

**Kandidatnummer:**

221

224

225

## **Kultursensitivitet**

- **Flyktningkontorets blikk på praksis**

Bacheloroppgave i sosialt arbeid

SA 205S

Bodø, juni 2014



UNIVERSITETET I  
NORDLAND

# Innhold

1. Innledning.....	4
2. Metode.....	5
2.1 Utvalg av enheter og strukturering av intervju.....	5
2.2. Intervjuprosessen.....	7
2.3. Etske refleksjoner.....	8
2.4. Metoderefleksjoner.....	8
3. Teori & Diskusjon.....	9
3.1. Hva er kultursensitivitet?.....	9
3.2. Kultursensitivitet i kommunikasjon.....	10
3.3. Kultursensitive retningslinjer?.....	12
3.4. Å se verden gjennom ulike «briller».....	13
3.5. Universelle begrep?.....	14
3.6. Å skape noe nytt sammen?.....	16
3.7. Når minoriteten møter majoriteten.....	18
3.8. Klar tale og realitetsorientering.....	19
3.9. Hvordan viser vi respekt i denne kulturen?.....	20
3.10. Hva er stereotypier?.....	22
3.11. Brudd med stereotypiene.....	24
3.12. De synlige forskjellene.....	25
3.13. Å bli kjent med det nye.....	26
3.14. Utvikling og assimilasjon.....	27
3.15. Assimilasjon i det norske arbeidslivet?.....	29
3.16. Kultursensitivitet i praksis – En kritikk av etnosentrisme?.....	30

3.17. «Kulturalisering» som fenomen .....	31
3.18. Kultursensitiv profesjonsutøvelse? .....	32
3.19. Et brudd med det tause og usynlige.....	34
3.20. Hvordan kan man da jobbe kultursensitivt? .....	35
4. Oppsummering.....	38
5. Referanser .....	40
VEDLEGG.....	44

## 1. Innledning

I denne teksten skal vi ta utgangspunkt i ansatte ved et flyktningskontor i en bydel i Norge og hvordan de jobber kultursensitivt med nyankomne flyktninger. De siste tretti årene har Norge tatt i mot flyktninger fra konflikt og krigsherjede land og det har vært en pågående debatt om hvordan «de» skal integreres, alle disse menneskene, slik at vi kan fungere sammen i et samfunn (Berg & Kristiansen, 2010). De ansatte på flyktningskontoret er blant de første menneskene flyktingene møter i den kommunen de får opphold, det kan da tenkes at det er desto mer viktig hvordan de ansatte møter dem. Profesjonsutøvere som daglig møter mennesker med en annen kulturell bakgrunn enn seg selv i jobben, etterlyser veiledning i forhold til hvordan de skal ta hensyn til kultur og løse situasjoner på en profesjonell måte (Bredal, 2010). En av inspirasjonene til å skrive om dette tema er et ønske om å bidra med noe konstruktivt for slike profesjonsutøvere som nevnes her, slik at det kan gi gode ringvirkninger for de fremtidige nyankomne flyktingene.

Vi har valgt å intervju to stykker som selv har opplevd det å være ny i Norge. En av informantene har selv vært i den situasjonen klientene hennes befinner seg i, i dag. Dette kommer vi tilbake til i metodedelene. Det kan blant annet bli interessant å se hvordan hun bruker denne erfaringen for å jobbe kultursensitivt og hvordan de andre ansatte som ikke har denne rike erfaringen, benytter seg av henne. Disse informantene er derimot unge og fersk i forhold til arbeidserfaring. Vi har også valgt tre etnisk norske informanter som vi håper kan gi oss et nyansert og erfarings basert syn på det å jobbe kultursensitivt, med litt informasjon i forhold til utviklingen de siste tiårene. Det blir også interessant å se om det finnes måter å jobbe kultursensitivt på, som går igjen, eller om det er store forskjeller i hvordan man går frem i møte med sine klienter. Det blir også interessant å se hvilke utfordringer som dukker opp seg i forhold til det å jobbe kultursensitivt.

Opgaven blir strukturert på følgende måte; først vil vi beskrive metoden og komme med noen refleksjoner rundt den forskningen vi har utført. Deretter vil vi gå direkte på teori og diskusjon rundt hvordan de ansatte kan jobbe kultursensitivt med nyankomne flyktninger. Teorien vi har basert oss på vil bli presentert fortløpende sammen med egne funn. Slik ønsker vi at leseren skal få en mer helhetlig opplevelse. Problemstillingen er som følger:

*Hvordan kan ansatte ved et flyktningskontor jobbe kultursensitivt med nyankomne flyktninger?*

## **2. Metode**

I denne oppgaven vil vi gjengi fortolkninger og opplevelser fra ansatte ved et utvalgt flyktningskontor for å svare på problemstillingen vår. I undersøkelsen har vi brukt kvalitativ metode ut fra en deskriptiv problemstilling; Hvordan jobber de ansatte ved flyktningskontoret kultursensitivt med nyankomne flyktninger? Man kan si at problemstillingen er uklar i og med at den gir rom og mulighet for eksplorering. Fordeler med kvalitativ metode er blant annet at det legges vekt på detaljer og nyanser, og man vet noe om konteksten til de man undersøker. Med kvalitativ metode kan man få avklart et tema som kultursensitivitet i profesjonsutøvelse nærmere. Kanskje kan vi få innspill fra informanter som vi ikke har tenkt på selv. Her har vi valgt en spesifikk organisasjon på et avgrenset område, altså flyktningskontor (Jacobsen, 2005).

### *2.1 Utvalg av enheter og strukturering av intervju*

Vi har utført fem intervjuer med et strategisk utvalg av de ansatte. Når vi valgte disse har vi hatt i tankene at gruppen skulle være en heterogen gruppe, altså vi ville ha mange ulike oppfatninger om hvordan man jobber kultursensitivt. Siden alle vi som skriver oppgaven er etnisk norske og har en relativt lik kulturforståelse og bakgrunn, var det spesielt viktig for oss at også informanter med en annen kulturell bakgrunn var representert i utvalget. Vi har hele tiden forsøkt å være oppmerksom på å få frem et så rikt og nyansert bilde av det å jobbe kultursensitivt som mulig. For å forhindre at teksten vår blir nok en ensidig fremstilling av kulturell virkelighets oppfatning, har vi bevisst unngått bare å bruke etnisk norske informanter. På samme tid har vi også sett kritisk på oss selv som forskere. Vi har under hele arbeidet vært bevisste på at også vi som skriver teksten er bærere av kultur, og vi har derfor fokusert mye på ikke å la personlige meninger eller ståsted prege arbeidet ureflektert.

Respondentene vi har brukt i undersøkelsen er relativt forskjellige fra hverandre, både med tanke på kjønn, etnisk opphav, kulturell bakgrunn og religiøs tilhørighet. De har i tillegg ulik utdanningsbakgrunn og de jobber i ulike seksjoner innenfor flyktningskontoret. To av informantene har selv bakgrunn som innvandrere. Den ene av disse har også gjennomført

introduksjonsprogrammet selv, og bruker disse erfaringene i det daglige arbeidet. De tre resterende er alle norske. Det er også et stort spenn i alderen på informantene, fra tidlig 30-årene til 50-årene, og det er en tydelig variasjon i forhold til hvor lang erfaring de ansatte har fra jobben. Informanten som har jobbet lengst ved flyktningkontoret har jobbet der i over 27 år, men vi har også intervjuet ansatte som har jobbet der i underkant av et år. Vi føler derfor at vi fått dekt mange demografiske aspekter som kan være av betydning når vi skal belyse problemstillingen. I teksten vår har vi kun tatt med de opplysningene rundt informantene som vi mener kan være relevante i forhold problemstillingen. Av respekt for konfidensialiteten til respondentene ønsker vi ikke å gi noen nærmere beskrivelser av de ansatte som vi har intervjuet.

Alle intervjuene ble utført ansikt til ansikt på møterom, kontor og kafé. Vi var svært fornøyde med intervjuene. Alle informantene gav mye av seg selv, og etter samtalene satt vi igjen med gode og fyldige primærdata. Vi var opptatte av hva den enkelte la i det å jobbe kultursensitivt, og fokuserte på å få fram deres individuelle holdninger og oppfatninger. Vi har tatt utgangspunkt i kjernen i grounded theory<sup>1</sup> og i så stor grad som mulig latt informantenes fortellinger være utgangspunktet for analysen. Vi har altså valgt en induktiv tilnærming (Dalen, 2011). Videre har vi styrket våre funn i sammenheng med teori og tidligere forskning. Intervjuene våre var til en viss grad pre strukturert. Det vil si at vi hadde laget en intervjuguide på forhånd hvor vi hadde hovedspørsmål, med noen tema vi gjerne ville innom underveis. Dermed kan vi si at vi hadde en middels strukturingsgrad. Intervjuene var likevel svært åpne og ble i stor grad ført som en vanlig samtale omkring det å jobbe kultursensitivt (Jacobsen, 2005).

Vi opplevde ingen problemer i forhold til å finne informanter til undersøkelsen vår. En av oss har vært i praksis på flyktningkontoret for et års tid siden, og vedkommende kjente informantene litt fra før. Dermed ble det heller ingen utfordring å skape et tillitsforhold til intervjuobjektene (Jacobsen, 2005). Med tanke på diskusjonen om nærhet og distanse har vi tatt utgangspunkt i Repstad sine refleksjoner. Det viktigste vil ikke være å vektlegge det ene eller det andre, men å ha evnen til å kunne bevege seg mellom både nærhet og distanse. Man må kunne reflektere over hvordan vår undersøkelse kan ha påvirket informantene vi har

---

<sup>1</sup> Grounded theory er en tilnærming som kjennetegnes ved at man bruker det innsamlede intervjumaterialet som utgangspunkt for valg av teori og metode. Dette betyr at det er respondentenes egne oppfatninger og perspektiver som danner utgangspunktet for analysen. Man beveger seg fra empiri til teori gjennom en empirisme som vektlegger induksjon (Dalen, 2013).

intervjuet. Nærhet kan anses som viktig for å kunne forstå det informantene sier inn i en gitt sammenheng, mens distanse vil være viktig for å kunne sette informasjonen inn i en ny eller videre kontekst (ibid).

## *2.2. Intervjuprosessen*

Før vi startet med selve intervjuene gav vi en kort presentasjon om hva formålet med samtalen var, samt hva informasjonen skulle brukes til. Vi anså det som uproblematisk at respondentene var klar over problemstillingen. Vi hadde ingen grunn til å tro at dette ville være av en negativ betydning for responsen. Alle respondentene fikk utlevert et informert samtykke dokument hvor de ble opplyst om sine rettigheter. (Se vedlegg.) Vi begynte intervjuene med å stille noen lette og generelle spørsmål for å ufarliggjøre situasjonen. Når vi var kommet litt i gang gikk vi over til å stille noen få, men åpne spørsmål. Det har hele tiden vært et mål å få tak i det informantene selv følte var viktig. For å få mest mulig informasjon ut over det vi hadde tenkt på forhånd, har vi i så stor grad som mulig prøvd å la være å styre samtalen i noen spesiell retning. Intervjuene varte i alt fra tjue minutter til førti minutter. Vi informerte om at intervjuene skulle ligge på cirka en halvtime før vi startet. Når det gjelder kroppsspråk, som lyttende holdning og tilbakekoblingssignaler, følte vi at dette var noe som kom svært naturlig. Vi var alle engasjerte og interessert i det som kom frem underveis i intervjuene. Vi organiserte oss slik at en var i samtale med informantene, en skrev notater og en annen styrte ordet. Vi ble tillatt å bruke lydbånd med fire av informantene. Vi avsluttet alle intervjuene med å spørre om det var noe informantene selv ville tilføye som de følte ikke hadde kommet frem under intervjuet (Jacobsen, 2005).

Fortløpende etter intervjuene ble notatene fra samtalen renskrevet. På denne måten fikk vi festet hovedinntrykk så raskt som mulig, og vi reflekterte over selve situasjonen og hvordan den kunne påvirke innholdet. Vi kom frem til at vi hadde gjort vårt beste for å minske intervjueteffekten (ibid). Negative effekter i forhold til konteksten kan vi heller ikke se har hatt noen betydelig påvirkning. Vi baserte oss på bruk av notater og brukte lydbånd som supplement. Etter at vi hadde renskrevet notatene, hørte vi gjennom opptakene i fellesskap og dobbeltsjekket at vi hadde fått med oss riktig informasjon. Dette anså vi som viktig for å unngå at informantene ble feil gjengitt eller feil sitert. Vi fikk tilføyd enkelte utsagn som notatskriver ikke rakk å få med, og dette åpnet også for diskusjon om hva som var viktig og ikke for analysen (ibid).

### *2.3. Etske refleksjoner*

Vi har også tatt hensyn til det etiske i intervjuprosessen. Det skal ikke være mulig for utenforstående å identifisere enkeltindivider i datamaterialet vårt. Vi har gjort om opprinnelige navn til pseudonymer og slettet datamateriell og lydbånd for å hindre at personopplysninger blir spredd. Vi har også vært kritiske til egne tolkninger for å unngå å gjengi noe informantene ikke har sagt eller ment opprinnelig. Slik har vi strebet etter åpenhet i prosessen (Jacobsen, 2005).

