjenkjennelse, og om personer med erfaring fra de fenomenene som studeres kan kjenne seg igjen i de tolkingene som teksten formidler. Denne gjenkjennelsen innebærer at tolkingen i teksten gir en dypere mening til leserens tidligere kunnskaper og erfaringer, samtidig som den overskrider forståelsen til leseren (Thagaard, 2009, s. 209).

Funnene i min undersøkelse viser at deltakerne opplever samarbeid med brukernes foreldre mye på samme måte og deres erfaringer har flere fellestrekk. Min innsamling av materiale er gjort ved to ulike PPT kontor på ulike steder i Norge. Plassene er av ulik størrelse og har ulik befolkningssammensetning. Antall deltakere er fem og er et relativt lite utvalg. Jeg mener likevel mine funn kan ha overføringsverdi, jeg tror og mener at flere PP-rådgivere og andre involverte i tilnærmede like samarbeidssituasjoner vil kunne kjenne seg igjen i datamaterialet og tolkninger. Funnene kan ikke generaliseres for å gjelde alle PP-rådgivere, men funnene beskriver situasjoner og erfaringer som kan være relevant for andre PP-rådgivere og andre i lignende jobber som innebærer foreldresamarbeid.

2.5. Forskningsetiske hensyn

Etiske problemstillinger følger meg som forsker gjennom hele prosessen i intervjuforskningen (Kvale og Brinkmann, 2009, s.80). Når man i den kvalitative forskningen undersøker personers private liv gjør forskningsetikken seg spesielt gjeldende. Med dette som utgangspunkt har jeg forsøkt å tenke igjennom og ta hensyn til de etiske dilemmaer som kan oppstå i prosessen, og på den måten treffe reflekterte valg og være oppmerksom på kritiske og følsomme spørsmål som kunne dukke opp underveis (Kvale og Brinkmann, 2009, s.82). Kvale og Brinkmann (2009, s. 88) nevner informert samtykke, konfidensialitet og konsekvenser som tre viktige etiske hensyn i kvalitativ forskning med intervju som forskningsdesign. Disse tre etiske hensynene og hvordan jeg har ivaretatt dem i min studie vil jeg ta for meg i neste avsnitt. NSD sin godkjenning av prosjektet er også en del av etiske hensyn som må tas i prosjektet.

2.5.1. Informert samtykke

Kvale og Brinkmann (2009, s. 88) skriver at informert samtykke betyr at deltakerne i forskningsprosjektet informeres om studiens overordnede formål, og om hovedtrekkene i designen, samt mulige risikoer og fordeler med å delta. Informert samtykke innebærer også at forskeren forsikrer seg om at alle deltakerne er med av fri vilje, og opplyser om deres rett til å trekke seg dersom de ønsker det, når som helst i prosessen. I min studie fikk alle deltakerne et informasjonsskriv (Vedlegg 2) med informasjon om studien i forkant av intervjuene. Noen av deltakerne fikk muntlig informasjon på et tidligere møte

i tillegg. Informasjonen ble i tillegg gjentatt muntlig før selve intervjuet startet. Alle deltakerne skrev under på samtykkeerklæring (vedlegg 3).

2.5.2. Konfidensialitet

Ifølge Kvale og Brinkmann (2009, s. 90) innebærer konfidensialitet i forskningen at private data som identifiserer deltakerne ikke avsløres. Dette betyr at det ikke skal være mulig å kjenne igjen deltakere i prosjektet, deres identitet skal anonymiseres. For å ivareta dette har jeg ikke brukt deltakernes virkelige navn noe sted i studien. I transkripsjonene er navnene byttet ut med andre betegnelser (Se avsnitt om transkribering nr. 2.3.1.), jeg har oversatt alle deltakernes dialekt til bokmål og unnlatt å ta med informasjon som kan ha vært gjenkjennbar i presentasjonen av materialet. I tillegg er plassene intervjuene ble utført blitt anonymisert. Alt datamateriale, som transkripsjoner og lydopptak er blitt oppbevart utilgjengelig for andre enn meg. Dette vil ved prosjektets slutt bli destruert.

2.5.3. Konsekvenser

Med mennesker deltagende i forskningen via intervju, med tema som kan være personlige og private, er det spesielt viktig å tenke gjennom konsekvensene det kan ha for deltakerne (Kvale og Brinkmann, 2009, s. 91). Forskeren må se på mulig skade som kan påføres deltakerne ved at de deltar i studien, selv om det ikke alltid er åpenbart hvilke konsekvenser forskningen kan ha. Deltakerne kan i ettertid av datainnsamlingen føle at de har delt for mye og dermed angre på deltakelsen. Deltakerne kan oppleve at forskerens tolkninger og perspektiv ikke samstemmer med det de har sagt og at være uenig i min tolkning av deres utsagn (Thaagard, 2009, s. 229). Jeg har prøvd å gi et helhetlig bilde av det materialet jeg har samlet ved hjelp fra mine deltakere i prosjektet. Summen av potensielle fordeler for deltakerne og verdien av den kunnskapen som produseres bør veie tyngre enn risikoen for å skade deltakeren for å berette å gjennomføre studien (Kvale og Brinkmann, 2009, s. 91).

3. TEORETISK PERPEKTIV

Dette kapitlet inneholder teori og hovedbegreper som skal diskuteres i kapittel seks, opp mot funnene som ble presentert i kapittel fem. Først vil jeg presentere begrepet foreldresamarbeid, videre ser jeg på Ask og Gorseth (2004) sin tolkning av Ravn (1995) sin teori om de grunnleggende elementene et samarbeid må bestå av. Teori om kommunikasjon blir deretter presentert gjennom Cato Wadel sitt prosessperspektiv for å vise hvordan kommunikasjon kan foregå og hva som kan være grunnen til at det blir kommunikasjonsproblemer. Videre tar jeg for meg interkulturell kommunikasjon og teori om tolkebruk. Avslutningsvis legger jeg frem ulike syn på makt, avmakt, sosial kontroll og asymmetriske maktforhold mellom bruker og behandler.

3.1. Samarbeid

Begrepet foreldresamarbeid brukes som en forkortelse av samarbeid mellom hjem og skole/barnehage eller samarbeid mellom foreldre og lærere/førskolelærere. Dette er i sammenheng med den kontakten som skal være mellom hjem og skole/barnehage. Det er i Rammeplanen for barnehager av 1995 og i Læreplan for grunnskolen av 1997 nedfelt at disse institusjonene er pliktige til å få til et samarbeid med barnas foreldre. Samarbeidet skal være basert på respekt og gjensidighet, med barnet i sentrum (Ask og Gorseth 2004, s. 20).

Foreldresamarbeid handler som sagt om samarbeid mellom hjem og skole/barnehage. Jeg har valgt å inkludere begrepet foreldresamarbeid i denne sammenheng da jeg syntes begrepet er dekkende for samarbeidsrelasjonen mellom PP-rådgiver og brukernes foreldre. Samarbeid er et begrep som tillegges flere ulike betydninger og brukes til å beskrive ulike forhold. Ask og Gorseth (2004, s. 20) sier at grunnelementet i samarbeid må være det som foregår når to eller flere hjelper hverandre og oppnå noe de ønsker. Videre viser de til Ravn (1995, s. 204 i Ask og Gorseth, 2004, s. 20) sin definisjon av samarbeid som er:

Et forhold mellem mennesker, der i respekt for hinandens forskellige kunsdkaber, færdigheder, egenskaber, erfaringer og holdninger arbejder mod samme mål på grundlag af en fælles sum af ressourcer. Det ideelle samarbejde hviler på gensidig tillid og på fælles ansvarsfølelse og beslutningstagen. Der er tale om et likeverdigt forhold.

Christiansen og Pettersen (1981, s. 4) mener at å samarbeide er å arbeide sammen og at utgangspunktet må være en felles målsetting. Ravn (1995 referert i Ask og Gorseth, 2004, s. 20) utdyper sin definisjon ved å si at de ulike partene i et samarbeid ikke trenger å være like og ha samme forutsetninger. Det som gjør samarbeidet fruktbart er resultatet av de ulike ferdigheter, egenskaper, holdninger og verdiene som partene bringer med seg inn i samarbeidet. Og at på tross av ulikheter skal partene være likeverdige og føle et ansvar for det som bestemmes i fellesskap. Med utgangspunkt i denne definisjonen mener Ask og Gorseth (2004, s. 20-21) at holdningen hver part tar med seg inn i samarbeidet, full tillitt til hverandre og likeverd i avgjørelser må være til stede for at et samarbeid skal fungere optimalt.

Ravn (referert i Ask og Gorseth, 2004, s. 28) ser makt og tillit som avgjørende for hvordan et samarbeide utarter seg og i hvilken grad det blir vellykket. Hun er av den oppfatning av at makt ikke nødvendigvis er noe negativt om en bevissthet om hvordan makten virker inn på forholdet mellom de ulike partene er til stede. Det er avgjørende om det er kun en part i samarbeidet som tar alle avgjørelser, om de bytter på å bestemme eller om de sammen kommer frem til avgjørelsene.

Ravn kaller det modellmakt når hun setter ord på den makten som utøves i de situasjonene der det er en part som definerer form, innhold eller grunnlag for situasjonen (referert i Ask og Gorseth, 2004, s.29). Hun tar utgangspunkt i Bråtens (1981) teori om modellmakt for å beskrive hvordan deltakerne kan forsterke sin relative selvstendighet om samarbeidet har rom for kryssende forestillinger. Hun skriver at man i samarbeidet må arbeide for å prøve å åpne for det mangfoldige i stedet for å jobbe med å sette grenser for samtalen. Å la andre deltakere komme med sine forslag, selv om de kan oppleves som truende og konkurrerende ovenfor våre egne forslag. De må få tid til å komme med innspill på deres premisser og ikke den andres. De skal ikke fanges inn i vår modellmakt og heller ikke i andre sammenhenger.

Det vil alltid eksistere ulike syn, virkelighetsforståelser eller modeller som står mot hverandre i ulike grader i det sosiale liv i samfunnet. Ved en vurdering av maktforhold burde det undersøkes hvilken virkelighetsforståelse eller modell av virkeligheten som er bakgrunn til samhandlingen. Det er den personen eller den sosiale gruppen som får sin virkelighetsmodell godkjent som grunnlag for samhandlingen som har modellmakt over den andre parten (Norvoll, 2002, s. 131). Modellmakten økes ytterligere om den

personen eller gruppen som har modellmakt innehar kunnskap som motparten ikke har tilgang på. Bråtens teori om modellmakt handler om at innflytelsesgap mellom to eller flere parter kan øke selv om viljen til makt ikke er til stede og det er ønskelig fra alle parter at det foretas en innflytelsesutjevning (Bråten, 1981, s. 106).

Modellmakt vil si innflytelse på andre i kraft av en gjennomslagskraftig virkelighetsmodell som de andre tilskriver som kilde for endegyldige svar på spørsmål om et bestemt saksområde, og som utelukker spørsmålshorizonten for alternative perspektiver og virkelighetsdefinisjoner. (Kalleberg, 2009).

Modellmakt virker på den måten at modellmakten gjør virkelige dialoger om til skinn-dialoger ved at den ene partens kunnskap, erfaringer og spørsmål blir gjort irrelevant. Dette kan forekomme selv under den modellsterke parten har gode intensjoner. Om en part blir inspirert av den andres perspektiv og gjør dette om til sitt perspektiv, gjør vedkommende seg selv modellsvak. Spørsmålene spiller en stor rolle da et perspektiv kan bli dominerende ved at det ikke stilles alternative spørsmål, det finnes ikke bare fasit svar men også fasit spørsmål (Kalleberg, 2009; Bråten, 1981).

I forholdet mellom PP-rådgiveren og foreldrene vil det som regel være PP-rådgiveren som stiller som den modellsterke, og foreldrene de modellsvake. Det er PP-tjenesten som legger føringene for samarbeidet, det er PP-rådgiveren som har faglig kunnskap og erfaring fra feltet. Kunnskapen og erfaringen PP-rådgiverne besitter kan bidra til økt modellmakt i deres favør. De fleste foreldrene besitter ikke denne faglige kunnskapen og stiller svakere av den grunn. Til gjengjeld innehar de mest kunnskap om deres situasjon og barnet sitt, hva angår deres bakgrunn, personlighet, ressurser, svakheter og behov for hjelpetiltak.

På linje med makt er det tillit som vurderes som en avgjørende faktor for samarbeidets kvalitet. Tilliten handler om forutsigbarhet, trygghet og sikkerhet, og utvikles gjennom en relasjon som består av gjensidig respekt og aksept hos deltakerne som likeverdige partnere. Partnere som tar hverandre og situasjonen på alvor uavhengig av deres kunnskap og forståelse. I følge Ravn (1995, referert i Ask og Gorseth, 2004, s.30) er samarbeid som er basert på tillitt fruktbare på grunn av partenes ulikhet. Det ideelle samarbeid munner ut i at de involverte bruker det de er gode på og får det de trenger i et aktivt fellesskap (Ask og Gorseth, 2004, s. 30). Hun ser samarbeid som en relasjon der

de ulike deltakerne gir hverandre muligheten til å få uttrykt seg gjennom ord, sine ferdigheter, kunnskap og fantasi. Der de kan utveksle relevant kunnskap, få felles erfaringer og opplevelser samt handle sammen og ha innflytelse på en felles prosess.

3.2. Kommunikasjon

Begrepet kommunikasjon kommer fra det latinske ordet «communicare» som betyr «å gjøre noe felles» eller «å dele». Når vi er sammen med andre kommuniserer vi hele tiden, både bevisst og ubevisst. Kommunikasjon kan foregå verbalt eller via ikke-verbal kommunikasjon som kroppsspråk, uttrykk og tegn. Vi kan også kommunisere indirekte gjennom telekommunikasjon, både muntlig og skriftlig. I dagens samfunn er mulighetene for kommunikasjon mange og tilgjengelige, og skjer ofte gjennom sosiale medier. Det motsatte av verbal kommunikasjon tenkes ofte på som taushet, men denne tausheten er også kommunikasjon. Får man taushet som respons på for eksempel et forslag kan den tausheten formidle at mottakeren ikke forstår eller ikke liker forslaget som sender kom med (Karlsen, 1998, s.10).

3.2.1. Mennesket i kommunikasjonen

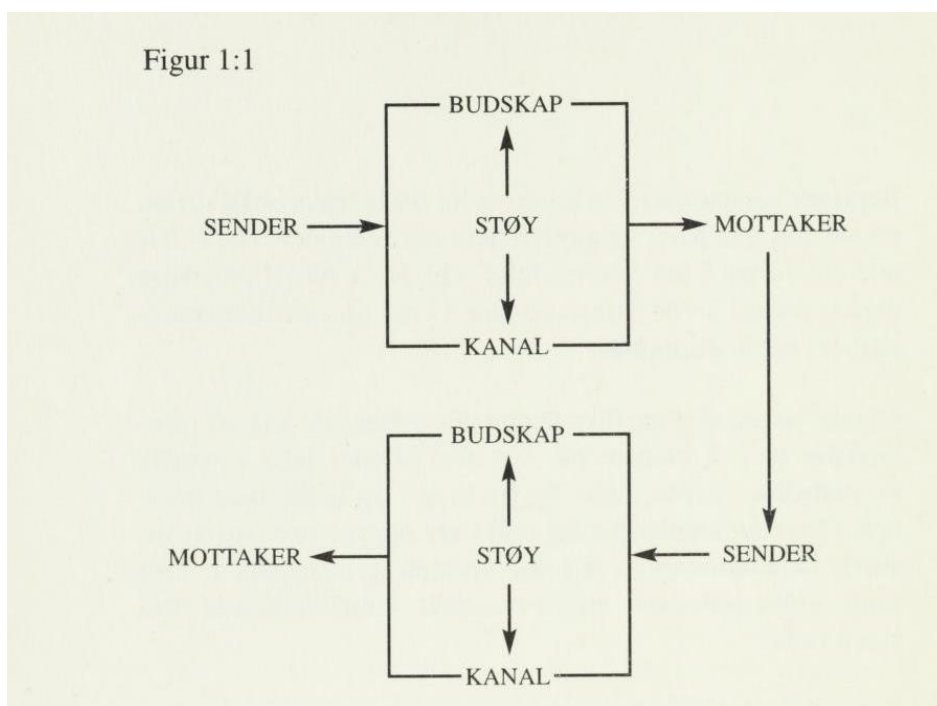
Synet vårt er blant de viktigste sansene hos mennesket når det kommer til skriftlig kommunikasjon. I skriftlig kommunikasjon er det synet som gjør jobben med å oppfatte budskapet som kommer fra sender og muliggjør en tolkning i hjernen. Hvordan budskapet er utformet er avgjørende for om vi når frem til mottaker med det (Karlsen 1999, s.11). Her menes bruken av språk (setningsbruk og ordvalg), bilde og struktur. I muntlig kommunikasjon er hørselssansen svært viktig, men synet kan overstyre det vi hører. Altså spiller synet også en viktig rolle i muntlig kommunikasjon. For eksempel vil det være lite troverdig at noen forteller deg at de er veldig glad, mens ansiktsuttrykket viser et trist uttrykk. Eller motsatt, hvis en person smiler bredt men snakker med en kald og fiendtlig stemme, vil synsinntrykket her være en viktig faktor. Andre faktorer som følelser, smak og lukt kan også være avgjørende for om budskapet når frem til mottaker (Karlsen, 1998, s. 11).

Når vi kommuniserer sender vi et budskap mellom to eller flere parter, det er en sosial handling som utføres gjennom en bestemt atferd. Vi bytter på å være den som sender og de som mottar budskapene. Med tanke på alle faktorene som er avgjørende i kommunikasjon er det ikke overraskende at det kan oppstå forstyrrelser i

kommunikasjonen, dette kan kalles «støy». Denne «støyen» kan være elementer som lyd, temperatur, fargerike klesplagg eller andre liknende ting som trekker oppmerksomheten vekk fra det som blir formidlet i øyeblikket (Dahl, 2013, s. 58). Vi har også ulike kanaler vi kan kommunisere via, og det er disse kanalene som formidler meldingen. Kanalene kan være organiske som øre, øyne eller nese eller fysiske som luften i rommet eller telefonledningen. En direkte kanal er ansikt til ansikt og ved en indirekte kanal går budskapet via en tredjepart, som for eksempel en tolk (Wadel, 1999, s. 11; Dahl, 2013, s. 59).

Jeg har valgt å bruke det Wadel (1999) kaller for prosessperspektivet som grunnperspektiv på kommunikasjon i min avhandling.

I figur 1.1 som vises nedenfor kan vi se sammenhenger mellom begrepene som er nevnt over, som er de mest sentrale i prosessperspektivet (Wadel, 1999, s. 12).



(Wadel 1999, s. 12).

Kommunikasjon sett fra prosessperspektivet inneholder fire stadier. I det første stadiet må sender vite med en viss grad av presisjon hva han/hun ønsker å melde. Dette finner sender ut gjennom en indre samtale med seg selv. Deretter må sender finne uttrykk som dekker det han/hun vil fortelle gjennom ord eller ikke-verbale tegn, dette regnes som den første oversettelsen og foregår i det andre stadiet. I det tredje stadiet er det opp til mottaker å oppfatte de ytre tegnene fra sender, både de verbale og de ikke-verbale. I det

fjerde og siste stadiet skjer den andre oversettelsen. Her må mottaker ta inn det som blir sagt og forsøke å integrere det for å skape en mening og forstå (Wadel, 1999, s. 12-13).

