



Universitetet  
i Stavanger

**EIRIN SKAALEN**

VEILEDER: PAULO THIAGO BASTOS ROCHA

# Språkbarrierer i kontrollsituasjoner

En tematisk analyse

**Bacheloroppgave 2024**

**Toll, vareførsel og grensekontroll**

**Institutt for sikkerhet, økonomi og planlegging**

**Det teknisk-naturvitenskapelige fakultet**



## **Sammendrag**

Denne oppgaven undersøker følgende forskningsspørsmål: *Hvordan gjennomføres en kontroll der kommunikasjonen mellom en tollbetjent og et kontrollobjekt påvirkes av en språkbarriere, i konteksten av en internasjonal flyplass?* Fenomenet er lite dokumentert i konteksten av grensekontroll, og studien kan derfor benyttes som et utgangspunkt for videre forskning. Studien har en pragmatisk tilnærming, og rammen for oppgaven er et beskrivende, intensivt undersøkelsesdesign, i form av en casestudie. Det er samlet inn ikke-inngripende, hovedsakelig kvalitativ, sekundærdata gjennom observasjon av kontrollsituasjoner fra TV-serien *Toll*.

Dataen ble analysert i en tematisk analyse, og resulterte i fire temaer: språkbarriere, verbal kommunikasjon, nonverbal kommunikasjon, og konflikthåndtering. Resultatene fra studien viser at tolk ikke blir benyttet, selv der behovet er stort. Videre antyder funnene at det meningsforsterkende kroppsspråket til tollbetjenten er viktig for gjennomførelsen av kontrollen. Kontrollsituasjonene er påvirket av et asymmetrisk forhold, og resultatene impliserer at tollbetjenten gjør kommunikasjonen mer likeverdig ved å benytte dialog, høflighet og humor.

## **Summary**

This thesis examines the following research question: *How is a control conducted where the communication between a customs officer and a control object is affected by a language barrier, in the context of an international airport?* The phenomenon is poorly documented in the context of border control, and the study can therefore be used as a starting point for further research. The study has a pragmatic approach, and the framework is a descriptive, intensive research design, in the form of a case study. Non-intrusive, mainly qualitative, secondary data has been collected through observation of control situations from the TV-series *Toll*.

The data was analyzed in a thematic analysis, and resulted in four themes: language barrier, verbal communication, non-verbal communication, and conflict management. The results of the study show that interpreters are not used, even where the need is great. Furthermore, the findings suggest that the meaning-enhancing body language of the customs officer is important for the execution of the control. The control situations are affected by an asymmetric relationship, and the results imply that the customs officer makes communication more equal by using dialogue, politeness and humor.

## **Forord**

Jeg vil benytte denne anledningen til å takke de som har hjulpet meg i prosessen med å skrive en bacheloroppgave.

Takk til min veileder Paulo Thiago Bastos Rocha for kloke råd, og oppmuntrende ord.

Takk til mamma Kristin, pappa Ove Christian, lillesøster Trine, og lillebror Karl Oskar for tålmodighet og forståelse. En ekstra takk til lillebror for at du får meg til å smile, og en ekstra takk til mamma for at du leste igjennom oppgaven min. Jeg vil også takke mine kjære besteforeldre Ingrid og Håvard – mine største støttespillere. Til slutt vil jeg takke Johnny for all motivasjon og trøst. Alt blir lettere med deg.

# Innholdsfortegnelse

<b>Sammendrag</b> .....	<b>2</b>
<b>Summary</b> .....	<b>2</b>
<b>Forord</b> .....	<b>3</b>
<b>1 Innledning</b> .....	<b>7</b>
1.1 Bakgrunnen for undersøkelsen .....	7
1.2 Formålet med undersøkelsen.....	7
1.3 Forskningsspørsmålet .....	7
1.3.1 Presisering og avgrensning .....	8
1.4 Oppgavens oppbygging.....	8
1.5 Begrepsavklaring.....	8
<b>2 Teori</b> .....	<b>10</b>
2.1 Utvalg av teori.....	10
2.2 Språkbarriere.....	10
2.2.1 Språkbarriere og engelsk som lingua franca.....	10
2.2.2 Hvordan arbeid påvirkes av en språkbarriere .....	11
2.3 Tolk og oversettelsesprogram.....	11
2.3.1 Profesjonelle tolketjenester.....	11
2.3.2 Google Translate.....	12
2.4 Kommunikasjon.....	12
2.4.1 Verbal og nonverbal kommunikasjon.....	12
2.4.2 Verbal kommunikasjon.....	12
2.4.3 Nonverbal kommunikasjon .....	13
2.5 Konflikter og konflikthåndtering.....	13
2.5.1 Bakgrunn for konflikter .....	13
2.5.2 Symmetriske og asymmetriske relasjoner .....	14
2.5.3 Konflikthåndteringsstil.....	14
2.5.4 Høflighet, empati og humor .....	15
<b>3 Metode</b> .....	<b>16</b>
3.1 Metode og vitenskapsteoretisk tilnærming .....	16
3.2 Undersøkellesdesign.....	16
3.3 Innsamling av data .....	17
3.3.1 Ikke-inngripende sekundærdata .....	17
3.3.2 Kvalitativ data.....	17
3.3.3 Observasjon.....	17
3.4 Utvalg av undersøkelsesenheter .....	18
3.5 Analyse av data.....	19
3.6 Metodediskusjon.....	19
3.6.1 Gyldighet .....	19
3.6.2 Intern gyldighet.....	19

3.6.3 Pålitelighet.....	20
3.6.4 Min rolle i studien.....	21
<b>4 Analyse .....</b>	<b>22</b>
4.1 Fremgangsmåten i tematisk analyse.....	22
4.1.1 Den første fasen – å bli kjent med dataen.....	22
4.1.2 Den andre fasen – å generere de første kodene.....	23
4.1.3 Den tredje fasen – å lete etter temaer.....	23
4.1.4 Den fjerde fasen – å gjennomgå temaene.....	23
4.1.5 Den femte fasen – å definere og navngi temaene.....	24
<b>5 Resultater .....</b>	<b>25</b>
5.1 Språkbarriere.....	25
5.2 Verbal kommunikasjon.....	25
5.3 Nonverbal kommunikasjon .....	26
5.4 Konfliktåndtering.....	27
5.4.1 Konflikt og maktbruk.....	27
5.4.2 Høflighet, empati og humor .....	27
<b>6 Diskusjon.....</b>	<b>29</b>
6.1 Språkbarriere.....	29
6.1.1 Delkonklusjon språkbarriere.....	30
6.2 Verbal kommunikasjon.....	31
6.2.1 Delkonklusjon verbal kommunikasjon .....	31
6.3 Nonverbal kommunikasjon .....	32
6.3.1 Delkonklusjon nonverbal kommunikasjon.....	32
6.4 Konfliktåndtering.....	33
6.4.1 Delkonklusjon konfliktåndtering.....	34
<b>7 Konklusjon.....</b>	<b>35</b>
<b>8 Litteraturliste.....</b>	<b>36</b>

## **Figuroversikt**

Figur 1: Inkluderings- og ekskluderingskriterier (eget verk).....	18
Figur 2: Temaoversikt (eget verk).....	24
Figur 3: Setningslengde i samtaleblokkene (eget verk) .....	26

## **Vedleggsoversikt**

Vedlegg 1: Transkripsjon: Kommunikasjon

Vedlegg 2: Transkripsjon: Ekstra

Vedlegg 3: Transkripsjon: Intervju

Vedlegg 4: Koder og Temaer

Vedlegg 5: Analyse av setningslengde

# 1 Innledning

## 1.1 Bakgrunnen for undersøkelsen

Å bli stoppet i tollen på vei hjem fra en utenlandsreise kan være ubehagelig. Etter en kort samtale med tolleren puster de fleste lettet ut, og reiser videre. Å bli stoppet i tollen i utlandet kan være enda mer sårbart. Hvilket språk benytter du i samtalen? Forstår du tolleren som spør deg spørsmål, og forstår tolleren deg? Hvordan påvirker dette kontrollen?

Gjennom studiet *Toll, vareførsel og grensekontroll* har jeg vært i praksis med begrenset tollmyndighet, og deltatt i flere kontrollsituasjoner. I en del av kontrollene, spesielt i praksis på Oslo lufthavn Gardermoen, måtte jeg kommunisere med mennesker som hadde manglende språkferdigheter i norsk og engelsk. Disse kontrollene syntes jeg var vanskelig, da jeg ofte satt igjen med en følelse av å ikke klare å gjøre meg forstått. Andre tollbetjenter opplyste at de også syntes gjennomførelsen av slike kontroller var utfordrende. Min egne opplevelser, og samtalene med tollbetjentene, rundt slike kontroller danner bakgrunnen for undersøkelsen.

## 1.2 Formålet med undersøkelsen

Hvordan arbeid gjennomføres der kommunikasjon med andre er påvirket av en språkbarriere er godt dokumentert i konteksten av sykehus, se Gerchow et al. (2021). Det er også gjennomført undersøkelser i konteksten av politi, se (Herbst & Walker, 2001, s. 331). Fenomenet er lite dokumentert i konteksten av grensekontroll. Gjennom denne undersøkelsen ønsker jeg derfor å få mer innsikt i fenomenet i denne konteksten, og se etter aspekter ved gjennomførelsen av kontrollsituasjoner som er påvirket av en språkbarriere. Forhåpentligvis kan denne oppgaven gi et utgangspunkt for videre forskning på området i konteksten av toll og grensekontroll.

## 1.3 Forskningsspørsmålet

Med utgangspunkt i bakgrunnen for, og formålet med undersøkelsen er forskningsspørsmålet i oppgaven som følger;

*Hvordan gjennomføres en kontroll der kommunikasjonen mellom en tollbetjent og et kontrollobjekt påvirkes av en språkbarriere, i konteksten av en internasjonal flyplass?*

### **1.3.1 Presisering og avgrensning**

Oppgavens fokus er kommunikasjonen mellom en toller og et kontrollobjekt, og ser blant annet både på de verbale og nonverbale elementene aspektene av kommunikasjon. I oppgaven er også språk et sentralt element. Sterkt knyttet til språk er begrepet kultur (Thomas, 2010, s. 85). Begrepet kultur brukes i denne oppgaven kun i teoretisk sammenheng for å vise at kulturelle forskjeller kan påvirke en kommunikasjonsprosess. I oppgaven klassifiserer jeg ikke samtalepartene inn i bestemte kulturelle bakgrunner, ettersom dette bringer med seg antagelser om hvorfor mennesker benytter spesifikke verbale og nonverbale tegn i en samtale. Fokuset i denne oppgaven er det som faktisk blir sagt og gjort i en samtale - ikke den kulturelle bakgrunnen.

## **1.4 Oppgavens oppbygging**

Oppgaven er bygget opp etter malen fra Rognsaa (2023). Jeg vil først presentere teorigrunnlaget for oppgaven som består av generelle teorier om kommunikasjon og konflikthåndtering, og studier fra relevante kontekster. Deretter vil jeg presentere hvilken metode som er benyttet i studien. I de påfølgende kapitlene vil jeg gjennomgå analysen, og trekke frem de viktigste resultatene. Videre vil jeg diskutere resultatene opp mot tidligere presentert teori. Avslutningsvis vil jeg konkludere oppgaven, og gi forslag til videre forskning.

## **1.5 Begrepsavklaring**

I denne oppgaven betyr *kontrollsituasjonen* den situasjonen som starter i det tolleren og kontrollobjektet får kontakt med hverandre, til de tar avskjed med hverandre. Med *kontrollobjektet* menes den, eller de, som er i kontrollsituasjonen sammen med tolleren.

Begrepet *språk* i denne oppgaven bygger på definisjonen fra Ting-Toomey (1999, s. 85) hvor språk er et symbolsk system med komplekse regler, utviklet av medlemmene i et språksamfunn, og som uttrykker og spesifiserer ideer, følelser, opplevelser, hendelser, mennesker og andre fenomener. Definisjonen av *språkbarriere* er basert på definisjonene i "Language barrier" u.å) og "Språkbarriere" u.å.). En språkbarriere er et språklig hinder for forståelsen av en muntlig ytring som danner en barriere for kommunikasjonen.

I oppgaven forstås *kommunikasjon* gjennom den klassiske kommunikasjonsmodellen presentert i Dahl (2021, s. 34-36). En beskjed kodes inn i verbale og nonverbale signaler som overføres fra avsender til mottaker, og disse signalene dekodes hos mottakeren; de tolkes, og tildeles



mening. Med *interkulturell kommunikasjon* menes kommunikasjon mellom mennesker som representerer ulike kulturer (Dahl, 2021, s. 61). Basert på definisjonen i Thomas (2010, s. 85), referer *kultur* til den menneskeskapte delen av et miljø som manifesterer seg i et system som er karakteristisk for en nasjon, organisasjon eller gruppe. Systemet består av spesifikke symboler, som språk, og påvirker oppfatningene og handlingene til medlemmene.

I denne oppgaven benyttes en definisjon på *makt* som samsvarer med det Stenshol (2012, s. 240) beskriver som legal makt. Man får legal makt gjennom en rolle eller posisjon i den sosiale strukturen, og denne makten innebærer en rekke legale maktmidler som kan benyttes innenfor områder definert i rollen eller posisjonen.

I dette kapitlet har jeg gjennomgått bakgrunnen for, og formålet med, undersøkelsen. Jeg har også introdusert forskningsspørsmålet, og gitt en oversikt over oppbyggingen av oppgaven. Viktige begreper er avklart. I neste kapittel skal jeg presentere teorigrunnet for oppgaven.

## 2 Teori

### 2.1 Utvalg av teori

Oppgaven bygger på et forskningsbasert og fagfellevurdert teorigrunnlag hvor det henvises til generelle teorier om kommunikasjon og konflikthåndtering, i tillegg til relevant forskning om språkbarrierer fra ulike kontekster. I oppgaven er det inkludert teori fra tidligere pensumbøker, fagbøker, nettsider, doktorgradsavhandlinger og fagfellevurderte artikler, studier og rapporter; i all hovedsak fra norsk, tysk, engelsk og amerikansk setting.

Under litteratursøket ble det ikke funnet tidligere forskning på språkbarrierer i tilknytning til grensekontroll, og det er derfor benyttet forskning fra andre kontekster i denne oppgaven. Disse kontekstene inkluderer forskning fra politiet; på bakgrunn av at politibetjenter og tollere møter mennesker i relativt like kontrollsituasjoner, og sykehus og akuttmottak; på bakgrunn av at sykepleiere møter mennesker med varierende språkferdigheter i sårbare situasjoner, og dette kan sammenlignes med måten tollere møter mennesker i kontrollsituasjoner. I oppgaven er det også brukt teori om konflikt og konflikthåndtering. Konflikter oppstår som regel der mennesker har motstridende interesser, og konflikter forekommer derfor i kontrollsituasjoner.

### 2.2 Språkbarriere

#### 2.2.1 Språkbarriere og engelsk som *lingua franca*

En språkbarriere er et hinder relatert til språk som utgjør en barriere mot forståelsen av et verbalt utsagn. Ethnologue (u.å.) viser til at det finnes 7164 språk i verden per 2024. Så lenge samtalen foregår innenfor den samme kulturelle rammen, hvor begge samtaleparter hører til samme språksamfunn, er det relativt enkelt å kommunisere og forstå hverandre (Dahl, 2021, s. 105). Jo mindre vi har til felles, jo dårligere forutsetninger har man for kommunikasjon og forståelse (Stenshol, 2012, s. 238). I språkvitenskapen brukes begrepet *lingua franca* om et språk som benyttes mellom mennesker som ikke forstår hverandres morsmål (Lima, 2021). Ifølge Glaser (2010, s. 67-68, 79) har engelsk blitt et *lingua franca* mellom kulturer, og benyttes oftest der ingen av individene snakker engelsk som morsmål. Det er forventet å kunne bruke engelsk som et *lingua franca* i mange ulike yrker.

### ***2.2.2 Hvordan arbeid påvirkes av en språkbarriere***

I en studie foretatt av Herbst og Walker (2001) ble det undersøkt hvordan interaksjoner ble påvirket av en språkbarriere. I studien fant de blant annet at det i 85% av interaksjonene oppsto forsinkelser i leveringen av polititjenesten, og i 75% av interaksjonene oppsto det frustrasjon. I interaksjonene hvor det oppsto frustrasjon, forklarte politibetjentene at interaksjonen hadde blitt annerledes dersom den ikke hadde vært påvirket av en språkbarriere (Herbst & Walker, 2001, s. 334-335). I studiet kom det også frem at flere politibetjenter nølte med å stoppe hispanisk-amerikanske borgere grunnet språkbarrieren, og de opplevde at språkbarrieren gjorde det vanskelig å gjennomføre en kontroll (Herbst & Walker, 2001, s. 337).

Gerchow et al. (2021) gjennomførte en kartleggingsoversikt som blant annet viser hvordan en språkbarriere påvirket kvalitetsomsorgen hos individer med manglende språkferdigheter. Studien fant at pasientene slet med å gi en detaljert medisinsk historikk. Det ble i tillegg identifisert ressursmessige barrierer. Pleie av ikke-språklige pasienter, selv med tolk, tok lenger tid enn vanlig (Gerchow et al., 2021, s. 549). Sykepleierne ønsket å yte kvalitetsomsorg, men språkbarrieren var en hindring (Gerchow et al., 2021, s. 550). Amerikanske toll og grensekontroll sier at de i lang tid har sett viktigheten av effektiv kommunikasjon mellom betjenter og publikum. De ser også at språkbarrieren påvirker interaksjoner med publikum på en negativ måte (U.S. Customs and Border Protection, 2023).

## **2.3 Tolk og oversettelsesprogram**

### ***2.3.1 Profesjonelle tolketjenester***

I kartleggingsoversikten fra Gerchow et al. (2021) blir både tilgjengelighet og brukervennlighet trukket frem som problemer med bruk av profesjonell tolk i helsesektoren. Pasientene fikk bedre omsorg der det var god bemanning av profesjonelle tolker (Gerchow et al., 2021, s. 548), men sykepleiere uttrykte et konsekvent problem med tilgjengelighet. Videre fant undersøkelsen at noen sykepleiere benyttet apper eller nettsider for oversettelse istedenfor profesjonell tolk, mens andre sykepleiere valgte å ikke benytte oversettelseshjelp eller tolk overhodet (Gerchow et al., 2021, s. 536-537). I studien til Herbst og Walker (2001, s. 338) fant de også at politibetjentene sjeldent brukte tolk eller oversettelseshjelp, men prøvde heller å navigere seg gjennom samtalen på andre måter.

### ***2.3.2 Google Translate***

De siste årene har dataprogrammer som Google Translate hjulpet individer med oversettelse, men slike programmer er ikke like bra som en profesjonelle tolker som også inkluderer kontekst og kultur i oversettelsen (Dahl, 2021, s. 152-153).

I Moberly (2018, s. 4546) vises det til at flere leger bruker Google Translate for å overkomme språkbarrierer i konsultasjoner med pasienter. Det anbefales ekstrem forsiktighet i å være avhengig av nettbaserte oversettelsesprogram i hverdagslig praksis, selv om slike oversettelsesprogram kan være behjelpelig i nødsituasjoner (Moberly, 2018, s. 4546). Google Translate møter ikke den engelske standarden for kravene til bruk av tolk i primæromsorgen (Moberly, 2018, s. 4546). I studien til Taira et al. (2021, s. 3363) fra amerikanske akuttmottak undersøkte de blant annet nøyaktigheten til Google Translate. Studien viste at nøyaktigheten generelt hadde blitt bedre i forhold til tidligere studier, men at dette ikke gjaldt alle språk. For blant annet armensk var nøyaktigheten kun 55%. Google Translate produserte ikke gode nok oversettelser til å benyttes på akuttmottak (Taira et al., 2021, s. 3364).

## **2.4 Kommunikasjon**

### ***2.4.1 Verbal og nonverbal kommunikasjon***

Verbal kommunikasjon er kommunikasjon med ord, mens nonverbal kommunikasjon er kommunikasjon uten ord (Dahl, 2021, s. 160). Det meste av kommunikasjon er multimodal, hvor verbale og nonverbale uttrykk påvirker hverandre. Ifølge Aarnes (2012, s. 163-165) er det viktig å justere kommunikasjonen til å inkludere flere nonverbale tegn der samtalepartneren har manglende språkferdigheter. For at dialogen ikke skal hindres, er det også viktig å tilpasse sitt eget språkferdighetsnivå, slik at det reflekterer nivået til samtalepartneren. Dette kan gjøres ved å parafasere eller simplifisere begrep. Å repetere kan også være nyttig, så lenge det ikke virker nedlatende på språkferdighetene til den andre parten (Aarnes, 2012, s. 169).

### ***2.4.2 Verbal kommunikasjon***

Det er flere nyanser i verbal kommunikasjon som det kan være viktig å være klar over, og de fleste er kulturspesifikke. Turtaking er en uskreven regel for når man skal snakke i en samtale. I noen kulturer er det viktig å respektere turtaking slik at alle blir hørt, mens det i andre land er

vanlig å avbryte hverandre, da dette anses som engasjement i samtalen (Dahl, 2021, s. 136). I kommunikasjon brukes ikke-ord som «mhm» og «eh». Disse uttalelsene brukes ofte sammen med nonverbale uttrykk (Dahl, 2021, s. 137). I tillegg er de en funksjon av den verbale kommunikasjonen som blant annet signaliserer at begge samtaleparter er involvert i kommunikasjonen (Aarnes, 2012, s. 168).

### ***2.4.3 Nonverbal kommunikasjon***

Dahl (2021, s. 160-161) beskriver nonverbal kommunikasjon som all kroppsatferd, ansiktsuttrykk, gester og bevegelser, mens kroppsspråk er atferd som benyttes med kommunikativ hensikt. Holdning er en betegnelse på hvordan mennesker står, går og sitter (Dahl, 2021, s. 173). Kroppsspråk kan ha flere kommunikative hensikter. Blant annet kan håndbevegelser forsterke det som blir sagt verbalt, og hodebevegelser kan indikere ja, nei eller at man lytter til samtalepartneren (Dahl, 2021, s. 169, 172). Gjennom ansiktet leser vi humør og følelser, og flere studier viser at det er samsvar mellom hva en person føler og det andre leser gjennom ansiktsuttrykket deres. Et smil kan ha flere funksjoner; det spontane smilet av glede er universalt, men et smil kan også fungere som en regulator i en samtale ved å justere negative utsagn, vise interesse eller godkjennelse (Dahl, 2021, s. 165-166).

## **2.5 Konflikter og konflikthåndtering**

### ***2.5.1 Bakgrunn for konflikter***

Kammhuber (2010, s. 264) mener at det er umulig å unngå konflikt der det finnes menneskelig interaksjon. Stenshol (2012, s. 237) skriver at konflikter oppstår når;

«forskjeller mellom mennesker som er avhengige av hverandre, oppleves som uforenelige og truende i forhold til egne behov og interesser, og når det skapes spenninger og følelser fordi en av partene opplever at den andre benytter makt for å påvirke situasjonen til egen fordel.»

Hvilken forskjell som er mellom menneskene er irrelevant; det vesentlige er at forskjellen oppleves som truende for egne interesser eller behov (Stenshol, 2012, s. 237-238). Forskjeller som oppleves som truende trenger heller ikke utløse en konflikt, men sannsynligheten øker der menneskene er avhengige av hverandre (Stenshol, 2012, s. 239-240). Lagedstad (2012, s. 36) viser til at publikum ofte er i følelsesmessig affekt under interaksjoner med politiet. Følelser og

fornuft er to motsatte poler, og derfor er det viktig at politiet opptrer fornuftig. Dersom begge parter blir følelsmessig engasjert, vil sannsynligheten for at det oppstår en konflikt, øke (Stenshol, 2012, s. 240).

Opplevd maktbruk fra politiet kan føre til mobiliserer motkrefter, noe som kan bidra til at en konflikt eskalerer. Politiet har en naturlig symbolsk autoritet som ligger i tilstedeværelsen, uniformen og rollen (Lagestad, 2012, s. 22). Under samtaler med politiet kan man også oppleve ufrihet. Behovet for frihet er en enorm kraft, og når friheten blir hindret, mobiliserer man motkrefter. Ufrihet er derfor i seg selv en kilde til konflikt (Stenshol, 2012, s. 239).

