

FORORD

Nå som siste ord er skrevet, føler jeg ikke annet enn en enorm glede, lettelse og takknemlighet. Selv om det har vært mange opp – og nedturer, har det likevel vært en intens og meget lærerik prosess å være i og være en del av. Uansett hva livet vil utfordre oss med til enhver tid, har jeg lært meg selv å kjenne bedre, arbeide selvstendig, kombinere både jobb og oppgave og betydning av å aldri gi opp. Det er noen personer som har bidratt til å gjøre denne prosessen enklere for meg og som fortjener anerkjennelse.

Jeg vil først og fremst takke min fantastiske veileder Sidsel Skaalvik. Fra den dagen vi hadde undervisning med henne første året, bestemte jeg meg for å ha henne som veileder. Dermed ble gleden enda større da hun takket ja. Tusen takk for din brutale ærlighet, engasjement, tro på meg og oppgaven, konstruktive tilbakemeldinger og lærerrike samtaler. Du har vært og er en signifikant person i mitt liv. Du vil bli savnet!

Tusen takk til mine informanter som tross deres travle hverdag, satte av tid til å bidra med og dele deres kunnskap, erfaringer og tanker.

Jeg vil også takke min bestevenninne Maria Theresa Jones for moralsk støtte og gode innspill!

Til slutt vil jeg takke familie og venner for støtte og positiv oppmuntring.

Trondheim, Mars 2015

Florije Bergene

INNHold

1.	INNLEDNING	
1.1	Bakgrunn for valg av tema	4
1.2	Hensikt med studien	5
1.3	Forskningsspørsmål	6
1.4	Avklaring av begreper	6
1.5	Studiens disposisjon	7
2.	METODE	
2.1	Kvalitativt forskningsintervju	8
2.2	Valg av informanter	8
2.3	Intervjuguide	9
2.4	Datainnsamling	9
2.5	Gjennomføring av intervjuene	10
2.6	Transkribering	11
2.7	Koding og kategorisering	12
2.8	Forskerrollens betydning for kvalitet i forskningen	13
2.9	Etiske betraktninger	15
3.	TEORI	
3.1	Kommunikasjon	16
3.1.1	Verbal og non-verbal kommunikasjon	16
3.1.2	Anerkjennende kommunikasjon	17
3.1.3	Se med det gode blikk	18
3.2	Kulturkunnskap og kulturforståelse	19
3.3	Mulige barrierer for god kommunikasjon i arbeid med etniske minoritetsforeldre	21
3.3.1	Bruk av tolk	21
3.3.2	Tap av ansikt	22
3.3.3	Ulikt syn på barneoppdragelse	22
3.3.4	Vold og avstraffelse av barn	23
3.3.5	Årsaker til vold og fysiske avstraffelse	24
3.4	Teorier om motivasjon	25
3.4.1	Forventninger og selvregulerende ferdigheter	25
3.4.2	Kilder til mestringsforventninger	26
3.4.3	Verdiperspektiv	27
3.4.4	Selvbestemmelse og indre motivasjon	28
3.4.5	Trivsel	30
3.4.6	Motivasjon på arbeidsplassen	30
3.4.7	Autonomistøttet ledelse	31

4.	EMPIRI	
	4.1 Presentasjon av informantene	32
	Oppsummering	33
	4.2 Umiddelbare tanker knyttet til møtet med etniske minoritetsforeldre	34
	Oppsummering	37
	4.3 Utfordringer i møtet med etniske minoritetsforeldre	38
	4.3.1 Språk som utfordring	38
	4.3.1.1 Bruk av tolk	39
	4.3.2 Kulturelle utfordringer	40
	Barneoppdragelse	
	4.3.2.1 Lytte til barns stemme	40
	4.3.2.2 Bruk av vold	41
	4.3.2.3 Benekting av vold	42
	4.3.2.4 Ære og miste ansikt	42
	4.3.2.5 Forståelse av hvordan det norske samfunnet fungerer	42
	Oppsummering	43
	4.4 Hjelpearbeidernes opplevelse av egen kompetanse	47
	4.4.1 Kommunikasjon og kulturkunnskap	47
	4.4.2 Mestring – hva lykkes hjelpearbeiderne med?	48
	4.4.3 Hvilken kunnskap etterspørres?	49
	Oppsummering	49
	4.5 Hjelpearbeidernes opplevelse av arbeidsmiljøet	50
	4.5.1 Gleden ved arbeidet	51
	4.5.2 Autonomi	52
	4.5.3 Belastninger	53
	Oppsummering	54
	4.6 Flere ansatte med minoritetsbakgrunn i etatene?	55
	Oppsummering	56
5.	ASLUTTENDE REFLEKSJONER	
	5.1 Meningsfullt arbeid	57
	5.2 Arbeid med mennesker i vanskelige situasjoner - et minefelt	58
	5.3 Veien videre	60
6.	REFERANSELISTE	63
7.	VEDLEGG	67

1.0 INNLEDNING

1.1 Bakgrunn for valg av tema

Tema for denne oppgaven er etnisitet i flerkulturelle etater som familievern, barnevern, og flyktningsstjenesten. Norge som et flerkulturelt samfunn har lenge vært et politisk tema. Tall fra statistisk sentralbyrå viser at innvandrere kommer fra mer enn 221 land. Ved årsskiftet 2014 var det 633 100 innvandrere og 126 100 norskfødte med innvandrerforeldre i Norge. Den største innvandrergruppen kommer fra Polen (SSB, 2014). Ettersom dette har vært en del av den norske velferdspolitikken har det kommet utredninger og stortingsmeldinger om temaet, som for eksempel Stortingsmelding nr. 49 (2003-2004). Denne stortingsmeldingen tar for seg grunnleggende utfordringer som Norge står overfor når befolkningen blir mer forskjellig i livsstil, trosspørsmål og verdiorientering. Dette foregår i kjølvannet av globalisering og nyere innvandring fra ikke-vestlige land. Senere har det vist seg at etniske minoriteter er overrepresentert som klienter i sosialtjenesten (Gaasø, 2005) og brukere av barnevernet (Allertsen og Kalve, 2006). Møtet mellom barnevern og etniske minoriteter har lenge vært et politisk og hett tema i mange år. I media er det særlig barnevernet som har fått mest kritikk i forhold til hvor mye eller lite hensyn som er blitt tatt til kultur og om terskelen for å gripe inn i minoritetsfamilier er høyere eller lavere enn for majoritetsfamilier (Bredal, 2009). Det er ikke uvanlig at minoritetsfamilier ofte blir fremstilt til å bringe mange utfordringer og problemer.

Hjelperearbeidere som arbeider innenfor slike etater som nevnt ovenfor, vil derfor møte mange personer med minoritetsbakgrunn i sin arbeidshverdag noe som medfører utfordringer i forhold til måten man tenker og handler på i dette møtet. Temaer som oppdragelse, vold, kulturkollisjoner, verdikollisjoner og språk blir ofte sett på som problemer. Hvorvidt dette blir ansett å være et problem tror jeg avhenger av hvor mye kunnskap man har om ulike kulturer, erfaringer med mennesker fra forskjellige land og bevissthet på egne holdninger. Dette har fungert som et bakteppe for hensikten med studien.

Jeg har lenge vært opptatt av flerkulturelle utfordringer. Jeg er selv oppvokst med to utenlandsfødte foreldre og har gjennom mitt 23 år lange opphold i landet, fått et innblikk i måten etniske minoriteter tenker om hjelpeapparatet, etniske nordmenn og motsatt. Dette kan man si er fordelen med å ha en fot i hver kultur. Jeg er påvirket av egen barndom, venner og utdanning gjennom årene. Valg av forskningstemaet er også preget av inntrykk gjennom min studietid, litteratur, dialog og diskusjoner med andre medelever og lærere. Siste semester av

barnehagelærerutdannelsen, fordypet jeg meg i et fag som het interkulturelle studier. Dette preget meg og økte mitt ønske om temaet etnisitet. På universitetet leste jeg også en undersøkelse gjort av Signe Ylvisaker (2004) som viste at profesjonelle opplever relasjonsarbeid og sosialt arbeid med etniske minoriteter som tøft og krevende på grunn av kulturforskjeller og språkvansker. Dette økte min interesse for å se nærmere på hvordan ulike etater opplever å arbeide med etniske minoritetsforeldre, hvilke erfaringer de besitter og utfordringer i dette møtet.

1.2 Hensikt med studien

Hensikten med dette masterprosjektet er å undersøke hvordan ulike hjelpearbeidere opplever møtet med etniske minoritetsforeldre slik at man kan høyne den flerkulturelle kompetansen i de ulike etatene. I denne oppgaven er det etniske minoritetsfamilier det er snakk om og jeg retter fokus på foreldrene. Min undersøkelse er rettet mot hjelpearbeidere som arbeider med etniske minoritetsforeldre. Her har jeg anvendt en kvalitativ forskningsmetode med fenomenologisk perspektiv, ettersom det er hjelpearbeiderens opplevelse og erfaringer som vektlegges. Ved å intervjuer hjelpearbeidere fra ulike etater på en systematisk og grundig måte kan vi få mer kunnskap om hva som er viktig for at møtet skal bli lærerikt og forebygge misforståelser. På denne måten kan man identifisere faktorer som er bidragsyttere til å øke bevissthet og kunnskap slik at man lettere kan styrke disse faktorene for å utvikle et godt samarbeid med mennesker fra ulike kulturer. Studien skal belyse fire hjelpearbeideres erfaringer i det daglige arbeidet.

En annen hensikt er at studien er viktig av personlige årsaker. Som barnehagelærer og nyutdannet spesialpedagog vil det være viktig for meg å få et innblikk av hjelpearbeidernes opplevelse av en slik situasjon. Dette temaet viser hvordan spesialpedagogikken vil være nyttig for meg i møte med mangfoldigheten av mennesker. I fremtiden vil dette gjøre meg bedre rustet til å selv være bevisst over min kunnskap om kommunikasjon og kulturforståelse i møte med andre. Det vil gjøre meg bevisst over utfordringene som kan ligge i et slikt møte og hvordan jeg håndterer disse. Samtidig vil det hjelpe meg å ha et reflektert perspektiv på hvordan mine egne erfaringer og forforståelse påvirker hverdagen og hva som bidrar til å holde min motivasjon på arbeidsplassen høy.

1.3 Forsknings spørsmål

Som nevnt ovenfor, er hensikten med denne studien å tilegne kunnskap om hvordan hjelpearbeiderne opplever møtet med etniske minoritetsforeldre. Her har jeg vektlagt deres opplevelse og erfaringer for å løfte deres perspektiv. I utgangspunktet handlet min problemstilling seg om hvordan barnevernspedagoger opplevde møtet med etniske minoritetsforeldre. Å få tak i barnevernspedagoger viste seg å bli vanskelig. Etter hvert utvidet jeg min informantgruppe og inkluderte sosionomer, barnevernspedagoger og pedagogiske rådgivere for å få napp. På bakgrunn av dette kom jeg frem til denne problemstillingen: Hvordan opplever hjelpearbeidere fra ulike etater møtet med etniske minoritetsforeldre?

På bakgrunn av dette ønsker jeg å belyse og gi svar på følgende forskningsspørsmål:

1. Hvilke utfordringer møter hjelpearbeiderne i sitt daglige arbeid?
2. Hvilke erfaringer har de i møte med etniske minoritetsforeldre?
3. Hvilken kunnskap og kompetanse har de for å mestre arbeidet?
4. Hvilke faktorer påvirker deres motivasjon for å forbli i yrket?

1.4 Avklaring av begreper

Her vil jeg gjøre rede for noen av de mest sentrale begrepene i denne oppgaven: kultur, kultursensitivitet, etnisitet, etniske minoriteter, hjelpearbeidere og klient.

Kultur: Er et begrep som finnes over 200 ulike definisjoner av, men som ingen klarer å gi en presis definisjon av. Thomas Hylland Eriksen (2001) definerer kultur for ”de skikker, verdier og væremåter som overføres fra generasjon til generasjon og ”*det som gjør kommunikasjon mulig*” Hvilket perspektiv en anvender på kultur blir betydningsfull for hvordan en tenker om vi-kategorien - oss og de andre. Eriksen mener at kultur ikke kun er knyttet til etniske forskjeller, men også forskjeller mellom samfunnsklassene, regionene, by og land. Han uttrykker også at kulturforskjeller finnes fordi kultur er avhengig av menneskers kunnskap og erfaringsgrunnlag. Marianne Skytte (2008) mener at kultur ikke er noe statisk som blir overført fra generasjon til generasjon. Hun sier at kultur er en dynamisk prosess fordi den alltid endrer seg.

Etnisitet: ”Er et dynamisk fenomen der særlig historie, geografi, religion og noen ganger språk står sentralt. Disse fellestrekkene - etnisiteten - har igjen to ulike aspekter som det er

særlig viktig å feste seg ved: etnisitetens innhold og dens grenser” (Barth, 1969, s. 19). Det er ikke det man observerer objektivt som er viktigst, men at innholdet framfor alt har et subjektivt aspekt. Med dette menes at den subjektive delen ved det etniske innholdet som bestemmer spørsmålet om etnisk tilhørighet (Aasen, 2003).

Etniske minoriteter: Ordet minoritet kommer fra det latinske ordet minor, som betyr mindre. Dette kan gjelde i omfang eller antall. Sistnevnte er det flesteparten forbinder med en etnisk, språklig eller kulturell minoritet. I dette begrepet er det like viktig å tenke på makt-avmakt dimensjonen, der perspektivet minor rettes mot den begrensede makten. Altså at minoriteten er i en avmaktsposisjon i motsetning til flertallet, majoriteten. I Norge så har vi jøder, kvener, rom (sigøynere), romanifolket (tatere) og skogfinnerne som utgjør landets nasjonale minoriteter. I dette landet beskrives det to grupper etniske minoriteter, urbefolkningen (samene) og innvandrere. Innvandrere blir av SSB definert som «personer med to utenlandskfødte foreldre: førstegenerasjonsinnvandrere som har innvandret til Norge, og personer som er født i Norge med to foreldre som er født i utlandet». De største innvandrergruppene i landet er i riktig rekkefølge; Polen, Sverige, Pakistan og Somalia. I denne oppgaven er det mest rettet mot etniske minoritetsforeldre som har innvandrerbakgrunn.

Hjelperearbeidere: I denne oppgaven bruker jeg begrepet hjelpearbeidere og profesjonelle som synonyme, altså personer som arbeider i barnevern, familievern og flyktningstjenesten.

Klient: I denne oppgaven bruker jeg begrepet klient om foreldre med etnisk minoritetsbakgrunn som oppsøker hjelp hos hjelpearbeidere.

1.5 Studiens disposisjon

I kapittel 2 vil jeg begrunne valg av forskningstilnærming og gjøre rede for min egen forskningsprosess. Her vil jeg vise hvordan jeg har samlet inn data, analysert og kommet frem til mine temaer og kategorier. Kapittel 3 handler om uvalgt teori i studien. Denne delen rommer teori om kommunikasjon, kulturforståelse, kulturkunnskap og motivasjon. I kapittel 4 legger jeg frem bakteppe for min analyse for at leseren skal forstå konteksten ved å presentere informantene, løfte frem deres motiv for valg av yrke og deres tanker knyttet til møtet med etniske minoritetsforeldre. Etterpå blir de empiriske funnene presentert og drøftet opp mot det teoretiske rammeverket. Kapittel 5 inneholder avsluttende refleksjoner rundt studiens funn og helhet med forslag til videre forskning.

2.0 METODE

I denne delen av teksten vil jeg gjøre rede for og begrunne valg av metode, informanter og datainnsamlingsprosessen. Målet med min studie av hjelpearbeidere fra ulike etater er å fange deres opplevelse av møtet med etniske minoritetsforeldre. Derfor ble det mest hensiktsmessige å anvende et kvalitativt forskningsintervju med fenomenologisk tilnærming for å komme nærmere et svar. Dette vil hjelpe meg å få innsikt i informantenes egne erfaringer, tanker og følelser (Dalen, 2011). For å få denne innsikten vil en samtale omkring temaet fortone seg naturlig og gi nærhet til forskningsfeltet.

2.1 Kvalitativt forskningsintervju

I denne studien er det valg av problemstilling som avgjorde hvilken metode som skulle anvendes. Formålet med intervju er å få mest mulig fylldig og beskrivende informasjon om hvordan andre mennesker opplever sin livssituasjon og hvilke synspunkter og perspektiver de har på temaer som blir tatt opp i intervjusituasjonen (Thagaard, 2009, s. 87). I et individuelt intervju kan man få data om hva informantene identifiserer som sentrale faktorer i dette møtet og refleksjoner på de ulike temaene. Kvale og Brinkmann (2009) benytter begrepet livsverden, altså hvordan informantene opplever sin hverdag og forholder seg til denne. I min studie egner dette begrepet seg fordi den fokuserer på opplevelsesdimensjonen. Bruk av kvalitative intervjuer stiller krav om åpenhet og fleksibilitet. Her vil man utvikle en grad av innlevelse, som gir grunnlag for forståelse og innsikt (Thagaard, 2009). Et viktig formål er derfor å løfte frem informantenes stemme (Postholm, 2010).

2.2 Valg av informanter

I prosessen med å anskaffe meg informanter, tok jeg kontakt ved å ringe og sende mail til ulike etater og tjenester for å søke lykken med rekruttering av noen som passet til kriteriene. Mine kriterier var at de måtte arbeide med etniske minoritetsfamilier i sin hverdag og ønske å dele deres erfaringer. Dette fordi de måtte ha spesielle erfaringer som kan belyse arbeidsfeltet (Nilssen, 2012). I starten opplevde jeg mye avslag, men fikk etter hvert kontakt med en sosionom på et familievernkontor som ble min portåpner. Dalen (2004) bruker begrepet portvakter som aktører med tilknytning til forskningsfeltet. Hun skulle undersøke om noen kunne tenke seg å delta. Denne sosionomen ble en portvakt når jeg skulle finne meg informanter. Hun hadde fått tak i fire informanter – to kliniske sosionomer, en minoritetsrådgiver og en flyktningskonsulent.

Første kontakten mellom meg og informantene ble utvekslet i starten av november 2013 og sendte informasjonsskriv (vedlegg 1). Alle informantene arbeider i en større by i Norge. Intervju med første informant ble satt 24. november. Andre intervju ble satt 3. desember. Etter hvert fikk jeg mail fra en av en minoritetsrådgiver som ønsket å trekke seg grunnet følelse av å ikke kunne bidra med noe nyttig. Dette førte til søken etter ny informant. Jeg ønsket noen fra barnevernet for å få litt variasjon. Andre fordeler med å ha en informant til var tanken på å ha en back-up, dersom noen av de andre senere skulle trekke seg. I kvalitative studier må man belage seg med at forskjellige ting kan oppstå underveis og gi studien en annen retning enn først tenkt (Postholm, 2010). Jakten med å finne den nye informanten tok ikke lang tid. En uke senere fikk jeg mail av en barnevernskonsulent som ønsket å melde seg til studien. Hun fikk informasjonsskriv i midten av desember.

2.3 Intervjuguide

Min forskningsprosess startet ved å danne meg innsikt i litteratur og tidligere forskning om sosialt arbeid med etniske minoritetsforeldre. Jeg valgte et semistrukturert intervju. Denne type tilnærming ble valgt fordi det ga meg mulighet til å sette opp noen aktuelle temaer på forhånd av intervjuet og innebar en fleksibilitet. På denne måten kunne jeg følge informantenes tempo slik at de temaene de tok opp, ble bakt naturlig inn i samtalen (Postholm, 2010). Når det gjaldt struktur på intervjuguiden brukte jeg Dalens (2011) ”traktprinsipp”. Intervjuguiden omfatter fem overordnede temaer som skal dekke de viktigste områdene rettet mot å belyse forskningsspørsmålet. For å få høy kvalitet på datamaterialet, brukte jeg god tid på å utforme mine temaer og underliggende spørsmål (se vedlegg 2).

For å få mest mulig fyldig og beskrivende informasjon om informantenes livsverden, måtte jeg være påpasselig med hvordan jeg formet spørsmålene på. Måten man stiller spørsmål på skal trigge informantenes historie (Dalen, 2011). Spørsmålene skulle være åpne og intervjuet ha et narrativt preg. En konsekvens av dårlige spørsmål kan være at man får et fattig datamateriale. Dersom forskeren aktivt lytter, spør underveis og er oppriktig interessert i temaet og informantenes beretninger, kan man få frem viktig informasjon fra informantene. I gjengjeld bør forskningsmaterialet respektere informantens beretninger ved å gjengi dem mest mulig korrekt, uten å endre betydningen av dem (Kvale & Brinkmann, 2009).

2.4 Datainnsamling

Det anbefales å skrive ulike former for logg i kvalitativ forskning (Nilssen, 2012). I forskerloggen kan tanker dukke opp når og hvor som helst og følger forskeren gjennom hele

prosessen, mens memoskriving er mest relatert mot utvikling av koder og kategorier. Personlig har forskerloggen gjennom hele forskningsprosessen hjulpet meg til å bevare og vedlikeholde mine ideer og sørget for at jeg ikke har stoppet opp i skriveprosessen. Den har også bidratt til bevisstgjøring av valg og meninger i oppgaven. Memoskrivingen har gjort meg kritisk til kvaliteten på datamaterialet og fått meg til å stille betenkelige spørsmål underveis.

Intervjuene ble tatt opp på bånd. Før intervjuet var det viktig å bli kjent med lydopptakeren, sjekke kvaliteten og justere lydnivået klar til transkribering. I tillegg bestemte jeg meg for å ikke ha intervjuguiden i A4 format, fordi jeg opplever det litt forstyrrende og kan føle at jeg fremstår som useriøs for mine informanter. To dager før første intervju skrev jeg ut intervjuguiden, klippet den opp i de ulike temaene og limte hvert tema i papir av papp, slik at det lignet på programlederkort. Ideen fikk jeg fra et program på tv og fra veilederen. Jeg hadde på forhånd pugget mine spørsmål, men det føltes godt å ha de i hendene som en sikkerhet i tilfelle man skulle få jernteppe, behøve en påminnelse eller bare noe å holde i.

2.5 Gjennomføring av intervjuene

Alle intervjuene ble innledet med presentasjon av meg selv, forklaring av formålet med intervjuet, informasjon om personvern og frivillighet, bruk av lydopptak og rom for spørsmål fra informantene. Intervjuet med informant A (flyktningskonsulent) befant seg i en kafe på en søndag. Det var rolig og hyggelig stemning. Hun hadde mye på hjertet, noe som gjorde intervjusituasjonen veldig lett. Hun var positiv, engasjert og delte gjerne sine historier. Dette ga meg en god følelse i rollen som intervjuer. Intervjuet med informant B (klinisk sosionom) fant sted på hans kontor. Grunnet bussforsinkelse den dagen, kom jeg ti minutter for sent. Det påvirket intervjuet i den grad at jeg ikke fikk stilt alle spørsmålene. Derfor prioriterte jeg de spørsmålene som var av størst betydning, og som han ikke hadde uttalt seg noe om tidligere. Dette kan anses som en potensiell feilkilde i studien. Under intervjuet var det god stemning med hint av seriøsitet. Intervjuet med informant C (barnevernskonsulent) foregikk på et konferanserom. Hun var også engasjert i arbeidet sitt, positiv og avslappet under intervjuet. Vi snakket i en halvtime etter intervjuet angående ulike temaer og besvarte ulike spørsmål fra begges sider. Intervjuet med informant D (klinisk sosionom) skjedde på hans kontor. Vi satt i to store, runde stoler og plasserte lydopptakeren på bordet. Denne informanten ville gjerne se intervjuguiden på forhånd for å forberede seg på intervjuet. Jeg viste forståelse for hans synspunkt og begrunnet det med at jeg ønsket deres umiddelbare tanker under intervjuet. Dette opplevde jeg fikk utslag på intervjuet. Jeg følte at jeg fikk fasitsvar på spørsmålene og

at det forekom en underkommunisering. Her ble jeg som forsker utfordret spontant til å tenke annerledes. For at intervjuet skulle ta en annen form, var min strategi å stille mer provokative spørsmål, som kanskje ville lede til andre svar. Jeg forholdt meg rolig og behersket for å fremstå som profesjonell. Deretter formidlet jeg at det ikke fantes noe riktig eller galt svar og at jeg var ute etter hans erfaringer. Etter hvert følte jeg at det løsnet. I etterkant opplevde jeg dette som bekymrende av frykt for å ikke kunne bruke dette materialet. Da jeg satte meg ned og analyserte transkriberingen, så jeg at denne personen uttalte seg med korte, tydelige setninger. Mine bekymringer var unødvendige. Med teori i bakgrunn og øvelse på prøveintervju prøvde jeg å være bevisst på eget kroppsspråk, sittestilling, måten jeg holdt programkortene og hvordan jeg tittet på mine informanter. Oppfølgningsspørsmål som dukket opp underveis, tok jeg opp når jeg fikk inntrykk av at de var ferdig med spørsmålet som gjaldt. Lydopptakeren var til stor hjelp ettersom det ga meg mulighet til å ha full fokus på informantene (Dalen, 2011). Jeg hadde på forhånd valgt bort noteringer i intervjuet, fordi jeg ønsket å forebygge distraksjoner mellom meg og informantene. Samtidig ville jeg ikke la noe hindre meg til å observere deres reaksjoner og non-verbale kommunikasjon. Etter endt intervju, skrev jeg ned umiddelbare tanker, ideer og følelser som jeg fikk underveis i det enkelte intervjuet i forskerloggen.