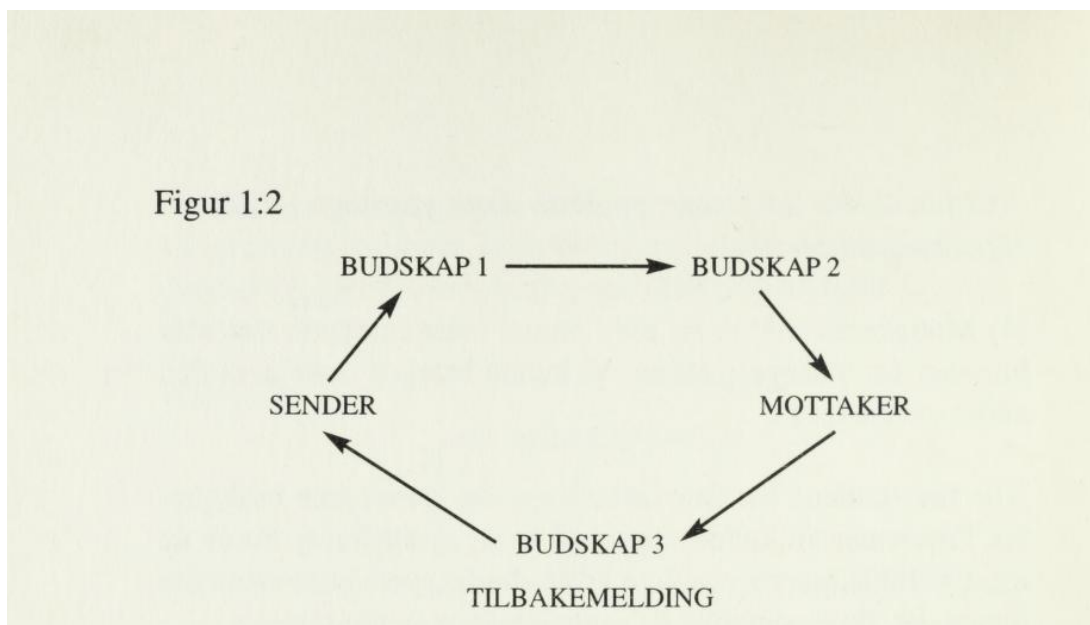
Det fins utfordringer i alle stadiene, og for å mestre disse kreves det ulike ferdigheter. I hvert stadie vil det kunne oppstå problemer, et av de mest grunnleggende problemene oppstår i stadie 3. Problemet oppstår på grunna av at mottaker ikke oppfatter budskapet slik senderen mente det. Dette er hva vi i vår dagligtale kan kalle en misforståelse.

Denne teorien kan kritiseres, og det er ikke sikkert den passer for all kommunikasjon, men kan likevel være adekvat for mine formål i denne studien.

Problemer som vi ser i stadie tre er svært vanlig, her skal mottakere oppfatte budskapet fra sender. I kommunikasjonen mellom pp-rådgiver og brukernes foresatte vil dette potensielt være blant de største utfordringene. Ulik kulturell bakgrunn, ulik forståelse og kunnskap om temaet og ulike språk vil by på utfordringer, og vil være avgjørende for hvor korrekt mottaker oppfatter det sender prøver å formidle. Enda større vil utfordringen bli når kommunikasjonen går via en indirekte kanal, som f. eks en tolk. (Se avsnitt om Tverkulturell, interkulturell og intrakulturell kommunikasjon 3.2.3. og Tolk og tolkning 3.2.4.).

Budskapet som sendes kan kategoriseres på to grunnleggende måter. Enten ut fra senders hensikt, der det er opp til mottaker å oppfatte budskapet slik senderen har intendert det (B1 i modellen nedenfor). Eller så kan vi kun fokusere på hvordan budskapet oppfattes av mottaker (B2 i modellen nedenfor). Her blir mottakers oppgave å oppfatte budskapet på sin måte til forskjell fra når budskapet skal oppfattes slik sender mente det. Det finnes et alternativ til disse to grunnleggende måtene å kategorisere på (B3 i modellen nedenfor). Da ligger fokuset på både sender og mottaker samtidig. Dette innebærer en tilbakemelding fra mottaker (Wadel, 1999, s. 13). Dette vises her via modell 1.2

Figur 1:2



(Wadel, 1999, s. 14).

3.2.2. Samarbeid og kommunikasjon

Ifølge Christiansen og Pettersen (1981, s. 24) er samarbeid og kommunikasjon uatskillelige. Videre viser de til at samarbeid og samspill med andre mennesker ikke kan foregå uten en form for kommunikasjon. Hvis kommunikasjonen er feilaktig eller utilstrekkelig vil det begrense samarbeidet.

De vanligste grunnene til at kommunikasjonen forhindres er språkforskjeller. Språkforskjellene de kan støte på er dialekt, fremmedord/fagspråk, at sender og mottaker legger ulik betydning til samme ord og at partene ikke har noe felles språk. Dårlig tid, få kommunikasjonsmuligheter og liten vilje til å lytte er andre faktorer som kan påvirke kommunikasjonen ifølge Christiansen og Pettersen (1981, s. 25).

Videre vil jeg ta for meg kommunikasjon mellom mennesker med ulik kulturell bakgrunn, ulikt morsmål og kommunikasjon via en tredje person, en tolk.

3.2.3. Tverrkulturell, interkulturell og intrakulturell kommunikasjon

Interkulturell kommunikasjon er kommunikasjon mellom mennesker med ulik kulturell bakgrunn. Dette kan være mellom en nordmann og en kineser, men det kan også være mellom to nordmenn med svært ulik bakgrunn. Tverrkulturell kommunikasjon er kommunikasjon på tvers av kulturene, om dette blir også uttrykket krysskulturell

kommunikasjon brukt (Dahl, 2013, s. 77). Tverrkulturell kommunikasjon og interkulturell kommunikasjon flyter ofte inn i hverandre.

Hvor lett vi tolker og forstår de som vi kommuniserer med avhenger av godt vi kjenner hverandre eller hvor lik kulturell bakgrunn man har. I motsetning til interkulturell kommunikasjon som er mellom individer fra ulike kulturer har vi «intrakulturell» kommunikasjon som er kommunikasjon mellom individer innad i en og samme kultur. Dahl (2013, s. 78) eksemplifiserer intrakulturell kommunikasjon slik:

kommunikasjonen mellom to personer som kjenner hverandre svært godt og har tilbragt masse tid sammen i barndommen, (for eksempel søsken eller bestevenner) behøver ikke inneholde så mange ordene før de forstår hverandre (Dahl, 2013, s. 78).

Kommunikasjon som er fullstendig intrakulturell eksisterer sannsynligvis ikke i virkeligheten.

Kommunikasjonen mellom to med veldig ulik bakgrunn vil by på større utfordringer, for eksempel en nordmann og en japaner som har tilbragt svært lite eller ingen tid sammen tidligere. Det er denne kommunikasjonen vi kaller «interkulturell». Men det er ikke nødvendigvis nasjonalitet som skaper avstanden i den kulturelle avstanden. Det kan også kalles interkulturell kommunikasjon mellom to med samme nasjonalitet men med svært ulik kulturell bakgrunn (Dahl, 2013, s. 78). Som for eksempel i en samtale om atferdsvansker mellom en ingeniør og en psykolog. Disse partene vil mest sannsynlig ha nokså ulik kulturell bakgrunn som kan by på utfordringer. Psykologen vil sitte inne med informasjon og faguttrykk som kan være vanskelig for ingeniøren og tolke og forstå slik psykologen prøver å formidle det.

Overgangen fra «intrakulturell» til «interkulturell» kommunikasjon kan tenkes som på en glidende skala der avstanden i kulturell bakgrunn måles. De med liten kulturell avstand har svært lik bakgrunn og de med stor kulturell avstand har svært ulik bakgrunn. Men om man har en samtale med sin søster eller en fra en fremmed kultur med ulikt språk er det fortsatt de samme mekanismene vi bruker. Vi vil i begge tilfeller tolke eller mistolke hverandres signaler, ord, kroppsspråk, tegn og atferd. Det kan derfor sies at intrakulturell og interkulturell kommunikasjon teoretisk sett foregår på samme måte (Gudykunst og Kim, 2003 referert i Dahl, 2013, s. 79).

Disse formene for kommunikasjon gjør seg spesielt gjeldende i dagens flerkulturelle samfunn. Også i samarbeidet mellom pp-rådgiver og brukernes foresatte forekommer

det oftere tverrkulturell og/eller interkulturell kommunikasjon. Den interkulturelle kommunikasjonen gjør seg oftest gjeldende da denne også dekker individer av samme nasjonalitet men med ulik kulturell bakgrunn.

3.2.4. Tolk og tolking

Det finnes ulike måter å definere tolking, jeg har valgt å benytte meg av følgende definisjon i min avhandling:

Tolkning er en mest mulig trofast overføring av budskapet mellom mennesker som mangler felles språk (Apeland, 2002 referert i Jareg og Pettersen, 2006, s. 24).

Språket kan sies å være det viktigste verktøyet i kommunikasjonen oss mennesker imellom, men det er også det som oftest skaper misforståelse og størst utfordring i møtet med mennesker med ulik kulturell bakgrunn. Også den non-verbale dimensjonen i kommunikasjon er viktig (Goth, 2014, s. 233). Når vi ikke har et felles språk får vi behov for å fjerne eller i det minste minimere de språklige barrierene som står mellom oss og den andre. I disse situasjonene er det behov for at noen hjelper oss med å fjerne barrierene det er behov for tolk og oversettelse. I mange tilfeller er dette behovet der for at vi skal forstå hverandre og kunne snakke sammen. I tillegg til hjelp til å forstå hverandres kultur (Goth, 2014, s. 233).

En tolk vil være høyst nødvendig i møter der bruker og tjenesteyter ikke har noe felles språk, men også brukere med litt til middels gode norskkunnskaper kan ha behov for tolketjenester i situasjoner som for eksempel samtaler med krevende innhold. En tolk vil kunne hjelpe til å løse flere av kommunikasjonsutfordringene man står ovenfor i disse tilfellene, men å bruke tolk vil også kunne by på utfordringer. Ikke fordi tolken ikke gjør sin jobb, men fordi samtalen lett kan miste sin naturlige flyt. For de alle fleste vil det være unaturlig å ha en tredjeperson til stede under private samtaler man skal ha med en behandler eller en ansatt i hjelpeapparatet. Det er naturlig at det føles forstyrrende og fremmed for begge parter. Denne årsaken kan være grunne til at flere fagfolk og klienter ofte vegrer seg for å benytte seg av en tolk der det behøves. Konsekvenser av at det ikke

blir benyttet tolk i møter mellom partene i samarbeidet kan være at klienten ikke får all informasjon som de har rett på å få formidlet, og som igjen kan føre til at samarbeidets kvalitet kan bli svekket (Berg 2011, s. 233).

Å benytte seg av en tolk vil ikke løse alle utfordringene man står ovenfor i kommunikasjonen, men det vil kunne bidra til redusere misforståelser mellom partene, samt hjelpe partene til med å skape en likeverdig situasjon mellom bruker og tjenesteyteren. Rettsikkerheten gir retten til likeverdige tjenester, men det handler også om verdighet i disse tilfellene, om å forstå og å bli forstått (Berg, 2011, s. 233).

3.2.5. Tolking

Tolking har to hovedformer, konsekutiv tolking og simultantolking. Konsekutiv tolking foregår «etterfølgende», som betyr at tolken oversetter budskapet i en ytring etter at den er sagt. Simultan betyr samtidig og ved simultantolking gjengir tolken ytringen samtidig med, eller i munnen på den som uttaler budskapet. Da kommer gjengivelsen få sekunder etter den opprinnelige ytringen (Frøili, 2001 referert i Jareg og Pettersen, 2006, s. 25).

En av utfordringene ved tolkning og oversettelse er at det ikke eksisterer noen en-til-en-overensstemmelse mellom de ulike språkene. Et ord eller en setning på et språk må formuleres på en helt annen måte for å omsettes til et annet språk. Språkforskeren Otto Chr. Dahl (1987: 17 referert i Dahl, 2013) sier det slik: «Hele tanken må likesom smeltes om og støpes i en ny form, skal det bli riktig» (Dahl, 2013, s.166). Det er budskapet tolken skal være trofast mot og formidle så likt som over hode mulig på til og fra begge språk. Altså skal det som tolkes være av samme betydning som budskapets opprinnelige form. Tolkens jobb blir å dekontekstualisere en uttalelse på et språk for så å rekontekstualisere den på et annet språk (Jareg og Pettersen, 2006, s. 26).

3.2.6. Faglige kvalifikasjoner og personlige egenskaper hos tolk og tolkebruker

Tolkning er et krevende arbeid som setter høye krav til personen som skal utføre jobben. En tolk jobber med talespråket direkte under samtaler, og en god tolk trenger derfor egenskaper som god hørsel, god uttale på to språk og rask konsentrasjons- og

reaksjonsevne. Tolken har under en samtale mulighet til å spørre om presiseringer fra dem det tolkes for, dersom noe skulle stå uklart i samtalen (Dahl, 2013, s. 170-171).

Det er de offentlige ansatte eller en fagperson som har ansvar for at kommunikasjonen er tilfredsstillende og at alle opplysninger i saken blir belyst. For å få en mest mulig objektiv og upartisk tolkning finnes det retningslinjer for å bruke tolker og tolken må oppfylle visse krav. Disse kravene er blant annet: kommunikasjonsferdigheter, språklige ferdigheter, tolketekniske ferdigheter, evne til innlevelse og distanse, tålmodighet, evne til å tåle ulikheter, kulturkompetanse og evne til å håndtere stress uten at de griper inn i en samtale og får en annen rolle i samtalen enn de var ment å skulle ha i utgangspunktet.

Ved bruk av tolk oppstår det også en rekke etiske utfordringer, både strukturell og individuell art (Røknes, 1995 referert i Berg, 2011, s. 234). De etiske prinsippene vil være viktige for å skape tillit. Det er stor grad av enighet knyttet til følgende yrkesetiske prinsipper som: Taushetsplikt og diskresjon. Tolkene skal gi de det tolkes for en sterk garanti for at det som sies under et møte ikke vil bli misbrukt eller fortalt videre til utenforstående. Tolken skal være nøytral og ikke ta parti med noen av partene det tolkes for. For å holde seg nøytral og upartisk skal tolken unngå å påta seg andre oppgaver enn å tolke. Tolkens oppgave er å være et språklig bindeledd som skal muliggjøre kommunikasjon mellom to parter som ikke deler samme språk, som om de gjorde det og det ikke var en tredje person involvert i samtalen. Det er derfor viktig at tolken ikke påtar seg oppgaver som er utenfor deres kvalifikasjoner (Berg, 2011, s. 234).

Tolken skal være i rollen til den personen det tolkes for, og bli deres talerør. De skal uttrykke seg som om de snakket for seg selv og ikke nevne personen de tolker for. De skal f. eks. si: *«Jeg føler Kian er mer utagerende nå enn for to uker siden...»* fremfor: *«Rosa sier hun føler Kian er mer utagerende nå enn for to uker siden...»*. På den måten blir setningen presentert så likt som mulig til det budskapet sender forsøker å formidle. Tolken skal unngå å ta oppmerksomheten bort fra den personen de tolker for. Kroppsspråket og ansiktsuttrykk har mye å si for hvordan mottaker oppfatter senders budskap. Noen forskere mener at 50 – 80 prosent av det som formidles i en meddelelse skjer via nonverbale tegn og signaler. Det er også sånn at kroppsspråklige uttrykk har forskjellig betydning i ulike samfunn på samme måte som ord og uttrykk. Av den grunn

er det viktig at tolken har et nøytralt kroppsspråk eller at kroppsspråket samstemmer med det de formidler på vegne av den det tolkes for (Dahl, 2013, s. 171).

Dahl (2013, s. 171) presiserer at i tillegg til gode kunnskaper i begge språk må tolken ha god innsikt i de ulike kulturene som møtes. Tolken bør ha oppholdt seg i vedkommende kulturelle kontekst så han eller hun kjenner til deres nonverbale kommunikasjonsmåter, kommunikative stil, pragmatikk og kontekst. Dette gjør tolken til det vi kan kalle tokulturell og ikke bare tospråklig (Dahl, 2013, s. 171).

Å oversette og hjelpe partene til å forstå det kulturelle aspektet er like viktig som å oversette ordene. Ved kun å oversette ord direkte vil budskapene kunne miste sin mening, vi tillegger ulikt innhold til like ord i de ulike språkene. Et uttrykk vi bruker i Norge og tillegger en viss mening, vil direkte oversatt være samme ordet. Men det kan ilegges en helt annen betydning hos f. eks pakistanere. Det er derfor det er konseptet i budskapet som må oversettes på en slik måte at det er den samme meningen som blir forstått av mottaker. Det er menneskelig å begå feil og selv de dyktigste tolker begår dem. En språkforsker har sagt det slik: En tolkning er alltid samtidig tolkens fortolkning av det han mener å ha hørt» (Dahl 1987, s. 14 referert i Dahl 2013, s.171), dette kommer vi ikke utenom. Derfor er tilbakemelding enda viktigere ved bruk av tolk.

Tolkens ferdigheter og opplæring er en viktig forutsetning for at de gjør en god jobb som tolk, men det er også viktig at fagpersonene som benytter seg av tolketjenesten vet hvordan de skal bruke tolken. Røkenes (1995, s. 727 referert i Berg, 2011, s. 234) understreker dette:

Dette stiller krav til at man kvalifiserer seg som tolkebruker og utvikler en forståelse av hvordan bruken av tolk virker inn på kommunikasjonen, slik at man kan legge til rette for å oppnå god kontakt.

Det er viktig at fagpersoner får opplæring i bruk av tolketjenester for å unngå store misforståelser som kan føre til store konsekvenser. Dette gjelder i hovedsak all tolkning, men spesielt innenfor situasjoner hos politi, rettsvesen og helsevesenet. Tolken er ikke

kun til stede for klienten, men både for klient og tjenesteyter. I disse situasjonene har begge parter behov for å forstå og bli forstått for å kunne samarbeide og løse de utfordringer de står ovenfor sammen.

PP-tjenesten får innvilget tolk i alle situasjoner der det er behov for det. Det ligger der imot en utfordring i å få tak i en tolk. Tilgang på kvalifiserte og seriøse tolker vil variere fra sted til sted, det er også variasjon på private og offentlige tolker. PP-tjenesten støter på tilfeller der tolken har kjennskap til dem det skal tolkes for. De kan høre til samme minoritetssamfunn i den byen/det tettstedet de bor, være i slekt, venner eller venner av venner. Om det finnes en slik relasjon kan brukeren føle at privatlivet blir utlevert og ønske å benytte en annen tolk. I tilfeller der brukeren syntes det er greit å benytte seg av en tolk de har en privat relasjon til, kan pp-rådgiveren ønske å benytte seg av en annen tolk. Tolkens oppgave er ene og alene og formidle budskapene mellom bruker og pp-rådgiver. Tolken skal være en nøytral tredjepart for både bruker og pp-rådgiver.

3.2.7. Når klienter ikke vil bruke tolk

Det er mange klienter som selv er av den oppfattelsen at de har tilstrekkelig med kunnskap i norsk eller engelsk til å gjennomføre møter uten en tolk til stede. I mange tilfeller stemmer ikke deres egen oppfatning overens med realiteten, og fagpersonen ser at det er behov for en tolk til stede. Løsningen kan være at fagpersonen formidler til klienten at det er for deres skyld de ønsker tolk og oppfordre klienten til å forsøke et møte med tolk til stede. Det er de offentlig ansatte som har det faglige ansvaret og behovet for å få informert klienten. I tilfeller der klienten i utgangspunktet ikke ønsker tolk kan de ønske å ta med seg et familiemedlem eller nær venn av familien med bedre språkkunnskaper enn dem selv, som hjelp eller støtte. Også i disse situasjonene er det viktig at tolkebrukeren formidler at de ønsker tolken til stede og at de håper klienten vil gi det et forsøk. Tolkebrukeren er ikke kjent med om følgets språkkunnskaper er gode nok og det er også ønskelig med en objektiv og utenforstående person til å tolke (Jareg og Pettersen, 2006, s. 113-114).

I samtaler som foregår mellom PP-rådgivere og brukernes foresatte vil det ofte bli brukt faglige uttrykk og i noen tilfeller diagnoser. For å være tryggere på at informasjonen blir forstått, videreformidlet og at de språklige ferdighetene er tilstrekkelig gode på begge språk vil pp-rådgivere ønske å ha en kvalifisert tolk i tolkerollen fremfor en venn av

familien eller en eldre bror eller søster av brukeren. Foresatte til brukere kan oppleve prosessen hos PP-tjenesten som overveldende, skummel og ny. For noen kan det å utlevere intim og personlig informasjon om seg selv med en tredjepart til stede være grunn til at de ikke ønsker en tolk til stede under møter i prosessen.

