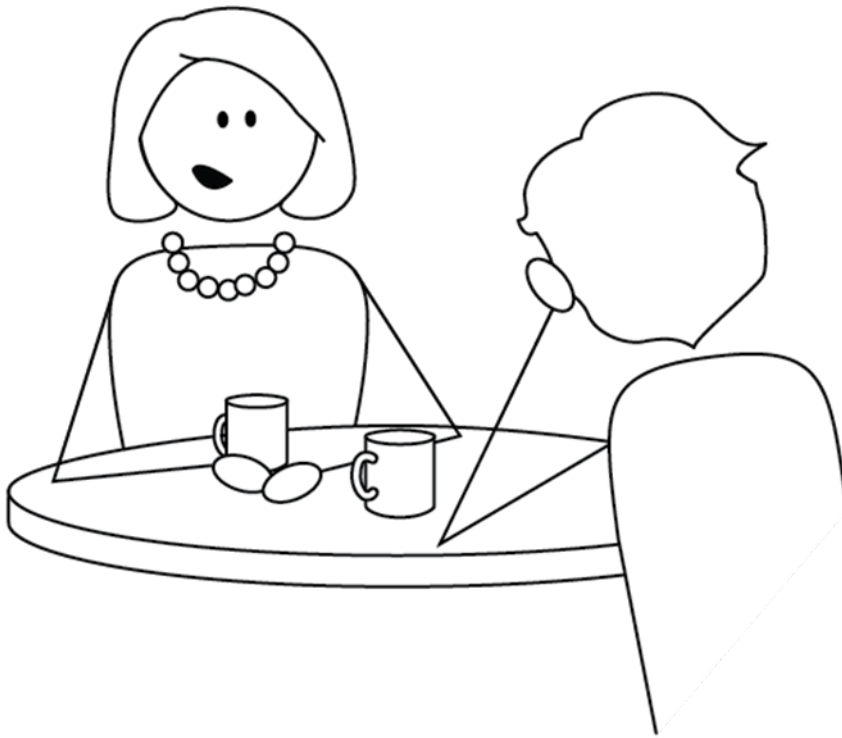


Intervjuguide for involvering av barn i prosjektet



Innhold

| | |
|---|---|
| Innledning..... | 3 |
| Formål intervjuer..... | 3 |
| Formål intervjuguide | 3 |
| Gjennomføring av intervjuene | 3 |
| Materiale og rigg | 3 |
| Intervjuene steg- for steg | 3 |
| 1. Kontaktetablering..... | 5 |
| 2. Gir informasjon..... | 5 |
| 3. Innledning til samtalen/tema | 6 |
| 4. Oppfølging av temaer | 7 |
| PU | 7 |
| 4a) Videre oppfølging av tema | 8 |
| 4b) Lukkede og ledende spørsmål..... | 8 |
| Tips til gjennomføring av intervjuene | 8 |
| Avslutning..... | 9 |

Innledning

Intervjuguiden er ment som en veileder for hvordan personellet som skal gjennomføre intervjuene bør gå frem. Det viktigste med dette dokumentet er at personene om skal gjennomføre intervjuene forstår, og enes om, innholdet.

Guiden er basert på anerkjente metoder for informasjonsinnhenting (elementer fra DCM) og tilnærminger fra design – og samskappingsmetodikk.

Formål intervjuer

Formålet med intervjuene er å kartlegge brukerreisen til asylsøkere for å finne løsninger bedre tilpasset brukergruppen barn.

Formål intervjuguide

Å sikre til en viss grad lik og sammenlignbar informasjon samt en høy kvalitet på informasjonen som innhentes gjennom samtalene. Intervjuguiden skal sikre dette ved å gi:

- retningslinjer for samtalene med respondenter
- rammer for samtalene
- en oversikt over de temaene som skal kartlegges
- en oversikt over tilnærming til temaene

Gjennomføring av intervjuene

Materiale og rigg

Vi gjennomfører intervjuene på et sted der respondentene føler seg trygge. Et alternativ er å gjennomføre samtalene der de bor- på mottaket (se etiske retningslinjer).

Vi bruker et stort ark hvor det er avmerket en tidslinje hvor respondenten kan skrive inn/tegne inn kontaktpunkter samt plass til å sette på post-it lapper/klistremerker med ansikter som indikerer hvordan de selv vurderer hendelsen/tidsperioden.

Vi tar med idékort som kan brukes til å tenke på løsninger sammen med dem vi intervjuer. Disse idékortene skal kun benyttes etter at personen har fått fortalt om hendelsen, om hva de tenker om den og selv forsøkt å komme med forslag til hva som kunne ha vært gjort bedre.

