

Marko Valenta og Kristin Thorshaug
i samarbeid med Kirsti Indrebø

Ansatte med flyktning- og innvandrerbakgrunn i asylmottak

Erfaringer fra statlige mottak for
asylsøkere som drives av Hero Norge



Rapport 2010
Avdelingen Mangfold og inkludering

Marko Valenta og Kristin Thorshaug

i samarbeid med Kirsti Indrebø

Ansatte med flyktning- og innvandrerbakgrunn i asylmottak

Erfaringer fra statlige mottak for asylsøkere som drives
av Hero Norge

NTNU SAMFUNNSFORSKNING AS
Avdeling for mangfold og inkludering

 NTNU Samfunnsforskning AS		<h1>Rapport</h1>	
Avdeling for mangfold og inkludering Postadresse: NTNU Dragvoll 7491 Trondheim Besøksadresse: Dragvoll Allé 38 B Telefon: 73 59 63 00 Telefaks: 73 59 62 24 E-post: kontakt@samfunn.ntnu.no Web.: www.ntnusamfunnsforskning.no/ Foretaksnr. NO 986 243 836 MVA		TITTEL Ansatte med flyktning- og innvandrerbakgrunn i asylmottak Erfaringer fra statlige mottak for asylsøkere som drives av HERO Norge	
		FORFATTER(E) Marko Valenta og Kristin Thorshaug i samarbeid med Kirsti Indrebø	
		OPPDRAGSGIVER(E) Hero Norge/NTNU Samfunnsforskning AS	
		RAPPORTNR 2010	GRADERING Åpen
ISBN 978-82-7570-226-3			
PRIS kr 150,-		PROSJEKTLEDER Marko Valenta	KVALITETSSIKRET Berit Berg
SAMMENDRAG <p>Denne rapporten indikerer at det finnes en klar holdning i Hero Norges asylmottak om at ansatte med innvandrerbakgrunn bidrar til mottaksdriften på en positiv måte. Det store flertallet ansatte mener at det er mange fordeler ved å ha ansatte med innvandrerbakgrunn. Ansatte med innvandrerbakgrunn utgjør med sine migrasjonserfaringer, språkkunnskaper og erfaringer med å bo i mottak en klar ressurs på mottakene. De bidrar med tilleggsperspektiver i faglige samtaler og de er en berikelse for arbeidsmiljøet. Når det gjelder rekrutteringsaspektet i mangfoldsarbeidet gjenstår det å oppnå en mer balansert spredning på tvers av stillinger i mottakene. Denne rapporten viser at selv om ansatte med innvandrerbakgrunn er klart underrepresenterte i sentrale stillinger på mottakene, er det flere ansatte som er usikre eller negative til hvorvidt det bør være flere ansatte med innvandrerbakgrunn i disse stillingene. Våre funn tilsier at det er svært viktig å inkludere det mestringsorienterte fokuset i mangfoldsarbeidet som gjøres på mottakene, det vil si perspektivene som vil bidra til overbevise ansatte om at utfordringene som minoritetsansatte møter i hverdagen kan mestres. Dette fokuset vil bidra til at ansatte på en mer realistisk måte ser hva slags kompetanse som må til for at en skal kunne fungere i sentrale stillinger på mottakene.</p>			
STIKKORD	NORSK	ENGELSK	
	Asylmottak	Reception facilities for asylum	
	Ansatte med innvandrerbakgrunn	Employees with immigrant	
	Mangfoldsledelse	Diversity management	
	Norge	Norway	

Forord

Denne undersøkelsen er finansiert av Hero Norge og NTNU Samfunnsforskning AS, Avdeling for mangfold og inkludering. Undersøkelsen inngår i avdelingens interne satsing på forskning på mangfold i arbeidslivet. Rapporten kan også anses som et ledd i Heros mangfoldsarbeid.

Rapporten baserer seg på kvalitative og kvantitative data innsamlet blant mottaksansatte og beboere ved Heros asylmottak i løpet av 2010. Rapporten fokuserer på ansatte med flyktning- og innvandrerbakgrunn i mottak og deres rekruttering, posisjon og rolle i mottaket samt deres bidrag til den daglige oppgaveløsningen.

Rapporten er skrevet av Marko Valenta og Kristin Thorshaug. Kirsti Indrebø har også vært tilknyttet prosjektet og har samlet inn deler av datamaterialet fra mottaksansatte og beboere. Marko Valenta har fungert som prosjektleder.

En rekke andre personer har gitt sitt bidrag til denne rapporten. Vi vil særlig takke Eva-Maria Gärtner som har vært svært hjelpelig med å legge til rette for datainnsamlingen, samt Ahmed Bozgil og Kjartan Dirdal for informasjon om tilgjengelig statistikk i Hero-systemet.

Den største takken går likevel til våre informanter - beboere og ansatte - som var villige til å dele sine meninger og erfaringer med oss.

Trondheim, høsten 2010

Marko Valenta, Kristin Thorshaug og Kirsti Indrebø

Innhold

FORORD	V
1. INNLEDNING	9
1.1 Problemstillinger	10
1.2 Metode og utvalg	11
1.2.1 Den kvalitative analysen	11
1.2.2 Den kvantitative analysen.....	14
1.3 Rapportens oppbygging	16
2. TIDLIGERE FORSKNING PÅ FELTET	19
2.1 Mangfoldsarbeid i arbeidslivet	20
2.2 Rekrutteringsmekanismer	21
2.2.1 Asylmottak som en nisje	23
2.2.2 Asylmottak som en del av det sekundære arbeidsmarkedet	24
3. SPØRREUNDERSØKELSE BLANT ANSATTE VED HEROS ASYLMOTTAK	27
3.1 Utvalget er heterogent, både med tanke på kjønn, alder og etnisk bakgrunn	27
3.2 En høy andel har universitets- eller høgskoleutdanning	29
3.3 Mottakstype og region	30
3.4 Kontraktstype og stillinger	31
3.5 Utdanningsnivå sett opp mot stillingsnivå	35
3.6 Årsaker til at ansatte søkte på stillingen ved mottaket	38
3.7 Vurderinger av fremtidige jobbmuligheter	39
3.8 Arbeidsforhold	43
3.9 Holdninger til andelen ansatte med innvandrerbakgrunn	50
3.10 Ansatte med innvandrerbakgrunn – ressurs eller ulempe?	53
3.11 Fokus på et inkluderende arbeidsmiljø	57
4. PERSPEKTIVER PÅ REKRUTTERING	65

4.1 Hypoteser og empiri	65
4.1.1 "Jobb i mottak er noe for sånne som oss"	66
4.1.2 Etnisk segmentering av markedet.....	68
4.1.3 Variasjoner i kompetanse, rekruttering og posisjon	70
4.1.4 Innvandrere i lederstillinger	73
4.1.5 (Selv)ekskludering og lederstillinger	75
5. MINORITETSANSATTES BIDRAG OG ROLLER PÅ MOTTAKET	79
5.1 Tidligere forskning og relasjoner mellom ansatte og beboere	79
5.2 Minoritetsansattes bidrag	82
5.3 Utfordringer	85
5.3.1 Utfordringer knyttet til legitimitet innad og utad.....	86
5.3.2 Perspektiver på nøytralitet og profesjonalitet.....	86
5.3.3 Innvandrersansatte: Systemets menneskelige ansikt?	88
5.3.4 Andre utfordringer: En utlending kan ikke forstå alle utlendinger	89
5.4 Hva kan gjøres for å bedre mangfoldsarbeidet?	90
5.4.1 Profesjonalisering gjennom videreutdanning og godkjenning av utdanning	93
5.5 Med hovedfokus på mestring	95
5.5.1 Relasjoner på mottaket og med samarbeidspartnere utenfor mottaket	96
6. BEBOERNES PERSPEKTIVER PÅ ANSATTE	101
6.1 Minoritetsansattes språk- og kulturkompetanse	101
6.2 Minoritetsansatte som rollemodeller og brobyggere	104
6.3 Favorisering av "egne grupper"	105
6.4 Faktorer som påvirker beboernes oppfatninger av minoritetsansatte.....	107
7. OPPSUMMERING	115
7.1 Konklusjoner og anbefalinger	115
REFERANSER	119
VEDLEGG 1 – SPØRSMÅL FRA SPØRREUNDERSØKELSE	123
VEDLEGG 2. TABELLER DET HENVISES TIL I RAPPORTEN	131

1. Innledning

Mange undersøkelser omhandler hverdag, oppgaveløsning og relasjoner i asylmottak (Lauritsen og Berg 1999; Knudsen 2005; Valenta m.fl. 2010). I disse undersøkelsene fokuseres det ofte på konsekvenser av lang ventetid og på relasjonene mellom ansatte og beboere (Valenta 2001; Brekke 2004; Valenta m.fl. 2010). I de fleste analysene tar en imidlertid for gitt at personalet i mottakene er etnisk norske. Dette var kanskje tilfellet tidligere da Knudsen (1986), Solheim (1990) og andre (Berg 1990; Lauritsen og Berg 1999) gjennomførte sine studier av livet i mottakene. Men, mottakssystemet er i konstant endring, og en del av denne endringen er at en betydelig andel mottaksansatte i dag har flyktning- og innvandrerbakgrunn.¹ Det er derfor relevant å spørre: Hva slags innvirkning har denne endringen på mottaksdriften og mottakenes daglige oppgaveløsning?

Dette prosjektet fokuserer på ansatte med innvandrerbakgrunn i asylmottak. Målsetningen med rapporten er å formidle hva slags erfaringer beboere, arbeidsgivere og arbeidstakere (både innvandrere og deres etnisk norske kolleger) som jobber innenfor denne nisjen har når det gjelder minoritetsansattes rolle og tjenesteyting i mottak. Vårt ønske er at funn fra prosjektet skal bidra til å øke og nyansere vår kunnskap om personer med flyktning- og innvandrerbakgrunn som jobber i Hero Norges mottak og andre mottak i Norge.

I det norske mottakssystemet, som i det siste året har vokst til godt over 100 mottak og som i august 2010 huset i underkant av 18 000 beboere, har alle brukere/asylsøkere utenlandsk bakgrunn.² Det er imidlertid ukjent hvor mange ansatte i mottakssystemet som har innvandrerbakgrunn. Vår undersøkelse og vårt utvalg begrenser seg til asylmottak og ansatte som driftes av Hero, som er den største driftsoperatøren i dette systemet. Per desember 2009 hadde organisasjonen totalt 1200 ansatte³, og ifølge sentrale personer i ledelsen har nesten halvparten av de ansatte innvandrerbakgrunn. Vi startet dette prosjektet med en antakelse om at dette har gitt Hero store muligheter i form av kompetanse, erfaring, kunnskap, språk og sosiale ressurser. Vi antok videre at organisasjonen også har akkumulert viktige erfaringer og kompetanse om hvordan en kan løse utfordringer som kan oppstå i et multietnisk arbeidsmiljø.

¹ I rapporten benytter vi betegnelsene "ansatte med flyktning- og innvandrerbakgrunn", "ansatte med innvandrerbakgrunn", "innvandreransatte" og "minoritetsansatte" parallelt. Betegnelsene omfatter ansatte som har innvandret til Norge eller som er født i Norge med to innvandrere foreldre.

² Se <http://www.udi.no/Oversiktsider/Statistikk-og-analyse/Statistikk-/Asyl/Beboere-i-mottak/Beboere-i-mottak-2010---fordelt-pa-mottak/>. Systemet er imidlertid nå i en nedgangsfase og mange mottak legges ned.

³ Se Hero (2009).

Som vi kommer til å se i løpet av rapporten har disse antakelsen vist seg å være riktige. Samtidig har vi i underveis i prosjektet fått mulighet til å nyansere noen av de opprinnelige hypotesene, og også utforske nye som har dukket opp underveis. I det følgende lister vi opp noen av viktigste problemstillingene og forskningsspørsmålene som berøres i rapporten.

1.1 Problemstillinger

Problemstillingene som utforskes i denne rapporten kan deles inn i tre hovedkategorier:

1. De som er knyttet til minoritetsansattes rolle og bidrag til oppgaveløsningen
2. De som er knyttet til minoritetsansattes rekruttering og posisjon i mottakssystemet
3. De som er knyttet til utfordringer multietniske arbeidsmiljøer som Hero møter, hvordan de mestres og hvilke tiltak som kan bidra til å utvikle mottakenes arbeid med mangfold i arbeidslivet

I vår analyse av disse problemstillingene støtter vi oss til relevant tidligere forskning og teori. Våre fortolkninger, hypoteser og operasjonaliseringer av det innsamlede datamaterialet støtter seg blant annet til tidligere forskning om norske asylmottak (Knudsen 1986; Lauritsen og Berg 1999; Brekke 2004; Valenta og Berg 2010), og norsk og utenlandsk forskning om mangfoldsledelse og integrering/marginalisering av innvandrere på arbeidsmarkedet (Rye 2007; Wrench 2007; Valenta 2008; Jensen og Orupabo 2010; Roddvik 2010).

Problemstillingene vi presenterte ovenfor er operasjonalisert ved bruk av en rekke forskningsspørsmål. Vi utforsker blant annet følgende spørsmål:

- Hvilken betydning har innvandreres ressurser i mottakssystemet?
- Hvilken rolle spiller deres bakgrunn både i ansettelsesfasen og senere i løsningen av daglige oppgaver?
- På hvilke konkrete områder bidrar de til å påvirke arbeidsmiljøet? Påvirker de arbeidsmiljøet positivt på noen områder og negativt på andre?
- Hvordan oppfattes de av arbeidsgiveren/ledelsen, kolleger og beboere? Hvor utbredte og representative er disse oppfatningene og hva påvirkes de av?
- Hva har motivert innvandrere til å søke jobb i mottaksbransjen?

- Hva har motivert arbeidsgiveren til å ansette dem?
- Hva slags stillinger innehar innvandrere og hvilke roller har de?
- Er det bransjens ”natur”/behov eller ledelsens erfaring og bakgrunn som har resultert i at organisasjonen verdsetter flerkulturell kompetanse?
- Hva er fordeler og utfordringer med slike multietniske arbeidsmiljøer?
- Hva slags innvirkninger har ansatte med innvandrerbakgrunn på tjenester som mottakene tilbyr (sett fra beboernes ståsted)?
- Hva skiller prosessene og resultatene i Hero-systemet fra andre forsøk på rekruttering av innvandrere og andre minoriteter i arbeidslivet?
- Hvilke konkrete tiltak foreslår informantene med tanke på å bedre mangfoldsarbeidet? Hvilke av disse tiltakene bør prioriteres? Hva slags råd finner vi i litteraturen?

Noen av de overnevnte forskningsspørsmålene utforsker vi mer i dybden enn de andre. Spørsmål som relateres til minoritetsansattes rekruttering, rolle i mottak, samt fordeler og utfordringer de møter i oppgaveløsningen, prioriteres i denne undersøkelsen.

1.2 Metode og utvalg

Utforskning av de overnevnte forskningsspørsmålene forutsetter en kombinasjon av forskjellige typer informanter og en kombinasjon av forskjellige metoder for datainnsamling og analyse av datamaterialet. I det følgende beskriver vi vår metodologiske tilnæringsmåte. Denne undersøkelsen kombinerer kvalitative og kvantitative analyser.

1.2.1 Den kvalitative analysen

Den kvalitative analysen omfatter intervjuer med 43 informanter der intervjuene er foretatt enten per telefon eller under ansikt-til-ansikt-samhandling med informantene. Formålet med den kvalitative delen av undersøkelsen var å få tak i informantenes resonnementer, henvisninger til konkrete situasjoner og deres oppfatninger og fortolkninger av forskjellige prosesser og relasjoner på mottaket. Det kvalitative utvalget omfatter hovedsakelig to kategorier informanter: mottaksbeboere og mottaksansatte. Vi har intervjuet 20 mottaksbeboere og 22 mottaksansatte, samt direktøren for Hero Norge.

Beboerutvalget inkluderer personer med forskjellige individuelle karakteristikk knyttet til etnisitet, oppholdslengde i mottaket, juridisk status (noen hadde opphold, mens andre satt med avslag), alder, kjønn og utdanningsbakgrunn. Målsetningen var å

få tak i beboere som sikret stor variasjon i utvalget. Vi har derfor brukt strategisk utvelging (*purposeful sampling*) ved valg av beboerinformantene.⁴

Denne utvelgingsprosedyren ble delvis påvirket av antakelser, hypoteser og inntrykk vi dannet oss i løpet av litteraturgjennomgangen og planleggingen av undersøkelsen. Vi hadde blant annet en antakelse om at forskjellige kategorier beboere har ulik oppfatning av ansatte med minoritetsbakgrunn og vektlegger ulikt forskjellige former for oppgaveløsning som disse ansatte gjør i hverdagen. For eksempel hadde vi en hypotese om at beboere har ulik oppfatning av minoritetsansatte som hører til deres egen etniske/språkgruppe og ansatte innenfor andre grupper. Vi hadde også en hypotese om at beboere som kunne snakke engelsk eller norsk hadde andre forventninger til og oppfatninger av minoritetsansatte enn beboere som var avhengig av tolking og tolkningsrelatert hjelp som minoritetsansatte kunne bistå med.

Disse hypotesene påvirket våre utvalgskriterier. For å kunne teste og nyansere disse antakelsene, som vi anså var av høy relevans for vår undersøkelse, omfatter utvalget både beboere som behersker norsk/engelsk og beboere som ikke gjør det. Beboerutvalget inkluderte også personer som har erfaringer med å ha minoritetsansatte i mottaket med samme språk- og/eller landbakgrunn, og personer som ikke har slik erfaring.