2.6 Transkribering

Å transkribere betyr å omforme tale til tekst (Nilssen, 2012). Jeg transkriberte like etter at jeg var ferdig med hvert intervju. Bakgrunn for dette er at i kvalitativ forskning skal det gjøres så raskt som mulig (Dalen, 2004; Postholm, 2010; Nilssen, 2012). Nilssen (2012) mener at det er mange fordeler ved å transkribere selv. Noen av disse er at man blir godt kjent med materialet sitt, ideer til koding kan dukke opp, man kan oppdage mønster, situasjonen blir levende igjen og man kjenner konteksten. I teksten lagde jeg to marger der koder kunne bli skrevet på venstre side, transkriberingen i midten og potensielle kategorier til høyre. For å spare plass skrev jeg med skriftstørrelse ti. Noen av mine refleksjoner uthevet jeg med fet skrift i parentes. Dette var en tidkrevende prosess og kunne vare fra fem til åtte timer. Når man transkriberer kan teksten aldri bli nøyaktig. For det første mister man tonefall og kroppsspråk og det andre er at forskeren tolker selv hva som er signifikant. Likevel er det viktig at man er tro mot datamaterialet ved å skrive eksakt det som blir sagt (Nilssen, 2012). For å forebygge at noe ble utelatt, prøvde jeg å sikre at det jeg hadde oppfattet ble forstått korrekt ved å gjenta hva de sa og noen ganger oppsummerte med spørsmål. Da jeg var ferdig med transkripsjonene, hørte jeg på intervjuene to ganger ekstra for å forsikre at jeg hadde skrevet

riktig ord. Jeg hadde noen informanter som snakket med dialekt. Jeg oppfattet dette litt vanskelig og transkriberte derfor på den måten som var mest komfortabel for meg, bokmål. Da alle intervjuene var ferdig transkribert hadde jeg totalt 44 sider.

2.7 Koding og kategorisering

Koding og kategorisering av datamaterialet er det mest sentrale i den kvalitative analyseprosessen (Nilssen, 2012). Jeg startet med å lese datamaterialet tre ganger for å få et overblikk. Deretter markerte jeg de meningsbærende enheter med rosa markeringspenn, skrev korte notater i den venstre margin og stilte meg selv spørsmål underveis. Dette gjorde jeg for å få tak i hva informantene opplevde og hvilke temaer de uttalte seg om. Det var mange ord som var gjentakende uten at jeg klarte å se sammenhengen mellom dem. Dette ble for meg min start på det som kalles for åpen koding (Nilssen, 2012). Neste steg ble å finne ut hvilke av de betydningsfulle enhetene kunne gå sammen under overordnede begreper. For å gjøre dette mer oversiktlig, lagde jeg tankekart med overskriften på de meningsfulle enhetene som overskrift. Da jeg leste gjennom disse, så jeg noen fellesnevner. Her valgte jeg å bruke intervjuguiden min som kronologisk rettesnor for hvordan jeg skulle organisere disse begrepene. Hjelpearbeidernes erfaringer ble ikke brukt som et eget punkt i utvikling av kategorier, fordi jeg følte at alt som ble fortalt, baseres ut fra deres opplevelser og danner grunnlag for de tre kategoriene.

Jeg utformet tre kategorier: Oppfatning av store utfordringer i arbeidet, egenkompetanse og oppfatning av arbeidsmiljø. Utfordringene som blir nevnt har noen fellestrekk som hjelpearbeiderne treffer på i møte med etniske nordmenn, men jeg tar utgangspunkt i å løfte frem særtrekkene som nevnes i forbindelse med utfordringene i møte med etniske minoritetsforeldre, som også er mitt fokus i denne oppgaven. Disse utfordringene deler jeg i to underkategorier: Språk som utfordring og kulturelle utfordringer. I førstnevnte inngår utfordringer ved bruk av tolk, mens i andre del inngår kulturelle utfordringer i forhold til barneoppdragelse, bruk av vold, ære og miste ansikt og forståelse av systemet.

Ved senere analyser dukket det frem andre viktige stikkord som bruk av vold, benekting av vold og legge vekt på barns stemme. Andre kategori omhandlet deres vurdering av egen kompetanse. Stikkord som blir felles her er generell kulturkunnskap, mestring av arbeidet og hva de ønsker mer kunnskap om. Siste kategori handler om deres opplevelse av arbeidsmiljøet. Her ser jeg at alle informantene opplever høy grad av trivsel. Som inspirasjon anvender jeg Skaalvik og Skaalvik (2012) tre stikkord: gleden ved arbeidet, autonomi og

belastninger som viktige begreper for å se nærmere på hvorfor de trives og hvilke belastninger de opplever i sin hverdag. Denne kodingsprosessen ble for meg det som kalles for aksial koding. Siste del av analysetrinnene, selektiv koding, handler om å finne kjernen i alle disse kategoriene der målet er å representere forskningens hovedtema (Postholm, 2010). Tanken om hva som kunne være kjernen dukket allerede opp i den aksiale kodingen. Alle informantene opplevde arbeidet sitt meningsfylt. Jeg leste gjennom transkripsjonene en gang til for å sjekke om kjernekategoriene bandt sammen de tre andre hovedkategoriene. De viste seg å stemme. Alle informantene opplever store utfordringer i arbeidet, de opplever mestring i arbeidet og vurderer eget arbeid som over gjennomsnittet og trivselen på arbeidet er meget høy. Trivselen fungerer også som en slags buffer mot de store utfordringene.

Da jeg ble ferdig med analysedelen, satte jeg meg inn i relevant teori som kunne hjelpe meg å tolke informantenes historier og meninger. Denne prosessen opplevdes som å gå fra utsikt til innsikt. Ifølge Nilssen (2012) er valg av teori avhengig av hva materialet forteller forskeren. Teorien er et analytisk og fortolkende rammeverk som skal bidra til at forskeren forstår meningen i materialet og hvorfor funnene er av betydning. Forskjellen mellom analyse og tolkning er at med analyseprosessen kommer man fram til funn, mens tolkning hjelper å skape forståelse i funnene (Bogdan og Biklen 2003 i Nilssen 2012). Ut fra mine kategorier, leste jeg på forskjellig teori som kunne belyse hvordan informantene opplevde dette møtet. Jeg landet på teori om kommunikasjon, kulturforståelse og kulturkunnskap som kunne si noe om hvilke kunnskaper og ferdigheter den profesjonelle hjelpearbeideren trenger for å mestre arbeidet. Deretter ble ønsket om å bruke teori om motivasjon et hjelpemiddel til å tolke deres oppfatninger og erfaringer i møte med etniske minoritetsforeldre.

2.8 Forskerrollens betydning for kvalitet i forskningen

I all kvalitativ forskning er kvalitet et overordnet begrep for troverdighet, transparens og overførbarhet. I kvalitativ forskning er troverdighet det overordnede begrepet for gyldighet, pålitelighet og overførbarhet (Postholm, 2010). Disse begrepene henger tett sammen, og troverdigheten vil dermed omfatte hele studien. Slik jeg ser det er pålitelighet en forutsetning for å få gyldige data. Postholm (2010) sier videre at pålitelighet handler om i hvilken grad forskningen er utført på en forsvarlig og nøyaktig måte. Dette kan man dekke gjennom dokumentert refleksivitet – altså at forskeren har et kritisk blikk på egne ideer, rolle, bruk av metoder, møtet med informanter, tolkning osv.

Dette viser betydningen av forskerens forforståelse. ”All forståelse er bestemt fra en forforståelse” (Wormnæs 1996 i Dalen 2011, s. 16). Forforståelsen omfatter skjult bagasje

som erfaringer, verdier, kunnskap, teoretisk rammeverk, forskningsfilosofi og holdninger til feltet/området som vi skal studere. Dette betyr at jeg med min forforståelse kan og vil påvirke forskningsprosessen og forskningsresultatene. Den beste måten å legge frem forforståelsen er gjennom dokumentert refleksivitet, synliggjøre egen subjektivitet og de valgene man har tatt som grunnlag for analysen. ”Refleksivitet er en erkjennelse av at all kvalitativ forskning er verdiladet og påvirker forskerens subjektive, individuelle teorier” (Nilssen, 2012, s. 139). Hensikten med dette er å gi leseren en mulighet til å se i hvor stor grad jeg som forsker kan ha influert forskningsarbeidet i analysen fra start til slutt. Dette vil også sikre troverdighet ved at leseren kan spore prosessen og vurdere om den kan overføres til egen kontekst (Karlsdottir, 2011; Nilssen, 2012). Forskeren blir derfor det viktigste forskningsinstrumentet (Dalen, 2011; Postholm, 2010).

For å styrke studiens pålitelighet har jeg lagt ved informasjonsskriv med samtykkeerklæring, intervjuguide og forklaring av intervjuguide (se vedlegg 1,2 og 3). En annen måte å styrke påliteligheten får man ved å beskrive konteksten rundt og dele detaljerte beskrivelser av framgangsmåten under hele forskningsprosessen. Dette kalles også for thick descriptions. Jeg brukte som nevnt tidligere god tid på å formulere åpne spørsmål i intervjuguiden slik at svarene ble mest mulig fylldige. Dette har til gjengjeld gitt meg et rikt datamateriale. I denne studien har jeg anvendt båndopptak, semistrukturert intervju, forskerlogg og memoskriving. Fordelen med disse har vært fylldige beskrivelser og dokumentasjon av fenomenet som kan gi en viss overførbarhet. En ulempe i min studie var at det var tidkrevende å samle all dokumentasjonen. Her kan det tenkes at det kan være lett å slurve og være upresis med data. Dette har jeg prøvd å unngå etter beste evne, fordi det går på min integritet og utover studiens troverdighet.

Gyldighet peker på om man har undersøkt det man har sagt man skal undersøke. F eks under et intervju vil det innebære at jeg som forsker prøberer og sjekker egen forståelse ved å spørre; ”har jeg forstått riktig...mener du at?”. Hensikten her vil være å skape en mest mulig lik felles forståelse mellom meg og informanten. Det stilles her også krav til meg som forsker for hvordan jeg har utført intervjuet, tatt i bruk ulike måter å samle inn informasjon, måten man har transkribert, dokumentert underveis og begrunnet ens egne valg. Uten dette er det ingen gyldighet i studien. Overførbarhet i kvalitativ forskning handler om funnene har gyldighet utover utvalget, konteksten, samtidig som det er aktuelt og brukbart i andre situasjoner (Postholm, 2010). I denne studien innebærer det at mine funn ikke nødvendigvis

behøver å være som opplevelsen andre representanter fra ulike etater har av møtet med etniske minoritetsforeldre. Om min studie har en nytteverdi eller kan overføres til andre situasjoner er leserens vurdering. Min hensikt har ikke vært å generalisere funnene, men heller satset på å løfte frem hvordan mine informanter med deres bakgrunn og erfaringer opplever møtet med etniske minoritetsforeldre.

Andre måter å sikre gyldigheten på er gjennom metodetriangulering og member checking. *Member checking* går ut på at forskeren gir informantene en mulighet til å se om de kan kjenne seg igjen i beskrivelsene og tolkningene på bakgrunn av datainnsamlingen, samt korrigere svakheter (Postholm, 2005). Mot slutten av intervjuet hadde som sagt informantene mulighet å tilføye eller framheve det de mente var viktig for studien. Dette ga en god anledning for å forsikre meg om at både de og jeg fikk muligheten til å korrigere eller utdype tidligere spørsmål slik at de fikk bekreftet eventuelle feiltolkninger og beskrivelser. I spørsmål om de ønsket å slette noe, svarte alle nei. Da analysedelen var ferdig, sendte jeg ikke den til informantene av frykt for mer sensurering. Troverdigheten kan også øke dersom man finner bevis for det motsatte av det informanten har sagt. Dette kalles å lete etter «negative funn» (Karlsdottir, 2011). Her må altså forskeren se etter om det er kongruens mellom det en observerte i intervjuet (f eks informantens kroppsspråk) og det informanten har sagt i intervjuet. Desto mer kongruens, desto mer gyldig blir kunnskapen. Jeg fant ikke materiale som kunne tilsi at informantene oppga motstridende svar.

2.9 Ethiske betraktninger

Min rolle som forsker bringer også etiske utfordringer som må vurderes gjennom hele studien (Nilssen, 2012). Prosjektet mitt ble meldt inn 30.10.13 til NSD (Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste) og fikk senere mail om at denne studien var meldepliktig siden jeg skulle lagre informasjon på datamaskinen og vente med sletting av data til oppgaven var levert inn. Et generelt hovedprinsipp i all forskning er at alle opplysninger som samles inn i studien skal behandles med respekt, fortrolighet og konfidensielt (Thagaard, 2009). Før datainnsamlingen var det viktig å skrive et informasjonsskriv etterfulgt av en samtykkeerklæring som informerte om studiens formål, bruk av metode, informantenes rettigheter og signatur for at de samtykker for hva det innebærer å delta (se vedlegg 1) (Postholm, 2010). I dette skrivet fulgte ingen ekstra belastninger og jeg forsikret dem om konfidensiell behandling av datamaterialet. Hensikten her har vært å unngå skade og belastninger for mine informanter i etterkant av studien. Det er kun jeg som har hatt tilgang til båndopptakeren og transkripsjonene. Derav er

det viktig når man presenterer sine data på en måte slik at man ikke kan identifisere deltakerne (Thagaard, 2009). Jeg har derfor valgt å omtale informantene for A, B, C og D. for å beskytte deres identitet og anonymitet.

3.0 TEORI

I denne delen av oppgaven skal jeg presentere relevant teori knyttet opp mot min problemstilling. Denne teorien hviler på to hovedpilarer. Teori om kommunikasjon, kulturforståelse og kulturkunnskap utgjør den første pilaren som skal si noe om hvilke kunnskaper og ferdigheter den profesjonelle hjelpearbeideren behøver for å mestre arbeidet. . Teori om motivasjon utgjør den andre pilaren. I dette inngår også kort teori om forventninger og verdier. Denne delen skal senere hjelpe meg å analysere de profesjonelles oppfatninger og erfaringer i møte med etniske minoritetsforeldre. Fokus for valg av teori har derfor vært mennesker som arbeider med familierelaterte utfordringer.

3.1 Kommunikasjon

Kunnskap om kommunikasjon er relevant i arbeid med alle mennesker, spesielt i møte med etniske minoriteter. Det er vanlig å skille mellom verbal og non-verbal kommunikasjon, men jeg har også inkludert anerkjennende kommunikasjon og se med det gode blikk fordi min oppgave vektlegger møtet mellom mennesker.

3.1.1 Verbal og non-verbal kommunikasjon

Kommunikasjon omfatter ikke kun et verbalt språk, men også bruk av mimikk, ansiktsuttrykk, kroppsholdning, håndbevegelser, øyekontakt m.m. (Hagen & Qureshi, 1996; Skytte, 2008; Bøhn & Dypedahl, 2009; Söderström, 2012). Gjennom språket blir vi kjent med andre mennesker og uttaler oss om følelser, tanker og meninger. Hvordan man uttrykker seg henger tett sammen med måten å tenke på og måten man oppfatter virkeligheten. I møte med andre kulturer er det viktig å huske at mimikk, håndbevegelser og ansiktsuttrykk kan være kulturelt betinget og lett å feiltolke fordi kulturer har ulike normer for hvordan misnøye og glede vises (Skytte, 2008). Hun sier videre at måten man uttrykker seg på, også avhenger av kulturen. Noen kulturer har en direkte språkstil, mens f. eks i den arabiske verden er talemåten preget av symboler og metaforer hvor man forlater emnet, vender tilbake, for så å forlate det igjen. I noen samfunn kan en slik rett-på-sak stil lett bli ansett som fornærmende og sårende, mens en ”gå-rundt-grøten” stil kan gjennom våre kulturelle briller lett risikeres å anse som unnvikende. I noen japanske og arabiske kulturer er det f. eks også uanstendig å snakke om intime

familieforhold med fremmede (Skytte, 2008). Her kan snakk om slike ømme temaer, bli sett på som at noen taper ansikt. I slike kulturer vil man da kunne oppleve at mennesker trekker seg mer unna og finner på unnskyldninger for å ikke svare på spørsmål. Her kan det bli en utfordring dersom man selv har en mer direkte kommunikasjonsstil og ikke bryr seg i like stor grad om å tape ansikt, samtidig som man tror at alle andre ser verden på samme måte. I møte med ulike kulturer, er det viktig å utvikle en viss sensitivitet i forholdet til den andre og prøve etter beste evne å tilpasse seg situasjonen (Fife, 2002; Bøhn & Dypedahl, 2009; Skytte, 2008).

Hvordan skal man kommunisere med personer som kommer fra kulturer der man er opptatt av å ikke miste ansikt? Bøhn og Dypedahl (2009) nevner respekt gjennom indirekte kommunikasjon som viktig. Uavhengig av hvordan man definerer respekt, mener de at hensynsfullhet er noe som man generelt bør tenke på, uansett hvem man omgås. I individualistiske kulturer blir det ofte sett på som veldig viktig å ikke krenke enkeltindividets egenverdi og respektere deres uavhengighet og integritet. I denne delen av verden er det få som forbinder respekt med det å alltid skulle nikke, smile, gi bekreftelser eller si ja til de man møter. I Norge kan slik oppførsel tolkes som smiskete, mens i kollektivistiske kulturer hvor det å gi andre ansikt er viktig, vil denne oppførselen tolkes som å vise respekt for den andres selvfølelse og omdømme (Bøhn og Dypedahl, 2009).

Fife (2002) viser til åtte kriterier for at flerkulturelle samhandlinger kan utvikles positivt: evnen til å vise respekt, evne til å ikke fordømme, evne til å akseptere at egen kunnskap og eget syn er relativt, evne til empati, evne til å være fleksibel, evne til turtaking i samtaler og til slutt det å ha toleranse for tvetydighet. Qureshi (2009) mener at god kommunikasjon er avhengig av å være genuint interessert i og lære noe om den andre, respekt, empati, anerkjennelse og en inkluderende holdning. Ydmykhet, respekt og nysgjerrighet er viktige bidragsyttere for å oppnå en god kommunikasjon. Det er den profesjonelle som har hovedansvaret for å vise respekt og inkludere klienten. Han fremhever videre betydningen av at den profesjonelle i en samtale evner å få tak i mottakerens budskap ved å være undersøkende og klare å se ting fra ulike perspektiver. Da vil man kunne stille samtalepartneren bedre spørsmål og tolke svarene bedre (Qureshi, 2009).

3.1.2 Anerkjennende kommunikasjon

For at den profesjonelle skal utøve en inkluderende holdning må man vise toleranse for ulikhet og aksept for forskjellighet, ha tillit til og anerkjennelse for klienten og utfordringene. For den norske pedagogen Berit Bae (1988a) handler anerkjennelse om at man lar den andre

”være ekspert på sin egen opplevelse”. Dette betyr for profesjonsutøvere at man lar klienten få rom og tillit til å utvikle sin måte å utrykke seg selv på uavbrutt, vise respekt for den utgaven av historien som blir fortalt og tilføyes i den faglige forståelsen. Måten profesjonelle presenterer seg og formulerer seg i samtaler med familier kan være avgjørende for om de føler seg anerkjent (Qureshi, 2009; Qureshi & Fauske, 2010). En anerkjennende relasjon er viktig uansett alder, bakgrunn eller problem klienten måtte ha og inneholder elementer som aktiv lytting, likeverd, forståelse, aksept, toleranse, bekreftelse og åpenhet. Disse væremåtene går hånd i hånd med hverandre og skaper hverandres forutsetninger.

Kommunikasjon er en toveisprosess som handler om å utvikle en felles forståelse gjennom konstruktive dialoger og tolke meningsinnholdet. Dette påvirkes av faktorer som maktrelasjoner, holdninger og referanserammer (Midjo, 2010). Å forstå innebærer å kjempe for et symmetrisk møte. I dette møtet er det den profesjonelle som styrer samtalen og møtet. På grunn av denne makten, har den profesjonelle en plikt til å ta vare på likeverdigheten i relasjonen og sørge for at kommunikasjonen foregår mest mulig symmetrisk. Dersom profesjonsutøvere lar sitt ståsted og kunnskap bli dominerende, vil de etniske minoriteters perspektiv få en lavere posisjon. Qureshi (2009) hevder at den profesjonelle i dette møtet behandler klienten uten fordømmelser, ikke som representant for sin gruppe og kultur og som et selvstendig individ. Like viktig er det at klientenes historie, kompetanse og problemdefinering få mer plass og tillegges mer vekt, slik at deres medvirkning og verdighet vil øke. Kultursensitivitet er her sentralt. Samtalen mellom den profesjonelle og minoritetsforeldrene skal preges av nysgjerrighet ved å stille spørsmål, istedenfor å stadfeste et problem. Qureshi & Fauske (2010) og Qureshi (2009) nevner at åpenhet og nysgjerrighet kan hjelpe den profesjonelle til å etablere en felles arena for dialog. Moufack (2010) understreker at vi i første rekke trenger et (kultur)sensitivt barnevern – der kulturforståelse er et av flere perspektiver som må tas med i vurderingen (Moufack, 2010).

Som vi ser, spiller kommunikasjonsferdigheter og relasjonskompetanse en avgjørende rolle for å skape tillit og trygghet med klientene (Qureshi, 2009; Spurkeland, 2005).

3.1.3 Se med det gode blikk

I møte med etniske minoriteter, er det viktig å ha gode intensjoner, et åpent sinn og fleksibilitet (Bøhn & Dypedahl, 2009). ”*Man må lære seg kunsten å se med den andres blikk*” (Eriksen, 2001, s. 71). Ninni Sandvik (2006) skriver om å se med det gode blikket og definerer det som: “*et velvillig blikk som tar for gitt at barnet har både fornuftige intensjoner*

og viljer. Det gode blikk ser ting i beste mening, leter etter muligheter for å forstå barn, relasjoner og situasjoner på mange ulike måter.” (s.15). Her blir blikket i utgangspunktet brukt mot voksen-barn relasjon, men jeg mener at det har en overføringsverdi til voksen mellommenneskelige relasjoner også. Utfordringen ligger i at profesjonelle har mange relasjoner og situasjoner som skal sees, forstås og håndteres på en dag, og da kan man lettere ignorere eller feiltolke klientenes intensjoner. Målet er å klare å komme til et felles nivå der man kan dele fokus, følelser og intensjoner, altså intersubjektivitet. Ifølge Sandvik (2006) kan man oppnå dette nivået ved å tone seg inn på det man oppfatter er barnets følelse, i dette tilfellet klientens følelse. Da vil klientene tolke slike inntoner og oppleve at personen blir sett og at følelsene forstås. En forutsetning for å klare dette er også mindfulness eller oppmerksomt nærvær, altså ha en evne til å være tilstede i nuet (Nilsonne, 2005).

Kunnskap om verbal, non-verbal - og anerkjennende kommunikasjon og se med det gode blikk er viktige refleksjonsredskap for å bli flinkere til å forstå andres persepsjon og måter å handle på. Vi må med andre ord bli flinkere til å tenke muligheter, istedenfor begrensninger.

3.2 Kulturkunnskap og kulturforståelse

Kunnskap om kommunikasjon er viktig, men like viktig er også kunnskap om hvordan kultur påvirker kommunikasjonen (Bøhn & Dypedahl, 2009). Det er gjort mange undersøkelser som viser at sosialarbeidere opplever relasjonsarbeid og sosialt arbeid med etniske minoriteter som tøft og krevende (Ylvisaker, 2004; Hærem & Aadnesen 2008; Rugkåsa 2008; Eide, Qureshi, Rugkåsa & Vike, 2009; Bø, 2010; Kriz & Skivenes 2010a; Moufack 2010; Handulle, 2013). Lopez (2007) intervjuet i sin studie trettifire personer med ulik minoritetsbakgrunn om deres erfaringer med familievernkontoret – spesielt meklingen. De minoritetsspråklige brukerne savnet behovet for at ansatte i familievernet har kunnskap og forståelse for deres kultur, i tillegg til innsikt i ”den tause kunnskapen” i kulturen deres.