Med et informert samtykke dokument har alle respondentene blitt skriftlig informert om sine rettigheter. Samtlige har skrevet under på at de har mottatt og forstått hva et intervju innebærer. Vi har tatt høyde for at undersøkelsen ikke skal kunne gi noen form for negative konsekvenser for de som deltar, men tvert imot være nyttig i form av refleksjoner rundt deres arbeid. Alle informantene blir ansett som kompetente til å kunne vurdere fordelene og ulempene knyttet til en slik deltakelse. Det var fullstendig frivillig å være med i undersøkelsen, og vi har på ingen måte oppfattet det slik at noen har følt seg presset til å delta. Informantene fikk informasjon om hovedhensikten med oppgaven vår og hvordan vi skulle benytte datamaterialet også før de sa ja til å delta. Vi mener at vi på denne måten har gjort det vi kan for å verne om informantene og deres utsagn, og vi føler selv at vi har vært på det rene (ibid).

### *2.4. Metoderefleksjoner*

Ytterligere metoderefleksjoner går ut på om vi kan generalisere våre funn fra vår kvalitative undersøkelse. Vi kan i stor grad argumentere for at enhetene vi har undersøkt er representative for en gruppe mennesker, altså de som jobber på flyktningkontor. Vi har valgt et typisk utvalg av en gruppe som vi mener kan gi oss mye informasjon om det å jobbe kultursensitivt. Vi har brukt informasjonen i datamaterialet vårt som en diskusjon mellom flere enheter med ulik bakgrunn. Basert på dette kan man argumentere for at funnene våre kan være representative, da man kan se at synspunkter går igjen i forhold til enkelte tema (Jacobsen, 2005).

Det finnes ulike former for generalisering, og i dette tilfellet kan vi si at det i hovedsak handler om å generalisere et fenomen. Vi vil hevde at våre funn omkring det å jobbe



kultursensitivt med nyankomne flyktninger på flyktningkontor også vil kunne finne sted i andre sammenhenger, for eksempel på andre flyktningkontor eller kanskje også i annet arbeid med nyankomne flyktninger. Vi vil imidlertid være forsiktige med å generalisere til en populasjon, i dette tilfellet, alle som jobber på flyktningkontor, at de oppfatninger og holdninger som finnes i vårt begrensede utvalg også gjelder for en større gruppe. Målet med denne oppgaven kan heller sies å være å utdype og forstå hvordan man kan jobbe kultursensitivt med nyankomne flyktninger (ibid).

I vår oppgave vil vi legge stor vekt på den interne gyldigheten, som går ut på om vi har beskrevet det å jobbe kultursensitivt på riktig måte, at vi holder oss kritiske til eget datamateriale og at resultatene oppfattes som riktige for dem det gjelder (Jacobsen, 2005). Vi har også forsøkt å skille sitat, gjengivelser og egne tolkninger på en god måte. Målet er at det skal være tydelig for leseren hva som er primærdata, hva som er tolkninger og hva som er teori og tidligere forskning. I følge Thagaard (2002) vil teori og tidligere forskning bekrefte tolkningene i oppgaven. Det vil alltid finnes muligheter for feiltolkninger, men sannsynligheten for dette vil kunne reduseres ved at alt er drøftet i sammenheng med teori og tidligere forskning (Thagaard, 2002).

### **3. Teori & Diskusjon**

#### *3.1. Hva er kultursensitivitet?*

For først å definere kultur generelt har vi valgt å ta utgangspunkt i Thomas Hylland Eriksen sin definisjon. *Kultur er det som gjør kommunikasjon mulig* (Eriksen (1994) i Qureshi, 2009:218) Man har altså noen felles referanser når man kommuniserer med hverandre. Dette kan være en felles tro eller overbevisninger, erfaringer, forestillinger, normer eller verdier. Vi er kanskje individuelt forskjellige, men vi har noe felles som gjør at det blir enklere å kommunisere. En felles «kulturell utrustning» som kan betegnes som summen av en felles oppdragelse og sosialisering (Qureshi, 2009).

Kultursensitivitet er et begrep som det er vanskelig å finne en presis definisjon på. Man kan imidlertid analysere det ved å dele det opp til to ord, kultur og sensitivitet, og finne ut hva dette innebærer. I det daglige arbeidet med andre kulturer bør man strebe etter å være

følsomme overfor kulturelle preferanser og verdier; ikke bare andres, men også våre egne. Kultursensitivitet inviterer til å heve bevisstheten omkring kultur, kunnskaper om og refleksjoner rundt arbeid med mennesker generelt og etniske minoriteter spesielt (Qureshi, 2009).

Begrepet legger vekt på respekt og forståelse for andres verdier og unik-het. Ved å ivaretar dette utøver man kultursensitivitet. Det krever at man innehar kulturkompetanse, at man anerkjenner hverandre som likeverdige, at man er bevisst sine egne holdninger og egen livshistorie, og at man opparbeider seg kunnskap om bakgrunnen til den man møter. Kultursensitivitet åpner for at man blir oppmerksom på følelser, tanker og handlinger som personen du møter legger til grunn for sine handlinger og holdninger (Qureshi, 2009).

### *3.2. Kultursensitivitet i kommunikasjon*

For å jobbe kultursensitivt med mennesker kan det tenkes at det å oppnå god kontakt og få en god relasjon med vedkommende er en forutsetning for å lykkes. Det kan også sies at det er viktig å være bevisst maktforholdet som ligger til grunn for mellommenneskelige forhold, kanskje spesielt for et hjelper-bruker forhold som vi skal ta utgangspunkt i her i denne oppgaven (Ekeland, 2013). I følge Habermas (1999) i Eide & Skorstad (2010) finnes det ikke maktfrie rom. Dette kan mer tenkes som en ideell situasjon man bør strebe etter for å unngå paternalisme. Et slikt perspektiv innbyr heller til å bruke sin makt på en positiv måte og fremme medvirkning og autonomi. Manglende medvirkning og medbestemmelse i egen situasjon kan gi mennesker en følelse av avmakt. Ofte er måten man møter en bruker på for første gang avgjørende for det fremtidige samarbeidet. Møter man en ny person med fordommer, likegyldighet eller skepsis vil personen mest sannsynlig verken føle seg ønsket eller ha tro på at hun/han kan få den hjelpen som trengs (Garsjø, 2010).

Fagfolk kan ha lett for å bli eksperter som føler at de har kompetansen til å se hvordan «objektet» brukeren skal forstås, fortolkes og behandles. For at kontaktetableringen skal ha tyngde til å bære og ikke briste, må man ha evnen til å kunne se og behandle brukeren som et subjekt. Det kan sies at man må være oppmerksomme og anerkjennende overfor andres virkelighetsoppfatninger og opplevelser. De fleste profesjonsutøvere vil gjerne ha tro på sin egen fagkunnskap, men kan man noen gang opparbeide seg verdifull erfaringskompetanse dersom man ikke er åpen for å lytte og forstå andre og kanskje deretter utvide, endre eller

utvikle sine virkelighetsoppfatninger? En slik erfaring kan man oppnå ved å møte et menneske intersubjektivt. Man ser da verden gjennom ulike briller, men prøver å skape og dele en felles forståelse. Fagpersonen blir sett på som et subjekt, både av seg selv og andre, og evner å se andre gjennom sin virkelighetsoppfatning som er blitt skapt gjennom livs- og yrkeserfaring. Man kan si at fagpersonen må ha et reflektert og åpent forhold til seg selv som person og sin måte å forstå andre mennesker på (Hanssen, 2006). Dette er nært knyttet opp til det humanistiske menneskesynet, et optimistisk menneskesyn hvor man ser mennesket som autonomt og fornuftig. Slik påtvinger man ikke den andre meninger og synspunkter (Eide & Skorstad).

Kari forteller at når hun kommuniserer, i hennes tilfelle mest om migrasjonshelse, må hun gå inn i intimsfæren. På grunn av tematikken må hun komme over egen sjenanse og så gå over i andres intimsfære. Det er derfor viktig at hun selv er fortrolig med emnene og at hun evner å lage en trygg atmosfære for samtalen. Dette innebærer å være bevisst på gruppesammensetningen i forhold til størrelse, kjønn og om samtalen skal være individuell. Det er viktig for responsen. Hun erfarer at hennes evne til å kommunisere er blitt bedre med tiden og med mange erfaringer. I samtalen er det også viktig å være bevisst på det ikke å bli personlig. For eksempel bør hun kunne forklare hvordan lover er i Norge, uten å bli personlig engasjert. Det er ikke hennes politiske korstog.

Kari sier at helse er et takknemlig tema, men man må lære bort og få andre til å forstå. Det nytter ikke med moraliserende pekefinger lærdom. Man må drive helsearbeid på en fornuftig måte, det funker best. Vi tolker det slik at som profesjonsutøvere og mennesker har vi alle vårt eget ståsted, våre egne holdninger og vår egen moral. Det at vi er en del av en kultur, i dette tilfellet majoritetsbefolkningens kultur, gjør at vi også har et såkalt kulturelt ståsted. Dette er igjen påvirket av vår oppdragelse, våre erfaringer, sosialisering og lover og regler som man følger uten å kanskje tenke så mye over det. Slike såkalte før-dommer kan brukes på ulike måter i dialog med andre mennesker. Vi kan være moralske og ettertenksomme og velge å møte et menneske slik beskrevet ovenfor, eller vi kan risikere å opptre normativt. Dette kan man gjøre ved og ikke bare å være opptatt av den andres handling, men bedømme andres handlinger og fremheve våre egne som bedre. En slik måte å møte et menneske på vil neppe skape grobunn for tillit og åpenhet. Dette er nært knyttet opp mot etnosentrisme og kulturel relativisme, som vi skal komme tilbake til senere (Eide & Skorstad, 2010).

Petter forteller at for å kunne møte mennesker åpent må man kvitte seg med sin forutinntatthet, legge fra seg tidligere erfaringer. Han sier at det er flere likheter enn ulikheter mellom mennesker. Dessuten er jo det viktigste i denne settingen å lære dem om vår kultur og ikke motsatt. Mange av flyktingene kommer fra svært patriarkalske land og noen ganger sier han at han helt ærlig kan få helt bakoversveis av det han ser og hører. Men det nytter ikke å moralisere. Da møter man bare motstand. Flyktingene må selv lære og erfare hvordan ting er her og at de kan ha det annerledes. Vi tolker det slik at Petters bevissthet rundt egne holdninger og verdier gjør han i stand til å legge dette fra seg i møte med en ny kultur. På denne måten legger han samtidig til rette for å oppnå god og tillitsfull kommunikasjon.

### *3.3. Kultursensitive retningslinjer?*

Det å jobbe kultursensitivt og det å jobbe med andre kulturer kan ofte være en utfordring i seg selv. I tillegg kommer også de generelle utfordringene knyttet til kommunikasjon og kontaktetablering. Hovedfokuset har til nå vært på kultursensitivitet generelt og kommunikasjon og kontaktetablering i et hjelper-bruker forhold. Dette fordi det ansees som viktig for å kunne jobbe kultursensitivt med nyankomne flyktinger. Videre skal vi se nærmere på hvordan de ansatte på flyktingkontor jobber kultursensitivt med nyankomne flyktinger. Vi skal se at det er flere hensyn å ta, og at man også har retningslinjer som påvirker hvordan man arbeider kultursensitivt.

Informantene vi har snakket med arbeider blant annet med programrådgivning på flyktingkontoret. Når flyktinger har fått innvilget opphold og blitt bosatt i en norsk kommune har de rett og plikt til å delta i introduksjonsprogrammet i regi av flyktingkontoret. Dette går ut på at den nylig bosatte flyktingen og en ansatt i kvalifiseringsseksjonen på flyktingkontoret sammen skal utarbeide en individuell kvalifiseringsplan. Denne skal inneholde kortsiktige og langsiktige mål, ulike tiltak for å oppnå disse målene, hvem som er ansvarlige for de forskjellige punktene og når tiltak og mål skal utføres og evalueres. Før planen er i boks må deltakeren gjennom flere kartleggingssamtaler. I den individuelle planen er det fokus på brukervedvirkning, og introduksjons/kvalifiseringsløpet skal være mest mulig individuelt tilpasset. Idealet er at deltakeren skal få lov å være mest mulig aktiv i prosessen og i utformingen av planen. (Djuve mfl, 2001).

Hidi sammenlikner deltakerne i introduksjonsprogrammet på flyktningkontoret med de hjelpetrengende på Nav som hun føler fremstår mye mer utakknemlig for hjelpen de får der. De hun er i kontakt med setter veldig pris på hjelpen de får. De smiler og hilser når de møter henne på gaten. Hun føler at de setter pris på henne som person og det hun gjør for dem. Introduksjonsprogrammet byr på tett oppfølging, noe hun kan tenke seg skaper muligheter for god kontaktetablering. Djuve m.fl. (2001) konkluderer med at de som lykkes i introduksjonsprogrammene eller i å komme seg ut i lønnet arbeid, er de menneskene som har fått tett oppfølging fra programrådgiver. Kanskje innebærer dette at programrådgiverne gir av seg selv? Kanskje tar de seg tid til å svare på spørsmål og ser hva som er forståelig og ikke for deltakeren?