Våre 20 beboerinformanter ble intervjuet i løpet av våren 2010, hvorav 18 av dem bodde på Dale mottak og to bodde på to andre Hero-mottak. Under et todagers opphold ved Dale mottak i Sandnes intervjuet vi beboere og mottaksansatte, samtidig som vi hadde mulighet til å observere uformelle samhandlinger mellom mottaksansatte og beboere, som også var av relevans for undersøkelsen.⁵ Beboerne ble intervjuet i grupper på to eller flere, hvor gruppene var inndelt etter nasjonalitet. Enkelte av informantene var ektepar eller mor og datter, mens andre var venner eller bekjente. Vi intervjuet i tillegg beboerrådet ved mottaket som var sammensatt av flere nasjonaliteter. Felles for alle informantene var at de hadde blitt forespurt om deltakelse i intervjuene fra mottakspersonalet, og at de alle frivillig ønsket å delta.

Profesjonelle tolker ble brukt under de aller fleste intervjuene, Unntakene var intervjuet med beboerrådet, der alle snakket tilstrekkelig engelsk, samt to intervjuer der tolken ble syk og måtte avlyse. De to sistnevnte intervjuene ble gjennomført på

⁴ Strategisk utvelging brukes ofte når formålet er å få et høyest mulig kvalitativt innhold i informasjonen. Et strategisk utvalg vil også være å foretrekke hvis utvalget som skal trekkes er lite.

⁵ Våren 2010 besøkte vi også to andre Hero-mottak, Trondheim mottak og Fagerli mottak. Selv om vi besøkte disse to mottakene i forbindelse med en annen undersøkelse (se Valenta m.fl. 2010), foretok vi observasjoner som også er av relevans for dette prosjektet.

engelsk, med de begrensninger dette ga i kommunikasjonen mellom intervjueren og informantene.

Utvalget blant mottaksansatte består av ansatte fra ulike Hero-mottak spredt i forskjellige deler av landet. De fleste intervjuene med de 22 mottaksansatte ble gjennomført per telefon. Også dette utvalget inkluderer flere kategorier informanter og baseres på en strategisk utvelgning. Målsetningen var å inkludere og sammenligne perspektiver til minoritetsansatte og majoritetsansatte. Videre ønsket vi å få tak i perspektiver til personer som har ansvar for rekruttering av nye medarbeidere, samt personer som jobber i forskjellige stillinger. Vi antok at perspektivene til minoritetsansatte som jobber i mottakslederstillinger kunne være av særlig relevans for undersøkelsen, ettersom de har klart å passere flere antatte karrieremessige barrierer innvandrere møter i det norske arbeidslivet. Disse personene kunne gi oss informasjon om egne erfaringer i arbeidslivet, samt erfaringer som ledere med ansvar for nyansettelse og ledelse av kulturheterogene arbeidsplasser.

Vårt utvalg av ansatte kan inndeles etter nasjonalitet/etnisitet, alder, kjønn, utdanningsnivå og så videre, men vi antok at når det gjelder minoritetsansatte var deres posisjon i mottaket en sentral faktor. Vi samlet derfor data på en strategisk måte, der innsamlingen ivaretok disse to dimensjonene: minoritets-/majoritetsposisjon i Norge og ansattes posisjon i mottaket. De mottaksansatte vi intervjuet kan følgelig inndeles i fire kategorier informanter:

1. Minoritetspersoner i overordnede posisjoner
2. Majoritetspersoner i overordnede posisjoner
3. Minoritetspersoner i underordnede posisjoner
4. Majoritetspersoner i underordnede posisjoner

Vi tok utgangspunkt i den posisjonsbetingede virkeligheten informantene befant seg i, og det ble laget en spesielt tilpasset intervjuguide til hver av disse informantkategoriene. Styrken med denne metoden var at vi fikk et datamateriale som inkluderer flere perspektiver og som gir et rikt analysegrunnlag. I løpet av analysen ble perspektivene kontrastert og sammenlignet både for å se hva som kan være mulige kilder til misoppfatninger og spenninger i relasjonene mellom minoritets- og majoritetsansatte, samt for å triangulere datamaterialet. Svakheten med denne metoden var at underkategoriene var nokså små (hver inneholder fire til fem informanter). Grunnet undersøkelsens begrensede ramme kunne vi ikke ha et større utvalg som kunne tillatt større og flere underkategorier.

Samtidig har vi inntrykk av at vi nådde et metningspunkt i datamaterialet.⁶ Vi opplevde også at perspektivene til de forskjellige kategoriene informanter på flere områder var i samsvar med hverandre. Resonansen i datamaterialet forekom ikke bare på tvers av de fire underkategoriene informanter, men også på tvers av ansatte- og beboerutvalget, samt på tvers av innsamlings-/analysemetodene. Funn basert på det kvalitative utvalget samsvarte i stor grad med funn fra breddeundersøkelsen.

Av tids- og ressursmessige årsaker måtte vi innføre noen analytiske avgrensninger. Vi kunne ikke ta alle potensielle temaer i betraktning, og noen perspektiver måtte dermed vike for det vi mente var viktigere å formidle. I denne rapporten fokuseres det på ansattes innvandrerbakgrunn, språkkunnskaper og utdanningsbakgrunn, mens andre viktige perspektiver, blant annet kjønnsperspektivet, er ekskludert fra analysen. Det samme gjelder eventuelle forskjeller i utfordringer og virkeligheter i urbane og rurale strøk, samt aldersperspektivet.

1.2.2 Den kvantitative analysen

Som en del av prosjektet ønsket vi å gjennomføre en kvantitativ spørreundersøkelse blant ansatte ved Heros mottak.⁷ Målsetningen var å innhente representative data over hvem de mottaksansatte er ut fra kjønn, alder, utdanningsnivå, etnisk bakgrunn og stillingstype. Vi ønsket også informasjon om deres syn på andelen ansatte med innvandrerbakgrunn i Hero, deres vurderinger av fordeler og ulemper for mottakene med å ha minoritetsansatte, samt deres syn på mottakenes og Heros fokus på et inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø. En sentral del ved undersøkelsen var å studere hvorvidt vi finner signifikante forskjeller⁸ mellom etnisk norske ansatte og ansatte med innvandrerbakgrunn på de ovenfor nevnte områdene.

Vi benyttet oss av det elektroniske surveyverktøyet Questback til utsending av spørreskjemaet.⁹ Tidligere erfaringer med Questback viser at dette er et surveyverktøy som gir god datasikkerhet, gode muligheter for anonymisering av respondenter og høy svarprosent sammenlignet med andre innsamlingsmetoder som for eksempel postale

⁶ Metning innebærer at datainnsamlingen etter hvert ikke gir forskeren ny informasjon.

⁷ Se vedlegg 1 for spørsmålsoversikt.

⁸ "Signifikante forskjeller" innebærer at vi, med basis i forskjeller vi finner i vårt utvalg (ansatte som har besvart spørreundersøkelsen), kan si at det er forskjeller i populasjonen (alle ansatte ved Heros mottak). Vi benytter oss av signifikansnivået 0,05 i våre analyser, noe som betyr at det er mindre enn fem prosent sjanse for at det ikke er noen sammenheng i populasjonen. Eksempel: Dersom vi ser at det er en sammenheng mellom etnisk bakgrunn og utdanningsnivå, hvor etnisk norske ansatte har et høyere utdanningsnivå enn ansatte med innvandrerbakgrunn, og forskjellene er statistisk signifikante på 0,05-nivå, innebærer dette at det er mindre enn fem prosent sjanse for at denne sammenhengen ikke eksisterer i populasjonen.

⁹ Se www.questback.no for mer informasjon.

spørreskjemaer. Denne metoden er også kostnadseffektiv og ble ansett som den beste løsningen tatt i betraktning prosjektets stramme budsjett.

Det elektroniske spørreskjemaet kombinerte lukkede svaralternativer med åpne kommentarfelt. Gjennom kommentarfeltene har respondentene kunnet utdype svarene i de lukkede svaralternativene. Dette gir en tilleggsdybde til datamaterialet, og vi har i presentasjonen av datamaterialet kunne benyttet oss av respondentenes kommentarer for å utdype, forklare eller eksemplifisere våre funn.

Vi fikk tilgang til e-postlister av Heros administrasjon, og den elektroniske spørreundersøkelsen ble sendt ut 21. mai 2010 til alle ansatte ved driftsoperatørens mottak, til sammen 1003 personer (per 11. mai 2010). Av invitasjonene fikk vi 69 tilbakemeldinger på at personen var i permisjon, hadde sluttet, eller at e-postadressen ikke lenger eksisterte. Etersom e-postlisten vi fikk tilgang til, ifølge Hero, også kunne inneholde enkelte personer som jobber utenfor mottakssystemet, la vi inn en avmeldingslink i spørreskjemaet. 40 personer benyttet seg av denne linken. Etter tre purrerunder ble undersøkelsen avsluttet 31. august 2010. På dette tidspunktet hadde 339 personer besvart spørreskjemaet.

Dersom vi utelukker personer som er i permisjon, har sluttet eller ikke jobber ved et av mottakene, er det totale potensielle utvalget på til sammen 894 personer. 339 personer utgjør dermed en svarprosent på 38 prosent. Breddeundersøkelsen inkluderer 107 minoritetsansatte (dette utgjør 32 prosent av vårt utvalg), og så vidt vi vet er dette den største undersøkelsen gjort i Norge av minoritetsansatte i asylmottak. Breddeundersøkelsen har slik sett kunnet gi oss mye generaliserbar informasjon om rekrutteringstendensene i asylmottak og hvilke posisjoner minoritetsansatte vanligvis har i mottakssystemet, samt om omfanget av perspektiver og erfaringer vi har indikert blant majoritets- og minoritetsansatte i mottak.

Svarprosenten på 38 prosent må anses som tilfredsstillende, særlig med tanke at mange av Heros ansatte har lite kontortid, og derfor ikke er hyppige brukere av sine e-postkontoer. Vi vet av sammenligninger mellom vårt utvalg og populasjonen ansatte i Hero at ansatte i midlertidige og deltidsstillinger er noe dårligere representert i vårt utvalg.¹⁰ I tillegg bruker Hero i underkant av 200 tilkallingsvakter, men disse personene inngår ikke i vår undersøkelse (ettersom de ikke til daglig arbeider i Hero). Med bakgrunn i dette kan vårt utvalg kun i begrenset grad brukes til å lage generelle konklusjoner om dette segmentet mottaksansatte. Samlet må våre data derfor ses i lys

¹⁰ Se tabell 6 i kapittel 3 for en oversikt over andelen i midlertidige og deltidsstillinger i Hero per august 2010.

av at det i større grad er ansatte med faste heltidsstillinger som har besvart spørreundersøkelsen.

Denne skjevheten i utvalget kan utgjøre en svakhet ved breddeundersøkelsen, noe som særlig kan ”ramme” minoritetsansatte dersom denne gruppen er konsentrert i deltids- og midlertidige stillinger med lite kontortid. Flere av våre informanter antar at minoritetsansatte som jobber i midlertidige stillinger og deltid som helg-/nattevakter, vaktmestere og miljøarbeidere av diverse grunner er mindre tilbøyelig til å delta i breddeundersøkelser. Det kan blant annet skyldes at de har mindre mulighet eller motivasjon til å bruke e-post eller fylle ut skjemaer. Videre kan det at spørreskjemaet er formulert på norsk ha ført til at enkelte ansatte med innvandrerbakgrunn har valgt å ikke besvare undersøkelsen.

I vårt utvalg er 38 prosent av ansatte med innvandrerbakgrunn ansatt i en stilling uten krav til fagutdanning, mens 19 prosent av etnisk norske ansatte i utvalget er ansatt i en tilsvarende stilling. Dersom vi inkluderte alle minoritetsansatte som jobber i midlertidige stillinger og deltid som helg-/nattevakter, vaktmestere og miljøarbeidere, og som antas å ikke ha deltatt i undersøkelsen, ville denne diskrepansen vært enda større. Dette kan medføre at perspektiver til ufaglærte minoritetsansatte sannsynligvis i mindre grad er representert i breddeundersøkelsen enn de ville vært dersom vi hadde hatt tilgang til hele mottakspopulasjonen. Vi har tatt denne potensielle svakheten i breddeundersøkelsen i betraktning og har prøvd å kompensere for denne under analysen av vårt datamateriale. I vurderingen av datamaterialet må leseren være oppmerksom på disse potensielle skjevhetene i utvalget.

1.3 Rapportens oppbygging

Denne rapporten er inndelt i sju kapitler. Etter dette innledningskapitlet presenteres i kapittel 2 tidligere forskning om asylmottak og arbeid med mangfold i arbeidslivet. Gjennomgangen er lagt opp slik at den kontinuerlig relateres til våre forskningsspørsmål, med tanke på å gi leseren en bedre forståelse for hvorfor vi er spesielt opptatt av problemstillingene og forskningsspørsmålene som utforskes i rapporten. Kapittel 3 gir en presentasjon av resultatene fra breddeundersøkelsen som ble gjennomført blant mottaksansatte. Kapitlet gir blant annet en oversikt over hva slags arbeidssituasjon mottaksansatte med minoritetsbakgrunn befinner seg i, samt respondentenes oppfatninger av minoritetsansattes roller og betydning for mottaksdriften. I kapittel 4 gis en mer dyptgående presentasjon av ansattes perspektiver på rekruttering av personer med innvandrerbakgrunn. Kapittel 5 fokuserer på minoritetsansattes roller og arbeidserfaringer, utfordringer de møter i hverdagen og

deres mestringsstrategier. I kapittel 6 presenteres beboernes oppfatninger av minoritets- og majoritetsansatte. Avslutningskapitlet (7) gir en oppsummering av prosjektets hovedfunn med våre anbefalinger.

2. Tidligere forskning på feltet

En kan påstå at forskningen på asylmottak i Norge domineres av to typer undersøkelser. På den ene siden har vi undersøkelsene som fokuserer på forskjellige tiltak og ordninger og hvorvidt de virker etter intensjonene, og evalueringer som utforsker, ofte på oppdrag fra myndigheter, hvordan konkrete deler av mottakssystemet og tiltakene kan forbedres (Brekke og Søholt 2005; Valenta m.fl. 2010).

På den andre siden finner vi alle undersøkelsene som fokuserer på levekår i mottak, ventetiden og hvordan mottakstilværelsen påvirker asylsøkere (Lauritsen og Berg 1999; Brekke 2004; Berg og Sveaass m.fl. 2005; Valenta og Berg 2010; Valenta m.fl. 2010). Undersøkelsene som primært fokuserer på samhandlingsplanet og asylsøkeres opplevelser er muligens av særlig relevans for vår undersøkelse.

Hvorfor er det interessant og relevant å fokusere på personer med innvandrerbakgrunn som jobber i norske asylmottak? De fleste undersøkelsene konkluderer med at mottakstilværelsen bidrar til å passivisere beboerne og at de under mottaksoppholdet gjennomgår en rekke krenkelser (Lauritsen og Berg 1999; Valenta 2001; Berg og Sveaass m.fl. 2005). Som en del av denne forskningen analyserer en ofte samhandlinger og relasjoner mellom beboere og ansatte (Knudsen 2005; Valenta 2001; Valenta m.fl. 2010). På den ene siden indikerer forskningen at relasjoner mellom mottaksbeboere og personalet kan være konfliktfylte. På den andre siden viser forskningen at mottaksansatte innehar en viktig rolle som hjelpere, veiledere og omsorgspersoner, men at de jobber under ugunstige strukturelle rammer (Lauritsen og Berg 1999; Berg og Sveaass m.fl. 2005; Valenta og Berg 2010; Valenta m.fl. 2010).

Flere undersøkelser referer også til John Chr. Knudsens undersøkelse, hvor det påpekes at samhandlinger mellom mottaksbeboere og personalet på mottaket kan betraktes som relasjoner mellom etnisk majoritet og etnisk minoritet, der den etniske majoriteten har definisjonsmakten (Knudsen 1986). Det er imidlertid sjelden tatt i betraktning at mange mottaksansatte som jobber i asylmottak i dag faktisk har minoritetsbakgrunn. Det er ikke gjort noen undersøkelser av minoritetsansatte i mottak og forskningen prøver sjelden å finne ut hva slags innvirkning de har på det sosiale miljøet i mottaket, inkludert deres innvirkning på de overnevnte prosessene (for oversikt over norsk forskning se Brekke m.fl. 2010).

2.1 Mangfoldsarbeid i arbeidslivet

John Wrench gir en litteraturoversikt over studier som viser ulike fordeler ved mangfold i arbeidslivet (Wrench 2007). I likhet med disse studiene antar vi at den relative betydningen av ansatte med innvandrerbakgrunn øker der tjenesteytingen er rettet mot en etnisk mangfoldig gruppe. Dette gjelder ikke bare i asylmottak, men også i skolesystemet (Valenta og Berg 2009) og politietaten (Valenta og Berg 2008), samt andre offentlige tjenester (Wrench 2007; Valenta, Thorshaug og Berg 2009). Dette ser vi også i de nyeste tendensene på feltet, blant annet de som kommer som et resultat av EU-utvidelsen i 2004. I løpet av en undersøkelse av hvordan det offentlige apparatet tilpasset seg den store økningen i arbeidsinnvandring fra Øst-Europa, støtte vi ofte på personer med polsk og annen østeuropeisk bakgrunn som hadde ansvar for oppgaver knyttet til arbeidsinnvandring i blant annet Arbeidstilsynet, IMDi og NAV. Med deres kulturelle bakgrunn, faglige interesse og språkkunnskaper hadde disse personene fått en sentral rolle i instansenes arbeid med arbeidsinnvandrere (Thorshaug, Valenta og Berg 2009; Valenta 2009; Valenta m.fl. 2009).