3.3. Makt

Makt er et fenomen det er vanskelig å gripe fatt i, og vår oppfatning av makt blir formet av våre teorier om den. Engelstad (1999, s. 7) sier dette innledningsvis i sin bok om makt:

Makt er både synlig og usynlig, utøvet og foregrepet, et gode og et onde, ettertraktet og avskydd. Makt har også den evnen at det gli unna når vi prøver å gripe det. Det er heller ikke sikkert at det er et avgrenset fenomen vi har å gjøre med. Dette er grunnen til at makt er et av de mest fascinerende, men også et av de vanskeligste fenomenene å forstå

Makt er til stede i alle sosiale relasjoner og er med på å forme våre liv som deltakere i samfunnet. Det er derfor vanskelig å se for seg et maktløst samfunn. Ved å være en del av samfunnet blir vi underlagt normer, krav, påbud og forbud og blir ut ifra disse stilt ovenfor maktforhold på ulike måter og i ulik grad. Vi blir påvirket av andres maktutøvelse og utøver selv makt i våre valg og våre handlinger. I de fleste tilfeller er denne makten alminnelig, hverdagslig og av liten betydning, men den kan også være av svært stor betydning i enkelte tilfeller (Engelstad, 2005). Jeg har valgt å ta med to definisjoner av makt i denne avhandlingen, den første fra mannen som mange vil kalle maktteoretikernes far, Max Weber (1971, s. 53 referert i Engelstad, 2005, s. 19):

Makt er: ett eller flere menneskers sjanse til å sette igjennom sin egen vilje i det sosiale samkvem, og det selv om andre deltakere i det kollektive liv senere skulle gjøre motstand.

I denne definisjonen knytter Weber makt opp mot et herredømmeforhold, der noen «har makt over noen andre». Også i Dahl (2013, s. 125) sin definisjon kan makten oppleves på denne måten, definisjonen lyder som følger:

Makt er evnene til å kontrollere hva som skjer, få ting til å skje og blokkere ting som ikke skal skje.

Ut i fra disse definisjonene kan makt forstås som noe man har, og som brukes for å få «sin vilje» gjennom og være herre over andres skjebne. Makt kan høres ut som noe utelukkende negativt for den eller de det utøves makt over når det legges frem på denne måten som Weber og Dahl gjør. Det kan for de som får «sin vilje» gjennom være det som gjør makten så tiltrekkende, mens for andre være grunnen til at makten virker skremmende.

3.3.1. Michel Foucault

Michel Foucault definerte makt på en annerledes måte enn de definisjonene jeg viser til ovenfor fra Weber og Dahl. Han var av den oppfatning av at makten er overalt. Makten kan forstås som «makten til å gjøre noe», også til å utgjøre positive, skapende og produktive krefter i samfunnet (Foucault 1982 referer i Sandmo 1999 referert i Norvoll 2002, s. 122).

Michele Foucault var filosof og mange av hans arbeider er forbundet med makt. Men han hadde aldri en teori om makten i seg selv og aldri bare om makt, men makt er et element som går igjen i hans arbeider. Hos Foucault står forholdet mellom kunnskap og makt som svært sentralt (Sandmo 1999, s. 81). Foucault vektlegger maktens produktivitet. Og i hans store studie av seksualitetens historie trekker han frem nettopp dette. Etter å ha drøftet seksualitetens historie hevder han at det finnes en sammenheng mellom kunnskap og makt.

Det er ifølge Foucaults forståelse den kunnskapen vi får om de relasjonelle forholdene som seksualiteten skaper, som gir en dypere innsikt om seg selv og den man har et nært seksuelt forhold til. Makten blir produktiv gjennom kunnskap og den oppmuntrer til handling heller enn å stanse. Denne produktive makten får mennesker til å oppføre seg

på bestemte måter fremfor å hindre annen uønsket oppførsel (Sandmo, 1999, s.85-86). Makten produserer først og fremst kunnskap. Denne kunnskapsutvinningen skjer gjennom maktrelasjoner der individer og befolkninger blir objekter og derfor også gjenstander for viten og makt. Makt og kunnskap er avhengig av hverandre og det eksisterer ingen maktuavhengig kunnskap eller kunnskapsuavhengig makt. Makt og kunnskap bidrar til å skape våre forestillinger om hva det er å være menneske gjennom å berike orden, normalitet og disiplin (Sandmo, 1999, s. 87).

Kunnskap kan legge grunnlag for makt i flere situasjoner, og i en samarbeidsrelasjon mellom en som søker hjelp og en som kan hjelpe vil det kunne fremstå som veldig tydelig. Kunnskapen kan ses på som makt da det er en ressurs en av partene innehar og kontrollerer, og som en annen har behov for. «Den som har minst interesse i et forhold er den som har mest makt». «Å være avhengig setter oss i en svak posisjon, å ikke ha behov for andres hjelp i en sterk» (Engelstad, 2005, s. 35).

3.3.2. Kulturell og symbolsk makt

Pierre Bourdieu (1996 referert i Norvoll, 2002, s. 128) fremhever at kulturell og symbolsk makt har en sentral plass i makten i samfunnet. Symbol menes her å være ting som bidrar til å danne en kultur, som for eksempel språk, væremåte, klær, merker, verdier, normer og andre påvirkende uttrykk. Disse symbolene er med på å legge rammene for virkelighetsforståelse, identitet og samhandling, de spiller også en rolle ved å legitimere makt og er derfor spesielt viktige (Norvoll, 2002, s. 128). Den symbolske makten virker ofte som en makt som påvirker hvem som har mulighet til å avklare hva som allment skal regnes som rett eller galt i samfunnet eller i en organisasjon, og ha noe å si på hvorvidt andres atferd er rett eller feil. Den symbolske makten reflekterer at språk og kommunikasjon er basen for makt. Språk er et sosialt fenomen og fungerer som et bindemiddel i sosial interaksjon. Språket legger grunnlaget for vår konstruksjon av virkelighetsforståelsen (Norvoll, 2002, s. 128). Vi bruker språket til å fortelle om interesser og til å begrunne makten vi utfører, vi kan gi ordre, true eller love noe.

Når vi bruker språket til å klassifisere og navngi virkeligheten kommer språkets symbolske makt tydelig til syne. Vi kan gjennom den fremstillingen vi gir av virkeligheten påvirke den, ettersom vår virkelighetsforståelse former bestemte

handlinger og samhandlingssituasjoner (Norvoll, 2002, s. 128).

Ettersom maktforhold baserer seg på språk og virkelighetsforståelse innebærer den symbolske makten også den profesjonelle kunnskapen. Som jeg har vært inne på tidligere var Foucault (1982, 1972/2002 referert i Norvoll, 2002, s. 128) av den oppfatning at kunnskap er makt og at makt, sosial kontroll og kunnskap er vevd sammen med sterke bånd og forutsetter hverandre. Det finnes heller ingen makt uten at det eksisterer kunnskapsbase som understøtter makten (Norvoll, 2002, s. 128).

3.3.3. Relasjonell makt

Hvis vi tar utgangspunkt i Foucaults oppfatning av makt og at makt er noe som utøves ovenfor andre er makten relasjonell. Makt angår alle mennesker og skjer mellom mennesker. Forutsetningene er at man forholder seg til andre og dermed kan påvirke deres handlinger eller selv bli påvirket av deres handlinger. Makten er til stede i det sosiale liv der ulike personer eller grupper kan ha ulike og motstridende interesser. Den med mest makt i relasjonen vil være den som får gjennomslag for «sin vilje» (Engelstad, 2005, s. 35). Engelstad (2005, s. 35) viser til Waller og Hill (1953) sin modell som ofte kalles for «wallers teorem». «Waller's teorem» er en modell som sammenfatter formene for gjensidig avhengighet innenfor familiesosiologien som kan forklare den relasjonelle makten. Enkelt forklart går det ut på at det er parten med minst interesse i et forhold som besitter mest makt, eller «Å være avhengig setter oss i en svak posisjon, å ikke ha behov for andres hjelp i en sterk». Altså setter kjærligheten oss i en svak posisjon og likegyldigheten i en sterk (Engelstad 2005, s.35).

I en samarbeidssituasjon mellom PP-tjenesten og brukernes foresatte kan vi tenke oss til at PP-tjenesten er den mektige parten og at brukernes foresatte er de avmektige. Likevel er dette situasjonsavhengig og utfallet vil avhenge av flere faktorer. PP-tjenesten er et tjenestetilbud som det er frivillig å bruke om du får tilbud om det og foresatte kan ønske å takke nei. Men i en situasjon der foreldre ønsker det beste for barnet sitt kan de stilles ovenfor et vanskelig valg. Noen foresatte er nok ikke klar over hva deres rettigheter er og noen forstår ikke, både av språklige og kulturelle årsaker. I de mest ekstreme tilfellene der det sees som nødvendig vil også barnevernstjenesten bli koblet inn og da er foreldrenes stemme fratatt dem med makt.

Språklig makt kan øke asymmetrien i relasjonen mellom PP – rådgiver og brukernes foresatte. Kommunikasjon og språk kan danne grunnlaget for maktforholdet (Norvoll 2002, s. 123). For brukere med utenlandsk opprinnelse som ikke behersker det norske språket eller behersker særdeles lite av det vil de språklige utfordringene kunne føre til følelsen av avmakt. Men også andre brukere vil kunne støte på språkproblemer og forståelse. PP-rådgiveren kan uttale seg på et fagspråk som for brukeren kan være fullstendig eller delvis uforståelig. Manglende forståelse for ord og uttrykk kan få brukere til å føle seg mindreverdige og maktesløse.

3.3.4. Makt og sosial kontroll

Sosial kontroll handler om den delen av maktutøvelsen som skal opprettholde sosiale systemer i storsamfunnet eller andre sosiale systemer. Dette eksempelvis via overvåkning eller reguleringer og disiplinering av menneskene i samfunnet. Den sosiale kontrollen brukes for å sikre lydighet til makthaverne. Institusjoner som er de viktigste for sosial kontroll i vårt samfunn er politi, rettsvesen, fengsel og etterretningstjenesten. Samtidig utøves det sosial kontroll gjennom samfunnsinstitusjoner som helsevesenet, skolen, sosialtjenesten og barnevernet (Martiniussen 1984; Østerberg 1984 referert i Norvoll 2002, s. 122). Pedagogisk psykologisk tjeneste kan fungere som et ledd i en kjede av samfunnsinstitusjoner som arbeider for å opprettholde sosial kontroll. I de fleste tilfeller blir barn henvist til PP-tjenesten av barnehage, skole, helsesøster eller lege. De blir henvist fordi de viser avvik i oppførsel eller kompetanse.

Weber hevdet at makt er til stede i alle sosiale situasjoner der ulike personer eller grupper mennesker har interesser som er motstridende. Det er personen med mest makt som høyst sannsynlig får gjennom sin vilje når det oppstår ulike interesser. En kan kunne tenke seg at PP-rådgivere og foresatte har et felles mål og like interesser i sitt samarbeid. Målet er nok som oftest det samme, men veien for å nå målet kan det være uenighet om. Likevel vil jeg tro at det er fagpersonens vilje som veier tyngst i de situasjonene det vil oppstå ulike interesser og deres vilje som blir gjennomført. I møte mellom PP-rådgiver og foresatte til brukere er makten noe flytende og kan endre seg fra sak til sak. Det er flere faktorer som påvirker makten og disse vil vise seg ulikt og være basert på personene som er involvert i saken. Det kan avhenge av deres

kunnskap, hvor stort behovet for hjelp er og om de forstår sine rettigheter og egen makt i situasjonen.

Makt kan være til stede uten at den utøves bevisst, den gjenfinnes i muligheten for å få viljen sin gjennomført. Det er muligheten til å få gjennomført egen vilje som påvirker hvordan de ulike partene tolker situasjonen. For eksempel kan synet av våpen være vel så effektivt for å forsterke maktforholdet som at benytter denne makten. I disse tilfellene skjer maktutøvelsen ved at de som utsettes for makt forutser hva det er makthaveren ønsker og hva som kan komme til å skje. Deretter underordner de seg før makthaveren har handlet direkte (Norvoll, 2002, s. 122). I Webers definisjon knyttes makt opp til et herredømmeforhold der noen har «makt over noen andre». Makt kan dog også forstås som «makt til å gjøre noe» som Michel Foucault viser til. I sine senere verk påpeker Foucault at makt også kan bidra til å utgjøre positive, skapende og produktive krefter (Foucault 1982, Sandmo 1999, Norvoll 2002, s. 122). Makt blir derfor en mulighet til å realisere egne interesser og få gjennomslag for egne ønsker og verdier (Englestad, 1999ab referert i Norvoll, 2002, s.123). På et personlig plan vil dette bety at man vet hvordan å få dekket egne behov, mens på et politisk plan kan denne makten brukes til å samle mennesker med samme mål og gjennom å stå sammen og handler nå dem. For at samfunnet skal fungere trenger det denne typen makt. Derfor kan makt knyttes til forhold av positiv verdi. På samme måte kan sosial kontroll være positivt da det skaper trygghet når ro og orden opprettholdes, gjennom overvåkning som virker beskyttende og hindrende for skade (Norvoll, 2002, s. 123).

3.3.5. Avmakt

Avmakt er det motsatte av makt. Avmakt er tilstander der man ikke får viljen sin. Mathiesen (1982 referert i Norvoll 2002, s. 126) beskriver avmakt som å være i en situasjon der det ikke finnes noen utvei, midler eller noen mulighet til å endre sin situasjon eller stå imot andres viljeutførelser ovenfor seg selv. Avmakten er definitivt størst i situasjoner der man er i en avhengighetssituasjon med andre og overlatt til deres avgjørelser. Frykt og aggresjon er følelser som er i nær sammenheng med avmakt, og avmakt kan oppleves som nedverdiggende og angstprovoserende. Opplevelsen av avmakt og de vonde følelsene som hører med samstemmer ikke alltid med virkeligheten. Det

kan komme av dårlig selvtillit eller tidligere traumatiske opplevelser (Norvoll, 2002, s. 126).

De sosiale forholdene har mye å si for opplevelsen en har av makt og avmakt både hos grupper og enkeltpersoner i samfunnet. Avmakten er også ytre sett reell fordi den gjenspeiler en svak og avmechtig sosial posisjon. Denne posisjonen kan skyldes at personen innehar få personlige ressurser som høy grad av funksjonshemming, lav utdannelse, dårlig økonomi eller lav posisjon med liten maktinnflytelse i samfunnet (Norvoll, 2002, s. 126).

Følelsen av avmakt kan forsterkes ytterligere nå man er avhengig av hjelp fra andre og denne avhengigheten er høyst sentral for følelsen av avmakt.

I situasjoner der man føler avmakt er det sentralt at man ikke har mulighet til å komme seg ut av situasjonen som er krenkende eller ubehagelig. Når en person besitter makt har de en frihet til å selv velge hvilke situasjoner de ønsker å være i, de innehar en kontroll. Ved avmakt har man ikke denne kontrollen og kan ikke velge å forlate situasjonen selv om det er det er ubehagelig og krenkende. Dette kan skyldes lite ressurser, avhengigheten av hjelp, forhold i samfunnet eller psykiske/fysiske utfordringer som begrenser personen (Norvoll, 2002, s. 127).

3.3.6. Asymmetrisk maktforhold mellom bruker og hjelpeapparatet

Grunnlaget for makt oppstår fordi det finnes ulikheter mellom mennesker. Makt kan være basert på et menneskes frivillige underkastelse hos et annet eller på bruk av trusler og vold. Makt kan brukes for å hjelpe eller for å skade, og noen ganger skader den makten som i utgangspunktet ble brukt for å hjelpe (Skau, 2003, s. 44). Ved å se på definisjonen jeg har valgt å ta med fra Weber kan makt forstås som relevant for alle mellommenneskelige relasjoner (Skau, 2003, s. 45). Makten eksisterer i muligheten til å få gjennomslag for «sin vilje» og er ikke nødt til å utøves for å livnære seg. Dette er et viktig å være oppmerksom når man ser på makten i forholdet mellom bruker av hjelpetjenesten og hjelpeapparatet. For også i dette forholdet eksisterer makten som regel bare som en mulighet, selv om denne muligheten ofte er nok til å sikre at det er hjelpeapparatet som får «sin vilje» igjennom.

Ofte vil bruker og hjelper «sin vilje» være sammenfallende (Skau, 2003, 45), altså vil de som regel ha et felles mål som de er enige om, men de kan ha forskjellige meninger om hvordan de skal nå målet. Også i slike konflikter finnes det et ubalansert maktforhold mellom de to partene. Hjelpeapparatets makt har fotfeste i økonomisk, juridisk, kulturelt og ideologisk fundament. De kan med loven som bakgrunn påvirke en hel families privatliv og i tilfeller der de finner det nødvendig fjerne et barn fra familien med makt. Brukere har også visse lovfestede rettigheter. (Skau, 2003, s. 46). Den generelle ubalansen i forholdet mellom klient og hjelpeapparatet styrkes når mange klienter ikke kjenner til sine rettigheter og heller ikke blir opplyst om dem. Når man blir klient eller pasient blir man også avhengig av hjelpere, til en viss grad. Disse situasjonene vil fremkalle en følelse av avmakt og fremme medgjørighet og tilpassing fremfor å sloss imot.

Skau (2003, s. 47) sier at selv om profesjonelle hjelpere kan føle på avmakt i møte med klienter er det fortsatt de som har mest makt av de to i relasjonen. Det er hjelpeapparatet som gjennom sine arbeidstakere har størst mulighet for å få «sin vilje» gjennom i konflikter. Videre sier hun at denne makten ikke trenger å være uetisk, men at makt kan deles og utøves enten på forsvarlige eller uforsvarlige måter, og at fenomenet makt er knyttet til etiske spørsmål og dilemmaer på en uløselig måte.

PP-tjenesten er en tjeneste foresatte kommer til for å få hjelp til sitt barn. PP-tjenesten er et tilbud der deltakelse er frivillig og det er opp til foreldrene om de ønsker å motta tilbudet. Det er opp til PP-rådgiverne og komme med råd og forslag til behandling og tiltak for å bedre barnets livskvalitet. Det kan derfor sies at de står i et avhengighetsforhold til hverandre i dette samarbeidet. Begge parter i samarbeidet vil kunne føle på makt og avmakt avhengig av hvordan samarbeidet utvikler seg og hvor omfattende tiltakene vil bli.

4. PRESENTASJON AV EMPIRI

I dette kapitlet vil empirien fra intervjuene presenteres inndelt i fem hovedkategorier. For å få en best mulig fremstilling av materialet er hovedkategoriene delt inn i underkategorier som er utarbeidet gjennom analysen av datamaterialet. Innholdet i hver kategori blir beskrevet med mine egne ord som et sammendrag av det transkriberte materialet fra intervjuene. Jeg vil i presentasjonen eksemplifisere innholdet med deltakernes egne ord ved å trekke frem direkte sitater fra deltakernes uttalelser i intervjuet. Funnene er basert på intervjuer av fem ansatte i Pedagogisk psykologisk tjeneste som er ansatt som spesialpedagogisk rådgiver eller psykolog. Deltakerne har ikke fått noen opplæring direkte knyttet til foreldresamarbeid gjennom arbeidsplassen og har hatt lite eller ingen opplæring på temaet under utdannelsen. Jeg har i denne oppgaven valgt å gi mine informanter tilfeldige navn for å ivareta deres anonymitet, samtidig som det gjør teksten mer virkelig og leservennlig. De fem informantene har fått navnene: Laila, Åshild, Kristin, Trine og Sara. Temaene som presenteres er:

- 1) Forventninger – her presenteres deltakernes forventninger til arbeidet sitt, hva de liker ved jobben sin, forventninger til samarbeidet og deres tanker om foreldrenes forventninger til samarbeidet. Deres tanker om hva et godt samarbeid er og hva som gjør det godt, presenteres også.
- 2) Ansvar – her presenteres deltakernes tanker om egne roller i samarbeidet og ansvarsfordelingen partene imellom.
- 3) Makt – her presenteres deltakernes tanker om maktfordelingen i samarbeidet med brukernes foresatte. I denne kategorien kommer det fram klare forskjeller i deltakernes opplevelser og oppfattelser av sin posisjon og makt.
- 4) Kommunikasjon – her presenteres deltakernes tanker og erfaringer i samarbeidet med vekt på kommunikasjon. Hvordan de kommuniserer med foreldrene, mengden og utfordringer i kommunikasjonen. Det legges vekt på utfordringer som fremkommer grunnet kultur, språk og bruk av tolketjeneste.
- 5) Samarbeid – her presenteres deltakernes tanker og erfaringer om samarbeid internt på arbeidsplassen og deres erfaringer og tanker om tverrfaglig samarbeid

med andre instanser som er nødvendig for kunne gi et helhetlig tilbud til brukerne og deres foresatte.