### ***2.5.2 Symmetriske og asymmetriske relasjoner***

I en symmetrisk relasjon har partene lik fordeling av kontroll, makt og autoritet, mens det i asymmetriske relasjoner er ulikt fordelt (Dahl, 2021, s. 52-53). Møter mellom politi og publikum er preget av et asymmetrisk forhold av makt, og dette kan påvirke kommunikasjonen. Politiet er den autoritære og profesjonelle parten, og har ansvar for at kommunikasjonen blir likeverdig (Egge & Ganapathy, 2012, s. 59). Et asymmetrisk forhold kan også utvikles på bakgrunn av språkferdigheter (Dahl, 2021, s. 111). I samtaler hvor det benyttes et lingua franca, er de to samtalepartene sjeldent like flytende i språket, og det utvikles et asymmetrisk forhold. Dersom en slik ubalanse forekommer i kontrollsituasjoner, er det nødvendig med tolk, selv når begge parter snakker språket greit nok i hverdagslige samtaler (Thomas, 2010, s. 91).

### ***2.5.3 Konflikthåndteringsstil***

Hvordan politiet møter publikum er avgjørende for utfallet av interaksjonen. Dette gjelder politiet, så vel som andre profesjonsgrupper (Lagestad, 2012, s. 38). I politiet trekkes det frem to retninger av konflikthåndteringsstiler; tvang og dialog. Disse konflikthåndteringsstilene er en parallell til de to politistilene presentert i Stenshol (2012, s. 253); autoritær og forhandlende. Å ha en forhandlende tilnærming er gunstig da den legale, symbolske autoriteten til politiet ofte er nok (Lagestad, 2012, s. 21-22). Studier viser at det virker provoserende på publikum når politiet er unødvendig autoritære (Lagestad, 2012, s. 19).

#### **2.5.4 Høflighet, empati og humor**

I konflikthåndtering trekkes det frem at gode forklaringer fra politiet om bakgrunnen for samtalen, virker positivt på samhandlingen (Stenshol, 2012, s. 256). Lagestad (2012, s. 30-31) viser til at høflighetsmekanismer er viktigst for å motvirke skjevheten i maktbalansen mellom politiet og publikum, og for å unngå at konflikter eskalerer. Høflighetsmekanismer er blant annet bruk av fraser som takk, beklager og vær så snill. Høflighet signaliserer respekt og likeverd, samtidig som det utviser profesjonalitet (Aarnes, 2012, s. 163-164). Empati er vår evne til å forestille oss en opplevelse fra en annens perspektiv, og på den måten føle og se erfaringen gjennom deres øyne (Dahl, 2021, s. 238). Å bekrefte den andre som et medmenneske er essensielt i konflikthåndtering (Lund, 2012, s. 269).

I studien til Wanzer et al. (2005) undersøkte de bruk av humor i helsesektoren. I studien vises det blant annet til at humor benyttes i situasjoner preget av usikkerhet, og for å etablere kontakt mellom helsefagarbeidere og pasienter (Wanzer et al., 2005, s. 107, 123). Christoff (2016) gjennomførte en studie på humor i politiet. I studien fant de at politibetjenter brukte humor for å vise at politibetjenten og publikum begge er medlemmer av samfunnet, og de har mer til felles enn først antatt. Når politibetjenten brukte humor i samtalen, uansett når, eller med hvem, skapte det en positiv effekt på publikum sin tilfredshet etter interaksjonen (Christoff, 2016, s. 91-92).

I dette kapitlet har jeg presentert teorigrunnet for oppgaven gjennom delkapitlene: utvalg av teori, språkbarriere, tolk og oversettelsesprogram, kommunikasjon, og konflikter og konflikthåndtering. I neste kapittel skal jeg legge frem metoden som er benyttet i oppgaven.

## **3 Metode**

### **3.1 Metode og vitenskapsteoretisk tilnærming**

Metode kan beskrives som strategien man bruker for å gjennomføre forskning, slik at forskningen blir gyldig og pålitelig (Jacobsen, 2022, s. 15). Sterkt knyttet til begrepet metode er begrepene ontologi; læren om hvordan virkeligheten faktisk er, og epistemologi; i hvilken grad det er mulig å fremskaffe sann kunnskap om verden (Jacobsen, 2022, s. 24-25). Ulike oppfatninger innenfor ontologi, epistemologi og metode, er bakgrunnen for ulike vitenskapsteoretiske tilnærminger. Denne oppgaven bygger på en pragmatisk tilnærming.

Dette betyr at oppgaven, ontologisk sett, legger til grunn en sosial virkelighet som kontinuerlig endres, men hvor man allikevel kan observere regelmessigheter. Epistemologisk sett legger oppgaven til grunn at det umulig finnes en absolutt sann og objektiv kunnskap om en menneskeskapt virkelighet, men at det allikevel er mulig å fremskaffe data som kan si noe om virkeligheten (Jacobsen, 2022, s. 34-35). Den pragmatiske tilnærmingen til metode vektlegger en praktisk fremgangsmåte. Det finnes ikke én metode som er best i alle sammenhenger; metoden skal passe undersøkelsen. (Jacobsen, 2022, s. 37).

### **3.2 Undersøkellesdesign**

I oppgaven brukte jeg et beskrivende, intensivt undersøkelsesdesign i form av en casestudie. Valget sto mellom casestudie, utvalgsundersøkelse og en kombinasjon av ulike design. Intensive undersøkelsesdesign er i seg selv ressursmessig krevende, og dette er den første forskningen jeg gjennomfører. De tre ulike designene virket alle interessante for å undersøke forskningsspørsmålet mitt, men etter en ressursmessig vurdering falt valget på en casestudie. Casestudier gir virkelighetsnære beskrivelser, og god innsikt i en hendelse, noe som gjør teoretisk generalisering mulig (Jacobsen, 2022, s. 106). En casestudie beskrives som en inngående studie, begrenset i tid og rom, av en eller få undersøkelsesenheter i konteksten hvor fenomenet utvikler seg (Jacobsen, 2022, s. 104-106).



## 3.3 Innsamling av data

### 3.3.1 Ikke-inngripende sekundærdata

I oppgaven vurderte jeg først å samle inn empiri i form av primærdata. Primærdata er empiri som samles inn for første gang (Jacobsen, 2022, s. 137), og det er flere forskningsetiske, personvernsmessige og ressursmessige betraktninger å gjøre seg ved slik innsamling. Jeg vurderte også muligheten for å samle inn ikke-inngripende sekundærdata for å svare på forskningsspørsmålet. Ikke-inngripende sekundærdata er data som allerede er samlet inn av andre, men som ligger tilgjengelig for forskeren, og som man kan bruke for å undersøke et fenomen som dataen ikke opprinnelig var ment til undersøke (Jacobsen, 2022, s. 137, 152). Jacobsen (2022, s. 153) anbefaler bachelorstudenter å se på muligheten for å benytte slik data.

Det er produsert en dokumentar TV-serie med navn *Toll*, hvor man får et innblikk i hverdagen til tollbetjenter. Det er produsert 4 sesonger, med til sammen 89 episoder (TV 2 Play, u.å.). Serien viser tollere i ekte kontrollsituasjoner med reisende. Jeg så derfor på muligheten for å samle inn empiri fra serien for å svare på forskningsspørsmålet mitt. Etter flere vurderinger valgte jeg til slutt å samle inn empiri gjennom ikke-inngripende sekundærdata.

### 3.3.2 Kvalitativ data

Innsamling av kvantitativ data er innsamling av data i form av tall, mens innsamling av kvalitativ data er innsamling av data i form av ord (Jacobsen, 2022, s. 137). I denne oppgaven samlet jeg i all hovedsak inn kvalitativ data. Allikevel samlet jeg inn kvantitativ data der dette virket mest hensiktsmessig. Kvalitativ og kvantitativ data burde anses som utfyllende, ikke konkurrerende (Jacobsen, 2022, s. 150).

### 3.3.3 Observasjon

Observasjon er tilknyttet innsamling av primærdata (Jacobsen, 2022, s. 157). I oppgaven skulle jeg samle inn data via ikke-inngripende sekundærdata i TV-serien *Toll*, men jeg hadde allikevel lyst til å gjennomføre observasjon for å samle inn empiri. Observasjon handler om å se hva mennesker sier og gjør i ulike situasjoner og kontekster (Jacobsen, 2022, s. 183), og denne metoden for datainnsamling passer derfor godt for å se hvordan kontrollsituasjoner blir gjennomført der kommunikasjonen er påvirket av en språkbarriere.

### 3.4 Utvalg av undersøkelsesenheter

Jeg valgte undersøkelsesenheter gjennom spesifiserte inkluderings- og ekskluderingskriterier. De første kriteriene gjaldt avgrensning i tid og rom. Jeg benyttet kun caser fra sesong 4, ettersom dette var den nyeste sesongen. Oslo lufthavn Gardermoen har direkte ruter mellom 41 ulike land (Avinor, 2024), og ifølge Avinor (2023) var det over 11.1 millioner reisende fra og til utlandet via Oslo lufthavn Gardermoen i 2023. Basert på dette antok jeg at det kunne oppstå en språkbarriere i kommunikasjonen i kontrollsituasjonene på tollsted Oslo lufthavn Gardermoen, og jeg undersøkte derfor enheter fra dette tollstedet.

I sesong 4 av *Toll* er det i hovedsak tre tollere som blir filmet på tollsted Oslo lufthavn Gardermoen; Anders, Changiz og Steffen. I oppgaven valgte jeg å følge én tollere, og på den måten ha noen referansepunkter å forholde meg til i tolleren sin gjennomførelse av kontroller. Jeg valgte å følge tolleren som deltok i flest episoder. Anders deltok i fire episoder, Changiz i fem episoder, og Steffen i åtte episoder. Jeg fulgte derfor Steffen sine kontrollsituasjoner.

I noen av episodene ble det tidlig gitt en advarsel, hvor det enten sto «av hensyn til personvernet har enkelte stemmer i denne episoden blitt byttet ut eller endret» (Grjotheim, 2022a), eller «deler av denne episoden er rekonstruert» (Grjotheim, 2022b). Jeg ønsket at undersøkelsesenheter skulle være så lite påvirket av TV-produksjonen som mulig, slik at jeg kunne samle inn virkelighetsnær empiri. Jeg valgte derfor å ekskludere episodene med advarsel fra utvalget. Videre ønsket jeg å undersøke kontrollsituasjoner hvor kommunikasjonen foregikk på engelsk. Ved å kun benytte engelskspråklige kontrollsituasjoner fikk jeg flere referansepunkter når det kom til språkbarrierer, og bruken av verbalt språk i kontrollsituasjonene.

Basert på inkluderings- og ekskluderingskriteriene, se Figur 1, endte jeg opp med et utvalg på tre undersøkelsesenheter; én kontrollsituasjon fra episode 10, én fra episode 18, og én fra episode 22 (Grjotheim, 2022c, 2022d, 2022e). Å observere og analysere data fra tre undersøkelsesenheter var passende for størrelsen på denne studien.

Inkluderingskriterier	Ekskluderingskriterier
Sesong 4	Episoder hvor det vises en advarsel om stemmeendringer eller rekonstruering
Tollsted Oslo lufthavn Gardermoen	
Tolleren som er med i flest episoder	
Kommunikasjonen foregår på engelsk	

Figur 1: Inkluderings- og ekskluderingskriterier (eget verk)

### **3.5 Analyse av data**

I kvalitative studier er analysemetodene innholdsanalyse, tematisk analyse og grounded theory mye brukt (Vaismoradi et al., 2013, s. 398). Oversikten produsert av Morgan og Nica (2020, s. 7) viser likheter og forskjeller mellom disse analysemetodene. Via denne oversikten fant jeg at grounded theory ikke kom til å passe min studie, ettersom denne analysen gjennomføres induktivt. Vaismoradi et al. (2013, s. 399) legger frem at innholdsanalyse og tematisk analyse krever mindre tolkning enn grounded theory, og dette passer godt til den pragmatiske tilnærmingen i denne oppgaven.

I innholdsanalyse og tematisk analyse undersøker man fenomener ved å se etter mønstre og temaer i data. I en innholdsanalyse er man opptatt av å kvantifisere data; man teller frekvensen av kategorier og temaer, og frekvensen utgjør viktigheten av temaene (Vaismoradi et al., 2013, s. 404). I tematisk analyse er ikke viktigheten av et tema avhengig av antall ganger det blir observert, men om temaet viser noe som er viktig i forhold til problemstillingen (Vaismoradi et al., 2013, s. 402-403). På bakgrunnen av fleksibiliteten som tematisk analyse gir, valgte jeg å benytte tematisk analyse i denne oppgaven.

### **3.6 Metodediskusjon**

#### ***3.6.1 Gyldighet***

I Jacobsen (2022, s. 239) beskrives gyldigheten til en studie på to måter: intern gyldighet; om man har samlet inn data som svarer på spørsmålene som er stilt, og ekstern gyldighet; om man kan overføre funnene til andre sammenhenger. I studien ble det brukt et intensivt undersøkelsesdesign, noe som egner seg godt for teoretisk generalisering og intern gyldighet. Konklusjonene jeg har trukket i denne studien reflekterer kun de undersøkelsesenheterne jeg har studert. Ettersom resultatene ikke er ment å reflektere andre sammenhenger, fokuserer studien i større grad på intern gyldighet enn ekstern gyldighet.

#### ***3.6.2 Intern gyldighet***

For å øke den interne gyldigheten til studien er det viktig at undersøkelsesenheterne gir en sann representasjon av virkeligheten (Jacobsen, 2022, s. 240-245). Undersøkelsesenheterne i denne studien viser tre relativt forskjellige kontroller, selv om de ble valgt ut ved bruk av samme

inkluderings- og ekskluderingskriterier. Utvalget var representativt for å undersøke hvordan ulike kontrollsituasjoner gjennomføres der det oppstår en språkbarriere i kommunikasjonen. Dessuten benyttet jeg observasjon som innsamlingsmetode, og registrerte hva mennesker faktisk sa og gjorde i kontrollsituasjoner. Ved bruk av andre kvalitative innsamlingsmetoder må man forholde seg til at mennesker ikke husker, eller ikke forteller sannheten. Innsamling av kvalitativ data gjennom observasjon av ulike kontrollsituasjoner har gitt meg et nyanserikt, nøyaktig og virkelighetsnært bilde av virkeligheten.

For at studien skal ha intern gyldighet er det også viktig at forskeren gir en sann representasjon av dataen (Jacobsen, 2022, s. 245-249). I forskningsprosessen har jeg tatt en del valg, spesielt i arbeid med analysen. Jeg har forsøkt å være så objektiv som mulig, men jeg aksepterer at man umulig kan være fullstendig objektiv. For å sikre at valgene har blitt tatt på en mest mulig objektiv måte, har jeg gjennomført gjentatte vurderinger og kritiske drøftinger ved hvert valg.

### ***3.6.3 Pålitelighet***

Dersom undersøkelsen er gjennomført på en troverdig måte, er undersøkelsen pålitelig (Jacobsen, 2022, s. 17). Ifølge Jacobsen (2022, s. 250-255) innebærer pålitelighet en anerkjennelse av at undersøkelsesopplegget kan ha påvirket studien. I den sammenheng nevnes observatøreffekten; de som blir undersøkt, påvirkes av å bli undersøkt. I studien ble det gjennomført skjult observasjon, og undersøkelsesenheterne hadde derfor ingen grunn til å opptre annerledes enn de ellers ville gjort. Observasjonene ble allikevel gjennomført via en TV-serie, hvor deltakerne i kontrollsituasjonene var klar over at de ble filmet. Dette kan skape en lignende observatøreffekt, og det er vanskelig å si med sikkerhet at undersøkelsesenheterne ikke ble påvirket. Det er også viktig å påpeke at undersøkelsesenheterne har gitt tillatelse til å bli vist i TV-serien, men det betyr ikke nødvendigvis at de ville sagt ja til å bli observert i en studie.

For å sikre personvernet til kontrollobjektene er ansiktene deres sensurert, og kameramannen forsøker å ikke filme kontrollobjektet direkte. Dette er positivt i forhold til personvernsmessige betraktninger, men gjør at analysen i hovedsak gir resultater som viser hva tolleren gjør i kontrollsituasjonene. Stemmene til både tolleren og kontrollobjektet hører man imidlertid svært godt, og analysen gir resultater som godt viser hva som blir sagt i kontrollsituasjonene. Påliteligheten til en studie kan også påvirkes av unøyaktig registrering av data, eller unøyaktig analyse, og jeg fokuserte derfor på å registrere datasettet nøye. For å sikre etterprøvbarehet og påliteligheten til studien, har jeg også nøyaktig beskrevet kriterier, valg og fremgangsmåter.

### **3.6.4 Min rolle i studien**

Undersøkelsen er gjennomført som avsluttende bacheloroppgave for studiet Toll, vareførsel og grensekontroll på Universitetet i Stavanger. Under praksisperiodene i studiet har jeg hatt begrenset tollmyndighet, og per 15/05/2024 har jeg akseptert et jobbtillbud i Tolletaten. Jeg har derfor en tilknytning til organisasjonen. I løpet av studiet har jeg vært utplassert på flere ulike tollsteder, og gjennom dette vært i kontakt med flere av tollerne i TV-serien *Toll*. I denne undersøkelsen har jeg observert tolleren Steffen, og han var veilederen min under praksis på Oslo Lufthavn Gardermoen i mars 2022. Jeg ønsker også å påpeke at TV-serien *Toll* er tilgjengelig på TV 2 Play bak en betalingsmur, og under arbeidet med studien har jeg betalt 159kr/måneden for å få tilgang til serien uten reklame.

I dette kapitlet har jeg gjennomgått den vitenskapsteoretiske tilnærmingen i oppgaven, beskrevet hvilken metode som er benyttet, og drøftet metodevalget gjennom gyldighet, pålitelighet, og egen rolle i studien. I neste kapittel skal jeg presentere den tematiske analysen.

## 4 Analyse

### 4.1 Fremgangsmåten i tematisk analyse

Jeg gjennomførte den tematiske analysen på bakgrunn av fremgangsmåten som er beskrevet i Braun og Clarke (2006); Fase 1: å bli kjent med dataen, fase 2: å generere de første kodene, fase 3: å lete etter temaer, fase 4: å gjennomgå temaene, fase 5: å definere og navngi temaene, og fase 6: å produsere rapporten. Den sjette fasen utgjør kapittel 5 Resultater.

#### 4.1.1 Den første fasen – å bli kjent med dataen

Jeg opprettet et Excel-dokument med fire kolonner; Situasjon, Sesong, Episode og Tidspunkt. Deretter så jeg episodene tilknyttet de utvalgte undersøkelsesenheter; episode 10, 18 og 22 i sesong 4 av *Toll*. Episodene inneholdt flere kontrollsituasjoner, og undersøkelsesenheter ble ikke vist i sin helhet fra ett tidspunkt til ett annet; de ble ofte avbrutt av en fortellerstemme eller andre kontrollsituasjoner. Jeg måtte dermed definere hvilke tidsrammer i hver episode som utgjorde datasettet for analysen. Datasettet er de delene av episodene som benyttes i analysen, og er tydelig markert med fet skrift i kolonnen «Tidspunkt», se Vedlegg 1–3.

I gjennomgangen av episodene så jeg et behov for å skille datasettet inn i tre ark: «Kommunikasjon»; hvor tolleren er i direkte kommunikasjon med kontrollobjektet, «Ekstra»; hvor konteksten tilhører kontrollsituasjonen, men det er ikke direkte kommunikasjon mellom tolleren og kontrollobjektet, og «Intervju»; hvor tolleren diskuterer kontrollsituasjonen i etterkant av kontrollen. Oppsettet er likt i de tre arkene, se Vedlegg 1–3. Tidsstempler som viste hvilke tidspunkt i datasettet som ble definert som «Kommunikasjon», «Ekstra» og «Intervju» ble også lagt til i kolonnen «Tidspunkt». I Vedlegg 1–3 er Situasjon 1 merket med brun, Situasjon 2 merket med grønn, og Situasjon 3 merket med blå.

Deretter transkriberte jeg datasettet. Basert på oversikten i Jacobsen (2022, s. 213) opprettet jeg kolonnene: «Kontekst»; hvor observasjonen finner sted, «Deltakere»; hvilke aktører som opptrer i konteksten, «Aktiviteter»; hva de enkelte aktørene gjør, og hvordan aktørene samhandler, og «Utsagn»; ordrett beretning av hva som blir sagt. En god kvalitativ analyse krever en omfattende og detaljert transkripsjon (Jacobsen, 2022, s. 214). Å transkribere datasettet var en tidskrevende jobb. Jeg ble imidlertid godt kjent med dataen, og kunne noterte meg ideer og forslag til eventuelle koder og temaer, samtidig som jeg transkriberte dataen.

#### ***4.1.2 Den andre fasen – å generere de første kodene***

I undersøkelsen benyttet jeg en abduktiv tilnærming, og begynte tidlig å søke etter relevant teori. Allerede i starten av forskningsprosessen hadde jeg dermed ideer om hva jeg kunne se etter i analysen. Jeg ønsket allikevel å kode dataen basert på datasettet – ikke kun basert på tidligere teori. Ved å kode hele datasettet fikk jeg en rik beskrivelse av all dataen, og jeg kunne kode for mange potensielle mønstre – ikke bare til det spesifikke forskningsspørsmålet. I første omgang kodet jeg dataen på et semantisk nivå. Jeg opprettet en ny kolonne «Kodet som», se Vedlegg 1–3, hvor jeg skrev ned kodene mens jeg arbeidet meg systematisk gjennom datasettet. På slutten av den andre fasen opprettet jeg et nytt ark «Koder og Temaer», se Vedlegg 4, hvor jeg samlet alle kodene i en kolonne «Koder», i gul farge. Avslutningsvis alfabetiserte jeg kodene, og fjernet duplikatene. Jeg endte opp med omtrent 215 ulike koder.

#### ***4.1.3 Den tredje fasen – å lete etter temaer***

Et tema fanger opp noe viktig og relevant for forskningsspørsmålet, og det er ikke nødvendig at det dukker opp flere ganger i datasettet. I tematisk analyse har frekvensen av et tema ingen betydning for viktigheten av det (Braun & Clarke, 2006, s. 82). I «Koder og Temaer», se Vedlegg 4, opprettet jeg en tabell med Tema 1 på venstre side, og kodene fra kolonnen «Koder» på høyre side. Jeg opprettet ulike temaer, og plasserte kodene under disse. Noen av kodene ble til foreløpige temaer, mens andre temaer dekket mange forskjellige koder. Jeg endte opp med omtrent 30 potensielle temaer. I denne fasen fant jeg flere aspekter ved dataen som gjorde at jeg måtte gjennomgå mer litteratur.

#### ***4.1.4 Den fjerde fasen – å gjennomgå temaene***

I den fjerde fasen gjennomgikk jeg alle temaene, og fokuserte på hvordan jeg kunne sammenstille flere av disse. Jeg opprettet en ny tabell, se Vedlegg 4, med Tema 2 på venstre side, og temaene fra Tema 1 på høyre side. Samtidig som jeg gjennomgikk temaene, revurderte jeg flere av kodene. Noen av kodene ble også tolket og tillagt mening. Oppgaven bygger på en pragmatisk tilnærming, og jeg antok derfor at det finnes relativt enkle forhold mellom det som blir sagt eller gjort, og meningen bak. Ved å revurdere de ulike kodene, måtte jeg også revurdere temaene. Etter den første gjennomgangen endte jeg opp med omtrent 15 temaer. Jeg gjentok denne prosessen flere ganger, se Vedlegg 4. Temaene i den siste tabellen – Tema 4 – samsvarte med datasett, og fortalte en helhetlig historie om kontrollsituasjonene.

#### **4.1.5 Den femte fasen – å definere og navngi temaene**

Etter den siste vurderingen kom jeg frem til temaene: språkbarriere, kommunikasjon; delt inn i verbal kommunikasjon og nonverbal kommunikasjon, og konflikthåndtering. Temaet språkbarriere viser hvordan det oppstår språkbarrierer i kommunikasjon, og hvordan disse håndteres. Temaet verbal kommunikasjon viser aspekter ved de verbale utsagnene i samtalen mellom tolleren og kontrollobjektet, mens nonverbal kommunikasjon viser aspekter ved de nonverbale tegnene i samtalen. Temaet konflikthåndtering viser ulike aspekter og elementer ved gjennomførelsen av en kontrollsituasjonen.

