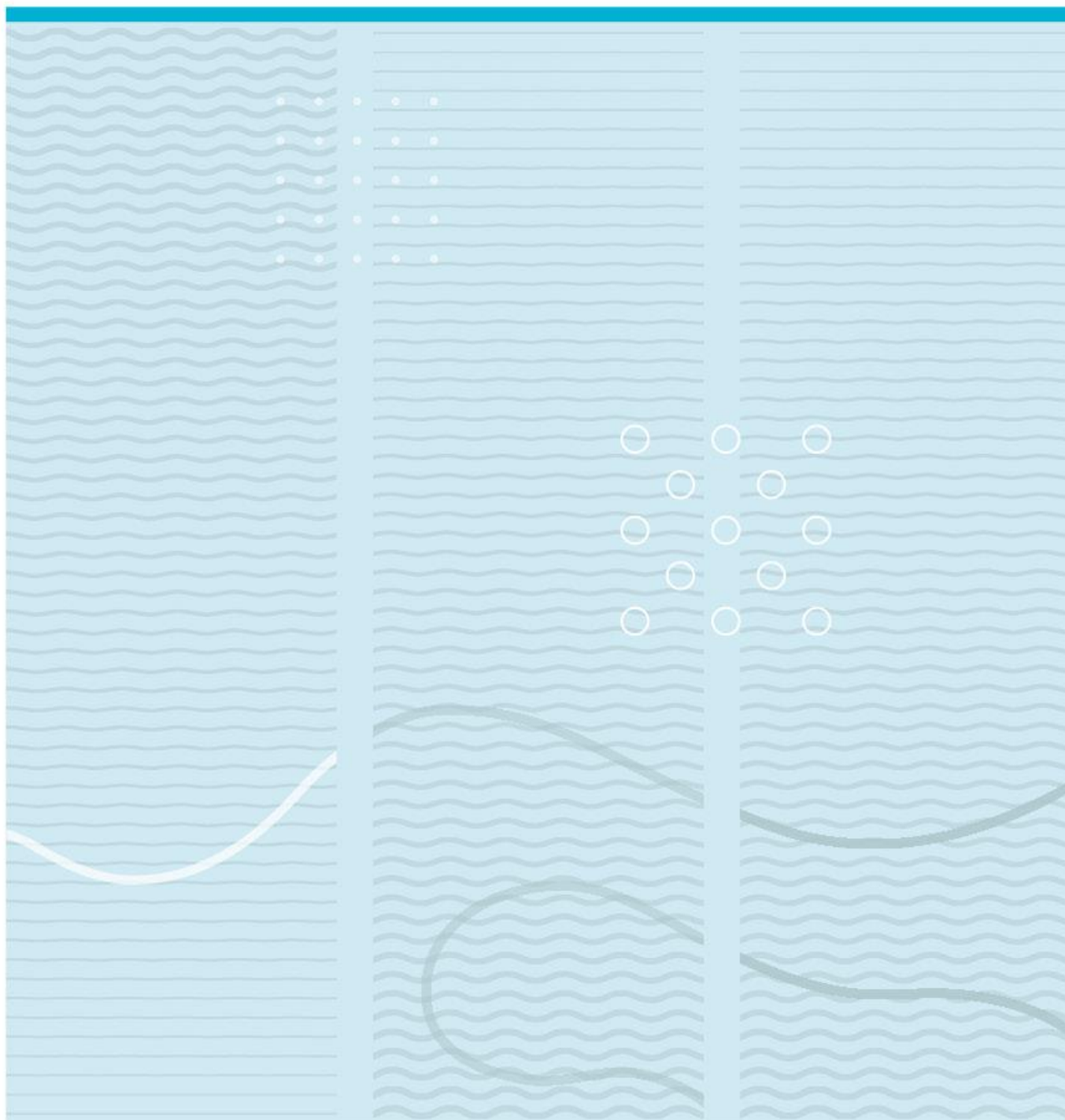


Andreas Elgseter Vingen

Utfordringer og muligheter i kommunikasjon med ASK-brukere

En intervjustudie om kommunikasjonsutfordringer i møte med ASK-brukere og tiltak som kan føre til god kommunikasjon.



Universitetet i Sørøst-Norge
Fakultet for humaniora, idretts- og utdanningsfag
Institutt for pedagogikk
Postboks 235
3603 Kongsberg

<http://www.usn.no>

© 2021 Andreas Elgseter Vingen

Denne avhandlingen representerer 30 studiepoeng

Sammendrag

Personer som av ulike årsaker ikke kan bruke talespråket som sin primære uttrykksform, kan ha behov for alternative eller supplerende måter å kommunisere på (ASK). Kommunikasjon ved bruk av ASK kan innebære bruk av kommunikasjonshjelpemidler, eller kroppslige modaliteter som bevegelser, lyder og blikk. Noen ASK-brukere har dessuten tilleggsutfordringer knyttet til motorisk og kognitiv utvikling. Disse faktorene kan påvirke kommunikasjonsbetingelsene til ASK-brukere og skape utfordringer for god kommunikasjon mellom ASK-brukere og deres samtalepartnere.

Formålet med denne studien er å undersøke fagpersoners erfaringer med kommunikasjonsutfordringer i møte med ASK-brukere, og hvilke tiltak de mener kan være hensiktsmessige for å skape bedre betingelser for god kommunikasjon. Problemstillingen for denne studien er formulert slik: **Hvilke kommunikasjonsutfordringer kan ifølge fagpersoner i skolen oppstå i møte med ASK-brukere, og hvilke tiltak kan skape bedre betingelser for god kommunikasjon?** Forskningsspørsmålene retter oppmerksomheten mot samtalepartnerens kjennskap til, og rolle overfor ASK-brukeren, samt hvilken betydning ASK-brukerens strategier i kommunikasjon kan ha.

I studien benyttes kommunikasjonsteorien *Coordinated Management of Meaning* som perspektiv på ulike sider ved mellommenneskelig kommunikasjon, og for å belyse utfordringer og muligheter i kommunikasjon med ASK-brukere. Sentralt for det teoretiske rammeverket er dessuten et fokus på misforståelser og kommunikasjonsbrudd, og betydningen av gode strategier for å redusere eller reparere dem.

Forskningsprosjektet tar utgangspunkt i et fenomenologisk vitenskapsteoretisk ståsted og benytter kvalitative semi-strukturerte intervjuer. Utvalget består av fem personer med lang erfaring innenfor ASK, og de ble intervjuet digitalt med utgangspunkt i en intervjuguide.

Forskningens resultater viser intervjupersonenes refleksjoner rundt ulike utfordringer de opplever i kommunikasjon med ASK-brukere, samt erfaringer de har med hvilke tiltak som kan føre til at samtaler med ASK-brukere bærer mindre preg av misforståelser og kommunikasjonsbrudd. Intervjupersonenes bidrag peker mot betydningen av at ASK-brukeren har kjente samtalepartnere og stabile relasjoner, og viktigheten av at samtalepartneren viser tilstedeværelse og tålmodighet, samt setter av nok tid i kommunikasjonssituasjoner.

Innhold

1	Innledning	6
1.1	Bakgrunn og motivasjon	7
1.2	Nåværende kunnskapsstatus	7
1.3	Formål og problemstilling	8
1.4	Begrepsavklaringer	9
1.5	Avgrensninger	10
1.6	Disposisjon	11
2	Teoretisk rammeverk	12
2.1	Et perspektiv på kommunikasjon	13
2.2	Utfordringer og muligheter med alternativ og supplerende kommunikasjon	14
2.2.1	Behovet for ASK	14
2.2.2	Faktorer som kan true den gode kommunikasjonen	16
2.2.3	Strategier for å skape god kommunikasjon	19
2.3	Coordinated Management of Meaning (CMM)	22
2.3.1	Språkhandlinger	23
2.3.2	Forgreiningpunkter	25
2.3.3	Episoder	26
2.3.4	Oppsummering av CMM	27
3	Metode	28
3.1	Vitenskapsteoretisk utgangspunkt	28
3.2	Valg av forskningsmetode	29
3.3	Kvalitativt intervju som metode	30
3.4	Utvalg av intervjupersoner	32
3.5	Intervjuguide	33
3.6	Gjennomføring	34
3.7	Transkripsjon	36
3.8	Analyse	37
3.9	Reliabilitet og validitet	39
3.10	Forskningsetiske refleksjoner	41
4	Resultater og drøfting	43
4.1	Tolking av ASK-brukerens uttrykk	44

4.2	Kommunikasjonsbrudd med kjente og ukjente samtalepartnere	48
4.3	Strategier for å reparere kommunikasjonsbrudd.....	55
4.4	Valg i forgreiningspunktene	59
4.5	Oppsummering av resultater og drøfting.....	63
5	Konklusjon og avsluttende kommentarer	66
5.1	Begrensninger	67
5.2	Perspektivet videre.....	68
6	Litteraturliste	70
7	Vedlegg	73

Forord

I løpet av det siste halvåret har hverdagene til de fleste vært påvirket av koronapandemien. Stadig nye nedstengninger, karantener og smitteverntiltak har uunngåelig vært temaer i de fleste sammenhenger. Det har selvsagt også preget arbeidet med denne oppgaven. På den ene siden vil jeg si at stengte kaféer og lesesaler har gjort det utfordrende å skrive, fordi jeg ikke har kunnet flytte studiene utenfor hjemmet. På den andre siden har begrensninger i sosial kontakt og stenging av kulturelle tilbud ført til at jeg mer eller mindre har vært tvunget til å sitte og skrive. Det har rett og slett ikke skjedd så mye spennende som har avledet meg fra studiene. Samtidig har arbeidet med denne masteroppgaven vært utrolig læringsrikt. Det har ført til en rekke refleksjoner og kreative idéer som jeg allerede har tatt med til nåværende jobb. Nå har jeg endelig fullført oppgaven og kan rette blikket fremover mot det som forhåpentligvis blir et spennende yrkesliv.

Det er mange som har bidratt til at jeg har fått fullføre denne masteroppgaven og som jeg skylder en takk. Først og fremst vil jeg rette en stor takk til Marianne Vinje Tantillo som har gjort at jeg oppdaget og ble interessert i fagfeltet ASK, og som jeg senere har hatt engasjerende og utviklende samtaler med. Uten henne hadde ikke denne oppgaven en gang vært påbegynt. Tusen takk til Oddvar Hjulstad, min veileder og sparrepartner, for at du har påpekt hva jeg har fått til og gitt gode råd der jeg har hatt utfordringer. Jeg vil også takke venner og familie som har vist stor interesse og nysgjerrighet for skriveprosessen jeg har vært i, og hver på sin måte har oppmuntret og motivert meg til å holde ut. Sist, men ikke minst, en stor takk til min samboer Martin, som i en vanskelig tid med nedstengt samfunn har vært tålmodig og lagt til rette for at jeg kunne sitte hjemme og skrive.

Oslo, 30.05.21

Andreas Elgseter Vingen

1 Innledning

Dersom man hadde hatt muligheten til å se inn i en annen persons hode og forstått hvordan denne personen oppfatter og tolker verden rundt seg, ville det antakeligvis vært mye enklere å respondere på det denne personen sa på en måte som bidro til god kommunikasjon. Dette er heldigvis ikke mulig, men da er det nødvendig å bruke andre metoder og ressurser på å forsøke å tolke og forstå andres perspektiv når vi kommuniserer. Dette kan medføre både utfordringer og muligheter for deltakerne i en samtale, og det kan være nødvendig å bevisstgjøre oss selv på hvordan vi kommuniserer med hverandre på ulike måter.

Temaet for denne studien er kommunikasjonsutfordringer i møte med personer som bruker alternativ og supplerende kommunikasjon (ASK), og muligheter for tiltak som kan føre til god kommunikasjon. ASK innebærer kommunikasjon ved bruk av modaliteter som støtter eller erstatter talespråket (Tetzchner & Martinsen, 2002, s. 2), og dette kan medføre ulike utfordringer for i hvilken grad en ASK-bruker og samtalepartnern er forstår hverandre (Tetzchner & Martinsen, 2002, s. 296). ASK-brukeres forskjellige kommunikasjonsformer krever at det gjøres tilpasninger etter den enkeltes muligheter og behov (Tetzchner & Stadskleiv, 2016, s. 20). Samtidig er det større sannsynlighet for at ASK-brukere opplever misforståelser og kommunikasjonsbrudd, enn personer som benytter talespråk (Meadan & Halle, 2004, s. 292).

Kommunikasjonsutfordringer kan studeres i lys av ulike teorier. I denne studien benyttes kommunikasjonsteorien Coordinated Management of Meaning for å peke på noen sider ved hvordan mennesker kommuniserer med hverandre og skaper sosiale verdener (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 209-210). Den kan dessuten bidra med perspektiver på hvordan man kan forstå de utfordringer som av ulike årsaker kan oppstå mellom ASK-brukere og deres samtalepartnere. Ulike perspektiver kan være til hjelp for å vurdere hvilke tiltak som kan skape færre misforståelser og kommunikasjonsbrudd i møte med ASK-brukere, samt hvordan det kan tilrettelegges for god kommunikasjon.

Videre i dette kapittelet beskriver jeg bakgrunn og motivasjon for studien, og begrunner valg og relevans av tematikken blant annet ved å referere til eksisterende forskning. Deretter presenterer jeg formål og problemstilling, før jeg foretar noen begrepsavklaringer og avgrensninger.

1.1 Bakgrunn og motivasjon

I flere år har jeg jobbet med barn som benytter alternativ og supplerende kommunikasjon for å uttrykke seg. Ved å møte forskjellige personer som har ulike måter å uttrykke seg på, har jeg sett noe av mangfoldet som finnes innenfor kommunikasjon. Jeg har erfart at noen trenger mye støtte for å uttrykke det de ønsker, mens andre mestrer i stor grad kommunikasjon selvstendig med enkle tilpasninger. Noen ASK-brukere kan kommunisere med mange, både kjente og ukjente samtalepartnere, mens andre har få samtalepartnere. Samtidig har jeg erfart at de store variasjonene kan medføre visse utfordringer. Kunnskap om ASK er fortsatt lite utbredt blant pedagoger og andre fagpersoner som møter ASK-brukere i sitt daglige arbeid. Det kan få konsekvenser for hvilke muligheter ASK-brukere har for å kommunisere med den de vil, når de vil, og for i hvilken grad man lykkes i samtalen. Det vil si i hvilken grad det oppstår misforståelser og kommunikasjonsbrudd eller ikke.

Mine erfaringer på ASK-feltet har engasjert meg til å undersøke hvordan det kan utvikles for å skape flere og bedre situasjoner med vellykket kommunikasjon for ASK-brukere. Ved å utvikle ASK som fagfelt bør det være mulig å skape større fokus på hva fagpersoner kan gjøre for å bidra til at ASK-brukere opplever god og effektiv kommunikasjon i ulike situasjoner og med ulike samtalepartnere. Dette kan ha betydning for ASK-brukerens sosiale liv og livskvalitet.

1.2 Nåværende kunnskapsstatus

Artikkel 12 i FNs barnekonvensjon erklærer barnets rett til å si sin mening (Barne- og familiedepartementet, 2003). Dessuten definerer opplæringsloven at barn som har behov for alternativ eller supplerende kommunikasjon for å uttrykke seg skal få benytte sin egen kommunikasjonsform i opplæringen, og dette innebærer bruk av eventuelle kommunikasjons hjelpemidler (Opplæringslova, 1998). ASK-brukere har med andre ord lovfestede rettigheter knyttet til kommunikasjon med den kommunikasjonsformen de har behov for.

Flere forskningsartikler peker imidlertid på ulike forhold som kan gjøre at kommunikasjon kan være utfordrende for ASK-brukere. Midtlin, Næss, Taxt og Karlsen (2015, s. 1261) hevder ASK-brukere opplever flere kommunikasjonsbrudd, og at de er vanskeligere å reparere, enn ved kommunikasjon med talespråk. De peker på for lite tid og for høyt tempo i kommunikasjonen med ASK-brukere som mulige årsaker (Midtlin et al., 2015, s. 1265). Kent-Walsh og Binger (2009, s.

144-145) støtter at tid er en utfordring, og nevner i tillegg andre faktorer som kan skape utfordringer for en ASK-brukers kommunikasjonsmuligheter. Blant annet peker de på samarbeid med familie som ikke anerkjenner viktigheten av ASK, og at samtalepartnere ikke oppfatter ASK-brukerens forsøk på å kommunisere. Meadan, Halle, Ostrosky og DeStefano (2008, s. 37) retter fokus mot samtalepartnere til barn med begrensede uttrykksmuligheter, og mener de ofte misforstår at en bevegelse eller en lyd kan ha kommunikativ hensikt. Derfor er det nødvendig med strategier for å kommunisere disse misforståelsene, hevder de. Tetzchner og Stadskleiv (2016, s. 22) understreker at ASK-brukere trenger samtalepartnere som kjenner til deres kommunikasjonsform og støtter dem i å uttrykke seg, samt er sensitive overfor de begrensninger ASK-brukeren møter. Alle har behov for et støttende språkmiljø, påstår de.

Kommunikasjonsutfordringer med ASK-brukere kan belyses på ulike måter, men i denne studien har jeg valgt å se på kommunikasjon i lys av teorien Coordinated Management of Meaning. Denne teorien bidrar med begreper og forklaringer på hvordan mennesker tolker og forstår hverandre, og skaper mening gjennom samhandling (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 209).

1.3 Formål og problemstilling

Utgangspunktet for denne studien er et ønske om mer oppmerksomhet mot hvorfor og hvordan vi kommuniserer på den måten vi gjør, og konsekvenser av dette. Mer spesifikt er målet å belyse hva som kan ha betydning for om ASK-brukere og dennes samtalepartnere lykkes i kommunikasjon eller ikke. Det innebærer å fremstille nyanser og perspektiver som kan gjøre at fagpersoner i skolen i større grad kan reflektere over egen rolle i møte med ASK-brukere og i kommunikasjon med dem. Tanken er at dette kan bidra i retning av å skape et helhetlig språkmiljø som fører til god kommunikasjon for ASK-brukere, noe som betyr at man forstår og blir forstått i møte med ulike samtalepartnere.

Basert på bakgrunnen og målet for studien, har jeg valgt å formulere en problemstilling slik:

Hvilke kommunikasjonsutfordringer kan ifølge fagpersoner i skolen oppstå i møte med ASK-brukere, og hvilke tiltak kan skape bedre betingelser for god kommunikasjon?

Problemstillingen berører et stort område med tanke på at kommunikasjonsutfordringer kan forklares på mange forskjellige måter. For å spisse problemstillingen ytterligere har jeg derfor formulert tre forskningsspørsmål som kan bidra til å spesifisere hva jeg ønsker å studere:

I hvilken grad kan fagpersoner i skolen oppleve at kjennskap til ASK-brukeres kommunikasjonsformer har påvirkning på misforståelser og kommunikasjonsbrudd?

Hvordan kan ASK-brukeres strategier ha betydning for kvaliteten på kommunikasjonen?

Hvilken rolle kan samtalepartneren til en ASK-bruker ha for å tilrettelegge for god kommunikasjon?

1.4 Begrepsavklaringer

På generell basis kan begrepet kommunikasjonsutfordringer innebære alle barrierer som begrenser god flyt i kommunikasjon mellom mennesker. I denne studien brukes begrepet kommunikasjonsutfordringer primært om utfordringene knyttet til kommunikasjon som foregår ved bruk av ASK, og spesielt med fokus på misforståelser og kommunikasjonsbrudd mellom ASK-bruker og samtalepartner. God kommunikasjon anses å være kommunikative situasjoner hvor ASK-brukeren og dennes samtalepartner lykkes i å tolke og forstå hverandre gjensidig, både på grunn av grunnleggende gode forutsetninger, og ved bruk av gode strategier for å oppklare misforståelser og reparere kommunikasjonsbrudd.

Begrepene misforståelser og kommunikasjonsbrudd brukes noe om hverandre. I denne studien benyttes kommunikasjonsbrudd først og fremst om de tilfeller hvor samtalens flyt blir brutt. Det trenger ikke alltid være forbundet med betydelig negative følger for kommunikasjonen i sin helhet, da det kan innebære noe så enkelt som at en av partene i samtalen ikke oppfattet den andres uttrykk, og at et uttrykk derfor må gjentas. Det redegjøres for en definisjon av kommunikasjonsbrudd i teorikapitlet. Det refereres stort sett til misforståelser som et resultat av kommunikasjonsbrudd, og som noe som kan føre til at samtalen stopper opp. For å unngå tvil om betydningene, brukes begrepene noen ganger sammen.

Begrepet kommunikasjonsform viser til den måten en person kommuniserer på. Jeg vil bruke begrepet om alle måter ASK-brukere uttrykker seg kommunikativt på, enten med et hjelpemiddel, eller for eksempel ved kroppslige modaliteter som ved bevegelser, lyder og blikk.

1.5 Avgrensninger

Siden fagfeltet jeg studerer er svært omfattende og kan ha flere ulike perspektiver, er det nødvendig å gjøre noen presiseringer og avgrensninger.

ASK-brukere omfatter mennesker i alle aldre, men med bakgrunn i egen erfaring og interessefelt, tar denne studien utgangspunkt i fagpersoners kommunikasjon med ASK-brukere i barneskolealder. Fordi teori og resultater i studien også kan være relevant for personer utenfor denne aldersgruppen, har jeg valgt å stort sett benytte benevnelsen «ASK-brukere». Det er mange årsaker til at noen personer har behov for ASK, og det er store forskjeller i hvilke utfordringer ASK-brukere opplever knyttet til språk og kommunikasjon (Tetzchner & Stadskleiv, 2016, s. 19). Noen har ervervede skader i hjernen og/eller taleorganet som følge av sykdom eller ulykker, mens andre har medfødte og utviklingsmessige vansker. ASK-brukerne som fagpersonene i denne studien baserer sine erfaringer på, er barn med medfødte og sammensatte vansker knyttet til kognitiv og motorisk fungering.

ASK-brukere kan benytte ulike former for å kommunisere avhengig av individuelle muligheter og behov. Dette betyr at det finnes store variasjoner av uttrykksmåter og hjelpemidler (Beukelman & Light, 2020, s. 4). I denne studien er det ikke hensiktsmessig å skille mellom ulike kommunikasjonsmodaliteter som brukes da problemstillingen vil være relevant uansett hvilken måte ASK-brukeren uttrykker seg på. Det betyr at bruk av fysiske hjelpemidler eller kommunikasjonsmateriell, samt bruk av tegn, gester og blikk alle er former for kommunikasjon som er inkludert i mine beskrivelser. Det er dessuten diskusjoner i fagmiljøet rundt hvor grensen går mellom når et kroppslig uttrykk, som for eksempel en bevegelse, er et språklig uttrykk og derfor del av ASK, og når det kroppslige uttrykket ikke skal regnes som ASK. Med bakgrunn i en bred forståelse av kommunikasjonsbegrepet tar jeg utgangspunkt i at alle former for uttrykk kan regnes som ASK.

Kommunikasjon er et vidt begrep og kan studeres fra mange ulike perspektiver. I teorikapitlet defineres noen begreper og perspektiver som vil være utgangspunkt for min forståelse og vinkling.

1.6 Disposisjon

I første kapittel har jeg presentert temaet, bakgrunnen og formålet med denne studien, redegjort for nåværende kunnskapsstatus, og presentert studiens problemstilling og forskningsspørsmål. Jeg har også gjort nødvendige begrepsavklaringer og avgrensninger. I neste kapittel presenterer jeg det teoretiske rammeverket for studien. Det omfatter et overordnet perspektiv på kommunikasjon, en mer spesifikk redegjørelse for utfordringer knyttet til kommunikasjon med ASK-brukere, samt presentasjon av kommunikasjonsteorien CMM. I kapittel 3 beskriver jeg valg av vitenskapsteoretisk utgangspunkt og forskningsmetode og begrunner de metodologiske valg jeg har tatt. Jeg vil også redegjøre for forskningsprosessen fra planleggingsfasen og til gjennomføringen. Kapitlet avslutter med refleksjoner knyttet til forskningens reliabilitet, validitet og etikk. I kapittel 4 presenterer jeg forskningsresultatene som drøftes i lys av studiens teoretiske rammeverk. Jeg har valgt å drøfte funnene underveis i redegjørelsen av dem, da jeg mener dette gir et bedre grunnlag for å forstå teori og resultater sammen, i stedet for å behandle disse delene atskilt. Kapitlet avsluttes med en oppsummering. Kapittel 5 består av en avslutning og konklusjon av studien.

2 Teoretisk rammeverk

I dette kapitlet skal jeg presentere teori som kan belyse min problemstilling. Kapitlet har jeg valgt å dele inn i tre delkapitler. Det første delkapitlet er et innledende kapittel om kommunikasjon for å skape et overordnet perspektiv for teorien. I det andre delkapitlet redegjør jeg for litteratur om ASK. Etter en presentasjon av hva ASK innebærer og hvem som bruker ASK, rettes fokus mot ulike utfordringer i tilknytning til kommunikasjon med ASK-brukere. Deretter presenterer jeg i det tredje delkapitlet den kommunikasjonsteorien jeg har valgt som kan bidra med et perspektiv på hvordan mennesker kommuniserer og skaper mening gjennom samhandling med hverandre. Denne teorien kalles «Coordinated Management of Meaning» (CMM). Jeg har valgt denne teorien fordi den definerer noen begreper som kan være til hjelp for å forstå kompleksiteten i menneskelig kommunikasjon, og kan være en nyttig innfallsvinkel for å se på hvordan vi kan håndtere utfordringer som oppstår. I presentasjonen av ulike begreper, både innenfor ASK og CMM, vil noen uttrykk være gjengitt på engelsk. Dette er fordi begrepet opprinnelig oppgis på engelsk, og jeg mener jeg ikke har autoritet til å oversette begrepene til norsk språk selv. De tre delene i dette kapitlet vil sammen danne grunnlaget for å senere drøfte hvordan det kan skapes bedre kommunikasjonsbetingelser for ASK-brukere.