En kan påstå at vi har mange antakelser, men lite vitenskapelig begrunnet kunnskap om minoritetsansattes rolle i asylmottak. Med andre ord er vår virkelighetsoppfatning på dette området basert på allment anerkjente, "common sense"-baserte konstruksjoner. For eksempel kan til og med en person som har lite kjennskap til feltet ha en oppfatning om at ansatte med innvandrerbakgrunn, med sine språkkunnskaper om ikke noe annet, kan bidra til å gi et mer tilpasset tilbud til beboere i mottak. Få personer vil være uenige i denne antakelsen. Samtidig kan en ha en tilsynelatende plausibel oppfatning om at når det gjelder minoritetsansatte, kan særlige utfordringer oppstå i forhold til arbeidsoppgaver som krever gode norskkunnskaper og god kjennskap til det norske arbeidslivet.

Disse antakelsene er et godt utgangspunkt for videre analyser, men de er ikke begrunnet i tidligere forskning. Samtidig mangler oppfatningene nyanser og situasjons- og relasjonsbetingede unntakstilfeller samt kunnskap om hvordan individer mestrer eventuelle utfordringer de støter på i løpet av tjenesteytingen. Denne rapporten prøver å teste ut og nyansere noen av disse oppfatningene ved å utforske perspektiver beboere og ansatte i mottak har på minoritetsansattes rolle.

I tillegg til at denne rapporten fokuserer på et lite utforsket område, som er et tilstrekkelig argument i seg selv for en eksplorerende undersøkelse, er det flere andre gode grunner for å fokusere på minoritetsansatte i mottak. Det er en rekke forhold som skiller denne kategorien ansatte fra andre ansatte, og som gjør dem forskjellige, men

også sammenlignbare både i forhold til etnisk norske ansatte og ansatte med innvandrerbakgrunn i andre bransjer.

Minoritetsansatte har språkkunnskaper, kulturkunnskaper og identiteter som, sammenlignet med etnisk norske ansatte i mottak, legger andre føringer for samhandlinger med mottaksbeboere. I tillegg har mange asylsøkererfaringer og har vært mottaksbeboere selv før de ble ansatt i mottakene. Dermed kan deres nokså unike erfaringer bidra til å øke vår kunnskap om situasjoner der tidligere brukere blir involvert i tjenesteyting. Slik kunnskap kan være nyttig ikke bare for dem som jobber i asylmottak. Den kan også ha overføringsverdi til andre sektorer der tidligere brukere blir ansatt som tjenesteytere. Funn fra denne rapporten vil slik sett kunne danne utgangspunkt for videre undersøkelser av for eksempel personer med nedsatt hørsel som jobber med brukere som er i lignende situasjon, eller undersøkelser som fokuserer på tidligere straffedømte som jobber med integrering av personer etter avsluttet soningstid.

I tillegg til disse problemstillingene, som primært er av interesse for fagretninger innenfor sosialt arbeid, kan denne rapporten relateres direkte til noen av de mest overordnede diskusjonene vi kjenner på innvandringsfeltet, nemlig diskusjoner knyttet til integrering av innvandrere i arbeidslivet og arbeid med mangfold i arbeidslivet. Mer spesifikt fokuserer vi også på behovet Hero-systemet spesielt og mottakssystemet generelt har når det gjelder videre arbeid med mangfold i arbeidslivet. Mangfoldsarbeid kan deles inn i flere kategorier. I sin bok om *Diversity Management*¹¹ foreslår Wrench (2007) en klassifisering av ulike typer tiltak som kan brukes i analyser av hvordan arbeidsgivere og organisasjoner jobber med mangfold. Wrench skiller mellom flere former for mangfoldsarbeid (*diversity management*), blant annet mellom tiltak som rettes mot rekruttering og tiltak som rettes mot tilpasning av arbeidsplassen til minoritetenes behov og kompetansenivå. Viktor Roddvik (2010) har nylig skrevet en praktisk veileder som gir mange konkrete råd som kan relateres til disse områdene. Begge bidragene og mange andre (blant annet Valenta 2008; Jensen og Orupabo 2010) har inspirert oss og hjulpet oss i løpet av våre analyser.

2.2 Rekrutteringsmekanismer

Denne undersøkelsen har primært fokus på mottakenes erfaringer med en mangfoldig personalgruppe. Dette inkluderer en analyse av hva som gjøres og hva våre informanter og litteraturen foreslår bør gjøres for at minoritetsansattes kompetanse

¹¹ En norsk betegnelse ville vært ”arbeid med mangfold i arbeidslivet”.

skal bli brukt på en best mulig måte. Samtidig er det interessant å studere hvorfor det er så mange med innvandrerbakgrunn som jobber i Heros mottak. Av den grunn berøres også rekrutteringsprosesser i rapporten. Med utgangspunkt i tidligere forskning kan en her lage tre antakelser (Rogstad 2000; Wrench 2007; Valenta 2008; Jensen og Orupabo 2010).

For det første kan en anta at en økt andel minoritetsansatte skyldes rekrutteringstiltak som er ment å øke andelen ansatte med innvandrerbakgrunn. Det er en stigende bruk av moderat kvotering i Norge (Valenta og Bunar 2010). Vi vet blant annet at flere offentlige sektorer i Norge bruker slike tiltak, hvor blant annet tolv statlige virksomheter har forsøkt å bruke moderat kvotering av personer med innvandrerbakgrunn (Jensen og Orupabo 2010). Ettersom Hero selv har en uttalt målsetning om at 40 prosent av de ansatte skal ha minoritetsbakgrunn, er det relevant å studere hvorvidt den høye andelen ansatte med minoritetsbakgrunn delvis kan forklares ut fra denne målsetningen. Dersom dette er riktig er det aktuelt å se om andre sektorer kan lære noe av Hero.

Ragnhild Steen Jensen og Julia Orupabo ved Institutt for samfunnsforskning har evaluert forsøket med moderat kvotering av personer med innvandrerbakgrunn (Jensen og Orupabo 2010). Evalueringen viser at forsøket som ble gjort i tolv statlige virksomheter så langt kun har en begrenset virkning og at flere personalsjefer er blitt enda mer skeptiske til tiltaket enn de var før forsøket. Her blir det relevant å studere om mottakene har en annen erfaring. Dersom mottaksansatte og mottaksledere har en positiv oppfatning av at mange innvandrere jobber i mottak, og dersom de har positive erfaringer med å nå rekrutteringsmålsetningen, er det viktig å spørre hva det er som gjør at et slikt tiltak virker i mottakssystemet. Svaret på dette spørsmålet kan være nyttig både for de som jobber innenfor mottakssystemet og for andre arbeidsplasser. Denne kunnskapen kan bidra til å avklare hva slags forutsetninger som bør være oppfylt for at denne typen rekrutteringstiltak skal føre til økt rekruttering.

Jensen og Orupabo (2010) viser i sin evalueringsrapport at rekrutteringstiltaket virker bedre dersom det er godt forankret i virksomhetens ledelse. Det har også større effekt når tiltaket retter seg mot segmenter i arbeidsmarkedet der det finnes en større andel arbeidssøkere med innvandrerbakgrunn. Det antydes også at tiltaket fungerer bedre dersom sektoren tilbyr et bredere stillingstilfang for blant annet utdanningskrav og dersom rekrutteringen ikke undergraves av kravet om at arbeidstakeren skal snakke flytende norsk (Ragnhild og Orupabo 2010).

Kan disse funnene overføres til mottakssystemet? Med utgangspunkt i tidligere forskning kan vi konstruere et knippe hypoteser det blir aktuelt å teste. Vi kan for

eksempel utforske om det foregår visse former for *selvrekuttering* blant minoritetsansatte og om det eksisterer visse *fordelaktige oppfatninger* av dem hos arbeidsgivere i mottak. Disse faktorene kan føre til økt rekruttering uavhengig av eller i kombinasjon med overordnede målsetninger om økt rekruttering. Politiske føringer og målsetninger kan føre til en økning av ansatte med innvandrerbakgrunn i deler av den offentlige sektoren. Vi antar imidlertid at det at en stor andel ansatte i mottak har innvandrerbakgrunn ikke bare bør ses som et resultat av en aktiv ansettelsespolitikk, men også som et resultat av en genuin tro, både hos arbeidsgiver og arbeidstaker, på at mottakene har behov for ansatte med innvandrerbakgrunn og deres kompetanse. Med andre ord blir en tro på de ansattes flerkulturelle kompetanse eller flerkulturelle ”human capital” aktualisert og sidestilt med den norskspesifikke kompetansen.

2.2.1 Asylmottak som en nisje

Det er flere barrierer som må passeres i arbeidet for et mangfoldig arbeidsliv. Marginalisering av innvandrere på arbeidsmarkedet og i arbeidslivet er et resultat av flere sammensatte prosesser. Ifølge flere forskere kan innvandreres marginale posisjon på arbeidsmarkedet forklares med forskjellige typer formell og uformell og direkte og indirekte diskriminering, og innvandreres reaksjoner på dette (Rogstad 2000; Wrench 2007).

I tillegg til forskjellige former for diskriminering er arbeidsgiveres oppfatninger om innvandreres antatt manglende norskspesifikke kompetanse eller ”human capital”¹² en av faktorene som forskere henviser til i forklaringer på gruppens marginale posisjon på arbeidsmarkedet. Ifølge teorier om menneskelig kapital blir ikke innvandreres utdanning og kompetanse fra hjemlandet verdsatt, mens en norskspesifikk kapital blir det som primært etterspørres. Ut fra dette vil arbeidsgivere foretrekke å satse på arbeidstakere som de tror har mest kompetanse, og innvandreres relative mangel på norskspesifikk kompetanse fører dermed til at de stiller bakerst i køen. Den samme tankegangen vil kunne forklare nisjesituasjoner der innvandreres flerkulturelle og flerspråklige kompetanse av forskjellige årsaker anses som relevant og uunnværlig, noe som fører til at innvandrere prioriteres av arbeidsgiveren.

Vår antakelse om selvrekuttering baseres på forskning som viser at lignende prosesser foregår i en del andre sektorer hvor en gruppe arbeidssøkere/takere og arbeidsgivere opererer innefor en nisjevirkosomhet der arbeidstakeren har visse egenskaper som

¹² Begrepet ’human capital’ kommer fra økonomisk teori og vil i denne sammenhengen kunne bety alt fra relevant utdanning og språkkunnskaper til kjennskap til norskspesifikke samhandlingskoder. Kapitalbegrepet, inkludert andre kapitaltyper som kulturell og sosial kapital og sosiale nettverk, er ofte brukt i forklaringer på innvandreres marginale posisjon på arbeidsmarkedet (Field 2003).

etterspørres (egenskaper som kompenserer for en del ulemper potensielle arbeidsgivere vanligvis assosierer med arbeidssøkeren). Innenfor innvandringsfeltet finner vi slike mekanismer blant annet i rekruttering av tolker, morsmåslærere og tospråklige lærere (Valenta 2008; Valenta og Berg 2009). En kan for eksempel tenke seg at med basis i de nevnte konstruksjonene, blant annet knyttet til minoritetsansattes kultur- og språkkunnskaper, gjør at både arbeidstakere og arbeidsgivere lettere bestemmer seg for å velge hverandre i jobbsøking-/rekrutteringsprosesser. Hvis dette er riktig kan det være aktuelt å se om disse oppfatningene stemmer med virkeligheten, samt hvordan de kan kombineres med de uttalte tiltakene som benyttes i arbeid med mangfold i arbeidslivet.

2.2.2 Asylmottak som en del av det sekundære arbeidsmarkedet

En alternativ forklaring på hvorfor det er så mange personer med innvandrerbakgrunn som jobber i Heros asylmottak kan baseres på teorier om det segmenterte markedet. Ifølge denne forklaringsmåten kan utenlandske arbeidstakere overta hele segmenter av perifere deler av arbeidsmarkedet fordi de aksepterer å jobbe under dårligere vilkår enn norske arbeidstakere (Rye 2007). Dette gir en påfølgende deklassifisering av hele segmentet, inkludert en ytterligere forverring av lønns- og arbeidsforholdene. Innen landbrukssektoren, drosjenæringen og renholdssektoren er resultatet at deler av næringen er blitt "etnifisert" (Rye 2007). Med andre ord vil økt rekruttering kunne forklares med tendenser som ellers gjør at personer med minoritetsbakgrunn konsentreres i visse nisjer av det segmenterte markedet. Kan konsentrasjonen av ansatte med minoritetsbakgrunn i mottaksbransjen for eksempel ha noen likheter med konsentrering av innvandrere i lavtlønnede yrker preget av ustabile og krevende arbeidsforhold (blant annet som hjelpepleiere, renholdsarbeidere og ansatte i hotell- og restaurantbransjen)?

Vi kan konstruere en hypotese som kombinerer elementer fra flere av undersøkelsene vi har nevnt ovenfor. Dersom innvandrere har dårlig tilgang til det norske arbeidsmarkedet vil de ofte takke ja til jobber som norske arbeidstakere ikke vil ha. Denne tendensen vil styrkes dersom de i tillegg har noen egenskaper som utkonkurrerer nordmenn som likevel søker på slike jobber, og dersom de primært absorberes i stillinger på mottaket som ikke stiller høye krav i forhold til norsk utdanning og norsk språk.

Det er lite som tilsier at innvandrere konsentreres i mottaksbransjen kun fordi ingen andre ønsker å jobbe der. Vi antar derfor at flyktnings og innvandreres migrasjonserfaringer, språkkunnskaper, flerkulturelle erfaringer og erfaringer med å bo i asylmottak blir aktualisert på en positiv måte og ansett som en ressurs av

arbeidsgivere i mottak. Med andre ord fremstår mottakssystemet for mange innvandrere som en egen nisje i det norske arbeidsmarkedet og den offentlige tjenesteytingen. Samtidig kan det ikke utelukkes at visse typer stillinger på mottaket som innvandrere takker ja til også delvis kan forklares med basis i teorien om det segmenterte markedet og som et indirekte resultat av barrierene innvandrere møter i det norske arbeidslivet. Dersom eksterne ekskluderingsendenser kombinert med mangel på norskspesifikk "human capital" er det som genererer rekruttering og marginalisering, blir det relevant å undersøke om arbeidsgiveren gjør noe med dette.

Med utgangspunkt i et konfliktperspektiv kan vi anta at det går mot arbeidsgiverens interesse å gjøre noe for å bedre innvandreres sjanser for karriereprogresjon og sosial mobilitet. Ut fra et slikt perspektiv kan en heller forvente at en vil prøve å holde minoritetsansatte i perifere delen av mottakssystemet som karakteriseres av dårligere lønninger og arbeidsforhold. Hvis det derimot viser seg at ansatte med innvandrerbakgrunn ikke er konsentrert i denne typen stillinger, eller at arbeidsgiveren faktisk gjør troverdige forsøk på å muliggjøre deres karriereprogresjon, vil denne hypotesen svekkes kraftig.

Vi vil, slik denne gjennomgangen impliserer, fokusere på *diversity management* i asylmottak på flere nivåer. Selv om vår undersøkelse primært ser på hvilken rolle ansatte med innvandrerbakgrunn har i mottaksdriften, vil vi også utforske noen av de hypotesene og antakelsene som vi håper kan bidra til å øke vår forståelse av rekrutteringsprosessene i denne bransjen.

3. Spørreundersøkelse blant ansatte ved Heros asylmottak

I dette kapitlet presenterer vi funn fra breddeundersøkelsen blant ansatte ved Heros mottak. Her gjennomgår vi trekk ved ansatte knyttet til kjønn, alder, utdanningsnivå og etnisk bakgrunn og hvilke stillingstyper de har på mottakene, deres vurderinger og erfaringer med et multietnisk arbeidsmiljø, samt deres syn på mottakenes og organisasjonens fokus på et inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø. Før vi går inn i analysen av erfaringer med og holdninger til ansatte med innvandrerbakgrunn, ønsker vi å gi en presentasjon av utvalget. Vi vil, der vi har tilgjengelig statistikk, sammenligne vårt utvalg med populasjonen, det vi si alle ansatte ved Heros mottak. Selv om vårt utvalg, på grunn av tidligere nevnte skjevheter, ikke nødvendigvis gir et korrekt bilde av den totale gruppen ansatte i mottakene, vil det likevel kunne gi en pekepinn på hva som kjennetegner mottakspersonalet i Hero.

3.1 Utvalget er heterogent, både med tanke på kjønn, alder og etnisk bakgrunn

Vårt utvalg på 339 personer har en relativt tydelig kvinnedominans, med 60,5 prosent kvinner og 39,5 prosent menn. Videre er det kun 1,2 prosent av utvalget som er under 25 år, mens det er en jevn fordeling på de tre øvrige aldersgruppene: 33,9 prosent i alderen 25-34 år, 29,8 prosent i alderen 35-44 år og 35,1 prosent i alderen 45 år eller eldre (se tabell 1). Dette antyder at Hero har en relativt heterogen sammensetning ansatte både når det gjelder kjønn og alder.

Tabell 1. Kjønn, alder og etnisk bakgrunn. Antall og prosent.