Det kan sies at hovedfokuset i det daglige arbeidet går ut på å få flyktningene kvalifisert til arbeid og at det ligger en politisk ideologi til grunn for dette, nemlig arbeidslinja. Et forholdsvis nytt begrep som så å si bygger på prinsipper helt tilbake til middelalderen. Arbeidets verdi ut i fra en såkalt protestantisk kultur sees på som viktig i forhold til enkeltmenneskers sosiale nettverk, aktivitetsbehov og selvspekt. I så måte må man også se de funksjonsnedsatte og andre uføre som kanskje ser arbeidet mer som en belastning, der andre ser en velsignelse. Høy sysselsetting kan sies å alltid ha vært et viktig politisk mål, og arbeidslinja skulle bidra til å hindre utestenging av utsatte grupper. I forhold til politiske strategier om å redusere veksten i velferdsutgifter, kan en si at arbeidslinja har vært den mest effektive tilnærmingen (Hatland mfl, 2007).

### *3.4. Å se verden gjennom ulike «briller»*

I en skrivende stund kan alt virke svært logisk og ikke minst flott. Slik skal flyktningene bli integrert i det norske samfunnet, vi har funnet løsningen! Men når man skal jobbe ut i fra slike retningslinjer og prinsipper, og i tillegg jobbe kultursensitivt kan det by på enkelte problemer. På et kurs om flerkulturell veiledningsteknikk på Skagen hotell i Bodø, 11. mars, 2013 innledet Kjersti Børsum fra inspirert.no med noe som kan være en liten tankevekker.

*Når flyktninger ankommer Oslo lufthavn, kommer ut på flyplassen og til Norge, stopper de ikke opp, strekker seg og tenker: «Nei, nå kjenner jeg at jeg må gjøre ting på en HELT annen måte.*

Børsum (2013) mener nemlig at kulturforskjellene er større enn det vi tror. Helt ned til den minste lille detalj, det handler om hvilke briller vi ser verden gjennom. Hva vet for eksempel flyktninger om den norske kulturen? Svært lite sier Børsum. Hun setter det litt på spissen og sier at mennesker i Norge ikke er gjerrige på penger, men gjerrige på informasjon. Flyktingene spør oss hvilken religion vi følger, vi fniser litt, ser bort, letter på skuldrene og svarer; *Jeg vet ikke....* Hun sier dette spørsmålet egentlig er et spørsmål om hvilken moralsk gruppe vi tilhører.

Petter forteller at man må gå forsiktig fram i møter med de nyankomne flyktingene. Man kan ikke spørre om hvilke drømmer de har. For mange, spesielt kvinner er det ikke engang lov med egne drømmer og det er et helt utenkelig tema at de kan gjøre noe de selv har lyst til. Men dersom en kvinne for eksempel får jobb som hjelpepleier, så betyr det at hun må stå tidlig opp, hvilket innebærer at mannen må følge barna i barnehagen. Dette er en absurd tanke for mange. Man må føle seg fram om hva man kan si, noen ganger kan man forklare at det er helt vanlig, andre ganger er det ikke rom for slikt. Men igjen er det det så store forskjeller fra de ulike landene, innad i landene og også alder spiller en stor rolle. Man skal derfor være forsiktig med å generalisere.

### 3.5. Universelle begrep?

Programrådgiverne på flyktningskontoret har som nevnt ansvaret for å lage en individuell plan sammen med deltakerne, men, sier Børsum (2013) her stopper det allerede ved begrepet *individuell*. «Individuell?» sier den 28 år gamle kvinnen fra Somalia. Det er ifølge Børsum ingen selvfølge at hun vet hva som menes med begrepet individuell. Hvis man forklarer dette vil hun kanskje korrigerer med å si at hun skal følge Guds plan, og hva er introduksjons/kvalifiseringsprogram på somali? Børsum sier det ikke nødvendigvis finnes noen begreper for det i kollektivistiske land fordi det er ingen som tenker slik. Spør du dem om familie/slekt kan det tenkes at det dukker opp masse assosiasjoner, men begrepet individuell er ofte blankt. For henne er kanskje tanken om langvarige forpliktelser overfor sin familie det viktigste hun har blitt tillært? Kanskje viser hun til religionen sin når hun skal beskrive seg selv, mens tankegangen om en egen individualitet eller personlig identitet som gjør henne unik i forhold til alle andre er fullstendig ukjent og muligens ansett som en egosentrisk måte å tenke på? (Eriksen, 2010).

Man kan altså ikke bare forvente at våre begreper skal være forståelig uten en grundig forklaring. Børsum (2013) sier videre at begrepene individuell og det og «stå på egne bein» ikke trenger å være forståelig for alle, vestlig tankegang må ikke bli ansett som universell. Hans forteller at språket kan være en utfordring fra dag en, men ikke bare ord og begreper er vanskelig. Han nevner også det at vi har ulik forståelse av det vi snakker om. Mange flyktninger mangler for eksempel systemforståelse. Flyktnings mangel på tillitt til det offentlige fører også til at enkelte kan tro at man kan forhandle seg fram til diverse løsninger, noe som kan føre til en del ubehagelige situasjoner. Hidi opplever det slik at dersom flyktingene forstår vilkår og årsaker, samt grunnen til hvorfor ting er slik som de er, oppstår det sjelden problemer. Har de for eksempel ikke norsk kunnskaper så kan de heller ikke begynne i praksis hvor dette er et vilkår. Hun påpeker viktigheten av gode forklaringer. Det blir da en bedre oppfølging.

I følge Dahl (2007) er det å lære et helt nytt språk, som å lære å tenke på nytt. Språkene inneholder ulike tankesystemer. I kommunikasjon med mennesker som har et fremmed språk er det viktig å ha i bakhode at det finnes ulike måter å utrykke en tanke eller en følelse på, og det finnes ulike normer for hva som er riktig eller galt i enhver språkgruppe. Man skal være åpen for å lære andre måter å se verden på, nye koder. Hidi snakker også om vanskeligheter med språk. Hun husker tilbake til tiden da hun selv kom til Norge. Selv fikk hun veldig mye informasjon på en gang, og hun fikk med seg svært lite i begynnelsen. Hun visste ikke engang hvem saksbehandleren hennes var. Disse opplevelsene har hun lært mye av, og hun bruker erfaringene i sitt daglige arbeid. Hun prøver å forenkle ord og begreper og forsøker å forklare ting på sin egen måte. I tillegg er det også viktig at tolken forstår. Hidi sier at noen ganger kan tolken bli veldig engasjert, og bruke egne ord og eksempler som hun ikke ville brukt selv. Når man ikke kan språket selv kan det skape mange vanskeligheter i samhandling. På en annen side sier Kari at vi må lære oss å benytte de «naturlige hjelpene». For eksempel kan bruk av tolk være til god hjelp fordi tolken er et inngangskort. Tolken er en del av begge kulturene/språkene og kan være gull verdt i etableringen av nye relasjoner. Da vi spurte Salik som selv har bakgrunn som innvandrersier han at han ikke føler at han har noen fordeler med dette i jobben sin. Allikevel tror han at det kan være greit at flere kulturer er representert i en organisasjon, man kan støtte seg på hverandre og spørre om det er noe man lurer på.

### 3.6. Å skape noe nytt sammen?

Kari hevder at det finnes mange utfordringer i forhold til kommunikasjon. Språk kan være en utfordring. Begreper kan være en særlig utfordring. Men vanskelighetene kan også knyttes til andre ting. Ønsker personen å forandre seg? Evner vedkommende å forandre seg? Er han/hun alene? Kommer vedkommende sammen med familie? Mye kan gå galt, og det er mange ting som kan gjøre integreringen vanskelig. Hun sier at det da er viktig ikke å la seg vippe av pinnen av utfordringer, men se på det som noe dynamisk og lærerikt. Ulike beretninger gir bredere innsikt. Hun forteller fra et møte om kvinnehelse og opplevelser der. I denne gruppen fikk hun høre tre ulike erfaringer, fra sudanske øyne, ikke fra hvordan en norsk hadde opplevd det samme i Sudan. Forståelse om folk fra verden må komme fra «innenfra kultur», i motsetning forståelsen som for eksempel en turist kan inneha.

Børsum (2013) sier at i et kollektivistisk samfunn går man til slekten sin når man trenger hjelp økonomisk, i forhold til barn, jobb etc. I Norge har vi hjelpeapparatet. Mange av flyktingene som kommer til Norge har reist fra slekta si og er kanskje helt alene. Enkelte ganger er familien med, uten at de nødvendigvis er noe bedre i norsk. De fleste flyktingene som kommer til Norge kommer fra kollektivistiske samfunn, og kan ofte kjenne på en sterk ensomhet når de kommer hit. Når man møter nyankomne flyktinger bør man kanskje ha i bakhode at dette er mennesker som kan ha erfart psykisk terror i flukt fra krig. I tillegg kan de ha erfart brudd med familie og nettverk. Dette er noe mange bruker resten av livet på å reparere. Identitet kan ikke forstås som noe statisk, som er uavhengig av sosiale strukturer i samfunnet. Man må ha forståelse for at identitet og livssituasjon kan forandres i en migrasjonsprosess. Mange opplever at de må starte helt på nytt, nesten som et barn, Noen opplever tap av kapital og anerkjennelse. Kanskje var de høyt respektert og velutdannet og opplever at utdanningen ikke får noen anerkjennelse i Norge. Mange kan føle seg nedvurdert, føle at de taper ansikt og opplever økonomiske problemer, kanskje mannen ikke lenger er hovedforsørger, men arbeidsledig (Berg & Lauritsen, 2009). I verste fall kan det oppleves så dramatisk å miste rammene man lever under at man i enkelte patriarkalske storfamilier tyr til vold i et desperat forsøk på å opprettholde en form for respekt. I følge Isdal (2000) handler dette om en følelse av avmakt som vi har vært inne på tidligere. I mangel på forutsigbarhet og kontroll befrir ofte disse mennene seg fra en avmaktsposisjon ved å bruke vold (Jørgensen & Wan der Weele, 2009).



I arbeid med flyktninger må man også lære seg å se familien i sin helhet i hevder Petter. Ofte er det, utenom barna, kvinnene som tilpasser seg raskest, og hun er klar til å gå ut i jobb før mannen. Dette kan oppleves nedverdighet for mannen og kan føre til at også barna mister respekten for faren. Det snakkes også i miljøet, særlig bryr somaliere seg veldig om de fra samme plass. Dette kan føre til at de trekker seg unna og mister nettverket. Petter bruker det somaliske miljøet i Bodø som eksempel. Mange av disse menneskene er flinke til å ta vare på de som kommer fra samme plass, men det følges også nøye med på om de tar vare på de kulturelle normene fra hjemlandet. I hjemlandet forventes det for eksempel at mannen skal forsørge familien og dersom kvinnen kommer først ut i arbeid er det fort gjort at det blir hvissing og tisking innad i miljøet. Dette fører til at noen trekker seg unna og kanskje til og med mister det somaliske nettverket. Slike tendenser kan i et integreringsarbeid sees på som kollektivistiske barrierer. Det er en trygghet i miljøet, så lenge man følger den gamle kulturen og religionen, men det kan også være et hinder for integrering i det norske samfunnet.

I følge Valenta, 2008 i Berg & Lauritsen (2009) knytter ofte flyktninger sterke bånd til egne etniske nettverk, som igjen bidrar til å reprodusere positive identiteter. Det handler om å bli respektert og inkludert i sine nye sosiale omgivelser. I følge Putnam, 2000 i Berg & Lauritsen (2009) er det snakk om to typer sosial kapital. Det som oppnås innad i egne etniske nettverk *bonding capital* og det som utvikles på tvers av etniske nettverk, *bridging capital*. Noen mener *bonding* hindrer utviklingen av *bridging*, mens andre, Ålund (1991) og Gullestad (2002) mener at *bonding capital*, å opprettholde en egen stolthet, er en forutsetning for å føle nysgjerrighet og være åpen overfor andre måter og leve på, altså *bridging capital* (Berg & Lauritsen, 2009).

Hvis man skal kunne møte slik atferd på en kultursensitiv måte, kan det tenkes at man må inneha kunnskap om hvordan det kan oppleves å leve i eksil. Ellers kan man fort risikere å gripe an et slikt sosialt problem ved å kulturalisere situasjonen, noe vi kommer tilbake til senere i teksten. Vi spør Hidi, som selv har bakgrunn som innvandrere, om det er noe hun ikke aksepterer hos flyktningene, om hun har noen erfaringer eller opplevelser. Nei svarer hun, men man tenker ulikt om saker og ting. Det har ikke blitt de store diskusjonene fordi hun ikke ønsker å være en «forsvarer» for verken den ene eller andre kulturen. Man mener forskjellige ting, men om man lytter til hverandre vil noen endre seg over tid.

### *3.7. Når minoriteten møter majoriteten*

Hvordan skal man kommunisere integrering som politisk målsetting? Hvordan kan ansatte ved flyktingkontoret jobbe kultursensitivt med allerede fastlagte politiske rammer? I følge Berg og Lauritsen (2009) burde integrering være en gjensidig prosess. Vi bør lære noe om flyktingenes egen bakgrunn og være åpne for sentrale sider ved deres kulturelle bakgrunn. Parallelt med dette må flyktingene lære språket, lovene og reglene i Norge. I følge Berg & Lauritsen (2009) sine informanter oppleves det ikke slik i praksis. I deres fortellinger er det stor avstand mellom idealene og realitetene. De oppfatter majoritetskulturen som dominant på bekostning av deres egne kulturelle bakgrunn og identitet. Videre hevder de at det forutsettes at nordmenn er mer åpne for kontakt slik at det ikke handler om at minoriteten skal bli som majoriteten, men hva som kan skapes i møte mellom majoritetsbefolkningen og minoritetsbefolkningen. Åpenhet og nye erfaringer vil være løsningen til forandring.