4.1. Forventninger

4.1.1. PP-rådgivernes forventninger og tanker om foreldrenes forventninger

På spørsmål om hva de liker best med jobben sin er det stor homogenitet i deltakernes svar. Det er gjennomgående den sosiale delen av jobben som oppleves som mest givende. Dette kan være foreldresamarbeid, veiledning av foreldre eller ansatte i skole og barnehage, observasjon i barnehage og skole, og dialogen med ulike samarbeidspartnere.

Det dukker også opp tanker deltakerne har gjort seg om foreldrenes forventninger til dem som fagpersoner og til hva de gjør i sitt arbeid. Deltakerens opplevelser her er varierte. Noen har opplevd episoder der foreldre til brukerne har blitt frustrerte og sinte fordi de ikke får like mye hjelp som de forventer. Noen har også vist misnøye og frustrasjon når saksbehandlingen tar lengere tid enn forventet. Noen foreldre er skeptiske til og redde for hva PP-tjenesten er, og hva det innebærer å bli henvist dit. En av PP-rådgiverne forteller at hun i disse tilfellene inviterer foreldrene til en uformell samtale, der hun kan informere om PP-tjenesten og de kan få stille spørsmål om det de ønsker å få vite noe om. Rådgiverne ønsker at brukerne skal vite hva de går til og at de ikke skal frykte systemet. De vil at foreldrene skal vite at de som fagpersoner ønsker å hjelpe barna deres med de utfordringer de måtte ha og bidra til å finne tiltak som vil gjøre situasjonen lettere for alle involverte parter.

Det hender jo og at det er foreldre som er skeptiske, engstelige og urolige for hva det betyr og hva det innebærer, da hender det jo at jeg for eksempel sier: Kan vi ikke ta et møte før barnet henvises i barnehagen eller på skolen, så jeg kan informere om hva PP-tjenesten er. – Kristin.

Laila forteller om foreldre som har blitt frustrerte når de ikke har fått den hjelpen de har sett for seg at de skal få. På den andre siden kan hun fortelle om litt mer urealistiske

forventninger noen foreldre har hatt. Hun ler mens hun forteller om episoder der foresatte har hatt spesielle forventninger til hva de i Pedagogisk psykologisk tjeneste kan hjelpe til med. Det har vært tilfeller der de har ønsket finansiering av flybilletter til hjemlandet for å besøke besteforeldre og ønsker om enebolig med stor hage.

Det kan være noen som blir sinte på oss fordi vi kanskje ikke tilbyr like mye som de hadde tenkt. Husker jeg hadde en mor som sa: Jeg vil ha hus med hage foran og bak. Det var det hun ville at jeg skulle ordne for dem. Så de har litt urealistiske forventninger til hva som er vanlig at vi hjelper dem med på en måte, det er litt unntaksvis. – Laila

Deltakernes egne forventninger til samarbeidet er i hovedsak at de selv går inn med respekt, tillit og åpenhet. De er bevisste på at de kan møte motstand, dårlig forståelse, redsel eller kommunikasjonsvansker. Det kommer frem hos deltakerne at det er noen foreldre det er mer utfordrende å samarbeide med enn andre. Dette er eksempelvis foreldre med en annen kulturell bakgrunn og/eller annet språk, foreldre med egne psykiske problemer, i tillegg til foreldre som har eller har hatt rusproblemer. Deltakerne understreker at de ikke er av den oppfatning av at noen intensjonelt går inn for å ikke samarbeide, men at det i noen tilfeller er noen påvirkende faktorer som gjør det mer utfordrende å få det til på en god måte.

4.1.2. Et godt samarbeid

Jeg avsluttet alle intervjuene mine med å spørre hva PP-rådgiverne syntes må være til stede for at et samarbeid skal betegnes som godt for dem. Jeg synes det var viktig å få deres personlige synspunkt på hva som styrket eller svekket kvaliteten på et samarbeid ut i fra deres perspektiv. Det var flere elementer som gikk igjen hos dem alle. Det var stor enighet om god kommunikasjonen og en god relasjon var viktig for et godt samarbeid. Videre la de vekt på tillit og åpenhet. For sin egen del var de opptatt av å føle at de var til hjelp og nytte. En felles forståelse av både språk og kultur ble sett på som essensielt for et godt samarbeid og for å forstå hverandre. Språk er igjen knyttet til kommunikasjon og understreker hvor stor betydning det er for de ansatte for at samarbeidet skal anses som godt.

Selv om flere av deltakerne opplever samarbeidet med noen brukere som mer utfordrende er de alle opptatt av å ivareta brukerne og deres foreldre. De forteller at de forsøker å møte dem med en grunnleggende respekt, åpenhet og tillit. De gir alle uttrykk for at de liker foreldresamarbeid og at det er blant de oppgavene de liker best med jobben sin, videre sier de at dette gir dem mye i jobben og at de ønsker at foreldre skal syntes samarbeidet er godt og nyttig.

Jeg opplever foreldresamarbeid som veldig gøy, jeg liker jo det! - Kristin.

Flere deltakere er spesielt opptatt av at foreldrene skal kunne kjenne igjen barnet sitt i PP-rådgiverens beskrivelse av barnet i deres sakkyndige vurdering, at de i sammen skaper en lik forståelse av barnet og dets situasjon. Det betyr mye for dem å føle at de viser foreldrene at de lytter til dem og at deres opplysninger er nødvendige og til god hjelp for deres arbeid.

Jeg tenker at det alltid er et veldig grunnleggende mål for meg at vi på en måte i fellesskap kan skape en litt sånn lik forståelse av barnet. Jeg er opptatt av at når jeg beskriver et barn i en sakkyndig vurdering, at det er et bilde av barnet som foreldrene kan kjenne igjen. – Kristin.

En annen deltaker syntes det viktigste for et godt samarbeid er hvis foreldrene føler seg møtt og forstått med sine behov, og at hun kan bidra med noe nyttig for å hjelpe dem i deres situasjon.

Det beste for meg er hvis de føler at det er nyttig det som jeg kan bidra med. –
Åshild

Felles for alle deltakerne er opplevelsen av hvor stor rolle relasjon og kommunikasjon har for samarbeidets kvalitet.

I et godt samarbeid tenker jeg det viktigste er god kommunikasjon, det å snakke bra sammen. – Laila

Her forteller en av deltakerne at hun føler samarbeidet er bra når kommunikasjonen er god og at de kan snakke godt sammen. Videre opplever hun at det er godt når begge sider føler de kan si det de trenger å få sagt. Når det er en åpenhet og trygghet i relasjonen som gjør at ingen av partene holder igjen det de ønsker å si, og de kan gi beskjed når det er uenigheter eller at opplegget ikke fungerer. Laila forteller at hun opplever at samarbeidet er godt når de får til en god dialog og en god relasjon, at begge parter føler de kan si det som trengs å bli sagt. Når alle involverte parter jobber sammen som i en pardans der handling og kommunikasjon samsvarer og det skjer en utvikling i saken.

Videre forteller hun at hun ser det som positivt når de kan se en utvikling fra et ansvarsgruppemøte og til det neste. At det ikke kun har vært prat men også handling. Samtlige av PP-rådgiverne forteller at de bryr seg om brukerne og deres familie, samt deres opplevelse av samarbeidet.

Jeg føler vi samarbeider godt når vi får til en god dialog og en god relasjon. Vi danser tango på en måte, altså vi får det til. Og hvis vi får med barnehage eller skole også, da syntes jeg vi samarbeider godt. Får ting til å skje. – Laila

4.2. Ansvar

4.2.1. Rollen som fagperson

Alle deltakerne ble spurt om hva de føler deres egen rolle i samarbeidet er. Tilbakemeldingene på dette spørsmålet ga også mange entydige svar, og det var tydelig at de var av den oppfatning at deres rolle var å være den fagpersonen de foresatte kommer til for en vurdering av deres barn. Men også en som støtter, forstår, veileder og er tilgjengelig.

Av og til som toppen av en paraply, passe på at det fungerer under paraplyen - Laila om sin rolle i samarbeidet.

Som det kommer frem i dette utsagnet fra en av deltakerne ser hun sin rolle som en som passer på at alt fungerer som det skal for familien som har et barn til utredning hos henne. Hun forteller at hun opplever å ha en nær relasjon til mange av familiene hun jobber med over lengere tid og at hun opplever at hun har rollen som en som hjelper dem å rydde i problemene og bidrar til løsninger på utfordringene.

For noen familier har jeg den rollen, der de ringer og sier at «Gud, nå er det sånn og sånn». Så må jeg ringe og undersøke eller ordne. – Laila.

En annen deltaker opplever at hun har rollen som den profesjonelle i samarbeidet. De er den instansen som skal vise sin fagkunnskap gjennom veiledning og rådgivning, enten det er av foreldre eller andre samarbeidende parter involvert.

Altså i foreldresamarbeidet så er jo jeg den profesjonelle, mens foreldrene ikke er det, og de har lov til å ikke være det. - Kristin.

Selv om samarbeidet består av to parter opplever samtlige av PP-rådgiverne at det er deres ansvar å få samarbeidet til å fungere på best mulig måte. De forteller at de tilpasser seg de ulike individene, de ulike situasjonene og arbeider med respekt og ydmykhet ovenfor foreldrene. Det er den profesjonelle som må gjøre den største jobben med å tilpasse seg på en måte som er best for brukeren. De er den profesjonelle parten i samarbeidet og foreldrene er den ikke-profesjonelle parten, de har derfor i sin fulle rett å ikke være noe annet enn foreldre og skal få slippe et overordnet ansvar. Laila forteller at hun føler hun har et større ansvar i samarbeidet og at hun ikke gir seg før hun føler brukeren får den hjelpen som han/hun trenger.

Jeg har en familie nå som jeg ikke samarbeider så godt med, for jeg har vel sagt hva jeg tror feiler barnet deres. Noe de er veldig uenige med meg i. Så der sliter

jeg jo med å få til et samarbeid, men jeg gir meg jo ikke. Så jeg kaller de jo inn igjen. – Laila

En av deltakerne forteller om egen opplevelse av et stort ansvar i dynamikken i samarbeidet. Hun opplever at hun må ha brede skuldre for å bære stresset og frustrasjonen til foreldrene sammen med dem. Og om samarbeidet ikke fungerer opplever hun at hun ikke har gjort nok for å tilpasse seg og imøtekomme foreldrene og deres utfordringer i situasjonen. Hun forteller at hun gir dem mer tid og mulighet til å ta inn over seg situasjonen der hun ser foreldrene har behov for det.

Jeg tenker at dersom vi ikke får til et samarbeid, så har jeg ikke gjort nok for å skape et samarbeid. – Sara.

Et annet og viktig ansvar deltakerne nevner knytter seg spesielt til barnet, og er deres plikt til å ta saken videre og melde saken til barnevernet. Det er i saker der de ser det som helt avgjørende at barnet får hjelp, men foreldrene nekter henvisning at dette vil være tilfelle. Samarbeidet med foreldrene er viktig, men barnets beste kommer først.

Hvis de rett og slett ikke vil akseptere at barnet har behov for oppfølging, og det er klart behov, så må vi melde. – Trine.

4.3. Makt

Ordet makt blir fort viftet vekk og erstattet med ord som autoritet og sterk posisjon og profesjonell hos flere av deltakerne. Det er tydelig et begrep de ikke ønsker å koble til sin posisjon og sitt arbeid. Selv om flere av PP-rådgiverne gir uttrykk for at de er klar over at de har en form for makt i samarbeidet. Foreldrene er i flere tilfeller avhengig av PP-tjenesten for at deres barn skal få den hjelpen de trenger. De aller fleste foreldrene ønsker også dette for sine barn. Deltakerne er av den oppfatning av at det er den mest åpenbare grunnen til at PP-rådgiverne sitter i en sterkere posisjon og med mer makt i samarbeidet, selv om de er frivillig tjeneste.

Maktforskjellen vises også i noen foreldres frykt. Deltakerne mener noen foreldre er redde for deres profesjonalitet og autoritet. Og at de følger fagpersonenes råd kun på grunnlag at de er fagpersoner, selv i de tilfellene der foreldrene kan ha ønsker om noe annet og motstridende meninger. En av deltakerne gir uttrykk for at hun er klar over sin posisjon og hvilken makt de kan ha i samarbeidet. Hun spøker videre med at de må komme på godsiden med hun for å få de ressursene de ønsker for sitt barn.

Ja, men jeg bruker ikke begrepet makt, men vi har jo det i vår posisjon, det er jeg som kan avgjøre om de får ressurser eller ikke. Så de er jo nødt til å være greie med meg, altså sånn sett, være venner med meg. Så på den måten har jeg jo en form for makt. Men det er ikke noe begrep jeg går rundt og tenker på, eller bruker.
– Laila.

I en konkret sak opplever en av deltakerne at hun har et overtak når det kommer til makt. Brukerens foresatte er uenige med PP- rådgiveren i saken, men velger å fortsette samarbeidet på tross av uenighetene. Deltakeren forteller at de ikke er av den samme oppfatningen som hun når det gjelder sakens anliggende, men siden de er klar over at situasjonen de er i krever hjelp utenifra så velger de å bli værende. Hun påpeker at de har et samarbeid, selv om det er visse utfordringer i det.

De veit at de er avhengige av meg om barnet skal få hjelp, så derfor kaster de meg ikke ut heller. Men det er heldigvis veldig sjeldent at vi ikke får til noe samarbeid.
- Laila

Opplevelsen til en av de andre deltakerne er annerledes. Hun opplever også at de har en autoritet, og at det er til dem foreldre henvender seg for å få hjelp. Men hun føler ikke at de sitter med overvekten av makt i samarbeidet og peker på at de er en frivillig tjeneste som ikke ønsker å tvinge noen til noe.

Nei, det er absolutt foreldrene som bestemmer alt det der, ja 100%. Jeg har verken noe makt eller interesse av å tvinge de til noen ting. Vi er jo en frivillig tjeneste. - Åshild.

Trine føler ikke at de som de profesjonelle sitter med direkte mer makt i samarbeidet. Hun kaller det en autoritet og fokuserer på hva de kan gjøre sammen for barnets beste og resultatet av samarbeidet.

Nei, jeg vil ikke bruke ordet makt, jeg tenker mer autoritet. Og det er jo ikke sånn at noen prøver å vinne her, det er jo et samarbeid. Jeg har kanskje mer kompetanse på det pedagogiske da, mens de kjenner jo barnet sitt. Så vi har jo litt forskjellig kunnskap om forskjellige ting. Jeg føler at jeg har autoritet, men det er fordi de henvender seg til meg for å få hjelp. – Trine

Videre forteller Trine at hun prøver å opptre ydmyk i møte med foreldrene for det er de som bestemmer. De kan velge å avslutte saken på hvilket som helst tidspunkt og det er kun ved mistanke om omsorgssvikt at de kan velge å fortsette saken mot foreldrenes ønske, etter at det er blitt meldt bekymringsmelding til barnevernet.

Jeg er veldig ydmyk i møte med foreldre også, for det er jo i bunn og grunn de som bestemmer, hvis de ikke vil at barnet skal henvises så kan en ikke gjøre det. Med mindre det er mistanke om omsorgssvikt, at det er grunnen. De kan også trekke tilbake eller avslutte en sak. Altså sånne type ting da. Så de har jo ganske mye myndighet på sånne ting. – Trine

Kristin forteller at det er skolene og kommunen som sitter med ansvaret for at ting skal bli iverksatt. De har ingen vedtaksmyndighet og kan ikke fatte vedtak, derfor er det egentlig ikke de som bestemmer. Så på grunnlag av det mener hun at de ikke har så mye makt, men at de fungerer mer som en rådgivende instans. Samtidig legger hun til at det er klart deres råd veier ganske tungt og at det innimellom gis det råd som ikke er like populære. Når disse rådene følges selv om ikke alle er enig, har de likevel en del makt.

4.3.1. Faktisk makt eller opplevd makt

Flere av deltakerne reflekterer over om foreldrenes frykt for barnevernet, og PP-rådgiverne som fagpersoner er med på å vise forskjellen i makt og er en pådriver for at mange foreldre går med på samarbeid, men siter igjen med en følelse av å bli overkjørt. Flere av deltakerne opplever også at noen foreldre ikke vet hva de har av muligheter og hvilke krav de kan stille og derfor føyer seg etter fagpersonene uten spørsmål.

Hvis en fagperson har sagt at det er det beste for barnet, så er det det vi må gjøre. Men samtidig så får de en dårlig magefølelse, de ønsker egentlig ikke dette. Og på den måten føler de seg overkjørt. – Sara

Det er stor enighet blant deltakerne om at det er flere faktorer som spiller inn på hvilke foreldre som kan føle seg forbigått i samarbeidet og grunnen til det. De opplever at familier av lavere sosioøkonomisk status og innvandrerfamilier ikke krever like mye av dem som familier med høyere sosioøkonomisk status. Også her trekkes språkforståelse inn som en viktig faktor. Noen av deltakerne tenker at de foreldrene som ikke forstår språket, fagspråket og systemet kan føle seg mindre inkludert. Når vi snakker om hvem som kan føle seg overkjørt i samarbeidet og hvorfor, trekker en av deltakerne igjen frem historien der familien foreldrene er uenig i hennes vurdering av deres barn, og at hun tenker at de føler seg overkjørt.

Ja noen gjør nok det, ja. Det føler jo denne familien der jeg har sagt at sønnen deres er. De føler seg overkjørt. Og sikkert en del innvandrerfamilier som ikke forstår hva som foregår, selv om de ikke sier det, fordi de har problemer med å kommunisere så kan jeg godt tenke meg at de opplever det og. – Laila

Fordi at det at vi fikser og ordner fordi vi vet at dette trenger barnet sant, også henger de ikke helt med. Så det kan jeg godt tenke meg at noen føler ja. Og kanskje også lavsstatusfamilier som vi på en måte hjelper uten å dra de for mye med oss. – Laila

Foreldrene må godkjenne alt av henvisninger før de blir gjort, det er opp til foreldrene om deres barn henvises eller ikke. De kan trekke seg tilbake eller avslutte saker og har myndighet til å avslutte samarbeidet med PP-tjenesten. Som nevnt tidligere er kun ved mistanke om omsorgssvikt at en sak kan videreføres etter at foreldrene har ytret ønske om å avslutte samarbeidet.

4.4. Kommunikasjon

4.4.1. Kommunikasjon, språk og kultur

Kommunikasjonens hyppighet og mengde mellom partene i samarbeidet avhenger av enhver sak, og de involverte i saken. Deltakerne forteller at det kan være fra 1-2 møter til 12-15. I noen saker samarbeider de med foreldrene over lengere perioder, mens i andre kan det kun være et kort samarbeid. Noen saker har også ukentlige møter over perioder. De opplever at det er tettere kontakt i oppstartfasen av en sak og at det deretter trappes ned, da saken enten avsluttes eller at de deretter forholder seg til samarbeid med barnehage eller skole. Selv om de har mindre kontakt med foreldrene har de jevnlig kontakt med andre instanser i et tverrfaglig samarbeid. Felles for alle sakene er at en oppstarts-samtale og en oppsummerings-samtale finner sted, hva som foregår mellom disse varierer. Flere av PP-rådgiverne forteller at de ønsker at foreldrene skal føle at de kan ha lav terskel for kontakt og at de opererer med en «åpen dør- holdning». På denne måten er det lettere for foreldrene å ta kontakt også utenom avtalt møtetid.

Kommunikasjonen går som regel via brev, telefon og mail, samt på avtalte møter. Det har de siste årene blitt mer og mer kontakt via mail og telefon, som igjen gjør det lettere for foreldrene å ta kontakt og få et raskt svar. Deltakeren forteller også at de opplever det som lettere for foreldrene med en mindre formell tone når de er tilgjengelig via andre kommunikasjonskanaler enn brev og møter.

4.4.2. Mangel på felles språk og ulik kulturell bakgrunn

I et flerkulturelt samfunn og med større grad av innvandring fra andre land utvides også brukergruppen hos landets hjelpetjenester. Også i PP-tjenesten har antallet brukere med utenlandsk bakgrunn økt. Her har deltakerne mange veldig like og noen meget ulike opplevelser. Alle deltakerne er enige i at flertallet av familiene som er brukere av deres tjenester er like villige til å samarbeide. Det er imidlertid noen faktorer som kan påvirke samarbeidet og i noen tilfeller kan skape utfordringer. Det kommer frem at det først og

fremst dreier seg om kommunikasjon. Mangel på felles språk, forståelse av kulturell bakgrunn og hvordan systemet fungerer i Norge.