	Antall	Prosent
<i>Kjønn</i>		
Mann	134	39,5
Kvinne	205	60,5
<i>Alder</i>		
Under 25 år	4	1,2
25-34 år	115	33,9
35-44 år	101	29,8
45 år eller eldre	119	35,1
<i>Etnisk bakgrunn</i>		
Etnisk norsk	232	68,4
Født i Norge med to innvandrede foreldre	4	1,2
Innvandret til Norge	103	30,4
Totalt	339	100,0

68,4 prosent av respondentene oppgir å være etnisk norsk, mens 30,4 prosent har innvandret til Norge. De resterende 1,2 prosentene er født i Norge, men har to foreldre som har innvandret. Tilgjengelig statistikk antyder at i overkant av 40 prosent av alle mottaksansatte i Hero har innvandrerbakgrunn, og andelen i vårt utvalg ligger derfor noe under andelen i populasjonen.¹³

Gruppen ansatte med innvandrerbakgrunn i utvalget er relativt heterogen, både med tanke på botid i Norge og årsakene til at de har innvandret. Som vi ser av tabell 2 har 48,5 prosent av de minoritetsansatte bodd i landet i mer enn 10 år. 32 prosent har en botid på mellom fem og 10 år, mens 19,4 prosent har bodd mindre enn fem år i Norge.

Tabell 2. Botid i Norge og innvandringsgrunn. Antall og prosent.

	Antall	Prosent
<i>Botid i Norge</i>		
Under fem år	20	19,4
Fem til 10 år	33	32,0
Mer enn 10 år	50	48,5
<i>Innvandringsgrunn</i>		
Flukt (flyktning/asyl)	46	44,7
Arbeidsinnvandring	19	18,4
Familiegjenforening	33	32,0
Utdanning	5	4,9
Totalt	103	100,0

En stor andel av utvalget med innvandrerbakgrunn, 44,7 prosent, oppgir at flukt (enten som flyktning eller asylsøker) var årsaken til innvandringen. En annen stor gruppe, 32 prosent, har kommet gjennom familiegjenforening. 18,4 prosent har kommet som arbeidsinnvandrere, mens 4,9 prosent innvandret til Norge på grunn av utdanning.

I den følgende analysen vil gruppen *ansatte med innvandringsbakgrunn* omfatte både de som selv har innvandret og de som har to foreldre som har innvandret.¹⁴ Imidlertid bør vi være oppmerksomme på at mange av utfordringene ansatte med innvandrerbakgrunn potensielt kan oppleve er relatert til deres ikke-norske utdanningsbakgrunn og språkkunnskaper. Personer som er født i Norge med to innvandrede foreldre opplever sannsynligvis ikke de samme utfordringene. Samtidig kan de kanskje et eller flere fremmedspråk, og ser kanskje annerledes ut enn etnisk

¹³ Hero har ikke gjennomført registrering av etnisk bakgrunn i forbindelse med ansettelse, men fornavn/etternavn på ansattelisten ligger til grunn for deres statistikk. "Utenlandske navn" definerer i de fleste tilfeller at en person har innvandrerbakgrunn, men personen kan være norsk statsborger, født og oppvokst i Norge med utenlandsk fødte foreldre og så videre.

¹⁴ Dette er i samsvar med SSBs utvidede definisjon av innvandrere (<http://www.ssb.no/innvandring/>).

norske ansatte, noe som kan føre til at de får en tettere/annen relasjon til beboere enn etnisk norske ansatte. Vi velger av den grunn å innlemme disse i kategorien ”innvandrerbakgrunn”, men er oppmerksomme på de potensielle forskjellene.¹⁵

3.2 En høy andel har universitets- eller høgskoleutdanning

Dersom vi studerer utvalgets utdanningsbakgrunn finner vi at et klart flertall har universitets- eller høgskoleutdanning, enten på lavere nivå (48,7 prosent) eller høyere nivå (26 prosent).¹⁶ 23,6 prosent har videregående skole som høyeste fullførte utdanning, mens kun 1,8 prosent har grunnskole eller ingen fullført utdanning.¹⁷ Med andre ord har en relativt stor andel av de mottaksansatte høy utdanning. Datamaterialet antyder videre en liten forskjell i utdanningsnivå ut fra etnisk bakgrunn i utvalget, hvor en noe høyere andel av ansatte med innvandrerbakgrunn har universitets- eller høgskoleutdanning på høyere nivå.¹⁸ Andelene knyttet til utdanningsnivå må imidlertid ses opp mot skjevhetene i utvalget, hvor det ser ut til at flere ansatte i heltids- og kontorbaserte stillinger, ofte i høyere stillingsnivåer, har besvart undersøkelsen.

Tabell 3. Høyeste fullførte utdanning og utdanningssted. Antall og prosent.

	Antall	Prosent
<i>Høyeste fullførte utdanning</i>		
Ingen fullført utdanning	1	0,3
Grunnskolenivå	5	1,5
Videregående skolenivå	80	23,6
Universitet og høgskole, lavere nivå (inntil 4 år)	165	48,7
Universitet og høgskole, høyere nivå (mer enn 4 år)	88	26,0
<i>Hvor er utdanningen tatt</i>		
I Norge	235	69,3
I utlandet	66	19,6
Både i Norge og i utlandet	35	10,3
Ingen fullført utdanning	3	0,9
Totalt	339	100,0

¹⁵ Det faktum at kun fire personer har krysset av for denne kategorien gjør imidlertid at de ikke vil utgjøre en stor andel i den totale gruppen, og dermed ikke vil føre til særlige skjevheter i analysen dersom det er forskjeller.

¹⁶ Lavere nivå tilsvare inntil fire år, mens høyere nivå tilsvare fire år eller mer.

¹⁷ Som vi ser av tabell 3 er det en diskrepans i hvor mange som oppgir å ha ingen fullført utdanning. På det ene spørsmålet svarer én person dette, mens på det andre spørsmålet svarer tre personer dette. Det er derfor usikkert hva det korrekte tallet for utvalget er.

¹⁸ Se tabell 1 i vedlegg 2 for utdanningsnivå etter etnisk bakgrunn.

De aller fleste i utvalget, 69,3 prosent, har tatt sin høyeste fullførte utdanning i Norge. De øvrige har enten tatt den i utlandet (19,6 prosent) eller både i Norge og utlandet (10,3 prosent). Mens 89,2 prosent av de etnisk norske ansatte har tatt sin høyeste utdanning i Norge, er tilsvarende andel blant ansatte med innvandrerbakgrunn 26,2 prosent.¹⁹ En forklaring på dette kan være at mange innvandreransatte har innvandret til Norge i etterkant av endt utdanning.

3.3 Mottakstype og region

Vi kan videre inndele vårt utvalg etter mottakstype og region respondentene jobber i. Innenfor UDI-systemet skiller det hovedsakelig mellom følgende mottakstyper: ordinære mottak, transittmottak, ventemottak, enslige mindreårige (EM)-avdelinger og forsterkede avdelinger. Når det gjelder regioninndelingen kan vi bruke UDIs inndeling der en skiller mellom seks regioner.

Tabell 4. Mottakstype og region i utvalget og i populasjonen²⁰. Antall og prosent.

	Utvalg		Populasjon	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
<i>Type mottak</i>				
Ordinært mottak	190	56,0	301	33,3
Transittmottak	51	15,0	171	18,9
Ventemottak	6	1,8	24	2,7
EM-avdeling	82	24,2	383	42,4
Forsterket avdeling	10	2,9	24	2,7
Totalt	339	100,0	903	100,0
<i>Region</i>				
Nord	74	21,8	194	21,7
Midt	50	14,7	90	10,1
Vest	98	28,9	230	25,7
Sør	18	5,3	40	4,5
Øst/Oslo	68	20,1	295	33,0
Indre øst	31	9,1	46	5,1
Totalt	339	100,0	895	100,1

Som vi kan se av tabell 4 jobber et flertall av respondentene i vårt utvalg (56 prosent) ved ordinære mottak. De øvrige fordeler seg hovedsaklig på EM-avdelinger (24,2

¹⁹ Se tabell 1 i vedlegg 2 for utdanningssted etter etnisk bakgrunn.

²⁰ Tall er innhentet fra Hero. Statistikken er uarbeidet på ulike tidspunkt, og det totale antallet varierer derfor noe mellom variablene. Det presiseres fra Heros side at statistikken kan inneholde flere feilkilder.

prosent) og transittmottak (15 prosent), mens 4,7 prosent av utvalget jobber i ventemottak eller forsterkede avdelinger. Vi finner ingen signifikante forskjeller i utvalget mellom etnisk norske ansatte og ansatte med innvandrerbakgrunn ut fra hvilken mottakstype de jobber ved.²¹ Fordelingen i utvalget er videre relativt lik den vi finner i populasjonen. En viktig forskjell er imidlertid at EM-avdelinger utgjør den største arbeidsplassen for populasjonen.

Utvalget fordeler seg relativt jevnt på tre av regionene, med henholdsvis 28,9 prosent ved region Vest, 21,8 prosent ved region Nord og 20,1 prosent ved region Øst/Oslo. De tre øvrige regionene er noe mindre representert, med 14,7 prosent ved region Midt, 9,1 prosent ved region Indre øst og 5,3 prosent ved region Sør. Mens de to største regionene for etnisk norske ansatte er Nord og Vest, er tilsvarende for ansatte med innvandrerbakgrunn Vest og Øst/Oslo.²² Dette kan kanskje forklares med det faktum at flertallet av innvandrere i Norge bor i mer sentrale strøk, og at flere dermed søker/får jobber på mottak i disse regionene. Også her følger fordelingen i utvalget i stor grad kjennetegnene ved populasjonen. Et unntak er region Øst/Oslo, hvor andelen er klart lavere i vårt utvalg sammenlignet med for hele populasjonen.

3.4 Kontraktstype og stillinger

Selve utgangspunktet for dette prosjektet var antydningen om at mottakssystemet, sammenlignet med mange andre arbeidsplasser, har en høy andel ansatte med innvandrerbakgrunn. Som vi ser i tabell 5 støtter vårt datamateriale denne antydningen.

Tabell 5. Andelen ansatte med innvandrerbakgrunn på mottaket. Antall og prosent.

	Antall	Prosent
Ingen	10	2,9
Ca 25 prosent	145	42,8
Ca 50 prosent	133	39,2
Ca 75 prosent	50	14,7
Alle	1	0,3
Totalt	339	100,0

Mens 42,8 prosent av utvalget oppgir at innvandrere utgjør rundt 25 prosent av alle ansatte på mottaket, svarer 39,2 prosent at omtrent halvparten av de ansatte er innvandrere. En relativt stor andel, 14,7 prosent, oppgir at denne gruppen utgjør så

²¹ Se tabell 2 i vedlegg 2 for mottakstype etter etnisk bakgrunn.

²² Se tabell 2 i vedlegg 2 for region etter etnisk bakgrunn.

mye som 75 prosent av personalet. Selv om vårt utvalg ikke dekker alle mottakene i Hero-systemet, gir disse tallene likevel en pekepinn på at innvandrere er høyt representert innenfor denne bransjen.

Som nevnt i kapitlets innledning viser sammenligninger av vårt utvalg og populasjonen ansatte ved Heros mottak at vi har fått flere svar fra fast ansatte og ansatte i heltidsstillinger enn midlertidig ansatte og ansatte i deltidsstillinger, og at det reelle antallet midlertidige kontrakter derfor er høyere enn det fordelingene i vårt utvalg antyder. I tabell 6 gis det en oversikt over andelen i faste og midlertidige stillinger samt i heltids- og deltidsstillinger i populasjonen.

Tabell 6. Stillingstype og stillingsandel i populasjonen²³. Antall og prosent.

	Antall	Prosent
<i>Stillingstype</i>		
Fast ansatt	622	75,5
Midlertidig ansatt	202	24,5
Totalt	824	100,0
<i>Stillingsandel</i>		
Heltid	588	70,8
Deltid	243	29,2
Totalt	831	100,0

Tallene fra denne tabellen kan relateres til fordelingene i tabell 7 som viser situasjonen i utvalget. Ved å sammenligne tabell 6 og 7 ser vi at det er en diskrepans mellom andelen i midlertidige stillinger og deltidsstillinger i populasjonen og i vårt utvalg.²⁴ Som vi ser av tabell 7 er de aller fleste respondentene i utvalget (93,8 prosent) fast ansatt. Kun 6,2 prosent oppgir å være midlertidig ansatt. Når det gjelder etnisk bakgrunn viser datamaterialet ingen signifikante forskjeller i stillingstype.²⁵

²³ Tall er innhentet fra Hero. Statistikken er uarbeidet på ulike tidspunkt, og det totale antallet varierer derfor noe mellom variablene. Det presiseres fra Heros side at statistikken kan inneholde flere feilkilder. I tillegg til disse ansatte er 184 ekstravakter som timelønnes tilknyttet Hero, men disse har så løs tilknytning at de ikke er inkludert i undersøkelsen.

²⁴ Diskrepansen i andelen i heltids- og deltidsstillinger kan skyldes bruk av ulike definisjoner. Mens vi i vår undersøkelse har definert heltid som 30 timer eller per uke, har Hero definert heltid som minimum 95 prosent stilling (35,6 timer eller mer per uke). Dersom vi hadde benyttet samme definisjon ville muligens andelen i deltidsstillinger i utvalget vært høyere.

²⁵ Se tabell 3 i vedlegg 2 for stillingstype etter etnisk bakgrunn.

Tabell 7. Stillingsinformasjon for utvalget. Antall og prosent.

	Antall	Prosent
<i>Stillingstype</i>		
Fast ansatt	318	93,8
Midlertidig ansatt	21	6,2
<i>Stillingsandel</i>		
Heltid	294	86,7
Lang deltid	27	8,0
Kort deltid	18	5,3
<i>Antall år ved mottaket</i>		
Under ett år	102	30,1
Mellom ett og tre år	178	52,5
Mer enn tre år	59	17,4
Totalt	339	100,0

Videre ser vi at 86,7 prosent av utvalget er ansatt i heltidsstilling med 30 timer eller mer per uke, mens kun 13,3 prosent har kort eller lang deltid.²⁶ Heller ikke her finner vi noen forskjeller mellom ansatte med etnisk norsk bakgrunn eller innvandrerbakgrunn.²⁷ Dette kan samlet svekke antakelsen om at minoritetsansatte er overrepresenterte i midlertidige og deltidsstillinger. Samtidig bør det understrekes at denne kategorien ansatte er velidig liten i vårt utvalg. Vi vet derfor ikke om den etniske fordelingen vi finner i denne delen av utvalget kan generaliseres til populasjonen.

Om vi studerer utvalgets ansiennitet ved arbeidsplassen ser vi at 52,5 prosent har jobbet mellom ett og tre år på mottaket, mens 30,1 prosent har jobbet mindre enn ett år. Et mindretall, 17,4 prosent, har jobbet mer enn tre år ved arbeidsplassen. Dette antyder at mottakene preges av ansatte med relativt kort erfaring på det aktuelle mottaket. Det ser ikke ut til å være noen signifikante forskjeller i hvor lenge etnisk norske ansatte og ansatte med innvandrerbakgrunn har arbeidet ved gjeldende arbeidsplass, selv om vi ser en liten tendens i utvalget til at en større andel minoritetsansatte har jobbet ved mottaket i mer enn tre år.²⁸

Hvilke stillinger har så respondentene i utvalget ved sine arbeidsplasser? Som vi ser av tabell 8 oppgir 10,9 prosent av utvalget å være mottaksledere, mens 10,6 prosent er avdelingsledere eller nesteledere. En stor andel av utvalget, 43,4 prosent, har en

²⁶ Kort deltid omfatter 14-19 timer per uke mens lang deltid omfatter 20-29 timer per uke.

²⁷ Se tabell 3 i vedlegg 2 for stillingsandel ut fra etnisk bakgrunn.

²⁸ Se tabell 3 i vedlegg 2 for ansiennitet ut fra etnisk bakgrunn.

stilling med krav til fagutdanning, mens 25,4 prosent jobber i en stilling uten krav til fagutdanning. De resterende 9,7 prosentene oppgir å ha en annen form for stilling.²⁹

Tabell 8. Stillingsnivå. Antall og prosent.

	Antall	Prosent
Mottaksleder	37	10,9
Avdelings-/nestleder	36	10,6
Stilling med krav til fagutdanning	147	43,4
Stilling uten krav til fagutdanning	86	25,4
Annet	33	9,7
Totalt	339	100,0

Hva så med det etniske mangfoldet innenfor de ulike stillingsnivåene? Vi har allerede nevnt at minoritetsansatte utgjør rundt 40 prosent av mottaksansatte i Hero. Har Hero-systemet klart å integrere minoritetsansatte ikke bare i organisasjonen generelt, men også i de høyere stillingsnivåene? Som vi ser av tabell 9 finner vi tydelige forskjeller på de fleste stillingsnivåene. Etnisk norsk ansatte utgjør mellom 73 og 77,8 prosent i mottakslederstillingen, avdelings-/nestlederstillinger, i stillinger med krav til fagutdanning og i andre type stillinger i utvalget, mens ansatte med innvandrerbakgrunn utgjør tilsvarende 22,2 til 27,2 prosent innenfor disse nivåene.³⁰ Minoritetsansatte utgjør 47,7 prosent i stillinger uten krav til fagutdanning.

Tabell 9. Andelen etnisk norske ansatte og ansatte med innvandrerbakgrunn etter stillingsnivå. Prosent (N³¹ i parentes).