Vi sitter ved siden av den vi snakker med, og tegner fortløpende sammen med den vi snakker med.

Intervjuene steg- for steg

Intervjuene er planlagt å følge fire steg. De to første stegene dreier seg om å etablere kontakt og sikre at personen vi snakker med har forstått hvorfor intervjuene gjennomføres, vår rolle og deres rolle og rettigheter. Steg 3-4 beskriver hvordan intervjuet rundt prosjektets tematikk foregår. Disse to stegene gjentas etter hvert som temaer dukker opp i intervjuet (se illustrasjon under).

1. kontaktetablering

2. Gi informasjon

3. Innledning til tema og fri fortelling: Hva man skal snakke om, hvorfor og hvordan. Fortell, beskriv og forklar.

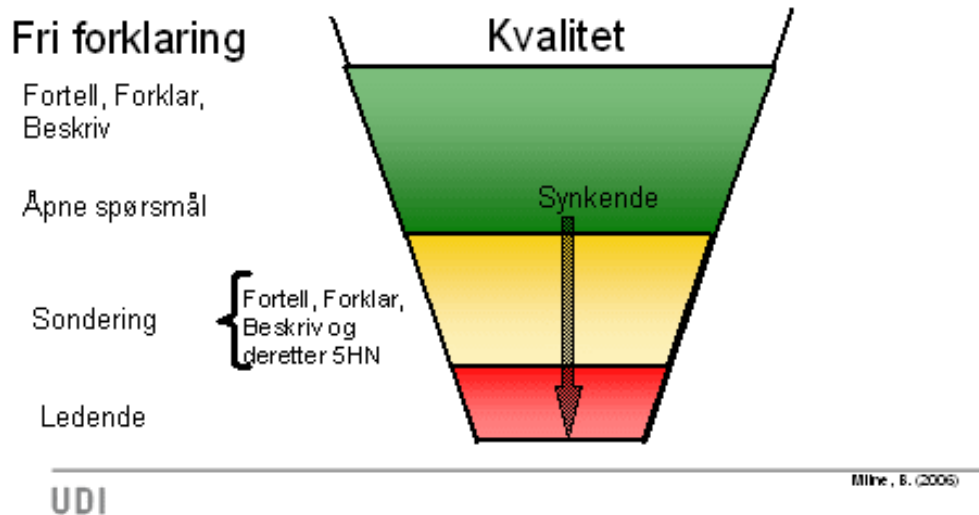
4. Oppfølging tema: Fokuser på nøkkelord-
fortell eller beskriv.

4a) Videre oppfølgin: Åpne
spørsmål: Hva er grunnen til?
Hvordan, hvor, hvem, hva og
når?

4b) Ledende og
lukkende spørsmål

Forklaring figur: Hvert enkelt tema skal introduseres, en fri fortelling skal tas imot og så skal vi følge opp informasjon med åpne spørsmål og til slutt eventuelle lukkede spørsmål/sammendrag for avklaringer før vi avslutter temaet og går over til neste med en ny innledning. Eksempler på temaer: Alle kontaktpunktene de har hatt mot myndighetene, ventetiden, livet på mottaket.

“Pålitelighetshierarkiet”



Figur: Eksempel på hvordan UDI- sin intervjuguide ser ut. Kun til informasjon.

1. Kontaktetablering

I starten av samtalen skal vi ha fokus på å skape trygge og forutsigbare rammer for samtalen. Barna skal i løpet av den første delen av samtalen føle seg trygge og kjente med situasjonen og føle seg som betydningsfulle informanter til prosjektet.

Dette gjør vi ved å:

- Hils på personen og introdusere oss selv og tolken
- Være tydelig tilstede i samtalen og genuint interessert i respondenten
- Finne et tema som personen er interessert og få til en dialog. Et tips her er å finne noe som personen er interessert i akkurat nå. Husk at det er viktig at det er respondenten som skal komme i prat, at man viser interesse ved å følge opp og stille spørsmål om det respondenten forteller. På denne måten skaper man trygghet, viser at man er interessert, at personen er en betydningsfull informant og skaper allerede da den dialogen som er viktig for resten av samtalen.

Denne delen av samtalen er gjennomført når barnet/ungdommen:

- Snakker fritt og personlig
- Premissene for samtalen er lagt: jeg skal lytte og du skal fortelle- Dialogen er lagt

2. Gir informasjon

Informasjonen som respondentene skal ha før samtalen starter kan gis i flere omganger og på ulikt tidspunkt – og helst før vi møtes til intervjuer (jf. etiske retningslinjer). Rett før samtalen om prosjektets tematikk starter kan man da nøye seg med at man har en rask sjekk på om respondenten vet og har forstått kjørereglene for samtalen. Under finner du en liste over informasjon som respondentene skal ha før samtalen starter.