Kari forteller at nyankomne flyktinger opplever at nordmenn er dårlig til å gi kontakt, de er heller avvisende. Kontakt er noe flyktingene savner, samt invitasjoner til nye vennskap. Hun ser også at vi ofte kulturaliserer. For eksempel kan man si at «de er islamister derfor kan de ikke tilpasse seg». Dette er en veldig etnosentrisk måte å se folk på. Men alle handler ut fra den forståelsen man har helt til noen motbeviser en og man opplever noe annet, har man samme forståelse av et fenomen.

I Norge er det flyktingene som er minoriteten, og det er slik det må være ifølge Børsum (2013) og Eriksen (2010). Minoriteten har naturligvis mindre makt i forhold til majoriteten. Slik Børsum uttrykker det så er det hjelpeapparatet som skal representere de verdiene og den kulturen vi har i Norge. For eksempel likestilling i forhold til utdanning, seksualitet, ekteskap og klesdrakt. Disse verdiene må vernes om og det må settes krav om at våre nye landsmenn, om ikke selv følger, iallfall respekterer disse verdiene. Børsum mener at det er en stor fordel også for flyktingene selv at de får så god informasjon om norske leveregler som mulig.

Vi har tidligere vært inne på at flere av informantene i vårt materiale er programrådgivere og har som hovedmål å få flyktingene som kommer til Norge ut i arbeid. I følge Børsum (2013) kan det by på en del utfordringer når det kommer til både kultursensitivitet og kommunikasjon. Petter sier at de som viser størst evne til å tilpasse seg det norske systemet er de med utdanning og kunnskap. Han bruker uttrykket «språk er makt» fordi det gjenspeiler arbeidet hans med flyktingene. Det oppstår ofte mange misforståelser på grunn av språket,

men mangel på kunnskap gjør det enda vanskeligere for mange flyktninger å forstå det norske systemet.

### *3.8. Klar tale og realitetsorientering*

I følge Børsum (2013) oppfattes nordmenn som nevnt sjenerøse når det gjelder pengene, men gjerrige på informasjonen. Hun mener flyktningene må realitets orienteres fra første stund, hun kaller det klar tale. Det bør informeres om at jobb betyr respekt, og om at man rett og slett kan bli ansett som en lat person, kvinner som menn hvis man er i stand til det, men likevel ikke jobber. Hun mener de må få vite at man kan «miste ansikt» hvis man bare sitter på sofaen. Det kan bety at man må jobbe som hjelpepleier noen år før man kan bli sykepleier igjen. Dette vil likevel bli mer respektert og oppfattet som mer akseptabelt enn det og ikke jobbe i det hele tatt. Dette kaller Børsum å utrykke ærlige forventninger med klar tale. Noe hun mener ikke bør sees på som brutalt og i verste fall etnosentrisk, men en ren og ærlig fremtoning om hvordan man best kan ta vare på seg selv i møte med det norske.

Hans uttrykker at det de skal gjøre er å forberede flyktningene på det norske systemet og språket, samt hjelpe dem med forventningene deres. Alle er bevisst på at flyktningene har en annen bakgrunn, men noen ganger kan man ikke utøve kultursensitivitet, man må faktisk følge loven. Det er ikke alltid plass og tid til store individuelle hensyn. De ansatte må lære flyktningene hva samfunnet forventer av dem, og gjøre dem klar til livet. Dette innebærer også å realitets orientere dem i forhold til det norske systemet og samfunnet, samt de kravene som stilles. Programmet skal foregå på en viss måte, og samarbeider man ikke eller inngår kompromiss så setter man unødvendige hinder for egen integrering. Han nevner eksempler hvor flyktningene ikke ønsker å jobbe i en matbutikk og skjuler seg bak kultur eller religion. De kan ikke ta på flasker med alkohol i, legge ut varer av svin også videre. Slike situasjoner er vanskelige og uten klare svar. Man kan ikke tvinge noen til å gjøre noe de ikke vil. Flyktningene får god oppfølging i Norge de to første årene. Etter det må de klare seg selv.

Hidi sier at en av hennes fordeler i forhold til sin bakgrunn som innvandrers, er at hun lettere kan forstå konteksten til enkelte av flyktningene, for eksempel så kjenner hun til hva som står i Koranen og kan derfor komme med forslag til alternative løsninger rundt problemer som oppstår på grunn av kultur og religion. Kultursensitivitet ifølge Hidi er når du ser en person fra deres side og ikke fra din egen. Hun ser på det som en slags motsetning til etnosentrisme.

Hun sier at kultursensitivitet er noe de jobber mer med i for eksempel i barnevernet. På flyktningkontoret er de jo egentlig kun opptatt av flyktningene i arbeidssammenheng. Da er det jo svært sentralt å forklare hvordan ting er i Norge for at de skal fungere i en jobb.

Børsum (2013) forteller at det oppleves som at enkelte flyktninger ofte ikke forstår hvor pengene kommer fra, og at det å få penger ikke er en rett alle har. Hun sier at det finnes flyktninger, som oftest menn som er blitt gode i norsk, som tar på seg oppgaven å undersøke og finne frem til alt flyktninger har krav på i form av ytelser for så å videreformidle dette til de nyankomne. Dette oppleves som en heltids jobb for enkelte. Hun mener dette er et eksempel på slike situasjoner som kan unngås ved bruk av klar tale og ved å sette krav og forventninger til den enkelte flyktning som kommer til Norge. «Vi er her for deg» - Kan fort misoppfattes som – «Jeg jobber for deg». «Du får alt du trenger fra kommunen» - Kan for flyktningene oppfattes som at de selv bestemmer hva de trenger, og hvor ender dette? Selvstendighet eller avhengighet?

Hidi forteller at i enkelte land er det umulig å få jobb uten bekjente i feltet. Mange flyktninger tror at de ansatte på flyktningkontoret er deres bekjente og referanse. De mener derfor at saksbehandleren må «overbevise fremtidige sjefer» om å gi dem jobb. Enda verre er det for dem som allerede har en høyere utdanning, men som ikke får den godkjent i Norge. Det er synd når kompetanse ikke blir utnyttet. Hun forteller imidlertid at det er viktig å gi de nyankomne flyktningene realistiske forventninger. Man vil jo ikke knuse drømmer, men ofte ser de at flyktningene er uten realitetsorientering. For eksempel kan en analfabet ha et ønske om å bli lege. Uten realitetsorientering kan flyktningen fort forvente at en slik jobb skal de ansatte på flyktningkontoret faktisk skaffe dem. Det kan oppstå mange utfordringer når forventningene ikke er i samsvar med virkeligheten.

### *3.9. Hvordan viser vi respekt i denne kulturen?*

Petter forteller at det et er blitt mye byråkrati og papirarbeid de siste tretti årene, men man har noe spesifikt å forholde seg til, samt tydelige mål som flyktningene skal nå. Dette er en jobb hvor man sitter med masse makt over andres liv, makt man må forvalte på en god måte. På en kultursensitiv måte. Han sier at han selv kan ha en tendens til å ta på seg for mye ansvar, noe som på sikt er å gjøre flyktningene en bjørnetjeneste. Men man må være åpen å møte folk på en god måte for å kunne gi den enkelte god hjelp. Børsum (2013) hevder at mennesker som

ligger nede ofte tror at de trenger noen som kommer og overtar. Hun sier man kan vende seg til å bli hjelpetrengende og til at alt er gratis. For å unngå dette bør de som jobber med flyktingene være det hun kaller «profesjonelle medmennesker», medynk er noe helt annet enn empati. Hun stiller seg opp og later som at hun holder noe lite og søtt inni handa si og sier

*Stakkars lille ressursvake menneske, jeg skal hjelpe deg, nå kan du bare ta det helt med ro.*

Dette er respektløst, sier hun, og mener det skaper avhengighet og hjelpeløshet. Dersom man behandler et menneske på en slik måte lenge nok, vil vedkommende sakte men sikkert miste selvspekten. Det kan se ut til at det Børsum kaller medynk kan minne om en slags erobring. I følge Freire (1999) kan handlinger av slik art bli sett på som omsorg, men hvis det i utgangspunktet ikke er til fordel for klienten kan man også se det som en slags erobring. Dersom man gjennom sitt profesjonelle forhold til klienten overvurderer sin egen makt samtidig som man undervurderer klientens, vil en indirekte kunne forsterke klientens følelse av avmakt (Hutchinson, 2010). Dette tar oss tilbake til det vi først var inne på når det gjelder å være bevisst over maktforholdet i møte med brukere. Hvordan man kommuniserer sin egen og brukerens makt vil kunne påvirke forholdet til den man møter. Vi har vært inne på hvordan vi kan bruke denne makten på en positiv måte og hvordan vi kan gjøre dette kultursensitivt.

Som ansatt på et flyktingkontor er det som nevnt mange ting man må ta hensyn til. De ansattes primær oppgave å klargjøre flyktingene til et liv i Norge, og forberede dem på aktiv deltakelse i yrkes- og samfunnsniv. Men til tross for at arbeids, utdanning og boligmarkedet ofte er de mest sentrale elementene i en vellykket integrering, er det mange andre hindre man kan møte på. En del av det å jobbe kultursensitivt er å vise respekt og forståelse for brukerens kultur og virkelighetsoppfatning. Ikke minst skal en også være bevisst egne holdninger og forståelser. Det er viktig ikke å la arbeidet bli farget av egne meninger. Men for å kunne yte god hjelp som ansatt i et flyktingkontor må man også ha en forståelse av hvilke syn og holdninger som finnes i samfunnet man skal integrere flyktingene i. I den forbindelse vil vi si litt om stereotypi, og hvordan dette påvirker de ansatte i deres arbeid med de nyankomne flyktingene.

### 3.10. Hva er stereotypier?

Stereotypiseringer er ikke et nytt fenomen, liknende fenomener har eksistert i en årrekke i ulike historiske og politiske kontekster. Eksempler på dette er blant annet segregeringen i Sør Afrika knyttet til apartheid, antisemittismen tidlig på 40-tallet, diskriminering av aboriginene i Australia og samene i Norge. Selv om det ikke er på langt nær like store skiller i samfunnet i dag, ser man enda tendensen til stereotypiske holdninger rettet mot enkelte grupper (Døving, 2009). Kort fortalt kan man si at stereotypi er en generalisert forestilling omkring enkelte etnisiteter, kulturer, kjønn, yrker og liknende. Det sentrale her er usynliggjøringen av personen som faller under den gitte kategorien, men også tendensen til å tillegge vedkommende trekk eller egenskaper basert på dens tilknytning i den stereotypiserte gruppen. Døving (2009) beskriver stereotypisering som en strategi som identitetspolitikken benytter seg av for å kollektivisere individer. En sentral mekanisme i dannelsen av stereotypier er bruken av essensmarkører som brukes til å fremheve det man mener er gruppens kjerneidentitet, det vil si enkelte, utvalgte trekk ved gruppen. I det lange løp vil stereotypisering alltid føre til en redusering av mennesket. Nyanser og variasjoner vil viskes ut (ibid.)

Men hva er det egentlig som er årsaken til at vi har behov for å plassere mennesker i bås og gi merkelapper til andre og oss selv? Arisoteles uttalte tidlig på 400 tallet f.Kr. at mennesket var et sosialt vesen. Han ble senere approbert av Ibne Khaldun som mente at for et menneske er det uunngåelig å omgås andre mennesker, det er en realitet at vi alle er sosiale vesener. Vi må alle ses i en sosial sammenheng (Quereshi, 2011). Synet på sosialisering endrer seg basert på det rådende samfunnssynet og vil være forskjellig i ulike kontekster. Sosialisering er imidlertid først og fremst et spørsmål om hvilke ideer, normer, interesser og muligheter de ulike aktørene i samfunnet skal ha, samt hvilken ideologi som skal regjere (ibid). Ut fra denne forståelsen ser vi også at det trer fram et skille mellom majoritet og minoritet. Et skille mellom ”oss” og ”dem”. I de aller fleste tilfeller konstrueres stereotypier av en dominerende gruppe for å beskrive mennesker av lavere rang. Tydeligst ser man stereotypier der det er ulikheter i muligheten til å skaffe seg makt (Døving, 2009). Jef Huysmans hevder at når andre grupper blir identitetspolitikk, er det gjerne med bakgrunn i en idé om at kultur og religionsforskjeller utgjør en trussel. Identitetspolitikken blir en del av et sikkerhetsnarrativ (Døving, 2009).

Dette trusselbildet bygger i stor grad på den essensialistiske<sup>2</sup> kulturforståelsen. Følger man denne retningen godtar vi at kategoriene blir sanne avspeilinger av noe egentlig, og det blir en tilnærming som gjerne tilslører mer enn den forklarer (Kasin, 2011). I en essensialistisk tolkningsramme blir kultur nærmest ensbetydende med identitet (Berg & Kristiansen, 2010). Nettopp på grunn av denne sterke sammenkoblingen av kultur og identitet, vil en fremmed kultur kunne true egen identitet. Det blir da ikke rom for sameksistens av flere kulturer (Døving, 2009).