	Etnisk norsk	Innvandrerbakgrunn	Totalt	
			%	(N)
Mottaksleder	73,0	27,0	100,0	(37)
Avdelings-/nestleder	77,8	22,2	100,0	(36)
Stilling med krav til fagutdanning	72,8	27,2	100,0	(147)
Stilling uten krav til fagutdanning	52,3	47,7	100,0	(86)
Annet	75,8	24,2	100,0	(33)

En må huske at det totalt sett er flere ansatte med etnisk norsk bakgrunn enn med innvandrerbakgrunn ved Heros mottak, og det er derfor naturlig at det er flere etnisk

²⁹ Ut fra kommentarene i spørreskjemaet ser dette ut til å særlig omfatte miljøarbeidere, miljøterapeuter, tiltaks-/aktivitetskoordinatorer og vaktmestere. Selv om flere av disse kan innlemmes i kategoriene stillinger med/uten krav til fagutdanning, velger vi å beholde dette som en egen kategori. Det er likevel sannsynlig at de fleste innenfor gruppen "annet" har stillinger som ikke krever fagutdanning.

³⁰ Hero-organisasjonen hadde i underkant av 40 mottak da breddeundersøkelsen ble gjennomført, og nesten alle ledere (37) og nestledere (36) har svart på spørreskjemaet.

³¹ N står for antall.

norske ansatte i de forskjellige stillingene, inkludert lederstillingene. Datamaterialet vårt gir likevel et tydelig bilde av at etnisk norske dominerer mottakssystemet generelt sett, samtidig som de er overrepresentert innenfor de høyeste stillingsnivåene. Samtidig kan vi se at andelen minoritetsansatte ikke er jevnt fordelt på de ulike stillingsnivåene.

Her bør vi igjen se datamaterialet i lys av skjevhetene i utvalget. Vi har flere ganger nevnt frafallstendensen blant midlertidig og deltidsansatte. Men, skjevheter kan også oppstå dersom personer med innvandrerbakgrunn som sitter i sentrale stillinger i mottakene tenderer til å respondere på undersøkelsen i større grad enn deres etnisk norske kolleger som sitter i tilsvarende stillinger. Det at undersøkelsens arbeidstittel var "Hva kan vi lære av Hero? - Ansatte med innvandrerbakgrunn i det norske mottakssystemet", kan ha ført til at ansatte med innvandrerbakgrunn i sentrale stillinger har oppfattet undersøkelsen som mer relevant enn etnisk norske ansatte, og derfor i større grad har fylt ut skjemaet.

Det kan finnes flere andre mulige skjevheter i utvalget i tillegg til de vi har nevnt ovenfor, men når dette er sagt er hovedtendensen uansett relativt klar: *ansatte med minoritetsbakgrunn konsentreres i stillinger uten krav til fagutdanning, og de er underrepresenterte i sentrale stillinger i mottakene.* Dette funnet samsvarer i stor grad med perspektivene til informantene i den kvalitative undersøkelsen. Spørsmålet er hvordan denne tendensen kan forklares og hva som kan gjøres for å få en kvalitativt bedre integrering av minoritetsansatte. Dette spørsmålet vil analyseres mer i dybden i de to neste kapitlene. Men, vi kan muligens allerede nå få noen avklaringer ved å relatere de ansattes stillinger til andre variabler, blant annet deres utdanningsnivå.

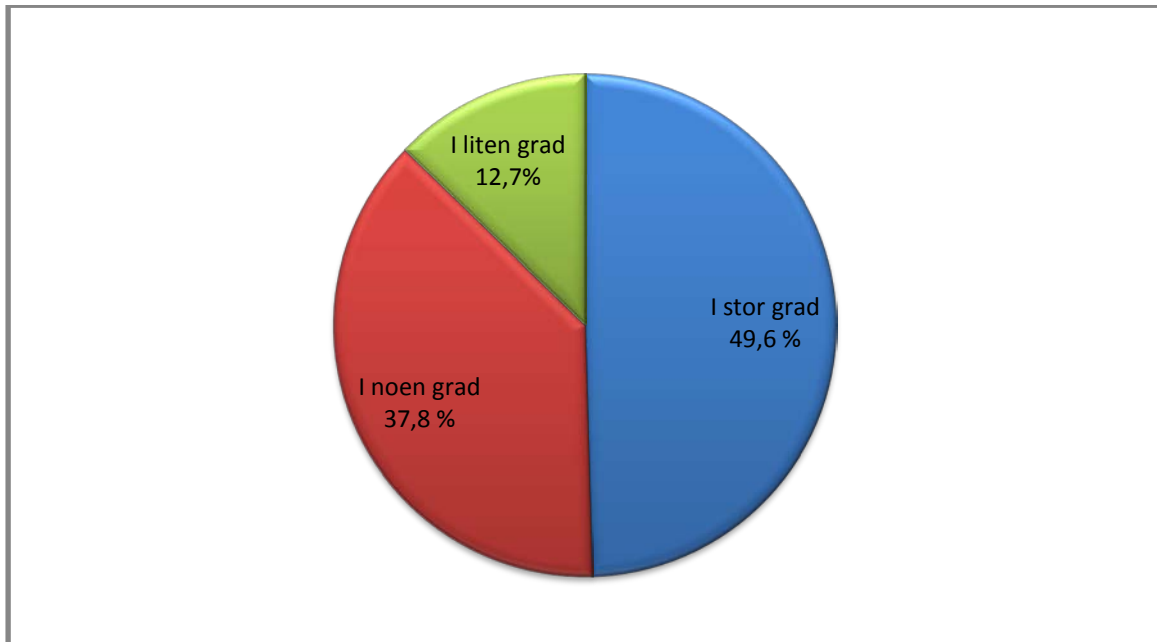
3.5 Utdanningsnivå sett opp mot stillingsnivå

Som vi har sett oppgir en relativt stor andel av utvalget å ha universitets- eller høgskoleutdanning. Det påfølgende spørsmålet blir hvorvidt ansatte opplever at stillingen de har ved mottaket kan relateres til deres utdanningsbakgrunn. Dette kan kobles opp til utdanningens relevans for den ansattes arbeidsoppgaver, og til hvorvidt utdanningsnivået gjenspeiles i den ansattes stillingsnivå.

På det første spørsmålet svarer 49,6 prosent av utvalget at deres utdanningsbakgrunn er relevant for arbeidsoppgavene ved mottaket, mens 37,8 prosent mener at den er noe relevant og 12,7 oppgir at utdanningen er lite relevant. Vi finner en svært lav signifikant forskjell mellom svarene til etnisk norsk ansatte og ansatte med

innvandrerbakgrunn, hvor etnisk norske ansatte noe oftere svarer at utdanningen i stor grad har relevans.³²

Figur 1. Har utdanningsbakgrunnen relevans for arbeidsoppgaver? Prosent (N=339).



Dersom vi studerer koblingen mellom utdanning og stillingsnivå, fortøner imidlertid bildet seg noe annerledes. Som vi ser i tabell 10 følger koblingen mellom utdanningsnivå og stillingsnivå en nokså tydelig linje for etnisk norske ansatte, hvor et høyere utdanningsnivå gir høyere sannsynlighet for å befinne seg på et høyere stillingsnivå. Eksempelvis har 85,5 prosent av alle etnisk norske mottaksledere i utvalget universitets- eller høgskoleutdanning (lavere eller høyere nivå), mens 40 prosent av etnisk norske ansatte i stillinger uten krav til fagutdanning har dette utdanningsnivået. Motsatt oppgir 60 prosent av etnisk norske ansatte i stillinger uten krav til fagutdanning å ha videregående skole eller lavere som sitt høyeste utdanningsnivå, mens dette gjelder 14,8 prosent av etnisk norske mottaksledere i utvalget.

³² Se tabell 4 i vedlegg 2 for utdanningsbakgrunnens relevans for arbeidsoppgaver etter etnisk bakgrunn.

Tabell 10. Utdanningsnivå og stillingsnivå etter etnisk bakgrunn. Prosent
(N etnisk norsk=232, N innvandrerbakgrunn=107).

Etnisk norsk	Mottaks- leder	Avdelings-/ nestleder	Stilling med krav til fagutdanning	Stilling uten krav til fagutdanning	Annet
Ingen fullført utdanning	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Grunnskolenivå	0,0	3,6	0,0	6,7	4,0
Videregående skolenivå	14,8	10,7	16,8	53,3	40,0
Universitets- og høgskolenivå	85,2	85,7	83,2	40,0	56,0
Innvandrer- bakgrunn	Mottaks- leder	Avdelings-/ nestleder	Stilling med krav til fagutdanning	Stilling uten krav til fagutdanning	Annet
Ingen fullført utdanning	0,0	0,0	0,0	2,4	0,0
Grunnskolenivå	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Videregående skolenivå	10,0	0,0	7,5	39,0	12,5
Universitets- og høgskolenivå	90,0	100,0	92,5	58,5	87,5

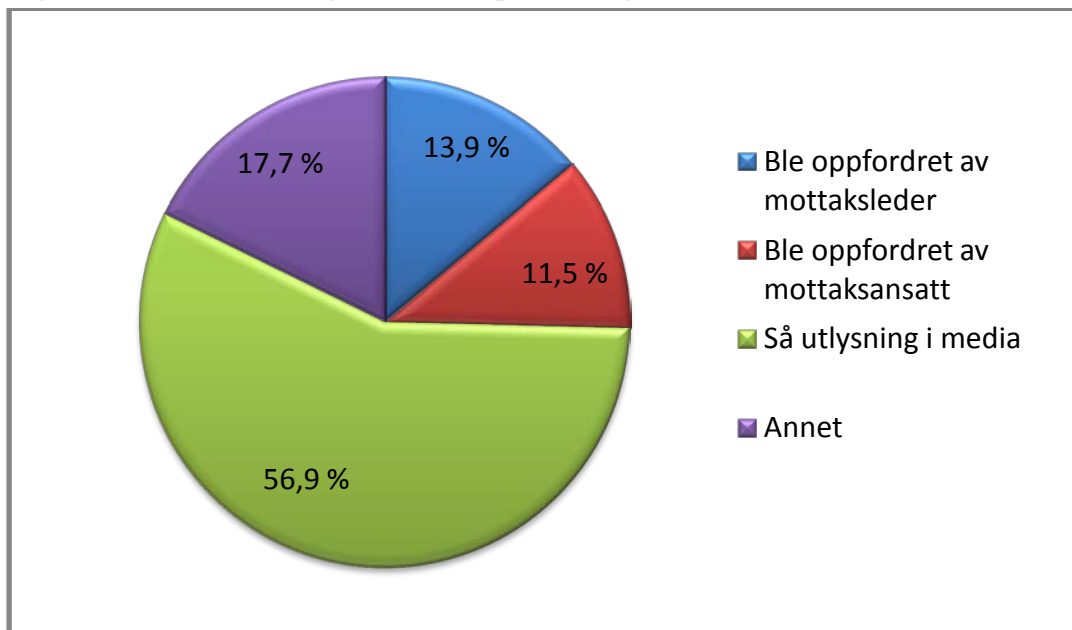
For ansatte med innvandrerbakgrunn er koblingen mellom utdannings- og stillingsnivå noe svakere. Mens 90 prosent av mottaksledere i utvalget med innvandrerbakgrunn har universitets- eller høgskoleutdanning, er tilsvarende andel blant de i stillinger uten krav til fagutdanning 58,5 prosent.

Hva kan disse tallene fortelle oss? Selv om vi igjen må ta i betraktning at funnene baserer seg på et skjevt utvalg mottaksansatte i Hero, antyder våre data at ansatte med innvandrerbakgrunn, til tross for høy utdanning, oftere enn etnisk norske er ansatt i stillinger som ikke gjenspeiler utdanningsnivået. Dette finner vi støtte for også i den kvalitative delen av prosjektet. Det er flere faktorer som kan forklare denne indikerte tendensen. På den ene siden har ansatte med innvandrerbakgrunn ofte en utenlandsk utdanning som ikke er godkjent i Norge. På den andre siden kan det også skyldes deres språkkunnskaper og egne/andres vurderinger av hvilke stillinger de passer best i. Disse og flere andre faktorer vil bli diskutert mer utfyllende senere i rapporten.

3.6 Årsaker til at ansatte søkte på stillingen ved mottaket

Hvorfor har de ansatte valgt å søke på stillingen ved mottaket? Ofte antas det at mottakssystemet er preget av nettverk og ansettelse som går utenfor offentlige utlysninger. Som vi ser av figur 2 oppgir imidlertid det store flertallet av utvalget (56,9 prosent) at de har sett utlysningen i media (aviser, internett og lignende) og bestemt seg for å søke.³³ De øvrige har enten blitt oppfordret av mottaksleder (13,9 prosent) eller av mottaksansatte (11,5 prosent), eller fått stillingen på andre måter (17,7 prosent). Flere kommenterer at de hadde praksis eller vikarstilling ved mottaket, og deretter ble tilbudt fast stilling. Andre har tatt direkte kontakt med mottaket og forespurt om ledige stillinger. Vi finner ingen signifikante forskjeller ut fra etnisk bakgrunn, selv om noen flere minoritetsansatte oppgir at de ble oppfordret av mottaksleder.³⁴

Figur 2. Årsaker til valg om å søke på stillingen ved mottaket. Prosent (N=339).



Videre er et viktig spørsmål hvorvidt innvandrere, på grunn av egenskaper knyttet til blant annet språkkunnskaper og erfaringer med migrasjon, bevisst rekrutteres inn i mottakssystemet. Vi spurte minoritetsansatte hvordan de selv opplevde at deres innvandrerbakgrunn påvirket ansettelsen ved mottaket.³⁵ 66 prosent svarte at deres innvandrerbakgrunn var en fordel for ansettelse, mens kun 3,9 prosent opplevde at bakgrunnen var en ulempe. De resterende 30,1 prosentene mente at deres innvandrerbakgrunn var uvesentlig ved ansettelse. Enkelte respondenter utdypet sine

³³ Se tabell 5 i vedlegg 2 for frekvensfordelinger.

³⁴ Se tabell 6 i vedlegg 2 for årsaker til søking på stilling etter etnisk bakgrunn.

³⁵ Se tabell 7 i vedlegg 2 for vurderinger av hvordan innvandrerbakgrunn påvirket ansettelse.

svar i kommentarfeltet i spørreskjemaet. Kommentarene indikerer at flere skiller mellom erfaringer ved ansettelse og erfaringer med løsningen av daglige arbeidsoppgaver. For eksempel har enkelte indikert at de ikke opplevde at deres innvandrerbakgrunn ble aktualisert under selve ansettelsesprosessen, men at de etter hvert fant ut at bakgrunnen lønner seg i forhold til selve jobben. De mente at deres innvandrerbakgrunn kanskje ikke var av direkte relevans for stillingen, og at deres konkrete kvalifikasjoner og kompetanse (for eksempel ansvar for økonomi og regnskap) var viktigere. Samtidig har flere innsett at det har vært svært relevant at de kunne forstå og kommunisere med beboere på mottaket, noe som er direkte eller indirekte knyttet til deres innvandrerbakgrunn.

3.7 Vurderinger av fremtidige jobbmuligheter

Som vi har sett jobber en fjerdedel av utvalget i stillinger uten krav til fagutdanning, mens i underkant av halvparten jobber i stillinger med krav til fagutdanning. På spørsmål om en planlegger å søke en mer sentral stilling innenfor mottakssystemet svarer 13 prosent av utvalget bekreftende på dette.³⁶ Mens 35 prosent er usikre, oppgir 35,7 prosent at de ikke planlegger dette. Samtidig viser datamaterialet at det, naturlig nok, er noen flere i stillinger uten krav til fagutdanning som planlegger å søke mer sentrale stillinger (se tabell 11). Imidlertid ser det ut til at mange ansatte innenfor mottakene, uavhengig av stillingsnivå, velger å bli i dagens stilling.

Tabell 11. Planer om å søke en mer sentral stilling etter stillingsnivå. Prosent (N i parentes).

	Mottaksleder	Avdelings- /nestleder	Stilling med krav til fagutdanning	Stilling uten krav til fagutdanning	Annet
Ja	0,0	13,9	9,5	19,9	24,2
Nei	75,7	61,1	56,5	37,2	33,3
Kanskje	24,3	25,0	34,0	43,0	42,4

Vi finner ingen forskjeller i planer om å søke en mer sentral stilling når vi differensierer mellom fast og midlertidig ansatte og mellom heltids- og deltidsansatte.³⁷ Dersom vi differensierer ut fra etnisk bakgrunn finner vi imidlertid at en større andel ansatte med innvandrerbakgrunn planlegger en karriereutvikling. Mens 6,9 prosent av etnisk norske ansatte i utvalget oppgir at de planlegger å søke på en mer

³⁶ Se tabell 8 i vedlegg 2 for planer om å søke en mer sentral stilling innenfor mottakssystemet.

³⁷ Se tabell 9 i vedlegg 2 for planer om å søke en mer sentral stilling etter stillingstype og stillingsandel.

sentral stilling, er tilsvarende andel for ansatte med innvandrerbakgrunn 26,2 prosent.³⁸

Som vi ser av tabell 12 er det særlig i stillinger med krav til fagutdanning og uten krav til fagutdanning en høyere andel minoritetsansatte planlegger å søke en mer sentral stilling. Det at flere minoritetsansatte planlegger en karriereutvikling kan på den ene siden skyldes at flere befinner seg i lavere stillinger uten krav til fagutdanning. Det kan imidlertid også brukes som en indikator på at minoritetsansatte har en oppfatning om at de har gode karrieremuligheter innenfor mottaket og at de også ønsker en karriereutvikling.