Kommunikasjon på tvers av kulturer krever kompetanse og ferdigheter som kan læres gjennom erfaring og trening (Skytte, 2008). Dette forutsetter interkulturell kompetanse, som beskrives som evnen til å kommunisere hensiktsmessig og adekvat med mennesker som har en annen kulturell bakgrunn. I praksis betyr dette å skape en god relasjon, ivareta kulturelle koder for respekt og høflighet med hensyn til alder, kjønn og posisjon, samtidig som man evner å kommunisere på tvers av kulturelle og språklige skillelinjer (Bøhn & Dypedahl, 2009; Bø, 2010). Qureshi (2009) sier at

”kulturforståelse handler om å ha kunnskaper om hvordan kulturer styrer tenkning, følelser og handlinger aktørene imellom, og å ha teoretisk innsikt og et kritisk analytisk perspektiv på kultur som tilstedeværende fenomen i enhver samhandling mennesker imellom. Det innebærer å forstå både andre og seg selv. Vi er alle bærere av ”kultur” (s. 208).

Hagen og Qureshi (1996) sier at kulturkunnskap alene ikke er nok, men at man også må være bevisst på sin egen kultur og egne verdier for å forstå andre kulturer. Å konsentrere seg kun på ”de andre” og unngå egne kulturelle briller uten kritisk analyse, kan innebære etnosentrisme (Gullestad 1989 i Qureshi 2009). Hvordan skal man få tak i denne kunnskapen? Interkulturell kompetanse utvikles gjennom erfaringer, fagkunnskap og refleksjon (Bøhn & Dypedahl, 2009). Våre erfaringer og kunnskap på dette temaet er under utvikling, derfor er det viktig å holde seg oppdatert. Payne (2005) og BASW (1982) mener at klienten er den viktigste kilden til å skaffe seg kunnskaper om kultur. Dette vil hjelpe den profesjonelle til å skille på hva som er kulturelt betinget, og hva som er spesielt for den ene kulturen. Gjennom mer kunnskap og kulturforståelse vil man også bli dyktigere til å bekjempe fordommer i møte med andre mennesker (Eriksen, 2001). Dessuten vil et reflektert forhold til egne holdninger hjelpe oss til å bli mer tolerante, nysgjerrige og åpne (Bøhn & Dypedahl, (2009).

I møte med mennesker fra andre kulturer er faren for misforståelser stor fordi vår persepsjon skjer gjennom et kulturfilter (Hagen & Qureshi, 1996). Bøhn & Dypedahl (2009) refererer til Condon (1973) som beskriver dette filteret som vårt analyseapparat i hjernen – der vår tolkning av virkeligheten males av våre kulturelle verdier, gjetninger og oppfatninger. Jo større avstanden er mellom kulturene, jo større er risikoen for misforståelser (Hagen og Qureshi, 1996). Implisitt kan det her tolkes som at det skjer en flytting av problemet over på den andre fordi en ikke forstår. Dersom man ikke har eller viser interesse og respekt for klienten, må en gå i seg selv og reflektere over hvorfor det er slik. Hvis man setter egne verdier, perspektiv og kultur som målestokk når man tolker andre mennesker, har man en etnosentrisk holdning (Bøhn & Dypedahl, 2009; Eriksen, 2001).

Kulturrelativisme kan anses å være det motsatte av etnosentrisme. Enkelt forklart kan man si at det handler om at alle normer, verdier og handlinger er tillate så lenge de er definert som riktig og akseptable innenfor en kultur (Bøhn & Dypedahl, 2009). Alene er ingen av disse holdbare, derfor er det lurt å kombinere disse to – slik at man forsøker å forstå et fremmed kulturelt fenomen i sin egen sammenheng før man kritiserer det, prøver å forstå hvordan og hvorfor ting blir gjort på den måten de gjøres i andre kulturer (Bøhn & Dypedahl, 2009;

Eriksen, 2001). Evnen til å flytte perspektiv, henger sammen med hvor kulturelt sensitive vi er overfor andre, det vil si ”å vise respekt og forståelse for hverandres verdier og unikheter – og ivareta disse” (Qureshi, 2009, s. 209). Hvor sensitive vi er, vil også være en indikasjon på hvor mye interkulturell kompetanse man har og nysgjerrighet for hvordan andre mennesker tenker (Bøhn & Dypedahl, 2009).

Det er viktig å poengtere at det finnes store forskjeller mellom ulike grupper, selv om de tilhører samme religion og nasjonalbakgrunn. F. eks er kunnskap om familiemønster, barneoppdragelse, hvordan konflikter løses i familien og hvem som har siste ord er også av betydning (Hagen & Qureshi, 1996).

3.3 Mulige barrierer for god kommunikasjon i arbeidet etniske minoritetsforeldre

Det er mange elementer som kan bidra til å hindre god kommunikasjon. I denne delen vil jeg legge frem noen faktorer som kan oppleves som barrierer for mine informanter.

3.3.1 Bruk av tolk

Når en person ikke behersker det norske språket, medvirker manglende språkferdigheter og fravær av tolk til asymmetri i relasjonen og kommunikasjonen (Magelssen, 2008). En konsekvens av dette kan være en følelse av avmakt (Moen, 1996; Handulle, 2013). Det er mange etniske minoritetsfamilier som ikke har kjennskap til hva barnevernet er og arbeider med (Brenna, 2001; Moen, 1996). Brenna sier videre at i slike miljøer eksisterer rykter om at barnevernet skal ta fra dem barna. Hun mener at denne mangelen på kunnskap og ekte informasjon kan forårsake usikkerhet, frykt og utrygghet. Når f. eks barnevernet tar kontakt med slike familier, er det uvant at noen utenom familien skal blande seg inn i hvordan barna deres har det. I slike tilfeller er bruk av tolk nødvendig. Dette brukes for å sikre likeverdige tjenester og en ikke-diskriminerende praksis i kommunikasjonen.

Å arbeide med tolk krever en spesiell teknikk og må læres (Magelssen, 2008). «*Tolkeetikk, tolketeknikk, og tolkeskikk er viktige elementer å ha kunnskap om, på lik linje med begrepsforståelse i to språk. Å være tolk er et stort ansvar, og krever modenhet, kunnskap og spesifikke ferdigheter*» (Aadnesen & Hærem, 2007, s. 76). Mangel på tolkefaglige kvalifikasjoner hos tolker setter rettsikkerheten for tolkebrukerne i fare. En av de viktigste oppgavene er å klare å få tolken og den profesjonelle på samme lag slik at de forstår hverandre. En måte å gjøre dette på er å utdype og forklare fagord og dialektord som vil bli

brukt i samtalen og at tolken kulturoversetter begrepene, slik at oversettelsen samsvarer med den forståelsen som barnevernsarbeideren har av dem. Alle fagord kan ikke oversettes direkte til andre språk. Som hjelp til å tolke kulturelle koder kan barnevernsarbeideren ha nytte av en kulturformidler som har kunnskap om blant annet skrevne og uskrevne regler i bestemte land. Disse bestilles gjennom tolketjenesten (Aadnesen og Hærem, 2007).

3.3.2 Tap av ansikt

Fenomenet ”å tape ansikt” i interkulturell kommunikasjon handler om å bli ydmyket, tape prestisje eller det å miste ryktet sitt. For å forstå denne metaforen, er ord som skam, ære, skyld og samvittighet essensielle. Disse begrepene henger sammen, men blir ulikt vektlagt i forskjellige kulturer, derfor vil jeg kun forholde meg til ære og skam. Selv om disse følelsene omhandler mange, er fenomenet mest utbredt i kollektivistiske kulturer, der vi-følelsen er sterk. I ære – eller skamkulturer er det viktig å framstå best mulig overfor andre. Dersom et familiemedlem skeier ut, blir alle i familien påført skam, altså kritisert, fornødt og latterliggjort (Hagen & Qureshi, 1996). Dersom respekten og æren til familien blir krenket har man både rett og plikt til å gjenopprette denne, her kan vold i noen tilfeller bli ansett som legitimert (Hagen & Qureshi, 1996). Hva som gir ære og hva som gir skam er ulikt i ulike samfunn og ulike tider. I mange kulturer er barn som blir fornorsket i levemåte og klesstil, snakk om fysisk avstraffelse hjemme, kontakt med barnevernet og kontakt med det motsatte kjønn er eksempler som vil medføre et dårlig rykte og påføre familien skam. Å unngå steder/situasjoner som dette er en viktig strategi for å opprettholde et godt rykte og ikke sette familien i et dårlig lys slik at de mister sin ære. En konsekvens kan være at man blir ”fryst” ut av det etniske miljøet (Aadnesen & Hærem, 2007).

3.3.3 Ulikt syn på barneoppdragelse

Det finnes store variasjoner av syn på barneoppdragelse (Skytte, 2008). For å kunne forstå etniske minoritetsforeldres uttrykk for barneomsorg må den profesjonelle sette seg inn i deres tilpasning til foreldrerollen i Norge, ha kunnskap om den kulturelle konteksten omsorgen inngår i og kunnskap om oppdragelsesstiler (Aadnesen & Hærem, 2007). Både Skytte (2008), Aadnesen & Hærem (2007) og Jørgensen & Weele (2009) viser til to ulike oppdragelsesstiler. Det første er individualistiske kulturer som uttøves i vestlige land og har fokus på det enkelte mennesket og verdsetter uavhengighet. Det andre er kollektivistiske kulturer, som blir praktisert i ikke-vestlige land og vektlegger gruppe, harmoni i gruppe, og lydighet. Disse grunnleggende forskjellene i livssyn kan få betydning for holdning til og målet med avstraffelse av barn. Innenfor en individualistisk tradisjon er hensikten med straff at barnet

skal internalisere moralske holdninger og føle skyld. Ved at barnet får skyldfølelse, trenes det opp en moralsk holdning. Innenfor en kollektivistisk tradisjon straffes man for en handling som påfører familien skam. Jørgensen & Weele (2009) påminner om at disse to oppdragelsesstilene, er overforenklede livssynsmodeller av komplekse sosiale og kulturelle systemer. Kunnskap om dette kan bidra til å øke forståelsen av oppdragelse og relasjoner blant etniske minoriteter.

3.3.4 Vold og avstraffelse av barn

Jørgensen & Weele (2009) forteller gjennom sine erfaringer fra et prosjekt ved Alternativ til vold (ATV), at toleransen for fysisk vold blant etniske minoritetsfamilier, er ulik enn i norsk kulturell kontekst. De forteller at klienter de har snakket med, ikke inkluderer mildere fysisk vold i sitt voldsbegrep. Dette kan skyldes at de anser slik atferd som mer ”vanlig” og ikke som vold. Hvordan man oppfatter vold, er avhengig av kultur og kontekst (Malley-Morrison & Hines, 2004; Wikan, 2007). Mange inkluderer kun handlinger som gir fysisk skade i sitt voldsbegrep, og anser ikke psykisk vold som alvorlig (Jørgensen & Weele, 2009).

Heltne & Steinsvåg (2012) tar for seg barns perspektiv på vold, voldsbegrepet og skadevirkningene av å oppleve vold hjemme. Av sistnevnte, presenteres nevrobiologiske utviklingsskader, psykologiske traumeskader og tilknytningsskader. Blant annet sies det at vold mot barn påvirker skolearbeidet og konsentrasjonen og blir oftere fysisk syke ettersom de blir mer utsatt for stress og angst. Videre sier de at barn som mangler trygge rammer har større sannsynlighet enn andre barn for å få psykiske vansker når det blir eldre.

Psykologen Per Isdal (2000) definerer vold som ”*enhver handling rettet mot en annen person, som skader, smerter, skremmer eller krenker, får den personen til å gjøre noe mot sin vilje eller slutte å gjøre noe den vil*” (s. 36). Han legger altså vekt på handlingen i seg selv og dens konsekvens der handlingens essens er makt. Han knytter voldsutøvere til begrepet avmakt. Avmakt er en følelse eller tilstand der man opplever mangel på kontroll, forutsigbarhet, innflytelse eller løsningsmuligheter. Han mener også at vold brukes som en utvei for avmakt, slik at det blir en måte å kontrollere avmaktsfølelsen, ved å blant annet ta til seg makt. Derfor er det viktig å gå bak avstraffelsen for å forstå denne type straff og dens hensikt.

Marianne Skytte (2008) mener at avstraffelse av barn eksisterer i alle kulturelle sammenhenger. Hun mener at det er stor forskjell på hvorfor barn straffes og hvordan barn straffes. Hun sier videre at når man skal vurdere slik avstraffelse, er det derfor også viktig å

undersøke konteksten av straffelsen kommer i. Professor i sosialantropologi, Unni Wikan skriver i artikkelen "Bruk av straff i ulike kulturer", at straff inneholder to komponenter: "Straff er en reaksjon på en handling, og man vurderer og drar konklusjoner om handlingen. Men straffen er også et utsagn om forholdet mellom den som blir straffet, og straffutøveren" (Wikan, 2007, s. 22). Barnemishandling er ikke akseptert atferd hos foreldre i noen kulturer, men det kan være forskjeller i synet på fysisk avstraffelse (Aadnesen & Hærem, 2007, Skytte 2008). Innenfor noen land og kulturer er fysisk irettesettelse av barn en akseptert og naturlig del av barneoppdragelsen. Det kalles da heller ikke for vold, men disiplin (Jørgensen & Weele 2009; Brenna 2001). Loveleen Brenna (2001) peker på at denne type barneoppdragelse innebærer både kjærlighet og straff for å kunne gjøre barn til folk. Straffen kan vises gjennom mildere fysisk vold i ulike former, blant annet ris, stå i kroken på kne, dask i kinnet og ørefik. Effekten ligger i ydmykelsen (Aadnesen & Hærem, 2007). Isdal (2000) skriver i sin bok at kristne "ledere" ofte har stått frem i medier og diskutert nødvendigheten av å bruke fysisk avstraffelse i barneoppdragelsen. Han sier videre at når disse personen slår sine barn, verken føler eller tenker de at de gjør dette for å skade:

Jeg gjør det av kjærlighet, Gud har pålagt meg ansvaret for å oppdra mine barn og sørge for at de blir gode og gudfryktige mennesker" (s. 35). Barna kan si: Det ble gjort i god mening, og bare når vi hadde gått langt over grensen. Jeg er sikker på at det lærte oss en lekse og gjorde oss til skikkelige mennesker (s. 36).

Uavhengig av foreldrenes intensjoner, er det ikke nok med informasjon om at fysisk avstraffelse er ulovlig i Norge, fordi det kan føre til at foreldrene fornekte slik praksis, men gjør det i det skjulte (Aadnesen & Hærem, 2007). Det er også viktig å ha kunnskap om oppdragelsesvold i familier med etnisk minoritetsbakgrunn og at man ikke overreagerer på mild oppdragelsesvold alene som et tegn på et alvorlig voldsproblem. Derfor er det viktig å ha dialog rundt hvorfor vold mot barn er skadelig og ulovlig i Norge. Dette gjør samtalen mer likeverdig og mindre moraliserende, samtidig som det gir foreldrene bedre motivasjon til å endre seg (Aadnesen & Hærem, 2007).

3.3.5 Årsaker til vold og fysisk avstraffelse

Det kan være mange årsaker bak utøvelse av vold og fysisk avstraffelse. Jørgensen & Weele (2009) erfarer at vold begått av mennesker med minoritetsbakgrunn, ofte forklares med

gruppe - eller samfunnsmessige faktorer. De sier at det er lett å gi religionen ”skylda” for familievolden. I en slik tradisjon blir vold sett på som et hjelpemiddel mannen har til disposisjon for å opprettholde sin makt i samfunnet og familien. Skytte (2008) nevner at religion har forskjellig betydning fra kultur til kultur, derfor er det viktig å avdekke hvilken betydning religion har for den enkelte families hverdag for å forstå hvordan de tenker og handler. Aadnesen & Hærem (2007) nevner ulike årsaker som blant annet at foreldrene overfører disiplineringsmetoder fra hjemlandet til norsk kontekst. En annen årsak kan ligge i migrantsituasjonen, siden muligheten er stor for at foreldrene kan slite med tap, traumer, arbeidsledighet og ensomhet. En tredje årsak kan være at de selv er oppdratt slik i hjemlandet.

3.4 Teorier om motivasjon

I denne delen av teksten vil jeg på bakgrunn av oppgavens omfang, presentere noen korte, teoretiske perspektiver om motivasjon som kan kaste lys over mine informanternes opplevelse av møtet med etniske minoritetsforeldre. Grunnen til dette skyldes at jeg i min intervjuguide også var opptatt av deres motiver for yrkesvalget, utfordringer, kompetanse og trivsel.

3.4.1 Forventninger og selvregulerende ferdigheter

Innenfor sosial kognitiv teori er det en grunnleggende tanke at mennesket både har anlegg til og er motivert for å ta kontroll over eget liv. En ansatt i f. eks familievernnet kan påvirke sin arbeidssituasjon ved å sette seg mål i arbeidet ut fra egne verdier og oppfatninger, vurdere hva som skal til for å oppnå disse, planlegge, velge strategi, finne motivasjon for arbeidet, kvalitetssikre arbeidet, vurdere arbeidsresultatet og eventuelt endre strategien. Bandura (1997) kaller dette for human agency, altså være agent i eget liv. Bandura vektlegger derfor i denne teorien på forventning om mestring, ”self-efficacy” og definerer dette som å være kapabel til å klare å utføre bestemte aktiviteter. Det innebærer en viss grad av selvbestemmelse, motivasjon og tro på at disse målene er oppnåelige og håndtere utfordringene man treffer i sin hverdag. I denne teorien verdsettes de aktivitetene man tror man vil lykkes med (Rosenberg 1979; Zimmerman & Kitsantas, 1999). Forskning viser at personer som har høye forventninger om mestring, viser mer motstandskraft i møte med utfordringer. Personer med lav mestringsforventning, sidestilt de som har høye mestringsforventninger vil føle seg mer utslitt og utbrent (Chwalisz, Altmaier & Russel, 1999). Dette legger opp til tanken at lav mestringsforventning kan føre til usikkerhet, utrygghet og lavere trivsel, på samme måte som høye forventninger kan gjøre oss mer sikre, trygge og trives bedre. Forventninger om mestring kan derfor bidra til å forklare både valget av yrket, trivselen med arbeidet og at store

utfordringer kan føles lastende. Ut fra dette kan vi se at mestringsforventning har betydning for tankemønstre, følelser, motivasjon og atferd (Bandura, 1997).

3.4.2 Kilder til mestringsforventning

At mennesker tror på egen mestring vil i stor grad påvirke ens selvbevissthet. Bandura (1997, 2010) peker på fire ulike kilder til mestringsforventning:

Autentiske mestringserfaringer anses å være den mest signifikante kilden til mestringsforventning. Den forteller oss noe om hva vi kan klare på grunnlag av tidligere mestringserfaringer. Tidligere erfaringer der man har opplevd mestring, vil øke forventninger om å mestre lignende oppgaver, mens erfaringer som inkluderer negative erfaringer svekker forventning om å lykkes. Her menes det ikke at man ikke skal ta imot utfordringer eller frykte dem. Bandura mener at man må lære seg å håndtere utfordringer gjennom å være utholdende innsats, da blir man robust. Personer som ikke har blitt utfordret og som derfor lykkes uten anstrengelse, har ifølge Bandura ikke lært seg å håndtere utfordringer. Derfor vil mestringsforventningene svekkes når disse personene først møter motgang og tenderer lett å gi opp.

Verbal overtalelse anses å være som oppmuntring og støtte, og et tiltak for å øke motivasjon. Dette oppleves å være et signal og potensiell bekreftelse på at andre har tro på oss og påvirke hvordan man tenker om seg selv. Slik kan signifikante andre påvirke oss til å velge yrke og sette i gang med vanskelige oppgaver ved å vise at de har tro på at vi kan mestre utfordringer. For alle ansatte vil oppmuntring og støtte fra ledelsen og kollegaer på arbeidsplassen være en viktig kilde til mestringsforventning. Bandura (1997) hevder at en som opplever støtte fra andre og overtalelse når han skal gå i gang med en vanskelig oppgave, også kan legge mer krefter i å gjennomføre oppgaven, enn om personen står alene, for da vil forventningen om mestring bli styrket. Bandura peker på betydningen av å gi positiv tilbakemelding til andre kan være med på å gi høyere forventning om mestring. Mennesker som er overbevist om at de mangler kompetanse, ser ut til å unngå utfordringer som krever kompetanse og gir fort opp når de møter motgang.

Fysiologiske og emosjonelle reaksjoner påvirker også vår mestringsforventning. Ved at tidligere erfaringer lagres som mentale bilder vekkes og blir fersk i visse situasjoner, kan erfaringer som er bygget på gode relasjoner, glede og stolthet vekkes til live i nye situasjoner og øke de ansattes forventninger om å mestre situasjonen økes. På samme måte gjelder også

negative erfaringer der en tidligere har opplevd angst og frustrasjon vekkes til live i nye, lignende situasjon er og skape lave forventninger om å mestre denne. Slik kan de fysiologiske og emosjonelle reaksjonene forme retning og kvalitet på handlingene. Vi ser at måten å tenke på former retning og kvalitet på handlingene våre, som synliggjøres gjennom fysiologiske og emosjonelle reaksjoner som gjør at det påvirker vår mestringsforventning i nye situasjoner.

Vikarierende erfaringer er kort fortalt observasjon av andres handlinger. Her kan signifikante personer bli modeller når vi tenker om vi vil være kapabel til å løse en oppgave som vi ikke har erfaring med. Dette betyr at dersom rollemodellen mestrer og presterer godt på en oppgave, kan en slik observasjon av denne modellen øke egen tro på å mestre den og se hvordan oppgaven utføres i praksis. Dette er et prinsipp som Bandura kaller for modell-læring. Ifølge denne vil også arbeid i team og møte med andre mennesker være en god mulighet og inspirasjon for å lære ny kunnskap, bruke denne kunnskapen og øke vår mestringsforventning i nye situasjoner.

3.4.3 Verdiperspektiv

Teori om mestringsforventning og verdier Wigfield & Eccles (1992) kombinerer forventning om mestring og verdier, men legger hovedtyngden på verdiperspektivet. De mener at motivasjon ikke bare er et utfall av mestringsforventning alene, men også på grunn av den verdien en aktivitet har for en person. Dermed blir verdiperspektivet sentralt for å forstå valget av disse yrkene, men også for å forstå gleden ved arbeidet, trivselen og belastninger hvis jobben innebærer at man må arbeide mot sine egne verdier. De skiller mellom fire aspekter ved verdien av en aktivitet:

Personlig verdi er nært bundet til personens, f. eks informantens selvoppfatning, samt etiske og sosiale verdier. Aktiviteter får høyere verdi dersom den bekrefter denne selvoppfatningen og støtter verdier som personen setter høyt, enn aktiviteter som ikke gjør det. Derfor kan det her også tenkes at den personlige verdien er av betydning for valg av utdanning og yrke. En persons interesse om et tema og gleden av å jobbe med dette, kalles for *indre verdi*. I dette tilfellet kan det være både interessen for arbeid med etniske minoritetsfamilier og gleden ved dette arbeidet. Det er stort samsvar mellom personlig verdi og indre verdi og kan være vanskelig å separeres fra hverandre. *Nytteverdi* har likhetstrekk med Banduras begrep om ”outcome expectancy” og handler om aktivitetens betydning for personens fremtidige mål. En

aktivitet får høy nytteverdi, hvis det å gjennomføre en aktivitet og lære å mestre den blir viktig for å nå fremtidige mål.

Kostnad blir referert som de negative sidene ved å involvere seg i en aktivitet. Desto større kostnaden er, desto mer synker aktivitetens verdi. Andre kostnader kan være angst eller andre anstrengelser som man kobler til aktiviteten. Dersom en person prøver å gå løs på en aktivitet med mye utfordring og det overgår personens evner og forutsetninger, kan kostnaden øke. Å arbeide på en arbeidsplass der en kjemper mot sine egne verdier, kan også anses som en stor kostnad. Skaalvik & Skaalvik (2011a) bruker begrepet verdisamsvar ("value consonance") for å betegne graden av samsvar mellom de rådende verdiene ved skolen der læreren underviser og lærerens egne verdier. Skaalvik og Skaalvik fant en sterk sammenheng mellom lærerens opplevelse av verdisamsvar og deres følelse av tilhørighet til skolen. De fant også ut at verdisamsvar var positivt relatert til trivsel. Samtidig ser jeg at dette har en overføringsverdi til min studie. De verdiene mine informanter representerer på deres arbeidsplass ser ut til å stemme overens med deres egne personlige verdier og derav opplever høy grad av trivsel.

Slik jeg forstår det, er verdiperspektivet i samspill med sosial kognitiv teori, der å være agent i eget liv forbeholdes av å ha mål som man vil strebe å oppnå. Verdiperspektivet vil i denne studien være viktig for å forstå valget av mine informanternes yrker, forstå gleden, trivselen og belastninger i arbeidet hvis en av informantene må inngå kompromiss med sine verdier (Wigfield og Eccles, 1992).