For å finne litteratur som er relevant for å belyse min problemstilling har jeg gått frem på flere måter. I tillegg til bruk av fagbøker skrevet av forfattere som er anerkjente innenfor ASK, har jeg gjort litteratursøk via søkeportalene Oria, Google Scholar, Eric og Researchgate. Ved bruk av ulike søkeord har jeg forsøkt å få så god oversikt som mulig over eksisterende forskningslitteratur på det aktuelle fagområdet. Eksempler på søkeord både på norsk og engelsk, knyttet til alternativ og supplerende kommunikasjon, har vært *misforståelser*, *kommunikasjonsbrudd*, *språkutvikling*, *samtalepartner*, *kommunikasjonsstrategier*, *språkmiljø* og *kommunikasjonshjelpemiddel*.

Litteraturlistene i de artiklene jeg fant har bidratt til at jeg kunne navigere meg videre til andre beslektede artikler som har gitt en bred oversikt.

Det er gjort mye forskning og det finnes mye litteratur rundt kommunikasjonsutfordringer hos ASK-brukere, også rundt misforståelser og kommunikasjonsbrudd med ASK-brukere mer spesifikt. Jeg har valgt ut det jeg fant mest relevant for problemstillingen, og hensiktsmessig for rammen av denne studien. Resultatene i artiklene som er benyttet, er både basert på nordisk og på engelskspråklig forskning. Det meste av litteraturen fra CMM kommer fra fagbøker, supplert av noen artikler som bidrar med perspektiver på kommunikasjonsteorien. Denne teorien er utviklet i USA og har derfor i all hovedsak engelskspråklig litteratur, samtidig som Jensen og Ulleberg

(2019) supplerer med noe litteratur på norsk. Litteraturen som er benyttet om CMM er ikke basert på samme type forskning som litteraturen om ASK, da CMM er et teoretisk utgangspunkt for å forstå mellommenneskelig kommunikasjon.

2.1 Et perspektiv på kommunikasjon

Mennesker er meningsbærende subjekter og alltid deltakere i sosiale fenomener i mer eller mindre grad. Det at vi bruker språk og kommuniserer med andre gjør dette mulig (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 76). Kari-Anne Bottegaard Næss, som er professor i logopedi og engasjert i barn som bruker ASK, uttrykker det slik: «Kommunikasjon påvirker alle sider ved livet og er dermed uhyre viktig for hva slags liv vi får» (Vartun, 2018). Samtidig er det umulig å ikke kommunisere, hevder Jensen og Ulleberg (2019, s. 34), fordi alt vi gjør, til og med når vi ikke gjør noen ting, fortolkes av andre. Slik sett trekkes kommunikasjon frem som et sentralt fenomen hos mennesker.

Kommunikasjon kan beskrives på mange måter, men i bred forstand handler det om at fenomener har sammenheng med hverandre og gjensidig påvirker hverandre (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 21-22). Bateson mente vi mennesker opererer med to nivåer for kommunikasjon, et digitalt og et analogt. Det digitale nivået innebærer entydig kommunikasjon. Slik kommunikasjon kan være uttrykk i form av koder som ord, tegn, gester eller symboler og representerer utveksling av innhold i kommunikasjonen. Hva de ulike kodene betyr er bestemt av definerte regler, noe som innebærer at det digitale nivået forstås kun av de som har lært det. Det analoge nivået er et relasjonelt nivå og omfatter følelsesmessige og kroppslige uttrykk, samt strukturelle faktorer som intonasjon, pauser og setningsbygning. Det gjør kommunikasjon mulig mellom personer som ikke kommuniserer på det samme digitale nivået. De to nivåene må imidlertid ses i sammenheng fordi vi kommuniserer på begge nivåene samtidig (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 130-132).

«Det viktigste ved all kommunikasjon er å høre det som ikke blir sagt», sa Drucker (1988) i et intervju. Det understreker at det ligger mye informasjon mellom ordene som hver enkelt må tolke meningen med. Analoge signaler er gjerne konvensjonelle, for eksempel at blick kan formidle ønske om kontakt. På bakgrunn av at vi likevel tolker signalene til en annen person basert på vårt eget perspektiv, og at vår tolkning kan være forskjellig fra den andre personens oppfatning av sine signaler, kan det oppstå uheldige samspillsmønstre og misforståelser. Tårer kan eksempelvis uttrykke forskjellige følelser hos ulike personer og i ulike situasjoner (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 133-134). Det kan derfor være hensiktsmessig å ha en åpen holdning til at egne tolkninger av og til

er feilaktige (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 142). «Det som framstår som meningsbærende og betydningsfullt i én persons tolkning, er ikke nødvendigvis det samme for en annen», hevder Jensen og Ulleberg (2019, s. 156).

Batesons inndeling av kommunikasjon i to nivåer kan være et perspektiv å forstå kompleksiteten i mellommenneskelig kommunikasjon ut ifra, og det kan bidra med forklaringer på de ulike sidene av kommunikasjon. Det finnes imidlertid mange ulike kommunikasjonsteorier innenfor en rekke fagfelt, noe som kan gjøre det vanskelig å ha oversikt, men som likevel bidrar til å studere fenomenet kommunikasjon på forskjellige måter (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 21-22). Videre i dette kapitlet redegjør jeg for teori knyttet direkte til alternativ og supplerende kommunikasjon som fagfelt. I tillegg skal jeg se på kommunikasjon i perspektiv av teorien Coordinated Management of Meaning for å belyse tematikken med andre begreper enn det som normalt benyttes om ASK. Denne teorien er inspirert av Bateson, og bygger derfor på noe av den samme forståelsen som hans beskrivelser av analog og digital kommunikasjon. I neste delkapittel presenteres først teori om ASK.

2.2 utfordringer og muligheter med alternativ og supplerende kommunikasjon

Jeg vil nå presentere en teoretisk innfallsvinkel på ASK. Først beskriver jeg hva ASK er og hva som er bakgrunnen for behovet av alternative og supplerende måter å kommunisere på. Deretter beskriver jeg forhold som kan skape utfordringer med ASK i praksis, og hvilke muligheter som finnes for å kunne redusere disse utfordringene.

2.2.1 Behovet for ASK

Alternativ og supplerende kommunikasjon regnes som en prosedyre eller prosess for å lykkes i kommunikasjon (Næss, 2015, s. 26). Statped (2021) definerer ASK som alle andre måter å kommunisere på enn tale. Tetzchner og Martinsen (2002, s. 7) gjør et skille mellom alternativ kommunikasjon og supplerende kommunikasjon. Alternativ kommunikasjon innebærer at man kommuniserer uten, og på andre måter enn ved tale. Supplerende kommunikasjon er når ulike kommunikasjonsmåter har til hensikt å støtte, supplere og eventuelt utvikle talen.

ASK kompenserer for ulike typer midlertidige eller varige kommunikasjonsvansker. ASK-brukeren kan imidlertid ikke defineres med typiske trekk. Det eneste alle ASK-brukere har til felles, er at talespråket ikke er tilstrekkelig for å imøtekomme kommunikative behov. Dermed har de behov for en alternativ eller supplerende måte å uttrykke seg på. Uttrykksmåter kan være hjelpne, for eksempel ved bruk av fysiske og tekniske hjelpemidler, eller de kan være ikke-hjulpne, som ved bruk av gester, tegn og blikk (Beukelman & Light, 2020, s. 4-5). Det kan være mange ulike årsaker til at kommunikasjonsbehov må dekkes av ASK, men Tetzchner og Martinsen (2002, s. 66) deler grovt mellom personer som ikke begynner å snakke til vanlig tid, og personer som har opplevd en skade som påvirket taleevnen. I denne studien fokuserer jeg på barn som av ulike årsaker ikke utvikler typisk talespråk.

Noen barn som ikke utvikler talespråk har også tilleggsutfordringer, for eksempel utviklingsmessige og/eller motoriske (Beukelman & Light, 2020, s. 5). Hvilket kommunikasjonsmiddel ASK-brukeren bør ha, avhenger blant annet av ferdigheter, utviklingsnivå og motorikk (Næss, 2015, s. 29). Det er da behov for å avdekke hvilke kommunikasjonsbehov personen har, og hvilke muligheter som finnes. De fleste mennesker har gjerne et ønske om å kommunisere i ulike situasjoner, derfor bør det tilpasses for løsninger som ivaretar ASK-brukerens kommunikasjonsferdigheter og legger til rette for utviklingsmuligheter (Tetzchner & Martinsen, 2002, s. 53).

ASK-brukere består altså av en heterogen gruppe med personer som har svært ulike utfordringer knyttet til språk og kommunikasjon (Tetzchner & Stadskleiv, 2016, s. 19). De har likevel til felles at talen ikke er en tilstrekkelig kommunikasjonsform, og trenger derfor en alternativ eller supplerende måte å kommunisere på (Tetzchner & Martinsen, 2002, s. 2). På samme måte som personer med typisk språkutvikling lærer språket fra de blir eksponert for det, starter ASK-brukere som nybegynnere og må derfor opparbeide seg språklig kompetanse. Dette trenger de støtte og trening til (Beukelman & Light, 2020, s. 11). Næss (2015, s. 16) mener som et utgangspunkt at det i tillegg til tale er viktig å anse nonverbale signaler og atferd som kommunikative uttrykk, og dermed at alle signaler vi sender bør tolkes som kommunikasjon.

Videre i dette kapittelet vil jeg redegjøre for noen sentrale faktorer som påvirker ASK-brukeres muligheter til å kommunisere effektivt med sine samtalepartnere. Jeg vil spesielt fokusere på hva som kan gjøre at ASK-brukeren opplever misforståelser og kommunikasjonsbrudd med sine samtalepartnere, og hvilke strategier som kan bidra til å redusere risikoen for at disse oppstår.

2.2.2 Faktorer som kan true den gode kommunikasjonen

Mange ASK-brukere har forskjellige funksjonsnedsettelse som gjør kommunikasjon utfordrende. Bevegelseshemninger som påvirker taleorganet og koordineringen av hender, fingre, hodebevegelser og ansiktsuttrykk kan gjøre det vanskelig for ASK-brukeren å uttrykke seg, eller medføre at uttrykk blir misforstått. Utviklingsmessige språkvansker, som forsinker språkutviklingen eller påvirker artikulasjon, kan også føre til at personer ikke blir forstått (Tetzchner & Martinsen, 2002, s. 70-74). Personer med autismetilstander er kjennetegnet ved at de bruker lite gester, at det kan være vanskelig å oppnå blikkontakt, og at de har uvanlige reaksjoner på omgivelsene. Dette medfører at mange opplever det som utfordrende å få kontakt med dem. Hos personer med Rett-syndrom svekkes finmotorikken og evnen til å utføre viljestyrte handlinger, de trenger lang tid på å for eksempel peke, og bevegelser og blikk kan oppfattes som tilfeldige eller usystematiske av andre (Tetzchner & Martinsen, 2002, s. 79-87). Cerebral Parese er en nevrologisk skade som kan medføre motoriske vansker, spastisitet og artikulasjonsvansker (Beukelman & Light, 2020, s. 291-293). Personer med talepraksi kjennetegnes ved vansker med uttale av lyder og ord, og sammenhengen av dem, noe som medfører at de kan ha vanskelig for å gjøre seg forstått (Beukelman & Light, 2020, s. 311).

Selv om vanskene kan kategoriseres på denne måten, understreker Beukelman og Light (2020, s. 313) at variasjonene mellom ASK-brukere er store, og man må se den enkeltes behov individuelt. Felles for alle disse vanskene er imidlertid at de setter begrensninger for ASK-brukerens evne til å uttrykke seg, noe som i seg selv kan øke risikoen for misforståelser og kommunikasjonsbrudd. Tetzchner og Martinsen (2002, s. 295) hevder motoriske utfordringer hos ASK-brukere kan gjøre at samtalepartneren mistolker det som var ment som et kommunikativt uttrykk, for eksempel dersom en ufrivillig hodebevegelse skjer.

På bakgrunn av ulike motoriske og utviklingsmessige vansker får mange behov for et kommunikasjonshjelpemiddel for å uttrykke seg (Tetzchner & Martinsen, 2002, s. 35). Tetzchner og Stadskleiv (2016, s. 21) hevder imidlertid at ASK-brukerens kognitive nivå ikke alltid blir tatt tilstrekkelig høyde for når det skal vurderes hvilket hjelpemiddel den skal få, derfor finnes det personer som kunne hatt nytte av et hjelpemiddel, men som ikke har det. Bruk av hjelpemidler for å kommunisere er dessuten ikke problemfritt. For å benytte et kommunikasjonshjelpemiddel effektivt må ASK-brukeren lære å navigere seg frem på det. Ofte er vokabularet på et hjelpemiddel

begrenset, og ASK-brukeren må benytte det samme uttrykket om flere ting. Lengre setninger tar dessuten tid å uttrykke og grammatikken blir ikke nødvendigvis riktig (Tetzchner & Stadskleiv, 2016, s. 19-20). Tetzchner og Martinsen (2002, s. 286) peker også på at gjennomføringen av en samtale ofte tar mye lenger tid når en av partene kommuniserer med et hjelpemiddel. Konsekvenser av dette kan være at samtalepartneren ikke har tålmodighet til å vente, og i noen tilfeller tar ordet selv. De nevner også andre utfordringer, som manglende kommunikativt initiativ, en passiv stil og at noen ASK-brukere ikke har egnede kommunikasjonsstrategier (Tetzchner & Martinsen, 2002, s. 279). Dette kan føre til at ytringer ved bruk av kommunikasjonshjelpemidler fører til misforståelser og kommunikasjonsbrudd (Tetzchner & Martinsen, 2002, s. 296).

Overfor barn med typisk språkutvikling er voksne normalt aktive i å følge barnets oppmerksomhet og kommunisere om de handlinger man gjør. Voksne tilpasser språket sitt til barnet ved å bruke korte og enkle ytringer, og de gjentar det barnet sier med riktig grammatikk og utfyllende ord (Tetzchner & Stadskleiv, 2016, s. 18). Når et barn har ASK som sin kommunikasjonsform, må språkmiljøet rundt barnet ha kompetanse på hvordan det kan tilrettelegge nok støtte tilpasset barnets muligheter, evner og utfordringer. Det innebærer at personer i språkmiljøet først og fremst må anerkjenne behovet for et kommunikasjonshjelpemiddel og deretter sørge for at dette er tilgjengelig. Likevel er manglende tilgjengelighet fremdeles et problem, og mange barn som bruker ASK har bare kommunikasjonshjelpemiddelet sitt tilgjengelig på skolen (Tetzchner & Stadskleiv, 2016, s. 20). Voksne rundt ASK-brukeren benytter først og fremst ASK i opplæringssituasjoner og ikke i hverdagslig kommunikasjon. Manglende erfaringer med et naturlig språkmiljø hvor flere samtalepartnere har kunnskap om ASK-brukerens kommunikasjonsform, medfører dermed at vokabularet ikke utvides tilstrekkelig og språkutvikling svekkes. Også fraværet av voksnes utvidelse av språket, ved å legge til ord og begreper på ASK-brukerens utsagn, medfører at utviklingen av flerordsytringer forsinkes (Tetzchner & Stadskleiv, 2016, s. 22-24). Tetzchner og Martinsen (2002, s. 311-313) mener et inkluderende språkmiljø innebærer at både barn og voksne rundt ASK-brukeren i større grad bruker ASK. Dessuten understreker de at foreldrene til ASK-brukeren må støttes og veiledes for at de skal kunne gjøre ASK til en del av hverdagen.

I tillegg til at ASK-brukeres samtalepartnere skal ha en aktivt deltakende rolle i samhandlingen, har de ofte en annen viktig rolle ved at de tolker ASK-brukerens uttrykk (Tetzchner & Martinsen, 2002, s. 285). Å tolke en ASK-brukers uttrykk kan være en svært oppmerksomhetskrevede oppgave. Tolkingen skjer gjerne element for element og samtalepartneren må derfor huske alle elementene for å få sammenhengen. Tolking innebærer dessuten gjetting, og gjetter samtalepartneren feil,

bruker man mye mer tid. Er samtalepartneren for utålmodig og gjetter før ASK-brukeren har uttrykt seg ferdig, eller ikke får bekreftelse på at gjetningen var riktig, kan man ende opp med større misforståelser (Tetzchner & Martinsen, 2002, s. 286-288). Tetzchner og Martinsen (2002, s. 275) mener det noen ganger kan være enkelt å gjette ved å svare «ja» eller «nei» og håpe at man svarer riktig i situasjoner hvor man ikke forstår hva ASK-brukeren uttrykker, men dette kan føre til at ASK-brukeren gir opp samtalen. Når ASK-brukere er vanskelige å forstå, hender det dessuten at mennesker i omgivelsene antar de ikke har noe betydningsfullt å si (Tetzchner & Martinsen, 2002, s. 277).

Ulike utfordringer knyttet til ASK-brukeren, kommunikasjons hjelpemidler, samtalepartneren og i språkmiljøet som er nevnt ovenfor, kan være faktorer som bidrar til å øke risikoen for å oppleve misforståelser og kommunikasjonsbrudd i ulike situasjoner. Meadan og Halle (2004, s. 292) hevder det er mer sannsynlig at barn med utfordringer knyttet til kommunikasjon opplever kommunikasjonsbrudd enn barn med typisk språkutvikling. Et kommunikasjonsbrudd kan defineres som «a disruption in the continuous flow of turn-taking that constitutes a conversation» (Brady & Halle, sitert i Meadan & Halle, 2004, s. 292). Begrepet kommunikasjonsbrudd refererer dermed til det som forstyrrer flyten av samtalen, og gjør at man må ta tak i det som utløste bruddet før samtalen kan fortsette. Årsakene til kommunikasjonsbrudd kan være flere, men Meadan og Halle (2004, s. 292-293) viser til tre typer: «Requests for clarification», «ignore», og «wrong response». En «request for clarification» kan være spørsmålet «hva sa du?», eller å foreslå alternativet «vil du ha vann?» som respons på et kommunikativt uttrykk som fremstår uklart for samtalepartneren. «Ignore» er når det kommunikative uttrykket ikke blir oppfattet eller respondert på. «Wrong response» er når responsen ikke svarer til det kommunikative uttrykket, men til noe annet, for eksempel en misforståelse eller et temaskifte.

Ifølge Hetzroni og Shalev (2017, s. 438) kan brudd oppstå dersom samtalepartneren mistolker et budskap eller ikke responderer på budskapet tidsnok, for eksempel ved å ikke oppfatte at en gest eller et ansiktsuttrykk var ment som et kommunikativt uttrykk. Det kan føre til at samtalepartneren ikke gir forventet respons. De viser til en studie hvor over 50 % av sosiale samspill med personer som har alvorlig utviklingshemming førte til kommunikasjonsbrudd, mens en annen studie viste at ASK-brukere med alvorlig utviklingshemming bare fikk ønsket respons i 40 % av forsøkene. «Ignore» som kommunikasjonsbrudd ble observert mye oftere enn bruddene «request for clarification» og «wrong response», og er et uheldig kommunikasjonsbrudd sammenlignet med de to andre fordi det ikke naturlig fører mot reparasjon. Samtalepartnerens lave forventninger og

begrensede erfaring trekkes frem som noe av årsaken til dette resultatet (Hetzroni & Shalev, 2017, s. 446-447). Et interessant funn var at personer som hadde daglig kontakt med barna brukte kommunikasjonsbruddet «request for clarification» betydelig mye mer enn personer som kun hadde ukentlig kontakt. Dette forklarer de med at personer som har daglig kontakt også antakeligvis har større tendens til å ville forstå barnet, fordi kontakten dem imellom er mer intens og kontinuerlig, og behovet for å forstå hverandre derfor blir større (Hetzroni & Shalev, 2017, s. 449).

Det er mange faktorer som påvirker kommunikasjonsbetingelsene til ASK-brukere og kan skape utfordringer for god kommunikasjon. Disse faktorene kan på ulike måter øke sannsynligheten for at ASK-brukeren og samtalepartneren opplever misforståelser og kommunikasjonsbrudd i samtalen. Ved å definere ulike typer kommunikasjonsbrudd kan man se nærmere på bakgrunnen for at de oppstår. Nå vil jeg trekke frem hvilke strategier som kan bidra til god kommunikasjon og for å reparere de kommunikasjonsbrudd som oppstår i samtalen.

2.2.3 Strategier for å skape god kommunikasjon

På grunn av begrensninger i muligheten for å uttrykke seg, kan ikke ASK-brukere alltid si hva de vil, når de vil, og på den måten de vil. For at de skal kunne lykkes i kommunikasjon er det derfor nødvendig at de utvikler gode strategier for å redusere begrensningene og for å øke effektiviteten av kommunikasjonen (Light, 1989, s. 141). Samtidig har samtalepartneren til en ASK-bruker ifølge Tetzchner og Martinsen (2002, s. 285) en dobbeltrolle ved å både være deltaker, men samtidig også være delaktig i å få frem ASK-brukerens uttrykk. Samtalepartnerens strategier vil slik også kunne påvirke ASK-brukerens kommunikasjonsbetingelser. Karlsen og Midtlin (2015, s. 193) peker på at betingelsene for god kommunikasjon avhenger av strategiene både hos ASK-brukeren og samtalepartneren. Jeg skal nå redegjøre for noen strategier som kan redusere risikoen for at misforståelser og kommunikasjonsbrudd fører til at kommunikasjonen stopper opp. Jeg skal også se på hvordan kommunikasjonsbrudd kan repareres når de oppstår.

For å kunne begynne en samtale må ASK-brukeren kunne tilkalle samtalepartnerens oppmerksomhet, og samtalepartneren på sin side må oppfatte at oppmerksomhet ønskes. Dessverre blir imidlertid ASK-brukerens signaler ofte oversett (Tetzchner & Martinsen, 2002, s. 293). Midtlin et al. (2015, s. 1263) fant i intervju med ASK-brukere at de gjør forsøk på å ta initiativ til kommunikasjon, men at dette ikke alltid oppfattes av samtalepartneren. En strategi for å unngå dette kan være å tydeliggjøre initiativet med ferdiglagde uttrykk, for eksempel et symbol på en

tematavle eller talemaskin, eller med et fast lydsignal i form av en bjelle, mener Tetzchner og Martinsen (2002, s. 293-294). I møte med nye samtalepartnere kan ASK-brukeren ved å benytte det Beukelman og Light (2020, s. 408-409) kaller en «introduksjonsstrategi» fortelle litt om seg selv og sin kommunikasjonsform, for eksempel at det kan ta litt ekstra tid når ASK-brukeren uttrykker seg. Dette kan gjøres ved å gi samtalepartneren et kommunikasjonspass som viser nødvendig informasjon. Under samtalen kan ferdigformulerte setninger eller uttrykk også gjøre det enklere for ASK-brukeren å fortelle samtalepartneren hva man må gjøre for å skape best mulig betingelser for samtalen, for eksempel at samtalepartneren må flytte litt på seg, eller si høyt alle ord ASK-brukeren peker på. På denne måten vet samtalepartneren hva man kan forvente og hvordan man skal forholde seg til ASK-brukeren.

Så fort samtalen er i gang handler det om å ta turer for å opprettholde den, men samtalepartnere tar seg ofte ikke nok tid til å vente på at ASK-brukere skal fullføre sin tur. Da er det viktig at personer som kjenner ASK-brukeren bevisstgjør samtalepartneren på dette (Tetzchner & Martinsen, 2002, s. 294-295). ASK-brukere selv uttrykker at de liker dårlig dersom de blir avbrutt, de trenger nok tid til å uttrykke seg, og til å avklare hva som gikk galt dersom en misforståelse oppstår (Midtlin et al., 2015, s. 1264). Personer som kommuniserer med talespråk bruker gjerne nonverbale signaler for å kommunisere turtaking, men dette er vanskelig for ASK-brukere, og de ender derfor ofte opp med å svare på ja/nei-spørsmål. Derfor må ASK-brukere gis nok tid til å respondere på det samtalepartneren kommuniserer for å kunne være delaktig i å opprettholde samtalen (Midtlin et al., 2015, s. 1261). Noen strategier som har vist positiv effekt for samtaler med ASK-brukere, er at samtalepartneren er tålmodig og venter slik at ASK-brukeren får nok tid, at samtalepartneren responderer på alle ASK-brukerens forsøk på å kommunisere, stiller åpne spørsmål, og viser ASK-brukeren hvordan man kan bruke hjelpemiddelet (Kent-Walsh & McNaughton, 2005, s. 196).