I de tilfellene der det ikke finnes noe eller det er svært lite felles språk mellom PP-rådgiveren og brukernes foreldre er det behov for hjelp til de språklige utfordringene de står ovenfor. Det er nå et større behov for å benytte seg av tolketjenester og det er blitt mer vanlig også i møter mellom PP-tjenesten og deres brukere. Tolketjenestene blir alltid dekket økonomisk og satt inn der det er behov for det, men PP-rådgiverne må selv bestille tolketjenester. Både døvetolker og ulike morsmålstolker er tilgjengelig, men tilgjengeligheten for kvalifiserte tolker varierer. PP-rådgiverne forteller om at det er flere steder det er vokst frem små samfunn med samlinger av mennesker med samme etniske bakgrunn. Dette har ved flere anledninger skapt utfordringer for PP-rådgiverne i møte med foresatte der de trenger tolketjeneste. På grunn av at «alle kjenner alle» i disse små samfunnene er det stor sjanse for at foreldrene som har behov for tolketjenester har kjennskap til eller en relasjon til tolken som får i oppdrag å tolke på deres møte.

PP-rådgiverne forteller om hendelser der de foresatte kjenner tolken veldig godt og hendelser der foreldrene har kjennskap til tolken fra før og ikke liker han/hun. Det kan bli svært ubehagelig for de foresatte fordi de er hos PP-tjenesten med et privat anliggende, og for mange er det en sårbar og vanskelig situasjon. Det fortelles om tilfeller som dette der foreldrene har nektet å snakke og møtet har stagnert på grunn av tolken.

En annen PP-rådgiver forteller om et motsatt tilfelle der tolken var veldig nær og kjente familien veldig godt. Så godt at tolken hadde med seg matvarer og gaver under møtet. I begge disse tilfellene var det nødvendig med bytte av tolk og å avtale ny tid for møte. I de tospråklige familiene, der en forelder er etnisk norsk og mens den andre er fremmedspråklig ønsker som oftest PP-rådgiverne også tolk. Selv om begge foreldrene deltar på møtene. Det er stor variasjon i språkkunnskapen til de norske foreldrene og hvor godt de kommuniserer på partnerens språk, mange har dårlig fellesspråk.

Rådgiverne ønsker det for sin egen del for å være sikre på at de får formidlet riktig informasjon til begge foreldre. En av deltagerne humrer mens hun forteller om en far som benyttet seg av muligheten mens de hadde tolk til stede til å informere den moren om saker som var av en litt mer hverdagslig og privat karakter enn det som vanligvis tas opp hos rådgiveren.

Han ba henne huske at sønnen skulle på nissefest og ha røde klær på seg i morgen
– Laila

Et par av PP-rådgiverne forteller at det er noen foreldre som er av den oppfatning at de mestrer språket tilstrekkelig til å klare seg uten tolk til stede under møtet. I de tilfeller der PP-rådgiverne er av en annen oppfatning formidler de til foreldrene at de ønsker tolk til stede for sin egen del. Flertallet av deltakerne opplever en felles bekymring og usikkerhet rundt det å bruke tolk. De er usikre på om tolken forstår dem og om det de forsøker å formidle til foreldrene blir formidlet riktig via tolken. Det samme gjelder om de får formidlet riktig informasjon fra foreldrene. Denne informasjonen tar de med seg når de tar sine beslutninger og den er viktig for forståelsen av barnet og deres situasjon.

Noen ganger lurer vi på om tolken forstår oss, for hvis jeg sier lite så sier de mye. Og hvis vi sier mye så sier de lite – Laila

Moren kan si en ting der det høres ut som seks ord, også bruker tolken 5 minutter for å forklare det. Og da tenker jeg på om det var nødvendig? - Sara.

En PP-rådgiver forteller at hun opplever at også kroppsspråk og ansiktsuttrykk spiller en viktig rolle i kommunikasjonen og at hun har opplevd at også dette kan bli forvirrende med en tredjepart som tolker.

Det skjedde en episode i går. Jeg og en kollega hadde et møte med en tolk og en mor. Moren snakket og tolken smilte mens moren fortalte. Så jeg og min kollega smilte selvfølgelig også, vi trodde det hun fortalte var en positiv ting, men når tolken oversatte, så var det ikke positivt i det hele tatt! Vi la ikke merke til morens uttrykk mens hun fortalte det, for vi var så opptatt av tolken som satt og smilte. – Sara.

Om denne hendelsen forteller deltakeren at hun nå har lært å se på brukerens foresatte når de forteller, selv om de ikke forstår språket kan kroppsspråket være med på å

fortelle noe om situasjonen eller hendelsen det fortelles om. Kroppsspråket til tolken sto i sterk kontrast til kroppsspråket til moren som fortalte. PP- rådgiverne så ikke på moren og tok det for gitt at hun fortalte noe positivt siden tolken smilte mens hun fortalte. Deltakerne nevner også at det blir brukt tolk når de har foresatte som er døve eller stumme. Dette oppleves som utfordrende når en tolk fungerer som mors øre og en annen tolk fungerer som mors munn. En av deltakerne forteller at hun i forkant av et slikt møte hadde gjort seg opp forventninger om at det ville ta lang tid og at det ble vanskelig å gjennomføre.

Og da tenker jeg at jeg må bruke god tid fordi det at de er døve så vi skal bruke tolk. Men de møtene er jo gjort unna på et kvarter for hun sier jo ingenting annet enn f. eks: Hva mente du med det? Så forklarer jeg. Det er ikke noe små prating imellom, det blir bare helt kort og konkret. Så noen familier er det selvsagt vanskeligere å ha det samarbeidet med, på grunn av kommunikasjonsvansker. – Laila

4.5. Samarbeid

4.5.1. Tverrfaglig samarbeid

For å gi et helhetlig godt tilbud til brukerne og deres familie er det flere parter som må samarbeide, ikke bare foreldre og PP-rådgivere. En sak kan involvere flere parter og det er mange mulige samarbeidsparter, avhengig av sakens natur. De aller fleste barn går enten i barnehage eller skole og disse institusjonene blir derfor en naturlig samarbeidspart for foreldrene og også for PP-tjenesten. Deltakerne forteller at de samarbeider mest med barnehage og skole utenom brukerens foresatte. Men det hender også at de samarbeider med andre, som f.eks.: BUPA, barnevernstjenesten, fysioterapeuter, helsesøster og Statlig spesialpedagogisk tjeneste.

Det er veldig mye de voksne rundt barnet vi jobber med, mest der. – Sara

Deltakerne har flere like og noen ulike opplevelser av samarbeidet med en tredjepart. Barnehage og skole er partene de samarbeider mest med da flertallet av brukerne er innenfor barnehage eller skole. En av deltakerne opplever at i de fleste tilfeller er det de i PPT som er en tredjepart i samarbeidet og ikke skole eller barnehagen. Det er de ansatte i barnehagen og lærerne i skolen som har det daglige samværet med barna og en tettere kontakt med deres foreldre. De kjenner barnet og foreldrene og har et innsyn i deres situasjon.

Men vi tenker jo at uansett må det et samarbeid til da, for det vi skal vurdere er jo tilbudet oftest i skolen eller barnehagen, så vi kommer liksom ikke utenom. –
Kristin

Det er som regel barnehagepersonalet og skolepersonalet som har mest kontakt med foreldrene. De møtes jo, i hvert fall i barnehagen så møtes de hver dag. –
Trine.

En av PP-rådgiverne mener i motsetning til de andre at skolen kan bli flinkere til å samarbeide, men peker også på at de er en viktig samarbeidspartner.

Tja, de kan jo alltid bli bedre, men de er jo en viktig samarbeidspartner. – Åshild

Det er stor enighet blant deltakerne om at også deres samarbeid med en tredjepart er viktig både for PPT og deres samarbeid med de foresatte. En av de andre deltakerne syntes det er ekstra viktig med et tett tverrfaglig samarbeid da hun opplever at det gir en bedre oppfølging av brukerne. Med mulighet til å oppdatere hverandre og kommunisere utenfor de gitte møtene vil oppfølgingen være mer effektiv. En stor prosentandel av brukerne til PPT er barn i barnehage og skole – alder. Barnehage og skole blir derfor en viktig samarbeidspartner for de ansatte i PPT og de PP-tjenesten samarbeider tettest med om tiltak som settes inn.

I de fleste saker så syntes jeg skolen eller barnehagen er viktigere enn oss, det er de som har det daglige samarbeidet. Vi har ikke et daglig samarbeid med foreldrene. Vi er jo mye lengere ute i sirkelen på en måte. Skolen og barnehagen står mye tettere på foreldrene enn det vi gjør. Så jeg synes absolutt skolen og barnehagen har et kjempe viktig ansvar i forhold til å ha et godt foreldresamarbeid, det er vi som ofte er en tredjepart tenker jeg. - Kristin.

Ved flere anledninger i intervjuene snakker informantene om viktigheten av samarbeidet. Ikke bare med de foresatte, men også med hverandre internt på arbeidsplassen og tverrfaglig i samarbeidet med barnehage og skole. Ved vanskelige situasjoner og store utfordringer i saker er kollegaene et støttende nettverk med mye kunnskap som deles dem imellom.

4.6. Avrundning

Funnene viser deltakernes opplevelse og egne erfaringer fra samarbeid med brukernes foreldre. Det kommer frem at alle deltakerne opplever foreldresamarbeid som givende. De har til felles at det er en arbeidsoppgave de trives med, men at det er noen faktorer som kan skape utfordringer for hvor godt samarbeidet fungerer. Kommunikasjon blir nevnt blant det som har størst betydning. Herunder nevnes mangel på felles språk, ulik kulturell bakgrunn og bruk av tolketjenester. Funnene viser at PP-rådgiverne ikke ønsker å identifisere seg med begrepet makt, men er klar over at deres anbefalinger veier tungt og at de på den måten har en form for makt. Tillit og åpenhet mellom PP-rådgiverne og foreldrene blir sett på som viktig for samarbeidet. Når åpenheten og tillit er til stede skal begge parter kunne snakke fritt og si det som må sies. I neste kapittel vil jeg diskutere noen av disse funnene nærmere.

5. DISKUSJON

5.1. Innledning

Deltakerne i mitt prosjekt har gitt meg sine personlige erfaringer og opplevelser fra foreldresamarbeid i deres arbeidshverdag. I dette kapitlet vil jeg diskutere hovedfunnene fra kapittel fire opp mot teori og hovedbegrep som ble presentert i kapittel tre.

5.2. Temaer som belyses i diskusjonskapitlet

Jeg har valgt å trekke ut noen av resultatene for å diskutere nærmere i dette drøftingskapitlet. Foreldresamarbeid fremstår som viktig for deltakerne, det er blant det de liker best av oppgavene sine i en variert og hektisk arbeidshverdag. Det er stor enighet blant alle deltakerne rundt temaet foreldresamarbeid og samtlige nevner at det er dette de liker best ved jobben sin. Laila forteller at hun liker «å veilede på gode metoder». Hun syntes det er gøy å være i dialog, få treffe og snakke med barna og å veilede foreldre eller barnehager. Å veilede foreldre som har barn med for eksempel atferdsproblemer og bidra til å hjelpe dem i deres hverdag står høyt opp på listen. Det nevnes at det å hjelpe foreldre og familie å komme videre i disse situasjonene som oppstår er viktig og at alle involverte parter har det godt under denne prosessen.

Makt fremstår som et tema som deltakerne ikke ønsker å identifisere seg med, samtidig som det er et sammensatt og vanskelig tema i en situasjon der samarbeidet beror seg på en part som trenger hjelp. Kommunikasjon er en stor del av livet vårt, og når vi er sammen med andre kommuniserer vi hele tiden. Kommunikasjon spiller en stor rolle i samarbeid, og det kommer frem av funnene i min studie at det er blant de største utfordringene for PP-rådgiverne. På bakgrunn av temaenes aktualitet i funnene har jeg valgt å diskutere dem opp mot aktuell teori.

5.3. Samarbeid

Informantene uttrykker at de liker jobben sin veldig godt, det at den er så variert og at de har muligheten til å styre arbeidsdagen selv fremstår som svært positivt hos alle. Det kommer tydelig frem hos deltakerne at de arbeidsoppgavene de liker best i sin

arbeidshverdag er de som har en sosial del der de omgås og snakker med andre, både voksne og barn. Foreldresamarbeid, veiledning av foreldre eller ansatte i barnehage eller skole, observasjon og dialog med barna blant det som blir nevnt som favoritter.

5.3.1. Tillit og makt

Ask og Gorseth (2004, s. 20) mener på bakgrunn av Ravn (1995 referert i Ask og Gorseth, 2004, s.20) sin definisjon av samarbeid, at det mest grunnleggende i samarbeid må være det som skjer når to eller flere hjelper hverandre å oppnå noe de ønsker. Ravn (1995 referert i Ask og Gorseth, 2004, s.20) viser til to elementer hun mener er helt avgjørende for hvordan et samarbeid vil utvikle seg og hvor vellykket samarbeidet blir; Tillit og makt. Ravn (1995 referert i Ask og Gorseth, 2004 s. 28) ser ikke på makt som negativt i samarbeidet, med mindre det kun er en part som besitter denne makten. Det er avgjørende at avgjørelsene tas i fellesskap. Det er også av betydning om partene deler på å ta avgjørelsene, eller om det kun er en part som bestemmer og tar alle valg og avgjørelser. Hvis det kun er en part som legger føringer for samarbeidets form, innhold og grunnlag betegner Ravn det som modellmakt.

5.3.2. Modellmakt

Modellmakt handler om hvem sin virkelighetsforståelse eller virkelighetsmodell som får legge premisser for samhandlingen. Den personen eller den sosiale gruppen som får godkjent sin virkelighetsforståelse som grunnlag for det som skjer i en gitt situasjon, vil få modellmakt over den andre parten (Norvoll, 2002, s. 131). Hvis den personen eller den sosiale gruppen som får sin virkelighetsforståelse godkjent i tillegg besitter kunnskap som den andre parten ikke har tilgang på, styrkes modellmakten ytterligere (Norvoll 2002, s. 131). I en samarbeidssituasjon mellom PP-tjenesten og foreldre til tjenestens bruker vil PP-tjenesten stille modellsterke, deres fagkunnskap på området vil styrke deres modellmakt ytterligere. Kan det tenkes at modellmakt alltid er til stede i en slik samarbeidssituasjon som mellom PP-rådgivere og brukerens foreldre? Er dette en makt som PP-rådgiverne utøver uten at de selv er det bevisst?

Modellmakt kan oppstå selv i de situasjoner der intensjonen er god og ingen prøver å vinne makt. Ved at en part gjennom opplysning og tilegnet kunnskap om den andre

parts virkelighetsmodell, blir fasinert av den andres virkelighetsforståelse og gjør denne virkelighetsforståelsen om til sin egen. Vedkommende gjør seg selv modellsvak og motparten tilegner seg en enda sterkere modellmakt uten at intensjonen om tilegnelse av makt var til stede (Kalleberg, 2009). Det kan tenkes at det er slik modellmakt oppstår i en samarbeidssituasjon mellom PP-rådgivere og foreldre. Ved at PP-tjenesten deler sin virkelighetsforståelse og sin kunnskap på saksområdet med foreldrene, kan foreldrene begynne å dele deres virkelighetsforståelse og litt etter litt gjøre den til sin egen. PP-tjenesten kan ha arbeidet seg opp en sterkere modellmakt selv når de ikke hadde interesse av en maktvinning og intensjonen var å informere foreldrene og bidra til å øke deres kunnskap.

En kan lure på om PP-tjenestens posisjon og rolle som fagpersoner kan spille en rolle i deres vinning av modellmakt? Det er mulig at den rollen PP-rådgiverne har påvirker samarbeidsparten til å oppfatte at deres virkelighetsforståelse er den riktige. Flere av PP-rådgiverne har gitt uttrykk for at deres posisjon og stilling som fagperson kan oppfattes som særdeles sterk av foreldrene, og at deres meninger tillegges en viss tyngde på bakgrunn av det. Hvis foreldrene er av den oppfatning at fagpersonen vet best, kan det tenkes at de mye lettere tilegner seg deres virkelighetsforståelse og gjør seg selv modellsvak ovenfor PP-tjenesten.

5.3.3. Et godt samarbeid

Etter en lang samtale om samarbeid, hva det innebærer, utfordringer og problemer knyttet til samarbeidet følte det riktig å spørre deltakerne selv om hva et godt samarbeid er for dem. Det var flere grunnleggende elementer som Ravn (1995 i Ask og Gorseth, 2004, s. 28) tillegger teorien om et godt samarbeid, som også gikk igjen hos flere av deltakerne. Det er avgjørende for PP-rådgiverne med en god relasjon i samarbeidet. Tillitt og åpenhet spilte også en stor rolle for dem. Det å skape en felles forståelse av barnet og deres situasjon og å føle at de bidrar til å hjelpe barnet og familien er viktig for PP-rådgiverne i samarbeidet. Disse funnene stemmer overens med hva Thomassen (2008, s. 45) finner i sin studie der PP-rådgiverne vektlegger relasjonen mellom dem som rådgiver og foreldrene i foreldrerådgivningen.

Kommunikasjon med særlig vekt på språk og kultur, å snakke godt sammen og forstå hverandre kom frem som særdeles viktig hos flere av deltakeren for at samarbeidet ble

ansett som godt. Dette er faktorer som kan henge sammen og bygge på hverandre. Hvis deltakeren i et samarbeid har en god relasjon og møter hverandre med tillit og en åpenhet, vil det lettere åpne døren for god kommunikasjon. Hvis foreldrene føler seg trygge i relasjonen, blir gitt tillitt og møtt med et åpent sinn kan det tenkes at det reflekteres over på dem og at de møter PP-rådgiverne på samme måte. Andersen (2015, s. 36-38) finner i sin studie at mødrene de intervjuet om deres møte med PP-tjenesten understreket at de fant det positivt at rådgiverne var profesjonelle på samme tid som de viste forståelse og omsorg. Det kan skje at foreldre og PP-rådgiverne har et samarbeid uten at disse faktorene er til stede, samarbeidet vil da ikke betegnes som godt, men like fullt som et samarbeid. Et samarbeid kan beskrives som når to eller flere parter arbeider sammen mot et felles mål. PP-rådgiverne opplever at de ofte er enige med foreldrene om målet, men at de ikke alltid er enige om hvilken vei som er best for å komme til mål.

Samarbeid med brukernes foreldre og hovedsakelig deres vilje til å samarbeide er det lite negativt å si på blant PP-rådgiverne. De forteller at det blant alle foreldre ser det ut til at det er et stort ønske om å hjelpe barnet sitt og de oppfatter at foreldre går inn i samarbeidet med dette som utgangspunkt. Det er derimot noen faktorer som gjør at det kan være noe mer utfordrende å samarbeide med noen foreldre. Videre i diskusjonskapittelet vil jeg ta for meg noen av disse påvirkende faktorene.

5.4. Kommunikasjon

Det kommer frem i empirien at den største utfordringen flere av PP-rådgiverne står ovenfor er kommunikasjon med brukernes foreldre, hovedsakelig foreldre med utenlandsk opprinnelse som snakker dårlig norsk eller ikke snakker norsk i det hele tatt. Med disse språklige utfordringene kan utfordringer som er knyttet til ulik kulturell bakgrunn forekomme. I dagens samfunn er mulighetene for kommunikasjon mange og lett tilgjengelig. Vi kommuniserer gjennom flere kanaler enn noen gang før. Tidligere har hovedsakelig brev og møter vært hvor kommunikasjonskanalene PP-rådgivere og foresatte har benyttet seg av. Hyppig kommunikasjon utenom fastsatte møter har stort sett vært minimal. Deltakerne forteller at det nå er blitt mer vanlig med både telefonkontakt og kontakt via mail. Som regel foregår denne formen for kommunikasjon mellom de allerede avtalte møtene.

Noen av PP-rådgiverne gir uttrykk for at dette er positivt og at foreldrene kan ha en lavere terskel for å ta kontakt utenom avtalene. En PP-rådgiver sier hun opererer med en «åpen dør- holdning» og er tilgjengelig også utenom de avtalte møtene. Det gjør toveiskommunikasjonen lettere for begge parter i samarbeidet. Disse funnene samstemmer med hva Andersen (2015, s 33) og Knag og Netland (2012, s.7) finner i sine undersøkelser om foreldrenes opplevelse av samarbeidet og foreldrenes opplevelse av rådgivernes evne til å kommunisere godt. For foreldrene som deltok i deres studier spilte tilgjengelighet en sentral rolle. Muligheten til å ta kontakt mellom avtalte møter, på telefon, tekstmelding eller mail med en hverdagslig og uformell tone opplevdes som positivt for deltakerne.