Men dersom det finnes så rigide forestillinger om at det er umulig for flere kulturer å sameksistere i et samfunn, hvordan kan de ansatte på flyktningkontoret lykkes i sitt arbeid? Når vi spør de ansatte på flyktningkontoret hvordan de forholder seg til dette med stereotypier av mennesker får vi mange forskjellige svar. Kari sier hun opplever det å jobbe på flyktningkontoret som spennende og lærerikt, men sier også at det *er* et utfordrende fagfelt. Hun forteller om hvordan noen blir integrert og omformer seg selv er noe som går igjen flere plasser. Selv har hun troen på at mangfold er med på å gjøre mennesker sterkere.

*Hvis man ser på topografien i naturen hvor fjære og eng møtes, ser man at der er det et sterkt genetisk mangfold. Det er på grunn av mangfoldet at plantelivet blir så sterkt. Dette kan overføres til menneskelivet. Når mennesker møtes og deler kulturer og erfaringer så utvides vårt erfaringsområde. Jo flere opplevelser vi får, jo mer menneskelig rik blir man. Stort mangfold og mye erfaringer gjør oss sterke og mer fleksibel til å bevege oss i det samfunnet vi felles tolker og skaper. Det er viktig hvis vi skal få til å lage en fremtid.*

Kari sier videre at vi ikke lenger kan tenke isolert. Jorda er et land, og menneskene på kloden er et folk. Til tross for at hun er etnisk norsk følger hun selv bahai troen- en religion som bygger mye på prinsippet om at alle eksisterer i et felles samfunn og at alle mennesker er like. I motsetning til den essensialistiske tilnærmingen til kultur kan vi si at Kari operer mer ut fra en erkjennelsesteoretisk tilnærming eller det vi kaller metodologisk konstruktivisme (Kasin, 2011). Roar Hagen bruker denne betegnelsen når en er i stand til løfte blikket, observere og reflektere over det en ser. På denne måten blir det også rom for å endre ferdigkonstruerte forestillinger. Det er en vitenskap som hele tiden spør seg selv om den opererer med de begreper og forståelser som er mest hensiktsmessig for virkeligheten den skal beskrive (ibid).

---

<sup>2</sup>Essensialismen bygger på troen om at mennesket, eller ting har en stabil indre kjerne som synliggjøres for andre på overflaten (Berg & Kristiansen, 2010). En essensialistisk kulturforståelse ser på kultur som en fast og uforanderlig enhet, en objektiv beskrivelse av en faktisk virkelighet (Kasin, 2011).

Et eksempel på dette kan være å spørre seg hva stereotypiske holdninger og forestillinger gjør med mennesker, og hvordan det påvirker oss sett i en større sammenheng. Kari sier at en del av det å jobbe kultursensitivt er å være oppmerksom. Stereotypiske holdninger finnes overalt, også hos henne selv. Det er derfor viktig å være bevisst på dette. Hun mener åpenhet og nye erfaringer er løsningen til forandring.

### *3.11. Brudd med stereotypiene*

Nærliggende det Kari forteller beskrev sosiologene Pierre Bourdieu og Anthony Giddens det som i samfunnsvitenskapen kalles epistemologiske brudd eller dobbel hermeneutikk. Dette er en øvelse hvor man setter spørsmålsteget til den allerede etablerte sannheten. Det går videre ut på at man ikke umiddelbart skal godta utbredte oppfatninger, sosiale fenomener og eksisterende sannheter. Hensikten med denne tilnærmingen er i og stadig komme med nye og mer korrekte beskrivelser av en verden som er i konstant forandring (Kasin, 2011). Petter som vi snakket med har jobbet på flyktningkontoret i 27 år. Han forteller at som mye annet er også arbeid med flyktninger et dynamisk arbeid som stadig endrer seg. Når han først ble ansatt var ikke flyktninger engang «oppfunnet». Det var ikke et tema. Det fantes heller ikke noe som het asylmottak. Flyktninger var noe som var helt ukjent for den norske befolkningen og det fantes mange rare oppfatninger om våre nye landsmenn. I dag er det imidlertid en helt annen verden. Norge har for eksempel fått en egen introduksjonslov, noe Petter beskriver som en milepæl innen flyktningarbeid. Tidligere gjorde kommunene i stor grad det de selv ville for å integrere nyankomne flyktninger. De hadde ingen rettigheter og ingen konkret plan de skulle igjennom. Nå derimot har man noe spesifikt å forholde seg til, samt tydelige mål som flyktningene skal nå.

Stereotypier oppstår ofte ut fra manglende kunnskap og erfaringer, men når samfunnet er i så stor forandring krever det også at menneskene i det evner å omforme seg i takt med samfunnet generelt. Fordommer som i mye større grad var forståelige for tretti år siden, blir i dag kun mangelfulle og upresise beskrivelser av «de andre». Bourdieu var imot anvendelsen av pre konstruerte begreper fordi de kan bli tatt ut av sammenhenger som de ble dannet i. Dermed blir de uegnet for realiteten de skal beskrive. Det faktum at stereotypier er konstruksjoner skapt av noe eller noen, er også noe man bør ta med i beregningen før man ukritisk tar i bruk beskrivelser man egentlig ikke har forutsetninger for å bruke (Kasin, 2011).



Petter forteller at i begynnelsen trodde han at det var hensiktsmessig å lese seg opp på alt knyttet til klientene de skulle arbeide med, både bakgrunnshistorie og kultur. Han innså relativt fort at det ikke gav han så mye fordi det finnes så store individuelle forskjeller. Han mener at når man skal jobbe kultursensitivt må man prøve å være åpen nok til å bli kjent med alle som enkeltmennesker. Fokuset på åpenheten er noe som går igjen både hos informantene våre. Man kan helt klart bruke de epistemologiske eller erkjennelsesmessige bruddene til Giddens og Bourdieu til å se kritisk på dagens bruk av stereotypiske holdninger og fordommer. Kanskje kan man også si at den doble hermeneutikken viser veien til hvordan man kan utøve godt flerkulturelt arbeid, samt som ansatt på et flyktningskontor kan jobbe kultursensitivt på en hensiktsmessig måte?

### *3.12. De synlige forskjellene*

Når vi i denne oppgaven spør oss hvordan ansatte på et flyktningskontor kan jobbe kultursensitivt med nyankomne flyktninger, kan det være greit å utdype hva som egentlig ligger i begrepet «nyankommen flyktning». Torgeir Skorgen i Berg & Kristiansen (2010) sier at ord som innvandrere, fremmedkulturell, utlending, brun, svart, ikke-vestlig og fjernkulturell er ord som ofte ukritisk brukes om hverandre, i første rekke for å navngi mennesker som er synlig forskjellig fra etnisk norske. I likhet med de overnevnte begrepene har vi også gått over til å bruke ordet flyktning for å beskrive fenotypiske og kroppslige kjennetegn ved mennesker med en annen opprinnelse enn oss. Hovedårsaken til dette er nok at innvandrere i dag ikke lenger primært består arbeidsmigranter fra Sverige og Finland slik som de gjorde på slutten av 1800-tallet. Siden 1960 har innvandrere i en økende grad blitt til ikke-vestlige mennesker. Primært flyktninger fra konfliktfylte land (ibid). En «innvandrer» er ikke lengre en kategori med mennesker fra andre geografiske områder enn Norge, men en gruppe mennesker med fenotypisk forskjellighet fra oss selv. Når da innvandrer-kategorien nyanseres videre gjennom å se på kunnskapsnivå, utdanningsmønstre og kjønnsroller i de ikke-vestlige opprinnelseslandene, knyttes det lett stereotyper til innvandrer-mennesket eller flyktningen. Innvandrerne blir en gruppe som mangler utdanning, som ikke har arbeidstilknytning, som trenger sosialhjelp og som ikke bidrar med skatt til landet (Berg & Kristiansen, 2010). I tillegg har mange innvandrere et menneskesyn og religion som strider med den vestlige, noe som kan bidra til å skape splid på det sosiale og mellommenneskelige plan (Rugkåsa, 2011).

Det er en fare i seg selv å se på et utvalg mennesker som en uensartet gruppe. Når stereotypiene i tillegg bunnar i forestillinger som man knytter til fenotypiske kjennetegn, blir

det farlig lett å dra alle flyktninger, innvandrere og ikke-vestlige mennesker under en kam. Det hjelper imidlertid lite å prøve å se vekk fra at synlige ulikheter som hudfarge, klesdrakt, hodeplagg er med på å bestemme hvordan vi ser på menneskene rundt oss. Feministen Linda Alcoff (2006) er ikke tvil om at utseendemessige forhold av vesentlig betydning i sosial samhandling. Ifølge henne er det kroppstegn som er avgjørende når mennesker kategoriserer.

*The reality of identities often comes from the fact that they are visibly marked on the body itself, guiding if not determining the way we perceive and judge others and are perceived and judged by them* (Alcoff, 2006:227).

Hidi, som selv har innvandret til Norge, forteller imidlertid at det i realiteten er vanskelig å si noe om en person ut fra det ytre. Man kan sjelden vite hvor religiøs en person er, hvor konservative de er, hvor liberale og så videre, uten å ha snakket med vedkommende. Klesplagg og hodeplagg kan være en pekepinn, men det er absolutt ingen fasit. Hidi forteller at det kan finnes kvinner som for utenforstående kan framstå som svært undertrykte, men som slettes ikke er det. Hun forklarer at kvinner er både fortid og fremtidsorientert, de har mer kontakt med familien og er ofte i mye større grad interessert i å ivareta røttene og tradisjonene enn det menn er. Mange ganger ser kvinnene selv at mannen må jobbe og valget om å være hjemmeværende kan de ofte ha tatt selv.

### **3.13. Å bli kjent med det nye**

Som nevnt knyttes mye av de stereotypiske holdningene i samfunnet til de fysiske og kroppslige kjennetegn, enten man ønsker det eller ikke. Mennesker danner en forståelse av egen identitet i interaksjon med andre. Det er mer eller mindre umulig ikke å forholde seg til andres fortolkninger av seg selv. I tillegg finnes det enkelte tegn og symboler ved menneskene det er vanskelig for enkeltindivider å frigjøre seg fra. Etnisitet eller rase er et av disse fysiske kjennetegnene (Prieur, 2002). I FN's antirasistiske arbeid har ordet rase, et begrep som ofte blir misbrukt, stått sentralt. I 1950 vedtok UNESCO at ordet rase ikke lenger skal benyttes i dagligtale. De advarte mot å trekke sammenhenger omkring biologiske forhold knyttet til rase og det som kan forstås som kulturelle, religiøse eller personlighetsmessige forhold (Berg & Kristiansen, 2010). Det er imidlertid en realitet at det i fortsatt i dag finnes fordommer og negative assosiasjoner knyttet til etnisitet og rase.

Petter forteller at han selv har gått helt bort fra å tenke kultur i møte med andre. Han tenker heller at; *Dette er et nytt menneske jeg skal bli kjent med.* Han mener at folk er forskjellige, helt uavhengig av opprinnelse. Også innen en gitt kultur er det så store individuelle forskjeller at man kan ikke generalisere. Han bruker et eksempel hvor han forteller om noen av de første flyktningene han arbeidet med på flyktningkontoret. Disse flyktningene som kom til Norge var fra den intellektuelle overklassen i Iran. De var på ingen måte representativ for dette landet som primært besto av bønder. Akkurat disse flyktningene liknet mer på en urban europeer. Petter påpeker at det er store forskjeller også innad i landet flyktningene kommer fra, det blir derfor helt feil å dømme folk kun ut fra eksempel opprinnelse. Han mener at for å kunne møte mennesker åpent må man kvitte seg med sin forutinntatthet, og ha evnen til å legge fra seg tidligere erfaringer. Bevisstheten om at flyktningene kommer fra en annen kultur vil alltid være i bakhodet, men han er mer interessert i det mellommenneskelige. Det som er felles for oss alle er det som står i fokus hos han. Alle mennesker ler, alle gråter, alle er glad i barna sine, alle lever og så videre. Det er viktig å se på det menneskelige hos folk. Man får heller tåle å bli lurt noen ganger. Det er mye bedre enn å gå rundt og aldri stole på noen.

### 3.14. Utvikling og assimilasjon

Men hvor kommer disse stereotypiske holdningene fra? For å kunne gi leseren en bedre forståelse av hvordan stereotyper omkring mennesker dannes og ikke minst opprettholdes, må vi også kunne si noe om den vestlige kulturen. Etnosentrismen er hele tiden med på å bevare det ofte fordomsfulle synet vi har på «de andre». Dette blir særlig tydelig hvis vi tar en nærmere titt på det vitenskapelige paradigmet kalt evolusjonisme. Store geologiske funn gjorde at vi fikk et helt nytt perspektiv på den menneskelige historien, og spørsmål omkring når og hvordan menneskers livsformer hadde blitt til fikk ny relevans (Døving, 2009). Funnene viste at sannsynligvis alle folkeslag har gjennomgått de samme kulturelle fasene og at kulturen over tid har utviklet og forandret seg. Forankret i den sosialdarwinistiske lære ble det hevdet at den vestlige kulturen var den mest overlevelsedyktige fordi den var kommet lengst i utviklingen. De «primitive» kulturene som finnes enkelte plasser utenfor Europa symboliserte i den kristne troen «menneskets fall». Evolusjonismen baserer seg på ideen om at alt er oppstått fra det enkle, og at ting med tiden har utviklet seg til det kompliserte og siviliserte. Teorien hevder også at enhver primitiv kultur kan, ved å kopiere den vestlige kulturen, nå en bestemt standard (ibid).