Tetzchner og Stadskleiv (2016, s. 20) mener kompetanse i miljøet til ASK-brukeren er en viktig faktor for at ASK-brukere skal ha gode betingelser for å kommunisere. Denne kompetansen innebærer at personer i miljøet gjør språk og hjelpemidler tilgjengelige for ASK-brukeren i alle situasjoner og til enhver tid. I tillegg må personer i miljøet hjelpe ASK-brukeren med å kommunisere ved å legge til rette situasjoner hvor ASK-brukeren kan oppleve mestring. Til tross for god tilgjengelighet uttrykker mange ASK-brukere seg med ett eller to ord, og det innebærer at samtalepartneren må gjette seg fram til hva som menes (Midtlin et al., 2015, s. 1261). For å sørge for at ASK-bruker og samtalepartner snakker om det samme, og for å unngå misforståelser, kan det

derfor være hensiktsmessig å bli enige om et tema i forkant av en samtale, og slik ramme den inn. Dette gjør det enklere for samtalepartneren å gjette riktig (Tetzchner & Martinsen, 2002, s. 296).

Selv om man forsøker å forstå hverandre til enhver tid, oppstår det av og til misforståelser og kommunikasjonsbrudd i kommunikasjonen. Det er da viktig at ASK-brukeren har en strategi for å formidle at dette har oppstått, for eksempel ved å ha tilgjengelig et symbol for «misforståelse». Clarke (2016, s. 189-190) viser til et eksempel med en ti år gammel jente som bruker blikket og ser oppover for å fortelle samtalepartneren at han har misforstått. Samtalepartneren kjenner til jentas strategi for å fortelle at han har misforstått, og på denne måten kan han raskt korrigere seg selv slik at samtalen ikke tar feil retning. For å kunne skape slike betingelser, er det derfor nødvendig at ASK-brukere vet hvordan man skal reparere brudd, og dette må læres, mener Tetzchner og Martinsen (2002, s. 296-297).

Reparasjon av et kommunikasjonsbrudd kan defineres som «the ability to persist in communication and to modify, repeat, or revise a signal when the initial communication attempt failed» (Wetherby & Prizant, sitert i Meadan & Halle, 2004, s. 291). Reparasjon handler dermed om at samtalepartnere ikke gir opp å forsøke å skape felles forståelse, men benytter ulike strategier for å rette opp samtalen. Meadan og Halle (2004, s. 293) viser til tre typer strategier for reparasjon av kommunikasjonsbrudd: «Repetitions», «modifications», og «recasts». «Repetition» er når det kommunikative uttrykket gjentas på samme måte som første gang. «Modification» er å endre det kommunikative uttrykket, enten ved å legge til eller ta vekk informasjon. En «recast» er å forsøke å kommunisere budskapet sitt på en annen måte enn første gang, for eksempel ved bruk av andre ord eller handlinger.

Hetzroni og Shalev (2017, s. 447-448) fant at «repetitions» var den mest brukte strategien hos personer med forskjellige grader av utviklingshemming, og peker samtidig mot flere studier som viser det samme. Årsaken kan være at det er vanskelig å identifisere hvorfor kommunikasjonsbruddet oppsto, noe som samsvarer med at «ignore» var et hyppig kommunikasjonsbrudd, et brudd som forteller lite om hvorfor det oppsto i det hele tatt. En interessant observasjon de gjorde, var at 10 % av kommunikasjonsbruddene førte til «partner shift», altså at en mer kjent samtalepartner ble oppsøkt. Dette var ikke i utgangspunktet regnet som en strategi for å reparere brudd, og forutsatte at den andre samtalepartneren var tilgjengelig, men viste likevel en fleksibel evne til å reparere brudd. Strategien «recast» (benevnes i artikkelen som «substitution») ble observert oftere med kjente samtalepartnere. «Recast» som strategi krever mye

ressurser av ASK-brukeren, derfor antar Hetzroni og Shalev (2017, s. 449) at årsaken til dette funnet kan være at kjente samtalepartnere er mer fokuserte på å forstå, noe som igjen er motivasjon til å mobilisere mer energi i å uttrykke seg på en annen måte. Dette kan ses i sammenheng med at Midtlin et al. (2015, s. 1263) fant at ASK-brukere selv foretrekker å samtale med kjente kommunikasjonspartnere som har kunnskap om deres uttrykksform.

Det kan se ut til å være vesentlig at både ASK-bruker og samtalepartneren har strategier for å opprettholde en god flyt i samtalen, og for å reparere kommunikasjonsbrudd. Hvilke uttrykksformer ASK-brukere benytter kan variere, derfor er det viktig at samtalepartnere tilpasser til den enkeltes behov. Dessuten må samtalepartneren sørge for at språket er tilgjengelig, være oppmerksom på ASK-brukerens uttrykk, og sette av nok tid til at ASK-brukeren får kommunisere.

Kommunikasjonsbrudd kan oppstå i samtalen, og da er det hensiktsmessig at ASK-brukeren får mulighet til å reparere bruddet. Definerings av ulike typer reparasjonsstrategier kan være til hjelp for å bevisstgjøre samtalepartnere på dette. Dersom gode strategier for reparasjon benyttes, kan det føre til mindre misforståelser og bedre flyt i kommunikasjonen.

2.3 Coordinated Management of Meaning (CMM)

I dette delkapittelet presenterer jeg noen begreper og perspektiver fra kommunikasjonsteorien Coordinated Management of Meaning.

W. Barnett Pearce og Vernon Cronen utviklet på 1970-tallet en teori de kalte «Coordinated Management of Meaning», heretter forkortet CMM. Teorien er sosialkonstruksjonistisk og har hentet inspirasjon flere steder, blant annet fra Batesons kommunikasjonsteori (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 209-210). Den er også inspirert av Dewey og Meads syn på pragmatikkens betydning, og kommunikasjon som en sosial prosess basert på samspill, og kan være til hjelp for å forstå hvordan man kan handle i sosiale situasjoner, samtaler og interaksjoner (Imran, Chen, Wei & Akhtar, 2019, s. 302-303). I begynnelsen av utviklingen av CMM var ett av de sentrale spørsmålene «What are people doing when they communicate the way that they do?» (Pearce, 2004, s. 39). Basert på dette er CMM opptatt av hvordan mennesker skaper mening gjennom sosial samhandling, og spesielt er betydningen av den enkeltes tolkning og forståelse av samhandlingen sentral. På hvilken måte hver enkelt tolker og opplever mening i kommunikasjon med andre, og forholder seg til sin egen tolkning, har betydning for de handlinger man velger å gjøre, og får igjen betydning for hvilke

kommunikasjonsmønstre som oppstår mellom en selv og dem man kommuniserer med (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 209).

I CMM brukes begrepet «sosiale verdener» om de ulike situasjoner vi deltar i, og hver sosiale verden har egne forståelseshorisonter som forteller hva man bør, kan, må og ikke må gjøre. Det finnes mange sosiale verdener, de er forskjellige, og vår oppgave er å finne måter å tilpasse oss til mennesker som lever i andre sosiale verdener (Pearce, 2007, s. 40-42). De sosiale verdenene betraktes som noe vi skaper, samtidig som vi formes av dem. «Selves, relationships, organizations, communities and cultures are the ‘stuff’ that makes up our social worlds», hevder Griffin (2014, s. 67). Sosiale verdener kan med andre ord betraktes som en stor del av livene våre. I lys av CMM mener Jensen og Ulleberg (2019, s. 210-211) at begrepet «sosiale verdener» kan hjelpe oss å forstå våre kommunikasjonssituasjoner. Alle deltakere i en situasjon deltar med hver sine handlinger som påvirker hvordan kommunikasjonen forløper.

«From a communication perspective, our social life is imbued with meanings and it is one our life challenges is to manage those meanings so that we can make our social worlds coherent. But this process of managing meanings is never done in isolation» (Jensen & Penman, 2018, s. 5). Våre liv preges av å skape mening med det som skjer rundt oss, og det skjer gjennom samhandling med andre. CMM presenterer ulike begreper og verktøy for å analysere kommunikasjonsprosesser og utvikle bedre sosiale verdener (Pearce, 2007, s. 220). Teorien har etter hvert blitt nokså omfattende, og jeg kunne brukt mye plass på å redegjøre grundig for mange sider ved den. Av hensyn til omfanget av denne studien, har jeg heller valgt å trekke frem noen av de sentrale begrepene fra teorien som jeg mener vil gi studiens tematikk et tilstrekkelig perspektiv på hvordan vi mennesker kommuniserer og skaper mening oss imellom. Teorien vil også kunne gi innfallsvinkler på hvordan vi tolker og forstår hverandre, og dermed også hvordan vi av og til kan mistolke og misforstå hverandre. De begrepene fra CMM som jeg først og fremst har valgt å fokusere på, er språkhandlinger, forgreiningspunkter og episoder. Andre begreper eller uttrykk relatert til disse vil også være relevante å trekke frem underveis.

2.3.1 Språkhandlinger

Kommunikasjon foregår ved at vi mennesker koordinerer våre handlinger i forhold til våre samtalepartnere samtidig som vi tolker andres handlinger og gir dem mening. Basert på våre tolkinger gjør vi en ny handling overfor samtalepartneren, og slik fortsetter en dynamisk dans

mellom tolking og handling (Pearce, 2007, s. 105). I CMM skilles det ikke mellom tale og handling, men det å tale anses som en handling i seg selv, nærmere bestemt en språkhandling (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 214) eller «speech act» (Pearce, 2007, s. 105). Eksempler på språkhandlinger kan være å beskrive, fortelle, stille spørsmål, kjefte og takke (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 215).

Pearce hevder at måten mennesker kommuniserer på ofte er viktigere enn hva det kommuniseres om (Griffin, 2014, s. 68). Likevel mener han det er viktig å se sammenhengen mellom det som sies og det som utføres, og at vi på bakgrunn av dette må velge hvordan vi tolker språkhandlingene til andre. Utsagnet «døra er åpen» kan eksempelvis både være en kommando om å forlate rommet, eller en forespørsel om at noen lukker den. Utsagnet må tolkes, og tolkningen er opp til den som hører utsagnet. I CMM kalles en slik tolkning «conversational implicature» (Pearce, 2007, s. 116-117). Språkhandlinger mellom mennesker er dessuten bundet til hverandre og må svares på. Måten man tolker det første utsagnet til sin samtalepartner, påvirker hvordan man selv svarer med et utsagn, noe som igjen påvirker tolkingen og nok et utsagn fra samtalepartneren. Disse tre turene i en samtale kalles «conversational triplets» i CMM, og er et prinsipp som danner grunnstrukturen for samtalen (Pearce, 2007, s. 117).

Pearce går så langt som å hevde at vi kan øke kvaliteten på våre liv hvis retter blikket mot våre språkhandlinger og skaper bedre sosiale verdener. Siden vi er aktive deltakere i de sosiale verdener vi befinner oss i, er vi med på å skape dem og må derfor være bevisste på hvilke språkhandlinger vi gjør og hvordan vi koordinerer dem (Pearce, 2007, s. 106-107). Med «koordinering» mener Pearce at våre handlinger ikke kan ses isolert, men må tolkes i sammenheng med den vi handler overfor. Vi deltar i en «multiturn process», altså at vi både responderer på det andre sier og gjør, og samtidig mottar responser på våre egne handlinger. Denne prosessen skaper våre sosiale verdener (Pearce, 2004, s. 50).

Pearce peker på tre ytterligere måter å skape bedre sosiale verdener på. For det første kan vi påvirke hvilke språkhandlinger som oppstår ved å endre på situasjonene vi befinner oss i. Da kan vi velge bort de sosiale verdener som består av språkhandlinger vi ikke ønsker å delta i, og ta del i sosiale verdener med språkhandlinger vi foretrekker. Vi kan også påvirke de sosiale verdener vi deltar i slik at foretrukne språkhandlinger oppstår. Det forutsetter imidlertid at vi har autoritet eller mulighet til det overfor de vi deler de sosiale verdenene med. For eksempel kan det i noen tilfeller være vanskelig å påvirke en innarbeidet sosial verden mellom seg selv som lydige ansatt og sin kommanderende sjef (Pearce, 2007, s. 123-124).

Den andre måten å skape bedre sosiale verdener på, kan være ved å forhindre at uønskede språkhandlinger oppstår (Pearce, 2007, s. 124). Med bakgrunn i begrepet «conversational triplets» (Pearce, 2007, s. 117), er det da vesentlig å definere hva som er det første utsagnet eller handlingen i en samtale, altså hva som først utløser den. Ved å gjøre dette kan man påvirke hvilken betydning utsagnet eller handlingen får for samtalen. Dersom en utløsende handling er at en student gir en foreleser kritikk for måten han fremstår på, kan det potensielt føre til en ubehagelig samtale. Er derimot den utløsende handlingen at foreleseren først ber sine studenter om tilbakemelding på hvordan han fremstår, og at kritikken er et konstruktivt svar på denne forespørselen, får samtalen antakeligvis en annen dynamikk (Pearce, 2007, s. 124-125). For å forstå intensjonen bak et utsagn, argumenterer Pearce dessuten for at det både er nødvendig å tolke meningen med det en person sier, samt vurdere måten språkhandlingen utføres på. Han viser til et eksempel hvor utsagnet «er du sulten?» implisitt kan innebære den uuttalte meningen «jeg spør fordi jeg selv er sulten». Om den som får spørsmålet oppfatter dette eller ikke, vil ha påvirkning på hvordan språkhandlingene koordineres videre i samtalen (Pearce, 2007, s. 112-114). Det avhenger her av «conversational implicature», altså om utsagnet tolkes henholdsvis som et spørsmål, eller som informasjon (Pearce, 2007, s. 116).

Den tredje måten Pearce mener man kan skape bedre sosiale verdener på, er ved å legge til rette for at ønskede språkhandlinger utføres. Dette kan gjøres ved å praktisere dialogisk lytting, å vise genuin nysgjerrighet og støtte, samt å anerkjenne det den andre sier. Det innebærer også å være åpen for andres perspektiver, selv om man er uenige (Pearce, 2007, s. 127). Bedre sosiale verdener innebærer omsorg og kjærlighet og er «a way of being with others that makes a space for something new to emerge» (Griffin, 2014, s. 75). Jeg skal nå konkretisere dette litt mer ved å beskrive forgreiningspunkter som en del av kommunikasjonen.

2.3.2 Forgreiningspunkter

Vår forståelse av det en annen person sier eller gjør, beror på hvordan vi tolker utførelsen av, og meningen bak den andres språkhandlinger (Pearce, 2007, s. 113-114). På bakgrunn av dette velger vi våre språkhandlinger og utvikler sosiale verdener videre. «Ifølge CMM konstruerer altså mennesker mening i samtalen, og på bakgrunn av dette foretar de valg som gir kommunikasjonen en retning», skriver Jensen og Ulleberg (2019, s. 212-213). Øyeblikk hvor man står overfor et veivalg i kommunikasjonen, og hvor retningen kan få ulike konsekvenser for samtalen videre,

kalles i CMM forgreiningspunkter (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 212-213). «In one sense, every turn in a conversation is a bifurcation point. If either person were to do something other than they did, the conversation would go in a different direction» (Pearce, 2007, s. 5). Her refererer Pearce til «bifurcation points», men han bruker også begrepet «critical moments» for å skille de spesielt kritiske og betydningsfulle veivalgene fra de mindre viktige. Valgene man tar i kritiske forgreiningspunkter kan være avgjørende for hvordan vi former våre sosiale verdener, hevder han. Derfor er det viktig å lære seg hvordan man kan avdekke forgreiningspunktene, og deretter hvordan man kan ta kloke valg som fører til at man skaper bedre sosiale verdener, mener Pearce (2007, s. 3-5). Pearce sitt håp var at man ved å oppdage forgreiningspunkter midt i en samtale vil kunne respondere på en måte som skaper bedre sosiale verdener (Griffin, 2014, s. 75). Dette kan gjøres blant annet ved å velge hvilken kontekst vi tolker noe innenfor, å velge ut hva det vil være mest konstruktivt å fokusere på, og å anerkjenne at alle deltakere i samtalen bidrar til å forme den (Pearce, 2007, s. 18-19). Det er imidlertid ikke alltid man ser hva som er forgreiningspunkter mens man kommuniserer, men det er mulig å reflektere over hvordan man har kommunisert tidligere for å forsøke å finne mulige nye og bedre veivalg (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 213).

2.3.3 Episoder

Episoder kan være en middag med venner, en legetime, eller et jobbmøte. De kan defineres som «sequences of speech acts, punctuated as having a beginning and an end, linked together as a story» (Pearce, 2007, s. 132). For å være kompetente deltakere i sosiale sammenhenger, eller episoder, må vi derfor kjenne til hvordan og i hvilken rekkefølge man utfører språkhandlinger i den bestemte situasjonen (Pearce, 2007, s. 132). Hvilken mening man tillegger en episode, handler om hva man vet om episoden og hva man velger å fokusere på ved den (Pearce, 2007, s. 135). Samtidig koordinerer deltakerne i en episode samhandlingen mellom seg, noe som betyr at man vikler seg inn i kommunikasjonsmønstre og skaper god eller dårlig kommunikasjon avhengig av hvordan man tolker hverandre (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 219).

For å kunne tolke situasjoner mener Pearce det er nødvendig å ramme dem inn. Rammer gjør at man skaper mening til en episode man er en del av ved å velge hvordan man vil forstå den, altså hva som får betydning og hva man skal utelate. Eller som Pearce formulerer det: «to tear out a hunk of it and ignore the rest» (Pearce, 2007, s. 137-138). Mange faktorer kan påvirke kontekstforståelsen og hvilke rammer man tolker en situasjon innenfor. Noen av dem er hvilken episode man deltar i, hvordan koordineringen av språkhandlinger foregår, hvordan relasjonen mellom samtalepartnerne

er, og hvilke tidligere erfaringer samtalepartnerne har med å kommunisere med hverandre. (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 221).

2.3.4 Oppsummering av CMM

CMM definerer ulike begreper som kan være til hjelp for å forstå hvordan mennesker skaper og tolker mening i samhandling med hverandre. Våre språkhandlinger er bundet til hverandre og må koordineres og tolkes. Hvordan vi og andre tillegger språkhandlinger mening har dessuten betydning for utviklingen av våre sosiale verdener. I samtaler med andre står vi stadig overfor forgreiningpunkter som mer eller mindre kan være avgjørende for retningen av kommunikasjonen og dermed hvordan vi former våre sosiale verdener. Da er det vesentlig å ta bevisste og kloke valg. Våre tolkninger og valg preges dessuten av hvilke kontekstuelle rammer, eller episoder, vi forstår en situasjon innenfor.

I dette kapitlet har jeg presentert ulike perspektiver på kommunikasjon, både generelt og rettet mot ASK. Det teoretiske grunnlaget skal ses i sammenheng med resultater fra mitt forskningsprosjekt i kapittel 4. I neste kapittel beskriver jeg den metodologiske forskningsprosessen.

3 Metode

I dette kapitlet presenterer jeg forskningsprosjektets metodologiske bakgrunn. Først beskriver jeg mitt valg av vitenskapsteoretisk utgangspunkt og hvilken metode jeg har valgt for forskningsprosjektet. Deretter redegjør jeg for fremgangsmåten i prosjektet, hvordan jeg har jobbet, og hvilke tanker jeg har gjort meg rundt egen rolle som forsker. Kapitlet avsluttes med noen forskningsetiske refleksjoner.

3.1 Vitenskapsteoretisk utgangspunkt

Undersøkelsen retter søkelys på de utfordringer man kan møte på i kommunikasjon med ASK-brukere, og på hvilke muligheter for tilrettelegging som kan bidra til bedre kommunikasjonsbetingelser. For å kunne lykkes i dette har jeg valgt å innhente erfaringer fra fagpersoner som har lengre yrkeserfaring fra fagfeltet. Det er de subjektive opplevelsene jeg har vært ute etter å få tak i, da jeg tenker at erfarne personer kan ha mye taus kunnskap om problemstillingens tema. Det kan bidra til nye perspektiver og kunnskap vedrørende kommunikasjon med ASK-brukere. Dette utgangspunktet for datainnsamling samsvarer med et fenomenologisk vitenskapssyn.

Begrepet «fenomenologi» handler om det som kommer til syne, eller står fram for oss (Fuglseth, 2012, s. 219). Fenomenologien slik vi kjenner den i dag oppsto i begynnelsen av 1900-tallet som en kritikk mot naturvitenskapens distansering fra den menneskelige erfaring og sinnlige hverdagsverden. Ifølge Husserl er det den enkeltes subjektive opplevelser, fenomenverden, som skal være utgangspunktet for erkjennelsen, og den reelle verden settes i parentes. Summen av opplevde enkeltfenomener danner fenomenets vesen, en overordnet definisjon av fenomenet. Husserl mente imidlertid at man ikke må slippe den konkrete opplevelsen av fenomenet, men derimot se det allmenne gjennom sin egen opplevelse. Samtidig forstås og tolkes våre opplevelser i lys av den forestillingsverden, eller hverdag, vi lever i. Dette legger grunnlaget for begrepet «livsverden» som Husserl brukte (Alvesson & Sköldberg, 2008, s. 165-168).

Fuglseth (2012, s. 217-218) omtaler fenomenologien som en type refleksiv analyse der det handler om å se den levde verden i perspektiv og oppdage det vi tar for gitt. Han peker dessuten på at vår menneskelige kunnskap og forståelse går tilbake til enkeltfortellinger i våre livsverdener, og at det er gjennom disse noe får mening for oss. Med dette mener han for eksempel at begreper om

lydbølger gir mening ved å høre en sang, eller at begreper om lysinntrykk på netthinna gir mening ved at vi ser farger.

Fenomenologi som vitenskapsteoretisk utgangspunkt kan slik legge til rette for at den enkeltes forståelse av situasjoner i egen arbeidshverdag kommer frem, og skape refleksjon rundt aspekter ved erfaringsopplevelsene som tidligere kanskje ikke var reflektert over. Dette utgangspunktet vil kunne bidra til at utfordringer i det daglige arbeidet, samt måten situasjoner håndteres på i praksis, kan ses i perspektiv. I tråd med Husserls tankegang om å sette alt annet enn den subjektive opplevelsen i parentes, stiller det krav til meg som forsker om å innta en nøytral rolle, hvor min egen forhåndskunnskap og virkelighetsforståelse ikke må skygge for «en fordomsfri beskrivelse av fenomenene» (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 45-46).

3.2 Valg av forskningsmetode

Ved valg av metode for datainnsamling bør man ta utgangspunkt i problemstillingen og vurdere hva man ønsker data om (Kleven & Hjordemaal, 2018, s. 39). Kvalitative metoder er interessert i å finne ut blant annet hvordan noe oppleves eller framstår, mens kvantitative metoder heller er opptatt av hvor mye som finnes av noe. Kvalitative metoder søker å innhente personlige opplevelser og erfaringer og å forstå menneskelivet «innenfra», i motsetning til bruk av objektiverende metoder som karakteriserer kvantitativ forskning (Brinkmann & Tanggaard, 2012, s. 11-12). Nyeng (2012, s. 73) påpeker at kvalitative metoder har som mål å være mest mulig detaljrike og å si «mye om lite». Kleven og Hjordemaal (2018, s. 21-22) mener dessuten at en fordel med kvalitative metoder er at nærheten til forsøkspersonene gjør kunnskap tilgjengelig på et dypere nivå, og forskeren med sine bakgrunnskunnskaper får en mer sentral rolle i datainnsamlingen enn ved bruk av kvantitative metoder. Det innebærer at kvalitative metoder gir forskeren større mulighet til å vurdere helheten av det som studeres, men samtidig risikerer man at resultater vil kunne få liten verdi utenfor den konteksten studien foregår innenfor. Formuleringen av min problemstilling baseres på ønsket om å ta fagpersoners perspektiver og få rike beskrivelser av de fenomener som studeres. Dette samsvarer med kvalitativ forskning.

Kvale og Brinkmann (2015, s. 46-47) hevder livsverdenen, eller «verden slik vi møter den i dagliglivet», er sentralt innen kvalitativ forskning. I fenomenologisk perspektiv vil kvalitativ forskning på personers opplevelse av livsverden kunne ses som grunnlaget til vitenskapelige teorier om den sosiale verden. Basert på at formålet med mitt forskningsprosjekt er å innhente personlige

opplevelser, har jeg valgt å samle inn mine empiriske data ved bruk av kvalitativt intervju som metode. Det innebærer at fokus rettes mot enkeltpersoners opplevelser, forståelse og erfaringer i tilknytning til egen arbeidshverdag, og handler om en interesse for å innta aktørens perspektiv og skape en fordomsfri forståelse for fenomener basert på hva aktøren selv beskriver (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 45-46).

Innenfor dette fagfeltet er ASK-brukernes samtalepartnere ofte fagpersoner som også er de som må kunne tilrettelegge for god kommunikasjon. Det fenomenologiske perspektivet gjør det mulig å undersøke hvordan fagpersoner selv opplever og forstår ulike situasjoner, samt bakgrunnen for hvordan de velger å handle i dem. Da gjelder det å forsøke å få tak i den enkeltes livsverden – den «levde hverdagsverden» (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 46). Når fenomener skal forstås fra aktørens eget perspektiv basert på den levde hverdagsverden, kan man benytte et semistrukturert livsverdenintervju (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 46). Karakteristisk for det semistrukturerte intervjuet er at forskeren har noen planlagte spørsmål som samtalen tar utgangspunkt i, men at intervjuet inntar retning avhengig av intervjupersonens svar (Tanggaard & Brinkmann, 2012, s. 26-28). Intervjuene skal slik ha et eksplorerende formål hvor intervjupersonenes fortellinger følges opp og utforskes for å skape nye innfallsvinkler til tematikken (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 141). Tanggaard og Brinkmann (2012, s. 19) hevder at «intervjuet gir oss privilegert tilgang til personers opplevelse av deres livsverden og kan utgjøre begynnelsen på modellkonstruksjon og teoriutvikling». Dette perspektivet peker mot utviklingen av teori basert på enkeltpersoners erfaringer og tause kunnskap. Jeg mener et semistrukturert livsverdenintervju vil være godt egnet til mitt forskningsprosjekt, fordi det legger til rette for en god balanse mellom min tematiske innramming og intervjupersonenes frie fortelling.