- Hvem du er (hva du heter, hvor du jobber og ev annen informasjon som forklarer hvorfor du er der nå og skal intervju personene)
- Tolken skal være introdusert (uten navn?) og tolkens rolle forklart
- Forsikre deg tidlig om at det er greit å bruke den tolken du har
- Taushetsplikt: Det som fortelles blir i rommet
- Vær overtydelig på hva formålet er med intervjuet, hvilken betydning det har for dem som respondenter- samt at de når som helst kan avslutte intervjuet om de ønsker det.
- Rolleforståelse
- Hvor lenge man skal holde på (2-3 timer)
- Hva som vil skje med informasjonen de gir
- Pauser
- Ved bruk av lydopptak så skal respondenten informeres om dette og om at opptakene slettes så snart vi har hentet ut informasjonen vi trenger. Navn på person vil ikke fremkomme av lydopptaket
- Hva intervjuet skal handle om; under følger et forslag til hvordan vi kan introdusere hva intervjuet og prosjektet handler om:

«Mens du har vært i Norge så har du vært hos politiet å registrert deg, du har bodd på ulike mottak som UDI eier, du har vært og snakket med UDI, og du har kanskje vært i kontakt med UNE også? Alle disse er på ulike måter en del av norske myndigheter.

Sammen ønsker de å gjøre det bedre for barn som kommer til Norge slik som deg, og som ber om å få bo i Norge. For å kunne bli flinkere, vil de høre hva barn har å fortelle om hvordan det har vært for dem mens dere har vært i Norge. Om hvordan møtene med politiet, UDI og UNE har vært, og hvordan det har vært mens man har ventet. Så det er nettopp derfor vi har bedt om å få snakke med deg. For du kom jo til Norge fra ... og søkte om det vi kaller beskyttelse. Ikke sant? Og derfor så ønsker de å vite hvordan dette har vært for deg. De trenger å vite hva som har vært bra og hva som ikke har vært bra for å kunne se hvilke endringer de kan gjøre for at det skal bli bedre for barn som kommer senere og som skal igjennom det du har opplevd.

Så det du forteller meg i dag vil jeg ta med meg og vise til sjefene til UDI, så det du sier i dag er kommer til å være viktig for hvordan andre barn får det!»

3. Innledning til samtalen/tema

Etter at vi har etablert kontakt og gitt relevant informasjon går vi inn i selve intervjuet om den relevante prosjekttematikken. For at vi skal få den informasjonen vi trenger og minst mulig grad bruke tid på å snakke om ting som ikke er relevant for prosjektet og viktigst; at respondentene skal få muligheten til å få gitt oss den verdifulle informasjonen de sitter på, så skal alle temaer introduseres tydelig for respondentene. Alle nye temaer introduseres med en klar og tydelig bestilling om hva det er man skal snakke om, hva som er grunnen til at man skal snakke om det, og eventuelt en forklaring på hva slags informasjon det er behov for eller hvordan informasjonen kan gis.

Det første teamet som introduseres i alle intervjuene er «hva du har gjort siden du kom til Norge», som da har som formål å få tegnet opp en tidslinje med kontaktpunktene barna/de unge selv husker. Dette teamet kan introduseres slik:

«Som du ser har jeg tatt med meg et stort ark hit i dag. Det første vi skal gjøre er å gå gjennom alle stedene/stegene/de ulike menneskene du har møtt siden du til Norge. Grunnen til at vi skal gjøre det er at jeg trenger å få en oversikt over det du har vært i gjennom/hvem du har møtt siden du kom til Norge sånn at vi kan finne ut hva vi skal snakke om etterpå/hva du synes det er interessant å snakke om. Du kan tegne eller skrive på denne linjen, – og du bestemmer selv hva du har lyst til å tegne inn. Etterpå skal vi snakke om hva du tenkte om de ulike tingene du opplevde».

Det andre temaet som introduseres i alle intervjuene er hvordan respondenten opplevde de ulike kontaktpunktene. Her bruker de da post-it lapper eller klistremerker for å sette følelser på ulike hendelser/perioder/kontaktpunkter. Dette temaet kan introduseres slik:

«Så dette er det du har gått gjennom/opplevd siden du kom, oppsummer det du kan lese av arket og det de har sagt når de fylte ut linjen– stemmer dette? Her har vi noen ansikter, noen er glade andre er ikke fult så glade –tenk på hvordan du opplevde de ulike stegene som du har tegnet opp her, og sett på ansiktene som du tenker beskriver best hvordan du opplevde situasjonen/perioden/annet».