Tabell 12. Planer om å søke mer sentral stilling etter stillingsnivå og etnisk bakgrunn. Prosent (N i parentes).

Etnisk norsk	Mottaks- leder (27)	Avdelings-/ nestleder (28)	Stilling med krav til fagutdanning (107)	Stilling uten krav til fagutdanning (45)	Annet (25)
	Ja	0,0	14,3	2,8	8,9
Nei	85,2	67,9	64,5	48,9	32,0
Kanskje	14,8	17,9	32,7	42,2	48,0

Innvandrer- bakgrunn	Mottaks- leder (10)	Avdelings-/ nestleder (8)	Stilling med krav til fagutdanning (40)	Stilling uten krav til fagutdanning (41)	Annet (8)
	Ja	0	12,5	27,5	31,7
Nei	50,0	37,5	35,0	24,4	37,5
Kanskje	50,0	50,0	37,5	43,9	25,0

Valget om å ikke søke på en mer sentral stilling kan skyldes mange faktorer. Ofte anses stillinger på mellomleder- og ledernivå som mer utfordrende og konfliktrfylte, og mange kan være redde for å ikke ha nok kompetanse eller oppnå nok troverdighet til å kunne inneha en sentral stilling. For ansatte med innvandrerbakgrunn antas det også at frykt for språk- og kommunikasjonsproblemer hindrer en fra å søke. For å teste ulike potensielle årsaker til at ansatte velger å ikke søke på mer sentrale stillinger, ba vi respondentene vurdere en liste av påstander (se tabell 13).

³⁸ Se tabell 8 i vedlegg 2 for planer om å søke en mer sentral stilling innenfor mottakssystemet etter etnisk bakgrunn.

Tabell 13. Årsaker til at en ikke velger å søke på en mer sentral stilling etter etnisk bakgrunn (flere svar mulig). Prosent (N etnisk norsk=141, N innvandrerbakgrunn=35).

	Etnisk norsk	Innvandrerbakgrunn	Totalt
Er fornøyd med stillingen	77,3	65,7	75,0
Tør ikke søke på en mer sentral stilling	0,7	2,9	1,1
Språk-/kommunikasjonsproblemer	0	0	0,0
Sentrale stillinger er mer konfliktfylte	2,1	2,9	2,3
Andre vil ikke ha troverdighet	0	5,7	1,1
Annet	24,1	25,7	24,4

Som vi kan se oppgir hele 75 prosent av respondentene i vårt utvalg at de er fornøyd med stillingen de har og derfor ikke planlegger å søke mer sentrale stillinger. Kun en svært lav andel har krysset av for årsaker koblet til konflikter, språk og troverdighet. Vi ser en liten tendens til at noen flere etnisk norske oppgir at de er fornøyd med stillingen de har og at en noe større andel med innvandrerbakgrunn oppgir at de tror at andre ikke vil ha troverdighet til dem.³⁹ Disse forskjellene er imidlertid ikke signifikante.

Blant de 24,4 prosentene som har krysset av for andre årsaker, ser det ut til å skyldes at de jobber som mottaksleder, at de søker jobber eller allerede har fått tilbud om jobb utenfor mottakssystemet, at de skal begynne å studere, eller at det ikke finnes relevante stillinger å søke på.

Tendensen som illustreres i tabell 13 er interessant, tatt i betraktning at slike årsaker ofte ble nevnt under intervjuene i vår kvalitative undersøkelse. Vi har ikke en god forklaring på denne diskrepansen mellom det kvantitative og det kvalitative materialet. Kanskje er perspektivene til våre informanter ikke representative/generaliserbare på dette punktet. Alternativt har måten spørsmålet i skjemaet og kategoriene ble utformet på påvirket respondentene slik at påfallende få krysset av for de ”problemorienterte” kategoriene.

Det er et faktum at mottakssystemet er i en nedbyggingsfase, hvor stadig flere mottak legges ned, også innenfor Hero-systemet. En kan derfor anta at flere av de ansatte planlegger å søke jobb utenfor mottakssystemet. Våre funn ser ut til å støtte denne antakelsen.⁴⁰ 21,5 prosent av utvalget oppgir at de planlegger å søke jobb utenfor mottakssystemet, mens 42,8 prosent svarer at de kanskje vil vurdere det. En ikke ubetydelig andel, 35,7 prosent, oppgir imidlertid at de ikke planlegger dette. Vi finner

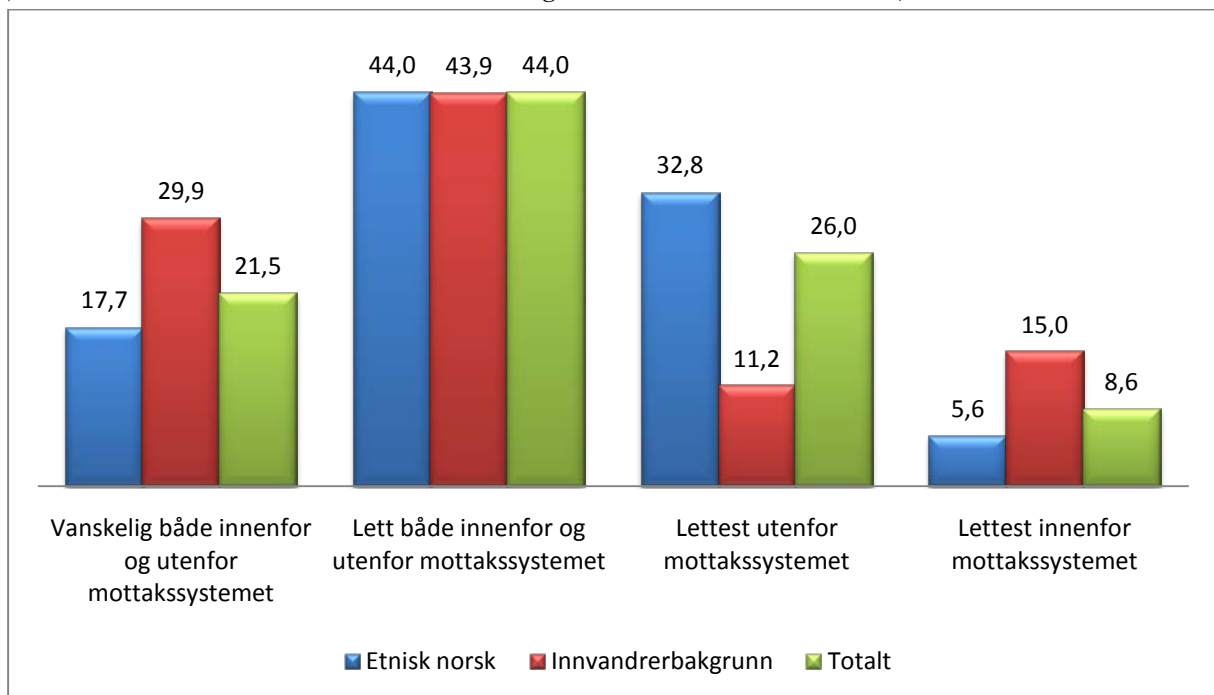
³⁹ Denne prosentandelen er imidlertid basert på svarene til to respondenter, og må derfor ikke vektlegges.

⁴⁰ Se tabell 10 i vedlegg 2 for planer om å søke jobb utenfor mottakssystemet.

ingen signifikante forskjeller mellom etnisk norske ansatte og ansatte med innvandrerbakgrunn når det gjelder fremtidige jobbplaner utenfor mottakssystemet.⁴¹

Ved en eventuell nedleggelse av mottakene må ansatte vurdere om de skal søke seg til andre mottak eller om sjansen for å finne jobb er større utenfor mottakssystemet. På spørsmål om hvor det vil være lettest å finne ny jobb dersom en mister jobben ved mottaket, ser vi at de fleste i utvalget, 44 prosent, mener det vil være lett å finne ny jobb både innenfor og utenfor mottakssystemet. 26 prosent tror det vil være lettest utenfor mottakssystemet, mens 8,6 prosent opplever at det vil være lettest innenfor systemet. Samtidig ser vi at 21,5 prosent mener det vil være vanskelig å finne ny jobb uavhengig av hvor de søker. Dette antyder at nedbyggingen av mottakene vil oppleves som en utfordring for en relativt stor andel av de ansatte.

Figur 3. Vurderinger av hvor det vil være lettest å finne ny jobb. Prosent (N etnisk norsk=232, N innvandrerbakgrunn=107, N totalt=339).



Videre ser vi at etnisk norske ansatte og ansatte med innvandrerbakgrunn svarer noe ulikt. De fleste innenfor begge gruppene, rundt 44 prosent i hver gruppe, tror det vil være lett å finne en ny jobb både innenfor og utenfor mottakssystemet. Samtidig ser vi en det er flere med innvandrerbakgrunn som tror det vil være enklere innenfor mottakssystemet, og at det flere etnisk norske ansatte som oppgir at det vil være lettest utenfor mottakssystemet. Som vi ser i figur 3 er det omtrent tre ganger færre innvandreransatte som mener at det er lettest å finne jobb utenfor mottakssystemet, og

⁴¹ Se tabell 11 i vedlegg 2 for planer om å søke jobb utenfor mottakssystemet etter etnisk bakgrunn.

omtrent tre ganger flere av dem (sammenlignet med etnisk norske) som mener at det er lettest å finne jobben innenfor mottakssystemet. Det er også klart flere innvandrere (29,9 prosent sammenlignet med 17,7 prosent etnisk norske) som tror det vil være vanskelig å finne en ny jobb, uavhengig av om en søker innenfor eller utenfor mottakssystemet. Disse funnene er i samsvar med funn fra vår kvalitative undersøkelse, og støtter flere av hypotesene vi har nevnt tidligere (blant annet nisjehypotesen).

3.8 Arbeidsforhold

Som vi har vært inne på er et sentralt spørsmål i denne undersøkelsen hvorvidt ansatte med innvandrerbakgrunn i mottak ansettes på grunn av sine ressurser knyttet til migrasjonserfaringer, språkkunnskaper, flerkulturelle erfaringer og lignende, og hvorvidt de blir verdsatt, lønnsmessig og arbeidsforholdsmessig, på lik linje med etnisk norske ansatte. Den motsatte hypotesen er at innvandrere anses som ”billig” arbeidskraft, hvor deres marginaliserte posisjon på det norske arbeidsmarkedet utnyttes. Med bakgrunn i dette analyserer vi i det følgende de ansattes arbeidsforhold.

Spørsmål knyttet til arbeidsforhold for etnisk norske ansatte og ansatte med innvandrerbakgrunn omhandler imidlertid flere faktorer. På den ene siden vil viktige spørsmål være om ansatte i mottak, uavhengig av bakgrunn, trives på arbeidsplassen og opplever å bli tatt på alvor og respektert av sine kolleger. Rammene for arbeidet er en annen sentral faktor, hvor det er relevant å studere hvorvidt ansatte gis mer ansvar og andre arbeidsoppgaver enn hva som i utgangspunktet ligger i stillingen. Også karrieremuligheter er en viktig faktor. Utnyttelsehypotesen inkluderer en forventning om at ansatte som befinner seg i det perifere segmentet av arbeidsmarkedet vil ha få muligheter til sosial mobilitet. Dersom arbeidsgivere tilbyr muligheter til å avansere fra stillinger uten krav til fagkompetanse til mer sentrale og bedre betalte stillinger på mottaket, vil dette funnet bidra til å svekke utnyttelsehypotesen.

Vi ser først på trivsel. Som vist i tabell 14 svarer et stort flertall av utvalget, 84 prosent, at de trives på arbeidsplassen, mens kun 2,1 prosent oppgir at de i liten grad eller ikke i det hele tatt trives. Vi finner ingen tendenser i datamaterialet til forskjeller mellom etnisk norske ansatte og ansatte med innvandrerbakgrunn.⁴²

⁴² Se tabell 12 i vedlegg 2 for vurderinger av arbeidsforhold etter etnisk bakgrunn.

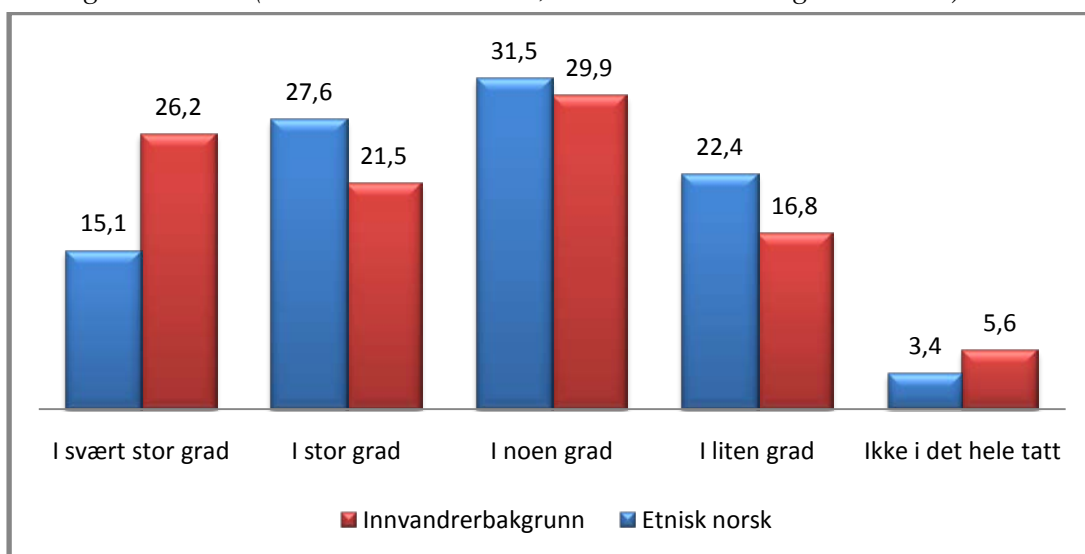
Tabell 14. Trivsel, forhold til kolleger og rammer for arbeidsoppgaver. Prosent (N=339).

	I svært stor grad	I stor grad	I noen grad	I liten grad	Ikke i det hele tatt
<i>Jeg trives på arbeidsplassen</i>	39,8	44,2	13,9	1,2	0,9
<i>Mine kolleger respekterer meg og tar mine forslag på alvor</i>	33,9	51,9	10,6	3,5	0,0
<i>Jeg blir ofte tillagt flere arbeidsoppgaver enn det som forventes av min stilling</i>	18,6	25,7	31,0	20,6	4,1

Videre opplever de aller fleste, 85,8 prosent, i stor til svært stor grad å bli respektert av sine kolleger, og at kollegene tar hans eller hennes forslag på alvor. Her finner vi en forskjell basert på etnisk bakgrunn, hvor etnisk norske ansatte svarer noe mer positivt på denne påstanden.⁴³

Som vi nevner ovenfor er rammene for arbeidsoppgavene en viktig side ved et arbeidsforhold. 44,3 prosent av utvalget svarer at de i stor grad (25,7 prosent) og i svært stor grad (18,6 prosent) blir tillagt flere arbeidsoppgaver enn det som forventes av stillingen. En ofte nevnt antakelse er at ansatte med innvandrerbakgrunn benyttes som uformelle tolker, meglere og lignende, og dermed får ansvar som går utenfor rammene av deres stillinger.

Figur 4. "Jeg blir ofte tillagt flere arbeidsoppgaver enn det som forventes av min stilling". Prosent (N etnisk norsk=232, N innvandrerbakgrunn=107).



⁴³ Se tabell 12 i vedlegg 2 for vurdering av arbeidsforhold etter etnisk bakgrunn.

Som illustrert i figur 4 finner vi en lav, men likevel signifikant forskjell mellom etnisk norske ansatte og ansatte med innvandrerbakgrunn når det gjelder hvorvidt rammene for arbeidsoppgavene overskrides. Mens andelen etnisk norske ansatte som opplever at dette skjer i stor til svært stor grad er 42,7 prosent, er tilsvarende andel for ansatte med innvandrerbakgrunn 47,7 prosent.

Skillet mellom etnisk norske ansatte og ansatte med innvandrerbakgrunn er enda større når vi isolerer kategorien respondenter som har svart ”i svært stor grad” på spørsmålet om de opplever at de tillegges flere arbeidsoppgaver enn det som forventes av deres stilling. Som vi kommer til å se senere i rapporten anser enkelte informanter disse ansvarsoverskridelsene som en form for utnyttelse, mens andre har et mer avslappet forhold til dem. De sistnevnte mener at det er naturlig at både deres formelle og uformelle kompetanse brukes i løsningen av hverdagsoppgaver i mottaket, og for at mottaket skal fungere som det skal kreves det en stor grad av fleksibilitet av alle ansatte.