Debattene omkring innvandrere og flyktninger forgår selvfølgelig ikke lenger innenfor et evolusjonistisk paradigme, men vi kan allikevel se at det finnes overlevninger fra den evolusjonistiske forståelsen. Gullestad viser i Døving (2009) til både politikere, forskere og andre intellektuelle som fortsatt står nært knyttet til den evolusjonistiske hierarkiske plasseringen av «de fremmede». Hun fremhever det hun kaller den norske mentaliteten som baserer seg på at *det er best for dem å bli lik oss* (Døving, 2009:69). Man kan da spørre seg om assimilasjon er den eneste veien til integrering? Er pluralisme<sup>3</sup> egentlig et reelt alternativ? På flyktningkontoret skal de ansatte hjelpe de nyankomne flyktningene med å integreres, blant annet ved å hjelpe dem inn i arbeidslivet. Videre skal de jobbe utfra de retningslinjene som foreligger og den politikken som føres i landet.

*Integreringspolitikk handler om å sørge for at den enkelte kan delta i arbeidslivet og samfunnslivet for øvrig. Regjeringen vektlegger dette gjennom valg av bosetningskommuner, utvikling av bedre verktøy for kartlegging, samt metoder for motivasjon og målrettet bosetning av enkeltpersoner i områder med muligheter for utdanning, kvalifisering og arbeid* (Regjeringen.no).

Ingen plass nevnes det noe om at de for å integreres i Norge også må gi avkall på mye av sin egenart. Etnisk norske innbyggere ser gjerne på seg selv som borgere av et samfunn som bygger på et egalitært<sup>4</sup> verdisyn. Men er like rettigheter synonymt med likhet i seg selv? Gullestad sier i følge Berg & Kristiansen (2010) at når likhet er en så sentral verdi som det er i det norske samfunnet, må forskjeller mellom mennesker tones ned. Krever vi altså likhet for likeverd? Sosiologen Emile Durkheim spurte seg om hva som var betingelsene for integrasjon i et samfunn. Han kom frem til at det som lå til grunn for sosialt samhold var graden av felles tradisjoner og historie. De med felles fortid var godt integrerte. Han hevdet også at kulturen, særlig religion, var med på å påvirke dette samholdet (Døving, 2009). Selv om den evolusjonistiske lære bygger på opphavsteorier og den Durkheim-pregede diskursen bygger på det sosiale samholdet, har de det til felles at de begge mener at minoritetene må tilpasse seg det rådende samfunnssynet for å kunne bli en del av helheten (ibid).

Ordet assimilasjon i seg selv betyr å smelte sammen, eller gjøre likt. Vi sier at når et individ har tilegnet seg flertallets normer, verdier og livssyn er det blitt assimilert (Døving, 2009). Det

---

<sup>3</sup> Pluralisme er en sameksistens av forskjellige grunnsyn som alle er like mye verdt. Det fokuseres på fordelene og ikke fotsetningene. Ulike oppfatninger anerkjennes som likeverdige som fører til mangfold (Døving, 2009).

<sup>4</sup> Egalitært, et samfunn som bygger på alles likeverd. Like muligheter og rettigheter for alle (Qureshi, 2011).

er ingenting galt med assimilasjon så lenge det foregår på egne premisser og ut fra et eget ønske. Assimilasjon som politikk derimot kan lett bli problematisk. Forskning har i følge Døving vist at ufrivillig kulturell assimilasjon ofte kan føre til en opplevelse av avmakt og fremmedfølelse blant minoritetene. I tillegg uteblir gjerne følelsen av identifikasjon med majoriteten som man i utgangspunktet ønsker å fremme. Det å ha en plass og «høre til» er et sentralt behov for alle mennesker (Berg & Lauritsen, 2009).

### *3.15. Assimilasjon i det norske arbeidslivet?*

En av hovedoppgavene på flyktningkontoret er som nevnt å finne arbeid til flyktingene. Dette er ofte en utfordring forteller Petter. Han vet ikke konkret hvorfor enkelte bedrifter er såpass reserverte til det å ta inn arbeidstakere med en annen kulturell bakgrunn, men han kan tenke seg at det kan ha mye med at de forbinder det med merarbeid. Dette med tanke på det ukjente som kan skape språk og kultur barrierer, han vil imidlertid ikke si dette for sikkert. Han fortalte om en kvinne som hadde ingeniør utdanning og veldig gode språkkunnskaper. Hun kunne flytende spansk og engelsk og hadde en helt ny master i programmering, men de norske bedriftene var ikke villige til å gi henne en sjanse. Nå jobber hun med noe helt annet, noe han synes er ganske trist. Han påpeker allikevel at det er blitt mye bedre i dag. De har i dag et veldig fint samarbeid med blant annet helsevesenet. Et annet eksempel han hadde var en mannlig fly ingeniør, de brukte veldig lang tid på å få overtalt og avtalt et møte med Widerøe for han. Nå skal han visstnok ha blitt avdelingsleder. Hidi erfarer også med sine klienter at dersom bedriftene lar dem få lov til å være hos dem i noen dager, er det stor sjanse for at de får fortsette etterpå.

De ansatte på flyktningkontoret opplever det som vanskelig å få kvinner med Hijab ut i butikkarbeid. Det kan virke som det private næringslivet i Bodø ikke vil/tørr å ansette kvinner med religiøse hodeplagg. Det finnes tilfeller hvor kvinner ute i praksis i regi av flyktningkontoret må slutte i jobben hvis de ikke etterhvert fjerner hodeplagget. Det oppfattes samtidig at ektemenn, mødre og lignende presser kvinnene til å beholde hodeplagget. Er det da religionsfrihet som er grunnen til at de bærer hodeplagget, eller ikke? Eller handler det mer om sanksjoner? Her kan man si at det skapes et slags krysspress hos innvandrerkvinnene med religiøse hodeplagg. Det forlanges at kvinnene skal ta av seg hodeplagget, fjerne synlige markører? Være mer lik majoriteten? Til syvende og sist kan det sies at disse kvinnene bare undertrykkes ytterligere, ved dette krysspresset. Forfatteren Amin Maalof beskriver dette tydelig og uttaler følgende omkring temaet:

*Har vi følelsen av å forråde våre egne og fornekte oss selv for hvert skritt vi tar, så er forsøket på å komme andre i møte allerede mislykket. Hvis jeg lærer en annens språk, og denne ikke respekterer mitt, så er det å snakke hans språk ikke lenger et tegn på åpenhet, men en handling som viser lydighet og underkastelse (Berg & Lauritsen, 2009:198).*

Spørsmålet er da, kan assimilasjon være med på å fjerne grunnlaget for stereotypiske holdninger? Eller er det heller med på å opprettholde den skjeve maktbalansen mellom minoritet og majoritet? Kan man som flyktning noen gang komme unna stereotypiene omkring for eksempel egen opprinnelse? Hidi har nå bodd i Norge i mange år, hun er godt integrert i det norske samfunnet. Hun snakker flytende norsk og har treårig høyskole utdanning i Norge. Hun bærer imidlertid hodeplagget hijab. Hun forteller at hun fortsatt kan oppleve misforståelser knyttet til hennes bakgrunn. I jobben er hun stadig i kontakt med potensielle praksisplasser for sine klienter. Hun forteller om opplevelser hvor de ansatte på praksisplassene har misforstått og trodd at hun selv er en flyktning som vil finne en jobb for en bror eller søster i hjemlandet. Det er ikke alltid at praksisplassene umiddelbart forstår at Hidi faktisk er en ansatt i Bodø kommune.

### *3.16. Kultursensitivitet i praksis – En kritikk av etnosentrisme?*

Som vi nevnte tidligere handler en stor del av det å jobbe kultursensitivt om å kunne akseptere og vise respekt for enkeltmennesket. Hans forteller imidlertid at de som ansatte på et norsk flyktningkontor har visse rutiner og instruksjoner de skal følge i arbeidet sitt. Det er ofte knapt om tid og mye som skal gjøres. Dermed blir det ikke alltid tid til å stoppe opp for å ta kulturelle hensyn. Også Petter forteller at det i de siste årene har blitt mye mer programmer, krav og byråkrati rundt flyktningarbeidet. Han forteller også at når alt kommer til alt så må man huske på at det faktisk er flyktningene som skal integreres i Norge, ikke motsatt. Kari på sin side sier at det kan bli helt feil å ta utgangspunkt i det norske. Man må se seg selv i et større perspektiv.

*Norge er bare et lite hjørne av verden. Vi må evne og se oss selv i sammenheng. Det er skummelt ikke å se seg selv i helheten fordi vi ikke er nullpunktet. Da kommer man ikke langt ut i verden med annet enn penger. For eksempel i religiøs sammenheng så tilhører de fleste på kloden en eller annen form for religion, få er ateister, eller lik Norge på dette området. Her er heller vi avviket.*

Det at vi som majoritet alene skal finne gode måter å integrere flyktninger på kan på mange måter bli feil. Ikke bare fordi vi er utenforstående som faktisk ikke har vært i den situasjonen selv og derfor ikke vet hvor skoen trykker, men også fordi vi da innbiller oss selv at vi er kulturelt nøytrale. En reell kulturforståelse innebærer å ha kunnskap om kultur, men også kunne forstå hvordan egen kultur er med og påvirker tanker, følelser og handlinger. Dette innebærer å se seg selv i sammenheng. I Qureshi (2010) hevder Gullestad (1989) at manglende bevissthet rundt vår egen kultur kan legge begrensninger for den forståelsen vi kan få ovenfor andre.

Dersom man ukritisk ser bort i fra sin egen kultur blir veien kort til etnosentrisme. Som Kari poengterte i intervjuet med oss; *Hvordan kan man jobbe kultursensitivt dersom vi tror at vi har monopol på sannheten?* Qureshi (1997) sier i Døving (2009) at det er den profesjonelle sitt ansvar å ta vare på likeverdet mellom de to partene i relasjonen. I praksis innebærer dette at den profesjonelle klarer å frigjøre seg fra stereotypier og generaliseringer som ligger latent i vårt samfunn. Det innebærer også å se hver bruker som et enkeltindivid, og ikke bruke han eller henne som representant for en gitt gruppe eller kultur.

Vi har tidligere i oppgaven sett på hvordan kommunikasjon og relasjoner er med på å legge føringer for hvordan de ansatte på flyktningkontoret jobber kultursensitivt med de nyankomne flyktningene. Vi har også sett på hvordan stereotypier og forutinntatte holdninger kan skape komplikasjoner og vanskeligheter i arbeidet til de ansatte. Nå vil vi si noe om et nærliggende fenomen som vi ofte ser i arbeid med flyktninger og minoriteter generelt, nemlig kulturalisering og kultursensitivitet.

### 3.17. «Kulturalisering» som fenomen

Når det kommer til dette begrepet er det vanskelig å gi en konkret definisjon. Vi skal allikevel prøve å gi leseren en forståelse av hva som ligger i dette uttrykket. Dersom vi analyserer ordet kulturalisering med utgangspunkt i grammatikken ser vi at dette er et aktivt verb. Her er det ordet kultur som aktiviseres av et annet subjekt og begrepet kultur blir omgjort til en handling; «Å kulturalisere». Dette er på mange måter kjernen i begrepet. Når mennesker legger kulturen til noen andre til grunn for å forstå handlinger han eller hun foretar seg sier man at de kulturaliserer (Røkenes & Hanssen, 2006).

Fenomenet forekommer særlig når den andres handlinger strider mot vår egen normative forståelse, tolkning eller reaksjon av samme situasjon eller hendelse. Generelt kan vi si at kulturalisering brukes i forbindelse med strukturelle og sosiale problemer knyttet til ulikheter og avvik og baseres på forestillinger omkring den andres kultur. Begrepet tydeliggjør det mangelfulle og ofte ambivalente forholdet vi har til en kultur som er ulik vår egen. Kulturalisering foregår både hos majoriteter og minoriteter i et samfunn. I likhet med stereotypisering handler også kulturalisering i stor grad om forutinntatthet, men også manglende kunnskaper om andre kulturer (ibid).

Vi har tidligere vært innom begrepet kultur generelt i form av Eriksen sin definisjon, om det som gjør kommunikasjon mulig. En kan lett tenke at kultur er et altfor omfattende og diffust begrep til å forklare sosiale fenomener. Bredal (2010) sier at kultur kobles til avgrensede grupper som tilegnes en homogenitet som er lik for alle, der alle gjør sin kultur på samme måte. For å forklare begrepet kultur ytterligere kan vi bruke Østberg og Engelstad sin definisjon.