3.3 Kvalitativt intervju som metode

Bruken av kvalitative intervjuer som forskningsmetode har økt betraktelig de siste tiårene, og metoden er blant annet mye benyttet innen pedagogikk. Dette henger sammen med en økt oppmerksomhet mot hvordan vi som mennesker forstår oss selv, noe som ikke kan beskrives gjennom den tradisjonelle tekniske forskningen av mennesket (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 30).

Kvale og Brinkmann (2015, s. 83-85) påstår at det kvalitative intervjuet nærmer seg et håndverk mer enn en metode, da metodologiske regler setter begrensninger for forskerens bruk av personlige ferdigheter. Kunnskapsproduksjonen i et kvalitativt intervju skjer mellom den som intervjuer og den

som blir intervjuet. Derfor er intervjuerens forhåndskunnskap om intervjuets tema, og ferdigheter i å stille gode spørsmål, viktig for kvaliteten på intervjuet. På den annen side har jeg tidligere påpekt at for å oppnå en «fordomsfri beskrivelse av fenomenene» basert på den intervjuedes egne perspektiver, må forhåndskunnskap settes til side, eller settes i parentes (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 45-46). Balansegangen mellom å la egen kjennskap til tematikken legge føringer for intervjuet, og samtidig innta en nøytral rolle blottet for egen forforståelse i møte med nye perspektiver, er noe jeg som intervjuer trenger å reflektere over gjennom hele forskningsprosessen. Derfor må jeg forsøke å ha en ydmyk holdning til de perspektivene som kommer frem i intervjuene.

I tillegg til en ydmyk holdning til intervjupersonenes perspektiver, er det nødvendig å tenke gjennom hvilken rolle man har som intervjuer. Intervjueren kan skape god kontakt ved å lytte oppmerksomt til intervjupersonen og være tydelig på hva som ønskes av informasjon (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 160). Selv om kvalitative intervjuer kan ligne en åpen dialog, peker Kvale og Brinkmann (2015, s. 51-52) dessuten på viktigheten av å være varsom når det gjelder asymmetrien i maktforholdet mellom intervjuer og intervjuperson. Det er intervjueren som bestemmer tema for og lengden av intervjuet, og det er åpenbart at intervjueren er interessert i relevant informasjon fra intervjupersonen. Samtidig er intervjueren den som skal fortolke det intervjupersonen sier. Med andre ord ligger mye av makten i forskerens hender, derfor er det også dennes ansvar å velge hvordan man skal forholde seg til at rollene er naturlig skjevfordelte. Dette medfører at jeg må anerkjenne asymmetri som en del av intervjusituasjonen, og ta ansvar for å møte intervjupersonene med åpenhet og respekt. Kvale og Brinkmann (2015, s. 96) hevder det er et etisk dilemma å på den ene siden ønske et dypt og inntrengende intervju, og på den andre siden skulle ivareta respekten for enkeltmennesket. Forskingen skal bidra med verdifull kunnskap til samfunnet for å fremme menneskers velferd, men uten å gå over individets grenser, hevder de. Å gjennomføre intervjuer medfører derfor at jeg må opptre varsomt overfor intervjupersonene, og ikke la mitt ønske om verdifull informasjon bli viktigere enn respekten for intervjupersonenes rett til å tilbakeholde den.

Valget av kvalitativt intervju som metode er gjort etter vurderinger av hva som vil svare best på min problemstilling. For å få en bedre forståelse for hvilke utfordringer som kan oppstå i kommunikasjon mellom ASK-brukere og deres samtalepartnere, er det samtidig nærliggende å anta at å benytte observasjon som metode i konkrete samhandlingssituasjoner ville bidratt med nyttige perspektiver. Rautaskoski (2012, s. 82-83) peker på at observasjoner gjør at man kan se hvordan mennesker handler, og dermed studere interaksjonen mellom mennesker og det sosiale miljøet. Intervju som metode fanger ikke opp konkrete situasjoner på samme måte og skaper derfor større

distanse til praksisfeltet jeg ønsker å hente informasjon fra. På den annen side oppnår jeg gjennom intervjuer med erfarne fagpersoner i større grad et faglig perspektiv og profesjonell refleksjon rundt ulike aspekters betydning for god kommunikasjon, noe jeg mener gjør intervju til et bedre metodologisk valg. Observasjon stiller større krav til forskerens forkunnskaper og forståelse av fenomenet som studeres (Rautaskoski, 2012, s. 88), mens intervju gir muligheten til å «få innblikk i menneskelige opplevelser fra deres ståsted» (Tanggaard & Brinkmann, 2012, s. 19).

3.4 Utvalg av intervjupersoner

I dette forskningsprosjektet er målet å undersøke erfaringer fra fagpersoner som har god erfaring med ASK. Erfaringene skal være grunnlaget for å drøfte forhold rundt kommunikasjonsutfordringer, og hvilke tiltak som kan bidra til bedre kommunikasjon. Målet for prosjektet vil legge noen føringer for utvalg av intervjupersoner.

Ifølge Nyeng (2012, s. 121) er formålet med kvalitativ forskning sjelden eller aldri generalisering, og en utvelgelse av intervjupersoner vil derfor ikke baseres på tilfeldighet og representativitet. Basert på at mitt forskningsprosjekt skal bygge på fagpersoners erfaringer, var jeg avhengig av at personene jeg skulle intervjuer hadde bestemte egenskaper. Dette innebærer at jeg måtte oppsøke personer med disse egenskapene. Det var for eksempel relevant for prosjektet at de både hadde faglig bakgrunn, og at de hadde jobbet med ASK en stund, for at deres bidrag skulle være tjenlige for formålet. Ifølge Kleven og Hjordemaal (2018, s. 141) er et slikt formålsutvalg et ikke-sannsynlighetsutvalg ved at utvalget er bestemt av det definerte formålet. Et formålsutvalg vil kunne påvirke muligheten til å generalisere funnene, men likevel vil det være mulig å argumentere skjønnsmessig for at utvalget i noen grad kan representere en større gruppe innenfor det temaet som utforskes. Jeg kommer heretter til å benevne utvalget som «intervjupersoner» fordi jeg mener dette er et nøytralt begrep.

Etter noen år på ASK-feltet har jeg fått noen kontakter som jeg tenkte ville hjelpe meg å rekruttere egnede intervjupersoner. Gjennom egne bekjentskaper ble jeg henvist til personer som hadde oversikt til å kunne sette meg i kontakt med erfarne fagpersoner som ville passe til å bidra i forskningsprosjektet. I den anledning måtte jeg også ta stilling til hvor mange intervjupersoner jeg ønsket til forskningsprosjektet. Tanggaard og Brinkmann (2012, s. 21) advarer mot å velge seg for mange intervjupersoner da dette kan føre til for mye data og at man ikke i tilstrekkelig grad rekker å analysere den data man har. De mener man bør intervjuer til man når et metningspunkt, altså at et

nytt intervju ikke vil gi særlig ny relevant informasjon. Jeg hadde i utgangspunktet seks interesserte intervjupersoner, og var forberedt på at jeg kunne få tilfredsstillende informasjon med færre, eller at det kunne bli behov for flere. Senere fant jeg ut at det var nok med fem intervjuer, derfor avsluttet jeg etter det femte.

De som ønsket å delta i forskningsprosjektet fikk tilsendt et dokument med formell forespørsel om deltakelse som de måtte svare på med signatur. For å ivareta etiske hensyn ble det i dette dokumentet også gitt informasjon om prosjektets formål, hva prosjektet innebærer for intervjupersonene og hvilke rettigheter de hadde, hvordan datamaterialet behandles, og hvem de kunne kontakte for spørsmål. Slik informasjon er dessuten nødvendig for å skape tillitsforhold til intervjupersonene, hevder Postholm (2010, s. 147). I det følgende har jeg valgt å presentere så begrenset informasjon om intervjupersonene som mulig for å ivareta deres anonymitet. For enkelthetsskyld har jeg gitt intervjupersonene fiktive navn og bruker disse for å referere til dem individuelt. Felles for intervjupersonene er at de er kvinner som jobber innenfor skole, og alle har en arbeidshverdag tilknyttet barn med tilleggsutfordringer. Alle intervjupersonene har minst 15 års erfaring med ASK.

Den første intervjupersonen er Lisa. Hun er spesialpedagog og har lang erfaring med symbolkommunikasjon, bruk av kommunikasjonsbøker, talemaskiner, øyestyringsmaskiner og norsk med tegnstøtte. Den andre intervjupersonen er Cathrine. Hun er spesialpedagog som har mest erfaring med tegn til tale. Den tredje intervjupersonen er Oda. Hun er spesialpedagog og har erfaring med symbolkommunikasjon, bruk av kommunikasjonsbøker, bilder, bryterstyring samt uttrykksformer ved bruk av konkrete og kroppsspråk. Den fjerde intervjupersonen er Sarah. Hun er spesialpedagog og har erfaring med symbolkommunikasjon og talemaskiner. Den femte intervjupersonen er Ragnhild. Hun jobber innen helse og med ASK-veiledning, og har mest erfaring med symbolkommunikasjon og talemaskiner.

3.5 Intervjuguide

Ved gjennomføring av semistrukturerte intervjuer er det vanlig med en intervjuguide for å kunne styre intervjuet innenfor de rammene man har satt. Hvor detaljert intervjuguiden er kan variere etter hva intervjuet skal dreie seg om (Tanggaard & Brinkmann, 2012, s. 28). Jeg opplevde utformingen av en tilfredsstillende intervjuguide som en tidkrevende prosess. Det var utfordrende å formulere spørsmål som kunne bidra til å besvare problemstillingen uten at de ble for konkrete.

Tanggaard og Brinkmann (2012, s. 31) skiller en intervjuguide inn i en tematisk og en dynamisk dimensjon. Den tematiske dimensjonen tar for seg de nødvendige spørsmålene for å dekke temaet for intervjuet. I min intervjuguide forsøkte jeg å formulere varierte spørsmål som tok utgangspunkt i tre mer overordnede forskningsspørsmål. Intervjuspørsmålene hadde til hensikt å innhente informasjon som skulle belyse forskningsspørsmålene på ulike måter. Det var samtidig viktig at jeg ikke låste meg for mye til disse spørsmålene da dette kunne gjøre at intervjupersonene ikke fikk fortelle fritt om sine opplevelser og erfaringer. Jeg fant etter hvert ut at det ville være hensiktsmessig å formulere noen overordnede og åpne spørsmål som kunne sette i gang refleksjon hos intervjupersonene. Dette gjenspeiler den dynamiske dimensjonen (Tanggaard & Brinkmann, 2012, s. 31) som sørger for at intervjuet forløper som en flytende samtale hvor intervjupersonen er motivert for å fortelle om egne opplevelser.

Kleven og Hjordemaal (2018, s. 44) hevder fleksibilitet i samtalsituasjonen kan bidra til å skape en åpen og fortrolig samtale, men det stiller samtidig krav til at intervjueren er godt forberedt og har kunnskap om temaet for intervjuet for å kunne stille gode oppfølgingsspørsmål. Kvale og Brinkmann (2015, s. 166) skriver at intervjueren kan invitere intervjupersonen til fordyping ved å legge merke til og gjenta viktige ord. Min faglige bakgrunn og tidligere erfaring med ASK gjorde at jeg kunne forberede en fleksibel intervjuguide med vekt på noen overordnede og åpne spørsmål, samtidig som jeg var forberedt på å følge opp med mer konkrete oppfølgingsspørsmål avhengig av hvilke erfaringer intervjupersonene fortalte om, og hvilke faglige begreper de valgte å gå inn på. I noen tilfeller innebar dette imidlertid at ikke alle spørsmålene i intervjuguiden ble stilt, men intervjupersonene fikk derimot anledning til å dele interessante opplevelser og erfaringer som jeg sannsynligvis ikke ville fått høre om dersom intervjuet hadde vært strengere strukturert av planlagte spørsmål.

3.6 Gjennomføring

Av alle faser en intervjuundersøkelse har, er selve samtalen med intervjupersonen kanskje den mest engasjerende. Gjennom kontakten med hverandre får intervjueren innsikt i intervjupersonens livsverden (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 156). Kvale og Brinkmann (2015, s. 123) mener intervjuerens betraktning av intervjupersonene kan ha noe å si for forskningen. Hvordan intervjupersonene konstrueres av intervjueren kan legge føringer for hvilken rolle intervjupersonene får gjennom intervjuene. De referer til Foley og begrepet «læreren» om intervjupersoner som får

friere spillerom til å fortelle om det de mener er relevant for samtalen. Ved å legge en slik betraktning til grunn, ønsket jeg å gi intervjupersonene autoritet til å trekke frem de aspekter de selv mente var viktige ut ifra egne perspektiver, noe som er i tråd med det fenomenologiske vitenskapssynet i mitt forskningsprosjekt. Intervjuene ble tatt opp på lydbånd, derfor valgte jeg å rette full oppmerksomhet mot intervjupersonene, og ta notater ved behov først i etterkant av hvert intervju. Slik sørget jeg for å enklere leve meg inn i intervjupersonenes fortellinger, og jeg kunne bedre legge merke til detaljer ved fortellingene det var interessant å følge opp.

På grunn av den pågående koronapandemien var jeg nødt til å planlegge og gjennomføre alle intervjuene digitalt, noe som fikk enkelte konsekvenser for den praktiske gjennomføringen av intervjuene. Digital gjennomføring førte til at intervjupersonene selv måtte sørge for et passende rom å gjennomføre intervjuet i, men jeg minnet dem på forhånd om at de burde finne et stille rom for seg selv, og uten distraksjoner. Selv om jeg på denne måten kunne påvirke de fysiske rammene for intervjuet, ble den personlige kontakten noe begrenset, og små detaljer som samtaleflyt, bruk av kroppsspråk, og fysisk demonstrasjon av eksempler påvirket den opplevde kvaliteten av intervjuene. Flere ganger opplevde jeg at vi snakket i munnen på hverandre og måtte oppklare hva den andre hadde sagt og hvem som skulle ta ordet videre. På den annen side hadde intervjupersonene allerede god kjennskap til digitale møter og var positive til, og hjelpelige med, denne måten å gjennomføre intervjuene på. En annen positiv side ved digitalt intervju var at det ikke ble like tydelig når jeg kikket i intervjuguiden, noe som kanskje betyr at intervjupersonene ble mindre distraheret enn hva de kunne blitt ved fysisk intervju.

Bekreftelse av den andres opplevelse er viktig i samtaler fordi det skaper tillit og formidler åpenhet til det den andre har å fortelle (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 238). Siden jeg gjorde lydopptak av digital lyd, noe som i seg selv kan redusere lyd kvaliteten og gjøre transkribering vanskeligere, måtte jeg være bevisst på å ikke bruke bekreftende språk som «mhm» og «ja», men heller bruke kroppsspråket ved for eksempel å nikke med hodet for å praktisere aktiv lytting. Flyten i samtalen ble derfor noe annerledes enn det man kanskje er vant til, og det kan hende manglende verbal bekreftelse påvirket intervjupersonenes motivasjon for å utdype sine svar. Jeg forsøkte å ta høyde for dette og være bevisst på å stille nysgjerrige oppfølgingsspørsmål for å bekrefte intervjupersonenes fortellinger. Samtidig mener Jensen og Ulleberg (2019, s. 345-346) at det i profesjonell sammenheng er viktig å tilpasse seg etter samtalepartnerens behov for tenkepauser siden enkelte trenger lenger tid på å tenke ut et svar enn andre. De mener dessuten at pauser og stillhet kan fungere som aktive øyeblikk der viktige ting skjer. Med dette i bakhodet forsøkte jeg

derfor også å utnytte den digitale intervjusituasjonen ved å være mer bevisst på min egen bruk av stillhet overfor intervjupersonene. Dette medførte at sekvensene hvor intervjupersonene snakket av og til ble lange, men sammenhengende, og bar preg av kontinuerlig refleksjon.

3.7 Transkripsjon

Alle intervjuene ble gjennomført i løpet av to dager, derfor begynte jeg med transkribering av intervjuene først etter hele intervjuprosessen. Transkripsjon blir gjerne omtalt som en oversettelse fordi muntlig og skriftlig språk er to ulike medier. Det innebærer at mye informasjon forsvinner når man transkriberer, for eksempel stemmeleie og kroppsspråk. Transkripsjonssystemer kan bidra til å få frem slike detaljer, men det er ikke alle forskningsprosjekter hvor dette er hensiktsmessig. Av og til kan det viktigste være å hente ut meningsinnholdet i det som blir sagt, men da er det en fordel å starte transkripsjonen kort tid etter at intervjuet er gjennomført for å kunne huske hva som ble sagt (Tanggaard & Brinkmann, 2012, s. 34). Med dette som utgangspunkt var det viktig for meg å transkribere så kort tid som mulig etter gjennomføringen av intervjuene for å ivareta meningsinnholdet og redusere risikoen for at jeg misforsto hva som hadde blitt sagt. Jeg måtte likevel ta høyde for at enkelte mer eller mindre relevante detaljer fra intervjuet ville gå tapt under transkriberingen. I noen tilfeller er det grunn til å tro at for eksempel ansiktsuttrykk, toneleie og tempo kan ha påvirket hvordan det intervjupersonene sa ble tolket av meg i etterkant. Det var dessuten fare for at jeg glemte enkelte detaljer, eller ikke fikk oversatt dem til tekst i tilstrekkelig grad. Med tanke på at transkripsjon fra tale til tekst ikke vil kunne få med alle aspekter fra intervjusituasjonen, skrev jeg i tillegg ned mine inntrykk og refleksjoner som et notat umiddelbart etter intervjuene.

Det finnes ingen fasit på hvilken informasjon fra muntlige intervjusamtaler som bør være med i den skriftlige transkripsjonen, men det bør tas en vurdering etter hva transkripsjonene skal brukes til (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 208). De valgene jeg tok i forbindelse med transkriberingsarbeidet, og hvilke detaljer som ble inkludert eller utelatt, er derfor basert på hva jeg mener er relevant for forskningsprosjektet. Et nys, en mobil som ringte, eller at intervjupersonene nevnte navn på steder eller personer, er eksempler på detaljer som ikke vil være relevant for analysen, og derfor ble utelatt eller sensurert.

Inspirasjon til utformingen av mine transkripsjoner er hentet fra en rettleiding av Tanggaard og Brinkmann (2012, s. 35). Der brukes blant annet initialer for å indikere hvem som snakker

(intervjuperson = IP), turskifte indikeres ved linjeskift, og kommentarer noteres i parentes. Jeg valgte å angi latter i parentes, da dette kan si noe om stemningen rundt det som ble sagt. Jeg valgte også å angi lengre pauser i parentes for å indikere når intervjupersonene trengte tid til å tenke. Dersom intervjupersonene brukte kortere pauser for å for eksempel finne frem til riktig ord, eller omformulere seg, oversatte jeg dette med prikker eller komma. Understreker foran og etter et ord ble brukt for å indikere at intervjupersonen la til ekstra trykk i uttalen. For å anonymisere intervjupersonene i størst mulig grad, valgte jeg å oversette eventuelle dialekter og skrive hele transkripsjonen på bokmål.

Når transkripsjoner blir gjort av enkeltmennesker, vil tolkingen av lydopptakene påvirke reliabiliteten (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 211). Måten jeg har valgt å transkribere på vil derfor ha påvirkning på hvor pålitelig tekstmaterialet er i forhold til lydopptakene. For den videre analysen betyr dette at jeg må behandle transkripsjonene med varsomhet og ta høyde for feiltolkninger. I tillegg til de bevisste valgene jeg tok under transkriberingen, oppdaget jeg i løpet av transkriberingsarbeidet at digitalt intervju medførte noe bakgrunnsstøy på lydopptaket. Støy kunne være en følge av hvor intervjupersonene eller jeg satt, og som resultat av lyder forårsaket av tekniske signaler. Lyden i det digitale intervjuet kunne dessuten hakke i perioder, selv om nettforbindelsen var god. Disse faktorene reduserte kvaliteten på transkripsjonene i noen grad da det ikke alltid var like enkelt å høre hva som ble sagt. Redusert lyd kvalitet førte til at jeg tydeliggjorde i transkripsjonene når ord var vanskelige å høre, og der hvor jeg var usikker på om jeg hadde oversatt riktig. Slik unngikk jeg å gjette, og sørget for å bevare noe av reliabiliteten.

3.8 Analyse

Da alle intervjuene var transkribert, begynte jeg på det systematiske analysearbeidet. Ifølge Postholm (2010, s. 86) begynner imidlertid kvalitative analyser allerede med det første intervjuet, og er videre en gjentakende prosess. Med dette utgangspunktet tok jeg også fortløpende notater underveis i intervjuene etter hvert som jeg oppdaget interessante momenter ved intervjupersonenes fortellinger. Dette er i tråd med Tanggaard og Brinkmann (2012, s. 38) som mener at skriving i seg selv er et analyseredskap, og at å notere egne beskrivelser av hva man legger merke til i løpet av intervjuet er en god start. Notatene ble senere et bidrag til å kategorisere datamaterialet.

Postholm (2010, s. 86) mener likevel det er når datamaterialet er samlet inn at analysen kommer mer i fokus. Tanggaard og Brinkmann (2012, s. 37) skriver at «å analysere betyr bokstavelig talt å

dele noe opp i mindre deler» og hevder at hensikten med analyseprosessen er å bryte ned ulike deler, for så å sette dem sammen igjen med mål om å få et større overblikk over datamaterialet og skape sammenheng. For å bryte de ulike delene av datamaterialet ned i mindre enheter, brukte jeg prinsippet om meningsfortetting. Det går ut på å dele intervjupersonenes uttalelser inn i meningsenheter for deretter å komprimere uttalelsene ved å uttrykke temaet for hver meningsenhet med få ord (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 232).

Min analyse er nærmere bestemt inspirert av Giorgis fenomenologisk baserte meningsfortetting. Hans metodologiske formål var å håndtere data i skriftlig form på en systematisk måte (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 232). Giorgi deler intervjuanalysen inn i fem trinn. På det første trinnet i en slik intervjuanalyse leser forskeren gjennom hele transkripsjonen for å få en idé om helheten i beskrivelsene (Giorgi, Giorgi & Morley, 2017, s. 186). Jeg valgte derfor å lese gjennom alle transkripsjonene som det første jeg gjorde etter at de var ferdig skrevet. På det andre trinnet i Giorgis intervjuanalyse defineres ulike meningsenheter basert på intervjupersonens perspektiv og det som uttrykkes (Giorgi et al., 2017, s. 186). Etter første gjennomlesning valgte jeg å lese gjennom to ganger til, men samtidig som jeg leste noterte jeg ned korte hovedtemaer eller begreper med utgangspunkt i intervjupersonenes beskrivelser. Kvale og Brinkmann (2015, s. 226-228) mener koding er den vanligste formen for dataanalyse, noe som innebærer at transkripsjonene først leses igjennom, og at relevante avsnitt kodes med nøkkelord slik at de senere kan hentes frem for å identifiseres og kategoriseres. Dette likner de to første trinnene til Giorgi. For å lettere kunne strukturere datamaterialet og for senere å kunne sammenligne intervjupersonenes svar, la jeg etter hvert til fargekoder i transkripsjonsteksten. Dette tydeliggjorde hvilke hovedtemaer jeg tolket at intervjupersonene beskrev. Fargekodene gjorde det dessuten enklere å dele opp meningsenhetene i kortere formuleringer, eller temaer, som ifølge Giorgi et al. (2017, s. 186-187) gjøres på det tredje trinnet av analysen. Inndelingen skal her baseres på forskerens tolkning av det intervjupersonen har uttrykt. På det fjerde trinnet settes meningsenhetene i sammenheng med formålet for forskningen på en måte som gjør dem enklere å sammenligne (Giorgi et al., 2017, s. 187). Jeg brukte her fargekodene til hjelp for å studere hvordan intervjupersonenes beskrivelser kunne ses både i forhold til hverandres beskrivelser og til hovedtemaene jeg hadde definert. Dermed formulerte jeg noen sammenfatninger av beskrivelsene for å tydeliggjøre de viktigste momentene. Dette samsvarer med det femte og siste trinnet i Giorgis intervjuanalyse, hvor de viktigste temaene trekkes ut fra meningsenhetene for å oppnå hovedstrukturen i intervjupersonens beskrivelser (Giorgi et al., 2017, s. 187).

Utgangspunktet for min analyse var å studere intervjupersonenes beskrivelser av de erfaringer de har med utfordringer og muligheter knyttet til kommunikasjon med ASK-brukere. Når en intervjuetekst skal analyseres og tolkes, går forskeren lenger enn å bare lese det som sies i teksten, men ser også på strukturer og relasjoner og formulerer lengre fortolkninger av underliggende aspekter (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 234). I løpet av analysen ble jeg oppmerksom på at intervjupersonene fremhevet perspektiver som gikk utover de rammene jeg hadde satt for min studie, men som bidro med ny innsikt og derfor førte til at jeg valgte å gjøre små endringer i problemstillingen. Etter analysen satte jeg resultatene i sammenheng med valgt teoretisk rammeverk. Funnene presenteres og drøftes i lys av teori i kapittel 4.