4. Oppfølging av temaer

Bruk tidslinjen dere har laget sammen og fjesene som har blitt satt på de ulike stedene til å velge ut hvilke temaer som du tenker vil være mest fruktbare i akkurat denne samtalen. Noen vil for eksempel ha sterke følelser knyttet til politiregistreringen, mens andre kanskje knapt nok husker den. Å bruke tid på dette temaet vil i utgangspunktet være mer fruktbart for en som husker episoden/hendelsen godt og mindre interessant i samtale med en som ikke husker den. Husk at samtalene varer ca. 2-3 timer og at det er viktig med god informasjon- ikke at man kommer gjennom alt man skulle ønske. Husk, dette er en samtale – vi er ute etter dialogen, ikke at vi skal komme gjennom alle bolker vi har satt opp på forhånd. De vi snakker med skal få fortelle mest mulig fritt om aktuelle temaer.

Tema som er relevante for prosjektet skal kartlegges ved å innlede til temaer som har kommet opp under lagingen av tidslinjen og møtepunktene, for så å følge opp temaene med åpne og nøytrale spørsmål. Under følger noen eksempler på hvordan du kan gå frem for å følge opp et tema som dukker opp.

Livet på mottaket

«Jeg ser at du har satt et stort smilefjes på da du bodde på X/det mottaket. Nå skal vi snakke om det som er grunnen til at du valgte akkurat dette fjeset for å beskrive denne tiden. Fortell/ /tegn «

PU

«Du har fortalt at ditt første møte med norske myndigheter var da du dro til PU for å registrere deg som asylsøker. Dette fjeset brukte du for å beskrive hvordan dette møtet med politiet var. Jeg vil høre mer om hva som er grunne til at du valgte det fjeset. Fortell.»

Etter introduksjon til tema gir vi respondentene mulighet på nytt muligheten til å fortelle fritt om det temaet vi har introdusert. Når det stopper opp oppfordrer vi personen til å fortelle, beskrive eller forklare ytterligere det som er av interesse. Her må vi være oppmerksomme på hva vi egentlig ber om når vi knytter fortellingen opp til et fjes. At det er grunnen til at de valgte et bestemt fjes som er det vi ber dem forklare for oss eller fortelle om- og ikke nødvendigvis hendelsene som ligger bak valget av fjeset og det er disse hendelsene som vi er ute etter. Vi må derfor være forberedt på ulike svar på oppfordringen til å fortelle og veilede inn i hendelsene der dette ikke selv blir tatt opp eller fortalt om.

Eks:

«Jeg satte smilet på Lyngbø mottak, der jeg bodde før, for der var det fint».

«Der var det fint!»

«Ja»

«Dette ønsker jeg å høre mer om. Hva det var som gjorde at det var fint på Lyngbø. Fortell om det»

Mens de forteller og det fortsatt er behov for at de forteller om temaet kan vi oppmuntre til videre fri fortelling ved å **lytte aktivt**. Det gjør vi ved å bruke små ord som “mm”, “fortsett” og “ja” og

kroppsspråk som små nikk og smil som oppmuntrer til videre fortelling. Sørg for at den du snakker med forstår at det som sies er interessant for deg. Så langt det lar seg gjøre lar vi personen få fortelle fritt og med egne ord om temaet.

4a) Videre oppfølging av tema

Når respondenten går «tomme», (eksempelvis er ferdig med å fortelle om hvorfor opplevelsen ved PU var positiv) følger vi opp informasjonen vi har mottatt med åpne og ikke-ledende spørsmål. Forsøk her å bruk begreper som informanten selv brukte som et utgangspunkt for å stille oppfølgingsspørsmål. For eksempel: «Du sa det var vanskelig å fylle ut det skjemaet, hva er grunnen til at det var vanskelig?» Her er altså fokuset å grave i årsakene til en opplevelse.

Dersom vi ikke kommer til bunns i det vi følger opp, kan vi stoppe opp og eksempelvis si: «akkurat det du snakker om nå er det viktig at jeg forstår. Forklar alt du tenker om dette!».

Når vi i har kommet dypt ned i hvordan respondenten vurderer en situasjon, kan vi undersøke om vi klarer å finne noen behov ved å fokusere på løsningsrom: Eksempelvis gjennom:

Hva kunne vært gjort annerledes for at du ville ha hatt en annen opplevelse enn det du hadde?