3.4.4 Selvbestemmelse og indre motivasjon

Selvbestemmelsesteorien til Deci & Ryan (1985, 2000), også kalt Self-determination theory, er en omfattende sosialkognitiv teori om motivasjon, som fokuserer på kompetanse, autonomi og tilhørighet, derfor vil jeg legge størst vekt på denne teorien. Teorien bygger på en forutsetning om at mennesket har et ønske om å være kompetent og selvbestemt. Deci og Ryan skiller mellom indre motivasjon, ytre motivasjon og amotivasjon.

Sistnevnte anvendes om et nivå der en person ikke har intensjon om å gjøre bestemte handlinger fordi personen oppfatter at aktiviteten ikke vil kunne gi forlangt resultat, mangel på tro om å klare å fullføre eller at aktiviteten ikke har noen verdi. Her ser vi at mangel på forventning om mestring og mangel på å se aktivitetens verdi kan føre til amotivasjon.

Ytre motivasjon handler om at en aktivitet utføres til tross for at det ikke gir en indre glede, men fordi man forventer å gi et ønsket resultat. Noen eksempler på dette kan være ulike

privilegier, lønnsforhøyelse eller forfremmelse. Ytre motivasjon skiller mellom kontrollert og autonom ytre motivasjon (Deci & Ryan, 2002). Kontrollert ytre motivasjon innebærer at en utfører en aktivitet fordi en føler at man ikke har noe valg som kan forårsakes av belønning eller sanksjoner dersom aktiviteten ikke blir utført. Autonom ytre motivasjon innebærer at en person selv tar initiativ til å utføre en handling som er selvbestemt, men dette er ikke det samme som indre motivasjon.

Deci & Ryan (2000) definerer indre motivasjon som ” the doing of an activity for its inherent satisfactions rather than for some separable consequence”. Dette handler om at en aktivitet blir utført fordi aktiviteten i seg selv gir indre tilfredsstillelse og glede. Denne drivkraften kan si noe om aktivitetens retning, intensitet og utholdenhet. I arbeid som flyktningkonsulent kan arbeidet gi glede og utfordringer. Både det å utgjøre en forskjell, samvær med barn og voksne flyktninger og se at man forstår hverandre tross lave språkferdigheter kan være en stor kilde til glede, engasjement og inspirasjon for videre arbeid. Samtidig kan dette arbeidet invitere til utfordringer, men når flyktningkonsulenten overvinner disse utfordringene, vil hun få en større glede. Her ser vi at indre motivasjon gir større glede og trivsel.

Deci & Ryan (2000) mener at tre psykologiske behov må være tilfredsstillt for å vedlikeholde og fremme indre motivasjon. Det er behov for autonomi, kompetanse og tilhørighet med andre. Oppfyllelse av behovene kan anses å være et vilkår for indre motivasjon, mental helse og trivsel, samtidig som å undertrykke disse behovene kan få konsekvenser for disse faktorene. Behov for autonomi, handler om å ta egne valg og selv ta initiativ til handlinger. Dette kan omfatte frihet til å velge metoder, arbeidsformer og innholdsmessig fokus innenfor rammen av den jobben man har valgt. Behovet for kompetanse referer til et behov for å lykkes med ideelle utfordringer, oppnå det ønskede resultatet og føle at en mestrer utfordringer. Her ser vi at behovet for kompetanse har noen fellestrekk med mestringsforventning og behovet for mestring. Behov for tilhørighet handler om å føle tilknytning til andre mennesker og bygge gjensidig respekt og tillit. Av disse tre behovene legger Deci & Ryan størst vekt på selvbestemmelse (”self determination”). Aktiviteter man selv bestemmer seg for å oppsøke, har med indre kontroll å gjøre, mens aktiviteter som grunnes ytre påvirkning kjennetegnes som ytre kontroll. Desto høyere grad av ytre kontroll, desto mer vil indre motivasjon bli underminert. Her sees en kobling til sosial kognitiv teori, der behovet for selvbestemmelse inngår implisitt, som en betingelse for å handle intensjonalt og være agent i eget liv.

Tilfredsstillelse av behovene betinges av blant annet anerkjennelse og gode sosiale relasjoner. Derfor vil omgivelser som støtter versus hindrer disse behovene ha innvirkning på hjelpearbeidernes velvære. Når disse grunnleggende behovene er støttet i en sosial kontekst legger det til rette både for indre motivasjon og internalisering. For å kvalifiseres som et behov må en motiverende kraft ha en direkte link til trivsel. Behov vil fremme trivsel når de er dekket, men vil når de er hemmet føre til negative konsekvenser (Ryan & Deci, 2000). Hjelpearbeiderne er stadig i samarbeid med kollegaer, etniske – og minoritetsforeldre, barn og ulike instanser. Dette har også stor betydning for deres opplevelse av deres arbeid. Hvis de føler positive relasjoner med disse målgruppene i hverdagen, må de også vurderes som en forutsetning for følelse av tilhørighet. Dette forutsetter tillit, respekt, anerkjennelse og bli hørt. Følelse av kompetanse er også avhengig av positive sosiale relasjoner – av positiv respons, oppmuntringer og anerkjennelse. Dersom man får lite positiv respons, kritikk og klager i forhold til hvordan man utfører arbeidet, kan det tenkes at det svekker følelsen av kompetanse. Mangel på autonomi kan oppstå dersom man f. eks utvikler negative forhold til minoritetsforeldre eller tøffe samarbeidsforhold i team.

3.4.5 Trivsel

Martin Seligman (2011) er en av de fremste forskerne innenfor positiv psykologi og mener at trivsel er viktig, uavhengig av hvor man jobber. Han viser at gode sosiale relasjoner, engasjement, positive følelser og opplevelse av mening fremhever velbehag og psykisk helse. Betydningen av gode sosiale relasjoner støttes av mye forskning, deriblant Gallup. Her ble det funnet tolv komponenter som økte engasjementet/motivasjonen i arbeidet generelt. Komponentene var knyttet til å motta anerkjennelse for det arbeidet en gjør, ros, følelsen av å bli hørt, ha gode venner og at lederen brydde seg. Mindre gode sosiale relasjoner kan oppfattes som en stressfaktor (Gallup, 2008). Spilt, Koomen & Thijs (2011) anvender en modell der tidligere sosiale erfaringer lagres som mentale bilder. I sosiale situasjoner kan disse bildene vekkes og føre enten positive eller negative forventninger til hvordan situasjonen vil utvikle seg. Dette vil fungere som ”briller” som man tolker nye erfaringer gjennom. En konsekvens av dette kan være selvoppfyllende profetier.

3.4.6 Motivasjon på arbeidsplassen

Tilfredsstillelse av behov for autonomi, kompetanse og tilhørighet blir sett på som grunnleggende for trivsel på arbeidsplassen. Det er mye forskning som bruker disse tre begrepene som viser hvordan disse behovene kan bli møtt. Arbeidsplassen vår tar mye plass og tid og blir dermed en viktig arena i våre liv. Det er derfor viktig at man klarer å oppfylle

disse behovene på arbeidssstedet. Relasjonelle forhold som kollegaer og ledelse vil sammen med ulike arbeidsforhold influere vår trivsel. Samtidig som at arbeidsplassen kan være et område hvor man kan føle fellesskap, glede, mestring og meningsfullt, kan den være en potensiell kilde som truer disse tre grunnleggende behovene hvis de ikke blir ivaretatt (Hetland & Hetland, 2011).

3.4.7 Autonomistøttende ledelse

For at man kan fremme følelsen av autonomi på arbeidsplassen, vektlegger selvbestemmelsesteorien autonomistøttende ledelse. Undersøkelser har vist at denne type ledelse fremmer autonom motivasjon, positive holdninger til arbeidet, tillit, engasjement og trivsel (Deci, Connel & Ryan, 1989; Baard, Deci & Ryan, 2004; Gagné & Deci, 2005). Arbeidstakere føler autonomi når arbeidsoppgavene synes å være av betydning at følelser for oppgaven blir erkjent, og de får valgmuligheter for hvordan oppgaven gjennomføres (Gagné, Koestner & Zuckerman, 2000). Autonom motivasjon er noe som foretrekkes i organisasjoner, fordi det blir forbundet med jobbtilfredshet og bedre velvære selv om man har ensformige arbeidsoppgaver. Dette vil også kunne gi bedre fremmøte (Breaugh, 1985).

Koestner & Losier (2002) avdekket at indre motivasjon hos arbeidstakere ga bedre prestasjon på oppgaver, mens autonom ytre motivasjon viste seg å gi bedre prestasjon på uinteressante oppgaver, men som er av betydning og krever disiplin. Når mennesker er autonomt motivert på arbeidsplassen tenderer de å se på arbeidet som meningsfullt, interessant, selvinitierende, personlig betydning og får støtte av signifikante andre. Når arbeidstakere er effektive på jobben, opplever de tilfredsstillende av autonomi, tilhørighet og kompetanse og har en sunnere og positiv holdning til deres eget arbeid (Gagné, Senécal & Koestner, 1997; Gagné & Deci, 2005). Arbeidstakere som har høy indre motivasjon er mer involvert, gir mer av seg selv, øker innsatsen og har mer måloppnåelse enn de som er mindre indre motivert (Gagné & Deci, 2005). Oppfattet jobbautonomi er mindre positivt relatert til arbeidsutførelse blant arbeidstakere som har lav indre motivasjon. Dette skyldes fordi de ikke ser hensikt og mening med jobben, er mindre utholdende og mindre selvdrevne. Dysvik & Kuvaas (2011) mener at slike ansatte behøver mer ytre regulering, støtte, struktur og assistanse for at de skal kunne yte best på jobben. Kaufmann & Kaufmann (2009) viser at studier av forsknings og utviklingsavdelinger i mange bedrifter viser at autonomi er viktig for kreativ utfoldelse. Dette betyr at arbeidstakeren har stor frihet, arbeider selvstendig på egne premisser i møte med

utfordringer, tar egne valg og har stor selvkontroll på arbeidssituasjonen. Dette kan lede til høy grad av indre motivasjon, som igjen er gunstig for kreativ problemløsning

4.0 EMPIRI

I de følgende kapitlene vil jeg presentere det empiriske materialet. Kjernen i min oppgave er å fremheve informantenes opplevelse og erfaringer i møte med etniske minoritetsforeldre. I et forsøk på å besvare problemstillingen, legger jeg frem bakteppe for min analyse for at leseren skal forstå konteksten først ved å presentere informantene og deres umiddelbare tanker knyttet til møtet med etniske minoritetsforeldre. Etterpå blir de empiriske funnene presentert, etterfulgt av en oppsummering som inkluderer drøfting mot det teoretiske rammeverket:

- Presentasjon av informanter
- Umiddelbare tanker knyttet til møtet med etniske minoritetsforeldre
- Oppfatning av utfordringer i møte med etniske minoritetsforeldre
- Opplevelse av egen kompetanse
- Opplevelse av arbeidsmiljøet
- Flere ansatte med minoritetsbakgrunn i etater?

4.1 Presentasjon av informanter

Denne fremstillingen av informantene er viktig å beskrive slik at leseren får et bilde av informantene og lettere forstår konteksten i det som blir uttrykt. Her vil jeg fremlegge motiv for valg av yrke som hjelpearbeider, deres tidligere yrkeserfaring og sentrale oppgaver. Vi så tidligere at autentiske mestringserfaringer forutsetter erfaring med arbeid eller lignende arbeid. De fleste som søker seg til slike yrker vil mest trolig ikke ha denne type erfaring med seg og heller ikke de emosjonelle og fysiologiske reaksjonene som er tilknyttet slike erfaringer. De kan derimot kjenne eller ha familiemedlemmer av slike yrker. Dermed vil vikarierende erfaringer og verbal overtalelse være potensielle kilder til mestringsforventning. Deres valg av yrke kan også være basert på ulike verdier (Wigfield & Eccles, 1992). Her vil jeg utelukke kostnad som en mulig kilde, ettersom dette ikke vil fungere som et motiv.

Informant A er en dame tidlig i 50-årene og har sosionomutdanning. Motivet for valg av utdanning handlet om forventninger fra hjemstedet, ønske om å hjelpe andre og jobbsikkerhet. Hun har vært innom arbeid i barnevern, sosial kontor, statlig flyktningarbeid i 10 år og arbeider nå som flyktningkonsulent. Hennes sentrale oppgaver omhandler mye kontakt med

flyktninger som kommer i løpet av de første månedene og har kontakt med IMDI i forhold til bosetting og skaffe bolig.

Informant B er en mann tidlig i 60-årene, som også har sosionomutdannelse. Motivet hans var i utgangspunktet å studere språk og muligens bli etterforsker i politiet. En styrer i en sommerjobb gav han mye ros og anbefalte han å satse på det som har med mennesker å gjøre. Dette var ganske avgjørende for hans yrkesvalg senere, fordi styreren sa det med en viss autoritet og oppriktighet. Informant B har 15 års erfaring på psykiatriske klinikker og 9 år på et familievernkontor der han enda arbeider som klinisk sosionom. Sentrale oppgaver for han handler om mekling, parforhold, voldsproblematikk og foreldresamarbeid. Alle disse oppgavene innebærer fokus på relasjoner.

Informant C er en dame tidlig i 40-årene og har bachelor i barnevern. Motivasjon bak yrkesvalget er sammensatt, men etter arbeid i barnehage ble hun interessert i å jobbe med de mest sårbare barna, krisehåndtering og kommunikasjon. Hun har tidligere arbeidet med barn og voksne i arbeidsmarkedstiltak, med folk som har rus og kriminalitet og innvandrerbakgrunn. Hun har også jobbet på asylmottak i 3 år og arbeider nå i barne – og familievernstjenesten, tiltaksavdeling i 2,5 år. Hennes sentrale oppgaver er å undersøke barnevernssaker, utrede saker, følge dem opp hvis det blir satt i gang tiltak og evaluere dem.

Informant D er en mann tidlig i 50-årene og utdannet sosionom. Hans interesse for hvordan sosial politikk virket inn på mennesker, både individuelt og i grupper, utgjorde hans motiv for yrket. Han har arbeidet nesten 6 år i barnevern, 18 år i barne – og ungdomspsykiatrien og 3 år med voksenpsykiatri. Han arbeider nå på et familievernkontor, og har jobbet der i 1,5 år. Sentrale oppgaver her har også fokus på å hjelpe mennesker i relasjoner. Han arbeider med parterapi og mekling. Han tilbyr også samtaler med ungdom og barn.

Oppsummering

Hjelppearbeidernes motiv for valg av yrke kan analyseres med utgangspunkt både i Banduras (1997) teori om forventning om mestring og Wigfield & Eccles (1992) teori om forventninger og verdier. Vi kan se at informant A sin bakgrunn for å velge yrket ligner på en blanding av personlig verdi og nytteverdi. Informant B sitt motiv kan gå under vikarierende erfaringer fordi hans rollemodell ga ham anerkjennelse i form av ros, som kan ha inspirert B til å få troen og selvtilliten til å satse på dette slik at han også kunne mestre arbeidet og ha glede av det som rollemodellen. Motivet til informant C ser ut til å ha en blanding av personlig verdi og indre verdi, mens informant D ser ut til å være drevet av indre verdi. Personlig verdi og

indre (interesse) verdi er vanskelig å skille fra hverandre, men det som går igjen er interessen for mennesker og verdien av å hjelpe dem i vanskelige situasjoner.

Ettersom de har ulike roller i det offentlige systemet, er det viktig å se på nyansene på deres roller for å få en forståelse av konteksten og deres uttalelser. Informant A har en hjelperollefunksjon for flyktninger som kommer til landet. Informant B og D har en mekrefunksjon. De er meklere for familier som strever i kriser og konflikter. Informant C har et arbeid som fokuserer mest på barn. Hennes rolle gir henne myndighet til å ta ut barn fra familier dersom det er til barnets beste. De fleste etniske minoritetsforeldre har godt kjennskap til dette og kan dermed oppleve frykt for barnevernet. De som besitter kunnskap om barnevernet, vet at de først prøver å iverksette ulike tiltak slik at barna får det bedre. Men hvis barn ikke får det bedre over tid, har de altså myndighet til å ta barn ut av hjemmet.

4.2 Umiddelbare tanker knyttet til møtet med etniske minoritetsforeldre

Alle mine informanter har bred erfaring i arbeid med etniske minoritetsforeldre. De sier videre at deres yrkeserfaring med mennesker i utfordrende sammenhenger har vært positive og god ballast å få med seg i det arbeidet de er i nå, både kommunikasjonsmessig og kunnskapsmessig. For informant A og C er det viktig med måten man møter familiene på, og det å forstå hverandre språklig. For begge er det viktig å skape tillit og gode relasjoner fra starten av. Målet er å være brobygger mellom to kulturer for å oppnå forståelse gjennom dialog. A peker generelt på hva som er en god relasjon.

A: Det som er viktig for meg er at jeg er bevisst på hvordan jeg møter dem. Det er for at de skal få et godt inntrykk. Hvis de får det av meg, vil de kanskje åpne seg lettere for andre. Jeg prøver å sette meg ned på samme nivå ved å spørre litt om bakgrunnen. Spesielt med kvinner, når de bosettes alene i et halvt år. Jeg forklarer at vi skjønner det er vanskelig. Så de får respekt, empati og prøver å bruke humor hvis ting skjærer seg. Vi sier at vi ikke oppdrar folk og hever sjelden røsten. Det er greit å si det, men det er måten du sier det på da. Vi skaper gode relasjoner, og er venner med dem de stundene de trenger det.

I motsetning til A som uttalte seg mer generelt om hva som er en god relasjon, trekker C frem mer spesifikt om hva som er viktig for å være en brobygger. Tidlig i samtalen trekker hun frem utfordringer i kommunikasjonen som ligger til hinder for å skape en god relasjon. En av de utfordringene som pekes på, er språket. Den andre utfordringen går på kulturforskjeller. Her handler det om å gjøre familien kjent med det norske samfunnet og dempe angsten for barnevernet, for her finnes mange misoppfatninger.

C: Viktig for meg at jeg har en god tolk hvis det er behov for det. Også er det viktig for meg å finne ut hvordan minoritetsfamilien er. Blant innvandrere er det kjempestort språk i utdanningsnivå, forståelse for systemet og hvor lenge de har vært i Norge. Så jeg tenker at i det første møtet med familier, er det

mange ting man vil finne ut av og mange ting man har lyst til å oppnå. Det er først og fremst viktig å forstå hverandre språklig. Vi prøver å avdekke om de har noen feiloppfatninger om barnevernet. De fleste foreldre vi møter, enten norske eller innvandrere er jo redd for at vi skal ta barna deres fra dem. Det handler om å skape en slags forståelse om at vi også er involvert i saker der det ikke blir omsorgsovertakelse.

Informant B og D snakker om at møtet mellom dem og etniske minoritetsfamilier ikke skiller seg vesentlig i den måten de møter etniske nordmenn. De er mer lik, enn de er ulik. Alle er forskjellige, derfor må man møte dem med et åpent sinn, nysgjerrighet og anerkjennelse. De ser først og fremst på dem som mennesker, ikke som adskilte grupper.

D: Jeg vet ikke om det er så annerledes for meg å møte en innvandrerfamilie, enn en hvilken som helst annen familie. Jeg tenker uavhengig av etnisitet så kommer de her fordi de opplever at det er strevsomt i relasjoner med andre mennesker. Det trenger ikke nødvendigvis å være så forskjellig å komme fra andre kulturer, land eller fra landsbygda i Norge. Det kan være store forskjeller i oppfattet ulik kultur hvor man tar med seg verdier fra de ulike stedene. Enhver familie er ulik. Alle har ulik mening til det å bo og vokse opp i familier. Da må du ha et åpent sinn, være lyttende, kunne ta i mot de problemstillingene hver familie kommer med. Jeg er nysgjerrig på de som kommer til mitt kontor, hvem er det mennesket? Dessuten er jeg veldig opptatt av hvordan innvandrere opplever å møte det norske samfunnet.

Felles for informantene at de er dyktige til å stille spørsmål i dette møtet. Informant C forteller at erfaringer fra asylmottaket hjalp henne med å stille grunnleggende spørsmål og ikke ta for gitt at klientene vet like mye som henne:

C: Jeg er blitt mye mer modigere til å spørre på ganske kort tid. Jeg tror kanskje de årene på asylmottaket gjorde meg flinkere til det, hvertfall til det med innvandrerfamilier. Man blir presset til å begynne med grunnleggende spørsmål: Det er is ute, hvorfor har du ikke på deg sko? "Hæ, jeg har aldri gått ut med sko, jeg vet ikke hva det er". Okei, da begynner man derfra. Vi må hjelpe til med å forstå hverandre, og det gjør man med grunnleggende spørsmål. Vi må bli flinkere til å spørre.

Informant B forteller at det som er sentralt i møtet er bevisstheten om å føre en hensynsfull kommunikasjon og bli kjent med klientene gjennom:

B: Jeg skulle hjelpe en godt voksen mann, eldre enn meg. Han var i et parforhold, med masse barn og var fortvilet. Han hadde problemer med tenåringsbarn og kona vurderte å gå fra han. Han kom en vinterdag og hadde brodder på seg. Det var nyslippet gulv her. Hun som satt i ekspedisjonen var en flott dame, men det var viktig for henne at gulvet ikke fikk riper på seg. Hun synes synd på gulvet og lurte på om jeg kunne hjelpe han med broddene. Han satt seg i stolen og kom i god tid. Jeg bøyde meg ned, og begynte å hjelpe han med broddene. Så satt jeg ved føttene hans, det ble nærmest forvasking/skopussing (latter). Det var viktig for meg å ikke gi han en følelse av at han ødela gulvet vårt. Denne starten gjorde at vi fikk en knallkontakt.

Informantene forteller om mange opplevelser som har vært positive og som har vært lærerrike og gitt følelse av mestring. Dette kommer jeg tilbake til når jeg presenterer hvordan informantene opplevde sitt arbeidsmiljø. Da jeg spurte informantene om de hadde negative erfaringer knyttet til arbeidet etniske minoritetsfamilier peker informant at A først på at hjelpearbeideren i mange situasjoner kan danne seg tanker på forhånd og mangler kunnskap om den kulturen familiene kommer fra, noe som kan skape barrierer i kommunikasjonen.

Hjelparbeideren kan derfor i noen situasjoner handle uklokt ved å hefte seg ved bagateller og ikke det som er det vesentlige. A illustrerer dette ved hjelp av en tidligere erfaring:

A: Barnevernet må bruke tid til å bli kjent med familiene. De lærer seg å problematisere på forhånd: "Kan jeg gå dit alene? Tror du jeg kan gå å banke på og snakke med dem? Må vi være to? "Vi kjenner dem heller ikke, så hva er det som skremmer dere? De lager hypoteser om f.eks. kurdere da. Lage store hypoteser om alt som kan gå galt i møtet mellom kurderfamiliene og barnevernet. Tror det har med lite erfaring og kunnskap å gjøre. Jeg og en gammel barnevernsarbeider som hadde jobbet på kontor i 20 år, skulle besøke en sigøynfamilie fra Kosovo. Grunnen til besøket skyldes at deres gutt ikke hadde skolemat. Foreldrene forklarer at de ikke har penger til mat og ønsker hjelp. Gutten er veldig snakkesalig og henter en pølse fra kjøleskapet. Han slenger den i bordet og sier "Det er siste pølsa vi har, hvis du ikke tror mine foreldre". Så sier barnevernsdamen: Skal du spise den kald? Skal du ikke koke pølsa først? Da tenkte jeg: "Du skal liksom jobbe i barnevernet og tåler ikke å se en kald pølse bli slengt på bordet?"

I situasjoner der informantene opplever negative opplevelser, uttrykker de frustrasjon. De synes at det er tøft og vanskelig, særlig fordi de får en følelse av ikke å nå frem til klientene. I situasjoner der barn snakker om vold hjemme og foreldrene benekter dette, melder informant C en bekymring for barnet i etterkant for å "ha sladret" og "avslørt" foreldrene.

C: Nei, det er jo frustrerende og tungt. Heldigvis er det slik at vi ikke jobber alene. Det kan være veldig tungt fordi du vet du kan ha gjort situasjonen verre for barnet.

Når det ble for mange hindringer i kommunikasjonen, opplevde alle informantene en følelse av avmakt. Dette ble ikke sagt direkte, men ble nevnt implisitt i deres uttalelser. To av informantene opplever å bli satt ut av språket under møtet med etniske minoritetsforeldre. Informant C oppgir at hun finner det vanskeligere å gjennomskue et samarbeid i møte med etniske minoritetsforeldre enn etniske norske foreldre. Hun blir overrasket og forført av deres høflighet til å tenke at man har et samarbeid, når man ikke har det.

C: I noen saker kommer man i en posisjon der man kanskje blir lurt. Det vil si at man er velkommen så lenge man ikke har noe kritisk å si, men når jeg sier at dere er nødt til å jobbe med det og det her for det er ikke bra for barna deres, så snur det. Du har hele tiden trodd at du har hatt et samarbeid, men egentlig bare hatt noen som pleaset deg da – jeg skal smile, nikke og være høflig til det kommer noe mer. Når dagen kommer og vi skal gå gjennom hva vi har sett på og hva vi ble enige om, blir det tolket annerledes og det blir krøsj. Det kan være utfordrende.