3.9 Reliabilitet og validitet

Forskningsresultater kan ha stor faglig verdi, men bør ikke ses på som bevis, hevder Kleven og Hjordemaal (2018, s. 11). De påpeker at det alltid vil være noe usikkerhet knyttet til resultatene av et forskningsprosjekt. Dette gir grunnlag for å vurdere forskningens reliabilitet og validitet og diskutere hvilke trusler som kan påvirke kvaliteten på innsamlingen av datamateriale.

Reliabilitet handler om påliteligheten til forskningen og i hvilken grad man kan stole på de målinger som er foretatt. Tradisjonell metodelitteratur bruker begrepene konsistens, stabilitet og nøyaktighet (Kleven & Hjordemaal, 2018, s. 100). Forskningens konsistens kan være påvirket av hvordan jeg som intervjuer stilte spørsmålene. I noen tilfeller la jeg merke til at jeg kunne stille ledende spørsmål, og dette kan ha hatt innvirkning på svarene til intervjupersonene. Postholm (2010, s. 83) påstår at ledende spørsmål fører til at forskerens perspektiv får fokus, noe som er i strid med kvalitativ forskning. Dette reduserer følgelig kvaliteten ved enkelte sider av datainnsamlingen jeg har gjort. Stabilitetsaspektet handler om å ta høyde for at undersøkelser kan være påvirket av blant annet tidspunkt og sted (Kleven & Hjordemaal, 2018, s. 101). Siden mine intervjuer ble gjennomført digitalt, kan det ha ført til at enkelte detaljer falt bort, for eksempel at tekniske problemer påvirker lyd kvaliteten og man hører et ord feil, eller at det er vanskelig å tolke når intervjupersonen avslutter en setning og begynner på en ny. Intervjupersonenes opplevelser av trygghet kan også være en faktor som påvirker stabilitetsaspektet ved reliabilitet. Ved at jeg ikke fikk møtt intervjupersonene fysisk, er det grunn til å tro at noen kanskje følte mer på usikkerhet i møte med meg som nysgjerrig intervjuer, ved at de ikke vet hvem jeg er. Dette kan ha ført til at de fremtrer mer forsiktige og tilbakeholdne enn de ellers ville gjort. Nøyaktigheten ved forskningen handler om i hvilken grad man kan stole på at resultatene er uavhengige av meg som forsker. Man

snakker da om vurdererrelabilitet (Kleven & Hjordemaal, 2018, s. 104-105). Det er kun jeg som skal analysere svarene fra mine intervjupersoner, noe som stiller krav til refleksjon rundt egen rolle og forforståelse. Jensen og Ulleberg (2019, s. 237) mener vi alltid bare vil forstå vår egen versjon av den andres forståelse. Varsomhet i behandlingen av datamateriale blir derfor viktig for å ivareta intervjupersonenes perspektiver i størst mulig grad.

Validitet i kvalitativ forskning handler om i hvilken grad resultatene reflekterer de fenomener vi skal finne ut noe om. Man kan også bruke begreper som «sannhet» og «riktighet» (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 276). Ifølge Kleven og Hjordemaal (2018, s. 116-117) er indre validitet et lokalt fenomen som baserer seg på tolking av årsakssammenhenger. I tilknytning til min forskning vil dette være et spørsmål om min rolle som fortolker av intervjupersonenes beskrivelser. Rollen som fortolker kan være utfordrende, men det er først og fremst viktig å være åpen for forskjellige tolkninger og vurdere alle muligheter. Alternative årsakstolkninger er imidlertid noe forskeren selv må finne ut av, men siden forskeren i kvalitative studier er nært på det som foregår, er det mulig å være oppmerksom på hvilke faktorer som kan ha påvirket studien (Kleven & Hjordemaal, 2018, s. 130-132). Refleksjoner rundt hvilke tolkninger jeg som forsker gjør, har hele tiden vært sentralt i arbeidet med dette prosjektet, og det har vært viktig å vise forsiktighet med å treffe konklusjoner.

Ytre validitet er et spørsmål om i hvilken grad resultater fra forskningen kan være gyldige for flere enn de som deltar i intervjuene (Kleven & Hjordemaal, 2018, s. 133-134). For å vurdere den ytre validiteten kan man derfor spørre seg hvem resultatene kan ses å være gyldige for, og i hvilke situasjoner resultatene er gyldige. Dette handler om overførbarhet. Formålet med mitt forskningsprosjekt er ikke først og fremst å generalisere funn til en større sammenheng, men å undersøke subjektive erfaringer som kan bidra til å se forhold ved kommunikasjonsutfordringer i perspektiv. Gjennom drøftingen av resultatene vil det derfor være nødvendig å ta høyde for at enkelte beskrivelser i utgangspunktet vil være gjeldende kun for den som har den konkrete erfaringen. Andres erfaringer vil likevel være grunnlag for videre refleksjon og kan bidra med ny innsikt. Til en viss grad kan man argumentere for at resultater har gyldighet for en større gruppe personer, men det er da snakk om en skjønsmessig vurdering (Kleven & Hjordemaal, 2018, s. 141). Noe som kan styrke den ytre validiteten, er å gi fylldige beskrivelser av konteksten til det som studeres (Kleven & Hjordemaal, 2018, s. 146), derfor har jeg i dette metodekapittelet forsøkt å beskrive så utførlig som mulig gjennomføringen av datainnsamlingen fra start til slutt.

3.10 Forskningsetiske refleksjoner

Jeg avslutter dette kapittelet med å gjøre noen refleksjoner knyttet til forskningsetikk. Hensynet til etiske faktorer i forskningen skal prioriteres høyt. Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora, NESH, har definert forskningsetiske retningslinjer som krever at forskeren gjennomfører sitt prosjekt med en grunnleggende respekt for menneskeverdet. Dette innebærer blant annet at deltakerne i et forskningsprosjekt har rett på nødvendig informasjon for å forstå hva deltakelse innebærer, og de må på forhånd gi informert samtykke til at de opplysninger de oppgir kan behandles. Forskningsprosjekter som innebærer behandling av personlige opplysninger skal melde dette inn (Kleven & Hjordemaal, 2018, s. 28-29). I mitt forskningsprosjekt ble det foretatt lydopptak, og jeg måtte melde dette til NSD – Norsk senter for forskningsdata – før forskningen kunne starte. I et dokument som ble sendt til deltakerne med forespørsel om de ønsket å delta, fikk de informasjon om at NSD hadde godkjent prosjektet. De fikk dessuten annen nødvendig informasjon om prosjektet samt oppgitt en dato for når prosjektet skal avsluttes og at de da får muligheten til å lese det.

Det er videre krav om at datamaterialet behandles konfidensielt og at intervjupersonene anonymiseres (Postholm, 2010, s. 154). Dette var også definert i retningslinjene jeg fulgte fra NSD. Postholm (2010, s. 150) skriver at «forskeren må beskytte deltakeren mot eventuell skade som enkelte opplysninger kan medføre» og etiske prioriteringer må komme først. Det innebærer at jeg må sensurere eller utelate informasjon som kan påvirke intervjupersonene eller andre omtalte personer negativt. Med tanke på at min forskning indirekte omhandler sårbare barn, var det svært viktig å snakke med deltakerne i forkant av intervjuet for å understreke at alle opplysninger som kan spores til enkeltpersoner må unngås. Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora (2018) påpeker at sårbare barn ikke alltid har mulighet til å forsvare sine interesser, og at forskning på utsatte grupper kan medføre en risiko for stigmatisering. Det understreker mitt ansvar for å forhindre sensitiv informasjon fra å nå offentligheten. Det var viktig for meg å informere deltakerne om at eventuelle sensitive opplysninger som skulle komme frem i intervjuene ville bli sensurert. Jeg har valgt å anonymisere alle navn og steder, og utelate informasjon om arbeidssteder, da dette ikke er relevante opplysninger. Dessuten har jeg i noen tilfeller endret enkelte detaljer i deltakernes beskrivelser som uansett er irrelevante for forskningen, for eksempel kjønn eller andre karakteristiske kjennetegn.

Det stilles også krav til formidlingen av forskningsresultater i etterkant av en intervjuundersøkelse. Publisering av resultatene skal gjenspeile forskningsprosessen og være så gjennomiktig som mulig

slik at det er mulig å forstå hvordan konklusjoner er gjort. Det vil alltid være et spørsmål om forskerens uavhengighet til forskningsmaterialet da kvalitativ forskning foregår nært på både forsker og intervjuperson (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 108). I dette metodekapittelet har hensikten vært å beskrive gjennomføringen av forskningsprosessen så grundig som mulig for å sørge for åpenhet og gjennomsiktighet. I neste kapittel presenterer jeg mine funn og drøfter dem i lys av det teoretiske rammeverket jeg har valgt.

4 Resultater og drøfting

Utgangspunktet for forskningsprosjektet var å undersøke fagpersoners erfaringer rundt ulike sider ved kommunikasjonsutfordringer med ASK-brukere. Blant annet var noe av formålet å finne ut hvilken betydning de mener kjennskap til ASK-brukeren, samt ASK-brukerens strategier kan ha for kommunikasjonen. Det var dessuten relevant å få tak i hva de som samtalepartnere mener de kan gjøre for å bidra til bedre kommunikasjonsbetingelser for ASK-brukeren. Samtalepartnerens rolle i møte med ASK-brukere er noe som trer frem som et sentralt moment i mine funn. Både hvem samtalepartneren er, og hvordan samtalepartneren forholder seg til kommunikasjonssituasjonen, ble fremhevet som viktige holdepunkter på ulike måter av alle intervjupersonene. Intervjupersonene virket reflekterte rundt hvilke utfordringer de står overfor både på system- og individnivå, og hadde tanker om mulige tiltak for å legge til rette for god kommunikasjon. Kanskje det mest interessante funnet for min del var intervjupersonenes erfaringer med ASK-brukeres strategier. Det kan virke som at mange ASK-brukere i utgangspunktet benytter seg av strategier for å kommunisere om misforståelser og kommunikasjonsbrudd, men at det kan variere hvor effektive strategiene er avhengig av hvem ASK-brukeren kommuniserer med.

Resultatene fra intervjuene skal drøftes i lys av teorien jeg har valgt. Jeg forsøker i dette kapitlet å knytte funnene til begreper fra kommunikasjonsteori, spesielt CMM. Målet er å skape et perspektiv på hvordan vi kan forstå mellommenneskelig kommunikasjon når ASK er involvert som kommunikasjonsform. Teorien kan bidra med å nyansere hvilken betydning det kan ha at deltakere i en samtale tolker og forstår ulike kommunikative uttrykk og situasjoner likt eller ulikt. Dessuten kan teorien være til hjelp for å sette ord på hvorfor samtaler forløper som de gjør, og hvordan vi kan påvirke det.

Basert på mine funn, og for å sørge for en strukturert presentasjon, har jeg delt dette kapitlet inn i fem delkapitler. I det første delkapitlet diskuterer jeg forhold ved tolkingen av en ASK-brukers uttrykk, og hva som kan gjøres for at ikke samtalepartnere skal tolke ulikt. I andre delkapittel setter jeg intervjupersonenes opplevelser av misforståelser og kommunikasjonsbrudd i sammenheng med betydningen av ASK-brukerens trygge samtalepartnere. I delkapittel 4.3 rettes fokus mot hvilke strategier som kan være effektive for å reparere brudd, og hvordan det kan legges til rette for at strategiene blir benyttet effektivt. I delkapittel 4.4 ser jeg på hvilken rolle samtalepartneren kan ha for å velge hvilken retning samtalen skal føres videre i. I delkapittel 4.5 oppsummerer jeg resultatene og drøftingen.

4.1 Tolking av ASK-brukerens uttrykk

Ulike typer utfordringer med hensyn til motorisk utvikling og funksjonsnivå skaper ulike muligheter og begrensninger for ASK-brukere til å kunne uttrykke seg og bli forstått (Tetzchner & Martinsen, 2002, s. 70-81). Dette innebærer at mye av ansvaret for at ASK-brukeren skal bli forstått og hørt ligger i samtalepartnerens tolking av de ulike formene for uttrykk (Tetzchner & Martinsen, 2002, s. 90). I dette delkapitlet drøfter jeg hva tolking av uttrykk kan ha å si for kommunikasjonssituasjoner med ASK-brukere, og hvordan samtalepartnere kan samarbeide om å tolke mest mulig likt.

Intervjupersonen Lisa pekte nettopp på viktigheten av at alle ASK-brukernes samtalepartnere tolker uttrykk mest mulig likt. Hun sier:

«En del av elevene må vi overfortolke, og da er det viktig at vi har satt disse tegnene og disse gestene de gjør til oss i et system sånn at vi kjenner til... alle kan ikke tolke de forskjellige kroppsuttrykkene på forskjellige måter, vi er nødt til å sette det i et system også må vi lære oss det systemet sånn at vi vet, hva betyr det hvis han løfter armen?».

Lisa bruker et eksempel på at 'å løfte armen' kan ha en bestemt betydning for en ASK-bruker. Det å løfte armen i denne sammenhengen kan med begreper fra CMM kalles en språkhandling, og meningen med den vil måtte tolkes av samtalepartneren. Basert på tolkningen gir samtalepartneren en respons som vil påvirke hvor kommunikasjonen ledes videre (Pearce, 2007, s. 105). Lisa ser ut til å mene at det vil være uheldig dersom samtalepartnere tolker en språkhandling, for eksempel det å løfte armen, ulikt. Det betyr at samtalepartnerens tolkning, og derav respons, kan få ulike konsekvenser for ASK-brukeren. Dersom det å løfte armen av én samtalepartner tolkes som et behov for hjelp, mens en annen tolker det som et signal om å holde avstand, er det naturlig å anta at ASK-brukeren vil få ulike responser. Samtidig er mange ASK-brukeres uttrykksmåter begrensede og med lite variasjon, noe som ifølge Tetzchner og Stadskleiv (2016, s. 19-20) betyr at ett og samme uttrykk kan bety flere ting. Intervjupersonen Sarah gjorde en refleksjon rundt akkurat dette:

«Hvis en ASK-bruker hadde vist meg et symbol med 'sitte', så er det jo helt opp til meg å tolke. Snakker han om at han sitter, at han vil sitte, at han ikke vil sitte, snakker han om at noen satt i går? Hvis du ikke stiller alle disse spørsmålene til deg selv, så vil du jo kanskje tenke 'åh, han vil sitte', også er det kanskje ikke det han ønsker i det hele tatt, han ønsker å si et eller annet som skjedde da mamma satt ved frokostbordet hjemme før han gikk på skolen».

Når et uttrykk må tolkes enten til å være et spørsmål, et ønske, eller et forsøk på å fortelle om noe, brukes begrepet «conversational implicature» i CMM (Pearce, 2007, s. 116-117). I refleksjonen til Sarah ser det ut til at det er akkurat dette som blir utfordringen. Uttrykket «sitte» kan brukes i flere sammenhenger, og det er samtalepartneren som må tolke seg frem til detaljer ved det som blir uttrykt for å få tak i hva ASK-brukeren faktisk ønsker å formidle. Dette kan naturligvis være grobunn for misforståelser, da en feiltolkning kan medføre at ASK-brukeren ikke får uttrykt det den mente. Det vil derfor være nærliggende å anta at et system for den enkelte ASK-brukers uttrykk vil være en hensiktsmessig løsning, slik som Lisa påpekte, men om et slikt system i seg selv vil være nok for å sikre at ASK-brukeren blir forstått av de som kjenner til systemet er ikke sikkert. Lisa forteller også om en jente som tilsynelatende hadde lært seg å si «ja» og «nei» ved bruk av øyestyring:

«Hun skulle se på et rødt kryss, det var ‘nei’, også var det en grønn sirkel som var ‘ja’. Men etter hvert så fant vi ut at det var jo ikke kommunikasjon når hun sa ‘ja’ for hun kunne se på ‘ja’, men kroppsspråket sa ‘nei’. Så etter hvert så ble det mer og mer viktig å tolke kroppsspråket og uttrykkene hennes».

Selv om «ja» og «nei» var satt i system, fungerte ikke systemet i dette tilfellet, men la heller grunnlaget for at misforståelser kunne oppstå dersom ASK-brukeren ble tolket feil. Dette samsvarer med Batesons teori om at vi kommuniserer både på det digitale og det analoge nivået samtidig, og at nivåene må ses i sammenheng med hverandre. Det analoge nivået, som innebærer kroppsspråket vårt, tolkes av våre samtalepartnere (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 130-132). I Lisas tilfelle fant de etter hvert ut at det ikke var tilstrekkelig å forstå ASK-brukerens kommunikasjon bare på det digitale nivået. De var nødt til å sette det i sammenheng med kroppsspråket på det analoge nivået for å forstå om ASK-brukeren mente «ja» eller «nei». Lisa mener at kroppsspråket og andre uttrykk var viktigere for å tolke hva ASK-brukeren ville.

Tetzchner og Martinsen (2002, s. 309) hevder språkmiljøet må tilrettelegges for at det skal være enkelt for samtalepartnere å overfortolke en ASK-brukers signaler, som for eksempel bevegelser, ansiktsuttrykk og holdning. De peker på at det kan være viktig at ASK-brukere opplever samtaler med personer som forstår dem. Midtlin et al. (2015, s. 1265) skriver: «Familiar communication partners usually understand the way AAC users communicate, which makes communication more successful». Dette kan være et godt eksempel på at det i tillegg til et system for ASK-brukerens

uttrykk, i noen tilfeller også vil være nødvendig at samtalepartneren har kjennskap til ASK-brukerens kommunikative uttrykk og kroppsspråk for å tolke språkhandlinger riktig.

Intervjupersonen Oda forteller om utfordringer med å tolke en ASK-brukers vokaliseringer som kan være et eksempel på dette:

«Hos mange, når du ikke kjenner til lydene, så er det vanskelig å skille om de er gode eller dårlige».

Det kan se ut som at Oda påpeker noe av det som kom frem i Lisas eksempel, nemlig at det kan være en fordel for kommunikasjonen om samtalepartneren kjenner ASK-brukerens måter å uttrykke seg på for å skille ulike uttrykk fra hverandre og tolke dem. Dette kan ses i sammenheng med at Lisa tidligere pekte på viktigheten av at samtalepartnere tolker ASK-brukerens uttrykk likt og setter det i et system. Skal man lykkes med å skape et godt system for ASK-brukerens uttrykk, og at samtalepartnerne har god kjennskap til uttrykkene og kroppsspråket, vil det kanskje derfor være hensiktsmessig å samarbeide med ASK-brukerens ulike arenaer, for eksempel foreldre og avlastning. Intervjupersonen Ragnhild har følgende erfaring om dette:

«Vi prøver å samarbeide godt både med hjem og avlastning for å snakke om de ulike løsningene til barnet, og det tenker jeg er kjempeviktig for å få det til å fungere. Og ikke minst at vi finner ut hvor det liksom stopper litt opp».

Samarbeid mellom arenaer kan både bidra til at man får snakket om ASK-brukerens kommunikasjonsform, og det kan legge grunnlaget for å avdekke utfordringer i kommunikasjonen, kan det se ut til at Ragnhild mener. Beukelman og Light (2020, s. 127) påpeker at familien til en ASK-bruker består av de personer som kanskje er mest stabile over tid. Det betyr antakeligvis at et samarbeid som involverer foreldre, søsken og kanskje besteforeldre og andre slektninger, kan være positivt for å tilrettelegge for langsiktige løsninger basert på ASK-brukerens muligheter og behov. Tetzchner og Martinsen (2002, s. 313) mener foreldre til ASK-brukere må få kontinuerlig støtte og oppfølging knyttet til mulighetene for kommunikasjon med sitt barn. Jo mer delaktige foreldre er, jo bedre blir tiltakene rundt barnet, påstår de. Oda har erfaring med at personer som kjenner ASK-brukeren, samarbeider for å tydeliggjøre hva hver enkelt vet om ASK-brukeren. Hun sier:

«Det er noe som heter interessekartlegging, hvor flere nærpå personer snakker sammen. De skriver ned hva de vet på forskjellige områder, hva barnet liker av musikk, av sansestimulering, av forskjellige

ting, så alle vet om det. Da har man et godt utgangspunkt for å skape en god hverdag og mening i det som skjer rundt barnet».

Eksempelet til Oda kan vise hvordan samarbeid kan bidra til at man får skriftliggjort egenskaper eller interesser hos ASK-brukeren. En slik oversikt kan sørge for en god og meningsfull hverdag, sier hun. I tråd med påstanden om at delaktige foreldre fører til bedre tiltak, vil det ikke være urimelig å påstå at et godt samarbeid kan føre til et bedre språkmiljø. På den annen side kan samarbeid på tvers av arenaer også være en utfordring. Dette sier Lisa følgende om:

«Å få alle til å bruke det samme ASK-systemet både i hjem og skole og bolig, også få til en rød tråd der, det er vel egentlig det som kan være litt vanskelig å få til».

Lisa ser ut til å trekke frem at samarbeid mellom de som kjenner ASK-brukeren ikke alltid er like enkelt. Beukelman og Light (2020, s. 127) hevder at noen familier ikke har ressurser til å håndtere ASK-brukerens behov, og kan velge å ikke involvere seg. Selv om det da forhåpentligvis er snakk om sjeldne tilfeller, vil det uansett være relevant å ta høyde for at samarbeid potensielt kan medføre visse utfordringer.

Lisa har imidlertid også positive erfaringer med samarbeid. Hun forteller om et system for å dokumentere ASK-brukerens egenskaper slik at det blir enklere for alle samtalepartnere å kommunisere med ASK-brukeren:

«Vi bruker kommunikasjonspass, også har vi en app. Der er det litt bilder, og hvordan de ser ut når de er lei seg eller blid. At man lager et system i samarbeid med foreldrene og de andre ansatte slik at det blir et omfattende dokument som kan følge eleven videre og som er veldig kjekt å ta med seg til en ny skole, eller hvis de skal på sykehuset, eller bare besteforeldre».

Lisa nevner at dette systemet utarbeides i samarbeid med både foreldre og ansatte slik at det blir et omfattende dokument som vil være til hjelp i flere situasjoner. Dette kan innebære både de situasjoner ASK-brukeren allerede deltar i, men også de situasjoner som kan komme, for eksempel ny skole. Bruk av kommunikasjonspass er i tråd med det Beukelman og Light (2020, s. 408-409) kaller en «introduksjonsstrategi», hvor ASK-brukeren får mulighet til å informere samtalepartneren om hva det er viktig å vite om før man skal snakke sammen. Oda og Lisa forteller altså begge om at det finnes verktøy, eller systemer, som de kan bruke for å tilrettelegge bedre betingelser for god

kommunikasjon. Utfordringen, ifølge Lisa, er i hvilken grad alle bruker dette systemet aktivt og skaper den røde tråden i ASK-brukerens kommunikasjon.

Ulike ASK-brukere har ulike kommunikative uttrykk, og ifølge noen av intervjupersonene må disse tolkes av samtalepartnerne. Hvordan uttrykkene tolkes kan ha mye å si for den videre kommunikasjonen, derfor kan det være viktig for ASK-brukeren at det finnes et system for språket som samtalepartnerne kjenner til. Et slikt system skapes best i samarbeid med flere personer som kjenner ASK-brukeren, men det er ikke alltid enkelt å få alle til å bruke systemet. Likevel er det grunn til å tro at et omfattende samarbeid mellom de som kjenner ASK-brukeren vil bidra til bedre betingelser for at ASK-brukeren og ulike samtalepartnere skal forstå hverandre, og dermed skape god kommunikasjon, også i nye situasjoner i fremtiden. Selv om det utarbeides systemer som kanskje kan ramme inn språkmiljøet og skape muligheter for god kommunikasjon generelt, kan flyten i hver enkelt samtale, og de erfaringer ASK-brukeren gjør seg sammen med hver enkelt samtalepartner, også være viktig for ASK-brukerens kommunikasjon. I neste delkapittel drøfter jeg derfor hvilke konsekvenser misforståelser og kommunikasjonsbrudd i selve samtalen kan ha for kvaliteten på kommunikasjonen mellom ASK-bruker og samtalepartner.

4.2 Kommunikasjonsbrudd med kjente og ukjente samtalepartnere

Kommunikasjonsbrudd bidrar til å forstyrre flyten i en samtale og har hyppig forekomst i naturlig kommunikasjon, også hos personer med typisk språkutvikling (Meadan & Halle, 2004, s. 292). Mange kommunikasjonsbrudd mellom en ASK-bruker og samtalepartneren oppstår som følge av at de mislykkes i å forstå hverandres uttrykk, eller at samtalepartneren ikke oppfatter at ASK-brukeren faktisk kommuniserer i utgangspunktet (Hetzroni & Shalev, 2017, s. 438). Intervjupersonen Cathrine har opplevd kommunikasjonsbrudd ved at hun ikke hadde nok fokus på hva ASK-brukeren var interessert i der og da. Hun sier:

«Hvis jeg vil at han skal kle på seg og gå ut, for eksempel, men han er mye mer opptatt av Postmann Pat, så er det på en måte veldig fort gjort å overkjøre ham og ikke lytte til det han vil».