For utvalget ser vi en liten tendens til at fast ansatte og ansatte i heltidsstillinger noe oftere svarer at de i svært stor grad trives på jobben, respekteres av sine kolleger og tillegges flere arbeidsoppgaver enn det som forventes av stillingen.⁴⁴ Forskjellene er imidlertid ikke signifikante. Dette antyder at ansatte på tvers av ulike tilknytninger til mottakene vurderer arbeidsforholdene relativt likt,

Videre har vi sett det som sentralt å studere hvorvidt ansatte opplever mottakene som en trygg arbeidsplass, som samtidig gir gode muligheter for karriereprogresjon. Den siste tids stadige nedbemanninger og stenging av mottak gjenspeiler seg i utvalgets vurdering av mottakene som en sikker arbeidsplass (se tabell 15). Mens 19,4 prosent mener at de i stor til svært stor grad føler seg trygge på videre ansettelse, svarer 43,7 prosent at dette i liten grad eller ikke i det hele tatt stemmer. Vi finner ingen forskjeller basert på etnisk bakgrunn for vurderingene av jobbsikkerhet.⁴⁵ Heller ikke om vi differensierer mellom ansatte i heltids- og deltidsstillinger finner vi en signifikant forskjell. Imidlertid finner vi, som forventet, at ansatte i faste stillinger i større grad enn ansatte i midlertidige stillinger anser mottaket som en sikker arbeidsplass.⁴⁶

⁴⁴ Se tabell 13 og 14 i vedlegg 2 for arbeidsforhold etter stillingstype og stillingsandel.

⁴⁵ Se tabell 15 i vedlegg 2 for vurderinger av mottaket som en sikker arbeidsplass etter etnisk bakgrunn.

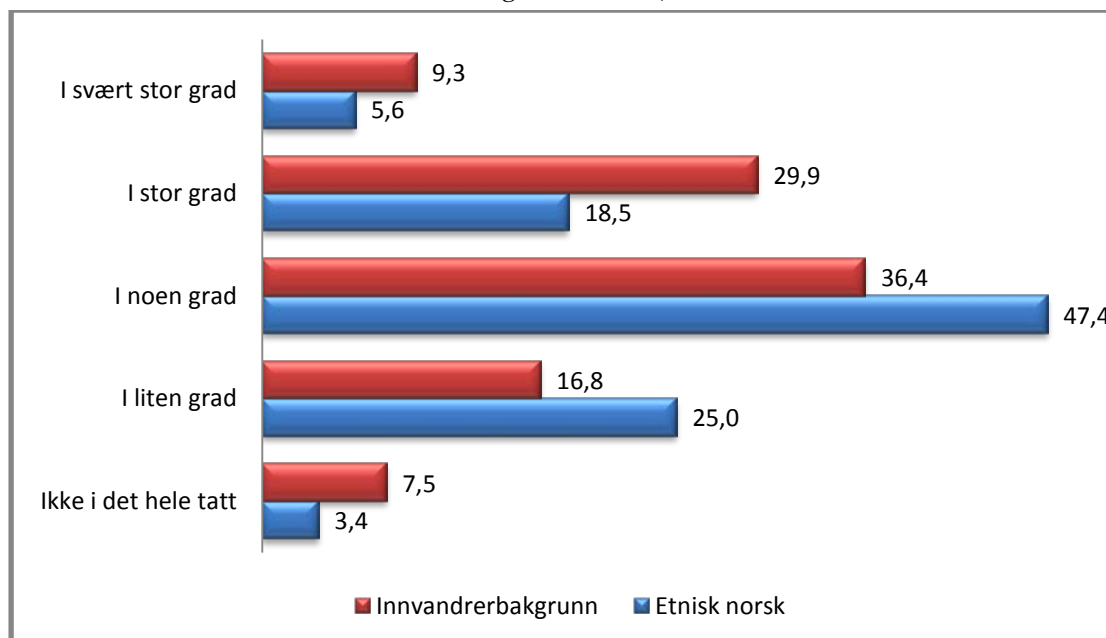
⁴⁶ Se tabell 16 og 17 i vedlegg 2 for vurderinger av mottaket som en sikker arbeidsplass etter stillingstype og stillingsandel.

Tabell 15. Karrieremuligheter og jobbsikkerhet. Prosent (N=339).

	I svært stor grad	I stor grad	I noen grad	I liten grad	Ikke i det hele tatt
<i>Mottakssystemet gir gode muligheter for karriereprogresjon</i>	6,8	22,1	44,0	22,4	4,7
<i>Mottaket er en sikker arbeidsplass, hvor jeg kan føle meg trygg på videre ansettelse</i>	4,1	15,3	36,9	29,2	14,5

Når det gjelder hvorvidt mottakssystemet gir gode muligheter for karriereprogresjon er oppfatningene delte. Mens 28,9 prosent mener at det i stor til svært stor grad gir gode muligheter, mener 27,1 prosent at dette ikke stemmer. Her finner vi ingen signifikante forskjeller ut fra ansattes stillingstype og stillingsandel.⁴⁷ Imidlertid antyder datamaterialet en signifikant forskjell mellom etnisk norske ansatte og ansatte med innvandrerbakgrunn. Teorien om det segmenterte markedet forklarer marginalisering av innvandrere med at de oftere ender opp i ufaglærte stillinger der det er liten sjanse for sosial mobilitet. Derfor er det interessant at våre data antyder at det faktisk er mottaksansatte med innvandrerbakgrunn som har et mer optimistisk syn på muligheter for karriereprogresjon. Dette illustreres i figur 5.

Figur 5. "Mottakssystemet gir gode muligheter for karriereprogresjon". Prosent (N etnisk norsk=232, N innvandrerbakgrunn=107).



⁴⁷ Se tabell 16 og 17 i vedlegg 2 for vurderinger av karrieremuligheter etter stillingstype og stillingsandel.

Dette funnet kan fortolkes på flere måter. En mulig fortolkning er at systemet gir bedre muligheter for karriereprogresjon for ansatte med innvandrerbakgrunn. En annen mulig fortolkning, som er mer i samsvar med våre øvrige funn, er at en bør ta i betraktning individets/gruppenes vurderinger av hva slags muligheter de har for karriereprogresjon utenfor mottakssystemet. Etnisk norske ansatte kan ha større forventninger i forhold til muligheter for karriereprogresjon utenfor systemet grunnet deres generelt sett bedre posisjon på det norske arbeidsmarkedet. Ansatte med innvandrerbakgrunn kan motsatt ha generelt sett lavere forventninger til muligheter utenfor systemet, noe som kan medføre at de har et mer positivt syn på det som tilbys innenfor systemet.

Vi har tidligere vist at ansatte med innvandrerbakgrunn konsentreres i ufaglærte stillinger, og at de er underrepresenterte i sentrale stillinger i mottakssystemet. Men, når et klart flertall av ansatte med innvandrerbakgrunn erfarer at det finnes muligheter for å klatre i systemet, og hele 40 prosent mener at disse mulighetene er svært gode, svekker dette funnet utnyttelseshypotesen.

Til sist er det også relevant å studere hvordan ansatte vurderer innvandreres vilkår i mottakene, både i forhold til lønns- og arbeidsvilkår og i forhold til verdsetting av ressurser. En relativt høy andel av vårt utvalg synes å mene at ansatte med innvandrerbakgrunn er en verdsett ressurs ved mottakene (se tabell 16). 74 prosent mener at innvandrere gis like arbeids- og lønnsvilkår som etnisk norske, mens 79,7 prosent mener at de verdsettes like mye som arbeidskraft som etnisk norske. Vi skal imidlertid merke oss at en ikke ubetydelig andel av utvalget mener at dette kun skjer i liten eller noen grad.

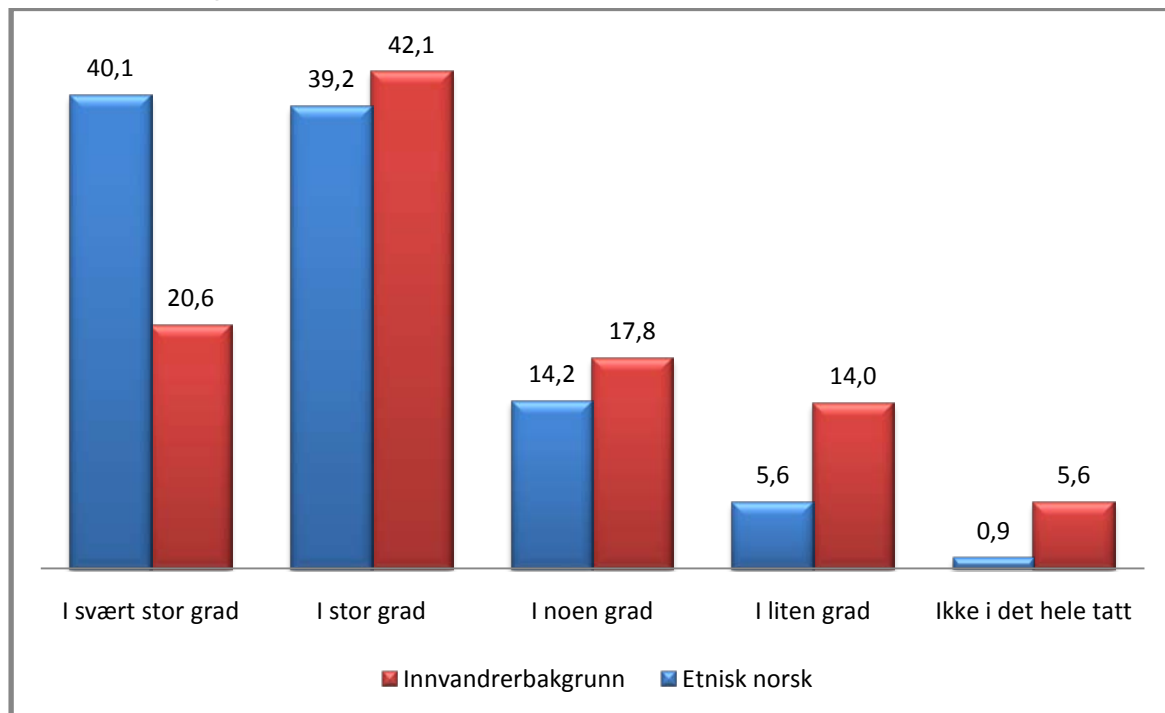
Tabell 16. Arbeidsvilkår for ansatte med innvandrerbakgrunn. Prosent (N=339).

	I svært stor grad	I stor grad	I noen grad	I liten grad	Ikke i det hele tatt
<i>Ansatte med innvandrerbakgrunn tilbys like arbeids- og lønnsforhold som ansatte med majoritetsbakgrunn</i>	33,9	40,1	15,3	8,3	2,4
<i>Ansatte med innvandrerbakgrunn verdsettes like mye som arbeidskraft som ansatte med majoritetsbakgrunn</i>	41,6	38,1	14,7	4,4	1,2

Vår analyse viser videre at ansatte med innvandrerbakgrunn har svart noe mer negativt enn etnisk norske ansatte når det gjelder arbeidsvilkårene. Som illustrert i figur 6

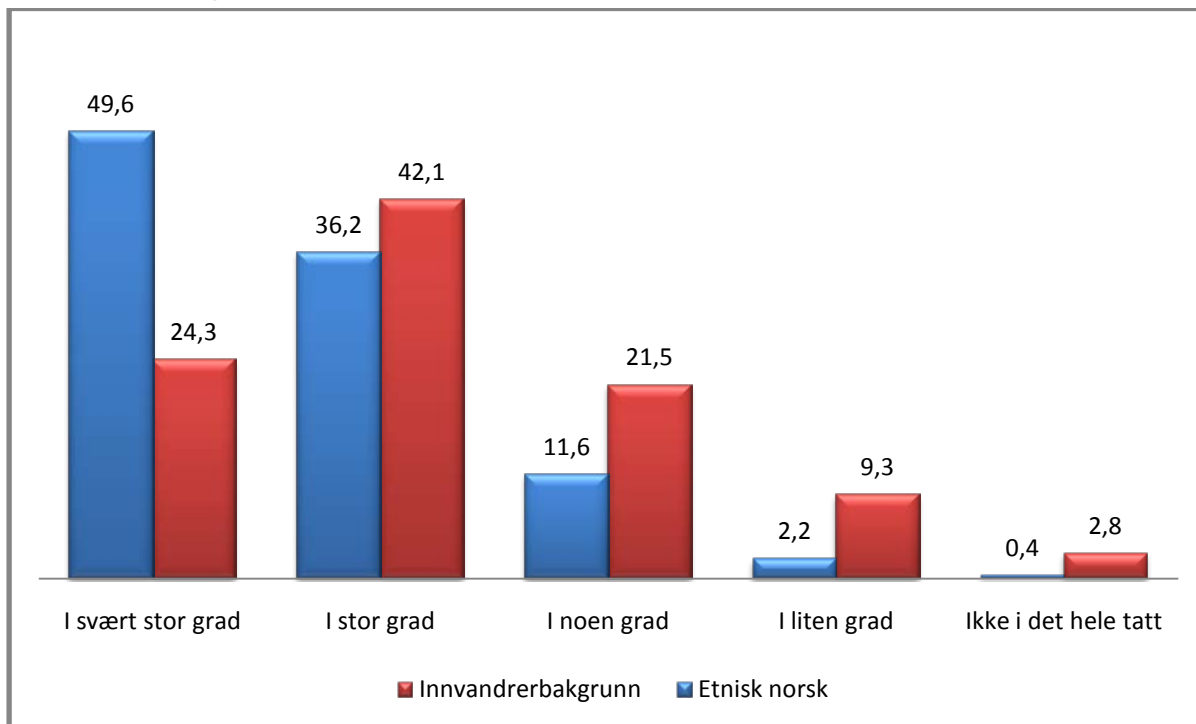
finner vi en signifikant forskjell, hvor det ser ut til at minoritetsansatte mener at de i mindre grad tilbys like arbeids- og lønnsforhold.

Figur 6. "Ansatte med innvandrerbakgrunn tilbys like arbeids- og lønnsforhold som ansatte med majoritetsbakgrunn". Prosent (N etnisk norsk=232, N innvandrerbakgrunn=107).



Mens 79,3 prosent av etnisk norske ansatte mener at arbeids- og lønnsvilkårene er like, er tilsvarende andel blant minoritetsansatte 62,7 prosent. Den tilsvarende forskjellen finner vi på spørsmålet om verdsetting, hvor ansatte med innvandrerbakgrunn ser ut til å mene at de i mindre grad verdsettes like mye som arbeidskraft. Som vist i figur 7 mener 85,8 prosent av etnisk norske ansatte i utvalget at alle verdsettes like mye, mens 66,4 prosent av minoritetsansatte mener det samme.

Figur 7. "Ansatte med innvandrerbakgrunn verdsettes like mye som arbeidskraft som ansatte med majoritetsbakgrunn". Prosent (N etnisk norsk=232, N innvandrerbakgrunn=107).



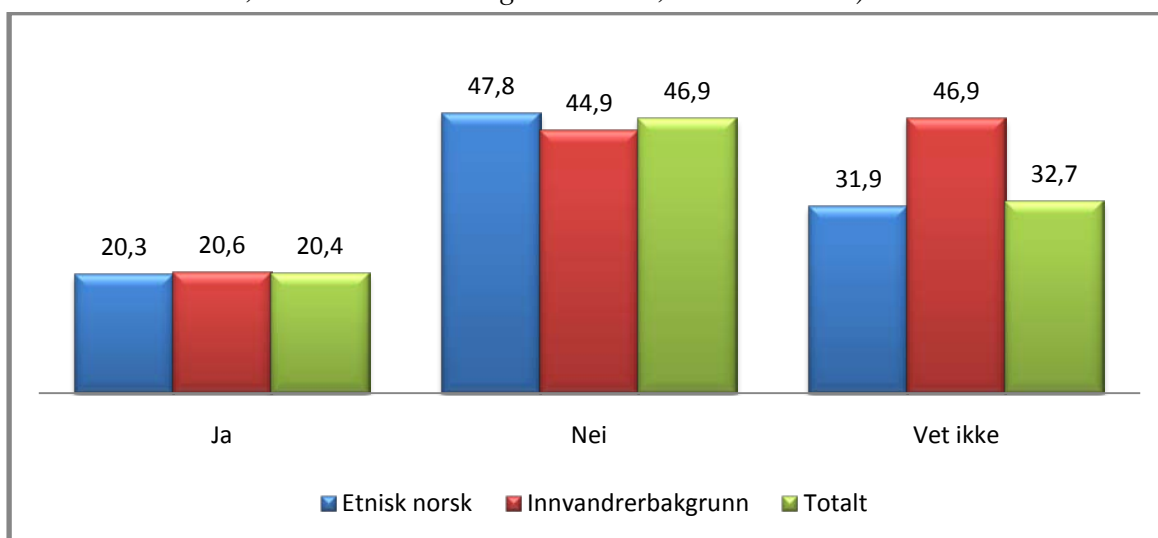
Totalt sett oppgir likevel et klart flertall av de ansatte (også minoritetsansatte) at ansatte med minoritetsbakgrunn verdsettes like mye som arbeidskraft som ansatte med majoritetsbakgrunn. Samtidig ser vi visse forskjeller i oppfatninger blant ansatte ut fra deres etniske bakgrunn. Det ser ut til at en viss andel ansatte med innvandrerbakgrunn opplever at de gis dårligere lønns- og arbeidsvilkår enn sine etnisk norske kolleger, og at de også i mindre grad verdsettes som arbeidskraft. Etnisk norske ansatte derimot ser i liten grad ut til å mene at dette forekommer ved mottakene. Hva kan disse forskjellene antyde? Vår kvalitative undersøkelse antyder at disse forskjellene delvis kan forklares ut fra ulike oppfatninger av i hvor stor grad innvandreres uformelle kompetanse skal tas i betraktning i kompetanseverdsettingen. Dette bringer oss til et annet tema, nemlig holdninger til ansatte med innvandrerbakgrunn.