Informant D forteller at det er utfordrende når klienter bytter til sitt eget språk når stemningen blir opphetet, fordi det hindrer han i å få med seg hva som blir sagt.

D: Her var det da et ikke-etnisk par der begge to snakket veldig godt norsk, men hvor temperaturen steg i rommet. Når de blir sint på hverandre går de over til å snakke sitt språk. Jeg blir ikke i stand til å få med meg hva som kommuniseres, men ut fra gester og sånn, skjønner jeg godt at den kommunikasjonen deres ikke er positivt ladet. Der tenker jeg at i affekt slår de over til morsmålet sitt, sikkert fordi det er nærmest.

Til tross for at informantene noen ganger kjente på avmaktsfølelsen, viser resultatene fra undersøkelsen også at mine informanter var fornøyd med måten de håndterte konflikter og

utfordringer. Blant annet viser det seg at alle snakker og reflekterer rundt deres erfaringer når det butter imot. De bekreftet dette ved at de selv søkte veiledning fra deres team eller leder.

C: Jeg føler meg trygg. Det er noe med at vi har et veldig tungt arbeidsfelt og det er vektlagt at man ikke skal være mye alene, at man får hjelp og at det er noen som ser deg hvis du møter veggen.

Oppsummering

Alle informantene sier at deres erfaringer med etniske minoritetsforeldre og familier har vært positive, lærerike og meningsfulle. De trekker fram sin brede yrkeserfaring som gir en god ballast i møte med disse familiene. Bøhn & Dypedahl (2009) mener at god kommunikasjon forutsetter interkulturell kompetanse og at det utvikles gjennom erfaringer, fagkunnskap og refleksjon. Informantene nevner at mangel på kunnskap om kulturen til familiene kan for dem skape utfordringer i kommunikasjonen. Dette kan tyde på at informantene i møte med minoritetsforeldre mangler kulturkunnskap og erfaringer med arbeid med disse familiene for å håndtere ulike situasjoner. Det handler blant annet om å være ydmyk, lese kroppsspråket til familiemedlemmene, fokusere på det vesentlige i situasjonen og stille spørsmål på en forsiktig måte. Hvis man ikke har det som en vane å tenke seg om, må man være bevisst på hva man gjør. Denne bevisstheten forutsetter selvinnsikt, trening og tålmodighet. Dette hensynet bør være mer fremtredende samtidig at man har et reflektert forhold til egne holdninger, noe som vil gjøre en mer tolerant, nysgjerrig og åpen overfor det fremmede (Bøhn og Dypedahl, 2009). På denne måten blir man dyktigere til å bekjempe fordommer i møte med andre mennesker (Eriksen, 2001).

Å arbeide som hjelpearbeider innebærer tunge arbeidsområder. Opplevelser som ikke gikk så bra var knyttet til manglende erfaringer med etniske minoritetsforeldre. Her fremheves også betydningen av ikke å arbeide alene med tunge saker, særlig i forbindelse med vold.

Når det blir for mange hindringer i kommunikasjonen oppgir alle informantene en implisitt avmaktsfølelse. Moens (1996) og Handulles (2013) undersøkelse viste at minoritetsforeldre også føler avmakt i forhold til barnevernsarbeidere. Det jeg synes er interessant er at både foreldre og hjelpearbeidere kan få en følelse av avmakt under kommunikasjonen. Tross for at denne avmaktsfølelsen kan dukke opp innimellom, er informantene fornøyd med måten de håndterer konflikter og utfordringer. Dette gjøres ved å snakke og reflektere rundt vanskelige oppgaver. De er heller ikke redd for å søke veiledning hos sine samarbeidspartnere eller leder. En kan lure på om trivselen på arbeidsplassen og behovet om å bli sett og hørt fungerer som en buffer mot tøffe situasjoner?

4.3 utfordringer i møtet med etniske minoritetsforeldre

Under intervjuet spurte jeg hjelpearbeiderne om hvilke store utfordringer de opplevde i møte med etniske minoritetsfamilier, samt hvordan disse familiene skilte seg fra etniske nordmenn. Her kommer det frem at hjelpearbeiderne har et variert syn på etniske minoritetsforeldre. Det betyr at de har både positive og negative erfaringer knyttet til disse familiene, akkurat som med etniske nordmenn. Likevel trekker de frem noen felles særtrekk ved etniske minoritetsforeldre. Dette ønsker jeg å løfte frem og har fordelt dem i to grupper: Språket som utfordring og kulturforskjeller som utfordring.

4.3.1 Språk som utfordring

I analysen av datamaterialet var ett av funnene at alle informantene uttalte seg om kommunikative utfordringer, særlig språklige utfordringer. Her vil jeg derfor rette søkelyset og presentere utsagn av informantenes opplevelse av utfordringer med verbal kommunikasjon og bruk av tolk.

Alle informantene markerer kommunikasjon som en sentral metode for å kunne hjelpe mennesker i vanskelige livssituasjoner. Kommunikasjonen er utslagsgivende for både klientene og hjelpearbeiderne. Alle hjelpearbeiderne ser på samtalen som en kilde til muligheter for å skape dialog og forståelse, men oppleves også å være en hindring fordi her finnes elementer som setter begrensninger for hvordan samtalen utarter seg. I møtet med etniske minoritetsfamilier, er alle enige om at språket er en utfordring fordi det skaper hindringer i kommunikasjonen. I prosessen med å utveksle informasjon, får den profesjonelle en sjans til å lytte og tolke klientene som meningsskapende individer. Informantene B og D nevner særskilt at gode spørsmål kan hjelpe dem med å sile ut det mest betydningsfulle i kommunikasjonen. De mener at maktspektet foreligger i samtalene. Hva betyr det at det blir et maktperspektiv? Det betyr at den ene parten har både kunnskap og erfaring som den andre parten ikke har, noe som gir mulighet til å sette grenser for hva som er normalt og legge forutsetninger for gode eller dårlige valg. Konsekvenser av hindringer i kommunikasjonen kan føre til misforståelser og/eller krenkelser.

D: Språket er annerledes. Det kan være en utfordring i forhold til hvor godt norsk man snakker og det er viktig med tanke på at kommunikasjon er et viktig arbeidsredskap. Da er det også viktig å forsikre seg om å forstå de som kommer her, men også at vi terapeuter som jobber her blir forstått. Videre er det å få hjelp til å lese relasjonen mellom partene, sortere kommunikasjonen og hjelpe å stille de riktige spørsmålene. Det har vært samværsaker hvor den ene parten opplevde at jeg har tatt parti med den

andre parten, uten at jeg klarte å identifisere at det hadde skjedd. Forhåpentligvis har jeg ikke krenket den personen på noe sett og vis, og det er definitivt ikke mitt ønske å gjøre det.

Informant C uttaler seg videre om oversetting av fagbegreper som de anvender til daglig og som kan oppleves utfordrende å oversette dem kulturelt.

C: Det som kan være utfordrende er det med begreper. Vi er opptatt av samspill og tilknytning. Det er begreper som er vanskelig å forklare for norske familier også, men enda vanskeligere når vi skal prøve å oversette språklig og kulturelt på hva vi mener er viktig hos innvandrerfamiliene.

Informant D og B vektlegger i møte med etniske minoritetsfamilier å sette av tid grunnet ulik språknivå, og viktigheten av å forklare og forstå hverandre i dette møtet.

D: Når man snakker forskjellig språk, tilrettelegger vi dette ved å sette av mer tid. Det må vi ta høyde for når vi skal møte andre innvandrerfamilier.

B: Du har veldig begrenset tid på deg også. Jeg tenker at mange innvandrere burde fått mer tid eller flere som trenger det, slik at man får gitt viktig informasjon.

4.3.1.1 Bruk av tolk

Informantene fremstiller sin opplevelse angående bruk av tolk på forskjellige måter. Her ser jeg større eller mindre variasjon. Alle er godt kjent med å bruke tolk i deres arbeid og er enige om at et felles språk er viktig i møte med minoritetsforeldre og bruk av tolk er uunngåelig. De påpeker det er en krevende samarbeidsform, men også at det er betydningsfullt å trene seg på å bli bekvem med å bruke tolk. Informant A savner god kvalitet på tolken. Lav kvalitet på tolken har gjort henne mer kreativ for å prøve å bruke eget kroppsspråk for å forstå hva klientene mener med de virkemidlene som de har tilgjengelig. Hun sier også at selv om språket iblant kan være utfordrende, er det viktig å ikke gi opp.

A: Tolkebruk er et underforbruk. Så jeg pleier å si: heller en god telefontolk, enn en dårlig oppmøtetolk. Vi bestiller ofte tolk, men noen ganger bruker vi ikke tolk. Vi tegner, skriver, og peker. Vi må holde ut. Folk tror at jeg kan mange språk. Men jeg bruker fingre og kan bare engelsk. Så det er utrolig hva du kan snakke om eller holde en samtale i gang uten felles språk, hvis de bare kan ti ord engelsk. Vi er blitt flinkere på det da.

For informant C handler det om tilgjengelighet og kvalitet hos tolken, særlig i akutte situasjoner. Konsekvensene skaper hindringer for videre samarbeid mellom henne og foreldrene.

C: Det er viktig for meg å ha en god tolk hvis det er behov for det. I akutte situasjoner får man ikke ofte den gode rammen i forhold til tolking. F. eks hvis jeg har vært på skolen for å snakke med barnet ditt., og jeg får en dårlig tolk. Dette gjør at jeg ikke får snakket ordentlig med foreldrene for å forklare hvorfor barnevernet har vært på skolen til barnet ditt. Da kan det gå skikkelig gærlig.

I tillegg tilføyer informant B at å samarbeide med tolk er utfordrende, men når man har fått god kjemi med en tolk, letter det kommunikasjonen ved at språknyanser blir formidlet slik at klienten får mest mulig riktig oversatt informasjon og bekrefter dette gjennom kroppsspråk.

B: Jeg har noen tolker som jeg har brukt mye, og som jeg har skjønt at jeg kan spille på lag med, da føler jeg meg tryggere. Samtidig vet jeg ikke hvordan språknyansene blir formidlet videre av tolken. Da blir det større tillit til at nyansene kommer mest mulig usminket videre. Likevel er det en usikkerhet av og til. Da er det veldig godt at man gjennom mimikk får en følelse av at det du formidlet når frem.

4.3.2 Kulturforskjeller som utfordring

Spørsmål knyttet til kultur er noe som fremtrer ofte i hjelpearbeidernes møte med etniske minoritetsforeldre. Mine informanter er bevisst på at kultur ikke er statisk, men at kultur er en dynamisk prosess og at likhetene mellom etniske nordmenn og etniske minoritetsforeldre står nærmere hverandre enn de er forskjellige. I denne delen av teksten vil jeg presentere utsagn som beskriver hvilke utfordringer de opplever i møtet med etniske minoritetsforeldre. I gjennomgang av datamaterialet er det spesielt fem kategorier som trer frem: bruk av vold, benekting av vold, ære og miste ansikt, legge vekt på barns stemme og forståelse av hvordan det norske samfunnet fungerer. Dette er utfordringer som også kan forekomme hos etnisk norske foreldre, men at disse utfordringene blir mer oppfattet som mer synlige hos etniske minoritetsforeldre.

Barneoppdragelse

4.3.2.1 Lytte til barns stemme

Alle informantene oppgir at de er godt kjent med at etniske minoritetsfamilier praktiserer mer kollektivistisk oppdragerstil, noe C får frem. Dette er som nevnt tidligere kulturer som vektlegger harmoni, hensyn og lydighet i gruppen. Informant C sier at hun lytter til barnas stemme, men opplever å motta kritikk for ikke å ta nok hensyn til det kulturelle aspektet som familiene etterspør i møtet.

C: At vi snakker med barn og legger stor vekt på barns mening, kan være veldig overraskende og utfordrende for noen innvandrerfamilier. Hvis sønnen sier at pappa slår og pappa sier at han ikke gjør det, at jeg kan tro på den sønnen da, det kan være veldig vanskelig å akseptere.

C: Vi vet jo mye om at i Norge så starter vi å regulere barna våre veldig mye, og så slipper vi opp mer etter hvert, mens i kollektivistiske kulturer starter man med behovsstyrt regulering der barna sover når de vil, får mat når de vil og så strammes det mer desto eldre de blir. Selv om det er noe vi er kjent med, blir vi ofte beskyldt for å ikke ha forståelse for det kulturelle, men jeg tenker jo at hvis jeg ikke forstår, så spør jeg.

Informant A opplever også forskjeller i barneoppdragelse ved at etniske minoritetsforeldre blir overrasket over at når barn starter i barnehagen får mer frihet og medbestemmelse, mens

mødrene føler at barna blir assimilert, altså at barna tar til seg norske verdier og glemmer de verdiene som er knyttet til egen kultur.

A: En familie fra Sudan hadde 7 barn. De har vært flyktninger fra Sudan, og har god kontakt med alle barna. Så begynte minste i barnehagen og ble bortskjemt. Barnet dultet borti moren. Hva er det du gjør sier moren? De hadde aldri oppført seg sånn i Sudan, verken knuffet eller sparket. Da prøver jeg å forklare at når barn går i barnehagen, skal man ta hensyn til barnets stemme og at de har medbestemmelse. Moren føler at barna deres blir mer norske. Vi sier med en spøk "Velkommen til Norge". Alle barna våre er sånn. Det er ikke sånn at vi liker det heller. Det er mange barn som herser med foreldrene og oppfører seg dårlig. Da sier moren at hvis de hadde vært i Sudan, så hadde han ikke fått kveldsmat. Vi forklarer at i Norge gir man barn mat uansett, så det ikke blir bråk. Vi må gi dem litt sånne inntrykk.

Informant A trekker også frem at særlig jenter fra minoritetsfamilier, deltar i husarbeid. Det betyr at denne deltakelsen kommer foran fritidsaktiviteter og foran skolearbeid fordi de skal bidra til et fellesskap.

4.3.2.2 Bruk av vold

Alle informantene oppgir klienter som har utøvd vold mot barn, særlig fra mannlige medlemmer av familien. Informant C forteller at stort sett alle er innforstått med at vold overfor familiemedlemmer ikke er tillatt i Norge. Informant A uttaler seg om vold og trusler praktisert av gutter, er noe hun har kjennskap til og møter i sin hverdag.

C: Som regel så er alle de som kommer til Norge veldig klar over at det er ikke lov å slå barna og at det ikke er lov å slå kona si.

A: Det er vold da, gutter og vold. Guttene er reflektert, flinke, har god kontakt, men viser sider som vi ikke har sett. De har antakelig vokst opp med å bestemme over søstera, ta hevn, bli snarsint og trekke kniv. Det ser vi en del av. Trusler er også noe vi bruker tid på. F eks å gå rundt og si at du skal drepe, er noe vi tar bokstavelig, selv om det kanskje er en snakkemåte i Iran.

Når informant B og D tenker på vold i oppdragelsen, mener de at fysisk avstraffelse er mer fremtredende. De er forsiktig med å påpeke at fysisk avstraffelse befinner seg mer innenfor etniske minoritetsfamilier enn etniske nordmenn, men opplever å vise en forståelse for hva som er vold og hva som anses å være disiplin i ulike kulturer. Informant D tilføyer og løfter frem et savn av mangel på sanksjonsmuligheter på familievernkontoret.

B: Når er det vold og når er det en måte å markere grenser på fra foreldre til barn eventuelt? Det er ting som var akseptert oppdragelse her i Norge for noen tiår tilbake. Mange sier også at de ikke har hatt vondt av å få et par dask over rumpa, men at det er den psykiske volden som setter størst preg på dem.

D: Jeg er ikke kjent med at det er lov til å slå barn i noen som helst kulturer, men at det skjer? Ja, men om det er lov – nei. Dessverre har vi ikke noen sanksjonsmuligheter å bruke her, bortsett fra at vi er pliktig til å melde ifra til barnevernet om det er barn i bildet.

4.3.2.3 Benekting av vold

Både informant A og C oppgir at benekting av vold, særlig fra kvinner er et kjent fenomen. Å arbeide med etniske minoritetsforeldre som mener at det er tabu å snakke åpent om vold oppleves som utfordrende. Det kan tenkes at barn fra enkelte minoritetsfamilier blir fortalt at de ikke skal snakke om at de blir slått hjemme for det kan få konsekvenser.

C: Jeg har hatt saker der det har vært påstander om vold, men trekkes tilbake. Det er ganske vanlig at det skjer, særlig i kriser og gjerne en mor. Dette kan være mer utfordrende med innvandrerfamilier noen ganger, for da kan det her med ære slå inn og barnevernet er kjempesfarlig. I situasjoner der barn forteller om vold, snakker vi med barna og foreldrene må innkalles på kort varsel og svare på masse spørsmål. I etterkant holdes barna hjem fra barnehage/skolen. De føler at de har mistet.. ære da, og at alle vet at barna deres har sagt at de er blitt slått f.eks. De erkjenner ikke det. At man ikke får dempet dem dramatikken, da føler jeg at det ikke er ok.

4.3.2.4 Ære og miste ansikt

Informant C opplever ære og miste ansikt som utfordrende i kontakt med ulike minoriteter.

C: Innenfor noen etnisiteter, kan utfordringer være knyttet til ære og miste ansikt f.eks, det kan være vanskelig for oss å forstå fullt og helt. For enkelte så er det veldig truende at vi besøker dem, men for andre er det lettere at vi kommer på besøk, slik at de får være vertskap. Hvis det er noen i nabolaget som vet at man har kontakt med barnevernet, mister de også ære. Det kan oppleves som utfordrende.

4.3.2.5 Forståelse av hvordan det norske samfunnet fungerer

Klientenes forståelse av hvordan det norske samfunnet fungerer kan påvirke arbeidet, enten ved at det forenkler eller vanskeliggjør arbeidet med minoritetsforeldrene. Informant C opplever utfordringer i forhold til at etniske minoritetsfamilier har lite kjennskap om hvordan det norske samfunnet fungerer, særlig hjelpeapparatet, mens B erfarer at det er en krevende balansegang mellom å ivareta familiene og innhente viktig informasjon samtidig.

C: Ellers er det selvfølgelig det med språk og forståelse av systemet, det å forstå hva er det som gjør at jeg har rett til å stille alle de intime spørsmålene om hvordan de tenker rundt det å være en familie. Det kan være utfordrende.

B: Det er vanskelig å peke ut noe ekstra, men det er klart at mange har veldig lite kunnskap om norsk samfunn og da er det lett å ta ting for gitt. Det er en krevende balansegang å vite hva du bør forklare og hva du ikke bør gå inn på, for det kan oppleves støtende.

Her er det viktig å påpeke at også etniske nordmenn i likhet med etniske minoritetsforeldre mangler viktig kunnskap om hjelpeapparatet i Norge. Forskjellen her ligger i at språket virker for minoritetsfamiliene som et hinder for å få tak i denne informasjonen. Alle informantene er også opptatt av å prøve å bli kjent med minoritetsforeldrene. Informant C opplever i møtet at noen av familiene kan ha en frykt for barnevernet, noe som kan skyldes mangel på forståelse av systemet. For å prøve å forstå familien tar hun hensyn til språkstilen og kulturen ved å tone

seg inn der de befinner seg og ufarliggjøre samtalen ved å gå omveier. Informant B sier at mangel på forståelse av systemet kan lede klientene til å tro at han skal ta avgjørelser for dem.

C: Det kan i noen kulturer være uvant at man er så direkte. Det som er viktig i alt sånt arbeid vi gjør, er å prøve å finne ut hvor folk er hen, f. eks "Er det sånn at du er redd for at jeg skal ta fra deg barnet ditt?" Andre ganger kan du ikke spørre så direkte. Kanskje du er nødt til å snakke om været, hvordan huset er, eller snakke om barna.

B: Noen ønsker at vi skal ta beslutninger for dem, det kan være fristende noen ganger, men det er ikke vår oppgave. Vi skal være en samtalepartner slik at samtalepartnere kan gi noen retninger for folk da, som er nyttig for dem.

Oppsummering

Vi har sett at informantene oppgir språket som utfordring og bruk av tolk i møtet med etniske minoritetsforeldre. Analyse av informantenes utsagn viser at alle informantene oppgir kommunikasjon som viktig, særlig med etniske minoritetsfamilier. Alle opplever språket som utfordring, fordi lave språkferdigheter setter hindringer som kan skape misforståelser i kommunikasjonen, heriblant asymmetrisk maktposisjon (Qureshi, 2009) og variasjon i språkstil (Skytte, 2008). For noen hjelpearbeidere kan det tenkes å være fristende å bruke denne makten for å få minoritetsfamiliene til å ta riktige valg. Informantene i denne undersøkelsen er bevisst på denne makten og prøver gjennom gode spørsmål å øke deres egen selvbevissthet gjennom refleksjon og veiledes deretter til å ta bedre valg selv. På denne måten bidrar hjelpearbeiderne hjelp til selvhjelp til klientene. Vi ser at å ha kunnskap om ulike språkstiler og ta hensyn til dette, kan bedre relasjonen mellom hjelpearbeidere og de etniske minoritetsfamiliene. Å være oppmerksom på dette kan tolkes som et tegn på respekt og vil igjen kunne bidra til å øke tilliten mellom partene. På samme måte kan mangel på kunnskap og hensyn på dette området, bli ansett som å opptre uhøflig, legge usikre forutsetninger for videre samarbeid og verdifull informasjon gå tapt på veien.

Analysen viser også at informantene er enige om at de etterlyser bedre kvalitet på tolk. Dette merkes når de nevner begreper som: underforbruk, manglende tilgjengelighet i akutte situasjoner og utfordrende. Den lave kvaliteten og tilgjengeligheten fører til konsekvenser for hjelpearbeidere. Når en tolk behøves raskt, rekker man ikke å ha et forberedende møte om settingen og kulturoversette begreper som egner seg i situasjonen slik at misforståelser kan forebygges. Man risikerer å oversette fagbegreper til noe det ikke er (Aadnesen og Hærem, 2007). Som C kaller det, "rammen for tolkning er ikke til stede". Magelssen (2008) nevnte tidligere at hvis en person har manglende språkferdigheter og det er fravær av tolk kan det skape asymmetri i relasjonen og kommunikasjonen. Informantene løfter frem at når personer har lave språkferdigheter og det likevel er en tolk til stede, kan det likevel forbli en asymmetri

i relasjonen og kommunikasjonen. Aadnesen & Hærem (2007) nevner at det er et stort ansvar å være tolk for det forutsetter modenhet, kunnskap og spesifikke ferdigheter. Hvis tolken ikke besitter disse elementene, sier hjelpearbeiderne at dette også skaper barrierer mellom dem og familiene og det blir som om tolken er der, men til ingen nytte.

Ifølge Brenna (2001) og Handulle (2013) har etniske minoritetsfamilier mindre positive bilder om barnevernet, basert på rykter i minoritetsmiljøer. En dårlig tolk kan forsterke dette bildet og føre til at familiens frykt for barnevernet øker. Dette kan skape større skiller mellom ”oss” og ”dem” (Brenna, 2001). På andre siden, kommer det frem at en god tolk kan oppleves som en brobygger som hjelper hjelpearbeiderne og familiene til å forstå hverandres perspektiver og skape felles forståelse. Positive erfaringer med tolk, kan dempe og fjerne familiers angst for barnevernet og erstatte informasjon basert på rykter med faktakunnskaper. For hjelpearbeideren kan det å komme overens med tolken og føle seg tryggere, bidra til at språknyanser kommer frem på en usminket måte, noe som vil påvirke klientene til å slappe mer av.

Informantene oppga også kulturelle utfordringer som barneoppdragelse, avstraffelse av barn, ære og skam, vektlegging av barns stemme og forståelse av systemet. Dette oppleves å være områder som er mer synlige hos etniske minoritetsforeldre, enn etniske norske foreldre. Informantene viser at de har kunnskap om ulike oppdragsstiler. Tross dette opplever de å motta kritikk for ikke å ha nok kulturforståelse i dette møtet. Dette synes å være gjeldende for de fleste informantene, særlig når det kommer til ovennevnte elementer av barneoppdragelse. Dessuten vil grad av forståelse av systemet og hvordan hjelpeapparatet fungerer, enten hemme eller forsterke utfordringene. I Norge ville knuffingen og sparking bli ansett som en del av trassalderen og at det var en selvfølge at barnet fikk kveldsmat, mens for minoritetsforeldrene kan slik oppførsel tolkes som at barn får for mye frihet og medbestemmelse, noe de frykter kan føre til assimilering, altså en fornorsking av barna. Det er implisitt at det finnes ulike variasjoner i syn på barneoppdragelse (Skytte, 2008). Det er bra med forskjellig syn på barneoppdragelse fordi det får oss til å tenke på hvordan er det vi egentlig oppdrar barna våre. I Norge er det viktig at man lar barn være barn og at de skal få mest mulig ut av sin barndom på en positiv måte ved å leke, delta på ulike aktiviteter, være i fellesskap med venner osv. I kollektivistiske kulturer er husarbeid en selvfølge, der særlig jenter skal bidra i husarbeidet for å hjelpe mor og dele ansvaret på matlaging, rydding, vasking og barnepass. Jenters rykte er også sårbart, noe som kan være en faktor til at de holdes mer hjemme (Aadnesen & Hærem, 2007).