<b>Temaoversikt</b>	
<b>Språkbarriere</b>	
<b>Kommunikasjon</b>	
<b>Verbal kommunikasjon</b>	<b>Nonverbal kommunikasjon</b>
<b>Konflikthåndtering</b>	

*Figur 2: Temaoversikt (eget verk)*

I dette kapitlet har jeg presentert fremgangsmåten av den tematiske analysen gjennom fem ulike faser. I neste kapittel skal jeg presentere resultatene fra analysen, og dette utgjør den sjette fasen av tematisk analyse, se 4.1 Fremgangsmåten i tematisk analyse.



## 5 Resultater

### 5.1 Språkbarriere

I analysen kommer det tydelig frem at samtalen i kontrollsituasjonene føres på engelsk. I ulikhet med kontrollobjektet i Situasjon 1, snakker verken tolleren, eller kontrollobjektene i Situasjon 2 og 3 engelsk som morsmål. De engelskspråklige ferdighetene til tolleren og kontrollobjektene varierer. Kontrollobjektene gir verken utfyllende informasjon om reiseruten, eller deres formål med reisen. Ved spørsmål fra tolleren om hvor kontrollobjektet i Situasjon 1 kom flyvende fra tidligere på reisen, svarte kontrollobjektet «Et annet sted» (Grjotheim, 2022c, min oversettelse), se Vedlegg 1.

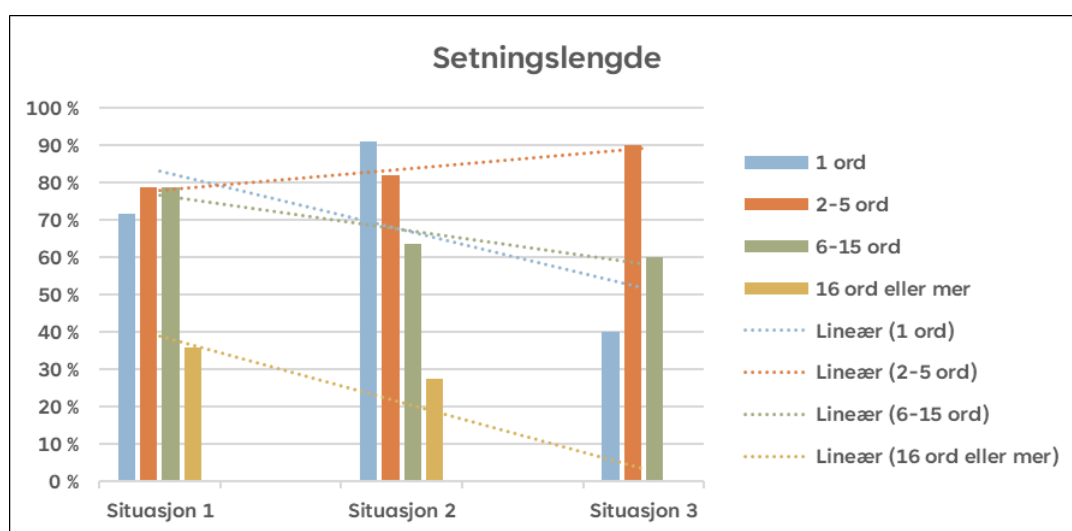
Språkbarrieren påvirker kommunikasjonen i Situasjon 3 mest. I intervjuet filmet i etterkant av kontrollen beskriver tolleren kommunikasjonen slik: «Kommunikasjonen er det jo så som så med. Veldig trått for å si det mildt» (Grjotheim, 2022e), se Vedlegg 3. I Situasjon 3 benytter tolleren og kontrollobjektet Google Translate til oversettelseshjelp, på forespørsel fra kontrollobjektet, se Vedlegg 1. Språkbarrieren påvirker kommunikasjonen i Situasjon 2 i moderat grad og Situasjon 1 i liten grad. Både i Situasjon 2 og 3 oppstår det tilfeller hvor tolleren og kontrollobjektet ikke forstår hverandre godt nok til å svare på hverandres spørsmål. Situasjon 1 var den eneste kontrollen hvor kontrollobjektet og tolleren ikke svarte hverandre.

### 5.2 Verbal kommunikasjon

I de tre kontrollsituasjonene repeterer tolleren og kontrollobjektene spørsmål og svar. Minst én gang i hver kontrollsituasjon gir også tolleren svaralternativer til kontrollobjektet. I Situasjon 1 får kontrollobjektet svaralternativer når tolleren spør; «[...] Så du pakket bagasjen din selv? Ja eller nei? Pakket noen andre den for deg? [...]» (Grjotheim, 2022c, min oversettelse), se Vedlegg 1. I Situasjon 3 ser man også at tolleren omformulerer spørsmålet til å inkludere to engelske begrep for det norske ordet bagasje i spørsmålet til kontrollobjektet; «Luggage? Baggage?» (Grjotheim, 2022e), se Vedlegg 1. Repetisjon, svaralternativer og omformuleringer er viktige elementer i den verbale kommunikasjonen mellom tolleren og kontrollobjektet.

Gjennom analysen kommer det også frem mønstre i hvilke ord som benyttes i samtalen. Korte bekræftelsesord som «yeah» og «yes» benyttes kontinuerlig i kommunikasjonen. I tillegg benyttes også ikke-ord som «mhm» for å bekrefte et utsagn; se Situasjon 2, Vedlegg 1, «hm?»

for å be parten gjenta; se Situasjon 1, Vedlegg 1, og «eh» for å uttrykke usikkerhet; se Situasjon 3, Vedlegg 1. I tillegg ble det gjennomført en analyse på setningslengdene i samtaleblokkene. Med samtaleblokk menes samtalen som tar plass innenfor en oppgitt tidsramme, se kolonnen «Tidspunkt» i Vedlegg 1–3. Figur 3 gir en oversikt over prosentandelen av samtaleblokkene hvor den tilhørende setningslengden oppstår i. Det er også lagt inn lineære funksjoner som viser økning eller nedgang i setningslengdene mellom Situasjon 1 og Situasjon 3. Ut ifra analysen av setningslengdene ser man blant annet at setninger på 2-5 ord forekommer i 80-90% av samtaleblokkene, mens det i Situasjon 3 aldri forekommer setninger på mer enn 16 ord.



Figur 3: Setningslengde i samtaleblokkene (eget verk)

### 5.3 Nonverbal kommunikasjon

Tolleren bruker ofte nonverbale tegn sammen med verbale utsagn. Dette ser man godt i Situasjon 1, hvor tolleren peker armen inn mot kontrollsonen, mens han nikker og sier «Gå inn, vær så snill» (Grjotheim, 2022c, min oversettelse), se Vedlegg 1. Her bruker tolleren både en armbevegelse og hodebevegelse for å forsterke det som blir sagt verbalt. Videre kan man se at tolleren både nikker, og rister på hodet, med og uten verbale utsagn. Tolleren etterligner også et objekt, eller en aktivitet, i flere kontrollsituasjoner. I Situasjon 2 løfter tolleren armene, og viser muskler når han spør kontrollobjektet «Så, du trener mye? På treningssenter?» (Grjotheim, 2022d, min oversettelse), se Vedlegg 1. Analysen viser at tolleren bruker nonverbale tegn for å forsterke det som blir sagt, samtidig som enkelte nonverbale tegn har en funksjon i seg selv.

Gjennom analysen ser man at tolleren har visse ansiktsuttrykk som gjentar seg i de tre kontroll-situasjonene og i intervjuet filmet i etterkant av kontrollen; spørrende, sjokkert, undrende, og skeptisk, se Vedlegg 1 og 3. I tillegg hever tolleren øyenbrynene når han blir overrasket. Gjennom analysen ser man også at tolleren ofte står ofte med armene i kors, med hendene på beltet eller med hendene i lommen, se Vedlegg 1–3.

## **5.4 Konfliktåndtering**

### **5.4.1 Konflikt og maktbruk**

I Situasjon 1 og Situasjon 3 flytter tolleren kontrollsituasjonen fra gate til kontrollsonen, mens Situasjon 2 foregår i kontrollsonen, og området direkte tilknyttet kontrollsonen, se Vedlegg 1. I de tre kontrollsituasjonene bruker tolleren sivile klær, men bærer alltid ID-kortet sitt rundt nakken, eller i hånden. I Situasjon 1 og 2 stiller kontrollobjektene spørsmål om hvorfor de blir stoppet. Kontrollobjektet i Situasjon 1 uttrykker frustrasjon over kontrollen, og da svarer tolleren «Ja, men dette er en tollkontroll. [...] Vi sjekker mennesker hver dag, tilfeldig, okay?» (Grjotheim, 2022c, min oversettelse), se Vedlegg 1.

I Situasjon 1 avbryter tolleren og kontrollobjektet hverandre flere ganger, noe som ikke forekommer i Situasjon 2 eller 3. Det blir allikevel uttrykt frustrasjon i alle tre kontroll-situasjonene. Makt blir utvist i Situasjon 1 når tolleren bryter opp bagasjen til kontroll-objektet, selv om kontrollobjektet motsetter seg dette. I Situasjon 1 forsøker kontrollobjektet å smugle narkotika. I Situasjon 2 forsøker kontrollobjektet å smugle steroider, og har som formål å prostituere seg i Norge. I Situasjon 3 forsøker kontrollobjektet å søke asyl i Norge.

### **5.4.2 Høflighet, empati og humor**

Høflige fraser, som vær så snill, tusen takk, og unnskyld meg, brukes kontinuerlig av tolleren i alle kontrollsituasjonene. Dette kommer tydelig frem i Situasjon 3, hvor tolleren avslutter kontrollen ved å si «Takk, mine herrer. Lykke til.» (Grjotheim, 2022e, min oversettelse), se Vedlegg 1. Analysen viser også at betegnelsen «kan» benyttes før tolleren beordrer kontroll-objektene om å gjøre noe, og på den måten gjør ordren om til et spørsmål. Man ser dette tydelig i Situasjon 1 hvor tolleren spør: «Kan du komme hit, vær så snill?» (Grjotheim, 2022c, min oversettelse), se Vedlegg 1. Gjennom analysen ser man at tolleren utviser empati i kontroll-

situasjonene, og det kommer tydeligst frem i Situasjon 1 og 3. I etterkant av kontrollen i Situasjon 3, sier tolleren: «Det er jo trist da. Det er jo det. Det er jo folk som på en måte flykter fra krig og faenskap [...]» (Grjøtheim, 2022e), se Vedlegg 3.

Fra analysen kan man se at tolleren både smiler, ler og tuller med de reisende, se Vedlegg 2. I de tre kontrollsituasjonene ser man at tolleren smiler og ler med kontrollobjektene flere ganger, se Vedlegg 1. Den humoristiske sansen til tolleren kommer spesielt frem i Situasjon 2, se Vedlegg 1. Kontrollobjektet blir spurt om han trener ofte, og svarer «[...] Ikke hver dag. Fra mandag til fredag» (Grjøtheim, 2022d, min oversettelse). Da svarer tolleren «Det er mye. [...]. For meg, er det mye.», og både tolleren og kontrollobjektet begynner å le (Grjøtheim, 2022d, min oversettelse).

I dette kapitlet har jeg presentert resultatene fra analysen gjennom temaene: språkbarriere, verbal kommunikasjon, nonverbal kommunikasjon, og konflikthåndtering. I neste kapittel skal jeg drøfte resultatene opp mot den tidligere fremlagte teorien i kapittel 2 Teori.

## 6 Diskusjon

### 6.1 Språkbarriere

I de tre kontrollsituasjonene blir engelsk benyttet som et lingua franca i kommunikasjonen, og tolleren og kontrollobjektene hadde varierende engelskspråklige ferdigheter. Språkbarrieren påvirket kommunikasjonen i Situasjon 1 i liten grad, Situasjon 2 i moderat grad, og språkbarrieren var størst, og påvirket kommunikasjonen mest i Situasjon 3. At språkbarrieren påvirket kommunikasjon i Situasjon 2 og 3 ser man tydelig ved at tolleren og kontrollobjektet ikke forstår hverandre godt nok til å svare på hverandres spørsmål ved flere anledninger. Dette impliserer at språkbarrieren gjør det vanskelig å gjennomføre en kontroll. I studien til Herbst og Walker (2001, s. 337) fant de at språkbarrieren gjorde det vanskelig for politiet å gjennomføre kontroller, noe som samsvarer med funnene i denne studien.

I studien til Herbst og Walker (2001) fant de at språkbarrierer i kommunikasjon forårsaket forsinkelser i 85% av interaksjonene, og frustrasjon i 75% av interaksjonene. Resultatene fra min studie viser også lignende tendenser. I Situasjon 3 velger tolleren å flytte samtalen fra gate ned til kontrollsonen, da tolleren ikke forstår kontrollobjektet. I tillegg til at dette skaper frustrasjon hos tolleren, forårsaker språkbarrieren også forsinkelse. Funnene fra studien antyder at kontrollsituasjonen hadde blitt gjennomført mer effektivt dersom den ikke var preget av en språkbarriere. Dette er ikke nødvendigvis sant for alle kontrollsituasjonene. Det oppstår frustrasjon i alle kontrollsituasjonene, men det er vanskelig å si om dette er grunnet språkbarrieren eller frustrasjon over kontrollsituasjonen i seg selv.

I studien til Gerchow et al. (2021) fant de at pasienter slet med å gi en detaljert medisinsk historie, og i likhet kan man se at kontrollobjektene ikke gir detaljert informasjon om reiserute og formål i kontrollsituasjonene. I Situasjon 3 er dette sannsynligvis grunnet språkbarrieren, men i Situasjon 1 og 2 kan det være grunnet et ønske om å ikke fortelle sannheten.

Det ble ikke benyttet profesjonell tolk i de observerte kontrollsituasjonene. Thomas (2010, s. 91) gir uttrykk for at det alltid skal benyttes tolk i situasjoner preget av konflikt, hvor partene ikke har like gode språkferdigheter i språket som benyttes som lingua franca. På bakgrunn av dette kan det argumenteres for at tolk alltid skal benyttes i kontrollsituasjoner hvor et lingua franca er nødvendig. Dette virker imidlertid urimelig, ettersom en viss grad av effektivitet i arbeidet er viktig, og det må derfor foretas en individuell vurdering i hver kontrollsituasjon. I Situasjon 3 var behovet for profesjonell tolk tydelig.

I studien til Gerchow et al. (2021) fant de utfordringer med tilgjengelighet i forhold til profesjonelle tolketjenester, og dette kan være bakgrunnen for at profesjonell tolk ikke benyttes i kontrollsituasjonene. Tollereren forsøker å navigere seg gjennom samtalene uten å benytte oversettelseshjelp, noen som samsvarer med tendensene i Gerchow et al. (2021) og Herbst og Walker (2001). I Situasjon 3 ble Google Translate benyttet som oversettelseshjelp i samtalen, etter forespørsel fra kontrollobjektet. Dette indikerer at tollereren ville fortsette å navigere seg gjennom samtalen uten oversettelseshjelp, dersom kontrollobjektet ikke hadde tatt initiativ. I kontrollen hjelper Google Translate kommunikasjonen, men tollereren burde utvise forsiktighet med å benytte slik oversettelseshjelp. I studiene til Moberly (2018) og Taira et al. (2021) fant de at Google Translate ikke ga gode nok oversettelser til å benyttes i hverdagslig praksis.

### ***6.1.1 Delkonklusjon språkbarriere***

Engelsk ble benyttet som et lingua franca. Tollereren og kontrollobjektene hadde varierende engelskspråklige ferdigheter, noe som samsvarte med størrelsen på språkbarrieren. Kontrollen der språkbarrieren var størst, ble gjennomført på en lite effektiv måte. I kontrollsituasjonene oppsto det frustrasjon, men det er vanskelig å si om dette er frustrasjon over språkbarrieren, eller frustrasjon over selve kontrollen. Kontrollobjektene sliter med å gi gode beskrivelser av reiserute og formål. Det er vanskelig å si om dette er grunnet språkbarrieren, eller et ønske om å ikke fortelle sannheten. I situasjonen der språkbarrieren var størst var det et behov for profesjonell tolk, men det ble ikke benyttet. Dette kan være grunnet problemer med tilgjengelighet. Google translate ble benyttet som oversettelseshjelp, og selv om det hjalp kommunikasjonen, anbefales det ikke å bruke Google Translate fremfor profesjonell tolk.

## 6.2 Verbal kommunikasjon

Gjennom analysen ser man at repetisjon, svaralternativer og omformuleringer er viktige elementer i den verbale kommunikasjonen mellom tolleren og kontrollobjektet. Dette samsvarer med det Aarnes (2012, s. 169) legger frem som viktige måter å opprettholde dialog der samtaleparter har ulike språkferdighetsnivå. Turtaking er en viktig nyanse i verbal kommunikasjon, og i kontrollsituasjonene hvor språkbarrieren påvirker kommunikasjonen i liten eller moderat grad, avbrøt tolleren og kontrollobjektene hverandre ved flere anledninger. Dette utløste ikke store reaksjoner, men avbrytelser kan virke respektløst (Dahl, 2021, s. 136), og burde derfor unngås.

I kontrollsituasjonene brukes ikke-ord som «mhm», «hm» og «eh» for å blant annet bekrefte utsagn, for å be parten gjenta, eller for å uttrykke usikkerhet. I tillegg benyttes korte ord som «yeah» og «yes» gjentakende i kommunikasjonen for å bekrefte utsagn, eller som svar på spørsmål. Slike ikke-ord og bekræftelsesord benyttes i kommunikasjonen både som individuelle utsagn, men i samsvar med Aarnes (2012, s. 168) benyttes de også for å signalisere at man er involvert i kommunikasjonen.

Det ble også gjennomført en analyse på setningslengdene i samtalene, og resultatene kan man se i Figur 3. Det er en gradvis økning på setninger med 2-5 ord fra situasjonen som er minst påvirket av språkbarrieren til situasjonen som er mest påvirket av språkbarrieren. Når det kommer til setninger på 1 ord, 6-15 ord, og 16 ord eller mer, er det en synkende tendens fra situasjonen som er minst påvirket av språkbarrieren til situasjonen som er mest påvirket av språkbarrieren. I situasjonen hvor språkbarrieren er størst forekommer det aldri setninger på mer enn 16 ord. Dette indikerer at det er nødvendig å benytte mer enn 1 ord i kommunikasjon som er preget av en språkbarriere, samtidig som man ikke kan bruke for lange setninger.

### 6.2.1 Delkonklusjon verbal kommunikasjon

I den verbale kommunikasjonen er repetisjon, svaralternativer og omformuleringer viktige elementer. Tolleren og kontrollobjektet avbryter hverandre i samtalen, men avbrytelser kan virke respektløst, og burde derfor unngås. Ikke-ord som «mhm», «hm» og «eh», og korte bekræftelsesord som «yeah» og «yes» benyttes i kommunikasjonen som individuelle utsagn, men også for å signalisere involvering i samtalen. I kommunikasjon påvirket av en språkbarriere er det nødvendig å benytte mer enn 1 ord, men setningene kan heller ikke være for lange.

## **6.3 Nonverbal kommunikasjon**

I kommunikasjon påvirker verbale og nonverbale uttrykk hverandre. Tollereren benytter ofte nonverbale tegn i sammenheng med verbale utsagn for å forsterke det som blir sagt verbalt. Dette mener jeg er veldig viktig i kommunikasjon preget av språkbarrierer, ettersom de verbale utsagnene i slik kommunikasjon kan være vanskelige å forstå. Dette samsvarer med det Aarnes (2012, s. 163-165) skriver om å inkludere flere nonverbale tegn i slik kommunikasjon.

Tollereren benytter ofte kroppsspråket sitt for å forsterke verbale utsagn. Kroppsspråket til tollereren kan beskrives som meningsforsterkende. Ofte peker eller nikker tollereren i retningen som blir indikert i det verbale utsagnet. I tillegg tar tollereren ofte hendene ut til siden for å forsterke effekten av et spørsmål. I noen tilfeller etterligner også tollereren objekter eller aktiviteter som representerer det som blir sagt verbalt. Tollereren benytter også en del hodebevegelser som meningsforsterkere. Blant annet nikker tollereren for å forsterke et bekræftende utsagn, og rister på hodet for å forsterke effekten av et utsagn som uttrykker uenighet. Disse hodebevegelsene kan også indikere at tollereren lytter til kontrollobjektet.

Holdningen til tollereren tolkes som lukket og autoritær, og tollereren står ofte med armene i kors. Når det kommer til ansiktsuttrykk legger jeg til grunn at det er samsvar mellom det man leser gjennom et ansiktsuttrykk, og det tollereren føler. Tollereren smiler for å utvise en humoristisk sans, i tillegg til å justere negative utsagn. I de tre kontrollsituasjonene er det enkelte ansiktsuttrykk som går igjen: spørrende, undrende, sjokkert skeptisk, og overrasket. Disse uttrykkene understreker ofte det som blir sagt i de verbale utsagnene.

### ***6.3.1 Delkonklusjon nonverbal kommunikasjon***

Tollereren har et meningsforsterkende kroppsspråk, hvor kroppsspråket benyttes for å forsterke verbale utsagn, og dette anses som svært viktig i kommunikasjon preget av språkbarrierer. Tollereren har en lukket og autoritær holdning. Tollereren bruker ulike ansiktsuttrykk i samtalen, og disse representerer, understreker eller justerer det som blir sagt verbalt.



## 6.4 Konflikthåndtering

Karakteristikker ved konflikter er forskjeller mellom mennesker, avhengighetsforhold, følelsesaktivering og opplevd maktbruk (Stenshol, 2012, s. 237). I en kontrollsituasjon er tolleren interessert i å gjennomføre kontrollen, mens kontrollobjektet er interessert i å fullføre reisen. I kontrollsituasjonene ser man også at språkbarrieren som oppstår på bakgrunn av forskjellige morsmål, er en forskjell mellom mennesker som kan virke truende for egne interesser. Det er også et avhengighetsforhold mellom tolleren og kontrollobjektet, og sannsynligheten for at det oppstår en konflikt øker (Stenshol, 2012, s. 239-240). Følelsesaktivering og opplevd maktbruk kan eskalere en konflikt. Det er derfor viktig at tolleren forholder seg fornuftig i kontrollsituasjonen, og er bevisst på egen maktbruk. Behovet for frihet er en enorm kraft, og den opplevde ufriheten i en kontroll, kan også føre til konflikteskalering.

Kontrollsituasjoner er preget av et asymmetrisk forhold av makt, hvor tolleren har mer makt enn kontrollobjektet. Tolleren er den profesjonelle parten, og har ansvar for at kommunikasjonen blir likeverdig, slik det beskrives i (Egge & Ganapathy, 2012, s. 59). Tolleren har en naturlig symbolsk autoritet som ligger i rollen som tollbetjent, og bærer alltid ID-kortet sitt synlig. Tolleren benytter allikevel sivile klær i kontrollsituasjonene, og dette kan bidra til å gjøre kommunikasjonen mer likeverdig.

Hvordan tolleren møter kontrollobjektet er ifølge Lagestad (2012, s. 38) avgjørende for utfallet av interaksjonen. Tolleren har en forhandlende innstilling i kontrollsituasjonene, og benytter i all hovedsak dialog istedenfor tvang. Dette anses som svært positivt for kontrollen, ettersom den symbolske autoriteten til tolleren i de aller fleste tilfeller er nok. Dessuten påvirker språkbarrierer ofte kontrollsituasjoner negativt (U.S. Customs and Border Protection, 2023), og det anses derfor som spesielt viktig at tolleren håndterer konflikten på en måte som virker positivt på kontrollsituasjonen. Tolleren utviser tydelig maktbruk når låsene på bagasjen til kontrollobjektet blir brutt opp i Situasjon 1. Dette er allikevel den eneste gangen tolleren utviser tydelig maktbruk. I all hovedsak benytter tolleren betegnelser som «kan», og «vær så snill».

Ifølge Stenshol (2012, s. 256) virker det positivt på samhandlingen at kontrollobjektet får en god forklaring på bakgrunnen for kontrollen. Etter oppfordring fra kontrollobjektene i Situasjon 1 og 2 gir tolleren korte forklaringer, men i Situasjon 3 spør ikke kontrollobjektet om forklaring, sannsynligvis grunnet språkbarrieren, og får derfor ingen forklaring på bakgrunnen for kontrollen. Dette indikerer at tolleren ikke gir uoppfordret forklaring til kontrollobjektene. Høflighetsmekanismer er viktig for å gjøre kommunikasjon likeverdig (Lagestad, 2012, s. 30-

31). Tollereren benytter høflige fraser som; vær så snill, tusen takk og unnskyld meg i de tre kontrollsituasjonene. Tollereren utviser også empati. At tollereren ser kontrollobjektene som medmennesker og setter seg inn i deres situasjon, indikerer et ønske om å skape en trygg og likeverdig kontrollsituasjon.