Spørretekniker i oppfølging av tema:

Vi skal som hovedregel bruke åpne og verdinøytrale spørsmål. Bruk av åpne spørsmål bidrar til å ivareta personens mulighet til å forklare seg med egne ord noe som gir god kvalitet i informasjonen.

Et åpent spørsmål er et spørsmål som tilrettelegger for at personen får forklart seg om relevante detaljer uten unødvendige føringer fra oss. Gode åpne spørsmål begynner ofte med; fortell, forklar eller beskriv eller spørreordene hva, hvem, hvor, når og hva er årsaken/grunnen til.

Vi skal unngå å bruke ledende eller verdiladede spørsmål eller spørsmål som er vanskelige å svare på som for eksempel; dobbeltspørsmål, spørsmål formulert som påstander eller spørsmål som inneholder for mye informasjon. Om spørsmålene brukes er det mot slutten av en samtale om et spesifikt tema (se punkt under).

4b) Lukkede og ledende spørsmål

Dersom ting stopper opp, eller om man vil komme helt til bunns i et tema – eventuelt vil undersøke løsningshypoteser som har dukket opp kan man mot slutten av en tematikk følge opp med lukkede/ledende spørsmål. Eksempelvis: «Ville det vært lettere om registreringen foregikk på denne måten?». «Hadde du opplevd det annerledes dersom.?» Et alternativ her: Vi tar med idékort – og ber respondenten om å forsøke å tegne ut en løsning på problemstillingen vi snakker om. Dette kan fungere bra – eller ikke i det hele tatt, helt avhengig av hvem vi snakker med – dette må vi nesten teste og se an i hvert intervju.

Tips til gjennomføring av intervjuene

Dersom bakgrunnen for asylsaken dukker opp i samtalen,

1 Lytt. Hvis det ikke tar lang tid, hør dem ferdig. ikke følg opp med spørsmål, men anerkjenn det at de har fortalt deg dette. «Takk for at du delte det med meg. Jeg forstår at det har vært vanskelig for deg». Finne en fin måte å gå tilbake til å snakke om det dere snakket om «Det var mens vi snakket om da du var på asylintervjuet at du begynte å tenke på, og fortelle meg, om de t du har opplevd. Vi skal tilbake til å snakke om asylintervjuet. Er det greit for deg?» Ev følg opp det som har blitt sagt «Du sa at det under asylintervjuet var vanskelig å få fortalt det du har fortalt meg nå. Hva var grunnen til det?7Hva kunne vært gjort annerledes under intervjuet slik at du hadde fått fortalt»

2 Bli det for langt må du finne en måte å avbryte på. Dette kan være vanskelig med tolk. Hold opp hånden og signaliser at søker kan stoppe å snakke. «Jeg beklager at jeg avbryter deg. Jeg forstår ut i fra det du nå har fortalt meg at du har opplevd mye og at det vi snakker om nå gjør at du tenker på det. Det var da vi snakket om at du var på Lyngbør mottak og ventet på svar på søknaden din at du begynte å fortelle om opplevelsen din. Hva var det som var grunnen til at du begynte å tenke på akkurat når du fortalte om denne tiden?»

Om situasjonen blir vanskelig for den du snakker med så gi rom og tid til å hente seg inn. Noen ganger tilbyr man pause, men å skulle gå vekk fra intervjusituasjonen og møte andre med tårer i øynene er ikke alltid det som er best for den det gjelder. Litt tid til å komme seg er ofte bedre. Anerkjenn- «Jeg ser at du gråter» «Hvordan går det med deg» «Vi snakket om en hendelse på mottaket da du begynte å gråt (tilpass). Hvordan vil det være for deg å fortsette å snakke om dette?» «Hvis det er for vanskelig å snakke om så snakker vi om noe annet i stedet. Men før vi går videre kan jeg spørre deg om noe kunne vært gjort annerledes for deg i denne perioden, slik at det hadde vært lettere?»

Sitt ved siden av den du snakker med – ikke rett overfor.

Dersom vi bruker lydopptak – skriv ned tidspunkt for gode sitater (Dersom du ikke helt får med deg formuleringen – eventuelt passasjer det er interessant å lytte til i etterkant).

Stillhet er helt ok – ta det rolig, la personen som skal fortelle sin historie ta tiden han eller henne trenger. Husk; barn bruker ofte lengre tid på å fortelle en historie enn voksne.

Avslutning

Samtalene skal avrundes på en god måte. Alle skal ha god informasjon om hva som vil skje videre med informasjonen de har gitt og hva de kan vente av i forhold til å høre fra oss om prosjektet igjen senere. Avslutt gjerne det hele med å snakke om noe nøytralt- kanskje om hvilke planer de har for etter samtalen.