Som hjelpearbeidere trenger en ikke være enig, men en må vise forståelse for at det er slik de oppfatter det i sin kultur. Brenna (2001) sier at hjelpearbeiderne informerer om at bruk av fysisk avstraffelse/ vold i huset er ikke et utfordrende tema uten grunn. Selv om mange kanskje er innforstått med at dette er ulovlig i Norge, må man ta hensyn til at dersom det er en vane og en naturlig del av oppdragelsen vil ikke denne vanen forsvinne i løpet av natten. Skytte (2008) peker på at det kan være mange årsaker bak fysisk avstraffelse og vold, derfor er det viktig å undersøke konteksten denne reaksjonen kommer i og ha kunnskap om denne problematikken. Det er mange som vil forsøke å benekte bruk av fysisk avstraffelse/vold, noe som blant annet kan skyldes tap av ansikt. Ut fra sitater fra informant A og C opplever familier å miste ære og ansikt når noen vet at de har hatt kontakt med barnevernet og kanskje familievernet også? Skytte fremhever videre betydningen av å ha en dialog rundt hvorfor volden forekommer, at den er skadelig og ulovlig i Norge. Dette vil gjøre samtalen mer likeverdig og mindre moraliserende, noe som kan gi foreldrene bedre motivasjon til å endre seg, for det er jo målet. Det handler ikke om å være fullstendig enige, men om å klare å erkjenne hvilke utfordringer man står overfor og hva man kan gjøre for å løse opp i disse knutene som utgjør utfordringen. Det handler altså om å være løsningsorientert. Dette krever selvinnsikt, motivasjon for å endre holdning og ikke være redd for det ukjente.

I individualistiske kulturer veier ofte barns stemme like mye som de voksne. De er likeverdige. Vektlegging av barns stemme i kollektivistiske kulturer er ofte nedprioritert. At en barnevernskonsulent direkte spør etter en barns mening, kan av familien anses som respektløst og lite hensiktsmessig, fordi faren kanskje har siste ord. Her må man ta seg tid til å forklare disse kulturforskjellene fordi det kan lede til større misforståelser mellom partene og reise tvil på hverandres intensjoner. En annen kilde til denne misforståelsen kan også skyldes at noen etniske minoritetsforeldre og etniske nordmenn har lite forståelse av det norske hjelpeapparatet og hvordan det virker. Familiens forståelse av systemet, kan som sagt enten forenkle eller vanskeliggjøre det. En vanlig misoppfatning er at barnevernet bare kan komme inn og ta barna fra familien (Brenna, 2001).

Informant B reiste et godt spørsmål i forhold til temaet vold og fysisk avstraffelse av barn. Spørsmålet handlet om når en skulle definere at noe kunne omtales for vold og når utøvelsen var en måte å markere grenser på? Dette kan tolkes som at informant B snakker om forskjeller i oppfatning av vold og disiplin i ulike kulturer. Hvordan man definerer vold er individuelt og kan som nevnt i teoridelen være mange årsaker bak utøvelse av fysisk avstraffelse (Jørgensen og Weele, 2009; Skytte, 2008; Aadnesen & Hærem, 2007). Innenfor noen land og kulturer er

fysisk irettesettelse av barn en akseptert og naturlig del av barneoppdragelsen. Det kalles da heller ikke for vold, men disiplin (Jørgensen & Weele 2009; Brenna 2005). For at hjelpearbeidere skal kunne forstå en slik tenkemåte, forutsetter det en innlevelse i deres livsverden, deres historie og kulturkunnskap som redskap for å forstå. Hjelpearbeidere må være ydmyk i forhold til at det kun er noen tiår siden all avstraffelse av barn i Norge ble forbudt. Det jeg tror informant B prøver å luften om noe kan defineres for vold hvis det skyldes kjærlig disiplin? Ifølge definisjonen til Isdal (2000) er det handlingen som vektlegges. Dette kan tolkes som at alt kan anses som vold. Skytte (2008) mener at man bør legge større vekt på å forstå intensjonen bak handlingen, men også konteksten av straffelsen forekommer i. Dette kan tenkes fordi det vil avsløre potensielle årsaker bak og gi innsikt i hvordan personen resonerte i forhold til handlingen. Måten man velger å tilnærme seg med denne type problematikk vil kunne si noe om et potensielt videre samarbeid med foreldrene. Å møte familier med fordommer og henvle over med masse informasjon om at dette er ulovlig i Norge, kan tenkes at det ikke vil bli mottatt på en positiv måte av verken etniske minoritetsforeldre eller etnisk norske foreldre. Dette fordi familiene blir stemplet som dårlige foreldre fra personer som ikke kan eller vil forstå den kulturelle konteksten. Hvis man tar seg tid til å lytte til hva de sier, prøver å forstå bakgrunnen til hvorfor slike handlinger forekommer med et åpent sinn, se med det gode blikk og ha et ønske om å oppnå intersubjektivitet med familien, vil man bli oppfattet som mindre dømmende, mer anerkjennende, hensynsfull og samtidig vise et ønske om å forstå og samarbeide for endre slik praksis til barnets beste. En slik tilnærming vil øke sannsynligheten for et samarbeid og skape dialog. Det handler om å være løsningsorientert og sette i gang tiltak som er innenfor de lovlige rammene. Dette vil måtte innebære en forhandling mellom partene, der man viser forståelse for valg av slik praksis, men også at man tydeliggjør denne ulovlige praksisen ved å forhandle om nye måter å håndtere disse utfordringene på.

Informant D luftet også frem savnet på sanksjonsmuligheter på familievernkontoret. Alle disse informantene har som nevnt tidligere ulike roller, Hvilken rolle man besitter, sier også litt om hvilken myndighet man har. For informant D kan det kanskje oppleves frustrerende å kun være pliktig å melde ifra til barnevernet, istedenfor å gripe aktivt inn, spørre, føre tilsyn og i ytterste konsekvens må barnets opphold hos sin familie opphøre. Dette reiser et interessant spørsmål på om det er lurt at flere etater burde hatt samme myndighet som barnevernet i møte med familier i vanskelige situasjoner der vold er inkludert?

Både informant C og B trekker frem at det er lett å ta for gitt at mennesker befinner seg på samme forståelsesnivå, noe som gjør det vanskelig å balansere mellom hva man bør forklare og ikke trenger å forklare til familiene. Her må man som hjelpearbeider trå varsomt og være sensitiv ettersom det kan være sårbart for enkelte minoritetsforeldre at det kommer noen inn i deres hus som de vet har denne makten. Jeg tror at det kan være vanskelig for hjelpearbeidere å være bevisst på denne sensitiviteten fordi man kanskje glemmer hvilke familier man har kontakt med. Å være klar over sin interkulturelle kompetanse og bruke den mer aktivt er essensielt i dette møtet, fordi det er slik man blant annet viser hensyn ovenfor minoritetsforeldrene. Slik kan man også ufarliggjøre besøk og forsøke å vise at man er ute etter å oppnå en felles forståelse i en situasjon. På lang sikt kan dette ha en forebyggende effekt.

4.4 Hjelpearbeidernes opplevelse av egen kompetanse

Alle informantene forteller at de opplever egen kompetanse som veldig god. I dette inngår det relasjonelle aspektet og kommunikative ferdigheter. De er opptatt av god kommunikasjon og er bevisst på hvordan de opptrer i møtet med etniske minoritetsforeldre. De streber etter å få et meningsfylt møte ved å prøve å forstå hverandre språklig, skape tillit og gode relasjoner fra starten av. Dette kan være en god måte å starte kommunikasjonen på og prøve å forhindre misforståelser slik at begge parter får flere positive erfaringer knyttet til samspillet.

4.4.1 Kommunikasjon og kulturkunnskap

I spørsmål om hvordan de vil vurdere sin egen kompetanse i møtet med etniske minoritetsfamilier, svarer alle informantene at de har kunnskap om norsk og engelsk som språk, og at de skulle hatt mer kulturkunnskap.

På spørsmålet om hva informantene opplever som viktig i møte med etniske minoritetsforeldre oppgir alle fire at de ønsker god kommunikasjon og bli kjent med familiene. Dette spørsmålet har fungert som et bakteppe for meg i oppgaven og bidratt til å forstå og avdekke at hjelpearbeiderne streber etter å gjøre en best mulig jobb for å oppnå et meningsfylt møte. A trekker inn hennes lange og brede yrkeserfaring da hun føler hun har vært borti det meste.

A: Jeg lærer noe hele tiden, men kan ikke si at jeg har fordypet meg på noe spesielt. Føler at jeg har vært innom det meste når det gjelder flyktninger og innvandrere, så tror jeg har det grunnleggende der. Blir ikke overrasket av noe etter så mange år i dette arbeidet, men jeg må si at jeg lærer hele tiden noe nytt.

C: Jo, jeg skulle gjerne kunnet mer, men jeg tenker at jeg kan en del. Man kan ikke forvente at noen kan forstå alle kulturer. Det grunnleggende, at man har respekt og ydmykhet i forhold til det og at man tørr å spørre.

B: Den viktigste kunnskapen har jeg fått gjennom samtaler med klientene. Kjenner meg rimelig trygg på at jeg har tilstrekkelig kompetanse og i en hver ny sak eller nytt møte vil jeg øke min kompetanse ved å lære noe nytt. Du blir aldri ferdig utlært. Det er også noe med å være medmenneskelig i en profesjonell rolle. Så ser du hva som fungerer når folk begynner å slappe av, og lener seg godt tilbake i stolen. Det vil alltid være nyttig å ha mer spesialkunnskap. Dette arbeidsfeltet forutsetter å holde seg jevnlig oppdatert og utfordre seg selv på ikke bare kunnskap om land og kulturer, men også måten å håndtere utfordringer på.

Informant C er klar over at både etniske nordmenn og etniske minoritetsfamilier representerer ulike saker i barnevernet. Hun sier at mangel på denne bevisstheten kan føre til generalisering. Samtidig uttrykker hun at hun skiller mellom det kulturspesifikke og det generelle innad i en kultur. Ingen er like.

C: Det er viktig å fremheve at de familier som vi jobber med er ikke representanter for innvandrebebefolkningen, men de er blant den prosenten som har saker i barnevernet. Det betyr at av en eller annen grunn er deres barn utsatt. Det er viktig å huske på, for slik er det med norske familier i barnevernet også. Og ikke å være bevisst på dette kan gjøre at man lettere generaliserer at det er oftere vold i innvandrerfamiliene. Det er ofte sånn at når man har møtt en iransk familie da, så tenker man at sånn er de i Iran. Jeg har møtt mange iranske familier og ser at de er veldig forskjellige. Noen er kjempenysgjerrige og ønsker råd om hvordan vi tenker om barn, deres utvikling og hva som er viktig for barn. På andre siden av skalaen får jeg høre: "Du er rasist" og "systemet deres er så dårlig, systemet i hjemlandet mitt er langt over deres system".

4.4.2 Mestring - hva lykkes hjelpemedarbeiderne med?

Erfaringer som har med relasjonelle forhold å gjøre, kulturkunnskap og kommunikative ferdigheter opplever informantene å lykkes med. Informant A forteller at hun føler seg verdsatt i måten hun møter andre mennesker på og at hennes erfaringer har fjernet hennes frykt og gjort henne rustet til å kaste seg ut i utfordringer. Dette gjør at hun føler seg tryggere i sin yrkesrolle. Informant B beskriver en mestringsfølelse når en god tolk klarer å skape en felles forståelse mellom han som hjelpearbeider og klienten. Informant D snakker om at det handler mer om kjemi enn å lykkes på spesielle fagområder i møte med mennesker. C snakker om evnen til å balansere egen rolle og familiens forventninger til henne.

A: Jeg lykkes på den måten at de setter pris på meg hvertfall. Jeg har besøkt u-land, vært på Sri Lanka og Sudan og leser mye ved siden av, inkludert religion – særlig Islam. Selv om det er mange med kunnskap får jeg høre: "Du skjønt det" av innvandrere. Det er ikke det at jeg kan så veldig mye, men viser at jeg har vært innom det. Dette gjør at de oppfatter at jeg er trygg og får mye bekrefteelse på at dette går bra. Det er viktig at de føler at de komme til meg selv, selv om de ikke er enig med det som blir sagt. Samtidig tenker jeg at nå har jeg jobbet med forskjellige folk i ti år. Selv om jeg jobber som flyktningkonsulent, blir jeg ofte ringt opp og brukt som rådgiver. Å jobbe med forskjellig er sunt. Jeg er ikke redd for å snakke med flyktninger og innvandrere. Fryktløs. Selv for en mulla (latter).

B: Det er slike gylne øyeblikk som man husker og jeg tror er med både å berike deg og samtidig dyktiggjør deg til å gjøre andre krevende møter senere bedre, ved at du har en .. mestringsfølelse da,

selv om språket noen ganger er en begrensning. Slike genuine møter gjør at jeg ikke kunne hatt en bedre jobb egentlig, det er ubetalelig.

D: Jeg tror at det har noe med det relasjonelle som gjør at noen ganger så treffer man kjempegodt og andre ganger så treffer man ikke fullt så godt. Uavhengig av farge eller kulturbakgrunn. Jeg er bevisst på at jeg snakker med en person og ikke hudfargen.

C: Med årene har jeg blitt flinkere til å tydeliggjøre min rolle hver gang når vi kommer godt i gang med et samarbeid eller avslutter samarbeidet. Man må på en måte begynne der og avklare forventninger. Det er ikke så lett bestandig å finne den balansen når man skal komme på besøk og prøve å ufarliggjøre mest som mulig. Man må lære at i noen kulturer vil man lage store middager uansett hvem som kommer. Generelt pleier jeg å si at det er ikke meningen at vi skal spise sammen med dere, vi kan gjerne ta en kopp te, det er hyggelig. Ofte serverer de likevel. Da må du være høflig, takke og si at man kan ta en liten bit, fordi jeg skal spise litt senere. Det kan være uheldig at man aldri tar imot noen ting, da blir man jo bare firkantet. Å stille spørsmål er også noe jeg lykkes med.

4.4.3 Hvilken kunnskap etterspørres?

Når jeg spør informantene senere om hvilke områder de mangler kunnskap og ferdigheter for å løse viktige oppgaver i møte med etniske minoritetsfamilier, får jeg variasjon i svarene. De mener at de aldri blir ferdig utlært. Informant B peker på mer kunnskap om grupperinger innenfor land som deres klienter kommer fra og ser ofte. C opplever at det er vanskelig å se bak fasaden til minoritetsforeldrene for å kunne skape et godt samarbeid.

B: Det vil alltid være nyttig å ha mer spesialkunnskap, for det er jo, det vi jo, altså i vårt materiale, ja i vårt tiltalende publikum er det noen grupper som går igjen, og da tenker jeg å skolere seg på, ikke bare nasjonaliteter, men grupperinger innenfor et land som vi har mer med å gjøre.

C: Skulle ønske jeg klarte bedre å avdekke ting i forhold til de kulturene der det er vanskelig å nå bak fasaden eller fellesskapet som blir en slags fellesfront da. Altså at jeg klarte å få større tillit til å få se igjen familien. Jeg tror ikke at det finnes noe triks, men jeg tror nok vi må akseptere det er sånn mange ganger, at man ikke når gjennom.

I spørsmålet om hvilke områder de hadde ønsket mer kunnskap og bedre ferdigheter for å løse oppgaver, etterspør informantene mer spesifikk kunnskap om politikk i ulike land, migrasjon og vold. Informant C opplever denne mangelen på spesialkunnskap som ydmykende.

C: Hvis jeg møter noen fra et land der det er uro, og så huske jeg at det var noe på nyhetene fra det landet, da synes jeg at det er pinlig at jeg ikke har konkret kunnskap her og nå, men da må jeg igjen bare spørre og si at hvordan var det egentlig i hjemlandet ditt? Så kunne jeg tenke meg å lære mer om migrasjonsprosess.

Informantene påpeker også at det er viktig å arbeide med forskjellige mennesker i utfordrende situasjoner og holde seg oppdatert på forskning innenfor feltet deres og samfunnet generelt.

Oppsummering

På spørsmål om hvordan informantene opplever egen kompetanse i møtet med etniske minoritetsforeldre, kommer det frem at de kan norsk og engelsk. Dette kan tolkes som at de har begrenset språkkompetanse, men mer kan vi heller ikke forvente at de kan. Når de møter

mennesker fra andre kulturer, er de også avhengig av tolk dersom foreldrene har lave språkferdigheter. Informantene etterspør mer kulturkunnskap. En av informantene sier også at denne mangelen på kunnskap er opplevd som flaut. Informantene sier også at den viktigste kunnskapen er ervervet gjennom arbeidet. Dette blir av Payne (2005) og BASW (1982) ansett som viktig, fordi man skal bruke klientene som en kilde til lærdom. Informantenes utsagn tyder på at de gjør det beste ut fra det de har og kan. De er dyktige til å stille spørsmål, være imøtekommende og holde ut i samtalene. Informantene opplever mestring i møte med etniske minoritetsforeldre fordi de får kontakt med foreldrene. I dette møtet opplever de å se at klientene blir trygge. Positive erfaringer i møte med minoritetsfamilier gir mestringsopplevelser som igjen skaper forventninger om mestring i lignende situasjoner. Hos Deci & Ryan (2000) er kompetanse også et grunnleggende behov som handler om å lykkes med de utfordringene en stilles over for. Personer med høye mestringsforventninger vil sammenlignet med personer med lave mestringsforventninger føler seg mer sikker, trygg og trives bedre i arbeidet (Chwalisz et al., 1999). Personer som har lave mestringsforventninger oppfatter situasjoner som mer truende og dveler mer med tanke på hva som kan gå galt enn personer som har høye forventninger om å mestre.

Informantene etterspør etter mer generell og spesifikk kulturkunnskap, særlig om andre land og kulturer, migrasjon og vold. Her sier de også at det er viktig å holde seg oppdatert på kunnskap, men også måten å håndtere utfordringer på. Å holde seg oppdatert er noe Hagen & Qureshi (1996) mener er viktig fordi våre erfaringer og kunnskap er under utvikling. Man vil ikke kunne lære alt om alle kulturer, fordi det finnes forskjeller innad disse gruppene også.

4.5 Hjelpearbeidernes opplevelse av arbeidsmiljøet

I løpet av intervjuet stilte jeg spørsmål om hvordan informantene vurderte sitt eget arbeidsmiljø. Analysen fra transkripsjonene viste tydelig at alle informantene opplevde høy grad av trivsel og at tre av fire ikke hadde vært innom tanken på å slutte. I etterkant av transkripsjonene sendte jeg informantene mail om hvilke umiddelbare tanker og følelser som dukket opp knyttet til deres yrke. Her fikk jeg tilbakemelding fra to av hjelpearbeiderne. Disse resultatene ga meg en pekepinn på å finne ut av hva det er som gjør at mine informanter trives og hvilke belastninger de støter på i arbeidet. For å forstå dette, så jeg nærmere på hvilke faktorer som var bidragsyttere til denne positive følelsen av arbeidsmiljøet. Forhold som skaper trivsel i deres arbeid ble inspirert av Skaalvik & Skaalvik (2012):

4.5.1 Gleden ved arbeidet

Gleden ved arbeidet lå implisitt ved informantenes uttalelser. Hva som gir glede til mine informanter varierer, men et felles mønster er at de føler at de mestrer arbeidet og liker arbeidsmiljøet. Dette synes å være de viktigste kildene til trivsel. Alle påpeker at arbeidet oppleves som meningsfylt og lærerikt. De forteller at de får en tilfredsstillende av å arbeide med mennesker og hjelpe dem til å få det bedre. De fremhever at de er nysgjerrige, imøtekommende og at de er kompetente til å møte mennesker i utfordrende situasjoner. De knytter inn sine tidligere og brede yrkeserfaring som en av årsakene til denne mestringsfølelsen. På grunnlag av dette føler de seg nyttig og hjelper andre til å hjelpe seg selv. Ved at de påvirker og blir påvirket, blir dette et meningsfylt møte for informantene og bidrar til å gi dem en identitet som hjelpearbeider. Her synes jeg informant A får frem dette på en god måte. Informant B løfter frem at klientenes observasjon og tilfredshet med møtet fungerer som en god bekreftelse på at han har gjort en god jobb.

A: Det som umiddelbart dukker opp er at man kjenner en følelse at man "gjør en forskjell". Når jeg møter nye flyktninger som skal bosettes så må jeg prøve å "tune" meg inn på den kanalen de er...og prøve å vise at jeg bryr meg. Man trenger ikke å få hele livshistorien for å greie dette.. man er der, skaper en trygghet, er forutsigbar, prøver å skape mening og går sammen med de "et stykke på veien" inn et nytt liv de skal skape seg. Her er det å møte utfordringer, gi og ta.. Ikke være læremester, men være der og hjelpe de til å finne ut av en ny situasjon. Det å komme så nær og føle at du er med å gi noe til andre mennesker tror jeg, som skaper trivselen.

B: Det er artig når jeg hører at klientene kommenterer at jeg trives på jobb, da gjør man også en bedre jobb. B: Hvis klientene opplever at de blir tatt på et bedre grunnlag ved å ha hatt oss som samtalepartner, da tenker jeg at vi har vi gjort en god jobb.

Samvær og samarbeid med kollegaer fremsto som en viktig kilde til glede. Informant A sier at hun liker å samarbeide med sitt team og være på bølgelengde med en fast person på teamet. Informant C knytter sin trivsel opp mot ivaretagelse fra ledelsen og relasjon til dyktige kollegaer hun kan samarbeide med. Hun nevner også forutsetninger for at samarbeidet skal fungere godt. B snakker om et faglig miljø og gode kollegaer som bidrar til å gjøre hverandre bedre, mens D fremhever betydningen av å ha et miljø med åpne dører hvor de kan gå inn og søke råd når de har behov om det.

A: Jeg trives på jobb. Vi snakker veldig mye sammen da, så tror det hjelper veldig mye. Vi oppdager ting raskt, og samarbeider bra. Hun som er sosionom, matcher jeg veldig godt med fordi vi er begge sosionomer og tenker litt likt.

C: Jeg opplever at min trivsel er knyttet til ivaretagelse av meg som ansatt fra ledelsen, et system som skal sikre at jeg ikke står alene i vanskelige situasjoner. Men MEST av alt knyttes min trivsel til mine kolleger som er dyktige fagfolk som det er godt å samarbeide med. Det har i mange år vært fokus på godt arbeidsmiljø her på enheten og jeg tenker at det er avgjørende for å make it stand i de vanskelige situasjonene som vi gjør. Det er avgjørende å kjenne at man er trygg på sine kolleger, at vi kan være åpne om våre styrker og utfordringer og gi hjelp og tilbakemeldinger til hverandre. I dette ligger også et arbeidsmiljø med høy etisk standard og med grunnleggende respekt for de familiene vi jobber med.

B: Det er artig når jeg hører at klientene kommenterer at jeg trives på jobb, da gjør man også en bedre jobb. Her finnes gode kollegaer og et høyt faglig miljø der vi stimulerer hverandre med å være stadig bedre kan du si. Det er også rom for å finne på nye ting.

D: Når du går gjennom korridoren her, så er enten døren åpen eller stengt. Er den åpen, kan man komme inn og snakke med hverandre. Det er alltid et kontor åpent her. Vi har en åpenhet i forhold til der vi kan søke hverandre, ut over de faste tidspunktene – vi møtes to ganger i uken.

Alle informantene pekte på variasjon i oppgaver som glede ved arbeidet og kilde til trivsel. I dette lå det at ingen hverdag var lik - altså å møte mennesker med ulike utfordringer. Å ikke vite hva man skal forvente, var også en glede ved arbeidet. Informant D sier tydelig at han trives og de ulike arbeidsoppgavene er en viktig kilde for dette. Informant C liker også sine arbeidsoppgaver, men forteller også at det kan bli for mye arbeidsmengde på hver saksbehandler.

D: Dette er den beste plassen jeg har vært jobbmessig tror jeg og jeg liker de varierende oppgavene.

C: Det er et stort spekter i arbeidsoppgavene. Det er også mye å gjøre, for hver saksbehandler har kanskje rundt 30 aktive saker som kan omhandle undersøkelser, tiltak i hjem og fosterbarn som er plassert.