Tollereren bruker humor i kontrollsituasjonene som var størst påvirket av språkbarrieren. Denne bruken av humor antyder at tollereren prøver å etablere kontakt med kontrollobjektene, samtidig som det minsker spenningene i kontrollsituasjonene. Studien til Christoff (2016) fant at humor alltid skapte en positiv effekt på interaksjonene mellom politi og publikum. Det er vanskelig å si akkurat hvordan bruken av humor påvirket kontrollsituasjonene, men det skaper ikke en negativ effekt. Basert på funnene anses som positivt at tollereren benytter humor i kontrollene.

#### ***6.4.1 Delkonklusjon konflikthåndtering***

Konflikter oppstår ofte i kontrollsituasjoner påvirket av språkbarrierer. Kontrollsituasjoner er preget av et asymmetrisk forhold av makt, og tollereren har ansvar for å gjøre kommunikasjonen likeverdig, ettersom tollereren er den profesjonelle parten. Bruk av sivile klær kan påvirke den opplevde maktbruken positivt. Tollereren benytter dialog istedenfor tvang, og dette virker også positivt på kontrollen. At tollereren bruker høflighetsmekanismer, og utviser empati skaper en trygg og likeverdig kontrollsituasjon. Tollereren gir ikke gode forklaringer på bakgrunnen for kontrollen, noe som kan virke negativt på kontrollen. Det er allikevel positivt at tollereren benytter humor i kontrollsituasjonene, ettersom dette er en måte å etablere kontakt på.

I dette kapitlet har jeg diskutert resultatene fra kapittel 5 Resultater opp mot den tidligere presenterte teorien i kapittel 2 Teori, gjennom de fire temaene. I neste kapittel skal jeg sammenstille og konkludere oppgaven, og gi forslag til videre forskning.

## 7 Konklusjon

Oppgaven min skulle forsøke å finne svar på forskningsspørsmålet;

*Hvordan gjennomføres en kontroll der kommunikasjonen mellom en toller og et kontrollobjekt påvirkes av en språkbarriere, i konteksten av en internasjonal flyplass?*

Studien har sett hvordan kontroller påvirket av en språkbarriere blir gjennomført, gjennom de fire temaene språkbarriere, verbal kommunikasjon, nonverbal kommunikasjon, og konflikt-håndtering. Kontrollsituasjonen som var størst påvirket av språkbarrieren ble gjennomført på en lite effektiv måte, tolleren ble frustrert og kontrollobjektet slet med å gi informasjon om reiserute og formål med reisen. Kontrollen ble ikke gjennomført med hjelp av profesjonell tolk, selv om behovet var tydelig. Det ble benyttet Google Translate, og dette bidro til forståelse i kommunikasjon, men det er ikke å anbefale fremfor profesjonell tolk.

I gjennomførelsen av kontrollene var repetisjon, svaralternativer og omformuleringer viktige elementer av den verbale kommunikasjonen. I tillegg ble både ikke-ord og korte bekræftelsesord brukt for å signalisere at begge parter var involvert i samtalen. I kontrollsituasjoner som er sterkt påvirket av en språkbarriere, er det nødvendig å benytte mer enn 1 ord, men ikke mer enn 16 ord, i de verbale utsagnene. Tolleren gjennomfører kontrollene med et meningsforsterkende kroppsspråk, hvor den nonverbale tegnene forsterker de verbale utsagnene. Tolleren bruker ulike ansiktsuttrykk som representerer, forsterker eller justerer de verbale utsagnene, og har en lukket, autoritær holdning.

Kontrollsituasjoner er påvirket av et asymmetrisk forhold av makt og språkferdigheter, og i gjennomførelsen av kontrollene gjør tolleren kommunikasjonen trygg og likeverdig. Tolleren bruker sivile klær istedenfor uniform, og benytter dialog istedenfor tvang. I gjennomførelsen av kontrollene er tolleren kontinuerlig høflig, og utviser både respekt, empati og forståelse ovenfor kontrollobjektet. I tillegg benytter tolleren humor, noe som virker positivt på kontrollsituasjonene, ettersom dette er en måte å etablere kontakt på.

Studien har vist interessant funn som kan benyttes som et utgangspunkt for videre studier på området. For å berike problemstillingen fra flere perspektiver ville det vært interessant å inkludere flere kontrollsituasjoner, eller gjennomføre en sammenlignende studie på kontrollsituasjoner med og uten påvirkning av en språkbarriere. Å gjennomføre intervjuer i etterkant av observasjon, kunne også beriket problemstillingen. Det burde spesielt undersøkes hvorfor profesjonell tolk ikke benyttes i kontrollsituasjoner der behovet er tydelig.

## 8 Litteraturliste

- Avinor. (2023). *Passengers 2023* [Microsoft Excel regneark]. Avinor. <https://avinor.no/konsern/om-oss/trafikkstatistikk/arkiv>
- Avinor. (2024). *Oslo Lufthavn: Direkteruter fra Oslo Lufthavn*. Hentet 8. mars 2024 fra <https://avinor.no/flyplass/oslo/>
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Christoff, T. E. (2016). *Humor with a Shade of Blue: Examining Humorous Exchanges during Police-Community Interactions* [Doktogradavhandling, University of Illinois Chicago]. INDIGO. [https://indigo.uic.edu/articles/thesis/Humor\\_with\\_a\\_Shade\\_of\\_Blue\\_Examining\\_Humorous\\_Exchanges\\_during\\_Police-Community\\_Interactions/10916918](https://indigo.uic.edu/articles/thesis/Humor_with_a_Shade_of_Blue_Examining_Humorous_Exchanges_during_Police-Community_Interactions/10916918)
- Dahl, Ø. (2021). *Human Encounters: Introduction to Intercultural Communication*. Peter Lang International Academic Publishers.
- EGGE, M. & Ganapathy, J. (2012). Snakk om tillit! I P. Lagestad (Red.), *Kommunikasjon og konflikthåndtering: Publikumsrettet arbeid i et politifaglig perspektiv* (s. 52-69). Gyldendal Akademisk.
- Ethnologue. (u.å.). *How many languages are there in the world?* Hentet 11. mars fra <https://www.ethnologue.com/insights/how-many-languages/>
- Gerchow, L., Burka, L. R., Miner, S. & Squires, A. (2021). Language barriers between nurses and patients: A scoping review. *Patient Education and Counseling*, 104(3), 534-553. <https://doi.org/doi/10.1016/j.pec.2020.09.017>
- Glaser, E. (2010). Foreign Language Competence in Intercultural Cooperation. I A. Thomas, E.-U. Kinast & S. Schroll-Machl (Red.), *Handbook of Intercultural Communication and Cooperation: Basics and Areas of Application* (2. utg., s. 65-82). Vandenhoeck & Ruprecht.
- Grjotheim, E. T. (Executive produsent). (2022a, 19. september). Ikke gjør det igjen! (Sesong 4, Episode 1) [Episode i TV-serie]. I Halvorsen, M. C. R. (Regi), *Toll*. TV 2 Play. <https://play.tv2.no/programmer/fakta/toll/sesong-4/toll-4-episode-1-1779618.html?play=true>
- Grjotheim, E. T. (Executive produsent). (2022b, 1. november). Party Poopers (Sesong 4, Episode 20) [Episode i TV-serie]. I Halvorsen, M. C. R. (Regi), *Toll*. TV 2 Play. <https://play.tv2.no/programmer/fakta/toll/sesong-4/toll-4-episode-20-1792493.html?play=true>
- Grjotheim, E. T. (Executive produsent). (2022c, 10. oktober). Dagene vi lever for (Sesong 4, Episode 10) [Episode i TV-serie]. I Halvorsen, M. C. R. (Regi), *Toll*. TV 2 Play. <https://play.tv2.no/programmer/fakta/toll/sesong-4/toll-4-episode-10-1782543.html?play=true>
- Grjotheim, E. T. (Executive produsent). (2022d, 26. oktober). Don Juan kan også smugle nark (Sesong 4, Episode 18) [Episode i TV-serie]. I Halvorsen, M. C. R. (Regi), *Toll*. TV 2 Play. <https://play.tv2.no/programmer/fakta/toll/sesong-4/toll-4-episode-18-1792498.html?play=true>
- Grjotheim, E. T. (Executive produsent). (2022e, 7. november). Jakten på sannheten (Sesong 4, Episode 22) [Episode i TV-serie]. I Halvorsen, M. C. R. (Regi), *Toll*. TV 2 Play. <https://play.tv2.no/programmer/fakta/toll/sesong-4/toll-4-episode-22-1792495.html?play=true>
- Herbst, L. & Walker, S. (2001). Language barriers in the delivery of police services: A study of police and Hispanic interactions in a midwestern city. *Journal of Criminal Justice*, 29(4), 329-340. [https://doi.org/10.1016/S0047-2352\(01\)00092-7](https://doi.org/10.1016/S0047-2352(01)00092-7)

- Jacobsen, D. I. (2022). *Hvordan gjennomføre undersøkelser? : innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (4. utg.). Cappelen Damm Akademisk.
- Kammhuber, S. (2010). Intercultural Conflict Management and Mediation. I A. Thomas, E.-U. Kinast & S. Schroll-Machl (Red.), *Handbook of Intercultural Communication and Cooperation: Basics and Areas of Application* (2. utg., s. 264-271). Vandenhoeck & Ruprecht.
- Lagestad, P. (2012). "Å høste som en sår" - Politiets fremferd i møte med publikum. I P. Lagestad (Red.), *Kommunikasjon og konflikthåndtering: Publikumsrettet arbeid i et politifaglig perspektiv* (s. 17-38). Gyldendal Akademisk.
- Language barrier. (u.å). I *Oxford English Dictionary*. Hentet 18. april 2024 fra [https://www.oed.com/dictionary/language-barrier\\_n?tab=meaning\\_and\\_use-paywall](https://www.oed.com/dictionary/language-barrier_n?tab=meaning_and_use-paywall)
- Lima, G. (2021, 14. november). Lingua franca. I *Store norske leksikon*. [https://snl.no/lingua\\_franca](https://snl.no/lingua_franca)
- Lund, T. L. (2012). Kommunikasjon som en relasjonell prosess. I P. Lagestad (Red.), *Kommunikasjon og konflikthåndtering: Publikumsrettet arbeid i et politifaglig perspektiv* (s. 263-275). Gyldendal Akademisk.
- Moberly, T. (2018). Doctors are cautioned against using Google Translate in consultations. *The British medical journal*, 363, 4546. <https://doi.org/10.1136/bmj.k4546>
- Morgan, D. L. & Nica, A. (2020). Iterative Thematic Inquiry: A New Method for Analyzing Qualitative Data. *International Journal of Qualitative Methods*, 19. <https://doi.org/10.1177/1609406920955118>
- Rognsaa, A. (2023). *Bacheloroppgaven: Skriveråd og regler for utformingen* (2. utg.). Universitetsforlaget.
- Språkbarriere. (u.å.). I *Det Norske Akademis Ordbok*. Hentet 18. april 2024 fra <https://naob.no/ordbok/spr%C3%A5kbarriere>
- Stenshol, K. (2012). Konflikthåndtering i operativt politiarbeid. I P. Lagestad (Red.), *Kommunikasjon og konflikthåndtering: Publikumsrettet arbeid i et politifaglig perspektiv* (s. 236-262). Gyldendal Akademisk.
- Taira, B. R., Kreger, V., Orue, A. & Diamond, L. C. (2021). A Pragmatic Assessment of Google Translate for Emergency Department Instructions. *Journal of General Internal Medicine*, 36(11), 3361-3365. <https://doi.org/10.1007/s11606-021-06666-z>
- Thomas, A. (2010). Intercultural Perception, Communication and Cooperation. I A. Thomas, Kinast, E. & Scholl-Machl, S. (Red.), *Handbook of Intercultural Communication and Cooperation: Basics and Areas of Application* (2. utg., s. 83-101). Vandenhoeck & Ruprecht.
- Ting-Toomey, S. (1999). *Communicating Across Cultures*. Guilford Publications. <https://books.google.no/books?id=m6CYCNs29iwC>
- TV 2 Play. (u.å). *Toll*. Hentet 5. februar 2024 fra <https://play.tv2.no/programmer/fakta/toll>
- U.S. Customs and Border Protection. (2023, 30. oktober). *Language Access*. <https://www.cbp.gov/about/language-access>
- Vaismoradi, M., Turunen, H. & Bondas, T. (2013). Content analysis and thematic analysis: Implications for conducting a qualitative descriptive study. *Nursing & Health Sciences*, 15(3), 398-405. <https://doi.org/10.1111/nhs.12048>
- Wanzer, M., Booth-Butterfield, M. & Booth-Butterfield, S. (2005). "If We Didn't Use Humor, We'd Cry": Humorous Coping Communication in Health Care Settings. *Journal of Health Communication*, 10(2), 105-125. <https://doi.org/10.1080/10810730590915092>
- Aarnes, K. E. (2012). Dialogue Strategies in Professional Encounters. I P. Lagestad (Red.), *Kommunikasjon og konflikthåndtering: Publikumsrettet arbeid i et politifaglig perspektiv* (s. 161-186). Gyldendal Akademisk.

VEDLEGG 1 - Side 1

Situasjon	Sesong	Episode	Tidspunkt	Kontekst	Deltakere
<b>1</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	02:20-02:25		
			02:40-16:41		
			03:23-03:52	Gårdermoen - gate	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt Reisende
			07:50-08:00	Gårdermoen - grunn sone	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt Reisende
			08:00-08:26	Gårdermoen - kontrollsoner	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt Hund
			08:35-09:40	Gårdermoen - kontrollsoner	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt

# VEDLEGG 1 - Side 2

			09:40-10:12	Gårdermoen - kontrollsone	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt
			11:04-11:14	Gårdermoen - kontrollsone	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt
			11:21-11:25	Gårdermoen - kontrollsone	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt
			11:35-11:52	Gårdermoen - kontrollsone	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt Toiler
			11:59-12:50	Gårdermoen - kontrollsone	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt
			12:50-13:42	Gårdermoen - kontrollsone	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt

VEDLEGG 1 - Side 3

			13:42-14:30	Gårdermoen - kontrollsoner	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt Toller
			14:30-15:35	Gårdermoen - kontrollsoner	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt
			<b>17:42-20:40</b>		
			18:36-19:25	Gårdermoen - gangen for venterom	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt
			20:30-20:40	Gårdermoen - kontrollsoner	Kontrollobjekt Toller Polit
Situasjon	Sesong	Episode	Tidspunkt	Kontekst	Deltakere
<b>2</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	01:30-02:15		
			06:00-09:26		
			06:00-06:20	Gårdermoen - grønn sone Gårdermoen - kontrollsoner	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt Toller Toller med hund Reisende
			06:42-06:50	Gårdermoen - kontrollsoner	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt



# VEDLEGG 1 - Side 4

			06:50-07:09	Gårdermoen - kontrollsone	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt
			07:09-08:10	Gårdermoen - kontrollsone	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt
			08:36-09:10	Gårdermoen - kontrollsone	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt
			09:10-09:26	Gårdermoen - kontrollsone	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt
			<b>12:10-14:48</b>		
			12:10-12:50	Gårdermoen - kontrollsone	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt

VEDLEGG 1 - Side 5

			12:53-13:33	Gårdermoen - kontrollsoner	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt
			<b>14:56-15:07</b>		
			14:56-15:07	Gårdermoen - kontrollsoner	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt Toller
			<b>15:11-15:26</b>		
			15:11-15:13	Gårdermoen - kontrollsoner	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt
			<b>15:40-16:03</b>		
			15:40-16:03	Gårdermoen - kontrollsoner	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt
<b>Situasjon</b>	<b>Sesong</b>	<b>Episode</b>	<b>Tidspunkt</b>	<b>Kontekst</b>	<b>Deltakere</b>
<b>3</b>	<b>4</b>	<b>22</b>	<b>02:21-04:12</b>		
			02:33-02:45	Gårdermoen - gate	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt Reisende
			02:54-03:30	Gårdermoen - gate	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt Reisende

# VEDLEGG 1 - Side 6

			03:30-03:45	Gardemoen - gate	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt Reisende
			03:52-04:12	Gardemoen - gate	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt Reisende
			<b>10:02-12:40</b>		
			10:02-10:04	Gardemoen - kontrollsoner	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt
			10:23-10:40	Gardemoen - kontrollsoner	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt
			10:45-10:50	Gardemoen - kontrollsoner	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt
			10:53-11:27	Gardemoen - kontrollsoner	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt
			11:36-11:41	Gardemoen - venterom	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt
			12:02-12:14	Gardemoen - kontrollsoner	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt Politi
			12:22-12:25	Gardemoen - kontrollsoner	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt

# VEDLEGG 1 - Side 7

Aktiviteter	Utsagn	Kodet som
<p>Steffen snakker med de reisende når han kontrollerer pass. Kontrollobjektet mister noe på gulvet. Steffen snur seg til der lyden kom fra. Steffen ser opp og ned på kontrollobjektet. Kontrollobjektet plukker opp noe fra gulvet, og gir passet sitt til Steffen. Steffen venter med å ta imot passet. Steffen bøyer seg ned for å ta opp noe fra gulvet. Steffen tar imot passet, og ser på det mens han begynner å stille spørsmål. Steffen veksler mellom å se på kontrollobjektet, og papirene han holder. Steffen nikker når han spør "Sunday?". Steffen nikker, og gir kontrollobjektet tilbake passet.</p>	<p>Steffen: Thank you.            Kontrollobjekt: Oh, that was embarrassing. Okay, here we go.            Steffen: Just a moment. You dropped something.            Kontrollobjekt: That's me too?            Steffen: Thank you. What brings you here?            Kontrollobjekt: I am visiting some friends.            Steffen: How long are you staying?            Kontrollobjekt: Ten days.            Steffen: Sunday?            Kontrollobjekt: (...) Ten days.            Steffen: Ten days?            Kontrollobjekt: Yeah.            Steffen: Where are your friends living?            Kontrollobjekt: In Oslo.            Steffen: Mhm.            Kontrollobjekt: I am going to (...) the hotel. The Rad.            Steffen: Thank you. Enjoy your stay.</p>	<p>Kontrollerer pass            Mister noe på gulvet            Blikk rettet mot lyden            Ser opp og ned på reisende/kontrollobjekt            Blikk på kontrollobjektet            Blikk på passet            Vekslede blikk            Nikker; bekreftende            Kontrollobjekt: Snakker først; kontrollobjekt            Første setning kontrollobjekt; engelsk            Første setning teller; engelsk            Please/excuse me/thank you            Følelser; embarrassment            Oh/ah/aha/hm/hm/huh/huh            Okay            Formålet med reisen; ferie, besøke venner            Lengde på oppholdet; 10 dager            Misforståelse            Utydelig (...)            Repetisjon av svar            Yeah/yes/ja            Relasjon            Enjoy your stay/good luck            Lengde på setningene; 1 ord            Lengde på setningene; 2-5 ord            Lengde på setningene; 6-15 ord</p>
<p>Steffen nærmer seg kontrollobjektet. Steffen tar kontrollobjektet på skulderen. Kontrollobjektet hopper litt tilbake. Steffen holder ut ID-kortet sitt, og plasserer seg foran kontrollobjektet. Steffen strekker den ene armen ut, og peker den inn mot kontrollsonen. Steffen nikker samtidig som han sier "Step inside, please". Steffen ser opp og ned på kontrollobjektet mens han rygger bakover. Kontrollobjektet følger etter.</p>	<p>Kontrollobjekt til en annen: I don't know where I'm supposed to go.            Kontrollobjekt: Ah, you scared me!            Steffen: It's me again.            Kontrollobjekt: Okay.            Steffen: Yeah, customs officer.            Kontrollobjekt: Okay.            Steffen: Step inside, please.            Kontrollobjekt: Okay.</p>	<p>Går nærmere            Tar på kontrollobjektet            Skvetter            ID-kortet i hånden            Armbevegelse; strekker ut armen for å vise veien            Nikker mot kontrollobjektet            Ser opp og ned på reisende/kontrollobjekt            Rekkefølgen man går i            Finner ikke veien            Oh/ah/aha/hm/hm/huh/huh            Følelser; scared            Okay            Yeah/yes/ja            Toll/Tollvesenet/kontroll/Customs officer/Customs check            Please/excuse me/thank you            Lengde på setningene; 1 ord            Lengde på setningene; 2-5 ord</p>
<p>Steffen og kontrollobjektet går så vidt inn i kontrollsonen. Bagasjen finnes. Steffen stiller seg foran kontrollobjektet. Steffen tar imot passet til kontrollobjektet. Hund som bjeffer i bakgrunnen. Steffen ser ned på passet. Steffen ser opp gjennom hevet øyenbryn når han spør om hun hadde venner her. Steffen nikker når kontrollobjektet svarer. Steffen trekker øyenbrynene sammen, spørrende, når han spør hvilket hotell hun skal på. Steffen får store øyne, og hever øyenbrynene når han hører at det er Radisson ved siden av flyplassen.</p>	<p>Steffen: Can I see your passport again, please?            Kontrollobjekt: Yeah, yeah.            Steffen: And you were travelling alone?            Kontrollobjekt: Yeah.            Steffen: Yeah.            Steffen: And you come for ten days vacation?            Kontrollobjekt: Yeah.            Steffen: Yeah.            Steffen: Thank you.            Steffen: And you had friends here?            Kontrollobjekt: Yeah.            Steffen: Which hotel are you going to?            Kontrollobjekt: The Rad. By the airport.            Steffen: Which one? By the airport?            Kontrollobjekt: Yeah.</p>	<p>Kontrollerer pass            Blikk på passet            Blikk på kontrollobjektet            Hevet øyenbryn            Nikker; forstående            Ansiktsuttrykk; spørrende            Ansiktsuttrykk; sjokkert            Can I can you you can            Please/excuse me/thank you            Yeah/yes/ja            Repetisjon av svar            Lengde på oppholdet; 10 dager            Formålet med reisen; ferie, besøke venner            Repetisjon av spørsmål            Lengde på setningene; 1 ord            Lengde på setningene; 2-5 ord            Lengde på setningene; 6-15 ord</p>
<p>Steffen ser på bagasjen. Steffen ser på kontrollobjektet med sammentrukne øyenbryn, litt spørrende, når han lurer på om kontrollobjektet har pakket bagasjen selv. Steffen ser ned på bagasjen, og kommer nærmere kontrollobjektet. Steffen peker ned på bagasjen. Steffen veksler blikket mellom kontrollobjektet og bagasjen. Steffen hever øyenbrynene, rister på hodet og trekker skuldrene opp når han spør "Yes or no? Did someone else pack it for you?". Steffen nikker på hodet i retning kontrollobjektet når han igjen spør om hun har pakket bagasjen selv. Steffen rister på hodet når han sier "Why-?". Steffen nikker når han avslutter setningen med "Okay?". Steffen veksler mellom å se på bagasjen og kontrollobjektet.</p>	<p>Steffen: You have a lot of luggage. Did you pack it yourself?            Kontrollobjekt: What's with the questions?            Steffen: The. What's inside the luggage? Did you pack that yourself? You, you packed your luggage? Yourself?            Kontrollobjekt: What's going on? Why are you pulling me aside?            Steffen: I'm asking you-            Kontrollobjekt: I brought extra clothes for my friends.            Steffen: Yeah, so. So you packed your luggage yourself? Yes or no? Did someone else pack it for you? Did you pack it yourself? Why-            Kontrollobjekt: (...) walking. I was trying to leave, and I-            Steffen: Yeah, but this is a customs check.            Kontrollobjekt: Okay.            Steffen: We check people every day, randomly, okay?            Kontrollobjekt: Yeah.            Steffen: And now, you're one of them.            Kontrollobjekt: Okay.            Steffen: So I'm asking you. For the fourth time. Did you pack your luggage yourself?</p>	<p>Blikk på bagasjen            Blikk på kontrollobjektet            Ansiktsuttrykk; spørrende            Går nærmere            Håndbevegelse; peker på bagasjen            Vekslede blikk            Hever øyenbrynene            Rister på hodet; gir ikke mening/forstår ikke            Armbevegelse; heiser skuldrene, spørrende            Nikker mot kontrollobjektet            Bagasjen; mye            Ingen svar            Spørsmål om kontrollen            Avbrytelse            Repetisjon av spørsmål            Bagasjens innhold; ekstra kler til venner            Svaralternativer            Utydelig (...)            Prøvde å dra komme seg frem            Yeah/yes/ja            Toll/Tollvesenet/kontroll/Customs officer/Customs check            Okay            Fordommer; we check people every day, randomly            Lengde på setningene; 1 ord            Lengde på setningene; 2-5 ord            Lengde på setningene; 6-15 ord            Lengde på setningene; 16 ord eller mer</p>