Med flere, raskere og mer tilgjengelige måter for å kommunisere med andre på, er det nå blitt lettere for PP-rådgiverne og ha en kontakt med foreldrene til brukerne. Dette er et skritt i riktig retning for kommunikasjonen, og altså ikke noe som utfordrer kommunikasjonen. Det gjør derimot språk, kultur og tolketjeneste.

5.4.1. Språk og kultur

Antallet flyktninger og innvandrere øker stadig i Norge. PP-tjenestens brukergruppe med innvandrerbakgrunn vokser, og i den forbindelse treffer PP-rådgiverne ofte på språklige utfordringer. Dette er utfordringer knyttet til både språk og kultur, som igjen kan påvirke kvaliteten på kommunikasjonen som igjen påvirker kvaliteten av samarbeidet.

Disse utfordringene er relatert til det mest vanlige problemet i kommunikasjon som Wadel (1999) viser til i sin kommunikasjonsmodell. Problemet beskrives som følger: «Når mottaker ikke oppfatter budskapet slik sender mente det». Dette problemet er hva vi kaller for en misforståelse. Misforståelser hender alle, uavhengig av relasjon, språk og kultur. Utfordringen blir desto større og kan potensielt oppstå hyppigere når kommunikasjonen foregår mellom individer som tilhører ulike kulturer og har lite felles språk. Funnene i denne studien bekrefter at det i det i mange tilfeller er slik som det beskrives i teorien.

Den kommunikasjonen deltakerne uttrykker er den som skaper utfordringer er den som Dahl (2013, s. 77-78) kaller for interkulturell eller tverrkulturell kommunikasjon. Denne formen for kommunikasjon går på tvers av kulturer og kan derfor sies å være mer utsatt

for misforståelser. Deltakerne deler med meg at kommunikasjonen kan få utfordringer også i møte med etnisk norske foreldre, men hovedsakelig blir kommunikasjonen utfordret av ulikt språk. Der samarbeidspartene ikke har noe felles språk vil de ikke kunne kommunisere verbalt og den ikke-verbale kommunikasjonen kommer til kort for en omfattende samtale og det blir ingen god kommunikasjon.

I de tilfellene der foreldrene og PP-rådgiverne ikke deler språk eller foreldrene snakker dårlig norsk blir det benyttet tolketjenester i møtene, hvor en tolk bistår samarbeidspartene så de kan samtale sammen. Det er imidlertid ikke en komplett løsning på problemet fordi det også er knyttet utfordringer til bruk av tolk.

5.4.2. Kommunikasjon gjennom tolk

Tolking kan ut fra Apeland (2002, referert i Jareg og Pettersen, 2006, s. 24) sies å være en oversettelse av budskapet som er mest mulig trofast mellom to språk. Dette kan forstås som at tolkens oppgave innebærer mer enn å oversette de uttalte ordene fra et språk til et annet. Tolkens viktigste oppgave er å oversette budskapet og dets betydning fra sender til mottaker. For å mestre denne oppgaven må tolken ha ferdigheter i begge språk og være det vi kaller tospråklig. Det er også viktig at tolken er tokulturell, som vil si at tolken har god kunnskap om begge parter kultur, det er særdeles viktig for å unngå misforståelser. Vi tillegger ord og uttrykk ulik betydning på tvers av språk og kulturer, og det er viktig at tolken kjenner til slike ulike oppfatninger. Ved eventuell usikkerhet hos tolken kan han/hun spørre underveis for å oppklare med tolkebrukerne.

Kravene om at tolken må være tospråklig og tokulturell er bare to av mange som stilles til en profesjonell og kvalifisert tolk. Det finnes krav både til faglige kvalifikasjoner og personlige egenskaper hos tolken. God hørsel, uttale på to eller flere språk og god konsentrasjon og rask reaksjonsevne er eksempler på egenskaper og kvalifikasjoner som tolken må ha. I tillegg kommer yrkesetiske prinsipper som er særdeles viktige for å skape tillit. Under de yrkesetiske prinsippene står taushetsplikt og diskresjon. Tolk skal være upartisk og ikke påta seg oppgaver hun/han ikke er kvalifisert for. Tolk skal også ha et nøytralt kroppsspråk og ansiktsuttrykk for å unngå å trekke til seg oppmerksomheten og virke distraherende under tolkeoppdragene.

Når vi kommuniserer foregår kommunikasjonen gjennom ulike kanaler. Når vi kommuniserer gjennom en tolk fungerer tolken som en indirekte kanal (Dahl, 2013, s.

59; Wadel, 1999, s. 11). Tolken fungerer som et hjelpemiddel som skal optimalisere kommunikasjonen mellom to som ikke deler samme språk og trenger språklig hjelp til oversettelse. Det kan oppstå forstyrrelser for kommunikasjonen, disse forstyrrelsene kalles for «støy». Støy er hovedsakelig ulike elementer som trekker oppmerksomheten bort fra det som formidles i øyeblikket (Dahl, 2013, s. 58).

Kan det tenkes at tolken i noen tilfeller blir en forstyrrende faktor for de som det skal tolkes for? Å benytte seg av tolk der det er behov for språklig bistand vil bidra til å løse de språklige problemene, men det kan også by på utfordringer. Ved å involvere en tolk kan samtalen miste sin naturlige flyt. Og for mange er det en ny og unaturlig situasjon å være i som kan være grunnen til at flere kvier seg for å benytte seg av tolk, selv om det er nødvendig (Berg, 2011, s. 233). Askeland (2013, 60) sin undersøkelse avdekker at det hos PP-rådgivere oppleves bruk av tolk som nesten like utfordrende som å ikke bruke det. Utfordringene er knyttet til utrygghet. Det er mange små samfunn der tolken ofte har en relasjon til foreldrene som har behov for tolketjenesten. Som i mine funn kan relasjonen være både av både god og dårlig art. Noen har også opplevd brudd på taushetsplikten. Noen av PP-rådgiverne forteller om episoder der de har måttet bytte tolk fordi tolken har vært mer forstyrrende enn til hjelp for kommunikasjonen.

Tolken kan sies å være et verktøy eller et hjelpemiddel i kommunikasjon, og det stilles krav til kvaliteten på tolkens arbeid. Kvaliteten på tolkens arbeid kan påvirke de som benytter seg av tolketjenesten både i positiv og negativ retning, avhengig av om de arbeider bra eller dårlig. Utfallet av tolkearbeid med dårlig kvalitet kan få store konsekvenser og svært uheldige utfall. En av deltakerne forteller om en episode der hun og en kollega hadde møte med en mor. Denne familien var innvandret til Norge, og på møtet hadde de med seg en tolk som var til stede for å hjelpe til med de språklige utfordringene. «Sara» forteller:

Det skjedde en episode i går. Jeg og en kollega hadde et møte med en tolk og en mor. Moren snakket og tolken smilte mens moren fortalte. Så jeg og min kollega smilte selvfølgelig også, vi trodde det hun fortalte var en positiv ting, men når tolken oversatte, så var det ikke positivt i det hele tatt! Vi la ikke merke til morens uttrykk mens hun fortalte det, for vi var så opptatt av tolken som satt og smilte. – Sara.

Deltakeren er lettere opprørt over denne episoden og bærer tydelig preg av at dette var en litt ubehagelig hendelse som de helst ville ha unngått. Under normen for tolkereglene og hvordan de skal te seg på tolkeoppdrag er det oppgitt at tolken skal ha et nøytralt kroppsspråk og uttrykk. I denne situasjonen ble uttrykket som tolken hadde, oppfattet som det motsatte av det moren prøvde å formidle. Når moren forteller om negativ hendelse smiler tolken, så PP-rådgiverne leser ut av det at hun forteller noe som er positivt. Kan det at PP-rådgiverne lot synet overstyre hørselen i dette tilfellet ha bidratt til at de ikke oppfattet hva moren ønsket å formidle før hun var ferdig å snakke? Karlsen (1999, s. 11) understreker at synet er en særdeles viktig sans for kommunikasjonen og at det vi ser kan overstyre det vi hører i enkelte situasjoner. Det er synet som oppfatter samtalepartnerens nonverbale uttrykk.

Dahl (2013, s. 176) viser til kroppsspråkets betydning og at kroppsspråk og ansiktsuttrykk har mye å si for hvordan mottaker oppfatter senders budskap. Deretter viser han til at noen forskere mener at 50 til 80 prosent av det som formidles skjer via nonverbale tegn og signaler. Kan det hende at denne og lignende situasjoner kunne vært unngått om tolken her hadde opptrådt med nøytralt ansiktsuttrykk? Det kan tenkes at situasjonen kunne ha fått et annet utfall og hele misforståelsen hadde vært unngått om tolken hadde opptrådt med et nøytralt kroppsspråk og ansiktsuttrykk. En nøytral opptreden hos tolken ville trolig ikke påvirket PP-rådgiverne til å tro det som ble fortalt var positivt på bakgrunn av tolkens uttrykk. En annen påvirkende faktor i denne situasjonen er at PP-rådgiverne selv ikke visste hvordan de skulle forholde seg til situasjonen eller lignende situasjoner i forkant av denne hendelsen. Det ble gitt uttrykk for at de hadde lært av denne erfaringen og at de skjønnte selv at de ikke burde holdt oppmerksomheten på tolken, men på moren som fortalte. PP-rådgiveren mente at det derfor høyst sannsynlig ikke vil skje dem igjen, fordi de har lært av situasjonen.

Et tiltak som kan bidra til å redusere antall situasjoner som dette, kan være opplæring av alle tolkebrukere. Røkenes (1995, s. 727, referert i Berg, 2011, s. 234) påpeker at det er viktig at de som benytter seg av tolketjenester vet hvordan de skal bruke tolken. Videre understreker Røkenes at det burde stilles krav til at man kvalifiserer seg som tolkebruker og får en forståelse for hvordan det å bruke en tolk påvirker kommunikasjonen. Dette vil gjøre det lettere å legge til rette for å oppnå en god kontakt

med tolken. Ved å lære opp tolkebrukeren vil misforståelser som kan føre til store konsekvenser bli unngått mener Berg (2011, s. 234).

En annen mulighet for å gjøre situasjonen med tolkebruk lettere for foreldrene og for PP-rådgiveren kan være å benytte samme tolk over tid. Knag og Netland (2012 s. 10) viser til at både saksbehandler og foreldre hadde god erfaring med å bruke en fast tolk i møtene som var i deres samarbeid. Saksbehandleren opplevde at det hadde betydning for flere områder som gjelder tolkebruk. Tolken ble kjent med moren og kjente til hele sakens historie. Tolken klarte å oppdage misforståelser og brukte sin kunnskap til å forklare ut i fra hva som var blitt sagt ved tidligere møter. Tolken var også behjelpelig når det gjaldt kommunikasjon utenom møtene, som bidro til at mindre spørsmål ble avklart mellom de faste møtene gjennom mail. Å benytte seg av en eller flere faste tolker kan også tenkes å bidra til en trygghetsfølelse for tolkebrukeren, som i denne studien er PP-rådgiveren.

I en situasjon der det benyttes tolk er det ikke kun for brukerens sin del og for at de skal få formidlet det de ønsker, også fagpersonen, har behov for å forstå og bli forstått. Å få formidlet nødvendig informasjon til foreldrene og forsikre seg om at de forstår situasjonen og hva det innebærer. Det knyttes mye usikkerhet til å kommunisere med en person gjennom en tolk. Noen av PP-rådgiverne gir uttrykk for at de i situasjoner der tolk er til stede er usikre på om det de forsøker å formidle blir videreformidlet riktig. Med samme innhold som det opprinnelig hadde. Og noen ganger undrer de seg over om tolken forstår det de sier. Kan det tenkes at opplæring av tolkebrukerne kan bidra til å redusere usikkerheten PP-rådgiverne opplever når det gjelder formidlingen tolken foretar seg i oversettelses- situasjonene?

I de fleste tilfeller føler vi oss tryggere på og har en høyere grad av mestringsfølelse på områder eller oppgaver vi har fått opplæring i eller har erfaringer fra. Det kan tenkes at det gjelder også for hvordan vi bruker en tolk. Desto mer kunnskap en tolkebruker har om hvordan en tolk arbeider, og hvordan de selv kan lage et best mulig utgangspunkt for tolkebruk, kan bidra til at PP-rådgiverne føler seg mer sikker på seg selv og tolken i de tilfellene tolk benyttes. En av huskereglene for tolkebrukeren er at de skal henvende seg til samtalepartneren og snakke direkte til han/hun, og ikke henvende seg til tolken og snakke om samtalepartneren. Dette vil bidra til at samtalen blir mer lik en samtale mellom to som snakker samme språk. Det er vanlig at vi har øyenkontakt og ser på den

vi prater med, og selv om tolken er til stede og oversetter er det brukeren som er samtalepartneren og den vi skal forholde oss til (Udi, 2003). Hvis bruker, tolkebruker eller tolk er usikre på noe under samtalen er det åpent for å stille spørsmål for å forsikre seg at de har forstått det rett. Dette er påvirkende faktorer som tolkebruker sannsynligvis hadde hatt kjennskap til hvis de hadde fått opplæring i hvordan bruke tolk.

Opplæringen kunne muligens bidratt til gode erfaringer med tolkebruk og vært med på å redusere den usikkerheten som knyttes til om tolken forstår informasjonen som skal formidles og videreformidler korrekt. Et annet mulig nytteområde av gode opplevelser med tolkebruk hos tolkebrukeren er videreformidling av sine gode opplevelser til brukere som finner det nytt og skremmende å ha en tolk til stede under møtene de har sammen. Dette kan igjen føre til at de vil stille seg mindre skeptisk om fagpersonen formidler god erfaring på feltet og selv har kunnskap om korrekt bruk som bidrar til en god opplevelse.

En tolk er et nødvendig verktøy i møter der partene har lite eller intet felles språk, en tolk vil bidra til å løse flere av de utfordringene hva gjelder kommunikasjon som partene står ovenfor, men det er også tilfeller der det kan by på utfordringer. For de aller fleste vil det å snakke gjennom en tredje person for å bli hørt være en unaturlig og ny situasjon, og grunnen til at noen vegrer seg for å benytte seg av tolk, selv om det er et tydelig behov.

En annen grunn til at brukeren ikke ønsker tolk til stede under møter med PP-tjenesten er at de selv er av den oppfatning at de mestrer språket tilstrekkelig og derfor ikke føler det er behov for språklig oversetting. I mange tilfeller samstemmer ikke den oppfatningen med realiteten og fagpersonene ser et klart behov for assistanse knyttet til de språklige utfordringene. Noen tar med seg et familiemedlem eller en venn av familien på møtet for å hjelpe til med kommunikasjonen. Denne problemstillingen kan også oppstå i de familiene som er tospråklige, hvor en forelder er norsk og en forelder er fremmedspråklig. PP-rådgiverne opplever i noen tilfeller at foreldrepåret har dårlig fellesspråk og er usikre også her på om alle parter får formidlet all informasjon og om de selv mottar riktig informasjon for å være tilstrekkelig opplyst om barnet og situasjonen familien har.

PP-rådgiverne gir selv uttrykk for at de i disse situasjonene formidler at de ønsker en tolk til stede for sin egen del og ønsker at de skal gå med på å prøve det. Jareg og

Pettersen (2006, s. 113-114) viser til at dette forslaget er en mulig løsning i de situasjonene der det oppstår en delt mening om behovet for tolk. Videre peker de på at det er de offentlige ansatte som har det faglige ansvaret og behovet for å få informert klienten. Selv om klienten har med seg en person som de selv er egent for å bistå dem med språklig oversettelse er ikke fagpersonen kjent med om denne personens språkkunnskaper er gode nok for en slik oppgave. Samtidig er det foretrukket med en objektiv og utenforstående person til å tolke. Hos profesjonelle tolker er det et krav at de er upartiske og objektive for å være kvalifisert (Jareg og Pettersen, 2006, 114).

5.5. Makt

Makt defineres som en *evne til å kontrollere hva som skjer, få ting til å skje og blokkere ting som ikke skal skje* (Dahl, 2013, s 125). Makt kan oppfattes som noe man har og som kan brukes til å styre andres liv og skjebne med utgangspunkt i denne definisjonen. Makt kan brukes til egen personlig vinning, men makt kan også bidra til å utføre gode gjerninger. Michele Foucault beskrev makt som noe som var overalt, at makten kunne oppfattes som «makten til å gjøre noe». Herunder også evnen til å utgjøre positive, skapende og produktive krefter i samfunnet (Sandmo,1999; Norvoll 2002). En hjelpetjeneste er til for å hjelpe og her kan makten brukes til å gjøre godt for de som trenger det. PPT er en frivillig rådgivende instans som arbeider på systemnivå og individnivå der det er behov for det.

Det er opp til hvert foreldrepar å bestemme om de ønsker å benytte seg av tilbudet de får. Det er også mulig å trekke seg ut av samarbeidet på hvilket som helst tidspunkt i prosessen om ønskelig. Det kan ut ifra denne rettigheten ikke synes å være en asymmetri til fordel til PP-tjenesten i maktforholdet mellom PP-tjenesten og foreldre til barna som bruker tjenesten. Det er foreldrene som bestemmer og de trenger ikke å være deltakende i noe de ikke ønsker. Når det legges frem på denne måten fremstår det særdeles enkelt ut. Enten mottar du hjelp eller så avstår du fra tilbudet.

Kan det likevel være at det i praksis er mer komplisert enn det fremstår og at den frivillige tjenesten ikke er fullt så frivillig? Deltakerne forteller at de tenker at noen foreldre ønsker å bryte ut av samarbeidet av ulike årsaker, men blir værende for at barnet deres skal få hjelp. Man kan undre seg over om dette tyder på en skjult makt i favør til PP-rådgiverne? En mulig forklaring på saken kan være at det er stor forskjell i

den faktiske makt PP-tjenesten har og den makten foreldrene opplever at PP-tjenesten har.

5.5.1. PP-rådgivernes opplevelse av egen maktposisjon

Flere av PP-rådgiverne forteller at de ikke føler de har overvekten av makt i møter med brukernes foreldre eller samarbeidet generelt. De peker på foreldrenes mulighet til å trekke seg ut når de selv ønsker det, at det er de som bestemmer over sitt barn og at det ikke er en konkurranse som noen forsøker å vinne.

Nei, det er absolutt foreldrene som bestemmer alt det der, ja 100%. Jeg har verken noe makt eller interesse av å tvinge de til noen ting. Vi er frivillig tjeneste. – Åshild

Nei, jeg vil ikke bruke ordet makt, jeg tenker mer autoritet. Og det er jo ikke sånn at noen prøver å vinne her, det er jo et samarbeid. Jeg har kanskje mer kompetanse på det pedagogiske, men de kjenner jo barnet sitt best. Så vi har jo litt forskjellig kunnskap om forskjellige ting. Jeg føler jeg har autoritet, men det er fordi dem henvender seg til meg for å få hjelp. – Kristin

Samtlige av deltakerne kommenterer at de ikke ønsker å bruke begrepet makt når temaet blir tatt opp, og bytter det ut med for eksempel «vi har autoritet» eller «vi er de profesjonelle». De viser tydelig at de ikke er et begrep de bruker eller ønsker å bruke om sin posisjon eller i sin arbeidshverdag. Likevel forteller flere av dem at de er klar over at de sitter i en posisjon som i flere situasjoner gjør at deres mening som fagperson veier tungt og at «deres vilje» eller forslag vinner igjennom. Selv om de er klar over sin posisjon og påvirkningskraft i samarbeidet vil de ikke si at det er de som sitter med mest makt i samarbeidet.

Med utgangspunkt i deltakernes uttalelser kan det virke som de ikke ønsker at deres posisjon assosieres med maktbegrepet, på tross av at flere av dem er klar over at deres råd og veiledning er svært avgjørende i samarbeidssituasjoner. Hva kan være grunnen til at ingen av PP-rådgiverne vil identifisere seg med maktbegrepet? En mulig grunn til at PP-rådgiverne ikke ønsker å knytte seg selv og sin posisjon til maktbegrepet kan være at de oppfatter begrepet makt som utelukkende negativt og at de finner begrep som

«autoritet» og «sterk posisjon» som mer dekkende for deres tolkning av egen maktposisjon. Kan deltakernes fraskrivning for asymmetrien i maktforholdet komme av at den makten de besitter er modellmakt som de har tilegnet seg uten å forsøke å tilegne seg makten, men med de beste intensjoner?