4.5.2 Autonomi

Grad av handlefrihet og selvstendighet innenfor rammer ble nevnt av alle informanter. De brukte ikke ordet autonomi, men frihet og frigjørelse. Dette blir ansett å være en sentral faktor for gleden ved arbeidet og for trivsel. Særlig informantene B og D forteller at de opplever stor grad av frihet til å utforme yrkesrollen. De knytter dette til deres arbeidssted og at lederen spiller en stor rolle som gir dem flere valgmuligheter.

D: Å jobbe på et familievern er mer fristilt. Det er en friere måte å treffe mennesker på og ingen strenge rammer.

B: Familievern står litt friere kan du si. Man må stå opp for den klienten du skal sloss for. Jeg har en leder som er kjempegod og gir rom for oss.

I etterkant oppgis det også at løserer rammer kan føles begrensende i det daglige arbeidet. Informant B savner å jobbe mer i team, slik at man kan trekke inn ulike aspekter i utfordrende situasjoner, snakke om den delte opplevelsen og evaluere arbeidet for hvorfor arbeidet ble vellykket.

B: Det er mye smerter man eksponeres for og da tenker jeg også at det er viktig med et kollegialt miljø som gir rom for og forteller om hva en strever med. Noen ganger jobber vi sammen. Når det er såpass mye trykk på saker, er det krevende å jobbe sammen fordi man på tilpasse timer. Det er noe vi stadig jobber med og prøver å finne en måte å håndtere på, slik at vi kan være to. Tenker også at det veldig ålreit for par og de som kommer hit, at vi er en av hvert kjønn som fokuserer på forskjellig ting og å få en større bredde. Og så er det spennende å arbeide med samme kollega, ikke minst i disse saker hvor du alltid får utfordringer. Da kan det være greit å luften litt sammen, ikke bare snakke om en sak man har hørt om, men delt opplevelse og kjent på følelsen, for deretter å snakke om hva vi lyktes med.

Informant D belyser hvor stort behov det er for tverrfaglig samarbeid mellom ulike etater, fordi han selv har erfaring med arbeid innenfor barnevern og psykiatrien. Denne kompetansen mener D er nødvendig å tilføre til de ulike etatene

D: Noen ganger skulle jeg ønske at det var mer tverrfaglig samarbeid mellom systemene. Hvis vi hadde hatt et toveisspeil og saksbehandlere fra barnevernet til de som kommer hit, hadde stått bak det speilet, kunne de hørt på de samtalene vi har. Kanskje ting hadde skjedd annerledes i forhold til det de har opplevd og andre typer opplevelser som de sitter inne med innvandrereforeldre. Jeg tror det er viktig at man frigjør seg litt mer fra noen rammer som man har og som må være der. Jeg tror at de kunne fått tilgang til å se ting på andre måter, ikke bare om innvandrere. Så forhåpentligvis er denne familierapeutiske tenkningen et viktig supplement i forhold til andre teknikker og tilnærminger som de har i barnevernet. Jeg tror kanskje noen ganger at de rammen de har i andre typer systemer, det være seg i barnevernet, psykiatrien, voksenpsykiatrien, det blir litt som en tvangstrøye på en måte. Man må åpne opp lite gran og ikke være redd for å gjøre det, stille spørsmål og være nysgjerrig på den andre.

4.5.3 Belastninger

Informantene gir i intervjuet uttrykk for at de opplever en del utfordringer. De er kjent med at det er konsekvenser/kostnader av å ha slike yrker. I analysen av datamaterialet kom det frem at mine informanter så litt forskjellig på hva de anså som belastninger. Analysen viste at noen av utfordringene som ble nevnt tidligere, kunne også bli sett på som en belastning. Jeg nevnte at 3 av 4 oppga at de hadde vært innom tanken på å slutte. Da jeg spurte nærmere om dette, fortalte informant C at hun hadde vært innom tanken på å slutte, selv om hun trivdes, men at stor arbeidsbelastning og økonomiske innstramminger hadde rettet henne mot disse tankene:

C: Ja, jeg har vært innom tanken på å slutte, men det er fordi det er alt for mye å gjøre rett og slett. Man får ikke gjort en god nok jobb i alle sakene fordi man vet at konsekvensene kan være alvorlige. Det er klart at ting skal skjæres ned, og strammes inn, men det er tungt å kjempe for ting som koster penger.

Et annet element som ble betraktet som en belastning viste seg å være opplevelsen av å bli truet. To informanter har opplevd å bli truet, mens en har vært vitne til det. A knytter det opp mot bakgrunnsårsaker for voldsutøveren, mens C har opplevd dette i forbindelse med omsorgsovertakelse.

A: F eks med en far, så var jeg en gang utrygg på hva han skulle gjøre og tenkte at nå er det like før han slår. Det er egentlig avmakt tror jeg,, Å prøve å snakke er for han kanskje avmakt. Han var vokst opp med vold, blitt banket og greide ikke å få dette til å henge sammen.

C: En stor utfordring er omsorgsovertakelse. Jeg har opplevd det en gang, og da ble jeg truet. Jeg har ikke opplevd å være redd, men jeg har opplevd å måtte tatt sann sikkerhetsvurdering og hatt

med meg politiet. Da har jeg vært nøye med å se hvem som står parkert i gata mi liksom, men jeg tenker at det er viktig å være bevisst når faren er større enn andre ganger.

Tap av personer med lang erfaring ble også ansett som en belastning:

C:Føler at det er veldig høy kompetanse, men jeg er bekymret fordi vi er inne i en omorganiseringsprosess og da merker vi at noen som har jobbet her lenge forsvinner og finner seg andre jobber. Når ting forandrer seg så blir det litt uro, samtidig må man bare tenke at ny kompetanse kommer.

Oppsummering

Trivsel er viktig uansett hvor man arbeider. Gode sosiale relasjoner, engasjement, positive følelser og opplevelse av mening fremhever velbehag og psykisk helse (Seligman, 2011). Analyse av informantenes utsagn viser at de opplever en høy grad av trivsel, dette kan muligens understrekes ved at tre av de fire ikke hadde vært innom tanken på slutte. Her kommer det frem at mye av trivselen skyldes gleden ved arbeidet som de opplever som meningsfullt, samvær og samarbeid med kollegaer, variasjon i oppgaver og følelse av selvbestemmelse. Informantene påpeker at gleden ligger i at arbeidet oppleves som meningsfylt og lærerikt. At arbeidet oppleves som meningsfylt kan sees fra et verdiperspektiv (Wigfield & Eccles, 1992). Alle hjelpearbeiderne opplever en glede, nytte og interesse ved arbeidet de gjør, noe som gir arbeidet en indre verdi.

Samvær og samarbeid med kollegaer gir også følelse av tilhørighet. Betydningen av gode sosiale relasjoner støttes blant annet av Gallup (2008). Både ledelsen og kollegaer kan gi trygghet, trøst og støtte når de opplever motgang, men de kan også gi anerkjennelse, ros og støtte i medgang. Når de er i fellesskap med kollegaer, gir det støtte ved å snakke om de utfordrende temaene som oppleves som tunge og de vil kunne få konstruktive tilbakemeldinger. Slik kan kollegaer og ledelse fungere som et sikkerhetsnett som bidrar til å hjelpe i vanskelige situasjoner og unngå at man føler seg alene. Variasjon av oppgaver synes også å være en sentral kilde til glede og trivsel. Informantenes utsagn kan tyde på at behovet for tilhørighet er dekket. Behovet for tilhørighet nevnes hos Deci & Ryan (2000) som et grunnleggende behov. Ved at man får bredde i oppgaver får man teste egen kunnskap og kaste seg ut i ulike utfordringer. De føler seg bedre rustet til å håndtere utfordringer, noe som tyder på at de fleste er flinke til å balansere mellom utfordringer og arbeidsmengde for å unngå overbelastning. Grad av frigjørelse fra rammer, er også en sentral del av gleden, noe som kan tolkes at behov for autonomi til en viss grad oppfylles (Deci & Ryan, 2000). Når ledelsen er med på å bidra til at medarbeidere får for lite selvbestemmelse, kan det fort bli en belastning fordi man får strammere rammer å arbeide innenfor. Vi så tidligere at teamarbeid var en kilde

til glede og trivsel, her ser vi også at manglende rammer kan være begrensende ettersom det ønskes mer sanksjonsmuligheter i forbindelse med vold, mer teamarbeid og mer tverrfaglig samarbeid. Innledningsvis presenterte jeg at disse hjelpearbeiderne opplever en del utfordringer i deres yrker.

Jeg har tidligere pekt på at hjelpearbeiderne blir utsatt for en del utfordringer, men informantene i denne undersøkelsen prøver å skille mellom utfordringer og belastninger. Av belastninger nevnes arbeidsmengde, trusler og tap av medarbeidere med lang erfaring. Det kan også hende at noen av de kulturelle og kommunikative utfordringene for noen blir sett på som belastning. Det er viktig å være bevisst på når man opplever disse utfordringene som en belastning. Vi har sett at disse hjelpearbeiderne opplever å håndtere de fleste utfordringer på en god måte, gjennom bevissthet på egne holdninger, tidligere erfaringer, kulturkunnskap og mestringsforventninger. Samtidig ser vi at selv om de kommunikative og kulturelle utfordringene som nevnes kan være nødvendige og lærerike, kan også disse og andre sider ved arbeidet få konsekvenser for deres arbeid over tid. Dersom man lar utfordringene bli for store, kan de oppfattes som belastende (Hetland & Hetland, 2011). Det jeg finner interessant er at tross disse belastningene, sier informantene at de har høy grad av trivsel. Informantenes utsagn kan tyde på at de tre psykologiske behovene blir dekket og at de tross utfordringer og belastninger forblir i yrket (Gagné, Senécal & Koestner, 1997; Gagné & Deci, 2005; Kaufmann & Kaufmann, 2009). Som nevnt i teoridelen bruker Skaalvik & Skaalvik (2011a) begrepet verdisamsvar ("value consonance") for å betegne graden av samsvar mellom de rådende verdiene ved skolen der læreren underviser og lærerens egne verdier. I denne studien ser det ut som at de verdiene mine informanter representerer på deres arbeidsplass ser ut til å stemme overens med deres egne personlige verdier. Ut fra dette, kan det tolkes som at det er en positiv korrelasjon mellom hjelpearbeidernes opplevelse av verdisamsvar og trivsel.

4.6 Flere ansatte med minoritetsbakgrunn i etatene?

Informantene er åpne for forslaget om å øke ansatte med minoritetsbakgrunn i de ulike etatene. De opplever det som ønskelig og interessant. Dette forslaget vil kunne lette kommunikasjonen mellom etniske minoritetsfamilier og hjelpearbeidere. Ansatte med minoritetsbakgrunn vil kunne fungere som brobygger mellom etaten og minoritetsfamiliene fordi de kan være med å redusere kulturforskjellene. På den andre siden kan det dukke opp utfordringer som skyldes at de ikke er etnisk norske. En av utfordringene som informant C tar

opp er at den ansatte kan bli oppfattet som en alliert eller som fornorsket rival/forræder av sitt eget ”folk” hvis de ikke får sine ønsker oppfylt.

C: Det kan være tungt å bære på den rollen fordi det er en utsatt posisjon å ha. Hvis dem ser på oss som fienden da, så har dem på en måte en representant for seg innenfor fienden som skal ordne opp for dem. Dette blir vanskelig hvis det er en alvorlig bekymring. Da må den personen på en måte bære det og, og stå for det vi jobber for.

Selv om mine informanter ønsker personer med minoritetsbakgrunn i etatene, kommer det fram at flere ansatte med etnisk minoritetsbakgrunn ikke reduserer utfordringene. Det bør heller rettes mer fokus på hva det er som gjør at man ikke klarer å nå frem til alle. Informant C sier noe om dette:

Jeg synes ikke det er en unnskyldning for meg at jeg er født i Norge. Jeg skal klare å utføre den jobben min i samarbeid med foreldrene. I mange saker klarer jeg det, deretter gjelder det å prøve å hente ut hvorfor klarer man det i de sakene og ikke i alle?

Her snakkes det om at det går ikke an å kategorisere de etniske minoritetsfamiliene, fordi alle er individuelle. Da kommer vi tilbake til at etniske nordmenn har mer til felles med etniske minoriteter enn forskjeller. Dersom man velger å generalisere noen ut fra forutinntatte meninger, stereotypier eller fordommer, vil det få konsekvenser for måten man kommuniserer på, og kanskje bli mer opptatt av forskjellene enn likhetene.

Oppsummering

Mine informanter er bevisst på at kultur ikke er statisk, men en dynamisk prosess og at likhetene mellom etniske nordmenn og etniske minoritetsforeldre står nærmere hverandre enn de er forskjellige (Magelssen, 2008). Noen fordeler med å ansette hjelpearbeidere med minoritetsbakgrunn er at de kan besitte kunnskap om ulike kulturer og forskjellige språk, noe som vil lette kommunikasjonen. F eks. dersom man skal besøke en familie med kinesisk bakgrunn for første gang i deres hus, og man blir tilbudt mat og ikke spiser maten, kan det bli tolket som respektløst, selv om intensjonen ikke var å opptre nedlatende. Et annet eksempel er å ta opp tabubelagte temaer, som kjæresten i muslimske miljøer. Fra muslimske foreldres ståsted, kan dette oppfattes som feil eller som et forsøk på assimilering, fordi det strir i mot hva deres religion befaler. Slike tilnærminger kan allerede fra starten av møtet skape hindringer for å skape et godt samarbeid med familiene. Jeg tror ikke dette kun omhandler kunnskap om temaet, men også en personlig væremåte. Dersom man kombinerer interkulturell kompetanse, kunnskap om både generell og anerkjennende kommunikasjon, har gode tanker og intensjoner i arbeid med etniske minoritetsfamilier, så vil man kanskje lettere kunne hindre unødvendige misforståelser (Hagen & Qureshi, 1996; Qureshi, 2009; Qureshi &

Fauske, 2010; Bae, 1988a; Bø, 2010; Skytte, 2008; Bøhn & Dypedahl, 2009; Söderström, 2012; Fife, 2002). Gode intensjoner alene vil ikke være nok.

En annen fordel med å ansette hjelpearbeidere med minoritetsbakgrunn er at de kan tilføre sine kollegaer en kompetanse som etterspørres i etaten. Dersom den ansatte er flerspråklig, kan de i tillegg til å fungere som kulturformidler brukes som tolk. Selv om dette forslaget har sine fordeler på enkelte områder, vil det også kunne invitere til uheldige konsekvenser for både den ansatte og de etniske minoritetsfamiliene som behøver hjelp. En av ulempene kan være at den ansatte føler at det forventes mer av henne/han enn det som stillingsbeskrivelsen tilsier. Dersom den ansatte føler seg overbelastet kan det gå utover kvaliteten på arbeidet og trivsel på arbeidsplassen.

5.0 AVSLUTTENDE REFLEKSJONER

I denne oppgaven har min problemstilling vært: Hvordan opplever hjelpearbeidere fra ulike etater møtet med etniske minoritetsforeldre? I et forsøk på å besvare dette spørsmålet, valgte jeg å intervjuer to kliniske sosionomer, en barnevernskonsulent og en flyktningkonsulent som kommer fra henholdsvis barnevernet, familievernet og flyktningetjenesten. Kriterier for utvelgelse av informanter var at de daglig arbeidet med etniske minoritetsforeldre og at de ønsket å meddele sine erfaringer. I denne studien har jeg prøvd å løfte frem noen sentrale aspekter knyttet til mitt møte med informantene med utgangspunkt i deres erfaringer og opplevelser. I analysen kom jeg frem til flere viktige funn – arbeidet oppleves meningsfylt, men også som et minefelt.

5.1 Meningsfylt arbeid

Informantene opplever at arbeidet gir mening og glede. De føler både mestring i arbeidet og de opplever stor grad av selvbestemmelse. Interesse for fagfeltet gjør at de også viser stor grad av utholdenhet i sitt møte med minoritetsforeldre. I følge Deci og Ryans selvbestemmelsesteori er opplevelse av kompetanse og selvbestemmelse to grunnleggende behov for å skape interesse for en aktivitet og holde aktiviteten ved like. Dette kan være en mulig forklaring på hvorfor informantene holder ut i arbeidet til tross for de utfordringene og belastningene de møter i hverdagen.

Et annet viktig funn er at informantene trives på arbeidsplassen og setter pris på samarbeidet med kollegaene. Behovet for å føle at en hører til i et faglig og sosialt fellesskap er også med

å opprettholde interesse for arbeidet. Det er viktig å bemerke at informantene ønsker mer tverrfaglig samarbeid for å løse oppgaver som går ut over deres eget kompetansenivå.

5.2 Arbeid med mennesker i vanskelige situasjoner – et minefelt

Daglig arbeid med mennesker i vanskelige situasjoner kan for mange oppleves som å bevege seg inn i et minefelt. Arbeid med minoritetsforeldre kan være med å forsterke denne følelsen. Hver enkelt familie man arbeider med representerer et eget minefelt, fordi arbeidet innebærer å møte mennesker i krise. Generelle kjennetegn for familier i krise er at de har kommet seg inn i et spor som de ikke klarer å komme seg ut av på egen hånd. For å løse opp den floken de har viklet seg inn i må hjelpearbeideren på den ene siden ivareta familien slik at den ikke føler seg overkjørt og på den andre siden gi den veiledningen som skal til for at det skal skje en utvikling som gjør at familien kommer seg ut av det feilsporet den har kommet inn på.

Et viktig spørsmål å stille er: Hva er det som gjør minefeltarbeidet så utfordrende i møte med etniske minoritetsforeldre? Felles for alle familier som kommer til barnevernet, familievernnet og flyktningstjenesten er at de er i en krise uavhengig av nasjonalitet. Det som skiller de etniske minoritetsforeldrene fra norske foreldre er språk og kultur. Begge disse to punktene går under begrepet kommunikasjon. Her ligger det med andre ord kommunikative og kulturelle utfordringer. Jeg startet innledningsvis med en undersøkelse utført av Ylvisaker (2004) som inspirasjon for denne oppgaven. Mine funn fra denne masteroppgaven, viser tendenser som ligner på hennes funn og senere forskning: at profesjonelle opplever relasjonsarbeid og sosialt arbeid med etniske minoriteter som tøft og krevende grunnet kulturforskjeller og språkvansker. Dette kan tolkes at funnene fremdeles er aktuelle i dagens samfunn og at vi har et forbedringspotensial. Et annet viktig funn er også at alle informantene implisitt oppnevnte i deres uttalelser, en følelse av avmakt når det oppsto for mange hindringer i kommunikasjonen. Informantene kommer blant annet til kort i forbindelse med språket, fordi de er avhengig av å ha gode tolker tilgjengelig som kan lette kommunikasjonen og bidra til å forebygge misforståelser.

Språk

Språk ble tidligere nevnt som en sentral faktor som gjør minefeltarbeidet mer utfordrende. I arbeid med etniske nordmenn opplever informantene at de har større forutsetninger for å bevege seg i minefeltet fordi deltakerne i kommunikasjonen har et felles språk.

At minoritetsforeldrene har et annet språk, betyr at de også persiperer og tolker det som skjer på en annen måte. Å persipere er en bevisst sansing som etterfølges av tolking.

Minoritetsforeldre har med seg kunnskap og erfaringer fra hjemlandet som påvirker hva de persiperer og hvordan de tolker ulike situasjoner. Alle mennesker tolker ut fra sitt erfaringsgrunnlag og kunnskap, så her er det viktig å skape rom for at mennesker tenker forskjellig. Det er i denne tolkningsprosessen at det kan oppstå misforståelser mellom hjelpearbeidere og minoritetsforeldre. Kan dette være en forklaring på hvorfor det er vanskelig for minoritetsforeldre å inngå kompromisser med hjelpearbeidere?

Det er viktig å framheve at det er hjelpearbeideren som skal fungere som et stillas for minoritetsforeldrene. Og at det er deres ansvar å fange opp den kunnskapen og de erfaringene foreldrene sitter inne med. Det er med andre ord hjelpearbeiderens oppgave å prøve å få foreldrene over på et nytt spor. Målsettingen med dette arbeidet må være å myndiggjøre foreldrene slik at det skjer en utvikling i positiv retning.

I arbeidet med etniske minoritetsforeldre kan en ikke forvente at hjelpearbeiderne skal beherske det mangfoldet som finnes av språk. Selv innenfor et land har man mange ulike språk. Dette gjør at hjelpearbeidere i mange situasjoner er avhengig av tolk. Dersom hjelpearbeidere ikke har tilgang til tolk eller det er dårlig kvalitet på tolken, kan dette hemme kommunikasjonen mellom hjelpearbeidere og minoritetsforeldrene. Det kan oppstå misforståelser som ingen av partene er tjent med og som kan få alvorlige følger for det videre arbeidet.

Kultur

Mine informanter gav under intervjuet uttrykk for at de ønsket mer kunnskap om andre kulturer. I møte med minoritetsforeldre vil særlig ulike oppfatninger av som er god barneoppdragelse og hvordan hjelpeapparatet kan være støttende i dette arbeidet. I forbindelse med barneoppdragelse oppstår ulike oppfatninger av bruk av vold for å korrigere atferd, betydningen av begrepet og hva det vil si å miste ansikt. Betydningen av å lytte til barnets stemme oppfattes også ulikt.

Fysisk avstraffelse blir ikke forstått som vold i minoritetsforeldrenes øyne, men som en form for disiplinering. De kommer fra en kultur hvor slik praksis ikke er ulovlig og har derfor vanskelig for å godta at det er forbudt i Norge.

Minoritetsforeldrenes behov for å beskytte sin ære og redselen for å miste ansikt kan bli en stor utfordring i kommunikasjonen mellom hjelpearbeider og berørte foreldre. Møtet med hjelpeapparatet kan for mange oppleves som en truende situasjon hvor de står i fare for å miste ære. Derfor er det viktig at hjelpearbeidere prøver å ta ekstra hensyn slik at foreldrene kan bevare sin selvrespekt.

Utgangspunktet for det arbeidet man gjør i forhold til minoritetsfamilier er å bevare familien og ikke splitte den. Et viktig spørsmål vi da må stille oss er: Hva gjør vi på veien videre i arbeidet?

5.3 Veien videre

Som denne undersøkelsen har vist er sosialt og flerkulturelt arbeid i etater med etnisitet som tema stilt overfor flere utfordringer knyttet mot foreldre med minoritetsbakgrunn. Nå som det nærmer seg slutten av oppgaven, ønsker jeg derfor å presentere noen tanker og utviklingslinjer når det gjelder hjelpearbeiderens arbeidsområde.

Sentralt i denne tenkingen står to viktige prinsipper. Det første prinsippet er oppgaver som gjøres innenfor hjelpearbeiderens mestringssone. Dette er oppgaver som er tilpasset kunnskaps- og ferdighetsnivået til den enkelte hjelpearbeider. Når hjelpearbeideren løser oppgaver innenfor sin mestringssone er sjansen stor for at han/hun opplever mestring. Ifølge Banduras (1997) vil mestringserfaringer skape forventning om å mestre lignende oppgaver på et senere tidspunkt.

Det andre prinsippet er oppgaver som skal løses og som ligger utenfor den enkeltes kunnskaps- og ferdighetsnivå. Et eksempel på dette er oppgaver som krever kultur- og språkkunnskaper en ikke behersker. Med god hjelp og støtte fra kollegaer i etaten og utenfor etaten vil hjelpearbeideren kunne løse slike oppgaver og samtidig høyne sitt kompetansenivå gjennom etter- og videreutdanning.

Etaten må med andre ord fungere som en lærende organisasjon. En lærende organisasjon er en organisasjon som legger til rette for hjelp og støtte når ansatte trenger det, er kreativ og innhenter ny kompetanse som kan utfordre og videreutvikle organisasjonens tankegang og måloppnåelse. En lærende organisasjon bør også ha tilbud om kursing og etterutdanning til ansatte som er motivert for mer kunnskap om arbeidsfeltet og ønsker å kvalifisere seg på nye tema.

En lærende organisasjon legger også til rette for et godt arbeidsmiljø der ansatte får være med på ulike aktiviteter som kan bidra til å skape følelse av tilhørighet. Et viktig poeng er også at en organisasjon som legger vekt på faglig utvikling gir de ansatte valgmuligheter og medbestemmelse i arbeidet. På denne måten vil organisasjonen kunne holde på dyktige medarbeidere og sikre seg god kvalitet på det arbeidet som utføres.

Dersom de ansatte i organisasjonen får mulighet til å utvide sin mestringssone vil det gagne både den enkelte medarbeider og organisasjonen som helhet. Alle informantene i min undersøkelse etterspør mer kunnskap når det gjelder språk og kultur. To viktig spørsmål å stille blir da: Hvordan kan de tilegne seg mer av denne kunnskapen og hvordan må de jobbe videre for å dele den kunnskapen hver og en sitter inne med?