# VEDLEGG 1 - Side 8

<p>Steffen veksler blikket mellom bagasjen og kontrollobjektet. Steffen nikker når han sier "Yeah, yeah". Steffen veksler blikket mellom bagasjen og kontrollobjektet. Steffen legger hodet litt på skakk for han spør hvorfor det er så vanskelig å svare på det spørsmålet. Steffen rister på hodet mens han spør. Bagasjen filmes. Steffen tar av håndbagasjen til kontrollobjektet, og plasserer den på benken. Steffen peker mot kontrollbenken. Steffen går mot røntgenmaskinen. Kontrollobjektet går mot kontrollbenken.</p>	<p>Kontrollobjekt: Yes. And I put clothes in it, for my friends. (...). Steffen: You're bringing clothes for your friends. And you packed both. Kontrollobjekt: (...) myself, cause I might go party and stuff. Steffen: Yeah, yeah. So, you packed both. Kontrollobjekt: (...) Steffen: Yeah, you packed both your suitcases yourself? Why is that so hard to answer? Kontrollobjekt: Yes. Steffen: So, I'm just take this through the x-ray here. Okay? Kontrollobjekt: Yeah Steffen: And you can wait here, okay?</p>	<p>Blikk på bagasjen Blikk på kontrollobjektet Vekslede blikk Nikker; forstående Hodet på skakk Rister på hodet; gir ikke mening/forstår ikke Håndbevegelse; peker mot en retning Yeah/yes/ja Bagasjens innhold; ekstra kler til venner Avbrytelse Utydelig (...) Repetisjon av svar Repetisjon av spørsmål Misforståelse Bagasjen rontges/veies Okay Can I can you you can Lengde på setningene: 1 ord Lengde på setningene: 6-15 ord</p>
<p>Steffen flytter litt på en tralle mens han har ser på kontrollobjektet. Steffen dytter trallen ut av veien, og viser kontrollobjektet veien til skjermen ved å strekke ut en hånd. Kontrollobjektet går mot skjermen. Steffen går bort til skjermen, og peker på denne. Kontrollobjektet ser på skjermen. Steffen veksler blikket mellom skjermen og kontrollobjektet.</p>	<p>Steffen: Can you come over here, please? Kontrollobjekt: Yeah. Steffen: Can you have a look at the screens? Is this clothes, or what's it? What is it?</p>	<p>Blikk på kontrollobjektet Armbevegelse; strekker ut armen for å vise veien Håndbevegelse; peker på røntgenbildene Blikk på røntgenbildene Vekslede blikk Can I can you you can Please/excuse me/thank you Yeah/yes/ja Svaralternativer Bagasjens innhold; kler Lengde på setningene: 1 ord Lengde på setningene: 6-15 ord Lengde på setningene: 16 ord eller mer</p>
<p>Steffen veksler blikket mellom skjermen og kontrollobjektet. Kontrollobjektet tar hånden ut til siden når han sier "Just clothes".</p>	<p>Kontrollobjekt: Just clothes.</p>	<p>Blikk på røntgenbildene Blikk på kontrollobjektet Vekslede blikk Håndbevegelse; hånden ut til siden, spørrende Bagasjens innhold; kler Lengde på setningene: 2-5 ord</p>
<p>Kontrollobjektet står ved siden av skjermen, med begge hendene rett ned. Steffen tar den ene kofferten av båndet. Steffen ser på skjermen. Kontrollobjektet skifter bein frem og tilbake. Steffen tar av den andre kofferten av båndet. Tøller kommer inn. Steffen ser på kontrollobjektet. Steffen ser ned på bagasjen, og triller bagasjen bort til kontrollbenken.</p>	<p>Steffen: But it's just clothes? Normally, it's some shoes and toilet articles, and some. That's what bring, people brings. That's why I'm asking. Kontrollobjekt: Yeah, I have my toiletries in there. Steffen: Yeah, yeah. Okay.</p>	<p>Blikk på røntgenbildene Urolige ben Blikk på kontrollobjektet Blikk på bagasjen Bagasjens innhold; kler, sko, toalettartikler Repetisjon av spørsmål Yeah/yes/ja Okay Lengde på setningene: 2-5 ord Lengde på setningene: 6-15 ord Lengde på setningene: 16 ord eller mer</p>
<p>Bagasjen filmes. Steffen går bak kontrollbenken i bakgrunnen. Steffen tar med seg et papir og en penn, og går mot kontrollobjektet. Steffen legger det ned på benken. Steffen trekker øyenbrynene sammen, og ser på kontrollobjektet. Steffen nikker bekreftende når han sier "Yeah". Steffen nikker når han gjen tar svaret til kontrollobjektet. Steffen ser ned på kontrollbenken. Steffen ser på kontrollobjektet med hevede øyenbryn når han sier "They're Canadian". Steffen ser ned på kontrollbenken. Kontrollobjektet ser ned i vesken sin når han får spørsmål om å gi telefonnummeret til venen sin. Steffen veksler mellom å se på kontrollobjektet, og håndbagasjen. Kontrollobjektet holder en telefon i hver hånd, og veksler mellom hvem han holder opp når han snakker om telefonene sine. Steffen legger telefonene ved siden av, på kontrollbenken. Kontrollobjektet tar opp pennen, og skal til å begynne å skrive. Kontrollobjektet slipper pennen, plikker opp den ene telefonen, og begynner å lete i vesken. Steffen tar telefonen og ladere, og legger den på andre siden av håndbagasjen.</p>	<p>Steffen: I just want you to write down your friends in Norway's name, and telephone number, please. Okay? Kontrollobjekt: Okay, but i- Steffen: What's your friends name? Kontrollobjekt: have to charge my phone- Steffen: What's your friends name? Kontrollobjekt: My friends name? Steffen: Yeah. Kontrollobjekt: It's (bleep). Steffen: (bleep)? Kontrollobjekt: Yeah, and it's (bleep). Steffen: They are Norwegian? Kontrollobjekt: No, they're not Norwegian. They're Canadian. Steffen: They're Canadian. You can show me the telephone number. Kontrollobjekt: Okay, well, the phone (...). Steffen: You have two phones? Kontrollobjekt: Yes, because this one just smashed, and the screen isn't really working, so I borrowed another one. Okay? Kontrollobjekt: I have to charge this one. Doesn't really work well.</p>	<p>Blikk på kontrollobjektet Penn og papir/skriver på telefonen Går nærmere Ansiktsuttrykk; spørrende Nikker; bekreftende Blikk på kontrollbenken Hevet øyenbryn Blikk på håndbagasjen Vekslede blikk Holder frem objekt Legger vekk objekt Ingen svar Reksjon Please/excuse me/thank you Okay Avbrytelse Repetisjon av spørsmål Repetisjon av svar Yeah/yes/ja (bleep) Can I can you you can Utydelig (...) Lengde på setningene: 1 ord Lengde på setningene: 2-5 ord Lengde på setningene: 6-15 ord Lengde på setningene: 16 ord eller mer</p>
<p>Bagasjen filmes. Steffen går bak kontrollbenken i bakgrunnen. Steffen ser på kontrollobjektet, mens han lener seg over kontrollbenken. Steffen drar den ene bagasjen opp på kontrollbenken. Steffen lener den ene hånden på bagasjen, og den andre hånden på hofa. Steffen veksler mellom å se på kontrollobjektet og bagasjen. Kontrollobjektet leter i vesken sin mens hun snakker om å ville ta en røyk. Steffen ser på kontrollobjektet. Steffen har hevet øyenbryn. Steffen beveger seg nærmere med hodet når han spør "Before? Coming from? Where?". Steffen veksler mellom å se på kontrollobjektet, og ned på bagasjen. Kontrollobjektet står urolig.</p>	<p>Steffen: Keys, please. Kontrollobjekt: Keys? Steffen: Yeah. Kontrollobjekt: I just want to go outside and have a cigarette. Steffen: You're dying for a smoke? Kontrollobjekt: Yeah. Steffen: Yeah. Understand. Kontrollobjekt: It's been like twelve hours. I can't find the keys Steffen: Twelve hours? Kontrollobjekt: I don't know. Steffen: So, before Amsterdam you were coming from? Kontrollobjekt: Somewhere else. Steffen: Excuse me? Kontrollobjekt: I was coming from somewhere else before Amsterdam. Steffen: Before? Coming from? Where? Kontrollobjekt: Don't you know? You know everything. (...) seen it on my boardingpass, my tickets. Steffen: I didn't look at your boardingpass. Kontrollobjekt: (bleep) Steffen: (bleep) Yeah.</p>	<p>Blikk på kontrollobjektet Hendene på hofene/bellet Blikk på bagasjen Vekslede blikk Leter i vesken Hevet øyenbryn Går nærmere Urolige ben Please/excuse me/thank you Yeah/yes/ja Cigarette Empati; forstår røyksuget Repetisjon av svar Reiseruten Repetisjon av spørsmål Utydelig (...) (bleep) Lengde på setningene: 1 ord Lengde på setningene: 2-5 ord Lengde på setningene: 6-15 ord</p>

# VEDLEGG 1 - Side 9

<p>Håndbagasjen filmes. Steffen står med hendene på hofte. Kontrollobjektet leter i vesken. Steffen nikker når han sier "Yeah". Steffen ser på kontrollobjektet. Steffen nikker mot kofferten når han sier at han bare trenger en liten titt i kofferten. Kontrollobjektet rister på hodet når hun sier at Steffen må betale. Steffen ser mot tolleren. Steffen ser ned på bagasjen. Tolleren kommer med stor tang. Steffen tar imot tangen. Steffen klipper låsen. Steffen legger tangen på hylsen bak seg. Steffen tar opp glidelåsen. Steffen holder blikket på bagasjen.</p>	<p>Kontrollobjekt: I don't know where my keys are (...). Steffen: Is it okay that we open them ourselves? Kontrollobjekt: Well, then the locks are going to get busted. Steffen: Yeah. Kontrollobjekt: And, why do you like? (...)- Steffen: I just need to have a brief look inside. Kontrollobjekt: Okay, then, well you pay. Steffen til tolleren: Henter du? Kontrollobjekt: (...) look inside. I just want to get to my destination, that's all. Tolleren: (...) Steffen til tolleren: Nei, vi får vel til det.</p>	<p>Hendene på hofte/beliet Leter i vesken Nikker; bekræftende Blikk på kontrollobjektet Nikker mot bagasjen Rister på hodet; forsterker negativ følelse Blikk på annen tolleren Blikk på bagasjen Bryter opp bagasjen Legger vekk objekt Utydelig (...) Yeah/yes/ja Spørsmål om kontrollen Prøvde å dra/komme seg frem Okay Ingen svar Snakker norsk foran kontrollobjektet Lengde på setningene; 1 ord Lengde på setningene; 2-5 ord Lengde på setningene; 6-15 ord</p>
<p>Steffen åpner kofferten. Steffen tar på den ene pakken med hånden, og har blikkontakt med kontrollobjektet når han spør hva det er. Steffen går nærmere kontrollobjektet. Kontrollobjektet heiser skuldrene når hun svarer at hun ikke vet. Steffen ser på bagasjen, og tilbake på kontrollobjektet. Steffen har sammentrukne øyenbryn. Kontrollobjektet står urolig. Steffen går nærmere bagasjen, og tar på den ene pakken. Steffen går til kontrollobjektet og peker på klerne hennes mens han forklarer. Steffen viser vei ved å strekke ut en hånd i den retningen hun skal gå. Steffen følger kontrollobjektet med blikket. Steffen tar opp tanga, og klipper låsen på den andre kofferten. Steffen åpner glidelåsen på den andre kofferten, og åpner kofferten.</p>	<p>Steffen: What's this? What is it? Kontrollobjekt: I don't know Steffen: You don't know? But, it's your suitcase. You packed yourself, you said. What's this? Kontrollobjekt: What did I tell you? Steffen: Hmm? Kontrollobjekt: What did I tell you it was? Steffen: You told me it was clothes. Kontrollobjekt: (...) Steffen: Does this look like clothes? Kontrollobjekt: Clothes? Steffen: Yeah? Kontrollobjekt: Vacuum sealed clothes? Steffen: My colleague will have a look at the clothes you're wearing. This way.</p>	<p>Bagasjens innhold; vakuumpakkede pakker Blikk på kontrollobjektet Går nærmere Armbevegeelse; heiser skuldrene, spørrende Blikk på bagasjen Ansiktsuttrykk; spørrende Urolige ben Håndbevegeelse; peker på kontrollobjektet Armbevegeelse; strekker ut armen for å vise veien Bryter opp bagasjen Repetisjon av svar Repetisjon av spørsmål Oh/ah/aha/hm/mhm/eh/huh Utydelig (...) Yeah/yes/ja Bagasjens innhold; kler, vakuumpakkede pakker Mistenksom Løgn Lengde på setningene; 1 ord Lengde på setningene; 2-5 ord Lengde på setningene; 6-15 ord</p>
<p>Gangen for venterom filmes. Dora inn til venterommet filmes. Koffertene filmes. Håndbagasjen filmes. Passet filmes.</p>	<p>Steffen: How are you? Kontrollobjekt: Upset, and. It's like. I wanted to see my daughter before I came, and I didn't have a chance. Steffen: You didn't have a chance to see your daughter before you left? Kontrollobjekt: Yeah. (...) I barely got to see her last year, I was (...). Steffen: It's like this now. This is marihuana. And it's much. Kontrollobjekt: Yeah, and then I can have problems back there if I say anything (...) other people, right. Steffen: I understand. Kontrollobjekt: I have a daughter.</p>	<p>Empati; spør hvordan det går Følger; upset Repetisjon av svar Yeah/yes/ja Utydelig (...) Marihuana/cannabis/pot Empati; forstår situasjonen Relasjon Lengde på setningene; 2-5 ord Lengde på setningene; 6-15 ord Lengde på setningene; 16 ord eller mer</p>
<p>Politi går avgårde med kontrollobjektet. Tolleren står, og sitter rundt i kontrollsonen. Tolleren hever armen, som for å hilse, til politiet. Politiet hever armen, som for å hilse, tilbake til tolleren. Politiet, deretter kontrollobjektet, deretter politiet forlater kontrollsonen.</p>	<p>Politi: Suverent. Snakkes. Toll: Flott. Snakkes. Hade. Politi: Hade.</p>	<p>Politi/police/poizia Håndbevegeelse; vinker hade Rekkefølgen man går i Som tolleren; suverent, flott</p>
<p><b>Aktiviteter</b></p>	<p><b>Utsagn</b></p>	<p><b>Kodet som</b></p>
<p>Kontrollobjektene blir lukket på av en hund. Steffen stopper kontrollobjektene. Steffen strekker ut den ene hånden når han stopper de. Steffen løfter hånden, og vinker den mot seg, som å si "kom inn". Tar hånden mot ID-kortet. Steffen viser samme "kom inn" bevegeelse. Steffen går først inn i kontrollsonen, og de to kontrollobjektene følger etter. Steffen legger fra seg en refleksvest bak kontrollbenken. Steffen tygger tyggis. Når Steffen sier "You are traveling together?", peker han på kontrollobjektene. Steffen veksler blikket mellom kontrollobjektene, og passene deres. Steffen peker igjen på kontrollobjektene når han spør "What's your relation?".</p>	<p>Steffen: Hei. Kontroll. Steffen: Snakker norsk? Kontrollobjekt: No. Steffen: English? Kontrollobjekt: Yeah, yeah. (...). Steffen: You are traveling together? Kontrollobjekt: What? Yeah (...) Steffen: What's your relation? Kontrollobjekt: I eh... (...) Steffen: What's your relation?</p>	<p>Hund lukter på kontrollobjekt Armbevegeelse; strekker ut armen for å stoppe ID-kortet i hånden Håndbevegeelse; vinker kom inn Rekkefølgen man går i Legger vekk objekt Tygger tyggis Håndbevegeelse; peker på kontrollobjektet Blikk på kontrollobjektet Blikk på passet Vekslede blikk Snakker først; toller Første setning tolleren; norsk Første setning kontrollobjekt; engelsk Hi/hei Toll/Tollvesenet/kontroll/Customs officer/Customs check Yeah/yes/ja Utydelig (...) Oh/ah/aha/hm/mhm/eh/huh Forstår ikke Relasjon Repetisjon av spørsmål Lengde på setningene; 1 ord Lengde på setningene; 2-5 ord</p>
<p>Steffen tygger tyggis. Steffen bruker fortsatt håndbevegelesene hvor han peker når han spør om deres relasjon. Steffen ser på kontrollobjektet. Steffen nikker bekræftende når han gjentar svar.</p>	<p>Steffen: How do you know eachother? Kontrollobjekt: What you say? Steffen: How do you know eachother? Kontrollobjekt: How? Steffen: Yeah. Kontrollobjekt: In Spain. Steffen: In Spain? Kontrollobjekt: Yeah.</p>	<p>Tygger tyggis Håndbevegeelse; peker på kontrollobjektet Blikk på kontrollobjektet Nikker; bekræftende Relasjon Repetisjon av spørsmål Forstår ikke Yeah/yes/ja Repetisjon av svar Misforståelse Lengde på setningene; 1 ord Lengde på setningene; 2-5 ord</p>

# VEDLEGG 1 - Side 10

<p>Steffen nikker bekræftende når han gjentar svar. Når kontrollobjektet sier "Eh... The city", peker kontrollobjektet samtidig i luften. Steffen beveger hendene litt når han spør spørsmål, men ikke tydelige håndbevegelser. Steffen veksler mellom å se på kontrollobjektet, og ned. Steffen ser på begge, løfter øyenbrynene og peker på kontrollobjektene når han sier "So both of you from Madrid to Copenhagen?".</p>	<p>Steffen: Where are you going? Vacation?          Kontrollobjekt: A hotel here.          Steffen: Hotel? Where?          Kontrollobjekt: Eh... The city.          Steffen: In the city?          Kontrollobjekt: Mhm.          Steffen: Do you have the address?          Kontrollobjekt: Yeah.          Steffen: Where do you come travelling from now, today?          Kontrollobjekt: I was in Copenhagen.          Steffen: Copenhagen?          Kontrollobjekt: Yeah.          Steffen: So both of you from Madrid to Copenhagen?          Kontrollobjekt: Mhm.</p>	<p>Nåkker; bekræftende          Håndbevegelse; peker mot en retning          Håndbevegelser; små bevegelser med hendene          Blikk på kontrollobjektet          Blikk på bagasjen          Vekslede blikk          Blikk på kontrollobjektene          Hever øyenbrynene          Håndbevegelse; peker på kontrollobjektet          Formålet med reisen; ferie i Oslo          Repetisjon av spørsmål          Repetisjon av svar          Oh/ah/aha/hm/mhm/eh/huh          Yeah/yes/ya          Reiseruten          Fly fra; København          Lengde på setningene; 1 ord          Lengde på setningene; 2-5 ord          Lengde på setningene; 6-15 ord</p>
<p>Steffen hever øyenbrynene når han svarer. Kontrollobjektet viser adressen på telefonen ved å gi telefonen til Steffen. Steffen tar imot telefonen, og ser ned på den. Steffen nikker. Kontrollobjektet løfter den ene kofferten opp på kontrollbenken. Steffen nærer ved kofferten. Steffen veksler mellom å se på kontrollobjektet, og kofferten. Steffen rister på hodet når han sier "Yeah, of course". Steffen løfter skuldrene, spørrende, når han sier "but what?". Kontrollobjektet beveger på føttene sine. Steffen ser på kontrollobjektet. Steffen ramser opp på fingrene sine, når han gir eksempler. Steffen peker ut i luften når han forklarer. Steffen rister på hodet når han sier "You know anything?". Kontrollobjektet nikker. Kontrollobjektet bruker ulike håndbevegelser når han snakker om hva han skal i Norge. Runde bevegelser på blant annet "search or see". Peking når han sier "I will arrive to my hotel?". Steffen nikker, og ser ned.</p>	<p>Steffen: Why I'm asking so many questions?          Kontrollobjekt: Mhm.          Steffen: Ah, it's my job.          Kontrollobjekt: Here you have the. The address.          Steffen: Yeah. Can I see your suitcase please there- here?          Kontrollobjekt: Yeah.          Steffen: When you are in Oslo, what are you going to see?          Kontrollobjekt: The city.          Steffen: Yeah, of course, but what are you going to see? If I travel to Paris, I know what to see. I want to see the Eiffel Tower-          Kontrollobjekt: (...)          Steffen: I want to go to Louvre, et cetra.          Kontrollobjekt: Mhm.          Steffen: And you have the same thing in Oslo.          Kontrollobjekt: (...)          Steffen: Where all the tourists are going. What's worth seeing? What brings tourists to Oslo? You know anything?          Kontrollobjekt: Yes, I do (...). But I will ask around, and maybe search or see (...). I will arrive to my hotel. I been there. And then I can outside and see some place.          Steffen: Fine. Okay.</p>	<p>Hever øyenbrynene          Holder frem objekt          Blikk på telefonen          Nåkker; bekræftende          Blikk på kontrollobjektet          Blikk på bagasjen          Vekslede blikk          Rister på hodet; gir ikke mening/forstår ikke          Armbevegelse; heiser skuldrene, spørrende          Urolige ben          Håndbevegelse; ramser opp på fingrene          Håndbevegelse; peker mot en retning          Håndbevegelser; små bevegelser med hendene          Spørsmål om kontrollen          Oh/ah/aha/hm/mhm/eh/huh          Som tølger; jobben er å stille spørsmål          Can I/can you/can you          Please/excuse me/thank you          Yeah/yes/ya          Avbrytelse          Repetisjon av spørsmål          Svaralternativer          Utydelig (...)          Okay          Lengde på setningene; 1 ord          Lengde på setningene; 2-5 ord          Lengde på setningene; 6-15 ord          Lengde på setningene; 16 ord eller mer</p>
<p>Steffen trekker øyenbrynene sammen, litt spørrende. Kontrollobjektet peker på det andre kontrollobjektet når han sier "Eh... With her?". Steffen nikker bekræftende. Steffen veksler mellom å se på bagasjen, og å se på kontrollobjektet. Steffen nikker bekræftende når han gjentar svar. Steffen hever øyenbrynene, og nikker, når han spør "And you live in Madrid?". Steffen kontrollerer bagasjen til kontrollobjektet. Steffen retter på øreproppen sin. Bagasjen blir filmet.</p>	<p>Steffen: How long have you been friends?          Kontrollobjekt: Eh... With her?          Steffen: Yeah.          Kontrollobjekt: Two months (...). Yeah.          Steffen: You met her in Spain?          Kontrollobjekt: Yeah, yes. But she. She lived in Czechia.          Steffen: Ja. Ja.          Kontrollobjekt: She lived there.          Steffen: And you live in Madrid?          Kontrollobjekt: Woman?          Steffen: You. Madrid?          Kontrollobjekt: Eh... Sometimes (...), but my work is in Ibiza, the island.          Steffen: Ibiza?          Kontrollobjekt: The island, yes. I work in a hotel. (...)          Steffen: Yeah. That's just during the summer?          Kontrollobjekt: Yes.</p>	<p>Ansiktsuttrykk; spørrende          Håndbevegelse; peker på kontrollobjektet          Nåkker; bekræftende          Blikk på bagasjen          Vekslede blikk          Hever øyenbrynene          Kontrollerer bagasjen          Retter på ørepropp          Relasjon          Oh/ah/aha/hm/mhm/eh/huh          Yeah/yes/ya          Utydelig (...)          Nåkker mot kontrollobjektet          Misforståelse          Repetisjon av spørsmål          Repetisjon av svar          Lengde på setningene; 1 ord          Lengde på setningene; 2-5 ord          Lengde på setningene; 6-15 ord</p>
<p>Steffen gjennomgår mer av bagasjen mens han samtidig snakker med kontrollobjektet. Steffen nikker bekræftende mens han gjentar svar. Steffen åpner en beholder, og slipper den ned. Steffen tar opp et pillglass, mens han spør "What you take these for?".</p>	<p>Steffen: So, are you going back to Madrid, and she is going back to the Czech Republic, or?          Kontrollobjekt: Probably yeah. From here?          Steffen: From here.          Kontrollobjekt: Yeah. Yes.          Steffen: Yeah.          Steffen: What you take these for?</p>	<p>Kontrollerer bagasjen          Nåkker; bekræftende          Kontrollerer pillglass          Holder frem objekt          Reiseruten          Repetisjon av svar          Yeah/yes/ya          Bagasjens innhold; piller, kosttilskudd          Lengde på setningene; 1 ord          Lengde på setningene; 2-5 ord          Lengde på setningene; 16 ord eller mer</p>
<p>Steffen viser frem pillglasset til kontrollobjektet. Kontrollobjektet krysser armene, peker på pillene, krysser armene, og peker igjen på pillene. Steffen tar pillene nærmere kontrollobjektet. Steffen tar mer av innholdet ut av beholderen, og viser posen med piller, og pillglasset frem til kontrollobjektet. Steffen rister pillglasset foran kontrollobjektet. Steffen tar med seg pillglasset, og setter det på en hyll bak kontrollbenken. Steffen returnerer deretter til kontrollbenken. Steffen tar hendene opp til siden, som for å symbolisere trening, eller store muskler når han spør "In the gym?". Steffen smiler, og ler.</p>	<p>Steffen: What you take these for?          Kontrollobjekt: Huh?          Steffen: What you take these for?          Kontrollobjekt: Oh, this. These are for the gym.          Steffen: These are for the gym?          Kontrollobjekt: Yes, and this.          Steffen: So this is food supplements?          Kontrollobjekt: Yeah.          Steffen: And what's this for?          Kontrollobjekt: The same.          Steffen: No, this is not food supplements.          Kontrollobjekt: What is that?          Steffen: I'm asking you.          Kontrollobjekt: (Latter).          Steffen: So, you train a lot? In the gym?          Kontrollobjekt: Eh... Not every day. From monday to friday.          Steffen: That's a lot. (Latter)          Kontrollobjekt: Okay (Latter).          Steffen: (Latter) For me, it's a lot.</p>	<p>Holder frem objekt          armene i kors          Håndbevegelse; peker på objekt          Legger vekk objekt          Armbevegelse; viser frem muskler for å forsterke mening          Latter/er/smiler          Forstår ikke          Oh/ah/aha/hm/mhm/eh/huh          Repetisjon av spørsmål          Repetisjon av svar          Yeah/yes/ya          Bagasjens innhold; piller, kosttilskudd          Bestemt utsagn; no, this is not food supplements.          Okay          Lengde på setningene; 1 ord          Lengde på setningene; 2-5 ord          Lengde på setningene; 6-15 ord</p>