I situasjoner som denne kan det kommunikasjonsbruddet som Meadan og Halle (2004, s. 292) kaller «wrong response» oppstå i form av at samtalepartneren responderer med et annet tema. I eksempelet til Cathrine ser det ut til at det skjedde et temaskifte ved at samtalepartneren ikke fulgte opp interessen til ASK-brukeren, men var mer opptatt av at han skulle kle på seg. Hetzroni og

Shalev (2017, s. 438-439) mener slike temaskifter kan forvirre ASK-brukeren ved at responsen fra samtalepartneren ikke samsvarer med det kommunikative uttrykket til ASK-brukeren. ASK-brukeren må da gjøre et nytt forsøk på å formidle budskapet sitt i håp om at samtalepartneren forstår. Sarah har et eksempel på en ASK-bruker som forsøker å fortelle om noe, men hvor «wrong response» fra samtalepartneren gjør dette til en utfordring:

«Vi var og gikk på skolen, også gjorde han tegn til tale-tegn for «buss». Så vi snakket om buss, og vi hadde vært på skoletur noen dager før, og da hadde vi kjørt buss, eller vi hadde kjørt minibuss, så vi tenkte at det var det han snakket om. Og han ble bare mer og mer frustrert når vi snakket om skoleturen, så vi skjønnte at vi ikke var inne på riktig spor, men jeg visste ikke hvor jeg skulle gå videre hen. Dette var en elev som hadde lært seg å kommunisere mye med tegning, og da ga jeg ham penn og papir, og da tegnet han en buss og skrev «VY» på siden. Så da skjønnte jeg at det handlet om en busstur med familien, også viste det seg at han skulle på busstur helgen som kom, med familien, og dette gledet han seg veldig til. Og han ville ha bekreftelse på at det var nå han skulle på busstur med familien, så da fikk han det».

I dette eksemplet forsøker både ASK-brukeren og samtalepartneren å finne frem til en felles forståelse, men de ser ut til å respondere ulikt på hverandres språkhandlinger. Samtalepartneren gir «wrong response» fordi hun ikke gir respons på det ASK-brukeren mener, men tror i stedet samtalen handler om en skoletur de har vært på. I lys av CMM kan dette knyttes til «conversational triplets», prinsippet om at samtalens grunnstruktur består av tre turer, eller en «triplet». (Pearce, 2007, s. 117). Siden samtalepartneren i Sarahs eksempel tolket ASK-brukerens uttrykk som kommunikasjon om en skoletur, virker det som hun koordinerte sin neste språkhandling basert på dette. ASK-brukeren forsto kanskje at Sarah hadde misforstått og forsøkte antakeligvis igjen å fortelle at det handlet om en busstur, ikke en skoletur. Så lenge Sarah tolket ASK-brukerens språkhandlinger som kommunikasjon rundt skoleturen, ville samtalen sannsynligvis ikke føre videre. I stedet forble de låst til stadig nye «triplets» av språkhandlinger uten å kommunisere om det samme, og for ASK-brukerens del førte dette til frustrasjon. Dersom ASK-brukeren og samtalepartneren derimot hadde hatt den samme konteksten for sine språkhandlinger, for eksempel at Sarah hadde visst hvilken buss det var snakk om, hadde kanskje ASK-brukerens første språkhandling i en «triplet» blitt tolket annerledes, og samtalen tatt en annen retning. Dette ser ut til å støttes av Tetzchner og Martinsen (2002, s. 296) som mener at dersom ASK-brukeren og samtalepartneren i forkant av samtalen blir enige om et tema de skal snakke om, kan det gjøre det enklere å forstå hverandre. Denne konteksten ble i Sarahs eksempel imidlertid skapt da ASK-

brukeren fikk skrevet at det var snakk om en bestemt buss. Deretter ser tolkingen av hverandres språkhandlinger ut til å være preget av en felles forståelse. Det at ASK-brukeren hadde evnen til å være tålmodig og fortsette å kommunisere, ble i denne situasjonen tydeligvis viktig for at partene skulle lykkes i å forstå hverandre. Likevel kan det hos mange ASK-brukere kreve stor kognitiv kapasitet dersom kommunikasjonsbrudd som «wrong response» fører til at ASK-brukeren må gjøre nye forsøk på å formidle det den ønsker å si. Det kan medføre at kommunikasjonsbrudd blir vanskelige å reparere. Lisa ser ut til å ha denne oppfatningen. Hun sier:

«Det kan fort bli et brudd og da er det vanskelig å trekke de tilbake igjen, for det er tungt for noen å kommunisere, og det er vanskelig og de bruker masse energi på det».

Det faktum at noen ASK-brukere må mobilisere mye energi for å kommunisere, medfører at samtalepartneren må være observant på hva ASK-brukerens uttrykk betyr for å unngå at responsen man gir ikke samsvarer. Selv om samtalepartneren gjør et iherdig forsøk i å tolke riktig, hender det naturligvis også at man ikke får det til. Da kan kommunikasjonsbruddet «request for clarification» oppstå, som indikerer at samtalepartneren trenger en oppklaring av hva som ble kommunisert, for eksempel ved å spørre «hva sa du?», eller «var det denne du mente?» (Meadan & Halle, 2004, s. 292). På spørsmål om hva Ragnhild gjør dersom hun ikke forstår hva ASK-brukeren uttrykker, svarer hun:

«Da blir det jo mye sånn ja/nei-spørsmål. Jeg har jo alltid sånn der kommunikasjonsbok med meg».

Ja/nei-spørsmål kan fungere som en «request for clarification» og er derfor én måte å få flere detaljer på og oppklare hva ASK-brukeren mener. Midtlin et al. (2015, s. 1261) hevder på den annen side at samtalepartneren bør legge bedre til rette for at ASK-brukeren ikke bare kommuniserer ved å svare på spørsmål, og at det da er vesentlig å sette av nok tid sammen med ASK-brukeren. Dette har Cathrine positive erfaringer med. Hun beskriver situasjoner hvor det har oppstått et kommunikasjonsbrudd slik:

«Jeg prøver å gå tilbake og ta tak i det, og ta tak i kommunikasjonsbok og kommunikasjonstavler og på en måte støtte ham på å si ‘nå ser jeg at du ble sint og lei deg, hva vil du?’, også prøver vi å nøste opp igjen. Og jeg tror det er en sånn innmari viktig prosess i ASK og for kommunikasjon, for da skjønner jo han at jeg blir bedre til å lytte til ham, så det ser jeg at jo oftere jeg gjør det, så kommer jeg fort videre».

I denne situasjonen anerkjente Cathrine kommunikasjonsbruddet og satte av tid til å få en oppklaring ved å bruke «request for clarification». Selv om hun stilte spørsmål som ASK-brukeren må svare på, åpner slike situasjoner sannsynligvis opp for at ASK-brukeren får bedre tid til å uttrykke seg mer med egne ord, i motsetning til å bare svare på ja/nei-spørsmål. Cathrines opplevelse var at ASK-brukeren da skjønner at hun ønsker å forstå, og dette ser ut til å forbedre kommunikasjonen. Denne erfaringen er i tråd med funnene til Hetzroni og Shalev (2017, s. 438). De mener bruddet «request for clarification» kan være effektiv for å opprettholde en samtale, men de peker også på at det avhenger av hvor hyppig kontakt ASK-bruker og samtalepartner har med hverandre. Daglig kontakt med ASK-brukeren fører til mer bruk av bruddet, fant de (Hetzroni & Shalev, 2017, s. 449).

Både Cathrines erfaringer og funnene til Hetzroni & Shalev kan tyde på at samtalepartnerens relasjon til ASK-brukeren, og de erfaringer man har sammen, kan ha betydning for om et kommunikasjonsbrudd anerkjennes. I CMM anses felles erfaringer som en faktor som kan påvirke kontekstforståelsen til deltakere i en samtale, og at det handler om å ramme inn samtalen for å skape felles mening til en episode (Pearce, 2007, s. 137-138). Dette perspektivet kan rette oppmerksomheten mot hvor viktig det kan være at deltakere i en samhandling forstår situasjonen likt og koordinerer sine språkhandlinger deretter. Jensen og Ulleberg (2019, s. 219) skriver: «Koordinering dreier seg altså om å passe sammen, stemme overens og vikle seg inn i mønstre sammen». I eksempelet til Cathrine over, kan det se ut som at de to deltakerne i samtalen har rammet inn en episode som de samhandler innenfor. Selv om samtalen kan preges av at det har oppstått et kommunikasjonsbrudd, har de en felles forståelse av kommunikasjonssituasjonen. ASK-brukeren har tillit til samtalepartnerens tålmodighet, samtidig som samtalepartneren på sin side viser at hun ikke gir seg. De ser med andre ord ut til å koordinere språkhandlingene sine til hverandre. Episoden bærer antakeligvis preg av gjentatte erfaringer sammen, og ved at ASK-brukeren og samtalepartneren har blitt godt kjent med hverandre. Da kan man si at de har skapt en god sosial verden (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 219). Dersom man på den annen side ikke kjenner hverandre godt nok, kan det være vanskeligere å skape en meningsfull episode. Dette har Oda et eksempel på:

«Personalet er redde for at de ikke forstår barnet riktig og gjør noe som barnet ikke liker, også er de egentlig litt sånn redde for å komme i gang med kommunikasjonen».

Det vil selvsagt være uheldig for ASK-brukerens kommunikasjonsmuligheter dersom personer rundt er redde for å gå inn i en samtale på grunn av at de kjenner ASK-brukeren for dårlig. Samtidig tyder også denne erfaringen på at kjennskap til den enkelte ASK-brukeren kan ha stor betydning for kommunikasjon. Sarah forteller om erfaringer relatert til å hvor godt man kjenner ASK-brukeren. Hun har opplevd en del utskifting av personale, og understreker at det kan ta lang tid å bli kjent med kommunikasjonsformen til en ASK-bruker:

«Spesialpedagogene byttes ut, så hvis du har en spesialpedagog i to eller tre år, også skal du få en ny spesialpedagog, så er det kanskje en spesialpedagog som er nyutdannet, eller det er en som aldri har jobbet med den typen kommunikasjonsverktøy som barnet bruker, også bruker de ofte et halvt til ett år på å sette seg inn i bruken og funksjonene».

Lisa mener tilsynelatende også at det ikke alltid er fort gjort å bli kjent med en ASK-bruker:

«Det tar kanskje et år for å lære en sånn elev å kjenne, at det her er kommunikasjon, og det her er en reaksjon på noe annet».

Dette kan være eksempler på at utskifting av personale kan skape utfordringer når det gjelder de stabile relasjonene til ASK-brukeren. Det får igjen konsekvenser for ASK-brukerens episoder, da det må etableres stadig nye med nye samtalepartnere. Mye kan derfor tyde på at det er viktig å sørge for stabilitet blant ASK-brukerens samtalepartnere slik at ASK-brukeren får mulighet til å etablere felles erfaringer sammen med personer han eller hun kjenner godt. Ragnhild forteller om en situasjon hvor manglende relasjon førte til at ASK-brukeren ikke fikk uttrykt seg i det hele tatt:

«Jeg kommer inn også sier de 'det har jo egentlig vært ganske stille i dag, han har ikke hatt noe å si', også viser det seg at øyestylingen fungerer jo ikke, at det har de ikke oppfatta».

Det Ragnhild her forteller kan også være et eksempel på at kjennskapen og relasjonen til ASK-brukeren i noen tilfeller vil være svært avgjørende for kommunikasjonen. Dersom ASK-brukeren i dette tilfellet forsøkte å kommunisere noe, er det ikke sikkert samtalepartnerne hadde oppfattet det, fordi de ikke var klare over at kommunikasjonshjelpemiddelet til ASK-brukeren ikke fungerte. ASK-brukeren fikk dermed ikke kommunisert på den måten som var mest effektiv for seg, og samtalepartnerne kan ende opp med å overse når kommunikasjon skjer. Et slikt kommunikasjonsbrudd kaller Meadan og Halle (2004, s. 292) «ignore». Ifølge Hetzroni og Shalev

(2017, s. 438) kan en årsak til bruddet «ignore» være at samtalepartneren blir forstyrret av annen stimuli, for eksempel støy, eller at samtalepartneren ikke forstår at forsøket på å uttrykke seg var kommunikasjon. Det kan virke som det var sistnevnte som kunne skje i eksempelet til Ragnhild. Av denne grunn kan man kanskje si at ASK-brukere er prisgitt sine samtalepartneres evne til å oppfatte signaler og kommunikative uttrykk. I tråd med Ragnhilds beskrivelser tyder det på at ASK-brukere kan ha et særskilt behov for at samtalepartnere er årvåkne for å oppdage uoverensstemmelser som oppstår underveis i kommunikasjonen. Utskifting av personale kan være én faktor som påvirker i hvilken grad dette skjer, men Lisa påpeker også en negativ følge av at man av og til må bruke vikarer:

«Så har vi jo masse vikarer også som kommer inn som egentlig ikke klarer å lese de forskjellige tingene heller, og da ser vi jo ofte at elevene blir mer passive. Noen av elevene må vi jo ta tak i og få de inn i kommunikasjonen, og på en måte være litt aktive selv. Det er ikke alltid vikarer vet hvordan».

Hun forteller videre:

«Med vikarer så blir barna mye mer passive, de prøver med de små tingene, men de klarer jo ikke å tolke det de som er vikarer, og vikarer er det jo masse av».

Cathrine ser ut til å ha noe av den samme oppfatningen som Lisa. Hun sier:

«Den gode kommunikasjonen, den blir litt borte når vi får vikarer. Og det har man jo ofte».

Det kan virke som at både Lisa og Cathrine antyder at hyppig bruk av vikarer kan være uheldig for ASK-brukerens mulighet til å gjøre seg forstått. Lisa nevner for eksempel at en konsekvens ved å ikke klare å lese eller tolke kommunikative uttrykk, kan være at ASK-brukeren blir passiv. Karlsen og Midtlin (2015, s. 193) mener stabilitet i kommunikasjonspartnere kan medføre færre kommunikasjonsbrudd og at ASK-brukeren i større grad lykkes med å kommunisere fordi kjente samtalepartnere innebærer større trygghet. De understreker likevel at ASK-brukeren ikke bør forholde seg kun til de den kjenner, men at det er viktig å tenke på kommunikasjonssituasjonen på sikt.

Et stabilt personale ville kanskje sørget for at relasjonene mellom ASK-brukeren og ulike samtalepartnere, og de felles erfaringer de har sammen, i større grad førte til at man forstår situasjoner likt og at kommunikasjonsbrudd ble unngått, eller i det minste anerkjent. Dette er naturligvis noe som bør etterstrebes. Samtidig er det antakeligvis urealistisk å forvente en hverdag uten at utskifting av personale skjer, eller at sykdom medfører vikarbruk. Det innebærer i så fall noen usikkerhetsmomenter som gjør det nødvendig å ta høyde for at ASK-brukere ikke alltid har samtalepartnere de kjenner godt. I mange tilfeller kan det dessuten være urimelig å kreve at personer som ikke kjenner den enkelte ASK-bruker skal kunne kommunisere uten at utfordringer oppstår. På den annen side, kan det likevel være mulig å hjelpe hverandre. Cathrine mener man kjenner ASK-brukere på ulike måter, og gir et eksempel som kan vise at man derfor må bruke hverandre som ressurspersoner dersom man opplever utfordringer med å forstå hva som uttrykkes. Hun sier:

«Det har hendt at jeg har sagt at ‘du, vet du hva, nå skjønner jeg ikke hva han sier, kan dere hjelpe meg’ og at vi sammen prøver å finne ut hva han vil».

I denne situasjonen forsøker Cathrine å oppklare hva ASK-brukeren mener og utnytter seg av de personene i nærheten som kjenner ASK-brukeren. Eksempelet kan tydeliggjøre hvordan det å utnytte hverandres kjennskap til ASK-brukeren kan være til hjelp i situasjoner hvor man opplever et kommunikasjonsbrudd og at samtalen stopper opp. Det kan gjelde både samtalepartnere som i utgangspunktet kjenner ASK-brukeren godt, samt vikarer og nytt personale.

Det er ikke urimelig å anta at både relasjonen mellom ASK-bruker og samtalepartner, og de felles erfaringer disse har, kan ha stor betydning for om kommunikasjonsbrudd oppdages og anerkjennes, for om misforståelser oppstår, og dermed for i hvilken grad man lykkes i kommunikasjonen. Det kan se ut til at felles erfaringer kan bidra til å ramme inn episoder som ASK-bruker og samtalepartner kan kommunisere godt innenfor, til tross for at man misforstår hverandre av og til. Et stabilt personale kan potensielt være en viktig faktor for at ASK-brukeren skal få etablere og utvikle felles erfaringer, noe som kan ha mye å si for muligheten til å skape gode sosiale verdener.

Selv om kommunikasjonsbrudd forstyrrer flyten i kommunikasjonen, er det likevel en del av mange samtaler, uavhengig av om samtalepartneren er kjent eller ny. Basert på intervjupersonenes erfaringer presentert i dette delkapitlet, tyder det på at samtalepartnere uansett bør være til stede og observante for å unngå å gi «wrong response», og de bør vise at de ønsker å forstå ASK-brukeren

ved å praktisere «request for clarification». Slik kan man over tid skape gode og meningsfulle episoder sammen med ASK-brukeren. Av og til ignoreres ASK-brukeres uttrykk av ulike årsaker, for eksempel dersom samtalepartneren er ukjent og ikke oppfatter at et uttrykk er kommunikasjon. I slike tilfeller kan det være nyttig å bruke hverandres kjennskap og relasjon til ASK-brukeren og hjelpe hverandre med å forstå. Siden kommunikasjonsbrudd imidlertid oppstår av ulike grunner, og noen ganger til tross for samtalepartnerens kjennskap og relasjon til ASK-brukeren, vil jeg i neste delkapittel gå mer inn på strategiene som benyttes for å reparere de bruddene som oppstår.

4.3 Strategier for å reparere kommunikasjonsbrudd

Kommunikasjonsbrudd må oppdages og anerkjennes, og intervjupersonenes erfaringer med dette ble presentert i forrige delkapittel. Det er likevel ikke nok å bare avdekke kommunikasjonsbrudd. Kanskje det viktigste for flyten i en samtale er hvilke strategier man benytter for å reparere de bruddene som oppstår. Flere av intervjupersonene har erfaringer med at ASK-brukere blir urolige, frustrerte, eller gir opp dersom samtalepartneren ikke oppfatter eller forstår et kommunikativt uttrykk. Oda har følgende eksempel:

«Jeg ser hos mange barn som blir misforstått, for eksempel den ene jeg tenker på, han blir veldig urolig i kroppen».

Cathrine har erfaringer med reaksjoner som kan være et uttrykk for frustrasjon:

«Det skjer stadig sånne brudd, for eksempel, i kommunikasjon så kan han reagere ved å liksom kaste ting fra seg når han ikke greier å formidle til meg hva han egentlig vil, og jeg ikke greier å møte ham».

Lisa sier:

«Noen som blir misforstått trekker seg litt tilbake».

Sarah deler lignende erfaringer som de andre og konkluderer slik:

«Jeg tenker det er ofte en av de to, enten blir kjempefrustrert, eller trekker seg tilbake og gir opp, dessverre».

Intervjupersonene gir eksempler på hvordan de erfarer kommunikasjonsbrudd tilsynelatende kan oppleves som vanskelige for ASK-brukere, og at de ikke alltid har effektive strategier for å reparere dem eller formidle at de har blitt misforstått. Dermed føres ikke samtalen videre, men i stedet tar følelsene overhånd, eller de reagerer med passivitet. Tetzchner og Martinsen (2002, s. 278-279) hevder også at manglende initiativ og en passiv kommunikativ stil er en av utfordringene til enkelte ASK-brukere. De trekker dessuten frem at ASK-brukeres uheldige erfaringer med kommunikasjon er en av årsakene til dårlige samtaleferdigheter. Med andre ord kan det ved første øyekast se ut som at mange ASK-brukere mangler gode nok strategier for å videreføre en samtale dersom det oppstår et kommunikasjonsbrudd.

Dersom en samtale skal kunne fortsette til tross for at en misforståelse har oppstått, hevder Tetzchner og Martinsen (2002, s. 296-297) først og fremst det er viktig at ASK-brukere har muligheten til å signalisere misforståelsen, for eksempel med et symbol eller tegn for «feil» eller «du misforstår». Ragnhild forteller om en ASK-bruker som mestrer dette:

«Hun har også liggende inne på talemaskinen ‘nå misforsto du meg’ og en del sånne ting, også litt sånn strategier for når ting ikke fungerer, men det er ikke alltid at de rundt henne skjønner det».

I dette tilfellet ser ASK-brukeren i utgangspunktet ut til å ha en god strategi, men samtalepartnerne er kanskje for uoppmerksomme og ignorerer kommunikasjonen ubevisst. Ragnhild forteller også om en ASK-brukers måte å si ifra om at hun ikke får uttrykt seg:

«Da ser hun bare hardt inn for å si at ‘jeg har noe jeg skal si, men jeg får jo ikke sagt det’, sånn at det er jo en strategi hun har. Når jeg kommer ut så ser hun bare på maskinen og ser på meg sånn at jeg liksom skjønner at ‘nå er det noe galt’».

Også i dette tilfellet er ASK-brukeren avhengig av at samtalepartneren er oppmerksom på det hun uttrykker. Ragnhild kaller denne måten å si ifra på for en strategi ASK-brukeren har, men som hun påpekte tidligere vil ikke meningen føre frem dersom samtalepartneren ikke oppfatter det. Dermed kan det oppstå et kommunikasjonsbrudd som blir vanskelig å reparere dersom ikke ASK-brukeren selv gjør et nytt forsøk på å uttrykke seg. Ved et slikt brudd kan ASK-brukeren forsøke å gjenta uttrykket sitt i håp om at det nå oppfattes, og vil da benytte strategien «repetition» (Meadan & Halle, 2004, s. 293). Ifølge Hetzroni og Shalev (2017, s. 447) er reparasjonsstrategien «repetition»

den mest vanlige blant personer med utviklingshemming. Det er en nokså enkel strategi, men den tilføyer ikke noen nye detaljer, noe som kan gjøre den lite effektiv for å reparere brudd. Strategien kan likevel være effektiv dersom samtalepartneren av tilfeldige årsaker ikke oppfattet uttrykket første gang, men er mer oppmerksom når uttrykket gjentas (Tetzchner & Martinsen, 2002, s. 297). Det avhenger med andre ord av om samtalepartneren er oppmerksom og til stede i samtalen når uttrykket forsøkes kommunisert på nytt. Dersom det å gjenta det samme uttrykket flere ganger ikke fører til at samtalepartneren forstår, kan det kanskje være nødvendig å si mer om noe, eller å si noe på en alternativ måte. Lisa sier følgende om en ASK-brukers reparasjonsstrategier:

«Jeg kan misforstå ham masse, men han på en måte utvider og prøver å vise og peke».

Når ASK-brukeren her utvider for å rette opp en misforståelse kan man si at han legger til informasjon, noe Meadan og Halle (2004, s. 293) kaller «modification». Å vise og peke kan tilsvare det de kaller en «recast» som er å kommunisere budskapet på en annen måte enn første gang. Ved at ASK-brukeren enten legger til eller tar vekk informasjon, eller ved at han uttrykker seg på en annen måte, kan samtalepartneren få bedre betingelser for å oppfatte budskapet. Det kan derfor fungere effektivt for reparasjonen av et brudd. Tetzchner og Martinsen (2002, s. 297) mener imidlertid ferdigheter til bruk av slike strategier må læres. Dette viser Sarah et eksempel på ved å fortelle om en gutt som oppdaget at tegning kan være et utgangspunkt for å gjøre seg forstått. Sammen med samtalepartneren utviklet ASK-brukeren tegningen til å bli kommunikativ. Det startet med at gutten mestret å tegne noe han var spesielt interessert i og Sarah forteller videre:

«Da han skjønnte at han hadde gjort det, så så han litt sånn overrasket ut, også utviklet vi det videre til at han begynte å skrive ordbildet under slik at han lærte seg ordbildet. Gjennom dette så utviklet han det mer og mer til at han nå veldig ofte tegner og skriver, og han har blitt veldig flink til å finne omveier til å kunne presisere hvis han blir misforstått, så gir han seg ikke, han prøver å presisere og fortelle på andre måter».

Det tyder på at denne ASK-brukeren også bruker «recast» som strategi for å reparere brudd ved at han finner andre måter å kommunisere på. Flere positive erfaringer med å gjøre seg forstått på en alternativ måte har tilsynelatende gjort at ASK-brukeren nå ikke gir seg så lett, sier Sarah. Hetzroni og Shalev (2017, s. 449) fant at «recast» forekommer oftere dersom samtalepartneren er kjent og at ASK-brukeren har fått gode erfaringer med å mobilisere ressurser for å formidle seg. Dette samsvarer med eksempelet over hvor ASK-brukeren var avhengig av at han fikk bruke tegning som

en måte å reparere et brudd på, og sammen med samtalepartneren fikk han mulighet til å utvikle sine ferdigheter i dette. For at ASK-brukeren imidlertid skal få muligheten til å utvikle denne typen strategi, krever det samtidig at samtalepartneren setter av nok tid og er oppmerksom og til stede i kommunikasjonen med ASK-brukeren. Lisa mener samtalepartnerens tålmodighet er viktig, og sier:

«Vi må jo prøve å oppklare de misforståelsene, finne en løsning på det, ikke avslutte samtalen, men at du prøver å få med eleven på at ‘jamen, det her skal vi finne ut av’».