Det kan tenkes at deltakerne ikke føler på et overtak av makt på grunn av at den makten de besitter har oppstått på grunn av brukernes frivillige underkastelse for PP-rådgiverne grunnet deres posisjon som fagpersonell (Norvoll, 2002) eller som et resultat av at foreldrene har blitt overbevist om at PP-tjenestens virkelighetsmodell er den rette og gjort seg selv modellsvake og derfor gitt modellmakt til PP-tjenesten.

5.5.2. En komplisert frivillighet

PP-rådgiverne reflekterer over flere grunner til at foreldrene fortsetter samarbeidet der partene er uenige og tiltakene som igangsettes er etter deres anbefalinger, og samtidig noe foreldrene ikke ønsker. En av hovedgrunnene som trekkes frem er at foreldrene ønsker det beste for barnet sitt. De er klar over at de trenger hjelp, rådgivning og støtte for å bedre situasjonen for barnet og familien. Dette får de tilbud om gjennom PPT. En av deltakerne trekker frem et eksempel fra en pågående sak der det er en uenighet mellom PP- rådgiver og brukernes foresatte:

De veit de er avhengig av meg for at barnet skal få hjelp, så derfor kaster de meg ikke ut heller. – Laila

I denne situasjonen har PP-rådgiveren gitt uttrykk for hva hun mener barnet trenger hjelp med, men foreldrene er sterkt uenige og ser situasjonen som helt annerledes. Likevel fortsetter de samarbeidet med PP-rådgiveren. PP-rådgiveren oppfatter at grunnen til det er at de vet de trenger hjelp og de føler de er avhengig av hun for å få hjelp til barnet sitt. Kan denne situasjonen være et eksempel på at foreldrene føler på en form for avmakt i samarbeidet med PP-tjenesten? Mathiesen (1982, referert i Norvoll, 2002, s. 126) peker på at avmakt er det motsatte av makt og følelsen av avmakt oppstår der man ikke får viljen sin og heller ikke ser en mulighet for å komme seg ut av

situasjonen. Videre viser hun til at avmakten er mest fremtredende i situasjoner der man står i et avhengighetsforhold med andre og er overlatt til deres avgjørelser.

Norvoll (2002, s. 126) sier at frykt og sinne er følelser som ligger nært knyttet til følelsen av avmakt, og at følelsen av avmakt kan føre til opplevelsen av å bli nedverdiget og igjen fremprovosere angst. Videre påpeker hun at opplevelsen av avmakt, følelsen av frykt, aggresjon og å bli nedverdiget ikke alltid stemmer overens med virkeligheten. Situasjonen og følelsene kan for personen det gjelder virke langt mer dramatisk enn det realiteten er.

Det er en mulighet for at foreldrene i slike situasjoner føler seg fanget i samarbeidet og avhengighetsforholdet til PP-tjenesten. De har rett til å trekke seg ut av samarbeidet med PP-tjenesten og har klart makt til å bestemme over sitt eget barn. Men opplevelsen foreldrene har kan tenkes å være noe annerledes. De kan oppleve at situasjonen er langt dårligere stilt enn realiteten tilsier på grunn at de kjenner på følelsen av avmakt og de følelsene som følger med den situasjonen. Følelsen av avmakt og avhengigheten av hjelp fra andre kan fremme medgjørighet og tilpasning fremfor å kjempe imot (Skau, 2003, s. 46). Hvis de velger å avslutte sin sak hos PP-tjenesten får ikke barnet deres den hjelpen som PP-tjenesten kan bidra med, og blir de værende kan det hende de må gå med på opplegg de ikke ønsker. Dette kan tenkes å være en vanskelig situasjon for foreldrene å være i og det vil være grunn til å tro at de velger det utfallet som kan bidra til å hjelpe barnet deres. Dette kan ses på som det Skau (2003, s. 44) mener er makt som er ment til å hjelpe, men som i forsøket på å hjelpe også skader.

Når det blir tatt opp tilfeller som dette kan det undres over om PP-tjenesten sin frivillighet er så frivillig som først antatt? Det kan virke som om frivilligheten til å benyttes seg av Pedagogisk psykologisk tjeneste PP-tjeneste ikke er helt svart – hvitt. Det kan se ut som noe som kan beskrives som en gråsoner der den faktiske makten som PP-tjenesten har skiller seg fra hvordan PP-rådgivere og foreldre opplever makten og handler ut i fra.

5.5.3. Relasjonens rolle

Ved å forholde oss til andre mennesker oppstår muligheten til å påvirke deres handlinger, eller la oss bli påvirket av andre. Makten kan sies å være relasjonell ved å være til stede i det sosiale rom og i våre sosiale relasjoner. Engelstad (2005, s. 35) viser

til Waller og Hill (1953) sin modell som ofte kalles for «Waller's teorem». «Waller's teorem» er en modell som sammenfatter formene for gjensidig avhengighet innenfor familiesosiologien som kan forklare den relasjonelle makten. Enkelt forklart går det ut på at det er parten med minst interesse i et forhold som besitter mest makt, eller «Å være avhengig setter oss i en svak posisjon, å ikke ha behov for andres hjelp i en sterk». Altså setter kjærligheten oss i en svak posisjon og likegyldigheten i en sterk (Engelstad 2005, s.35).

Denne modellen tar utgangspunkt i forhold i nær relasjon, men slik jeg ser det kan den være overførbart til relasjonen mellom en som trenger hjelp og en som har mulighet til å hjelpe, som for eksempel relasjonen mellom en PP-rådgiver og brukernes foreldre. Kjærligheten foreldrene har til barnet og det behovet de har for hjelp setter foreldrene i den svake posisjonen og PP-rådgiverne i den sterke. PP-rådgiverne ønsker å bidra til å hjelpe barnet og har dets beste i sine interesser. Men for PP-rådgiverne er dette «bare» en jobb. De har mange brukere og begrenset med tid og midler til hver enkelt. For foreldrene er det helt avgjørende at barnet får hjelp, dette er ikke tilfelle for den ansatte PP-rådgiveren. Det er et asymmetrisk maktforhold mellom behandler og klient, også i PP-tjenesten.

Storsamfunnet består av sosiale systemer som skal bidra til å opprettholde sosial kontroll. Dette kan skje gjennom for eksempel overvåking eller regulering og disiplinering av menneskene i samfunnet. Den sosiale kontrollen skal sikre at borgerne er lydige ovenfor makthaverne i samfunnet. De viktigste institusjonene for å opprettholde den sosiale kontrollen er politi, rettsvesen, fengsel og etterretningstjenesten. Det utøves sosial kontroll også gjennom andre institusjoner i samfunnet som helsevesenet, skolen, sosialtjenesten og barnevernet (Martiniussen 1984; Østerberg 1984 referert i Norvoll 2002, s. 122).

Kan en grunn til at foreldre samarbeider med PP-tjenesten, selv om de ønsker å trekke seg ut, være at de har lite innsikt i hvordan Pedagogisk psykologisk tjeneste jobber og derfor er redd for andre deler av systemet? Deltakerne forteller at de tror en annen grunn til at foreldrene fortsetter samarbeidet når noen foreldre ønsker et annet utfall, kan være at foreldre har lite kunnskap om hvordan systemet fungerer og derfor er redd deres posisjon og sak med andre instanser som fore eksempel barnevernet. På bakgrunn av sin frykt velger de å fortsette i et samarbeide til tross for at det kan tenkes at de ønsker seg

ut. Videre forteller flere om at de opplever at foreldre ikke vet hva de har av muligheter og hvilke krav de kan stille.

Disse utsagnene rimer med Stordal (2016, s. 53). Han finner at minoritetsforeldre ofte er usikre på hva som skjer hos PP-tjenesten og hva de skal. Det er en utfordring for rådgiverne å skape et riktig bilde av PP-tjenesten så foreldrene forstår. Noen blander PP-tjenesten med barnevernstjenesten, og noen tror de er en og samme tjeneste. De er skremt av hva barnevernstjenesten kan gjøre, noe som fører til større usikkerhet.

Noen foreldre henger ikke med gjennom fagspråket, mens andre ikke forstår på grunn av manglende norskkunnskaper. Kan PP-rådgivernes fagkunnskap og fagspråk bidra til å øke asymmetrien i maktforholdet mellom dem og foreldrene ytterligere? Å sitte på kunnskap og beherske fagspråk og det norske språket kan gi PP-rådgiverne en sterkere maktposisjon. Det er dette Pierre Bourdieu kaller for symbolsk makt. Den symbolske makten viser at makt er basert i språk og kommunikasjon (Norvoll, 2002, s. 128). Den symbolske makten utøves gjennom språket som brukes for å beskrive barnet og barnets situasjon. Ettersom maktforholdet baserer seg på språk og virkelighetsforståelse, får også fagkunnskap en plass i den symbolske makten.

PP-rådgiverne sitter på mye fagkunnskap og har fagspråket som et verktøy for i formidlingen av denne fagkunnskapen. Foucault er av den oppfatning at det er knyttet meget sterke bånd mellom kunnskap og makt, kunnskap gir makt (Norvoll, 2002, s. 128). Det kan tenkes at foreldrene stiller svakere enn PP-tjenesten på de fleste områder når det gjelder fagkunnskap og fagspråk. Skau (2003, s. 44) sier at grunnlaget for makt oppstår fordi det er ulikheter mellom mennesker. I hvilken grad ulikheten utspiller seg kan også tenkes å måles i de ulike partenes kunnskap på tema det skal samarbeides om. Kan det tenkes at det er noe i det noe av deltakerne uttrykker. Om noen er tause om opplegget fordi de ikke forstår? For de foreldrene som stiller svakt i kommunikasjonen, grunnet lite eller ingen kjennskap til det norske språket. Og som heller ikke har kjennskap til hvordan PP-tjenesten arbeider og hvilken plass det har i systemet, vil det sette PP-rådgiverne i en sterk maktposisjon og kan bidra til at foreldrene føler på en avmakt som i dette tilfelle muligens fører til en medgjørighet. Sara tror det ofte er situasjoner der foreldre tenker:

Hvis en fagperson har sagt at det er best for barnet, så er det det vi må gjøre. Men samtidig så får de en dårlig magefølelse, de ønsker egentlig ikke dette. Og på den måten føler de seg overkjørt.

Laila viser igjen til saken hun har gående nå med foreldre som er uenig i hennes vurdering av barnet. Hun forteller at hun tror de føler seg overkjørt i den situasjonen. Videre at i dette konkrete tilfellet ser hun som fagperson tydelige tegn på en diagnose, mens foreldrene ser på det som noe helt annet.

Makt kan være basert på menneskers frivillige underkastelse hos et annet menneske eller på bruk av trusler og vold. Med utgangspunkt i mine funn kan det tenkes at det er førstnevnte som stemmer i disse situasjonene.

6. KONKLUSJON OG AVSLUTTENDE REFLEKSJONER

6.1. Avsluttende refleksjoner

Formålet med oppgaven var å finne ut hvordan ansatte i Pedagogisk psykologisk tjeneste opplever samarbeidet med brukernes foreldre ved bruk av problemstillingen som lyder: *Hvordan oppleves et samarbeid mellom Pedagogisk psykologisk tjeneste og brukernes foresatte av de ansatte?*

For å besvare problemstillingen har jeg intervjuet fem PP-rådgivere. Jeg ønsket å få en dypere innsikt i hva de opplever at kjennetegner et godt samarbeid, hva som kan skape utfordringer i et samarbeid og hva deres generelle erfaringer med foreldresamarbeid var. Mitt ønske var å løfte frem PP-rådgivernes stemme og gjennom dette se på hva de opplever av samarbeid i sin arbeidshverdag. Med utgangspunkt i problemstillingen og deltakernes fortellinger, har begrepene *samarbeid*, *kommunikasjon*, *tolk* og *makt* vært sentrale i denne studien.

PP-rådgivernes holdning til *samarbeid* med brukernes foreldre sammenfaller i stor grad med teori på foreldresamarbeid. Tillit oppfattes som særdeles viktig for et godt og åpent samarbeid, der de har en god relasjon og kommuniserer godt. Alle deltakerne er positive til foreldresamarbeid og gir uttrykk for at det er en del av jobben de liker svært godt.

Kommunikasjon spiller ifølge funnene i denne oppgaven en stor rolle for samarbeidet. Kommunikasjon er uløselig fra samarbeid, vi er nødt til å kommunisere med de som vi samarbeider med. Det kommer frem at de største utfordringene med kommunikasjon er de tilfellene der det ikke finnes noe eller ikke tilstrekkelig felles språk mellom samarbeidspartene. I disse sammenhengene er det ofte behov for bruk av *tolk*, som igjen gir andre utfordringer. Både i de tilfellene det blir benyttet tolk og i de tilfellene det ikke ønskelig å bruke tolk kan det oppstå utfordringer. I utfordringene knyttet til tolkebruk viser det seg at det til tider blir problematisk grunnet mangel på kvalifisert tolk. Det er utfordrende å finne en tolk som oppfyller de faglige kvalifikasjonene og de tolkeetiske retningslinjene, samtidig som de ikke har noen privat relasjon til de det skal tolkes for. I flere tilfeller ønsker ikke foreldrene å benytte seg av tolk. Noen PP-rådgivere uttrykker at de opplever usikkerhet knyttet til tolkebruk situasjoner og at de noen ganger tviler på formidlingsevnen til tolken.

Deltakernes oppfattelse av egen maktposisjon er noe tvetydig. Selv ønsker de ikke å bruke begrepet *makt* og det kan indikere at de ser på begrepet som negativt og derfor ikke ønsker å identifisere seg selv og sitt arbeid med det. Samtidig svarer flere av brukeren at de er klar over at de har en del makt som fagperson i denne sammenhengen. Makt i relasjonen mellom PP-rådgiver og brukernes foreldre ser ut til å være mer komplisert enn det framstår ved første øyekast og formuleringen om en frivillig tjeneste. I teorien ser det ut til å være enkelt, PP-tjenesten kan ikke overstyre foreldrene, det er de som bestemmer. Funnene viser at PP-rådgiverne opplever at det i praksis er mer komplisert og at foreldre opplever at de må bli værende i samarbeidet om deres barn skal få den hjelpen de har krav på. Som følge av det underlegger de seg en makt de opplever systemet har. Det kan undres over om denne makten er modellmakt som PP-rådgiverne har fått uten å bevisst å forsøke å tilegne seg den.

Jeg har i denne avhandlingen fått innsikt i fem PP-rådgiveres livsverden, med fokus på deres opplevelser av foreldresamarbeid. Resultatet av denne studien kan ikke generaliseres på grunn av utvalgets størrelse og anvendt metode. Men funnene kan ha en overføringsverdi og gjøre seg gjeldene for andre ansatte i Pedagogisk psykologisk tjeneste eller andre yrker med en tilsvarende relasjon og samarbeid med foreldre og barn. Jeg håper den kunnskapen som denne avhandlingen har formulert kan bidra til å bevisstgjøre ansatte i PP-tjenesten og andre som arbeider med foreldresamarbeid om hvilke faktorer som kan skape utfordringer i samarbeid. Videre hvilke tiltak som kan bidra til å redusere sjansen for at disse utfordringene oppstår.

Det finnes ingen tvil om at PP-rådgiverne er dedikert i jobben sin, har god faglig bakgrunn og har gode ferdigheter når det gjelder samarbeid med brukernes foreldre. Jeg ser for meg at det kunne vært hensiktsmessig for PP-rådgiverne å forsikre seg om at foreldrene er klar over hva PP-tjenesten er, hvordan de jobber og hvilke rettigheter de har. Et mulig utfall av en slik oppklaring av foreldrenes kunnskap om PP-tjenesten kan bidra til økt kunnskap hos foreldrene og til å utjevne den asymmetriske maktfordelingen mellom partene.

Videre kan det være tjenlig å la alle som jobber i Pedagogisk psykologisk tjeneste få opplæring i å være tolkebruker, slik som Berg (2011) peker på at alle tolkebrukere burde få. Flere av PP-rådgiverne uttrykker at de opplever en form for usikkerhet knyttet til ulike aspekt av tolkebruk. Opplæring i bruk av tolk kan gi tolkebrukeren en bedre

forståelse av hvordan bruk av tolk er med på å påvirke kommunikasjonen. Med denne kunnskapen kan det bli lettere for PP-rådgiveren å tilrettelegge for god kontakt med tolken som muligens kan føre til at de får et bedre utbytte av tolken som hjelpemiddel, og unngå misforståelser og usikkerheter for alle parter. Et godt system for tolkebruk innad på PPT-kontoret kunne trolig bidratt til at rådgiverne ble kjent med ulike tolker, og fikk en oversikt over ulike tolkers kompetanse og spesialområder. I de samarbeidene som har behov for tolk og som strekker seg over en lengere periode kan det tenkes at å bruke samme tolk hvert møte ville være en trygghet for rådgiverne og foreldrene. Da vil også foreldrene få en relasjon til tolken og tolken vil kjenne til foreldrenes sak og temaer og samtaler fra tidligere møter, som kan bidra til å oppklare eventuelle misforståelser. Ved at begge parter er kjent med tolken og tolken er kjent med dem kan det også tenkes at tryggheten fører til et mer avslappet og åpent forhold mellom rådgiver og foreldrene.

6.2. Forskerrollen og forskningsprosessen

Da jeg startet på utdanningen for master i pedagogikk viste jeg lite om hva en forskerrolle innebar. For meg har det vært nytt, skummelt og krevende, men mest av alt har det vært en spennende og lærerik prosess. Jeg har nå kunnskaper jeg aldri hadde tilegnet meg om jeg ikke hadde vært igjennom denne undersøkelsen. Arbeidet med å forberede til intervju var mest preget av entusiasme og nysgjerrighet. Jeg gledet meg til å snakke med deltakerne og høre om deres opplevelser og erfaringer fra foreldresamarbeid, samtidig som jeg var nervøs og spent. Jeg har fått kunnskap om hvordan man skal forholde seg til intervjusituasjoner og denne kunnskapen har delvis blitt til gjennom egen erfaring eller såkalt «learning by doing» (Lev Vygotsky). Jeg opplevde en økende grad av å håndtere intervjusituasjonen etter hvert som jeg hadde flere intervjuer, og ble tryggere på intervjuguiden og spørsmålene jeg ønsket å stille. Arbeidet med transkriberingen var tidskrevende og krevde konsentrasjon. Samtidig var det en del av prosessen jeg likte godt, når jeg først ble vant med å høre min egen stemme på lydbåndet. Når jeg lyttet til opptakene gjenopplevde jeg deltakernes engasjement og iver etter å dele sine opplevelser og kunnskap med meg. For meg fungerte deres engasjement for å delta i mitt prosjekt som en ekstra motivasjon, de stilte opp for meg, og ved å arbeide videre med denne oppgaven kunne jeg gi noe tilbake til dem.

Arbeidet med analysen startet etter et lengere opphold i arbeidet med oppgaven. Det følte tungt i begynnelsen, men etter en kort stund fant jeg igjen forskeren i meg. Å lytte til opptakene fra intervjuene og lese igjennom det transkriberte materialet i papirform hjalp meg tilbake. Og også denne prosessen ble lettere etter hvert som jeg arbeidet med den. Å velge teori knyttet til tema var utfordrende fordi det finnes så masse, men ved hjelp av leting, lesing og skriving falt det på plass. Jeg syntes selve arbeidet med å skrive i perioder har vært utfordrende, men også her har jeg lært underveis.

Avslutningsvis i mine refleksjoner vil jeg understreke at det ikke eksisterer ett riktig svar, det finnes ingen fasit. Funnene som denne studien er kommet frem til er basert på mine valg. Det er basert på mitt valg av forskningsdesign, mine valg av spørsmål, deltakerne i studien og mitt arbeid som forsker. Det har blitt tatt mange valg i løpet av denne tiden, noen som har vært lette, andre som har vært vanskelige. Hvis jeg hadde valgt annerledes under denne prosessen ville også sluttresultatet mest sannsynlig sett annerledes ut.

Det er med både glede og sorg jeg nå avslutter denne avhandlingen. En avhandling som avslutter mange år med skolegang, som avslutter min tid som student og som forsker. Jeg har alltid likt å være student, jeg har likt det sosiale og det å lære sammen med andre. Samtidig er jeg nå klar for å tre inn i arbeidslivet, klar for å starte et nytt kapittel i livet.