*Med kultur forstår vi et samfunns normer av alle slag, dets kunnskaper og trosforestillinger. Dets oppfatninger av godt og vondt, stygt og pent, språket og andre tegnsystemer og lignende. Videre omfatter kultur alle produktene av menneskers virksomhet: for eksempel: bygningene og byggestilene, redskapene, prydgenstandene, fremkomstmidlene og våpnene (Østberg & Engelstad (1984) i Kasin, 2011:59).*

### **3.18. Kultursensitiv profesjonsutøvelse?**

For å svare på problemstillingen bør man se på om det «å kulturalisere» kan være et hinder eller en styrke når man skal jobbe kultursensitivt med nyankomne flyktninger. Hva skal vi forstå av kultur? Hvor mye skal vi forstå? Det handler kanskje om at kultur først og fremst er sensitivt på grunn av sitt omfang? Når vi spør de ansatte på flyktningkontoret om hvordan de forholder seg til dette blir det tydelig for oss at det eksisterer ulike holdninger rundt denne tematikken, også innad på samme arbeidsplass. Det er uenigheter både når det kommer til meninger omkring hvor stor forståelse man skal vise og hvor mye tid man kan bruke på å ta individuelle hensyn. Hans forteller for eksempel at selv om alle i utgangspunktet er interessert



i å jobbe kultursensitivt, har de i realiteten ikke tid til å tenke på de kulturelle egenhetene hele tiden.

Bredal (2010) introduserer i forbindelse med barnevernsarbeid tre ulike tilnærminger til hvordan man kan ta hensyn til kultur. Noe hun kaller for posisjon en, to og tre. Den første posisjoneringen handler om at det kan være mangel på aksept for kulturelle preferanser og hvordan det kan ødelegge i form av tidlig inngripen i for eksempel barnevernsarbeid. Som en motsetning til dette kan man gå i den andre retningen å akseptere for mye kultur og dermed unngå å gjøre jobben sin da man velger å trå varsomt i møte med andre kulturer. Den tredje vinklingen er når man unngår å fokusere på det kulturelle og dets betydning i det hele tatt. Man velger altså å se det sosiale og konteksten de flerkulturelle befinner seg i (ibid).

Et spørsmål en kan stille seg da er om man er for lite kultursensitiv eller er for opptatt av kultur. Tar man hensyn til en type praksis fordi det i kraft av seg selv, får respekt fordi det handler om kultur, snakker vi om normativ kulturel relativisme, dette kan bli problematisk sier Bredal. En bør heller strebe etter en metodisk kulturel relativisme, å forstå en handling/praksis ut i fra situasjonen og deretter vurdere dette i dialog med dem det gjelder på en hensiktsmessig måte, slik kan man arbeide kultursensitivt (Bredal, 2010). I følge Salik er det viktig å respektere og forstå kulturen, men han nevner også at det er knapt om tid. Man møter personen og får opplysningene og vurderer det deretter.

*Selv prøver jeg, foruten om å følge jobbets retningslinjer, å respektere og forstå kulturen til de forskjellige brukerne. Det skal allikevel være sagt at man ikke alltid har tid til å stoppe opp og tenke nøye gjennom dette før jeg møter klientene. Man får noen opplysninger om vedkommende, intervjuer han eller henne, så tar jeg det hele derifra.*

Et fellestrekk vi fant i forhold til hvordan de ansatte på flyktningskontoret jobber kultursensitivt er det at de i løpet av intervjuet sier at de tenker egentlig ikke så mye på «kultur» i seg selv. Det er i hovedsak situasjonen til flyktingene som er det viktigste å ta hensyn til. Vi tolker det slik at de ansatte er opptatt av å skape en god relasjon med flyktingene bygget på åpenhet og forståelse. De har opparbeidet seg erfaringer i hvordan man best skal gjøre dette og erfart at man ofte må holde tilbake egne følelser og meninger til fordel for ikke å skape misforståelser og mistillit. Det kan sies at som profesjonsutøver kreves det at en klarer å se på kulturforskjellene som en utfordring, fremfor en barriere. Petter forteller at man må være åpen og møte folk på en god måte for å kunne gi den enkelte god

hjelp. Selv er Petter både oppmerksom og bevisst på hvor stor makt han har over andres liv. Denne makten er noe han ønsker å forvalte på en god måte. Lithman & Andersson (2005) i Vike og Eide (2010) sier at det er i møtet mellom mennesker at kulturelle forskjeller og verdier kommer til syne. Det er derfor viktig at en som profesjonsutøver klarer å ha kunnskap og forståelse av det som skjer i selve møtet med andre mennesker (ibid). Kanskje kan man ved å forholde seg åpen og anerkjennende utvikle kulturforståelse basert på at flyktninger selv får introdusere sin egen kultur, samtidig som det i samspill med de ansatte gis rom for utvikling og muligheter hos hver enkelt flyktning. Slik som i eksempelet ovenfor da Kari fortalte om erfaringene hun fikk fra sudanske øyne, altså en forståelse om folk i verden formidlet fra «innenfra kultur»

### *3.19. Et brudd med det tause og usynlige*

Det finnes en enighet om at man i utøvelse av sosialt arbeid bør vise forståelse for den enkelte bruker og respektere dem for den personen de er. Men det kan være vanskelig å gi et konkret svar på hvor mye kulturforståelse man skal vise og vite hvordan man best mulig jobber kultursensitivt i praksis. Det oppleves som at det finnes få retningslinjer, rutinehåndbøker og lignende som er til for å veilede ansatte i et arbeid med mennesker med annen kulturell bakgrunn (Bredal, 2010). Dette er nok særlig fordi det fremmedkulturelle fortsatt er et relativt nytt tema i Norge slik Petter nevnte tidligere. Selv om vi kan alle være enige om at det finnes situasjoner hvor man er nødt å ta kulturen i betraktning, kan det på mange måter virke som om at dette overhode ikke er et aktuelt tema i dagliglivet. Bredal påpeker nettopp dette med et eksempel fra barnevernet. Det ble behov for en revidert utgave av rutinehåndboken deres blant annet fordi det blir et stadig økende antall barn med innvandrerbakgrunn i Norge. I tillegg poengteres det at det flerkulturelle arbeidet krever kompetanseheving fordi det byr på nye typer utfordringer. I den nye rutinehåndboken ble det allikevel ikke nevnt noe omkring hvordan man skal forholde seg til de kulturelle utfordringene i praksis. Det ble heller ikke laget nye prosedyrer eller rutiner i forhold til arbeid med barn og familier med innvandrerbakgrunn, det ble kun henvist til nettsider. Det som først ble beskrevet som en utvikling som var av «stor betydning» i det daglige arbeidet, ble helt ubetydelig i dets konsekvens for det faktiske innholdet i den reviderte utgaven. Dette er bare et eksempel på

hvordan det styres unna problematikken som er knyttet til kultur. Et trekk som Bredal beskriver som oppsiktsvekkende, men dessverre, relativt generelt (ibid).

Det er ikke unaturlig at vi alle både kulturaliserer og lar oss påvirke av stereotypier når man mangler erfaringer, kunnskap og forståelse til å forholde seg til mennesker med annen kulturell bakgrunn. Det kan være vanskelig å snakke om de tydelige forskjellene når vi mangler måter å formulere oss «korrekt» på. For å mestre annerledesheten kan man ty til unnvikelse og taushet. Man later som forskjellene ikke finnes. Fortielse blir løsningen (Berg, 2004). Mye av tausheten grunner i følelsen av ikke å mestre situasjonen. For selv om det ikke snakkes åpent om, så er vi alle implisitt innforstått med at det finnes store forskjeller mellom «oss» og «dem». Men i fare for å virke frekke, patroniserende eller lite fintfølende unngår vi å snakke om de synlige forskjellene, knyttet både til kultur, religion og etnisk opphav. Enkelte er så klart ikke interessert i å bli kjent med, eller lære om andre kulturer, men i de aller fleste tilfeller så er det i lys av en misforstått respekt for «de andre», at vi spinner videre på de allerede etablerte forestillingene vi har (Berg, 2004). Dette tar oss tilbake til det Kari forteller om at nyankomne flyktninger opplever at nordmenn er dårlig til å gi kontakt, de er heller avvisende. Det er også nærliggende å tenke at en slik misforstått respekt kan være noe av grunnen til at det det er en utfordring for informantene å få flyktningene ut i arbeid.

### *3.20. Hvordan kan man da jobbe kultursensitivt?*

Når man som profesjonell skal jobbe kultursensitivt er det viktig å være bevisst på effekten av negative stereotypier og kulturelle forestillinger. Ellers er det lett for at de blir selvoppfyllende profetier (Qureshi, 2010). Mennesker fra andre kulturer vil alltid utfordre oss ved at de gir oss et grunnlag for ettertanke og kritisk refleksjon. Som yrkesutøver må man ta stilling til egne verdier og holdninger og finne gode måter å møte enkeltmennesker på, uavhengig av kjønn, etnisk opphav, religiøs tilhørighet eller kulturell bakgrunn (ibid). Derfor kan man si at det å jobbe kultursensitivt også stiller krav til at man tørr å stille spørsmålstegn ved noe av det etablerte, absolutte og uuttalte. En av utfordringene knyttet til dette er å komme over fortielsene uten å la seg bli påvirket av personliggjorte pinligheter. Mennesker kan aldri bli helt fri for forutinntatthet. Men det at vi mangler et språk til å snakke om problematikk og fordommer knyttet til kultur, gjør oss mer utsatte til å gjenta eksisterende holdninger (Berg, 2004).

Kari jobber som nevnt tidligere med migrasjonshelse og erfarer at hennes evne til å kommunisere har blitt bedre med tiden og med mange erfaringer. Hun sier at helse er et takknemlig tema, men nevner også at man må lære seg å bli komfortabel å trække inn i andres intimsfære. Hun fortalte oss at hun den siste tiden har jobbet med det vanskelige tema omskjæring/kjønnslemlestelse<sup>5</sup>. Hun forteller at hun jobber ikke med dette som om det var hennes politiske korstog. Hun legger fra seg sine egne følelser rundt dette til fordel for å komme i gjennom hos menn fra Somalia og for å opplyse om de negative helsefarlige sidene ved kjønnslemlestelse. Hennes mål kan sies å være det å hjelpe dem å se dette i et nytt lys for å forhindre videre helseskader hos kvinnene som utsettes for dette. Hun forteller også at hun er så heldig å ha fått en mannlig tolk som selv er fra Somalia som støtter henne i samtale med mennene. Kari forteller at alle handler ut fra den forståelsen man har. Helt til noen motbeviser en og man opplever noe annet, har man samme forståelsen av et fenomen. Dersom vi ikke er villige til å ta inn over oss nye erfaringer, kan vi ikke lære og vi vil heller ikke kunne forandre oss.

Samtlige av dem vi snakket med på flyktningkontoret fremhevet imidlertid det at man må gi folk en sjanse. Hidi forteller at hun i sitt arbeid prøver å unngå å fokusere på forskjellene. Hun ser heller etter likhetene. Kari mener at hvis man tar seg tid til å bli kjent med noen, kan man lære noe nytt. Petter forteller at hvis man evner å legge fra seg sin forutinntatthet og stiller seg åpen, vil man se at mellom mennesker er det flere likheter enn ulikheter, mens Hans og Salik opplever at det å bli kjent med nye kulturer er utelukkende positivt. Ut i fra våre funn ser vi at de ansatte på flyktningkontoret vi har besøkt har en reflektert holdning til hvordan de skal møte de nyankomne flyktningene, kultursensitivt. De nevner imidlertid at de har retningslinjer og et tidsskjema å forholde seg til. Hans forteller at alle er bevisst på at flyktningene har en annen bakgrunn, men noen ganger kan man ikke utøve kultursensitivitet, man må følge loven. Det er ikke alltid rom og tid til store individuelle hensyn. De må lære hva samfunnet forventer av dem, gjøre dem klar til livet og realitets orientere dem i forhold til det norske samfunnet og de kravene som stilles her. Noe som kan sies å være nærliggende Børsum (2013) sine tanker om klar tale og ærlige forventninger. Dette tar oss tilbake til diskusjonen om minoritet og majoritet. Det viser seg å være en dominerende oppfatning om at det er minoriteten som blir

---

<sup>5</sup> Kjønnslemlestelse innebærer prosedyrer hvor ytre kvinnelige kjønnsorganer fjernes delvis eller fullstendig uten medisinsk begrunnelse. Det innebærer også annen skade på det kvinnelige kjønnsorgan. Begrepet omskjæring blir ofte heller brukt i forhold til slike prosedyrer, fordi det oppleves mindre støtende (sml.snl.no).

nødt å tilpasse seg majoriteten, noe som er svært logisk i flere sammenhenger. Men hva hvis denne posisjonen oppfattes å misbrukes av et større antall av majoritetsbefolkningen?

Døving (2009) påpeker noe som kan sies å gå enda litt dypere, noe som ligger utenfor profesjonsutøvere, sin kontroll. Profesjonsutøvere slik som de ansatte på flyktningkontoret vi har snakket med. En ekstrem skepsis for en enkeltgruppe, nemlig muslimene. Hun påpeker antisemittiske tiltak, som å begrense deres individuelle rettigheter. Slike tiltak ble også foretatt overfor jødene i sin tid. Hun påpeker at innvandringsdebatten er risikofokusert og handler ofte om «å gjenvinne kontroll». En storpolitisk skepsis som kan sies å ha grobunn i terrorhandlinger i islams navn. En skepsis som stammer fra øverste hold og som påvirker tanker og holdninger helt ned til Ola Normann. Jenta som vi har nevnt tidligere som ikke fikk fortsette i praksisen hvis hun ikke tok av hijaben, traff en av oss på senest i går tilfeldigvis på en kiosk. Hun hadde tatt av seg hijaben og da det ble påpekt spurte hun om det var bra at hun har tatt den av...? Mange av utfordringene de ansatte har påpekt i denne oppgaven kan sies å bunne ut i fra slike holdninger som Døving påpeker her. De ansatte kan jobbe så kultursensitivt som de bare orker, men i bunn og grunn er de underlagt sterke krefter som begrenser en stor del av den flyktninggruppen de arbeider med, blant annet ved at den individuelle muslim tillegges direkte slektskap til storpolitikken (Døving, 2009).