# VEDLEGG 1 - Side 11

<p>Steffen beveger seg mot kontrollobjektet, og viser han et nytt pillerglass. Steffen holder frem pillerglasset mens han leser på den. Steffen trekker øyenbrynene sammen, litt forvirret eller spørrende, når han sier "Prep?". Steffen fortsetter å ha sammentrukne øyenbryn, litt spørrende, og rister litt på hodet. Øyenbrynene til Steffen er hevet, men når han forstår så synker de. Kontrollobjektet bruker ulike håndbevegelser mens han forklarer. Steffen ser på kontrollobjektet. Steffen ser ned på pillene, og nikker.</p>	<p>Steffen: Why do you take these tablets?          Kontrollobjekt: This is prep. They are (...) prep.          Steffen: Prep?          Kontrollobjekt: Yes.          Steffen: Why do you take them?          Kontrollobjekt: For, for infection maybe. (...).          Steffen: Infection for?          Kontrollobjekt: (...) HIV. AIDS.          Steffen: AIDS?          Kontrollobjekt: AIDS. Yes.          Steffen: HIV?          Kontrollobjekt: Yes.          Steffen: So, you are HIV-positive?          Kontrollobjekt: No. This is. This is for. For the prevention.          Steffen: Aha. So you don't get HIV?          Kontrollobjekt: No.</p>	<p>Går nærmere          Holder frem objekt          Kontrollerer pillerglass          Ansiktsuttrykk, spørrende          Rister på hodet; gir ikke mening/forstår ikke          Hevet øyenbryn          Håndbevegelser; små bevegelser med hendene          Blikk på kontrollobjektet          Blikk på pillerglasset          Nikker; forstående          Utydelig (...)          Repetisjon av svar          Forstår ikke          Yeah/yes/ja          Repetisjon av spørsmål          Misforståelse          Oh/ah/aha/hm/mhm/eh/huh          Lengde på setningene; 1 ord          Lengde på setningene; 2-5 ord          Lengde på setningene; 6-15 ord</p>
<p>Steffen krenter, og snufter. Steffen peker på bagasjen, og deretter mot kontrollobjektet når han sier "We believe you come here to work." Føttene til kontrollobjektet filmes, og han har litt urolige bein. Steffen ser direkte på kontrollobjektet.</p>	<p>Steffen til tolker: Ja.          Steffen: We believe that you come here to work.          Kontrollobjekt: Yeah.          Steffen: So, it's not illegal to come to Norway as a prostitute.</p>	<p>Krenter og snufter          Håndbevegelser; peker på bagasjen          Håndbevegelser; peker på kontrollobjektet          Urolige bein          Blikk på kontrollobjektet          Yeah/yes/ja          Snakker norsk foran kontrollobjektet          Prostitusjon/selge seg/jobbing/prostitute/work          Formålet med reisen; prostitusjon          Lengde på setningene; 1 ord          Lengde på setningene; 6-15 ord</p>
<p>Steffen peker ned mot gulvet når han sier "Just a moment, please.". Steffen setter fra seg et pillerglass på hyllen bak kontrollbenken mens han går vekk fra kontrollobjektet.</p>	<p>Steffen: Just a moment, please.</p>	<p>Håndbevegelser; peker mot en retning          Legger vekk objekt          Trekker seg tilbake          Please/excuse me/thank you          Lengde på setningene; 2-5 ord</p>
<p>Steffen snakker til kontrollobjektet, og ser rett på han. Steffen vipper hodet side til side når han sier "You have to stay here between one and five hours". Steffen følger kontrollobjektene inn på venterom. Steffen går bak inn i gangen. I gangen åpner Steffen døren for kontrollobjektet.</p>	<p>Steffen: You have to stay here with us. I have to write a report to the police.          Kontrollobjekt: Mhm.          Steffen: You have to stay here between one and five hours. That depends on the police.          Kontrollobjekt: Okay.          Steffen: Because we are writing a report.</p>	<p>Blikk på kontrollobjektet          Beveger hodet fra side til side          Rekkefølgen man går i          Åpner dør          Poli/police/polizia          Oh/ah/aha/hm/mhm/eh/huh          Okay          Lengde på setningene; 1 ord          Lengde på setningene; 6-15 ord          Lengde på setningene; 16 ord eller mer</p>
<p style="text-align: center;"><b>Aktiviteter</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Utsagn</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Kodet som</b></p>
<p>Steffen tar ut hånden for å stoppe kontrollobjektet. Steffen viser frem ID-kortet. Steffen nikker når han sier hei. Steffen ser på passet til kontrollobjektet.</p>	<p>Steffen: Hei.          Steffen: Tollvesenet, bare se passet ditt jeg.          Kontrollobjekt: Passport?          Steffen: Yes, please.          Steffen: Do you have passport?          Kontrollobjekt: Yes (...)          Steffen: Three of you?          Kontrollobjekt: Yes (...)</p>	<p>Armbevegelser; strekker ut armen for å stoppe          ID-kortet i hånden          Fremvise pass/legitimasjon/ID          Nikker mot kontrollobjektet          Kontrollerer pass          Snakker først; toller          Første setning toller; norsk          Første setning kontrollobjekt; engelsk          Hi/hei          Toll/Tollvesenet/kontroll/Customs officer/Customs check          Repetisjon av spørsmål          Repetisjon av svar          Yeah/yes/ja          Please/excuse me/thank you          Utydelig (...)          Lengde på setningene; 1 ord          Lengde på setningene; 2-5 ord          Lengde på setningene; 6-15 ord</p>
<p>Steffen ramser opp på hendene mens han nevner forslag. Steffen tar hendene opp til siden, litt spørrende under første deken av samtalen. Steffen rister på hodet. Steffen beveger seg nærmere kontrollobjektet. Steffen holder opp passet når han nevner passet. Etter kontrollobjektet sier "I'm here. Come here. Syria", gjør kontrollobjektet håndbevegelser ut til siden, som en spørrende bevegelse. Steffen nikker bekreftende når han gjentar svar.</p>	<p>Steffen: Your friends, family, vacation, holiday?          Kontrollobjekt: No, Syria.          Steffen: Yeah, why do you come to Norway?          Kontrollobjekt: Yes.          Steffen: Why?          Kontrollobjekt: (...)          Steffen: Hm?          Kontrollobjekt: Syria, Syria.          Steffen: Yeah, but why do you come to Norway?          Kontrollobjekt: Eh... I here. No, I am from Syria. I am.          Steffen: Yeah, I can see you are from Syria. You have passport.          Kontrollobjekt: I'm here. Come here. Syria.          Steffen: Are you-          Kontrollobjekt: (...)          Steffen: Are you tourists?          Kontrollobjekt: Yes, (...) tourist. (...)          Steffen: Tourist.          Kontrollobjekt: Tourist eh... (...)</p>	<p>Håndbevegelser; ramser opp på fingrene          Håndbevegelser; hånden ut til siden, spørrende          Rister på hodet; gir ikke mening/forstår ikke          Går nærmere          Holder opp objekt          Nikker; bekreftende          Svaralternativer          Opprikkelse; syrisk          Yeah/yes/ja          Misforståelse          Repetisjon av spørsmål          Repetisjon av svar          Forstår ikke          Utydelig (...)          Oh/ah/aha/hm/mhm/eh/huh          Formålet med reisen; turisme          Lengde på setningene; 1 ord          Lengde på setningene; 2-5 ord          Lengde på setningene; 6-15 ord</p>



# VEDLEGG 1 - Side 12

<p>Steffen gjør en håndbevegelse når han snakker om bagasje, som at han viser å løfte bagger. Kontrollobjektene tar seg til kroppen og lommene når de sier nei til at de har bagasje. Steffen veksler blikket mellom de tre guttene gjennom hele samtalen. Steffen gjør samme bevegelsen når han igjen spør om bagasjen. Steffen og kontrollobjektene ler. Steffen rister på hodet.</p>	<p>Steffen: Luggage? Baggage? Kontrollobjekt: No (...). Steffen: No luggage? Kontrollobjekt: (Latter) No luggage. Steffen: (Latter) No luggage? (Latter) Kontrollobjekt: No no. Steffen: No no.</p>	<p>Armbevegelse; løfter bagasjer i luften for å forsterke mening Armbevegelse; tar seg på kroppen for å forsterke mening Blikk på kontrollobjektet Vekslede blikk Latter/er/smiler Rister på hodet; nei Svaralternativer Utydelig (...) Repetisjon av spørsmål Repetisjon av svar Lengde på setningene; 2-5 ord</p>
<p>Steffen ler og smiler. Steffen peker fra side til side når han spør hvor lenge de skal være i Norge. Steffen rister på hodet når han sier at han ikke mener penger. Kontrollobjektene ser på hverandre. Steffen ser på kontrollobjektene, og prøver å se på den som skal snakke. Steffen smiler og rister på hodet når han tar kontakt med den andre tolleren.</p>	<p>Steffen: Okay (Latter). So how long-. How many days is your stay? Kontrollobjekt: Money? Steffen: No, not money. How many days are you staying in Norway? Kontrollobjekt: Stay? Steffen: Yeah, how many days here? Kontrollobjekt: (...) Money? Steffen: Hm? Steffen til toller: Nei, det her er bare humbug. Det er, ja. Vi må ta dem med ned.</p>	<p>Latter/er/smiler Håndbevegelse; peker på kontrollobjektene, fra side til side Rister på hodet; nei Blikk på kontrollobjektet Okay Misforståelse Repetisjon av spørsmål Repetisjon av svar Bestemt utsagn; no, not money. Utydelig (...) Forstår ikke Oh/ah/aha/hm/mhm/eh/huh Snakker norsk foran kontrollobjektet Mistenksom Rister på hodet; gir ikke mening/forstår ikke Bakgrunn for kontroll; bare humbug Lengde på setningene; 1 ord Lengde på setningene; 2-5 ord Lengde på setningene; 6-15 ord</p>
<p>Steffen peker mens han sier "You wait here".</p>	<p>Steffen: You wait here.</p>	<p>Håndbevegelse; peker mot en retning Lengde på setningene; 2-5 ord</p>
<p>Kontrollobjektet peker på lommeboken sin. Steffen gjennomgår lommeboken, og tar ut ID-en. Steffen trekker øyenbrynene sammen, litt forvirret/spørrende når han igjen spør hvorfor kontrollobjektene skal til Norge. Steffen ser ned. Steffen nikker og smiler når han sier at kontrollobjektet skjønner hva Steffen sier. Steffen ser på kontrollobjektet.</p>	<p>Kontrollobjekt: My ID. Steffen: You have more ID? Steffen: So you speak a little bit english? Tell me why you come to Norway. Kontrollobjekt: I don't (...) know this. Steffen: Yes, you understand what I'm saying (Latter). Why do you come here?</p>	<p>Håndbevegelse; peker på objekt Kontrollerer lommebok Fremvise pass/legitimasjon/ID Ansiktstrykk; spørrende Blikk på håndbagasjen Nikker; bekleffende Latter/er/smiler Blikk på kontrollobjektet Kommunikasjonen; snakker litt engelsk Repetisjon av spørsmål Utydelig (...) Forstår ikke Bestemt utsagn; yes, you understand what I'm saying. Lengde på setningene; 2-5 ord Lengde på setningene; 6-15 ord</p>
<p>Steffen ser ned på telefonen når han sier "Translate on phone".</p>	<p>Kontrollobjekt: Translate on the phone? Steffen: Translate on the phone.</p>	<p>Blikk på telefonen Repetisjon av svar Oversettelse/Google Translate Lengde på setningene; 2-5 ord</p>
<p>Steffen skriver på telefonen, og gir den videre til kontrollobjektet. Kontrollobjektet begynner å skrive. Steffen står med hendene på hoftene. Steffen veksler mellom å se på telefonen, og kontrollobjektet. Kontrollobjektet gir tilbake telefonen. Steffen tar imot telefonen. Skjermen på telefonen filmes. Steffen ser på kontrollobjektene når han sier "Refugees? Asylum?". Steffen nikker.</p>	<p>Steffen: You write. Steffen: No, what are you doing? Can you write? Kontrollobjekt: (...) Steffen: It's arabic-english. Kontrollobjekt: Okay. Steffen leser fra telefonen: We came to ask for asylum. Steffen: Refugees? Asylum? Steffen: Okay. I understand. Thank you.</p>	<p>Holder frem objekt Penn og papir/skriver på telefonen Hendene på hoftene/beltet Blikk på telefonen Blikk på kontrollobjektet Vekslede blikk Nikker; forstående Can I/can you/can Utydelig (...) Okay Fremmedsaker/immigration/asylum Formålet med reisen; asylsøker/flyktninger Please/excuse me/thank you Lengde på setningene; 1 ord Lengde på setningene; 2-5 ord Lengde på setningene; 6-15 ord</p>
<p>Steffen snakker til det ene kontrollobjektet som sitter inne på et venterom. Steffen vifter sakte hånda opp og ned mens han sier "Just wait, okay.". Steffen viser et annet kontrollobjekt videre inn.</p>	<p>Steffen: Just wait, okay. Wait for immigration here. Police, Polizia, ja?</p>	<p>Håndbevegelse; vinker bli her Armbevegelse; strekker ut armen for å vise veien Okay Fremmedsaker/immigration/asylum Politi/police/polizia Yeah/yes/ja Lengde på setningene; 6-15 ord</p>
<p>Steffen og politi samarbeider om å ordne papirene. Kontrollobjektene står ved siden av.</p>	<p>Steffen til politi: Da legger vi den inn der. Politi: Mhm. Steffen: Og så er det han her. Det er han med (...). Han, ja. Den skal inn der.</p>	<p>Politi/police/polizia Kontrollerer papirer Snakker norsk foran kontrollobjektet Oh/ah/aha/hm/mhm/eh/huh Utydelig (...) Yeah/yes/ja</p>
<p>Steffen nikker med hodet til kontrollobjektene. Steffen har hendene på hoftene. Kontrollobjektet nikker tilbake.</p>	<p>Steffen: Thank you, gentlemen. Good luck.</p>	<p>Nikker mot kontrollobjektet Hendene på hoftene/beltet Please/excuse me/thank you Sir/gentlemen Enjoy your stay/good luck Lengde på setningene; 2-5 ord</p>

# VEDLEGG 2 - Side 1

Situasjon	Sesong	Episode	Tidspunkt	Kontekst	Deltakere
<b>1</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>02:20-02:25</b>		
			02:20-02:25	Gardermoen - terminalen	Steffen (sivile kler) Reisende
			<b>02:40-16:41</b>		
			02:40-02:45	Gardermoen - terminalen	Steffen (sivile kler) Reisende
			02:59-03:02	Gardermoen - gate	Steffen (sivile kler) Reisende
			03:04-03:14	Gardermoen - gate	Steffen (sivile kler) Reisende
			03:52-04:27	Gardermoen - gate	Steffen (sivile kler) Reisende
			04:36-06:16	Gardermoen - terminalen Gardermoen - bagasjhallen	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt Reisende
			06:21-06:27	Gardermoen - bagasjhallen	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt Reisende
			06:39-06:52	Gardermoen - bagasjhallen	Steffen (sivile kler) Reisende
			07:05-07:50	Gardermoen - bagasjhallen	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt Reisende

## VEDLEGG 2 - Side 2

			10:27-10:47	Gårdermoen - kontrollsoner	Steffen (sivile kler)
			15:35-16:09	Gårdermoen - kontrollsoner	Steffen (sivile kler) Toller
			16:30-16:41	Gårdermoen - kontrollsoner	Steffen (sivile kler) Toller
			<b>17:42-20:40</b>		
			17:42-18:07	Gårdermoen - kontrollsoner	Steffen (sivile kler) Toller
			18:17-18:36	Gårdermoen - kontrollsoner Gårdermoen - gangen for venterom	Steffen (sivile kler)
			19:46-20:30	Gårdermoen - kontrollsoner	Steffen (sivile kler)
Situasjon	Sesong	Episode	Tidspunkt	Kontekst	Deltakere
<b>2</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>01:30-02:15</b>		
			01:40-02:15	Gårdermoen - PMZ	Steffen (sivile kler)
			<b>06:00-09:26</b>		
			<b>12:10-14:48</b>		
			12:50-12:53	Gårdermoen - kontrollsoner	Steffen (sivile kler) Toller
			13:33-13:42	Gårdermoen - kontrollsoner	Steffen (sivile kler) Toller
			14:12-14:48	Gårdermoen - kontrollsoner	Steffen (sivile kler) Toller
			<b>14:56-15:07</b>		

## VEDLEGG 2 - Side 3

			15:11-15:26		
			15:13-15:26	Gårdemoen - kontrollsona	Steffen (sivile kler)
			15:40-16:03		
Situasjon	Sesong	Episode	Tidspunkt	Kontekst	Deltakere
<b>3</b>	<b>4</b>	<b>22</b>	02:21-04:12		
			10:02-12:40		
			11:54-12:02	Gårdemoen - kontrollsona	Steffen (sivile kler)

# VEDLEGG 2 - Side 4

Aktiviteter	Utsagn	Kodet som
Steffen beveger seg gjennom terminalen på vei mot gate. Blikket til Steffen er rettet fremover.	Steffen: Nei, nå skal vi ned på gate, og sjekke litt ID. Se hvem som kommer fra Amsterdam med KLM.	Blikk rettet fremover Kontrollerer pass Fly fra; Amsterdam
Steffen beveger seg gjennom terminalen på vei mot gate. Blikket til Steffen veksler mellom kameraet, og fremover. Steffen krysser fingrene, og viser det over skulderen sin.	Steffen: Så kanskje vi finner noen godsaker. Bare å krysse fingre.	Blikk i kameraet Blikk rettet fremover Vekslede blikk Krysser fingrene
Steffen løfter passet til den ene reisende opp, ser på passet, deretter på den reisende. Steffen lukker passet, og gir det tilbake til den reisende.	Steffen: American? Reisende: Yeah. Steffen: Thank you, sir.	Kontrollerer pass Blikk på passet Blikk på reisende Opprinnelse; amerikansk Yeah/yes/ja Please/excuse me/thank you Sir/gentlemen Lengde på setningene; 1 ord Lengde på setningene; 2-5 ord
Steffen ser på passet til den reisende. Den reisende rister på hodet når han forklarer. Steffen holder passet opp ved siden av ansiktet til den reisende. Steffen og den reisende ler. Den reisende får tilbake passet sitt. Steffen smiler, og hilser en ny reisende.	Steffen: British? Reisende: Very long face. Doesn't (...). Steffen: That's not you. Reisende: I know. Steffen: (Latter) Reisende: My face is like down here, isn't it (Latter)? Steffen: (Latter). Yes. Enjoy your stay. Steffen: Thank you.	Kontrollerer pass Blikk på passet Blikk på reisende Holder frem objekt Rister på hodet; nei Latter/ler/smiler Opprinnelse; britisk Utydelig (...) Yeah/yes/ja Enjoy your stay/good luck Please/excuse me/thank you Lengde på setningene; 1 ord Lengde på setningene; 2-5 ord Lengde på setningene; 6-15 ord
Steffen fortsetter passkontrollen. Steffen snur seg tilbake for å se etter kontrollobjektet. Steffen retter på øreproppen sin. Steffen peker bakover med tommeleien til den ene reisende, som for å illustrere at reisende bare kan gå. Steffen veksler blikket mellom de reisende, og der kontrollobjektet gikk. Steffen sier til tolleren at han går, og da peker han i retningen han skal gå. Steffen går opp rulletrappen. Steffen holder på Walkie-talkien som henger på beltet hans, mens han går innover mot terminalen. Steffen tar av seg ID-kortet når han går inne på terminalen.	Steffen: Thank you. Steffen: Hi. Thank you. Steffen til tolleren: Jeg går, jeg. Toller: Ja. Steffen til Walkie-talkie: Gardemoen Toll, det er STER. Jeg følger på et objekt jeg, som jeg reagerte litt på. Ja, hun virket litt var faktisk. Muligens litt bedugget.	Kontrollerer pass Blikk på kontrollobjektet Blikk på reisende Vekslede blikk Retter på ørepropp Håndbevegelse; peker bakover med tommeleien Håndbevegelse; peker mot en retning ID-kortet i hånden Please/excuse me/thank you Hi/hei Toll/Tollvesenet/kontroll/Customs officer/Customs check Bakgrunn for kontroll; reagerte på kontrollobjektet Beskrivelse av kontrollobjektet; litt var, muligens litt bedugget Lengde på setningene; 2-5 ord
Steffen går nedover terminalen med ID-kortet i hånden, og den andre hånden på Walkie-talkien på beltet. Steffen har blikket rettet fremover. Steffen går med begge hendene ned. Steffen begynner å jøkke bortover terminalen. Steffen går ned trappen ved siden av rulletrappen. Steffen har fortsatt blikket rettet fremover. Steffen stopper litt opp i trappen, før han fortsetter nedover. Steffen begynner å småløpe ned trappene. Steffen beveger seg sakte mot inngangen til bagasjehallen. Steffen står med armene i kors, mens han kikket inn gjennom inngangsdøra til bagasjehallen. Steffen tar hendene på beltet. Bagasjehallen filmes. Steffen går inn i bagasjehallen. Steffen går rundt i bagasjehallen med armene ned. Reisende passerer rundt han. Steffen trekker seg litt unna når kontrollobjektet begynner å snakke med noen andre. Steffen står med begge hendene på beltet. Steffen ser mot kontrollobjektet. Steffen trekker seg enda lengre tilbake.	Walkie-talkie: Ser du henne? Steffen: Ja, når er hun i midten av den siste rulletrappa. Sort jakke, hestehale som står opp, olabukser, og en grå bag over høyre skulder. Over. Walkie-talkie: Sa hun hva hun skulle? Steffen: Ferie. I ti dager. Skal besøke noen venner. Har kanadisk pass. Virker noe småberuset. Over. Kontrollobjekt til en annen: Do you know where I can find my stuff, do you? From Amsterdam? Where do I go? This way?	ID-kortet i hånden Blikk rettet fremover armene i kors Blikk på bagasjehallen Hendene på ho/ene/beltet Trekker seg tilbake Blikk på kontrollobjektet Beskrivelse av kontrollobjektet; kler, hår, håndbagasje Beskrivelse av kontrollobjektet; småberuset Formålet med reisen; ferie, besøke venner Lengde på oppholdet; 10 dager Opprinnelse; kanadisk Finner ikke veien
Kontrollobjektet i bagasjehallen filmes. Steffen står et stykke unna med armene i kors, og ser på kontrollobjektet.	Kontrollobjekt til en annen: I just really need a cigarette. This is taking forever.	armene i kors Blikk på kontrollobjektet Cigarette Tar lang tid
Steffen har trekt seg enda lenger unna, fortsatt med armene i kors, og med et blikk rettet ut i bagasjehallen. Steffen tar ned armene, og putter hendene i lomma. Kontrollobjektet i bagasjehallen filmes. Steffen holder den ene hånden i lommen, og den andre ned. Steffen beveger seg bort fra bagasjehallen.	Steffen: Nei, hva faen, hva er det hun skal nå da? Men i helvete. Ja, jeg trekker meg litt unna.	Trekker seg tilbake armene i kors Blikk på bagasjehallen Hånd i lommen/hendene i lomme Banning
Bagasjehallen filmes. Steffen står bak et hjørne. Steffen har hendene på ryggen, og ser ut i bagasjehallen. Steffen lener seg inn til veggen, og ser ut i bagasjehallen. Reisende passerer. Kontrollobjektet i bagasjehallen filmes. Steffen går vekk fra hjørnet med begge hendene på beltet. Steffen går fort mot tollfilteret. Steffen passerer raskt en reisende på grunn sone. Steffen går mot kontrollobjektet med begge hendene foran seg.	Ingen utsagn.	Hendene på ryggen Blikk på bagasjehallen Trekker seg tilbake Hendene på ho/ene/beltet