6.3. Videre forskning

Det er etter min oppfatning behov for mer forskning på samarbeidsrelasjonen mellom PP-rådgiver og foreldre og jeg kan se for meg flere spennende innfallsvinkler til videre forskning.

I min oppgave er det kun en part i samarbeidsrelasjonen som er blitt hørt, en part jeg syntes det var viktig å høre fra. Samtidig hadde det følte mer komplett om jeg hadde fått høre om opplevelsen av samarbeidet fra begge partene som er delaktig i samme samarbeid gjennom en komparativ studie. Det hadde også vært interessant å høre foreldrenes opplevelse av samarbeidet.

Med utgangspunkt i mine funn kunne jeg tenkt meg å se nærmere på foreldrenes opplevelse av asymmetrien i maktforholdet mellom dem og PP-tjenesten.

En annen interessant vinkling ville vært å se på etniske minoritetsforeldres opplevelse av samarbeidet, med hovedvekt på kommunikasjon, språklige barrierer og bruk av tolk.

Tverrfaglig samarbeid finner jeg også veldig spennende. Som regel er det flere instanser som jobber med barn, og som er avhengig av å arbeide sammen for å nå de mål som de har satt. Jeg tror det hadde vært interessant å se nærmere på dette samarbeidet, spesielt hjem – skole – PPT eller hjem – barnehage – PPT som i mange tilfeller er i tett samarbeid.

LITTERATUR

- Andersen, K (2015). «Vi kunne godt tatt en runde til, for jeg sitter igjen med veldig gode følelser rundt hele prosessen»: en kvalitativ intervjustudie av foreldres positive opplevelser i møte med PP- tjenesten (Masteroppgave). NTNU, Trondheim. Hentet fra:
<https://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/handle/11250/2358198/Kristine%20Andersen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ask, K - S og Gorseth, S (2004). Forsterket foreldresamarbeid når situasjonen krever det. Grimstad: UNIKURS
- Askeland, A. K. (2013). I hvilken grad legger PP-rådgiver til rette for flerspråklige foreldres deltakelse i inntakssamtalen? «Jeg vil ha den relasjonen og bygge den broen ved å lytte til foreldrene». (Masteroppgave). Hentet fra:
<https://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/handle/11250/132747/Askeland.pdf?sequence=1>
- Befring, E. (2007). Forskningsmetode med etikk og statistikk. Oslo: Det Norske Samlaget.
- Berg, B. (2011) «Lost in translation?» Om kulturell brobygging og bruk av tolk som kommunikasjons hjelpemiddel. I Berg, B & Ask, T.A. (red.), Minoritetsperspektiver i sosialt arbeid. (s .225 - 247) Oslo: Universitetsforlaget
- Bråten, S (1981). Modeller av menneske og samfunn: bro mellom teori og erfaring fra sosiologi og sosialpsykologi (Foreløpig utg.) Oslo: Universitetsforlaget. Hentet fra:
<http://www.nb.no/nbsok/nb/6b66008111b18210c587a8c8b1407ee5.nbdigital?lang=no#3>
- Dahl, Ø (2013). Møter mellom mennesker, Innføring i interkulturell kommunikasjon (2. utgave, 1 opplag). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Dalen, M. (2008). Intervju som forskningsmetode – en kvalitativ tilnærming. Oslo: Universitetsforlaget.
- Engelstad, F (1999) Innledning. I Engelstad, F (red.), Om makt Teori og kritikk, (s. 7 13) Oslo: Gyldendal Norsk Forlag

- Engelstad, F. (2005). Hva er makt. Oslo: Universitetsforlaget.
- Fossåskaret, E. (1997). Ustrukturerte intervjuer med få informanter gir i seg selv ikke noen kvalitativ undersøkelse. I T. H. Aase (red.), Metodisk feltarbeid. Produksjon og tolkning av kvalitative data. Oslo: Universitetsforlaget.
- Goth, U. S. (2014). Folkehelse i et norsk perspektiv. Oslo: Gyldendal akademisk
- Hatch, J. A. (2002). Doing qualitative research in education settings. New York: Suny Press.
- Jareg, K & Pettersen, Z (2006). Tolk og tolkebruker – to sider av samme sak. Bergen: Fagbokforlaget
- Kalleberg, R. Stein Bråten: Sosiolog og sosialpsykolog (2009). I Norsk Biografisk Leksikon. Hentet fra: https://nbl.snl.no/Stein_Br%C3%A5ten
- Klinge, E. (2009). Hvor er hjelpen når den trengs. Oslo: Gyldendal Norsk forlag
- Knag, M. F & Netland, M. (2012). God praksis i møte med etniske minoritetsfamilier i barnevernet: saksbehandlers og foreldres erfaringer. Tidsskriftet Norges barnevern 2012 (04), 221 – 235. Hentet fra: https://www.idunn.no/tnb/2012/04/god_praksis_i_mte_med_etniske_minoritetsamilier_i_barnev
- Karlsen, T (1998), Kommunikasjon, Målstyrt samarbeid og informasjon (2. utgave), Oslo: Universitetsforlaget.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). Det kvalitative forskningsintervju (2. utg.). Oslo: Gyldendal akademiske forlag.
- Lassen, L. (2012). Spesialpedagogisk rådgivning. I: Befring, E. og Tangen, R. (red.), Spesialpedagogikk, (s. 170 - 187) Oslo: Cappelen Damm AS
- Læringscenteret (2001). Håndbok for PP-tjenesten. Oslo: GAN Grafiske as
- Malterud, K (2003): Kvalitative metoder i medisinsk forskning (2.utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Nilssen, V.L. (2012). Analyse i kvalitative studier: den skrivende forskeren. Oslo: universitetsforlaget

- Norvoll, R (2002), Makt og sosial kontroll innenfor psykisk helsevern. I Norvoll, R (red.), Samfunn og psykiske lidelser, (s.121 - 144) Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS
- Opplæringsloven. Lov om grunnskolen og den videregående opplæringa. 22. Juni 1998
- Pettersen, F og Christiansen, J.F (1981). Samarbeid. Utarbeidet i samarbeid med lærere i skoler med hjelpepleierlinje i vernepleie. Levanger
- Ringdal, K. (2013). Enhet og mangfold. Samfunnsvitenskapelig forskning og kvantitativ metode (3. utg.). Bergen: Fagbokforlaget.
- Sandmo, Erling (1999): Om Michel Foucault som maktteoretiker I: Engelstad, Fredrik. (red). (1953): Om makt Teori og kritikk, (s. 79 - 96), Oslo: Gyldendal Norsk Forlag
- Silverman, D. (2006). Interpreting qualitative data: a guide to the principles of qualitative research (3. edition). London, California, India, Singapore; Sage Publications.
- Skau, G. M. (2003). Mellom makt og hjelp. Om det flertydige forholdet mellom klient og hjelper (3. utg.). Oslo: Universitetsforlaget
- Stordal, V. (2016). Kulturelle utfordringer i Pedagogisk psykologisk tjenestes møte med minoritetsspråklige foreldre i utredningen og refleksjoner rundt anerkjennelse i dette møtet. (Masteroppgave). Lillehammer. Hentet fra:
<https://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/handle/11250/2426401/SPE3006%20Masteroppgave%20Vegard%20Stordal%20september%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Thagaard, T. (2009). Systematikk og innlevelse: en innføring i kvalitativ metode (Vol.2). Bergen: Fagbokforlaget
- Thomassen, E. K. (2008). PP-rådgivers rolle i foreldrerådgivningen. En studie av hva PP-rådgivere vektlegger og hvilke kommunikative ferdigheter som brukes i foreldrerådgivningen. (Masteroppgave). Oslo. Hentet fra:
<https://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/32078/thomassen.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Utdanningsdirektoratet (2017 10. Januar). Hva gjør PP-tjenesten? Hentet 15. mars 2017 fra: <https://www.udir.no/kvalitet-og-kompetanse/samarbeid/pp-tjenesten/hva-gjor-pp-tjenesten/>

Utdanningsdirektoratet (2009). Spesialundervisning. Veileder til opplæringsloven om spesialpedagogisk hjelp og spesialundervisning. Hentet 03. Mai 2017 fra: https://www.utdanningsforbundet.no/upload/Veiledn_Spesialundervisn_2009.pdf

Utlendingsdirektoratet (2003). Kommunikasjon via tolk. Temahefte 11 Hentet 02. April 2017 fra: https://www.tolkeportalen.no/Global/tolking/kommunikasjon_via_tolk.pdf

Wadel, C. (1999). Kommunikasjon – et mangfoldig samspill. Flekkefjord: Seek a/s
Hentet fra: <http://www.nb.no/nbsok/nb/e5dfca4f4a9725499a07011bb3ff000e.nbdigital?lan=no#5>

UiB logo, forside, hentet fra: http://kapd.h.uib.no/profilmanual/99LastNed/99a_lastned.html

VEDLEGG

Vedlegg 1 – Norsk Samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS

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

Steinar Bøyum
Institutt for pedagogikk Universitetet i Bergen
Christies gate 13
5020 BERGEN

Vår dato: 08.08.2014

Vår ref: 39262 / 3 / KH

Deres dato:

Deres ref:

TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 08.07.2014. Meldingen gjelder prosjektet:

39262	<i>Hvordan oppleves et samarbeid mellom foreldre og ansatte i Pedagogisk Psykologisk Tjeneste av de involverte samarbeidspartene?</i>
<i>Behandlingsansvarlig</i>	<i>Universitetet i Bergen, ved institusjonens øverste leder</i>
<i>Daglig ansvarlig</i>	<i>Steinar Bøyum</i>
<i>Student</i>	<i>Anette Solberg Jensen</i>

Personvernombudet har vurdert prosjektet og finner at behandlingen av personopplysninger er meldepliktig i henhold til personopplysningsloven § 31. Behandlingen tilfredsstiller kravene i personopplysningsloven.

Personvernombudets vurdering forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, ombudets kommentarer samt personopplysningsloven og 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/meldeplikt/skjema.html>. 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://pvo.nsd.no/prosjekt>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 20.05.2015, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

Katrine Utaaker Segadal

Kjersti Haugstvedt

Kontaktperson: Kjersti Haugstvedt tlf: 55 58 29 53

Vedlegg: Prosjektvurdering

Dokumentet er elektronisk produsert og godkjent ved NSDs rutiner for elektronisk godkjenning.

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



Prosjektvurdering - Kommentar

Prosjektnr: 39262

Utvalget informeres skriftlig om prosjektet og samtykker til deltakelse. Informasjonsskrivet er noe mangelfullt utformet. Vi ber derfor om at følgende endres/tilføyes:

- navn og kontaktopplysninger til daglig ansvarlig for studien
- dato for prosjektslutt

Revidert informasjonsskriv sendes til personvernombudet@nsd.uib.no før utvalget kontaktes.

Forventet prosjektslutt er 20.05.2015. Ifølge prosjektmeldingen skal innsamlede opplysninger da anonymiseres. Anonymisering innebærer å bearbeide datamaterialet slik at ingen enkeltpersoner kan gjenkjennes. Det gjøres ved å:

- slette direkte personopplysninger (som navn/koblingsnøkkel)
- slette/omskrive eventuelle indirekte personopplysninger (identifiserende sammenstilling av bakgrunnsopplysninger som f.eks. bosted/arbeidssted, alder og kjønn)
- slette lydopptak



audun.lovlie@nsd.no

ma 20.06.2016, 14:21

Du; Steinar.Boyum@iuh.uib.no ↵



Denne meldingen ble sendt med høy viktighetsgrad.

BEKREFTELSE PÅ ENDRING

Vi viser til statusmelding mottatt 08.06.2016.

Personvernombudet har nå registrert ny dato for prosjektslutt 15.05.2017.

Det legges til grunn at prosjektopplegget for øvrig er uendret.

Ved ny prosjektslutt vil vi rette en ny statushenvendelse.

Hvis det blir aktuelt med ytterligere forlengelse, gjør vi oppmerksom på at utvalget vanligvis må informeres ved forlengelse på mer enn ett år utover det de tidligere har blitt informert om.

Ta gjerne kontakt dersom du har spørsmål.

Vennlig hilsen,
Audun Løvlie - Tlf: 55 58 23 07
Epost: audun.lovlie@[nsd.no](mailto:audun.lovlie@nsd.no)

Personvernombudet for forskning,
[NSD](http://www.nsd.uib.no) – Norsk senter for forskningsdata AS
Tlf. direkte: (+47) 55 58 81 80

Vedlegg 2 – Forespørsel om deltakelse til intervju

Vil du delta i intervju?

Jeg er masterstudent i pedagogikk ved Universitetet i Bergen og holder på med min masteroppgave.

Masteroppgavens oppstart er august 2014 og planlagt avslutning er mai 2016.

Tema for min masteroppgave er hvordan et samarbeid mellom foreldre og ansatte i pedagogisk psykologisk tjeneste oppleves av de de ansatte i Pedagogisk Psykologisk Tjeneste. Problemstillingen er: *«Hvordan oppleves samarbeidet mellom foreldre og ansatte i Pedagogisk Psykologisk tjeneste av de ansatte?»*

Jeg søker å se de ansattes perspektiv på samarbeidet, da tidligere forskning på samarbeid mellom hjem og hjelpetjenester hovedsakelig har fokusert på foreldrenes perspektiv.

For å besvare de spørsmål som vil gi meg svar ønsker jeg å intervju 4-6 personer. Jeg ønsker at alle jeg intervjuer er ansatt i Pedagogisk Psykologisk Tjeneste. Jeg ønsker at de jeg intervjuer har vært deltakende i et eller flere samarbeid med brukeres foreldre/foresatte og vært ansatt 6 måneder eller mer.

Intervjuet vil vare omtrent en time (1 – 1 ½ time), tid og sted kan vi bli enige om sammen. Jeg ønsker å bruke lydfil under intervjuet, men om du foretrekker at jeg skriver ned svarene kan jeg tilpasse meg dette.

Å delta i undersøkelsen er helt frivillig og du kan når som helst trekke deg. Om intervjuet allerede er foretatt kan jeg utelate å bruke materialet vi sammen har samlet. Du trenger ikke å oppgi noen grunn for ønsket om ikke lenger å delta og jeg vil slette samlet informasjon øyeblikkelig.

Alle svarene du gir under intervjuet vil bli anonymisert i oppgaven min, som betyr at ingen skal kunne spore svarene tilbake til deg. Når oppgaven er ferdig vil opptak og navn slettes.

Hvis du ønsker å ta direkte kontakt med meg er jeg å treffe på telefon 92089814, jeg nås også på mail anettes_jensen@hotmail.com.

Spørsmål kan også rettes til daglig ansvarlig for studien:

Steinar Bøyum.

Førsteamanuensis v. institutt for pedagogikk,

Det psykologiske fakultet

Universitetet i Bergen

Postboks 7807

5020 Bergen

Tlf: 45274814

Med Vennlig hilsen

Anette Solberg Jensen

Vedlegg 3 – Samtykkeerklæring

Samtykkeerklæring

Jeg bekrefter herved at jeg har mottatt informasjon skriftlig og/eller muntlig og er villig til å delta i prosjektet «*Hvordan oppleves et samarbeide mellom foreldre og ansatte i Pedagogisk Psykologisk Tjeneste av de ansatte?*»

Signatur..... Sted/dato:.....

Vedlegg 4 – Intervjuguide

INTERVJUGUIDE

Problemstilling: «*Hvordan oppleves et samarbeid mellom foreldre og ansatte i Pedagogisk psykologisk tjeneste av de ansatte?*»

Tema:

Innledningsspørsmål/ansattes opplysninger:

- Hva er du utdannet?

- Er det det du jobber som nå? /Hva jobber du som nå?

- Hvor lenge har du vært ansatt i PPT?

- Hvordan ser arbeidsdagen din ut?

- Hva jobber du mest med?

- Liker du jobben din?

- Hva liker du? / hva liker du ikke?

- Har du annen erfaring med foreldresamarbeid?

- Tilbys dere kurs/opplæring/kunnskapsoppfriskning i foreldresamarbeid ved din arbeidsplass?
- Tror du din utdanning er et bedre utgangspunkt for kontakt og relasjoner til brukere og foreldre?

Ansvar oppgaver/opplæring:

- Hvor mye kontakt har dere med foreldrene dere samarbeider med?
- På hvilke måte kommuniserer dere?
- Er det store forskjeller i om det er mor eller far som er hovedkontakten for barnet?
- Hvilken rolle har du som ansatt i samarbeidet med foreldre/foresatte?
- Hvem har ansvar for at et slikt samarbeid skal fungere?
- Føler du at du som ansatt har et større ansvar for at samarbeidet fungerer?
- På hvilken måte føler du at du har et større ansvar i så fall? Kan du utdype det? (øker dette også din makt?)
- Kan skolen bidra til et bedre samarbeid og fungere som en viktig tredjepart?

- Hvis ja, hvordan da?

- Ved henvisning fra barnehage/skole, hvem holder dere kontakten med, de eller foreldrene?

- Kommer henvendelser hovedsakelig fra foreldre eller skole/barnehage?

- Er det noen andre parter dere samarbeider mye med?

- Har dere merket noe forskjell i henvendelser etter at det ble slutt på papirhenvisningen?

Maktfordeling i samarbeidet:

- Føler du makten ligger hos deg eller hos forelderen i samarbeidet dere mellom?

- Kan foreldrenes behov for hjelp fra dere resultere i at de kan føye seg til tross for uenighet med dere?

- Det sies at det er foreldrene som kjenner barnet best, ser du unntak av dette i noen tilfeller hos dere?

- Kan du fortelle meg om et slikt tilfelle?

Enighet/uenighet:

- Hender det foreldre motsetter seg samarbeid?

- Hvis så, hva skjer videre da?

- Hvis foreldrene er uenige i deres diagnose/hjelpetiltak. Hvordan forholder dere dere tid dem videre?

- Hvis foreldre/skole er uenig i deres arbeid, hva skjer videre?

- Hender det at foreldre ber om bytte av PP-rådgiver grunnet dårlig samarbeid?

- Hva skjer videre da?

- Hender det at dere som ansatte ber om bytte i enkelte saker?

- Hva er grunnen til det?

- Hva skjer videre da?

- Har du noen gang følt deg overkjørt av en forelder i et samarbeid?

- Føler du at noen foreldre av og til blir overkjørt i samarbeidsrelasjoner dere mellom?

- Noen spesiell gruppe foreldre som samarbeidet ikke fungerer så godt med?

- Hva tror du kan være grunnen til det?

Samarbeid med foreldre til tospråklige brukere:

- Har dere mange brukere med foreldre av utenlandsk opprinnelse?
- Hvordan fungerer samarbeidet med foreldre av utenlandsk opprinnelse?
- Er det store forskjeller fra samarbeid med norske foreldre?
- Hva er den største utfordringen i denne typen samarbeid?
- Er språket en utfordring i dette samarbeidet?
- Hvis så, får dere eller de hjelp fra en tredjepart på dette området?
- Er kulturforskjeller en stopper for tiltak dere ønsker å sette i gang?
- Kan ulikt syn på barnehage/skole sette grenser for tiltak? (I Norge er det mye lek, andre land går rett på skoledelen)

Sosioøkonomisk status/ foreldrenes utdanningsnivå:

- Er det store forskjeller i foreldrenes sosioøkonomiske status? (Utdanningsnivå, inntekt, intellektuelle nivå osv.)

- I hvilken grad påvirker foreldrenes sosioøkonomiske status samarbeidet dere imellom?
- Føler du forskjeller i samarbeidets kvalitet når foreldrene har spesielt høy eller lav sosioøkonomisk status?
- Er det forskjell på samarbeidsvillighet?
- Viser det seg at foreldre med lavere sosioøkonomisk status (utdanning) har et større behov for deres hjelpetiltak enn foreldre med høy sosioøkonomisk status over tid?

Andre foreldregrupper:

- Andre grupper foreldre det kan være vanskelig å samarbeide med? (Døve, stumme, blinde?)
- Hva blir utfordringen her?
- Hva med foreldre som er rusavhengige, byr dette på utfordringer for dere eller er det andre hjelpetjenester sitt område og dekke?

Avslutningsspørsmål:

- Hva mener du er et godt samarbeid?
- Er det noe du vil tilføye?

Takk for deltakelsen.

Minn deltakeren på deres rettigheter.