## 4. Oppsummering

*Hvordan kan ansatte ved flyktningkontor jobbe kultursensitivt med nyankomne flyktninger?*

Vi kan trygt si at det finnes ingen fasit på hvordan man som ansatt på et flyktningkontor kan jobbe kultursensitivt. Det kan imidlertid se ut til at det å jobbe kultursensitivt har en klar sammenheng med hvilket menneskesyn de ansatte innehar og deres refleksjoner om hvordan de ønsker å møte mennesker med en annen kulturell bakgrunn. De fem ansatte vi har intervjuet forteller oss om ulike erfaringer og ulike virkelighetsoppfatninger som kan sies å danne et grunnlag for hvordan de møter de nyankomne flyktningene. De har alle opparbeidet sin egne personlige måte å jobbe kultursensitivt på, ved hjelp av erfaringene de har gjort seg.

For å nevne noen er det sentralt at man må være bevisst sin egen kultur og sin egen virkelighetsoppfatning og at det ikke nødvendigvis ikke er en fasit. Her sier noen av informantene at man må forholde seg åpent og ikke være redd for å måtte forsøke å se verden med andre «briller» enn man er vant med. Dette blir sett som svært viktig for å kunne skape en dialog på tvers av kulturell bakgrunn. Det hevdes at det finnes flere likheter enn ulikheter mellom mennesker. De ansatte på flyktningkontoret vi besøkte forteller også at de har erfart at kommunikasjonen med de nyankomne flyktningene kan bli problematisk, dette er naturligvis fordi det ikke finnes et universelt tankesett, eller universelle begreper. For å jobbe kultursensitivt må de ansatte være bevisst på dette og se en slik problematikk som en utfordring fremfor en barriere eller en «kulturkollisjon». Vi har vært inne på at de ansatte har imidlertid retningslinjer å forholde seg til, disse er ikke nødvendigvis skreddersydd for at de ansatte skal kunne jobbe kultursensitivt. Det kan virke som det er opp til hver enkelt ansatt selv å vurdere. De må forholde seg til lover og regler, og så kan det jo diskuteres hvorvidt de ansatte kan påse at dette blir gjort så kultursensitivt som mulig. Vi har vært inne på de ulike utfordringene som for eksempel introduksjonsprogrammet, som de ansatte vi har intervjuet må forholde seg til. Retningslinjene skal imidlertid være bearbeidet slik at de ansees å fremme en praksis fra de ansattes sin side, som vil være til det beste for de nyankomne flyktningene.

Vi har vært inne på at introduksjonsprogrammet har til hensikt å få flyktningene ut i arbeid og forberedt på det norske samfunnet og systemet, og dermed har grobunn i arbeidslinja. I teksten har vi kommet frem til at det legges vekt på å jobbe kultursensitivt i forhold til kjønnsroller og den vanskelige overgangen fra livet i hjemlandet til livet i eksil her i Norge. Et sentralt punkt i forhold til dette er å være bevisst på hva som er kultur og hva som ikke er det, og ikke bruke kultur som en forklaring på samfunnsmessige forhold. De ansatte kan derimot ikke ta ansvaret for de stereotypiske holdningene i storsamfunnet. Det kan tenkes at det er her politikerne våre må ta affære. Det oppleves fra de ansatte på flyktningkontoret sin side at enkelte bedrifter er svært reserverte for å ta i mot mennesker med en annen kulturell bakgrunn, til tross for gode kvalifikasjoner og språkkunnskaper. Det blir altså vanskeligere å integrere og dermed å jobbe kultursensitivt når samfunnet vårt består av slike holdninger.

Tilslutt vil vi avrunde med noen videreførende tanker. Tanker som har dukket opp underveis og som kan gi et grunnlag for videre forskning. Hvor sterkt står dette «oss» og «dem»? Uavhengig av omfanget av ulike kulturer i samfunnet, vil mennesker alltid ha et behov for å definere seg i «inn» og «ut-grupper», for å føle en tilhørighet? Og hvor langt er enkelte grupper av mennesker villige til å gå for å unngå at noen truer denne identiteten?

## 5. Referanser

Berg, Anne- Jorunn (2004). «Taus forlegenhet? Rasialisering, hvithet og minnearbeid». Tidsskrift Kvinneforskning, nr. 2 2004, 68-83.

Berg, A. J. & Kristensen, T. G (2010). *Synlig forskjell- om `nyankomne innvandrere`, kjønn og rasialisering*. Trondheim: Tapir Akademisk Forlag.

Berg, B. & Lauritsen, K (2009). *Eksil og livsløp*. Oslo: Universitetsforlaget.

Bredal, Anja (2010). «Barnevernet og minoritetsjenters opprør – mellom det generelle og det spesielle» i Eide, Ketil., mfl. (red.) (2009): *Over profesjonelle barrierer – Et minoritetsperspektiv i psykososialt arbeid med barn og unge*. Oslo: Gyldendal akademisk.

Børsum, Kjersti (2013). Kurs i flerkulturell veiledningsteknikk på skagen hotell i Bodø: <http://www.inspirert.no/>

Dahl, Øyvind (2007). *Møter mellom mennesker – Interkulturell kommunikasjon*. Oslo: Gyldendal akademisk.

Dalen, Monica (2011). *Intervju som forskningsmetode- en kvalitativ tilnærming*. Oslo: Universitetsforlaget.

Djuve, Anne Britt., mfl (2001). *Fra sosialhjelp til lønnet kvalifisering, resultater fra forsøk med heldags introduksjonsprogram for flyktninger*. Oslo: Forskningsstiftelsen Fafo.



Døving, Cora, Alexa (2009). *INTEGRERING, teori og empiri*. Oslo: Pax Forlag A/S.

Eide, B. S. & Skorstad, B (2010). *Etikk – til refleksjon og handling i sosialt arbeid*. Oslo: Gyldendal akademisk.

Ekeland, Tor- Johan (2013). *Konflikt og konfliktforståelse, for helse og sosialarbeidere*. Oslo: Gyldendal akademisk.

Eriksen, Thomas, Hylland (2010). «Identitet» i Eriksen, Hylland, Thomas (red.) (2010). *Flerkulturell forståelse*. Oslo: universitetsforlaget.

Garsjø, Olav (2010). *Institusjonssosiologi, perspektiver på helse- og omsorgsinstitusjoner*. Oslo: Gyldendal akademisk.

Hanssen, Per- Halvard (2006). «Det intersubjektive møtet» i Røkenes, O. H. & Hanssen, P. H (2006). *Bære eller bryte – Kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker*. Bergen: Fagbokforlaget.

Hatland, Aksel (2007). “Trygd og arbeid” I Hatland, Aksel. mfl. (red.) (2007): *Den norske velferdsstaten*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.

Hutchinson, Gunn, Strand (2010). *Samfunnsarbeid, mobilisering og deltakelse i sosialfaglig arbeid*. Oslo: Gyldendal akademisk.

Jacobsen, Dag Ingvar (2005). *Hvordan gjennomføre undersøkelser? innføring i samfunnsvitenskapelig metode*. Kristiansand: Høyskoleforlaget AS- Norwegian Academic Press.

Jørgensen, H. & Van der Weele, J (2009). «Vold i storfamiliekontekst – erfaringer fra Alternativ til Vold» i Eide, Ketil., mfl (red.) (2009). *Over profesjonelle barrierer – Et minoritetsperspektiv i psykososialt arbeid med barn og unge*. Oslo: Gyldendal akademisk.

Kasin, Olav (2011). *Flerkulturell- hva er det og hvem er de?* I Otterstad, Ann Merete (red.) (2011). *Profesjonsutøvelse og kulturelt mangfold- fra utsikt til innsikt*. Oslo: Universitetsforlaget AS.

Prieur, Annick (2002). "Fargens betydning. Om rasisme og konstruksjonen av etniske identiteter." *Tidsskrift Sosiologi i dag*, nr. 4, 2002, 59-82.

Qureshi, Naushad, A (2009). «Kultursensitivitet i profesjonell yrkesutøvelse» i Eide, Ketil., mfl (red.) (2009). *Over profesjonelle barrierer – Et minoritetsperspektiv i psykososialt arbeid med barn og unge*. Oslo: Gyldendal akademisk.

Qureshi, Naushad A (2011). «Beskrivelser av oppdragelse: utslag av definisjonsmakt og eurosentrisme?» I Ottestad, Ann Merete (red.) (2011). *Profesjonsutøvelse og kulturelt mangfold- fra utsikt til innsikt*. Oslo: Universitetsforlaget AS.

Rugkåsa, Marianne (2011). *Majoriteten som premissleverandør i «flerkulturelt» arbeid*. I Ottestad, Ann Merete (red.) (2011). *Profesjonsutøvelse og kulturelt mangfold- fra utsikt til innsikt*. Oslo: Universitetsforlaget AS.

Thagaard, Tove (2002). *Systematikk og innlevelse – En innføring i kvalitativ metode*. Bergen: Fagbokforlaget.

Vike, H. & Eide, K (2010). «Kulturanalyse, minoritetsperspektiv og psykososialt arbeid» i Eide, Ketil., mfl (red.) (2009). *Over profesjonelle barrierer – Et minoritetsperspektiv i psykososialt arbeid med barn og unge*. Oslo: Gyldendal akademisk.

<http://www.regjeringen.no/nb/dep/bld/tema/integrering/midtspalte/nyankomne-innvandrere.html?id=582182>, hentet 21.05.2015.

<http://sml.snl.no/kj%C3%B8nnslemlestelse>, hentet 31.05.2014.

## VEDLEGG

### Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjektet

#### **Bakgrunn og formål**

Målet med denne studien er et ønske om å oppnå en forståelse for hvordan ansatte ved flyktningkontorer jobber kultursensitivt med nyankomne flyktninger. Informasjonen vi får fra informantene skal sammenliknes og drøftes med tidligere forskning på feltet. Målet er at undersøkelsen vi gjør skal være lærerikt for enhver ansatt i sosial faglig arbeid med flyktninger i forhold til kultursensitivitet. Studien blir foretatt i forbindelse med arbeid med bacheloroppgave ved Universitetet i Nordland. Studien er ikke i regi av ekstern oppdragsgiver eller i samarbeid med andre institusjoner, men har til hensikt å belyse problemstillingen vi har valgt.

#### **Utvalg**

Utvalget av respondenter er strategisk med få enheter.

#### **Hva innebærer deltakelse i studien?**

I løpet av studien vil vi foreta dybdeintervju med de utvalgte respondentene. Alle intervjuene vil være ansikt til ansikt intervju. Intervjuet vil ha en beregnet varighet på rundt 30 minutter. Opplysninger som innhentes fra informantene vil i hovedsak omhandle informantenes oppfattelse, erfaringer, refleksjoner og forståelse av begrepet kultursensitivitet. Dataene vil registreres ved bruk av notater. Vi vil også benytte lydband dersom informanten godkjenner dette.

#### **Hva skjer med informasjonen om deg?**

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt. De personene som vil ha tilgang på opplysninger fra studien er studentene i prosjektgruppen, veileder og sensor. Personopplysninger og opptak vil kun lagres for i en periode under arbeidet med prosjektet. Når studien er fullført vil all informasjon og alle personopplysninger slettes.

#### **Vil deltakerne vil kunne gjenkjennes i publikasjon eller ikke.**

I en studie med så få enheter er det vanskelig å garantere absolutt anonymitet. Alle opplysninger vi innhenter gjennom studien vil imidlertid være konfidensielle. Dette innebærer at det er praktisk mulig å identifisere enkeltpersoner, men at det i presentasjonen av funnene vil bli satt i verk tiltak for å vanskeliggjøre identifisering av enkeltindivider. Ingen personopplysninger vil bli spredt, og vi vil etterstrebe diskresjon i forhold til lav detaljeringsgrad på data. Personopplysninger som ikke er av direkte relevans for studien vil ikke bli tatt med i presentasjonen.

#### **Prosjektets slutt.**

Prosjektet skal etter planen avsluttes 04.06.2014

### **Frivillig deltakelse**

Det er helt frivillig å delta i denne studien. Enhver informant kan når som helst trekke tilbake sitt samtykke uten å oppgi noen spesifikk grunn. Dersom en person trekker seg, vil alle opplysninger omkring vedkommende bli anonymisert. En skal ikke delta i studien på grunn av press fra andre, men kun utfra eget ønske. Den som intervjues skal være innforstått med hvilke fordeler og ulemper en deltakelse i studien medfører. Informantene skal ha fått full informasjon omkring studien før prosjektet starter.

## **Samtykke til deltakelse i studien**

Jeg har mottatt og forstått informasjon om studien, og jeg er villig til å delta

-----  
(Signert av prosjektdeltaker, dato)

- Jeg samtykker til å delta i intervju*
  
- Jeg samtykker til at det kan benyttes lydbånd under intervjuet*
  
- Jeg samtykker til at personopplysninger kan publiseres*