Lisa peker på at samtalepartneren tar ansvar for å oppklare misforståelser ved å ikke gi opp og avslutte samtalen. Cathrine trekker også inn faktorer som krever at samtalepartneren tar ansvar. Hun sier:

«Skoledagen krever så mange ting, så hvis du skal få frem den gode kommunikasjonen, så kreves det at du setter av tid til det».

God nok tid, samt tålmodighet og tilstedeværelse ser ifølge noen av intervjupersonene ut til å være viktige faktorer samtalepartneren kan påvirke. Dette støttes av Midtlin et al. (2015, s. 1265) som mener at å sette av tid kan redusere misforståelser og kommunikasjonsbrudd, og dessuten er en måte å vise respekt på. Som eksempler innledningsvis i dette delkapitlet viste, kan det være utfordrende for noen ASK-brukere å håndtere situasjoner med misforståelser. Samtidig har jeg vist til eksempler på ASK-brukere som har lært seg effektive strategier for å reparere brudd på ulike måter, og at dette gjør ASK-brukeren i stand til å videreføre samtalen. ASK-brukerens effektive strategier kan være helt nødvendig for å si ifra om misforståelser og kommunikasjonsbrudd, men samtidig er disse strategiene lite nyttige dersom samtalepartneren ikke er oppmerksom eller til stede i kommunikasjonen. Eller som Oda hevder:

«Jeg tror kanskje at de har strategier mer eller mindre alle sammen, men om disse blir forstått, det er det store spørsmålet».

Med utgangspunkt i dette vil jeg i neste delkapittel derfor rette et ekstra fokus mot betydningen av rollen og ansvaret til ASK-brukerens samtalepartner, med hovedvekt på en tilstedeværende holdning og prioritering av tid i kommunikasjonen.

4.4 Valg i forgreiningspunktene

Språkmiljøet rundt en ASK-bruker må tilrettelegges slik at det tilpasses mulighetene til den enkelte. Dette innebærer blant annet at man tar utgangspunkt i og anerkjenner ASK-brukerens kommunikasjonsformer. Det krever kompetanse om komplekse tilretteleggingstiltak og hensiktsmessige hjelpemidler (Tetzchner & Stadskleiv, 2016, s. 20). Disse faktorene, sammen med eksempler fra intervjupersonene som jeg har presentert tidligere, understreker den viktige og helhetlige rollen samtalepartneren til en ASK-bruker kan ha for at ASK-brukeren skal kunne få gode kommunikasjonsbetingelser. Tidligere har jeg drøftet betydningen av å kjenne til den enkelte ASK-bruker og dennes kommunikasjonsform, samt påpekt at relasjonen kan påvirke kvaliteten på kommunikasjonen. Samtidig viste jeg i forrige delkapittel til eksempler på at ASK-brukere tilsynelatende kan ha gode strategier for å kommunisere misforståelser og brudd, og at det av og til kan være samtalepartneren som ikke er oppmerksom på når strategiene benyttes. Dette trenger ikke nødvendigvis ha noe med kjennskapen eller relasjonen til ASK-brukeren å gjøre, men kan være påvirket av i hvilken grad samtalepartneren velger å sette av nok tid, samt vise tilstedeværelse i kommunikasjonen. Cathrine har tidligere nevnt at god tid er en sentral faktor, men understreker at dette også har å gjøre med samtalepartnerens tålmodighet:

«Jeg må på en måte tåle å sitte en stund og vente, og jeg må tåle kanskje enda lenger enn det som er naturlig, for ofte så kommer det et svar etter lang tid. Så akkurat den prosessen der tror jeg er innmari viktig».

Cathrine nevner at det kan ta tid før ASK-brukeren uttrykker seg. I tråd med at ulike motoriske og utviklingsmessige utfordringer, som blant annet bevegelsehemninger, kan gjøre kommunikasjon vanskeligere for ASK-brukere (Tetzchner & Martinsen, 2002, s. 70-71), kan tidsfaktoren for mange ASK-brukere derfor være helt avgjørende. Cathrine mener det er hun som samtalepartner som må tåle å vente til ASK-brukeren svarer. Tidsfaktoren som eksempel kan belyse at de valg samtalepartneren tar i kommunikasjon med ASK-brukeren potensielt vil kunne ha stor betydning for om ASK-brukeren får sagt det den ønsker. Dersom Cathrine hadde valgt å ikke være tålmodig nok i kommunikasjon med ASK-brukeren, kunne det ført til at ASK-brukeren ikke fikk sagt det den ønsket. Her kan det med et perspektiv fra CMM være nyttig å forstå kommunikasjon som et resultat av gode og dårlige valg i det Pearce (2007, s. 3-5) kaller forgreiningspunkter. Forgreiningspunktene er veiskiller hvor gode valg kan skape god kommunikasjon der partene formidler og forstår hverandres språkhandlinger innenfor den samme forståelsesrammen. Dårlige, eller uheldige valg av samtalepartneren til en ASK-bruker vil på den annen side kunne lede samtalen i en annen retning

enn det ASK-brukeren ønsker, for eksempel i form av «wrong response». Lisa ser ut til å ha erfaring med noe som kan være forgreiningspunkter, ved at små tegn til kommunikasjon kan være viktig å respondere på:

«Det er så viktig med de bittesmå tingene for en del av de elevene vi har, at de må svare med det smilet, eller den lille lyden, og hvis ikke de da får tilbakemelding, så har de brukt ganske masse energi på å få den øyekontakten, og få til å lage den lyden og det smilet».

Lisa sier at det krever mye energi for noen ASK-brukere å ta kontakt og å uttrykke seg. Det kan se ut som at hun mener ASK-brukere uttrykker seg forgjeves dersom uttrykkene deres ikke blir møtt med respons av samtalepartneren. Med Lisas eksempel som utgangspunkt, kan samtalepartneren på den ene siden velge å være oppmerksom og respondere nysgjerrig og anerkjennende på ASK-brukerens uttrykk. På den annen side kan samtalepartneren velge å tolke uttrykket som tilfeldig øyekontakt, en tilfeldig lyd eller et tilfeldig smil. Ser man på dette som et forgreiningspunkt, betyr det at konsekvensene av et dårlig valg i forgreiningspunktet kan bli potensielt store og alvorlige for ASK-brukeren fordi den ikke får tilrettelagt muligheten til å gjøre seg forstått. Sarah har erfaring med akkurat dette:

«Det var et barn som var veldig opptatt av kake og ønsket bare å peke på kake-symbolet. De voksne tolket det til at hun bare maste på kake, og de ble så lei av dette maset om kake så de tok bort symbolet fra kommunikasjonsboken».

I dette eksempelet mistet ASK-brukeren muligheten til å uttrykke det den ønsket som en konsekvens av at samtalepartnerne fjernet uttrykksformen. I stedet for å handle klokt i forgreiningspunktet hvor ASK-brukeren ønsket å kommunisere om noe med kake, kan det virke som at personalet tolket uttrykket som mas og dermed tok et valg som heller kunne få inngripende konsekvenser for ASK-brukerens uttrykksmuligheter. Dette resulterte i at samtalepartnerne ga ASK-brukeren en respons som kanskje ikke stemte overens med det som ble forsøkt kommunisert. Det samsvarer igjen med kommunikasjonsbruddet «wrong response». Problemet som imidlertid kunne oppstå i denne situasjonen, var at reparasjon av kommunikasjonsbruddet ble vanskeligere, fordi det som kan ha vært det sentrale symbolet nå var utilgjengelig for ASK-brukeren. Dersom uttrykket på den annen side hadde blitt tolket som et initiativ til å fortelle noe, ville kanskje dette valget i forgreiningspunktet ført til at samtalen gikk videre og ASK-brukeren hadde fått mulighet til å si det den ville, og videre utviklet sine kommunikasjonsferdigheter. Tar man likevel høyde for at

samtalepartnerne ble leie og kanskje irriterte på det de mente var mas, kan det samtidig være forståelig at det er lett å glemme å ta kloke valg i forgreiningspunktene. Pearce (2007, s. 93) skriver: «Sometimes we have trouble recognizing and acting wisely into bifurcation points because we are so caught up in the meaning of what is going on that we lose sight of the possibilities of changing the shape of the pattern». I slike tilfeller vil det da være viktig at man reflekterer i etterkant og sørger for å forbedre valgene i senere situasjoner (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 213). Sarah beskriver sin oppfatning av potensielle muligheter slik:

«Vi opplevde at de ikke hadde vurdert muligheten og at hun kanskje snakket om at hun hadde spist kake med mormor helgen før, eller at hun skulle spise kake med mormor som hun ofte gjorde».

Sarah nevner alternative tolkninger samtalepartnerne kunne gjort, for eksempel at uttrykket i stedet for mas ble tolket som en fortelling om forrige helg, eller et ønske om å dele informasjon om hvilke planer hun hadde. Man kan da si at det handler om det begrepet Pearce (2007, s. 116-117) kaller «conversational implicature», og samtalepartnerens tolkning blir avgjørende for hvilken mening som tillegges uttrykket. Pearce understreker imidlertid at samtalepartneren er helt nødt til å avgjøre om uttrykket skal tolkes henholdsvis som mas eller et initiativ til å fortelle om noe for å kunne velge sin respons. Dermed berøres det etiske ansvaret hos samtalepartneren til ASK-brukeren. Utvekslingen av språkhandlinger kan skje raskt og uten at man reflekterer nevneverdig over hva man sier eller gjør. Derfor mener Jensen og Ulleberg (2019, s. 218) at det å stoppe opp og reflektere rundt hvordan man tillegger en situasjon mening, kan bidra til at man tar andre valg i forgreiningspunktene.

Siden ASK-brukere ofte har begrensede muligheter til å uttrykke seg (Tetzchner & Stadskleiv, 2016, s. 19-20), kan man kanskje si at forgreiningspunktene i noen tilfeller blir etiske veivalg. Pearce mener avgjørelser i forgreiningspunktene er nødvendig. Samtidig kan de valg samtalepartneren treffer ha stor betydning for hvilken retning samtalen tar og for ASK-brukerens muligheter til å uttrykke det den ønsker. Det kan da være hensiktsmessig å rette blikket mot hvordan man kan ta kloke valg. Jeg har allerede vist til eksempler på at noen intervjupersoner mener en oppmerksom og observant holdning hos samtalepartneren kan være viktig for å unngå at misforståelser oppstår. Oda nevner tilstedeværelse som en strategi for å unngå misforståelser med ASK-brukeren, og sier i den forbindelse dette om viktige egenskaper hos samtalepartneren:

«Å ikke la seg bli forstyrret av omgivelsene rundt, det er kjempeviktig. Alt forstyrrer jo, både voksne og barn, lyder rundt, bevegelser rundt, og ikke minst når noen andre henvender seg til deg, da blir du jo forstyrret hele tiden. Og ikke minst å ikke bli forstyrret av sine egne tanker og ideer».

Ved å forsøke å ikke la forstyrrelser fra omgivelsene påvirke, kan man sørge for at man er mer til stede i samtalen, ser det ut til at hun mener. Hun beskriver mange faktorer som kan være forstyrrende, selv sine egne tanker, noe som understreker at det kan være en utfordring å rette sin fulle oppmerksomhet mot samtalen man deltar i. Oda forteller også om hvordan hun selv tilsynelatende forsøker å vise tilstedeværelse i kommunikasjonen:

«Jeg prøver hele tiden å tolke, for det første fange opp signalene fra barnet, og tolke, fordi det er ingen på en måte som forklarer meg hva det betyr, men jeg med all min erfaring prøver å tolke hva det kan bety, også respondere på det som jeg tolker».

Oda påpeker at hun først og fremst må fange opp signaler, dermed tolke dem og gi en respons på bakgrunn av sin tolkning. Når hun sier at det ikke er noen andre som kan forklare henne de signalene hun skal tolke, tyder det på at hun mener ansvaret ligger hos henne, og at hun følgelig må være tilstedeværende i kommunikasjonen. Det virker også som at Lisa mener det er viktig at samtalepartneren er fokusert og forberedt på å respondere når ASK-brukeren kommuniserer. Hun sier:

«Noen klarer jo ikke helt å starte opp en samtale, eller de klarer jo det med et blick, og da ser du at nå har de lyst til å få til et eller annet, og da er det viktig at vi er på».

Det at Lisa formulerer seg med «at vi er på» kan være et eksempel på at forgreiningspunkter er korte øyeblikk og at samtalepartneren derfor må være observant. Lisa bruker blick som eksempel på en måte en ASK-bruker kan uttrykke et ønske om å kommunisere. For at samtalepartneren skal kunne utnytte et slikt forgreiningspunkt ved å velge om blikket skal responderes på, må det i første omgang oppfattes. Det innebærer, som Lisa antyder, at samtalepartneren er årvåken og tar tak i initiativet.

Selv om forgreiningspunktene kan være korte øyeblikk, skriver Pearce (2007, s. 3) at å handle klokt i dem kan gjøre våre sosiale verdener bedre. Med andre ord kan små øyeblikk ha stor betydning. Pearce er altså opptatt av hvordan man hele tiden kan forbedre de sosiale verdener man er en del av,

men for ASK-brukere er ikke dette nødvendigvis så enkelt. Selv om Pearce (2007, s. 124) hevder at man kan forhindre at uønskede språkhandlinger oppstår, er det ikke sikkert at alle ASK-brukere har mulighet til dette. Det ser ut til at det ofte kan avhenge av i hvilken grad samtalepartneren tolker ASK-brukerens uttrykk, og deretter velger å svare på en bestemt måte. På dette grunnlaget kan man kanskje si at noen ASK-brukere er mer avhengige av samtalepartneren sin enn personer som bruker talespråk. Pearce (2007, s. 127) mener dessuten at man kan forbedre sine sosiale verdener ved å legge til rette for at ønskede språkhandlinger oppstår. Det innebærer for eksempel å lytte dialogisk, og å være nysgjerrig og anerkjennende. Dette kan se ut til å samsvare med den tilstedeværelsen som Oda og Lisa har påpekt, og kan grunnngi at samtalepartnere til ASK-brukere bør vie sin fulle oppmerksomhet til kommunikasjonen i møte med dem.

Kommunikasjonsbetingelsene til en ASK-bruker, og i hvilken grad ASK-brukeren og samtalepartneren lykkes i samhandlingen, kan ofte bli påvirket av de valgene samtalepartneren tar i forgreiningspunkter. Mange ASK-brukeres uttrykk er ikke alltid like enkle å oppdage eller å forstå, og hvilken retning kommunikasjonen får ser ut til å ofte kunne avhenge av enkelte egenskaper ved samtalepartneren. Både å sette av nok tid og å være oppmerksom og til stede i kommunikasjonen er pekt på som viktige faktorer samtalepartneren kan tilrettelegge for. Til syvende og sist kan det se ut til at et ganske stort ansvar for hvordan ASK-brukerens sosiale verdener skapes, hviler på hvordan samtalepartneren både velger å tolke, respondere og handle overfor ASK-brukeren. Samhandlingen kan ses på som et samarbeid mellom ASK-brukeren og samtalepartneren, men det er likevel samtalepartneren som må tilrettelegge for hvordan det skjer.

4.5 Oppsummering av resultater og drøfting

Jeg har nå presentert resultatene fra mitt forskningsprosjekt og drøftet dem i lys av teori. I dette delkapitlet oppsummerer jeg drøftingen i korte trekk.

Delkapittel 4.1 handlet om tolking av ulike kommunikative uttrykk, som språkhandlinger. Intervjupersoner belyste betydningen av hvordan samtalepartnere tolker ASK-brukerens uttrykk, og understrekte viktigheten av at språkhandlinger tolkes likt. Ifølge noen av intervjupersonene kan dette medføre utfordringer, fordi enkelte ASK-brukere benytter forskjellige kroppsuttrykk for å kommunisere, og det samme uttrykket kan ha flere betydninger. Det kom da frem at det vil være viktig å skape et system for de kommunikative uttrykkene, men også at analoge signaler må overfortolkes. Jeg satte dette i sammenheng med samarbeid på tvers av ASK-brukerens arenaer, og

argumenterer for at dette kan være en faktor som kan skape bedre felles kjennskap til ASK-brukeren, som igjen kan føre til et godt språkmiljø og god kommunikasjon på sikt.

I delkapittel 4.2 drøftet jeg utfordringer i kommunikasjonssituasjoner med ASK-brukere. Flere av intervjupersonene kunne fortelle om forskjellige opplevelser med misforståelser og kommunikasjonsbrudd. Dette knyttet jeg til ulike definisjoner av kommunikasjonsbrudd for å se på hvilke årsaker som kunne ligge bak. Spesielt ustabilitet i personalet, eller bruk av ukjente samtalepartnere ble trukket frem som usikkerhetsmomenter, og jeg drøftet hva dette kan ha å si for om ASK-bruker og samtalepartner lykkes i kommunikasjon. Intervjupersonene la vekt på at partene i en samtale må ha lik forståelse i kommunikasjonen, og jeg argumenterte for at det kan være nyttig med et overordnet tema for samtaler med ASK-brukere. Jeg brukte også begrepet «episoder» fra CMM for å belyse betydningen av trygge rammer og en felles kontekstforståelse. Det ble pekt på at felles erfaringer over tid kan redusere kommunikasjonsbrudd, og sørge for den tilliten som trengs for å løse kommunikasjonsutfordringer i samtalen.

I delkapittel 4.3 viste jeg til intervjupersonenes erfaringer med at misforståelser og kommunikasjonsbrudd kan oppleves utfordrende for noen ASK-brukere. Likevel hadde intervjupersonene mange eksempler på at ASK-brukere kan benytte effektive strategier for å reparere kommunikasjonsbrudd. Det kom derimot frem at dersom samtalepartneren ikke prioriterer nok tid, eller er for lite oppmerksom og tålmodig, vil strategiene ofte ikke fungere. Noen mente at når en ASK-bruker lykkes med å bruke sine strategier, kan det føre til økt tålmodighet for å reparere brudd. Jeg argumenterte dermed for at samtalepartneren har en sentral rolle med å legge til rette for gode erfaringer med dette.

I delkapittel 4.4 rettet jeg fokus mot at ASK-brukere har behov for ulike tilpasninger og tilrettelegginger, noe som understreker samtalepartnerens ansvar. Med begrepet «forgreiningpunkter» fra CMM belyste jeg dette ansvaret med hensyn til hvilke konsekvenser samtalepartnerens valg i kommunikasjonen kan ha. Intervjupersonenes erfaringer bidro med perspektiver på hvordan de mener valg i forgreiningpunktene kan være av betydning for ASK-brukerens kommunikasjonsmuligheter, og det ble pekt på noen faktorer som samtalepartneren kan påvirke. Basert på dette diskuterte jeg hvordan kloke valg kan bidra til å styre retningen av samtalen og i større grad forhindre at misforståelser oppstår. Dette mente jeg kan ha betydning for ASK-brukerens sosiale verdener.

I neste kapittel avslutter jeg denne studien med en konklusjon og noen refleksjoner rundt hvilke begrensninger det må tas høyde for. Jeg retter også blikket fremover ved å foreslå hvordan det i videre forskning kan være relevant å benytte andre metoder for å få flere perspektiver og innfallsvinkler på det aktuelle temaet.

5 Konklusjon og avsluttende kommentarer

Kommunikasjon er sentralt i menneskers liv og vi kommuniserer med omverdenen hele tiden. ASK-brukere har den samme retten til å kommunisere som andre, men muligheten til å kommunisere effektivt kan kreve noen tilrettelegginger. Derfor er arbeidet som gjøres for å skape bedre betingelser for god kommunikasjon svært viktig.

Store variasjoner i ASK-brukeres motoriske og utviklingsmessige utfordringer skaper ulike behov for tilrettelegginger knyttet til språk og kommunikasjon. Erfaringene til intervjupersonene peker mot at en stor del av kommunikasjonsutfordringene knyttet til ASK, handler om at behovene skal imøtekommes blant annet av fagpersoner med ulik grad av erfaring med ASK eller kjennskap til ASK-brukeren. De peker på at utskifting av personale og bruk av vikarer er en utfordring for den daglige kommunikasjonen. Blant annet kan det få konsekvenser på sikt dersom ASK-brukeren ikke får vedlikeholdt episoder med felles erfaringer sammen med kjente voksne over tid. Episoder med kjente voksne kan være noe av det som skaper trygge rammer og bygger tillit hos ASK-brukeren, som igjen kan føre til at ASK-brukeren opplever mestring i kommunikasjon med samtalepartneren og får mer tro på egne kommunikasjonsferdigheter. Dette har betydning for hvordan ASK-brukeren skaper sine sosiale verdener i samhandling med ulike samtalepartnere.

ASK-brukere benytter ulike typer strategier avhengig av hva de har mulighet til å uttrykke, hvilke erfaringer de har, og basert på tilliten til samtalepartneren. Intervjupersonene understreker at misforståelser og kommunikasjonsbrudd kan oppleves som vanskelig for mange ASK-brukere, og at ikke alle vet hvilke strategier de skal benytte for å oppklare eller reparere brudd. Samtidig trekker de frem at mange ASK-brukere også har gode strategier. Det er nok et stort potensial knyttet til utvikling av effektive strategier hos ASK-brukere, og samtalepartnerne har gode muligheter for å tilrettelegge for at ASK-brukere får brukt strategier de kan på en hensiktsmessig måte.

Intervjupersonene peker både på at samtalepartnerens relasjon til ASK-brukeren, men også at samtalepartneren oppfatter og forstår når strategier benyttes, og responderer på dem, er sentrale faktorer for at ASK-brukeren skal få positive erfaringer med sine strategier.

Flere av intervjupersonene uttrykker at samarbeid med ASK-brukerens familie og avlastning er viktig for å forstå situasjoner likt, og dermed for å skape gode rammer for kommunikasjonen. Dersom en samtalepartner ikke kjenner ASK-brukeren godt nok, kan det ofte føre til misforståelser og kommunikasjonsbrudd ved at språkhandlingene ikke blir tolket i samsvar med hva ASK-brukeren mener. God kjennskap til detaljer ved ASK-brukerens uttrykk kan forebygge dette. Samarbeid kan

derfor innebære å lage gode systemer som legger til rette for at samtalepartnere blir bedre kjent med ASK-brukerens uttrykk og tolker språkhandlinger likt.

Samarbeid kan sørge for gode grunnleggende kommunikasjonsbetingelser, men samtidig understreker flere av intervjupersonene at samtalepartnerens rolle overfor ASK-brukeren i selve kommunikasjonssituasjonen er viktig. Faktorer som tid, tilstedeværelse og tålmodighet blir nevnt av flere intervjupersoner, og på hvilken måte samtalepartneren forholder seg til disse faktorene pekes på som avgjørende. Alle samtaler består av forgreiningpunkter hvor samtalen tar en bestemt retning avhengig av de valg man gjør. Noen av intervjupersonene mener at når samtalepartneren velger å prioritere for lite tid, eller ikke er oppmerksom eller tålmodig nok i møte med ASK-brukere, kan det få konsekvenser for i hvilken grad ASK-brukeren får uttrykt seg, og i noen tilfeller om den får uttrykt seg i det hele tatt. Dette kan også ses i sammenheng med hvor godt man kjenner ASK-brukeren, ved at nærere relasjoner medfører at man forstår hverandre bedre.

En rekke potensielle utfordringer knyttet til kommunikasjon med ASK-brukere tyder på et behov for ulike tiltak. Resultatene i denne studien peker i hovedsak mot to mulige tiltak for å skape bedre betingelser for god kommunikasjon med ASK-brukere. Ett av tiltakene er på overordnet nivå, mens det andre kan regnes som et individuelt ansvar. For det første er utarbeidelse av en god struktur rundt ASK-brukeren viktig. Det innebærer samarbeid på tvers av arenaer for å sette forhold ved ASK-brukerens kommunikasjon i et system, samt et så stabilt personale som mulig for at ASK-brukeren skal kunne etablere trygge og tillitsfulle relasjoner med sine samtalepartnere. For det andre avhenger enhver samtalesituasjon mellom ASK-bruker og samtalepartner av i hvilken grad samtalepartneren er seg sin rolle og sitt ansvar bevisst. Det innebærer om samtalepartneren aktivt velger å forholde seg til sin rolle på en måte som skaper best mulige betingelser for at ASK-brukeren og samtalepartneren skal kunne forstå hverandre, og for at de skal kunne etablere tillitsfulle episoder og gode sosiale verdener.

5.1 Begrensninger

Denne studien ser på noen sentrale utfordringer i kommunikasjon med ASK-brukere i lys av teorien Coordinated Management of Meaning. Dette er imidlertid kun ett av mange mulige perspektiver å studere kommunikasjon fra, og kan derfor mangle noen nyanser.

Utfordringene knyttet til kommunikasjon med ASK er omfattende og kan være vanskelig å få god oversikt over. I mitt forskningsprosjekt har det kommet frem ulike og varierte opplevelser med utfordringene man kan møte på, men samtidig bare en liten del av virkeligheten. Siden utvalget mitt besto av fem personer, noe som kan regnes som et lite utvalg, vil dette prosjektets bidrag være lite til et stort fagfelt. Samtidig kan erfaringer fra enkeltpersoner være interessante for å nyansere ulike sider av praksisfeltet, samt bidra til refleksjoner rundt hvordan ulike personer jobber med tilrettelegging av et godt språkmiljø. Undersøkelsen gir på denne måten lite informasjon om hvordan fagpersoner flest ser på kommunikasjonsutfordringer i møte med ASK-brukere. På den ene siden gjør dette at man må forholde seg til resultatene med forsiktighet. På den annen side har man muligheten til å bruke enkelte fagpersoners erfaringer som inspirasjon for å se fagfeltet og sin egen praksis fra andre perspektiver.