Vi må derfor lage en organisasjon hvor den enkelte medarbeider ikke blir værende i sin mestringssone, men motiveres til å bevege seg inn i sin utviklingszone. For at det skal skje vil det være behov for en autonomistøttende ledelse (Deci et al., 1989; Baard et al., 2004; Gagné & Deci, 2005). En autonomistøttende ledelse kjennetegnes ved en ledelse som anerkjenner og respekterer medarbeidernes synspunkter og perspektiver, gir informasjon i en ikke-kontrollerende form, gir valgmuligheter og oppmuntrer til at medarbeiderne selv finner løsninger eller tar initiativ til endringer og tar medarbeiderne med på råd og om strategiske valg for organisasjonen.

I tillegg til en autonomistøttende ledelse er det viktig at de ansatte får anledning til å delta på videre og etterutdanning. Kortere og lengre utenlandsopphold vil gi den enkelte mer kunnskap som senere kan deles med kolleger. En annen måte å styrke organisasjonen på er å ansette flere medarbeidere med minoritetsbakgrunn. Disse medarbeiderne vil kunne tilføre organisasjonen viktig kunnskap samtidig som de vil kunne gi familier med minoritetsbakgrunn større trygghet og tillit til etaten.

I arbeidet med etnisk minoritetsforeldre er det særdeles viktig å bli kjent med deres bakgrunn fordi alle har sin historie å fortelle. Vi må bruke tid, lytte, anerkjenne deres kunnskaper og erfaringer og være løsningsorientert. Et forslag vil kunne være å spørre foreldrene om hvilke forslag de har på å løse de problemene de står oppi.

Selv om denne studien kun forholder seg til fire hjelpearbeideres erfaringer i møtet med etniske minoritetsforeldre, kan disse funnene være av betydning for andre som kjenner seg igjen i informantenes utfordringer, tanker og opplevelser. Hvis jeg hadde muligheten til å

videreutvikle denne studien, hadde det vært interessant å ta utgangspunkt i mine funn fra denne undersøkelsen og gjennomført en kvantitativ undersøkelse for å se om funnene er representative for en større populasjon. Det hadde også vært interessant å kunne flette inn minoritetsforeldrenes opplevelser i møtet med hjelpeapparatet for å løfte frem deres stemme og sett på hva som kunne blitt gjort for å forbedre praksisen i hjelpeapparatet.

Gjennom denne studien ønsker jeg å kunne bidra til en større forståelse for hvordan hjelpearbeidere fra ulike etater opplever møtet med etniske minoritetsforeldre. Denne studien har hatt og vil være av stor nytte for meg i videre arbeid som barnehagelærer og spesialpedagog i møte med mennesker. Å få ta del i denne prosessen har vært lærerikt og spennende. Møtet med hjelpearbeiderne har gitt meg viktig og verdifull kunnskap omkring ulike utfordringer som jeg selv kan møte på i årene fremover.

Det er et ordtak som heter: ” Den som tror at man er ferdig utlært, er ferdig”. Skjønnheten i dette ordtaket er at det forteller oss at ingen mennesker er feilfrie, men også at vi aldri blir utlært ettersom læring er en kontinuerlig prosess. Uavhengig av alder, etnisitet eller utdanning har vi alle mer å lære. Mine avsluttende tanker er at vi har fremdeles en lang vei å gå, men vi er på riktig spor. Jeg har lært at det er ikke alltid de store tingene man gjør i hverdagen som utgjør en forskjell, men de mange små. Dette arbeidet starter med å jobbe med seg selv. Alle kan bli mer bevisst på egne holdninger og kommunikasjon, samt hvordan det påvirker enhver møte, prøve å ha mer oversikt over og innsikt om kulturkunnskap, tilpasse seg den enkelte familie og situasjon, vise hensyn og reflektere over egen praksis. Å få til dette er muligens lettere sagt enn gjort, men sannheten er at i arbeid med mennesker generelt og minoritetsforeldre spesielt, så finnes ingen snarveier.

Referanseliste

- Bae, B. (1988a). "Voksnes definisjonsmakt og barns selvopplevelse". *Norsk Pedagogisk tidsskrift*, (4), 212-227.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman Publisher.
- Baard, P.P., Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2004). "Intrinsic need satisfaction: A Motivational Basis of Performance and Well-Being in Two Work Settings." *Journal of Applied Social Psychology*, 34, s. 2045-2068.
- BASW publications (1982). *Social Work in Multi-Cultural Britain, Guidelines for preparation and practice*. England: British Association Of Social Workers.
- Breaugh, J. A. (1985). "The measurement of work autonomy". *Human relations*, 38, s. 551-570.
- Brenna, L. R. (2001). *Djulaha! Om å forstå annerledeshet*. Kristiansand: Høyskoleforlaget.
- Bø, B. P. (2010). «Det flerkulturelle barnevernsarbeidet – utfordringer, erfaringer og kompetansebehov». I: M. S. Kaya, A. Høgmo og H. Fauske (Red.), *Integrasjon og mangfold: Utfordringer for sosialarbeideren*. Oslo: Cappelen Akademiske Forlag.
- Bøhn, H. & Dypedahl, M. (2009). *Veien til interkulturell kompetanse*. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.
- Chwalisz, K., Altmaier, E.M., & Russel, D.W. (1992). Casual, attributions, self-efficacy cognitions, and coping with stress. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 11, s. 377-400.
- Dalen, M. (2011). *Intervju som forskningsmetode – en kvalitativ tilnærming* (2. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Deci, E. L. & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. New York: Plenum.
- Deci, E. L., Connell, J. P. & Ryan, R. M. (1989). "Self-Determination in a Work Organization." *Journal of applied psychology*, 74, s. 580-590.
- Deci, E.L. & Ryan, R.M. (2000). The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11, s. 227-268.
- Dysvik, A. & Kuvaas, B. (2011). "Intrinsic Motivation as a Moderator on the Relationship between Perceived Job Autonomy and Work Performance." *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20, nr 3, 367-387.
- Eide, K., Qureshi, N. A., Rugkåsa, M. & Vike, H. (Red.), *Over profesjonelle barrierer. Et minoritetsperspektiv i psykososialt arbeid med barn og unge*. Oslo: Gyldendal Akademisk Forlag.
- Eriksen, T. H. (Red.) (2001). *Flerkulturell forståelse* (2.utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Fife, A. (2002). *Tverrkulturell kommunikasjon*. Oslo: Yrkeslitteratur AS.

Gagné, M., Senécal, C. & Koestner, R. (1997): "Proximal job characteristics, feelings of empowerment, and intrinsic motivation: a multidimensional model" *Journal of Applied Social Psychology*, 27, s. 1222–1240.

Gagné, M., Koestner, R. & Zuckermann, M. (2000). "Facilitating Acceptance of Organizational Change: The Importance of Self-Determination." *Journal of applied social psychology*, 30, nr 9, s. 1843-1852.

Gagné, M. & Deci, E. (2005). "Self-Determination theory and work motivation." *Journal of organizational behavior*, 26, s. 331-362.

Gallup (2008). Employee engagement: *What's your engagement ratio?* Washington, D. C.: Gallup Consulting.

Hagen, G. & Qureshi, N. A. (1996). *Etnisitet i sosialt arbeid: Arbeid med etniske minoriteter i barnevern og sosial sektor*. Oslo: Tano Aschehoug.

Handulle, A. (2013): «Du vet de tenker at jeg bare er en stor afrikansk mann, ikke pappa» (Masteroppgave, Universitetet i Stavanger). Hentet fra http://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/handle/11250/185060/Handulle_Ayan.pdf?sequence=5

Heltne, U. & Steinsvåg, P. Ø. (Red.). (2012). *Barn som lever med vold i familien*. Universitetsforlaget.

Hetland, H. & Hetland, J. (2011). Basale psykologiske behov i arbeidslivet: Autonomi, kompetanse og tilhørighet. I Einarsen, S. & Skogstad, A. (Red.), *Det gode arbeidsmiljø. Krav og utfordringer* (s. 104 -119). Bergen: Fagbokforlaget.

Hærem, E. & Aadnesen, B.N. (2008). *Barnevernets undersøkelse*. Oslo: Universitetsforlaget.
Isdal, P. (2000). *Meningen med volden*. Oslo: Kommuneforlaget AS.

Jørgensen, H. & Weele, J.V. (2009). Vold i storfamiliekontekst – erfaringer fra Alternativ til Vold. I K. Eide, N.A. Qureshi, M. Rugkåsa & H. Vike (Red.), *Over profesjonelle barrierer. Et minoritetsperspektiv i psykososialt arbeid med barn og unge* (s. 59-78). Oslo: Gyldendal Akademisk Forlag.

Karlsdottir, R. (Red.). Den kvalitative forskningsprosessen. I R. Karlsdottir (Red.), *Sentrale aspekter ved kvalitativ metode* (s. 15-31). Trondheim: Tapir Akademisk Forlag.

Karlsdottir, R. (Red.). Forskningsintervjuets narrative karakter. I R. Karlsdottir (Red.), *Sentrale aspekter ved kvalitativ forskning* (s. 71-85). Trondheim: Tapir Akademisk Forlag.

Kaufmann, G. & Kaufmann, A. (2009). *Psykologi i organisasjon og ledelse* (4. utg.). Bergen: Fagbokforlaget.

Koestner, R. & Losier, G. F. (2002): Distinguishing three ways of being internally motivated: a closer look at introjection, identification, and intrinsic motivation. I E. L. Deci & R. M. Ryan (Red.), *Handbook of self-determination research* (s. 101–121). New York: University of Rochester Press.

Kriz, K. & Skivenes, M. (2010a). "We have very different positions on some issues: How should welfare workers in Norway and England bridge cultural differences when communicating with ethnic minority families". *European Journal of Social Work*. 13 (1): 3-18.

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju* (2. utg.). Oslo: Gyldendal Akademiske Forlag.

Lopez, G. S. (2007). *Minoritetsperspektiver på norsk familievern. Klienters erfaringer fra møtet med Familievernkontoret* (NOVA-rapport nr. 9/2007). Oslo: Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring.

Magelssen, R. (2008). *Kultursensitivitet – om å finne likhetene i forskjellene* (2.utg.). Oslo: Akribe AS.

Malley-Morrison, K. & Hines, D. (2004). *Family violence in a cultural perspective. Defining, understanding and combating abuse*. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.

Midjo, T. (2010). *En studie av samhandlingen mellom foreldre og barnevernarbeidere i barnevernets undersøkelse* (Doktoravhandling). NTNU, Trondheim.

Moen, B. (1996). *Samspill mellom innvandrere og barnvernsarbeidere. Uløselige dilemmaer?* (NIBR-rapport nr. 3/1996). Oslo: Norsk institutt for by -og regionsforskning.

Moufack, M.F. (2010). *Et sensitivt barnevern. Om ikke - vestlige foreldres opplevelse og erfaringer med barneverntjenesten* (Masteroppgave). NTNU, Trondheim.

Nilsonne, Å. (2005). *Hvem bestemmer i ditt liv? Om oppmerksomt nærvær*. Oslo: Gyldendal akademisk.

Payne, M. (2005). *Modern social work theory*. Palgrave: Macmillian.

Qureshi, N.A. (2009). Kultursensitivitet i profesjonell yrkesutøvelse. I K. Eide, N. A. Qureshi, M. Rugkåsa & H. Vike (Red.), *Over profesjonelle barrierer. Et minoritetsperspektiv i psykososialt arbeid med barn og unge* (s. 206-228) Oslo: Gyldendal Akademisk Forlag.

Rosenberg, M. (1979). *Conceiving the self*. New York: Basic Books.

Rugkåsa, M. (2008). "Majoriteten som premissleverandør i flerkulturelt arbeid". I A.M. Otterstad (Red.). *Profesjonsutøvelse og kulturelt mangfold - fra utsikt til innsikt* (s. 78-95). Oslo: Universitetsforlaget.

Sandvik, N. (2006). *Temahefte om de minste barna i barnehagen*. Oslo: Kunnskapsdepartementet.

Seligman, M.E.P. (2011). *Flourish: A visionary new understanding of happiness and wellbeing*. New York: Free Press.

Skaalvik, E.M. & Skaalvik, S. (2011a). "Teacher's feeling of belonging, exhaustion, and job satisfaction: the role of goal structure and value consonance." *Anxiety, Stress, and Coping. An International Journal*, 24, s. 369-385.

Skaalvik, E.M. & Skaalvik, S. (2012). *Skolen som arbeidsplass – trivsel, mestring og utfordringer*. Oslo: Universitetsforlaget.

Skytte, M. (2008). *Etnisk minoritetsfamilier og sosialt arbeid* (2.utg.). Oslo: Gyldendal Akademisk Forlag.

Spilt, J.K., Koomen, H.M.Y. & Thijs, J.T (2011). Teacher wellbeing: The importance of teacher-student relationships. *Educational Psychology Review*, 23, s.457-477.

Spurkeland, J. (2005). *Relasjonskompetanse: resultater gjennom samhandling*. Oslo: Universitetsforlaget.

Statistisk Sentralbyrå (24.04.2014). *Innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre*. Hentet 18 mai 2014, fra <http://www.ssb.no/befolkning/statistikker/innvbef/aar/2014-04-24>

St. meld. nr. 49 (2003-2004). (2004). *Mangfold gjennom inkludering og deltakelse. Frihet og ansvar*. Arbeids – og sosialdepartementet.

Söderström, S. (2012) «Kultursensitiv kommunikasjon: Om å søke etter ordenes intensjon og mening» I B. Berg (Red.), *Innvandring og funksjonshemming* (s. 129-150). Oslo: Universitetsforlaget.

Thagaard, T. (2009): *Systematikk og innlevelse – en innføring i kvalitativ metode* (3. utg.). Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad og Bjørke AS.

Ulleberg, I. (udatert). *Anerkjennelse*. Hentet 13. februar 2014, fra <https://pedagogikkblogg.wordpress.com/elevsamtalen/anerkjennelse/>

Wigfield, A., & Eccles, J.S. (1992). The development and achievement task values: A theoretical analysis. *Developmental Review*, 12, s. 265-310.

Wikan, U. (2007). Bruk av straff i ulike kulturer: Et antropologisk perspektiv. *Barn*, (3-4), 17–34.

Ylvisaker, S. (2004). *Når Omar, Sara og Samuel forteller: diskurs, ideologi og handling i møtet mellom sosialarbeidere og sosialklienter med ikke-vestlig familiebakgrunn*. HiO-rapport nr. 16/2004. Oslo: Avdeling for økonomi-, kommunal – og sosialfag.

Zimmerman, B.J. & Kitsantas, A. (1999). Acquiring writing revision skill: shifting from process to outcome self-regulatory goals. *Journal of Educational Psychology*, 91, s. 241-250.

Aadnesen, B. N. & Hærem, E. (2007). *Interkulturelt barnevernsarbeid*. Oslo: Universitetsforlaget.

Aasen, J. (2003). *Flerkulturell pedagogikk – en innføring*. Oplandske Bokforlag.

Vedlegg 1: Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjektet

Som student ved Universitetet i Trondheim, er jeg i gang med en masteroppgave i pedagogikk, med fordypning i spesialpedagogikk. Tema for min masteroppgave er etnisitet i flerkulturelle etater som familievern, barnevern, og flyktningsstjenesten. I den forbindelse ønsker jeg kontakt med hjelpearbeidere som arbeider i noen av disse etatene og som ønsker å dele sine erfaringer om deres møte med etniske minoritetsforeldre. Jeg vil foreta et intervju som vil vare ca en time.

Intervjuet er konfidensielt og forskeren har hele tiden taushetsplikt. Deltagelse i dette prosjektet er basert på frivillighet og mulighet til å trekke seg fra prosjektet når som helst i prosessen. Intervjuene vil bli tatt opp med opptaksutstyr for å sikre og bevare mest mulig informasjon til senere arbeid med oppgaven. All materiale vil derfor anonymiseres slik at alle opplysninger som blir brukt i oppgaven ikke skal kunne identifiseres med deltakerne. Opplysningene som blir tatt opp i oppgaven blir transkribert og slettet senest ved prosjektslutt, 31.12.2014.

Studien er meldt til Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste (NSD) før jeg starter med intervju og innsamling av data. Det stilles strenge krav til anonymisering alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt. Det er kun jeg og min veileder som vil ha tilgang til personopplysningene. Før jeg kan gå i gang med intervjuene, må jeg innhente samtykke. Jeg ber derfor om at dere fyller ut samtykkeerklæringen, og returnerer den til undertegnede. Jeg vil ta kontakt og avtale tid og sted for intervju så snart jeg har mottatt samtykkeerklæringen.

Dersom du ønsker å delta eller har spørsmål til studien, ta kontakt med meg på mobil: 90252473, epost: florije.bergene@gmail.com eller veileder, Sidsel Skaalvik 73590285, epost: sidsel.skaalvik@svt.ntnu.no

Med vennlig hilsen

Florije Bergene

Samtykke til deltakelse i studien

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

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 2 Intervjuguide

Innledning:

Presentasjon av meg selv

Forklare formål med intervjuet

Personvern og frivillighet

Informer bruk av lydopptak

Er det noe deltakeren lurer på?

Temaer

***Bakgrunn**

Utdanning

Yrkeserfaring

Hva var motivet ditt for å utdanne deg som en sosionom?

Hvorfor valgte du å arbeide innenfor familievernkontoret/flyktningstjenesten/barnevernet?

Hvor mange år har du arbeidet innen familievernkontoret/flyktningstjenesten/barnevernet?

Hvilke sentrale oppgaver utføres på familievernkontoret/flyktningstjenesten/barnevernet?

***Utfordringer**

Hva er de største utfordringene du møter i arbeidet?

Hvilke store utfordringer står du overfor i møte med minoritetsforeldre?

På hvilken måte skiller disse utfordringene seg fra arbeidet med etniske nordmenn?

Språkproblemer

Erfaringer ved bruk av tolk

Kulturforskjeller

***Erfaringer knyttet til arbeid med etniske minoritetsforeldre**

Hvilke erfaringer har du når det gjelder arbeid med minoritetsforeldre?

Kan du gi eksempler på erfaringer der du har gått ut av døra og tenkt: Dette gikk kjempebra!

Hvorfor gikk det bra?

Hvordan opplever du slike hendelser?

Kan du gi eksempler på erfaringer der du har gått ut av døra og tenkt: Dette gikk ikke så bra

Hvorfor gikk det bra?

Hvordan opplever du slike hendelser?

Hvordan takler du store utfordringer og negative opplevelser i møte med minoritetsforeldre?

Hvem kan du søke råd hos når du opplever at det butter i mot?

***Vurdering av egen kompetanse**

Beskriv hva som er viktig for deg i møtet med minoritetsforeldre?

Hvordan vil du vurdere din egen kompetanse i møte med minoritetsforeldre?

Kunnskap om fremmede kulturer

Kunnskap om fremmede språk

På hvilke områder føler du at du lykkes i møte med minoritetsforeldre?

På hvilke områder føler du at du mangler kunnskaper og ferdigheter for å løse viktige oppgaver i møte med minoritetsforeldre?

På hvilke områder hadde du ønsket mer kunnskap og bedre ferdigheter for å løse oppgaver?

***Vurdering av arbeidsmiljø**

Hvordan vil du vurdere miljøet på din arbeidsplass?

Faglig miljø

Høy/lav faglig kompetanse hvor det skjer utvikling

Sosialt miljø

Trygt/utrygt

Er det et miljø hvor du kan stille spørsmål og søke råd dersom du har behov for det?

Hvem går du til når du har et problem du ikke selv kan løse? Hvorfor?

Har du noen gang opplevd situasjoner hvor du har møtt veggen og ikke fått hjelp til å komme deg ut av situasjonen?

Hva følte du der og da, og i hvilken grad har dette påvirket ditt videre arbeid?

Har noen gang i løpet av arbeidet vært inne på tanken om å slutte?

Hvorfor?

Hva kan du tenke deg i stedet?

Nærmer oss avslutning

Er det noe som du vil tilføye som vi ikke har snakket om og som du mener er viktig å framheve?

Er det noe du ønsker å slette?

Takk for at du stilte opp og tok deg tid til dette intervjuet!

Vedlegg 3 Forklaring av intervjuguide

Jeg startet med en kort presentasjon av formålet med studien og frivillighet, samtidig som man legger rammen rundt intervjuet. Innledningen av selve intervjuet startet med generelle spørsmål som omhandlet deres bakgrunn, altså kort om deres utdanning, yrkeserfaring og sentrale oppgaver. Min oppgave omhandler ikke kun etniske minoritetsforeldre, så slike spørsmål ville gi meg et lite innblikk i informantenes bakgrunn og valg av arbeidssted. Antall år i yrkeslivet ville si meg noe om informantenes måte å håndtere ulike situasjoner på. Det området de arbeidet mest med, ville fortelle meg noe om hvilke type problematikk de arbeider med i hverdagen deres.

Temaet utfordringer ville gi meg et bilde av hvilke utfordringer informantene mine oppfatter som de største, hvilke utfordringer de selv står overfor i møte med etniske minoritetsforeldre og hvordan disse utfordringene skiller seg fra arbeid i møtet med etniske nordmenn.

Språkproblemer, bruk av tolk og kulturforskjeller var ment som forslag som kunne dukke opp. I bakhodet var det også viktig for meg å være åpen for andre forslag, f eks bruk av vold. Disse forslagene kunne kort si noe om utfordringene skyldtes at etniske minoritetsforeldre har andre normer og verdier når det gjelder levesett. Hensikten med disse spørsmålene ville gi meg et lite innblikk i deres holdninger og verdier, men også at utfordringene som oppgis for etniske minoritetsforeldre og etniske nordmenn ikke nødvendigvis behøves å være forskjellige.

Under temaet erfaringer knyttet til arbeid med etniske minoritetsforeldre, starter spørsmålene å fokusere mer mot de mest sentrale områdene for min oppgave. Hvilke erfaringer de hadde opplevd med etniske minoritetsforeldre, altså både positive og mer uheldige opplevelser, ville gi meg litt om deres utgangspunkt i arbeid med denne gruppen. Derfor var det viktig for meg å ha fokus på gode opplevelser, hvorfor det gikk bra og hvordan de opplevde slike hendelser. Videre ville dette si meg noe om deres motivasjon for dette arbeidet. Like viktig var det å stille spørsmål om opplevelser som ikke hadde gått så bra, hvilke historier de valgte å fortelle om, hvorfor det ikke gikk bra og hvordan de opplevde slike hendelser. Hensikten med slike spørsmål var å se hvor informantene plasserte ansvaret. Skulle det bli hos de etniske minoritetsforeldrene? Seg selv? Samfunnet? Dårlig opplæring på arbeidsstedet? En annen intensjon var å få litt innblikk på hvordan informantene håndterer forskjellige hendelser, altså løsningsorientert, problemorientert, lukke seg, bli sint? Siste spørsmål om hvem de kan søke råd hos når de opplevde motgang ville si noe om de holdt deres opplevelser for seg selv, eller

valgte å dele med andre, dele kunnskap, dele erfaringer for å se om de var alene, si noe om arbeidsmiljøet.

Temaet vurdering av egen kompetanse ville si meg noe om hvordan de selv opplever og vurderer egen arbeidsinnsats, og kunnskap om fremmede kulturer og fremmede språk. Her var det også viktig å prøve å presisere på hvilke områder de selv føler at de lykkes med i dette møtet, hvilke områder de mangler kunnskaper og ferdigheter for å løse viktige oppgaver i møtet og på hvilke områder de eventuelt ønsket mer kunnskap og bedre ferdigheter for å løse oppgaver i møtet med etniske minoritetsforeldre. De tre sistnevnte spørsmålene kunne hende at jeg allerede fikk svar på underveis i første spørsmål, så et annet motiv var også å bruke de tre spørsmålene som et hjelpemiddel hvis informantene ble stille og jeg måtte lede samtalen videre.

Temaet vurdering av arbeidsmiljø skulle gi meg mer et mer fyldigere svar på hvordan informantene opplever arbeidsmiljøet og kompetansen på arbeidsstedet. Dette ville gi meg god innsikt i hvordan informantene oppfatter utfordringene som de møter i hverdagen i møtet med etniske minoritetsforeldrene.

Når vi nærmet oss slutten på intervjuet var det tilrettelagt rom for at informantene skulle få tilføye informasjon som vi enten ikke hadde snakket om eller som var viktig for dem å framheve som de mente var av betydning for studien. Her var tanken å prøve å forsikre meg om at både de og jeg fikk sjansen til å korrigere eller utdype tidligere spørsmål. Jeg spurte også om det var noe informantene ønsket å slette, eventuelt hvorfor de ønsket dette.

For å bli kjent med rollen som intervjuer og teste ut min intervjuguide, var det relevant å gjennomføre et prøveintervju med lydopptak i forkant. Her ville jeg se hvordan spørsmålene ble tolket. Var det rom for misforståelser? Utydelige? Sensitive? Noen av spørsmålene måtte jeg være mer presis på. Lydopptak ble brukt her fordi jeg ønsket å teste min stemme, ettersom jeg har hørt at jeg snakker lavt og hvor langt fra jeg måtte sitte fra mine informanter for å få en tydelig samtale på opptaket, slik at det ble lettest mulig å transkribere.