## VEDLEGG 2 - Side 5

<p>Bagasjen sendes gjennom røntgenmaskinen. Imens bagasjen röntes, ser Steffen bort på kontrollobjektet. Når bildene av bagasjen kommer opp på skjermen ser Steffen på de. Han begynner å smile med en gang, og hever øyenbrynene. Steffen ser på kameramann, smiler og hever øyenbrynene igjen. Steffen nikker til seg selv mens han sier "Yes, yes, yes". Steffen ser mot kontrollobjektet. Røntgenbildene filmes.</p>	<p>Steffen: Yes, yes, yes. Fy faen, jeg elsker å være toller ass.</p>	<p>Bagasjen röntges/veies Blikk på kontrollobjektet Blikk på røntgenbildene Latter/ler/smler Hever øyenbrynene, flere ganger på rad Blikk i kameraet Nikker; bekreftende Yeah/yes/ja Banning Som toller; elsker å være toller</p>
<p>Steffen ser på innholdet i de to bagasjene. Toller kommer bort til Steffen. Bagasjen filmes. Steffen snitter en av pakkene i den ene kofferten. Steffen viser frem innholdet i pakken. Steffen åpner en pakke fra den andre kofferten også.</p>	<p>Steffen: Det var ikke smårteri heller. Toller: Vi snitter i ei pakke der, og ei pakke der. Steffen: Ta her? Steffen: Så vidt vi kan tolke det her, så er det marihuana. Alt sammen. Steffen: Skal vi ta en her og, eller? Steffen: Så er det plast her.</p>	<p>Bagasjens innhold; stor mengde med vakuumpakkede pakker Åpner pakke Marihuana/cannabis/pot</p>
<p>Steffen smiler. Steffen ser ned på bagasjen. Steffen viser at det er mange lag med plast før man kommer inn til produktet. Steffen og en annen toller hjelper hverandre å teipe igjen pakken.</p>	<p>Steffen: Så, jeg tror jeg kom til fem eller seks lag jeg, før jeg kom inn til marihuanaen. Sånn.</p>	<p>Latter/ler/smler Blikk på bagasjen Marihuana/cannabis/pot</p>
<p>Steffen løfter den ene kofferten ned fra benken, og setter den ned på vekta. Kofferten veies. Steffen drar den andre kofferten langs kontrollbenken. Steffen løfter kofferten ned fra benken, og setter den ned på vekta. Kofferten veies, og både Steffen og en annen toller bøyer seg ned for å se hva kofferten veier. Steffen ser på bagasjen.</p>	<p>Steffen: 22,1, den sorte. 22,9.</p>	<p>Bagasjen röntges/veies Blikk på bagasjen</p>
<p>Steffen triller kofferten ved siden av den andre kofferten. Steffen veksler mellom å se på bagasjen, og i kameraet når han forteller hva koffertene veide, og hvor mye marihuana dette utgjør. Koffertene filmes. Steffen går inn i gangen hvor ventrommene er.</p>	<p>Steffen: Femogforti kilo veier disse. Så det er cirka femogtredve kilo, ish, med marihuana. Helt nydelig.</p>	<p>Blikk på bagasjen Blikk i kameraet Vekslede blikk Bagasjens innhold; 35 kilo marihuana Marihuana/cannabis/pot Som toller; helt nydelig</p>
<p>Steffen ser ned på håndbagasjen mens han gjennomgår den. Steffen peker mot ventrommet når han henviser til kontrollobjektet. Steffen ser opp i kameraet. Steffen fortsetter å gjennomgå håndbagasjen mens han forteller. Steffen hever øyenbrynene når han sier "det er ikke like nydelig det". Steffen fortsetter å se ned på håndbagasjen mens han kontrollerer den.</p>	<p>Steffen: Ja, jeg har alltid god sanntvittighet, men du føler at du har fått, at du utgjør en forskjell. Men det er ikke, selvfølgelig, to sider av samme sak her. Det er ikke like nydelig å høre kuren der inne nå. Damen sitter og gråter, og gråter, og gråter, og er i en veldig vanskelig livssituasjon. Det er ikke. Det er ikke like nydelig det, altså, men. Ja, man har ingen rett til å bringe med seg narkotika til Norge, selv om man er i en vanskelig livssituasjon. Det er, det er ingen unnskyldning.</p>	<p>Blikk på håndbagasjen Kontrollerer håndbagasjen Håndbevegelse; peker mot en retning Blikk i kameraet Hever øyenbrynene Som toller; god sanntvittighet, utgjør en forskjell Empati; to sider av samme sak, vanskelig livssituasjon Narkotikaaker Beskrivelse av kontrollobjektet; damen gråter Narkotika Som toller; ingen har rett til å bringe med seg narkotika til Norge</p>
<p><b>Aktiviteter</b></p>	<p><b>Utsagn</b></p>	<p><b>Kodet som</b></p>
<p>Steffen leser røntgenbildene. Steffen står med armene i kors. Steffen veksler mellom å se på bagasjen og kameraet mens han snakker. Steffen rister på hodet når han sier "Røntgenbilde sa oss ikke noe sånn veldig mye, egentlig". Bagasjen blir filmet.</p>	<p>Steffen: Det var mye stuesj oppi her. Steffen: Nei, vi har noe informasjon om at to kelli kan være interessante for oss. Fra København. Så de har vi plaket av nå. Så de ligger der. Røntgenbilde sa oss ikke noe sånn veldig mye, egentlig. Dem er ganske store, og tunge. Så vi slipper det inn i hallen, og så stopper vi de når de går gjennom tollfilteret. Prater litt med de.</p>	<p>Blikk på røntgenbildene armene i kors Blikk på bagasjen Blikk i kameraet Vekslede blikk Rister på hodet; gir ikke mening/forstår ikke Bagasjens innhold; mye stuesj Bakgrunn for kontroll; bakgrunnsinformasjon Fly fra; København Kontrollere etter bagasjen er hentet</p>
<p>Bagasjen filmes. Steffen og toller åpner hvert sitt pilleglass.</p>	<p>Steffen til toller: Er det mere dopingtabletter?</p>	<p>Kontrollerer pilleglass Dopingtabletter/anabole steroider/Stanozolo</p>
<p>Toller kontrollerer bagasjen. Steffen kommer bort til toller, og lukter i bagasjen. Bagasjen filmes.</p>	<p>Toller: Kjemmer du lukta? Negleklakkfjerner, lim. Steffen: Ja.</p>	<p>Kontrollerer bagasjen Lukt; negleklakkfjerner, lim</p>
<p>Steffen snur seg, og snakker til toller. Toller kontrollerer en toalettmappe. Steffen går bort til tolleren mens han sier "Faen. Faen. Faen.". Steffen nikker mot høyre når han skal omtale det ene kontrollobjektet. Tolleren leter i toalettmappa. Steffen ser ned på bagasjen. Tolleren peker mot den bagasjen han snakker om. Både Steffen og tolleren holder noen av eiendelene i hendene.</p>	<p>Steffen til toller: Nei, de er bare venner. Steffen: Faen. Faen. Faen. Steffen: Det er jobbting, jo. Toller: (...) Steffen: Jo, de er ganske sikre på hun. Toller: Skulle jeg satt penger på noe, så tipper jeg han er her for å selge seg. Steffen: Mhm. Flere hundre kondomer og glidemiddel. Toller: Jeg har ikke fimi så mye, men du ser jo det ligger sånn som her. Og i den veska som var der, som jeg hadde her, er der, så ligger det er par løse Viagra. Steffen: Det er derfor dem ikke vet hva de skal gjøre i Oslo, vet du. Han kan jo ikke si hvor han har, hva han har gjort i Køben, og.</p>	<p>Kontrollerer bagasjen Nikker mot en retning Blikk på bagasjen Håndbevegelse; peker på bagasjen Relasjon Banning Prostitusjon/selge seg/jobbting/prostitute/work Utydelig (...) Oh/ah/aha/hm/hmh/eh/huh Bagasjens innhold; flere hundre kondomer og glidemiddel, et par løse Viagra Ingen svar</p>

## VEDLEGG 2 - Side 6

Steffen står ved hyllen sammen med pilleglassene. Steffen tar det ene glasset, åpner det opp, og ser på det. Steffen tar opp et nytt pilleglass, og leser på dette. Steffen tommer ut innholdet på hyllen.	Steffen: Det her er anabole steroider. Og det her er Stanozolol. 10mg. Det er også dopinglisten.	Kontrollerer pilleglass Dopingtabletter/anabole steroider/Stanozolol Dopingliste
<b>Aktiviteter</b>	<b>Utsagn</b>	<b>Kodet som</b>
Steffen ser på passene. Steffen tar opp noen ark fra en konvolutt. Passene filmes.	Steffen: Men det er ikke hallelujastemming i Syria om dagen, så det. Man skjønner at de vil komme seg til Vesten.	Bikk på passet Empati; ikke hallelujastemming i Syria, skjønner at de vil til Vesten Opprinnelse; syrisk

# VEDLEGG 3 - Side 1

Situasjon	Sesong	Episode	Tidspunkt	Kontekst	Deltakere
<b>1</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	02:20-02:25		
			02:40-16:41		
			02:45-02:59	Visuelt: Gardermoen - terminalen Gardermoen - gate Intervju filmet i etterkant Lyd: Intervju filmet i etterkant	Steffen (sivile kler) Reisende
			03:02-03:04	Visuelt: Gardermoen - gate Lyd: Intervju filmet i etterkant	Steffen (sivile kler) Reisende
			03:14-03:23	Visuelt: Gardermoen - gate Intervju filmet i etterkant Lyd: Intervju filmet i etterkant	Steffen (sivile kler) Reisende
			04:27-04:36	Visuelt: Gardermoen - terminalen Lyd: Intervju filmet i etterkant	Steffen (sivile kler) Reisende
			06:16-06:21	Visuelt: Gardermoen - bagasjehallen Lyd: Intervju filmet i etterkant	Steffen (sivile kler) Reisende
			06:27-06:39	Visuelt: Gardermoen - bagasjehallen Lyd: Intervju filmet i etterkant	Steffen (sivile kler) Reisende
			06:52-07:05	Visuelt: Gardermoen - bagasjehallen Lyd: Intervju filmet i etterkant	Steffen (sivile kler)
			08:26-08:35	Visuelt: Gardermoen - kontrollsoner Lyd: Intervju filmet i etterkant	Steffen (sivile kler) Kontrollobjekt
			10:12-10:27	Visuelt: Gardermoen - kontrollsoner Lyd: Intervju filmet i etterkant	Steffen (sivile kler)
			10:47-11:04	Visuelt: Gardermoen - kontrollsoner Intervju filmet i etterkant Lyd: Intervju filmet i etterkant	Steffen (sivile kler)
			11:14-11:21	Visuelt: Gardermoen - kontrollsoner Lyd: Intervju filmet i etterkant	Steffen (sivile kler)
			11:25-11:35	Visuelt: Gardermoen - kontrollsoner Lyd: Intervju filmet i etterkant	Steffen (sivile kler)
			11:52-11:59	Visuelt: Gardermoen - kontrollsoner Lyd: Intervju filmet i etterkant	Steffen (sivile kler)



VEDLEGG 3 - Side 2

			16:09-16:30	Visuelt: Gardermoen - kontrollsoner Intervju filmet i etterkant Lyd: Intervju filmet i etterkant	Steffen (sivale kler) Toller
			<b>17:42-20:40</b>		
			18:07-18:17	Visuelt: Gardermoen - kontrollsoner Intervju filmet i etterkant Lyd: Intervju filmet i etterkant	Steffen (sivale kler)
			19:25-19:46	Visuelt: Gardermoen - kontrollsoner Intervju filmet i etterkant Lyd: Intervju filmet i etterkant	Steffen (sivale kler)
Situasjon	Sesong	Episode	Tidspunkt	Kontekst	Deltakere
<b>2</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>01:30-02:15</b>		
			01:30-01:40	Visuelt: Gardermoen - PMZ Intervju filmet i etterkant Lyd: Intervju filmet i etterkant	Steffen (sivale kler) Toller
			<b>06:00-09:26</b>		
			06:20-06:42	Visuelt: Gardermoen - kontrollsoner Intervju filmet i etterkant Lyd: Intervju filmet i etterkant	Steffen (sivale kler) Kontrollobjekt Toller med hund
			08:10-08:36	Visuelt: Intervju filmet i etterkant Lyd: Intervju filmet i etterkant	Steffen (sivale kler)
			<b>12:10-14:48</b>		
			13:42-14:12	Visuelt: Gardermoen - kontrollsoner Intervju filmet i etterkant Lyd: Intervju filmet i etterkant	Steffen (sivale kler) Toller
			<b>14:56-15:07</b>		
			<b>15:11-15:26</b>		
			<b>15:40-16:03</b>		
			Situasjon	Sesong	Episode
<b>3</b>	<b>4</b>	<b>22</b>	<b>02:21-04:12</b>		
			02:21-02:33	Visuelt: Gardermoen - gate Intervju filmet i etterkant Lyd: Intervju filmet i etterkant	Steffen (sivale kler) Toller med hund Reisende

# VEDLEGG 3 - Side 3

			02:45-02:54	<p>Visuelt: Gardemoen - gate Intervju filmet i etterkant Lyd: Intervju filmet i etterkant</p>	<p>Steffen (sivale kler) Kontrollobjekt</p>
			03:45-03:52	<p>Visuelt: Gardemoen - gate Intervju filmet i etterkant Lyd: Intervju filmet i etterkant</p>	<p>Steffen (sivale kler) Kontrollobjekt</p>
			<b>10:02-12:40</b>		
			10:04-10:23	<p>Visuelt: Gardemoen - kontrollsoner Intervju filmet i etterkant Lyd: Intervju filmet i etterkant</p>	<p>Steffen (sivale kler) Kontrollobjekt</p>
			10:40-10:45	<p>Visuelt: Gardemoen - kontrollsoner Lyd: Intervju filmet i etterkant</p>	<p>Steffen (sivale kler) Kontrollobjekt</p>
			10:50-10:53	<p>Visuelt: Intervju filmet i etterkant Lyd: Intervju filmet i etterkant</p>	<p>Steffen (sivale kler)</p>
			11:27-11:36	<p>Visuelt: Gardemoen - kontrollsoner Lyd: Intervju filmet i etterkant</p>	<p>Steffen (sivale kler) Kontrollobjekt</p>
			11:41-11:54	<p>Visuelt: Gardemoen - gangen for venterom Intervju filmet i etterkant Lyd: Intervju filmet i etterkant</p>	<p>Steffen (sivale kler) Kontrollobjekt</p>
			12:14-12:22	<p>Visuelt: Gardemoen - kontrollsoner Intervju filmet i etterkant Lyd: Intervju filmet i etterkant</p>	<p>Steffen (sivale kler) Kontrollobjekt</p>
			12:25-12:40	<p>Visuelt: Gardemoen - kontrollsoner Intervju filmet i etterkant Lyd: Intervju filmet i etterkant</p>	<p>Steffen (sivale kler) Kontrollobjekt Politi Reisende</p>

# VEDLEGG 3 - Side 4

Aktiviteter	Utsagn	Kodet som
<p>Gardermoen - terminalen: Steffen beveger seg nedover terminalen. Det filmes ut på flyene.</p> <p>Gardermoen - gate: Steffen tar imot passene til de reisende, og kontrollerer de. Steffen nikker og smiler til de reisende når han gir passet deres tilbake.</p>	<p>Reiseruta til Norge er jo alltid. Alltid viktig. Og det er mange som tror at du, kommer du fra Amsterdam, så er det interessant for oss liksom, for det er Amsterdam og der er det fri pot. Men det er helt uvesentlig.</p>	<p>Kontrollerer pass Nikker, takk/vær så god Latter/ler/smiler Reiseruten Fly fra; Amsterdam Marihuana/cannabis/pot</p>
<p>Gardermoen - gate: Reisende passerer mens Steffen ser på de.</p>	<p>Amsterdam er en transit-flyplass fra hele verden.</p>	<p>Blikk på reisende Fly fra; Amsterdam</p>
<p>Gardermoen - gate: Steffen smiler, og ser på de reisende. Steffen kontrollerer passene til de reisende, og snakker med de.</p> <p>Intervju: Steffen beveger hodet i takt med oppramping.</p>	<p>Det er det som gjør Amsterdam veldig viktig. Nord-Amerika, Sør-Amerika, Afrika. Altså, you name it.</p>	<p>Latter/ler/smiler Blikk på reisende Kontrollerer pass Beveger hodet i takt med ordene Reiseruten</p>
<p>Gardermoen - terminalen: Steffen går innover terminalen mens han holder ID-kortet i den ene hånden, og den andre hånden på Walkie-talkien. Blikket til Steffen er rettet fremover.</p>	<p>Hun var litt sånn forfjamsset over alt, og utilpass ved å vise meg legitimasjonen sin.</p>	<p>ID-kortet i hånden Blikk rettet fremover Beskrivelse av kontrollobjektet; forfjamsset, utilpass Fremvise pass/legitimasjon/ID</p>
<p>Gardermoen - bagasjehallen: Steffen trekker seg tilbake. Kontrollobjektet i bagasjehallen filmes.</p>	<p>Jeg står jo 10-15 meter unna henne, men jeg hører at hun prater.</p>	<p>Trekker seg tilbake</p>
<p>Gardermoen - bagasjehallen: Steffen står et stykke unna med armene i kors, og ser på kontrollobjektet. Steffen trekker seg enda lenger unna, fortsatt med armene i kors, og med et blikk rettet ut i bagasjehallen.</p>	<p>Er man nervøs for noe, engstelig, så prater man høyere. Helt ubevisst. Og det legger jeg merke til ved henne og.</p>	<p>armene i kors Blikk på kontrollobjektet Trekker seg tilbake Blikk på bagasjehallen Beskrivelse av kontrollobjektet; nervøs, engstelig</p>
<p>Gardermoen - bagasjehallen: Steffen har den ene hånden i lomma, og den andre ned. Steffen beveger seg bort fra bagasjehallen. Blikket til Steffen veksler mellom å se ut i bagasjehallen og fremover. Steffen tar hånda ut av lomma mens han går. Steffen retter på øreproppen sin. Steffen snur blikket ut i bagasjehallen.</p>	<p>Hvis hun har noe å skjule. Hvis hun har narkotika med seg, så er det dumt å spotte meg en gang til. Da er det bare å, å vente på henne, rett og slett, at hun skal plukke opp bagasjen sin.</p>	<p>Hånd i lommen/hendene i lommene Trekker seg tilbake Blikk på bagasjehallen Blikk rettet fremover Vekslede blikk Retter på ørepropp Mistenksom Narkotika Kontrollere etter bagasjen er hentet</p>
<p>Gardermoen - kontrollsoner: Steffen veksler mellom å se på kontrollobjektet, og på passet. Steffen ser på bagasjen.</p>	<p>Hun skal jo treffe vennene sine i Oslo, og da booker du ikke et hotell som ligger så langt unna byen. Det tror jeg ikke noe på.</p>	<p>Blikk på kontrollobjektet Blikk på passet Vekslede blikk Fremvise pass/legitimasjon/ID Blikk på bagasjen Formålet med reisen, ferie, besøke venner Mistenksom</p>
<p>Gardermoen - kontrollsoner: Steffen går til røntgenmaskinen, og legger en av bagasjene på båndet. Steffen løfter den andre bagasjen, og bruker kraft for å løfte den opp. Steffen slipper den ned på båndet. Bagasjen sendes på båndet.</p>	<p>Det er litt sånn klassisk at man, man svarer ikke på spørsmål man ikke har lyst til å svare på. I stedet for å komme med løgn, så får vi ofte ikke noe i retur. Det kommer ikke noe svar.</p>	<p>Bagasjen rontges/veies Ingen svar Løgn</p>
<p>Gardermoen - kontrollsoner: Røntgenbildene filmes.</p> <p>Intervju: Steffen rister litt på hodet mens han ramser opp. Steffen beveger hodet i takt med trykket på ordene.</p>	<p>Her ser jeg at det er kun organisk i begge to, og at det er ikke noe form for toalettsaker, og gliderlaser på noe tøy, beltespinner, whatever, knapper i bukser, ingenting. Kun organiske, ganske store pakker.</p>	<p>Rister på hodet; gir ikke mening/forstår ikke Beveger hodet i takt med ordene Bagasjens innhold; organiske, store pakker</p>
<p>Gardermoen - kontrollsoner: Steffen veksler blikket mellom kontrollobjektet og skjermen hvor røntgenbildene vises.</p>	<p>Og det er ikke vanlig i bagasjen. Da har du bare med deg 20 kg med laken da.</p>	<p>Blikk på kontrollobjektet Blikk på røntgenbildene Vekslede blikk Bagasjens innhold; 20 kg laken Mistenksom</p>
<p>Gardermoen - kontrollsoner: Steffen ser først på kontrollobjektet, deretter skjermen. Røntgenbildene av bagasjen filmes.</p>	<p>Just clothes? Det vet jeg jo det ikke er. For det ser jeg jo at det ikke er.</p>	<p>Blikk på kontrollobjektet Blikk på røntgenbildene Løgn</p>
<p>Gardermoen - kontrollsoner: Steffen triller bagasjen bort til kontrollbenken. Steffen går bak kontrollbenken.</p> <p>Intervju: Steffen har hevet øyenbryn, og nikker når han sier "det er det ikke".</p>	<p>Nei, jeg ser jo ikke hva det er, men at det bare er kler i de to koffertene, det ser jeg at det er det ikke.</p>	<p>Hevet øyenbryn Nikker; bekreftende Løgn</p>