5.2 Perspektivet videre

Min forskning var basert på intervjuer med fagpersoner som fortalte om sine erfaringer fra praksis. Med tanke på at det kan finnes mye taus kunnskap blant personer som jobber daglig med ASK og ASK-brukere, kunne et videre bidrag til forskning vært å observere hvordan ASK-brukere og samtalepartnere samhandler, eventuelt ved bruk av videoopptak. Dette kunne avdekket flere viktige forhold knyttet til misforståelser og kommunikasjonsbrudd, samt samtaleferdigheter og strategier i konkrete tilfeller. Slike observasjoner kunne igjen gitt ny og verdifull innsikt til hva som skjer i mellommenneskelig kommunikasjon når ASK benyttes.

Det har vært påpekt at samarbeid med foreldre til ASK-brukere kan være en utfordring, og at ikke alle foreldre har nok ressurser til å tilrettelegge optimalt for ASK-brukeren. Tilrettelegging av et godt språkmiljø kan imidlertid være krevende og ta mye tid. Det betyr at det vil være hensiktsmessig med et større fokus på hvordan foreldre og familie kan få hjelp og veiledning til å bli gode samtalepartnere. Forskning rundt hvordan foreldre opplever hjelp og støtte i dag, kunne kanskje bidratt til å få større oversikt over hva et eventuelt behov innebærer, og hvem som burde gi et tilbud om støtte.

Også fagpersoner som tilrettelegger for ASK-brukere må sette av mye tid og ressurser til planlegging og oppfølging. Det ville vært interessant å undersøke om et overordnet og eksternt ansvar for kartlegging, tilpasning og utvikling av ASK kunne tatt vekk noe av belastningen på personer som kommuniserer med ASK-brukere i det daglige. Et ASK-team i NAV eller PPT som

har oversikt over alle muligheter knyttet til tilrettelegging og kompetanseutvikling, kunne kanskje skapt bedre rammer for å jobbe mot gode språkmiljø. Her er det muligheter for videre forskning.

6 Litteraturliste

- Alvesson, M. & Sköldbberg, K. (2008). Etnometodologi. I M. Alvesson & K. Sköldbberg (Red.), *Tolkning och reflektion : vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod* (s. 165-176). Studentlitteratur AB.
- Barne- og familiedepartementet. (2003). *FNs barnekonvensjon om barnets rettigheter : Vedtatt av De forente nasjoner 20. november 1989. Ratifisert av Norge 8. januar 1991*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/fns-barnekonvensjon/id88078/>
- Beukelman, D. R. & Light, J. C. (2020). *Augmentative & Alternative Communication: Supporting Children and Adults with Complex Communication Needs*. Newburyport: Newburyport: Brookes Publishing.
- Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (2012). Introduksjon. I S. Brinkmann & L. Tanggaard (Red.), *Kvalitative metoder : Empiri og teoriutvikling* (s. 11-16). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Clarke, M. (2016). Co-construction, asymmetry and multimodality in children's conversations. I M. M. Smith, J. Murray, J. Murray & M. M. Smith (Red.), *The silent partner? language, interaction and aided communication* (s. 177-198). Guilford: J&R Press Ltd.
- Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora. (2018). *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi*. Hentet 25. mai 2021 fra <https://www.forskningsetikk.no/retningslinjer/hum-sam/forskningsetiske-retningslinjer-for-samfunnsvitenskap-humaniora-juss-og-teologi/>
- Drucker, P. (1988, 17. november). Peter Drucker : Father of modern management. I B. Moyers (Red.). Hentet fra <https://billmoyers.com/content/peter-drucker/>
- Fuglseth, K. S. (2012). Fenomenologi og livsverdsanalyse : ei nyorientering? I D. A. A. Engen & K. S. Fuglseth (Red.), *Human empiri : fenomenologisk og sosiokulturelt basert forskning på samhandling*. Trondheim: Tapir Akademisk Forlag.
- Giorgi, A., Giorgi, B. & Morley, J. (2017). The Descriptive Phenomenological Psychological Method. I C. Willig & W. S. Rogers (Red.), *The Sage Handbook of Qualitative Research In Psychology* (2. utg., s. 176-192). London: Sage Publications Ltd.
- Griffin, E. (2014). Coordinated Management of Meaning (CMM) : of W. Barnett Pearce & Vernon Cronen. I E. Griffin, A. Ledbetter & G. Sparks (Red.), *A first look at communication theory* (s. 66-80). McGraw-Hill.
- Hetzroni, O. E. & Shalev, M. (2017). Effects of School Staff Communication on Initiations and Repair Strategies of Students with Severe Intellectual and Developmental Disabilities.

- Education and Training in Autism and Developmental Disabilities* 52(4), 437-452.
<https://doi.org/10.2307/26420416>
- Imran, M., Chen, Y., Wei, X. M. & Akhtar, S. (2019). A critical study of coordinated management of meaning theory : a theory in practitioner's hands. *International Journal of English Linguistics*, 9(5), 301-306. <https://doi.org/10.5539/ijel.v9n5p301>
- Jensen, A. & Penman, R. (2018). CMM : A brief overview. Hentet 28. april 2021 fra https://cmminstitute.org/wp-content/uploads/2018/03/65_CMM-BriefOverview.2018.pdf?6bfec1&6bfec1
- Jensen, P. & Ulleberg, I. (2019). *Mellom ordene : Kommunikasjon i profesjonell praksis* (2. utg.). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Karlsen, A. V. & Midtlin, H. S. (2015). Kommunikasjonspartnere og kommunikasjonsstrategier. I K.-A. B. Næss & A. V. Karlsen (Red.), *God kommunikasjon med ASK-brukere* (s. 187-215). Bergen: Vigmostad & Bjørke AS.
- Kent-Walsh, J. & Binger, C. (2009). Addressing the communication demands of the classroom. I G. Soto & C. Zangari (Red.), *Practically speaking : language, literacy, and academic development for students with AAC needs* (s. 143-172). Baltimore: MD: Brookes Publishing.
- Kent-Walsh, J. & McNaughton, D. (2005). Communication partner instruction in AAC : Present practices and future directions. *Augmentative and alternative communication*, 21(3), 195-204. <https://doi.org/10.1080/07434610400006646>
- Kleven, T. A. & Hjordemaal, F. R. (2018). *Innføring i pedagogisk forskningsmetode : En hjelp til kritisk tolking og vurdering* (3. utg.). Bergen: Vigmostad & Bjørke AS.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju* (3. utg.). Oslo: Gyldendal Norsk forlag AS.
- Light, J. (1989). Toward a definition of communicative competence for individuals using augmentative and alternative communication systems. *Augmentative and alternative communication*, 5(2), 137-144. <https://doi.org/10.1080/07434618912331275126>
- Meadan, H., Halle, J., Ostrosky, M. M. & DeStefano, L. (2008). Communicative Behavior in the Natural Environment: Case Studies of Two Young Children With Autism and Limited Expressive Language. *Focus on autism and other developmental disabilities*, 23(1), 37-48. <https://doi.org/10.1177/1088357607311444>
- Meadan, H. & Halle, J. W. (2004). Communication Repair and Response Classes. *The behavior analyst today*, 5(3), 291-303. <https://doi.org/10.1037/h0100034>

- Midtlin, H. S., Næss, K.-A. B., Taxt, T. & Karlsen, A. V. (2015). What communication strategies do AAC users want their communication partners to use? A preliminary study. *Disabil Rehabil*, 37(14), 1260-1267. <https://doi.org/10.3109/09638288.2014.961659>
- Nyeng, F. (2012). *Nøkkelbegreper i forskningsmetode og vitenskapsteori*. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.
- Næss, K.-A. B. (2015). God kommunikasjon med ASK-brukere. I K.-A. B. Næss & A. V. Karlsen (Red.), *God kommunikasjon med ASK-brukere* (s. 15-45). Bergen: Vigmostad & Bjørke AS.
- Opplæringslova. (1998). *Lov om grunnskolen og den vidaregåande opplæringa* (LOV-1998-07-17-61). Hentet fra https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1998-07-17-61#KAPITTEL_2
- Pearce, W. B. (2004). The coordinated management of meaning. I W. Gudykunst (Red.), *Theorizing about intercultural communication* (s. 35-54). Sage Publications.
- Pearce, W. B. (2007). *Making social worlds : a communication perspective*. Oxford: Blackwell Publishing Ltd.
- Postholm, M. B. (2010). *Kvalitativ metode : En innføring med fokus på fenomenologi, etnografi og kasusstudier* (2. utg.). Oslo: Universitetsforlaget AS.
- Rautaskoski, P. (2012). Observasjonsmetoder. I S. Brinkmann & L. Tanggaard (Red.), *Kvalitative metoder : Empiri og teoriutvikling* (s. 81-99). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Statped. (2021). Hva er alternativ og supplerende kommunikasjon (ASK)? Hentet 23. mai 2021 fra <https://www.statped.no/alternativ--supplerende-kommunikasjon-ask/hva-er-alternativ-og-supplerende-kommunikasjon-ask/>
- Tanggaard, L. & Brinkmann, S. (2012). Intervjuet : Samtalen som forskningsmetode. I S. Brinkmann & L. Tanggaard (Red.), *Kvalitative metoder : Empiri og teoriutvikling* (s. 17-45). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Tetzchner, S. v. & Martinsen, H. (2002). *Alternativ og supplerende kommunikasjon : En innføring i tegnspråksopplæring og bruk av kommunikasjonshjelpemidler for mennesker med språk- og kommunikasjonsvansker* (2. utg.). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Tetzchner, S. v. & Stadskleiv, K. (2016). Constructing a language in alternative forms. I M. M. Smith & J. Murray (Red.), *The silent partner? language, interaction and aided communication* (s. 17-34). Guilford: J&R Press Ltd.
- Vartun, M. (2018). Slik kan vi hjelpe barn som mangler talespråk : De voksne legger ofte lista for lavt for barn uten talespråk. Hentet 22. mai fra <https://forskning.no/pedagogiske-fag-sprak-universitetet-i-oslo/slik-kan-vi-hjelpe-barn-som-mangler-talesprak/285010>

7 Vedlegg

Vedlegg 1

30.5.2021 Meldeskjema for behandling av personopplysninger

NSD NORSK SENTER FOR FORSKNINGSDATA

NSD sin vurdering

Prosjekttittel
Kommunikasjon med ASK-brukere - hvilke utfordringer innebærer det?

Referansenummer
927777

Registrert
19.12.2020 av Andreas Elgseter Vingen - 229089@student.usn.no

Behandlingsansvarlig institusjon
Universitetet i Sørøst-Norge / Fakultet for humaniora, idrett- og utdanningsvitenskap / Institutt for pedagogikk

Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)
Oddvar Hjulstad, oddvar.hjulstad@usn.no, tlf: 90628648

Type prosjekt
Studentprosjekt, masterstudium

Kontaktinformasjon, student
Andreas Elgseter Vingen, andelgvinn@gmail.com, tlf: 90058612

Prosjektperiode
18.12.2020 - 01.06.2021

Status
12.01.2021 - Vurdert

Vurdering (3)
12.01.2021 - Vurdert

NSD har vurdert endringen registrert 12.01.2021.

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaset med vedlegg den 11.01.2021. Behandlingen kan fortsette.

Microsoft Teams ble lagt til som databehandler i prosjektet. NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene til bruk av databehandler, jf. art 28 og 29.

<https://meldeskjema.nsd.no/vurdering/5fda145f-c807-4ece-b1ad-33e41a2ea39d>

1/3

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

NSD vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Lykke til videre med prosjektet!

Kontaktperson hos NSD: Simon Gogl

Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)

11.01.2021 - Vurdert

NSD har vurdert endringen registrert 08.01.2021.

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet med vedlegg den 11.01.2021. Behandlingen kan fortsette.

Zoom ble lagt til som databehandler i prosjektet. NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene til bruk av databehandler, jf. art 28 og 29.

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

NSD vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Lykke til videre med prosjektet!

Kontaktperson hos NSD: Simon Gogl

Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)

22.12.2020 - Vurdert**KOMMENTAR**

Vi vil minne om at utvalget har taushetsplikt. Den strekker seg lenger enn å unnlate navnene til brukerne. Utvalget kan ikke fortelle historier på slik måte at andre opplysninger kan identifisere en nåværende eller tidligere ASK-bruker direkte eller indirekte. Dere er i fellesskap ansvarlige for at brukerne blir omtalt i generelle ordelag under samtalen. Vi anbefaler at dere diskuterer personvern i forkant av intervjuet.

Hvis intervjuer blir gjennomført digitalt, må dette meldes som en endring. Tjenesten som brukes (f.eks. Zoom, Skype, Teams) kan registreres som en ekstern databehandler på siden "Behandling" og meldeskjemaet sendes inn på nytt.

VURDERING

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet med vedlegg den 22.12.2020. Behandlingen kan starte.

MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilke type endringer det er nødvendig å melde:
<https://www.nsd.no/personverntjenester/fylle-ut-meldeskjema-for-personopplysninger/melde-endringer-i-meldeskjema>

Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres.

TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 01.06.2021.

LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake. Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a.

PERSONVERNPRINSIPPER

NSD vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om:

- lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke viderebehandles til nye uforenlige formål
- dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet
- lagringsbegrensning (art. 5.1 c), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet

DE REGISTRERTES RETTIGHETER

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: åpenhet (art. 12), informasjon (art. 13), innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), underretning (art. 19), dataportabilitet (art. 20).

NSD vurderer at informasjonen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13.

Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1 f) og sikkerhet (art. 32).

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og eventuelt rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

NSD vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Lykke til med prosjektet!

Kontaktperson hos NSD: Simon Gogl

11. Personvernjenester: 55 58 21 17 (tast 1)

Vedlegg 2

Vil du delta i forskningsprosjektet

“Kommunikasjon med ASK-brukere – hvilke utfordringer innebærer det”?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å innhente ulike perspektiver på de utfordringer man kan møte når kommunikasjon foregår ved hjelp av ASK. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Gjennom dette forskningsprosjektet ønsker jeg å utforske hvilke erfaringer kommunikasjonspartnere til ASK-brukere har med kommunikasjonsutfordringer. Basert på relevante erfaringer fra deltakerne i prosjektet, og sett i lys av kommunikasjonsteori, skal jeg forsøke å drøfte hvordan det bedre kan tilrettelegges og settes inn tiltak for å håndtere kommunikasjonsutfordringer på en måte som fremmer god og effektiv kommunikasjon mellom ASK-brukere og deres kommunikasjonspartnere. Forskningsprosjektet vil innebære intervju av omtrent fem personer, noe som gjør det til et lite prosjekt, men som likevel er et viktig bidrag for å nyansere ulike erfaringer blant personer som jobber med ASK i det daglige.

Min foreløpige problemstilling er formulert slik:

«Hvilke kommunikasjonsutfordringer opplever personer som kommuniserer med ASK-brukere, og på hvilke måter kan det tilrettelegges og settes inn tiltak for å fremme god og effektiv kommunikasjon mellom ASK-brukere og deres kommunikasjonspartnere sett i lys av teorien om Coordinated Management of Meaning?»

Teorien Coordinated Management of Meaning (CMM) vil være det teoretiske utgangspunktet som jeg i mitt prosjekt vil drøfte kommunikasjon med ASK-brukere i lys av. CMM handler kort sagt om hvordan mennesker skaper og tillegger ulike situasjoner mening gjennom samhandling med hverandre, og at man selv er med å prege samhandlingen gjennom sine språkhandlinger. Med andre ord skjer meningsskapning gjennom at vi bruker språket, men måten vi velger å kommunisere på har mye å si.

Prosjektet skal være del av min masteroppgave i pedagogikk med spesialpedagogisk fordypning i alternativ og supplerende kommunikasjon. All informasjon som kommer frem av forskningsintervjuene skal kun brukes til denne oppgaven og ikke benyttes til andre formål.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Universitetet i Sørøst-Norge, institutt for pedagogikk, er ansvarlig for prosjektet. Min veileder er Oddvar Hjulstad, førstelektor ved universitetet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du får spørsmål om å delta fordi du tilhører en skole eller barnehage som har ansatte med ASK-kompetanse og erfaring, og derfor vil være relevant deltaker i mitt forskningsprosjekt. I tillegg til å kontakte din arbeidsplass, kontakter jeg to andre steder med forespørsel om å delta, slik at jeg får noe spredning i kompetanse og erfaring. Dette tror jeg vil sørge for en god variasjon av deltakere og vil bidra til ulike og uavhengige perspektiver.

Hva innebærer det for deg å delta?

Deltakelse i prosjektet innebærer et intervju med meg i løpet av de første to månedene av 2021. Intervjuet vil ha varighet opptil 60 minutter, og det vil bli tatt opp på lydopptak slik at jeg kan behandle det i etterkant. Utover at din stemme vil høres på et lydopptak, vil ingen personlige opplysninger være nødvendige, og innholdet i intervjuet vil være anonymt. Dette gjelder blant annet hvem du er, hvor du jobber, og hvem du jobber med. Innholdet skal handle om dine

erfaringer og opplevelser og knyttes ikke til deg som person. Informasjon som kommer frem av intervjuet vil kunne bidra til et perspektiv på tematikken for prosjektet.

Særskilt kommentar angående koronapandemien: Jeg vil selvsagt sørge for at intervjuet kan holdes i et stort rom hvor vi til enhver tid vil holde minimum 2 meters avstand. Smittevernråd fra myndighetene vil kunne påvirke gjennomføringen og det vil ved strenge tiltak for eksempel være aktuelt å vurdere gjennomføring digitalt. Dette avtales nærmere intervjutidspunktet.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, må du undertegne et samtykke, men du kan når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrevet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Lydopptakene vil gjøres med mobiltelefon uten simkort, med andre ord ikke koblet til et nettverk. Det er kun jeg som vil ha tilgang til lydopptakene, og de vil lagres på mobilen i et låst skap. I transkriberingen og i masteroppgaven vil ingen opplysninger om deg komme frem. Dette innebærer at dersom du skulle oppgi opplysninger på lydopptaket som kan spores til deg eller andre, vil dette anonymiseres i transkriberingen. I masteroppgaven skal informasjon gitt av deg formuleres slik at det verken direkte eller indirekte vil være mulig å gjenkjenne deg som person. De opplysninger som vil være relevante for masteroppgaven er dine generelle erfaringer med utfordringer knyttet til kommunikasjon med ASK-brukere, noe som innebærer at spesifikk informasjon om personer eller sted uansett ikke vil være relevant og derfor anonymiseres.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Så raskt prosjektet er fullført og masteroppgaven godkjennes, vil lydopptaket med alle opplysninger og transkriberingsteksten slettes. Masteroppgaven forventes å godkjennes i midten av juli 2021.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet (lydopptaket), har du rett til:

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene,
- å få rettet personopplysninger om deg,
- å få slettet personopplysninger om deg, og
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Universitetet i Sørøst-Norge har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Hvor kan jeg finne ut mer?

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Universitetet i Sørøst-Norge ved Oddvar Hjulstad (mail: oddvar.hjulstad@usn.no).
- Meg, Andreas Elgseter Vingen (mail: andelgvin@gmail.com, tel: 90058612).
- Vårt personvernombud: Paal Are Solberg (mail: paal.a.solberg@usn.no, tel: 35575053).

Hvis du har spørsmål knyttet til NSD sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost (personverntjenester@nsd.no) eller på telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Prosjektansvarlig

(Forsker/veileder)

Eventuelt student

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *Kommunikasjon med ASK-brukere – hvilke utfordringer innebærer det?*, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i personlig intervju med lydopptak

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 3

Intervjuguide

Intervjuguiden skal kun fungere som overordnet struktur for, og et forslag til gjennomføring av, intervjuet. Hvilken retning intervjuet tar er i stor grad avhengig av hva intervjupersonen har av erfaring og opplevelser, og dermed ønsker å snakke om.

Introduksjon før intervjuet starter:

- Begge parter har taushetsplikt. Det skal ikke nevnes navn eller gis eksempler som kan gjøre enkeltpersoner kjent for andre. Tema for intervjuet er kommunikasjon med ASK-brukere og utfordringer knyttet til det. Kunnskap og erfaringer vil naturligvis bunne i eksempler fra arbeidshverdagen, men skal omtales anonymisert og generelt.
- Problemstillingen. Fokus først og fremst på egne erfaringer for å belyse utfordringene. Basert på erfaringer kan man se fremover og reflektere rundt løsninger og tiltak.
- Jeg er nysgjerrig student med litt erfaring, men ønsker i fremtiden ASK-karriere. Det finnes ingen gale svar!
- Spørsmål fra intervjuperson før vi starter, eventuelt til det signerte informasjonsskrivet?

<p>Problemstilling:</p> <p><i>Hvilke kommunikasjonsutfordringer kan ifølge fagpersoner i skolen oppstå i møte med ASK-brukere, og hvilke tiltak kan skape bedre betingelser for god kommunikasjon?</i></p>	
<p>Oppstart, introduksjon</p> <p>Antall år erfaring med ASK:</p> <p>Erfaring med hvilke typer ASK:</p> <p>Yrkesrolle/-tittel:</p>	
<p>Innledende og overordnede spørsmål</p>	<p>Kan du kort si noe om hva du erfarer er noen av hovedutfordringene med ASK som kommunikasjonsform?</p> <p>På hvilke måter vil du si at kommunikasjon med ASK er annerledes enn kommunikasjon med talespråk? Hva er konsekvenser?</p>
<p>Tema:</p> <p>Kjennskap til ASK-brukeren</p> <p>Forskningsspørsmål:</p> <p><i>I hvilken grad kan fagpersoner i skolen oppleve at kjennskap til ASK-brukeres kommunikasjonsformer har påvirkning på misforståelser og kommunikasjonsbrudd?</i></p>	<p>Når du skal tolke det en ASK-bruker kommuniserer, hva mener du det er viktig å tenke på?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hva mener du kan være konsekvenser ved at ASK-brukere har begrenset mulighet til å uttrykke sitt budskap i forhold til evnen? <p>Stikkord: Tålmodighet, ansvar, holdning, tilgjengelighet, kunnskap/kompetanse</p> <p>Hvordan opplever du å skille mellom når ASK-brukeren kommuniserer noe bevisst, og når det er del av det ubevisste kroppsspråket?</p>

<p>Notat til meg selv: Bruk uttrykk som «fortell mer om det», «hva mener du?», «dette vil jeg gjerne høre mer om», osv.</p>	<p>Kan du si noe om misforståelser mellom ASK-brukere og deg selv?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hva gjør du dersom du ikke forstår ASK-brukeren? <p>Stikkord: Ordvalg, manglende vokabular, analoge signaler (gester, blikk, hånd- og hodebevegelser, ansiktsuttrykk som i utgangspunktet <i>ikke</i> har kommunikativ hensikt), tvetydige signaler</p> <p>På hvilke måter opplever du at de naturlige samhandlingssituasjonene (lek, tøyning, felles oppmerksomhet) preges av at kommunikasjon foregår ved hjelp av ASK?</p>
<p>Tema: Strategier</p> <p>Forsknings spørsmål: <i>Hvordan kan ASK-brukeres strategier ha betydning for kvaliteten på kommunikasjonen?</i></p>	<p>Hvilke erfaringer har du med ASK-brukerens strategier for å få frem sitt budskap?</p> <ul style="list-style-type: none"> - På hvilke ulike måter har du erfart at ASK-brukere sier ifra om at de blir misforstått? - Har du opplevd at ASK-brukeren har gitt opp å forsøke å formidle det den ønsket? - Hvordan opplever du tålmodigheten til ASK-brukere? <p>Hvilke erfaringer har du med reparasjon av kommunikasjonsbrudd?</p> <p>Hvilke strategier for å forhindre misforståelser har du god erfaring med?</p> <p>Stikkord: Tilgjengelighet/brukervennlighet, samtalepartnerens tolkning, kompetanse, tålmodighet, holdning</p>

<p>Tema: Samtalepartneren</p> <p>Forskningsspørsmål: <i>Hvilken rolle kan samtalepartneren til en ASK-bruker ha for å tilrettelegge for god kommunikasjon?</i></p>	<p>Hva er viktige ferdigheter eller egenskaper hos ASK-brukerens samtalepartner?</p> <p>Stikkord: Relasjon, situasjon, kompetanse, erfaring, holdning, ansvar, tålmodighet</p> <p>Hvilken betydning mener du relasjonen til barnet har for god kommunikasjon?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hva har kjennskap (ikke relasjon) å si? - Hvilke misforståelser kan oppstå ved å mangle de egenskaper du nevner? <p>Hva tror du kan motivere ASK-brukeren til å uttrykke seg mer?</p> <p>Hvordan tenker du man kan skape gode og meningsfulle samtaler sett fra ASK-brukerens ståsted?</p> <ul style="list-style-type: none"> - På hvilke måter mener du samtalepartneren kan bidra til slike gode og meningsfulle samtaler? - Hvilken rolle, eventuelt hjelper-rolle, mener du samtalepartneren ellers har i praksis? <p>Hva mener du kan gjøres for å øke ASK-brukerens initiativ og motivere til å uttrykke seg selv?</p>
<p>Avsluttende tanker eller spørsmål</p>	<p>Knyttet til det vi har snakket om, har du eksempler på noen tiltak som du har god erfaring med?</p> <p>Hva har fungert og hva har ikke fungert?</p> <p>Har du tips til god og meningsfylt kommunikasjon med ASK-brukere?</p>