## VEDLEGG 3 - Side 5

<p>Gardemoen - kontrollsoner: Steffen åpner en av pakkene. Det filmes at en av pakkene som holdes av Steffen blir tatt bide av, av en annen toller. Steffen trekker inn kniven, og smiler til den andre tolleren. Steffen legger kniven vekk, og smiler fortsatt.                  Intervju: Steffen nikker mens han snakker. Steffen beveger hodet fra side til side når han nevner de ulike metodene.</p>	<p>Ofte på flyplasser, så må vi lete ganske mye, og lenge, for å finne narkotika. Det er godt gjemt, enten innvendig eller i gjenstander, og rundt om forbi. Men at det ligger bare ene og alene, utelukkende, marihuana i to kofferter, det hører til sjeldenheten.</p>	<p>Åpner pakke                  Latter/ler/smiler                  Nikker; bekeftende                  Beveger hodet fra side til side                  Narkotika                  Ikke gjemt                  Marihuana/cannabis/pot                  Sjekket å oppleve som toller; utelukkende marihuana i bagasjen                  Formålet med reisen; smugle narkotika</p>
<p>Gardemoen - kontrollsoner: Steffen ser på bagasjen. Steffen går mot bagasjen for å ta den opp.                  Intervju: Steffen har hevet øyenbryn. Steffen har et lite smil, og biter på leppen sin.</p>	<p>Her er det ikke snakk om fire kilo marihuana gjemt blant personlige effekter. Her er det bare stappfullt. Og det er ganske iskaldt.</p>	<p>Blikt på bagasjen                  Hevet øyenbryn                  Latter/ler/smiler                  Biter på leppen                  Marihuana/cannabis/pot                  Ikke gjemt                  Formålet med reisen; smugle narkotika</p>
<p>Gardemoen - kontrollsoner: Steffen står ved håndbagasjen. Steffen begynner å kontrollere håndbagasjen. Steffer ser ned, mens han trekker opp klesplagg fra håndbagasjen.                  Intervju: Steffen nikker kontinuerlig mens han sier "det gir meg ganske mye å få stoppa så mye narkotika fra å havne i, havne på gata".</p>	<p>Ja, jeg har aldri hatt et beslag med så mye cannabis før, det har jeg ikke. Det er rimelig mange brukerdoser, så det gir meg ganske mye å få stoppa så mye narkotika fra å havne i, havne på gata.</p>	<p>Kontrollerer håndbagasjen                  Blikt på håndbagasjen                  Nikker; bekeftende                  Marihuana/cannabis/pot                  Sjekket å oppleve som toller; beslag av så mye cannabis                  Som toller; gir meg ganske mye                  Narkotika</p>
<p><b>Aktiviteter</b></p>	<p><b>Utsagn</b></p>	<p><b>Kodet som</b></p>
<p>Gardemoen - PMZ: Steffen løfter en bagasje av bagasjebåndet. Steffen røntger to bagasjer på nytt.                  Intervju: Steffen ser bort til siden mens han forteller.</p>	<p>Det starter jo med at vi. Vi røntger bagasje, og ser en koffert som det er litt suspekt innhold i.</p>	<p>Bagasjen rontggs/veies                  Blikt rettet til siden                  Bagasjens innhold; suspekt innhold</p>
<p>Gardemoen - kontrollsoner: Hunden lukter på kontrollobjektene.                  Intervju: Steffen hever øyenbrynene. Steffen senker det ene øyenbrynet, og hever den ene siden av munnen i et ansiktsuttrykk, som "litt underlig". Steffen trekker øyenbrynene sammen, litt spørrende, når han sier "men kjerlighetens veier er jo uransakelige, som det heter, så". Steffen smiler og ler.</p>	<p>Han er fra Den dominikanske republikk. Og hun er tsjekkisk. Fra Tsjekkia. Litt underlig konstallasjon, men kjerlighetens veier er jo uransakelige, som det heter, så.</p>	<p>Hund lukter på kontrollobjekt                  Hever øyenbrynene                  Ansiktsuttrykk; undrende                  Ansiktsuttrykk; spørrende                  Latter/ler/smiler                  Opprinnelse; dominikansk                  Opprinnelse; tsjekkisk                  Relasjon</p>
<p>Intervju: Steffen hever øyenbrynene. Steffen rister på hodet mens han forteller. Steffen trekker leppene nedover, og smatter med leppene når han sier "Det, det skurrer litt.". Steffen nikker mens han forteller videre.</p>	<p>De kommer hit, og skal være fem dager i Oslo, og det eneste de har er et hotellrom. Og det, og de har ikke vært i Norge før, det. Det, det skurrer litt. Som regel så vet, har man gjort seg opp en formening om hva man skal komme å se når man skal være fem dager i en stor by. Men når du bare har et hotellrom, så skurrer det ganske greit for oss. Da, da synes vi det er mistenkelig.</p>	<p>Hever øyenbrynene                  Rister på hodet; gir ikke mening/forstår ikke                  Ansiktsuttrykk; skepisk                  Nikker; bekeftende                  Lengde på oppholdet; 5 dager                  Formålet med reisen; ferie i Oslo                  Mistenksom</p>
<p>Gardemoen - kontrollsoner: Bagasjen filmes. Steffen ser på bagasjen fra side til side mens han nikker. Det vises en sammenfatting av kontrollen så langt. Steffen biter seg i leppa. Steffen og toller kontrollerer bagasjen. Bagasjen filmes.                  Intervju: Steffen rister litt på hodet mens han snakker. Steffen beveger hodet etter trykkene på ordene.</p>	<p>Det er jo gjerne sånn når vi finner ut, i bagasje og sånt, at det kan dreie seg om prostitusjon, så er jo det en nedtur med en gang. Det er ikke det vi er ute etter. Det er ikke ulovlig. Prostitusjon som kommer, de har ofte litt dårlig historie. De, er ikke første de sier hva de skal gjøre her, og det er mye som skurrer til å begynne med. Men så finner man ting og tang, og så går det opp for en at det er prostitusjon.</p>	<p>Beveger hodet fra side til side                  Nikker mot bagasjen                  Biter på leppen                  Kontrollerer bagasjen                  Rister på hodet; forsterker negativ følelse                  Beveger hodet i takt med ordene                  Prostitusjon/selge seg/jobbing/prostitute/work                  Som toller; nedtur, ikke ulovlig                  Ingen svar                  Mistenksom                  Formålet med reisen; prostitusjon</p>
<p><b>Aktiviteter</b></p>	<p><b>Utsagn</b></p>	<p><b>Kodet som</b></p>
<p>Gardemoen - gate: Steffen ser på de reisende, opp og ned. Reisende passerer. Hunden jobber.                  Intervju: Steffen har øyenbrynene hevet mens han snakker.</p>	<p>Når vi går på gate, så går vi på spesifikke fligheter vi tror vi har størst mulighet til å finne narkotika. Men det står ikke i panna på folk at de er narkotika-kurerer.</p>	<p>Fly fra; Madrid                  Blikt på reisende                  Ser opp og ned på reisende/kontrollobjekt                  Hevet øyenbryn                  Narkotika                  Fordommer; står ikke i panna på folk                  Narkotikakurerer</p>

## VEDLEGG 3 - Side 6

<p>Gardermoen - gate: Steffen veksler mellom å se på pass, og kontrollobjektet. Intervju: Steffen rister på hodet.</p>	<p>De tre unge mennene, de har syriske pass og snakker veldig lite engelsk.</p>	<p>Blikk på passet Blikk på kontrollobjektet Vekslede blikk Rister på hodet, forsterker negativ følelse Fremvise pass/legitimasjon/ID Opprinnelse; syrisk Kommunikasjonen; snakker veldig lite engelsk</p>
<p>Gardermoen - gate: Steffen smiler mens han snakker med kontrollobjektet. Intervju: Steffen har hodet litt på skakk.</p>	<p>De har veldig lite med seg av håndbagasje, og ikke noe Taxfree og sånne ting. Dette her stemmer ikke helt i det hele tatt.</p>	<p>Latter/ler/smiler Hodet på skakk Bagasjen; veldig lite håndbagasje, ingen Taxfree Mistenksom</p>
<p>Gardermoen - kontrollsoner: Steffen tar på seg hansker. Håndbagasjen filmes. Steffen kontrollerer en håndbagasje, og tar ut innholdet. Intervju: Steffen har lave, sammentrukne øyenbryn. På slutten hever Steffen øyenbrynene.</p>	<p>Jeg prøver å snakke med disse tre unge guttene, og sliter med kommunikasjonen. Men vi kontrollerer jo håndbagasjen, og finner ut at det er rimelig stusselig på alle tre. Ser ut som de har vært pakka, det lille de hadde i hui og hast, og bare reist egentlig.</p>	<p>Kontrollerer håndbagasjen Ansiktsuttrykk; spørrende Hever øyenbrynene Kommunikasjonen; sliter Bagasjen; rimelig stusselig, lite</p>
<p>Gardermoen - kontrollsoner: Steffen ser på kontrollobjektet.</p>	<p>Kommunikasjonen er det jo så som så med. Veldig trått for å si det mildt.</p>	<p>Blikk på kontrollobjektet Kommunikasjonen; så som så, veldig trått (mildt sagt)</p>
<p>Intervju: Steffen ser til siden.</p>	<p>Men vi har jo Google Translate.</p>	<p>Blikk rettet til siden Oversettelse/Google Translate</p>
<p>Gardermoen - kontrollsoner: Steffen viser kontrollobjektene inn i gangen for venterom. Steffen går bort til døren, viser vei med den ene hånden, og lar kontrollobjektene passere inn. Steffen går inn samtidig med sistemann.</p>	<p>Fremmedsaker er jo, det er jo noe som møtte meg aller første gang tidlig i min tollerkarriere.</p>	<p>Armbevegeelse; strekker ut armen for å vise veien Rekkefølgen man går i Fremmedsaker/immigrasjon/ulykum Som toller; tidlig i tollerkarrieren</p>
<p>Gardermoen - gangen for venterom: Steffen går innover gangen med et kontrollobjekt bak seg. Steffen låser opp et venterom, og åpner døren for kontrollobjektet. Kontrollobjektet nikker. Intervju: Steffen beveger hodet etter trykket på ordene. Steffen hever øyenbrynene.</p>	<p>De kommer da som nå, liksom. Det er fremdeles krig og kledighet i verden, i alle disse årene, så de kommer jo med jevn strøm, konstant, hele tiden.</p>	<p>Rekkefølgen man går i Åpner dør Nikker; takk/ver så god Beveger hodet i takt med ordene Hever øyenbrynene Krig/kledighet/faenskap Ikke sjeldent å oppleve som toller; jevn strøm med asylsøkere/flyktinger</p>
<p>Intervju: Steffen rister på hodet mens han forteller. Gardermoen - kontrollsoner: Steffen står med hendene på hofene. Steffen nikker til kontrollobjektet.</p>	<p>Det er jo trist da. Det er jo det. Det er jo folk som på en måte flykter fra krig og faenskap, for å si det på godt norsk.</p>	<p>Rister på hodet; forsterker negativ følelse Hendene på hofene/bellet Nikker mot kontrollobjektet Empati; det er trist, folk flykter Krig/kledighet/faenskap Banning</p>
<p>Gardermoen - kontrollsoner: Politi tar med seg de tre kontrollobjektene ut av kontrollsonen. Politi går først, og kontrollobjektene bak. Kontrollobjekt vinker. Det er andre reisende i bakgrunnen. Intervju: Steffen rister på hodet mens han snakker.</p>	<p>Men så er det ofte sånn da, at når du ser en ting ofte nok, så blir det en vane da. Det er skummelt å tenke sånn, liksom, ikke sant. Krigsoverskrifter i aviser og sånne ting, det blir en vane. Man fester seg ikke ved det. Skummel, skummel tanke.</p>	<p>Politi/police/polizia Rekkefølgen man går i Håndbevegeelse; vinker hode Rister på hodet; forsterker negativ følelse Krig/kledighet/faenskap Ikke sjeldent å oppleve som toller, blir en vane</p>

## VEDLEGG 4 - Side 1

Koder
(bleep)
Ansiktsuttrykk; sjokkert
Ansiktsuttrykk; skeptisk
Ansiktsuttrykk; spørrende
Ansiktsuttrykk; undrende
Armbevegelse; heiser skuldrene, spørrende
Armbevegelse; løfter bagasjer i luften for å forsterke mening
Armbevegelse; strekker ut armen for å stoppe
Armbevegelse; strekker ut armen for å vise veien
Armbevegelse; tar seg på kroppen for å forsterke mening
Armbevegelse; viser frem muskler for å forsterke mening
armene i kors
Avbrytelser
Bagasjen røntges/veies
Bagasjen; mye
Bagasjen; rimelig stusselig, lite
Bagasjen; veldig lite håndbagasje, ingen Taxfree
Bagasjens innhold; 20 kg laken
Bagasjens innhold; 35 kilo marihuana
Bagasjens innhold; ekstra klær til venner
Bagasjens innhold; flere hundre kondomer og glidemiddel, et par løse Viagra
Bagasjens innhold; klær
Bagasjens innhold; klær, sko, toalettartikler
Bagasjens innhold; klær, vakuumpakkede pakker
Bagasjens innhold; mye stæsj
Bagasjens innhold; organsiske, store pakker
Bagasjens innhold; piller, kosttilskudd
Bagasjens innhold; stor mengde med vakuumpakkede pakker
Bagasjens innhold; suspekt innhold
Bagasjens innhold; vakuumpakkede pakker
Bakgrunn for kontroll; bakgrunnsinformasjon
Bakgrunn for kontroll; bare humbug
Bakgrunn for kontroll; reagerte på kontrollobjektet
Banning
Beskrivelse av kontrollobjektet; damen gråter
Beskrivelse av kontrollobjektet; forfjamset, utilpass
Beskrivelse av kontrollobjektet; klær, hår, håndbagasje
Beskrivelse av kontrollobjektet; litt var, muligens litt bedugget
Beskrivelse av kontrollobjektet; nervøs, engstelig
Beskrivelse av kontrollobjektet; småberuset
Bestemt utsagn; no, not money.
Bestemt utsagn; no, this is not food supplements.
Bestemt utsagn; yes, you understand what I'm saying.

## VEDLEGG 4 - Side 2

Beveger hodet fra side til side
Beveger hodet i takt med ordene
Biter på leppen
Blikk i kameraet
Blikk på annen toller
Blikk på bagasjehallen
Blikk på bagasjen
Blikk på håndbagasjen
Blikk på kontrollbenken
Blikk på kontrollobjektet
Blikk på kontrollobjektetene
Blikk på passet
Blikk på pilleglasset
Blikk på reisende
Blikk på røntgenbildene
Blikk på telefonen
Blikk rettet fremover
Blikk rettet mot lyden
Blikk rettet til siden
Bryter opp bagasjen
Can I/can you/you can
Cigarette
Dopingliste
Dopingtabletter/anabole steroider/Stanozolol
Enjoy your stay/good luck
Finner ikke veien
Fly fra; Amsterdam
Fly fra; København
Fly fra; Madrid
Fordommer; står ikke i panna på folk
Fordommer; we check people every day, randomly
Formålet med reisen; asylsøkere/flyktninger
Formålet med reisen; ferie i Oslo
Formålet med reisen; ferie, besøke venner
Formålet med reisen; prostitusjon
Formålet med reisen; smugle narkotika
Formålet med reisen; turisme
Forstår ikke
Fremmedsaker/immigration/asylum
Fremvise pass/legitimasjon/ID
Følelser; embarrassing
Følelser; scared
Følelser; upset
Første setning kontrollobjekt; engelsk

## VEDLEGG 4 - Side 3

Første setning toller; engelsk
Første setning toller; norsk
Går nærmere
Hendene på hoftene/beltet
Hendene på ryggen
Hever øyenbrynene
Hever øyenbrynene, flere ganger på rad
Hevet øyenbryn
Hi/hei
Hodet på skakk
Holder frem objekt
Hund lukter på kontrollobjekt
Hånd i lommen/hendene i lommene
Håndbevegelse; hånden ut til siden, spørrende
Håndbevegelse; peker bakover med tommelen
Håndbevegelse; peker mot en retning
Håndbevegelse; peker på bagasjen
Håndbevegelse; peker på kontrollobjektene, fra side til side
Håndbevegelse; peker på kontrollobjektet
Håndbevegelse; peker på objekt
Håndbevegelse; peker på røntgenbildene
Håndbevegelse; ramser opp på fingrene
Håndbevegelse; små bevegelser med hendene
Håndbevegelse; vinker bli her
Håndbevegelse; vinker hade
Håndbevegelse; vinker kom inn
ID-kortet i hånden
Ikke gjemt
Ikke sjeldent å oppleve som toller, blir en vane
Ikke sjeldent å oppleve som toller; jevn strøm med asylsøkere/flyktninger
Ingen svar
Kommunikasjonen; sliter
Kommunikasjonen; snakker litt engelsk
Kommunikasjonen; snakker veldig lite engelsk
Kommunikasjonen; så som så, veldig trått (mildt sagt)
Kontrollere etter bagasjen er hentet
Kontrollerer bagasjen
Kontrollerer håndbagasjen
Kontrollerer lommebok
Kontrollerer papirer
Kontrollerer pass
Kontrollerer pilleglass
Kremter og snufser
Krig/elendighet/faenskap



## VEDLEGG 4 - Side 4

Krysser fingrene
Latter/ler/smiler
Legger vekk objekt
Lengde på oppholdet; 10 dager
Lengde på oppholdet; 5 dager
Lengde på setningene; 1 ord
Lengde på setningene; 16 ord eller mer
Lengde på setningene; 2-5 ord
Lengde på setningene; 6-15 ord
Leter i vesken
Lukt; neglelakkfjerner, lim
Løgn
Marihuana/cannabis/pot
Misforståelse
Mistenksom
Mister noe på gulvet
Narkotika
Narkotikakurer
Nikker mot bagasjen
Nikker mot en retning
Nikker mot kontrollobjektet
Nikker; bekreftende
Nikker; forstående
Nikker; takk/vær så god
Oh/ah/aha/hm/mhm/eh/huh
Okay
Opprinnelse; amerikansk
Opprinnelse; britisk
Opprinnelse; dominikansk
Opprinnelse; kanadisk
Opprinnelse; syrisk
Opprinnelse; tsjekkisk
Oversettelse/Google Translate
Penn og papir/skriver på telefonen
Please/excuse me/thank you
Politi/police/polizia
Prostitusjon/selge seg/jobbing/prostitute/work
Prøvde å dra/komme seg frem
Reiseruten
Rekkefølgen man går i
Relasjon
Repetisjon av spørsmål
Repetisjon av svar
Retter på ørepropp

## VEDLEGG 4 - Side 5

Rister på hodet; forsterker negativ følelse
Rister på hodet; gir ikke mening/forstår ikke
Rister på hodet; nei
Ser opp og ned på reisende/kontrollobjekt
Sir/gentlemen
Sivile klær
Sjeldent å oppleve som toller; beslag av så mye cannabis
Sjeldent å oppleve som toller; utelukkende marihuana i bagasjen
Skvetter
Snakker først; kontrollobjekt
Snakker først; toller
Snakker norsk foran kontrollobjektet
Som toller; elsker å være toller
Som toller; gir meg ganske mye
Som toller; god samvittighet, utgjør en forskjell
Som toller; helt nydelig
Som toller; ingen har rett til å bringe med seg narkotika til Norge
Som toller; jobben er å stille spørsmål
Som toller; nedtur, ikke ulovlig
Som toller; suverent, flott
Som toller; tidlig i tollerkarrieren
Spørsmål om kontrollen
Svaralternativer
Empati; det er trist, folk flykter
Empati; forstår røyksuget
Empati; forstår situasjonen
Empati; ikke hallelujastemning i Syria, forstår at de vil til Vesten
Empati; spør hvordan det går
Empati; to sider av samme sak, vanskelig livssituasjon
Tar lang tid
Tar på kontrollobjektet
Toll/Tollvesenet/kontroll/Customs officer/Customs check
Trekker seg tilbake
Tygger tyggis
Urolige ben
Utydelig (...)
Vekslende blikk
Yeah/yes/ja
Åpner dør
Åpner pakke

## VEDLEGG 4 - Side 6

Tema 1	Koder
Ansiktsuttrykk	Ansiktsuttrykk, biter på leppen, hever øyenbrynene, hevet øyenbryn
Arbeid som toller	Ikke sjeldent å oppleve som toller, sjeldent å oppleve som toller, som toller
Avstand	Går nærmere, rekkefølgen man går i, tar på kontrollobjektet, trekker seg tilbake
Bagasjen	Bagasjen rontges/veies, bagasjen, bagasjens innhold, bryter opp bagasjen, ikke gjemt, lukt
Blikk	Blikk i kameraet, blikk på, blikk rettet, ser opp og ned på reisende/kontrollobjekt, vekslende blikk
Distinksjon fra politi	Politi/police/polizia
Følelser	Følelser
Hjelpemidler	Penn og papir/skriver på telefon, oversettelse/Google Translate
Hodebevegelser	Beveger på hodet fra side til side, beveger å hodet i takt med ordene, hodet på skakk, nikker mot, nikker, rister på hodet
Holdning	armene i kors, hendene på, hånd i kommen/hendene i kommene, urolige ben
Humor	Latter/ler/smiler
Høflighet	Can I/can you/you can, enjoy your stay/good luck, hi/hei, please/excuse me/thank you, sir/gentlemen
Håndbevegelse og armbevegelse	Armbevegelse, håndbevegelse, krysser fingrene, retter på ørepropp, åpner dør, åpner pakke
Kommunikasjonen	Forstår ikke, kommunikasjonen, misforståelse, oversettelse/Google Translate
Konflikt	Avbrytelser, fordommer, prøvde å dra/komme seg frem, skvetter, spørsmål om kontrollen, tar lang tid
Kontekst	Bagasjehallen, gangen for venterom, gate, grunn sone, intervju filmet i etterkant, kontrollsoner, PMZ, terminalen
Kontrollen	Bakgrunn for kontroll, hund lukter på kontrollobjekt, kontrollere etter bagasjen er hentet, kontrollerer, legger vekk objekt
Kontrollobjektet person	Beskrivelse av kontrollobjektet, fremvise pass/legitimasjon/ID, opprinnelse, relasjon
Kontrollobjektet sier/gjør	Cigarette, finner ikke veien, leter i vesken, mister noe på gulvet
Meningsforsterkere	Holder frem objekt, armbevegelse
Mistenksom	Løgn, mistenksom
Narkotika og doping	Dopingliste, dopingtabletter/anabole steroider/Stanozolol, marijuana/cannabis/pot, narkotika
Ord	Banning, oh/ah/aha/hm/hmm/eh/huh, okay, yeah/yes/ja
Reisen	Fly fra, formålet med reisen, lengde på oppholdet, reiseruten
Resultat av kontrollen	Fremmedsaker/immigration/asylum, narkotikakurer, prostitusjon/selge seg/jobbing/prostitute/work
Samtalen	Bestemte utsagn, ingen svar, kremter og snufer, lengde på setningene, repetisjon av, snakker først, svaralternativer
Språk	Første setning, snakker norsk foran kontrollobjektet
Støy	Hund, politi, reisende, toller, toller med hund, tygger tyggis
Empati	Krig/elendighet/faenskap, Empati
Tolleren	ID-kortet i hånden, sivile klær, Toll/Tollvesenet/kontroll/Customs officer/Customs check
Utydelig eller sensurert	Bleep, utydelig (...)

Tema 2	Fra Tema 1
Arbeid som toller	Arbeid som toller, distinksjon fra politi
Delakerne	Kontrollobjektet person, kontrollobjektet sier/gjør, tolleren
Følelser	Følelser, mistenksom
Hjelpemidler	Hjelpemidler, meningsforsterkere
Humor	Humor
Kommunikasjon og språkbarriere	Kommunikasjonen, språk
Konflikthåndteing	Høflighet, Empati, konflikt
Kontekst	Kontekst, støy
Kontrollen	Bagasjen, kontrollen, reisen, resultat av kontrollen, narkotika og doping
Kroppsspråk	Ansiktsuttrykk, blikk, hodebevegelser, håndbevegelse og armbevegelse
Nonverbal kommunikasjon	Avstand, holdning
TV-serie	Blikk, utydelig eller sensurert, kontekst
Verbal kommunikasjon	Ord, samtalen, utydelig eller sensurert

## VEDLEGG 4 - Side 7

<b>Tema 3</b>	<b>Fra Tema 2</b>
Kommunikasjon og språkbarriere	Kommunikasjon og språkbarriere
Konflikthåndtering	Arbeid som toller, konflikthåndtering
Kontekst	Kontekst, tv-serie, kontrollen, deltakerne
Nonverbal kommunikasjon	Kroppsspråk, nonverbal kommunikasjon
Påvirkere	Følelser, hjelpemidler, humor
Verbal kommunikasjon	Verbal kommunikasjon

<b>Tema 4</b>	<b>Fra Tema 3</b>
Konflikthåndtering	Konflikthåndtering, påvirkere, kontekst
Nonverbal kommunikasjon	Nonverbal kommunikasjon
Språkbarriere	Kommunikasjon og språkbarriere
Verbal kommunikasjon	Verbal kommunikasjon

# VEDLEGG 5 - Side 1

Lengde på setningene:		1 ord	2-5 ord	6-15 ord	16 ord eller mer
Situasjon 1		71 %	79 %	79 %	36 %
Samtaleblokker i Situasjon 1:	14				
Lengde på setningene		1 ord	2-5 ord	6-15 ord	16 ord eller mer
Situasjon 2		91 %	82 %	64 %	27 %
Samtaleblokker i Situasjon 2:	11				
Lengde på setningene		1 ord	2-5 ord	6-15 ord	16 ord eller mer
Situasjon 3		40 %	90 %	60 %	0 %
Samtaleblokker i Situasjon 3:	10				