3.9 Holdninger til andelen ansatte med innvandrerbakgrunn

Som vi så tidligere utgjør ansatte med innvandrerbakgrunn en til tider stor andel av personalgruppen på mottakene, hvor 39,2 prosent av vårt utvalg svarer at fordelingen mellom etnisk norske ansatte og ansatte med innvandrerbakgrunn er rundt 50/50. I forlengelsen av dette spurte vi respondentene hvorvidt de mener det bør ansattes flere med innvandrerbakgrunn på mottaket, og i så fall i hvilke stillinger.

Som illustrert i figur 8, mener i underkant av 50 prosent av utvalget at det ikke bør være flere ansatte med innvandrerbakgrunn på mottaket, mens 20,4 prosent svarer ja. De øvrige, 32,7 prosent, er usikre. Hvis vi unntar ”vet ikke”-kategorien antyder datamaterialet ingen signifikante forskjeller i svarene til etnisk norske ansatte og ansatte med innvandrerbakgrunn. Dette er et interessant funn. Når også flertallet av ansatte med minoritetsbakgrunn mener at det ikke bør finnes flere ansatte med innvandrerbakgrunn på mottaket kan dette antyde at det kan virke mot sin hensikt å øke andelen.

Figur 8. Bør det finnes flere ansatte med innvandrerbakgrunn på mottaket? Prosent (N etnisk norsk=232, N innvandrerbakgrunn=107, N totalt=339).



Det at så mange svarer nei kan skyldes at mange av mottakene allerede har en relativt høy andel ansatte med minoritetsbakgrunn. Med andre ord kan en si at de som svarer ”nei” ikke nødvendigvis er negative til ansatte med innvandrerbakgrunn. Tvert imot kan dette bety at de svarer ”nei” fordi mottaket faktisk har klart å oppfylle målet om en etnisk mangfoldig personalgruppe. Dette ”metningsargumentet” finner sin støtte i tabell 17.

Tabell 17. Vurderinger av behovet for flere minoritetsansatte etter andelen minoritetsansatte på mottaket. Prosent (N=339).

	Ingen	Ca 25 prosent	Ca 50 prosent	Ca 75 prosent	Alle
Ja	80,0	32,4	9,0	4,0	0,0
Nei	0,0	26,9	62,4	72,0	100,0
Vet ikke	20,0	40,7	28,6	24,0	0,0

Som vi ser av tabellen er det en klar kobling mellom andelen minoritetsansatte ved mottaket og hvorvidt en ønsker flere ansatte med innvandrerbakgrunn. Blant ansatte i mottaket med rundt ¼ minoritetsansatte mener 32,4 prosent at det bør ansettes flere

med innvandrerbakgrunn. Tilsvarende mener kun 4 prosent av ansatte i mottaket med rundt $\frac{3}{4}$ minoritetsansatte det samme.

Mangfold kan på den ene siden omhandle en lik fordeling av majoritets- og minoritetsansatte generelt sett. På den andre siden kan det omhandle lik fordeling innenfor den enkelte stillingstypen. Som vi har vært inne på tidligere antyder vårt datamateriale at ansatte med innvandrerbakgrunn oftere er ansatt i stillinger uten krav til fagutdanning, og sjeldnere enn etnisk norske i mottakslederstillinger, avdelings-/nestlederstillinger og i stillinger med krav til fagutdanning. Hva mener vårt utvalg om fordelingen innenfor stillingstypene? Dersom vi først studerer svarene fra utvalget som helhet finner vi at respondentene er noe uenige i hvorvidt det bør være flere minoritetsansatte i de ulike stillingene (se tabell 18). For stillingen som mottaksleder mener 24,2 prosent at det bør være flere med innvandrerbakgrunn, mens tilsvarende andel for stillingen avdelings-/nestleder er 36,9 prosent. Over halvparten av utvalget, 54,9 prosent, mener det burde være flere i stillinger med krav til fagutdanning, mens 36,6 prosent svarer det samme for stillinger uten krav til fagutdanning.

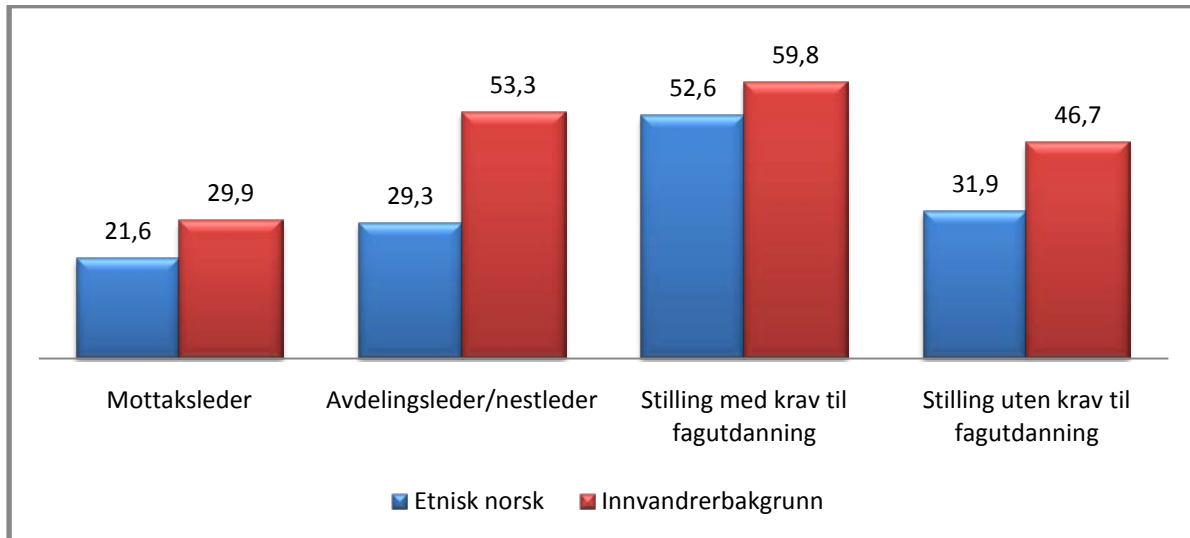
Tabell 18. Burde det finnes flere ansatte med innvandrerbakgrunn i følgende stillinger? Prosent (N=339).

	Ja	Nei	Vet ikke
Mottaksleder	24,2	34,8	41,0
Avdelings-/nestleder	36,9	23,9	39,2
Stillinger med krav til fagutdanning	54,9	16,2	28,9
Stillinger uten krav til fagutdanning	36,6	34,8	28,6

Det ser med andre ord ut til at vårt utvalg særlig ser et behov for flere ansatte med innvandrerbakgrunn i stillinger hvor det stilles krav til fagutdanning. Men, det er overraskende at henholdsvis 34,8 prosent og 23,9 prosent av respondentene mener at det ikke bør være flere ansatte med innvandrerbakgrunn i mottakslederstillinger og avdelingsleder/nestlederstillinger. Når vi tar i betraktning at innvandrere er klart underrepresenterte i disse stillinger er det overraskende at det ikke er flere enn 24,2 prosent av respondentene som mener at det bør være flere innvandrere i mottakslederstillinger.

Ved å differensiere etter etnisk bakgrunn, finner vi forskjeller i svarene. Som vi ser i figur 9 mener en større andel ansatte med innvandrerbakgrunn at minoritetsansatte bør være bedre representert i alle stillingsnivåene. Særlig stor er forskjellen når det gjelder avdelings-/nestlederstillinger, hvor 53,3 prosent av ansatte med innvandrerbakgrunn mener at det burde finnes flere minoritetsansatte, mens 29,3 prosent av etnisk norske ansatte mener det samme.

Figur 9. Andel som mener at det burde finnes flere ansatte med innvandrerbakgrunn i følgende stillinger. Prosent (N etnisk norsk=232, N innvandrerbakgrunn=107).



Dette funnet kan indikere at det finnes en holdning om at ansatte med innvandrerbakgrunn av diverse grunner ikke passer inn i de mest sentrale stillingene på mottakene. Det er viktig å understreke det ikke bare er etniske nordmenn, men også en ikke ubetydelig andel minoritetsansatte som mener at det ikke bør være flere innvandrere i mottakslederstillinger.

Metningsargumentet som vi har nevnt tidligere kan neppe brukes her, ettersom minoritetsansatte er klart underrepresentert i mer sentrale stillinger. Kommentarer i spørreskjemaet og intervjuer med våre informanter antyder at forklaringen kan ligge i ansattes generelle oppfatning om at det blir vanskelig å finne innvandrerne med den rette kompetansen (noe som også impliserer engstelsen for at en økt rekruttering av innvandrere i sentrale stillinger vil resultere i at personer som ikke mestrer stillingen får ansvar for å lede mottak). Vi har også indikert andre problemorientert perspektiver, blant annet et fokus på utfordringer knyttet til nøytralitet, samt legitimitetsutfordringer minoritetspersonene vil møte både i relasjoner med beboere og med samarbeidspartnere utenfor mottaket. Dette temaet vil vi komme tilbake til senere i rapporten, der vi argumenterer for at slike stereotypier bør avløses med et mer mestringsorientert fokus.

3.10 Ansatte med innvandrerbakgrunn – ressurs eller ulempe?

Gjennom våre intervjuer med mottaksansatte, både etnisk norske og med innvandrerbakgrunn, kom det frem en del påstander om fordeler og ulemper med å ha minoritetsansatte ved asylmottak. Vi ønsket å teste disse påstandene, og presenterte de

til utvalget i spørreundersøkelsen. Respondentene ble bedt om å ta stilling til en liste av potensielle fordeler og ulemper ut fra hvor enige eller uenige de var i påstandene (se tabell 19 og 20).

Tabell 19. Fordeler med ansatte med innvandrerbakgrunn. Prosent (N=339).

	Svært enig	Enig	Verken/ eller	Uenig	Svært uenig
<i>Ansatte med innvandrerbakgrunn har migrasjonserfaringer og erfaringer med å bo i mottak som er en fordel for arbeidet på mottaket</i>	40,7	45,1	11,5	1,5	1,2
<i>Deres språkkunnskaper er en fordel for arbeidet på mottaket</i>	51,9	40,4	6,8	0,6	0,3
<i>De fungerer som tolker i situasjoner der de ikke er mulig eller nødvendig å bruke eksterne tolker</i>	37,5	47,5	10,0	4,1	0,9
<i>De spiller en viktig rolle i miljøarbeidet i daglig kommunikasjon med beboere</i>	38,6	46,0	12,7	2,4	0,3
<i>De bidrar med viktige tilleggsperspektiver i faglige samtaler med resten av personalgruppen</i>	26,5	49,0	19,5	4,1	0,9
<i>En flerkulturell arbeidsplass er en berikelse for arbeidsmiljøet</i>	46,6	41,3	9,4	1,8	0,9

Utvalget er generelt sett enige eller svært enige i alle påstandene om fordeler med å ha ansatte med innvandrerbakgrunn ved mottakene. Som vi ser av tabell 19 er 85,8 prosent enige eller svært enige i at minoritetsansatte, med sine migrasjonserfaringer og erfaringer med å bo i mottak, utgjør en ressurs på mottakene. Hele 92,3 prosent mener også at språkkunnskapene uten tvil er en fordel, og 85 prosent svarer bekreftende på at de fungerer som tolker i situasjoner der det ikke er mulig eller nødvendig å engasjere eksterne tolker.

En stor andel av utvalget, 84,6 prosent, er også enige i at de spiller en viktig rolle i miljøarbeidet som skjer i de daglige samtalene med beboere. 75,5 prosent av utvalget mener at ansatte med sin innvandrerbakgrunn bidrar med tilleggsperspektiver i faglige samtaler, og 87,9 prosent sier seg enige i at en flerkulturell arbeidsplass er en berikelse for arbeidsmiljøet. Andelene som er uenige eller svært uenige i påstandene er, som vi ser av tabell 19, forsvinnende liten.

Datamaterialet viser videre at svarene fra etnisk norske ansatte og ansatte med innvandrerbakgrunn i stor grad er enstemmige når det gjelder de nevnte fordelene, og vi finner kun enkelte svake forskjeller.⁴⁸ Samlet ser det ut til at Heros ansatte i stor grad er enige i at ansatte med innvandrerbakgrunn utgjør en viktig ressurs, både ut fra språkkunnskaper og migrasjons- og mottakserfaringer, samtidig som de ser fordelene av å ha et arbeidsmiljø preget av mangfold.

Dersom vi ser på potensielle ulemper med å ha ansatte med innvandrerbakgrunn ved mottakene, er svarene fra utvalget noe mer varierte. Som vi kan se i tabell 20 er det særlig en av påstandene som skiller seg ut: Det er en relativt stor andel av utvalget (48,1 prosent) som er enig i at det ofte oppstår språk- og kommunikasjonsproblemer mellom ansatte i personalgruppen. Innvandreransattes manglende kunnskaper i det norske språket er en av utfordringene som også ble understreket av informantene i vår kvalitative undersøkelse.

⁴⁸ Se tabell 18 i vedlegg 2 for vurderinger av fordeler med ansatte med innvandrerbakgrunn etter etnisk bakgrunn.

Tabell 20. Ulemper med ansatte med innvandrerbakgrunn. Prosent (N=339).

	Svært enig	Enig	Verken/ eller	Uenig	Svært uenig
<i>Det oppstår ofte språk- og kommunikasjonsproblemer mellom ansatte i personalgruppen</i>	11,5	36,6	27,4	22,1	2,4
<i>Det oppstår ofte konflikter i personalgruppen grunnet kulturelle forskjeller</i>	5,0	14,5	27,1	41,6	11,8
<i>Ansatte med innvandrerbakgrunn opplever press fra kolleger med samme bakgrunn til å følge opp religiøse og politiske hensikter i mottaksarbeidet</i>	3,2	11,5	36,3	34,2	14,7
<i>Språk- og kommunikasjonsproblemer skaper misforståelser i forhold til eksterne samarbeidspartnere</i>	5,9	28,9	35,7	24,8	4,7
<i>Ansatte med innvandrerbakgrunn identifiserer seg med beboergruppen, noe som skaper problemer i forhold til objektivitet</i>	5,9	26,3	26,5	30,7	10,6
<i>Beboere henvender seg oftere til ansatte med innvandrerbakgrunn fordi de har større tillit til dem enn til ansatte med majoritetsbakgrunn</i>	10,9	25,7	31,0	24,8	7,7
<i>Beboere tror at ansatte med innvandrerbakgrunn prioriterer sin "egen" gruppe, og ønsker derfor flere ansatte med etnisk norsk bakgrunn</i>	12,1	26,8	37,2	19,5	4,4

For en del av de andre påstandene er en noe lavere andel enig eller svært enig. Blant annet mener 38,9 prosent at beboere ønsker etnisk norske ansatte fordi de tror at ansatte med innvandrerbakgrunn prioriterer sin "egen" gruppe. Samtidig er 23,9 prosent uenig med denne påstanden. Videre mener 36,6 prosent at beboere oftere henvender seg til ansatte med innvandrerbakgrunn fordi de har større tillit til dem. 34,8 prosent mener språk- og kommunikasjonsproblemer skaper misforståelser i forhold til eksterne samarbeidspartnere, mens 32,2 prosent mener ansatte med innvandrerbakgrunn identifiserer seg med beboergrupper og dermed mister noe av sin objektivitet. Men, igjen er det nesten like mange som er uenige i disse påstandene.

To av påstandene skiller seg ut ved at en stor andel av utvalget er uenig eller svært uenig. Dette gjelder for det første påstanden om at det ofte oppstår konflikter i personalgruppen grunnet kulturelle forskjeller. Dette er 53,4 prosent av utvalget uenig eller svært uenig i. For det andre er 48,9 prosent uenige eller svært uenige i at ansatte med innvandrerbakgrunn opplever press fra kolleger med samme bakgrunn til å følge opp religiøse og politiske hensikter i mottaksarbeidet.

Mens etnisk norske ansatte og ansatte med innvandrerbakgrunn ser ut til å være relativt samstemte i sine vurderinger av antatte fordeler, ser vi flere forskjeller når det kommer til potensielle ulemper.⁴⁹ En analyse av datamaterialet viser at det er signifikante forskjeller for flere av påstandene om ulemper, hvor ansatte med innvandrerbakgrunn er mer uenige i påstandene enn etnisk norske ansatte. Dette gjelder påstandene om at beboere tror at ansatte med innvandrerbakgrunn prioriterer sin "egen" gruppe og derfor ønsker flere ansatte med etnisk norsk bakgrunn, at språk- og kommunikasjonsproblemer skaper misforståelser i forhold til eksterne samarbeidspartnere og at ansatte med innvandrerbakgrunn opplever press fra kolleger med samme bakgrunn til å følge opp religiøse og politiske hensikter i mottaksarbeidet.

Det at en større andel etnisk norske ansatte mener at disse påstandene stemmer, antyder at det eksisterer ulike oppfatninger av minoritetsansattes rolle og utfordringer på mottaket. Hvorvidt dette skyldes at etnisk norske ansatte overvurderer de nevnte utfordringene, eller at ansatte med innvandrerbakgrunn enten ønsker å underkommunisere eller ikke ser disse utfordringene, er et tema som vil tas opp senere i rapporten. Vår kvalitative analyse indikerer at ansatte med innvandrerbakgrunn i større grad skiller mellom sine handlinger og hvordan andre fortolker dem. Den indikerer også at vi i vurderingen av potensielle ulemper bør skille mellom utfordringer minoritetsansatte møter i hverdagen og hvorvidt det finnes muligheter for å mestre dem.

3.11 Fokus på et inkluderende arbeidsmiljø

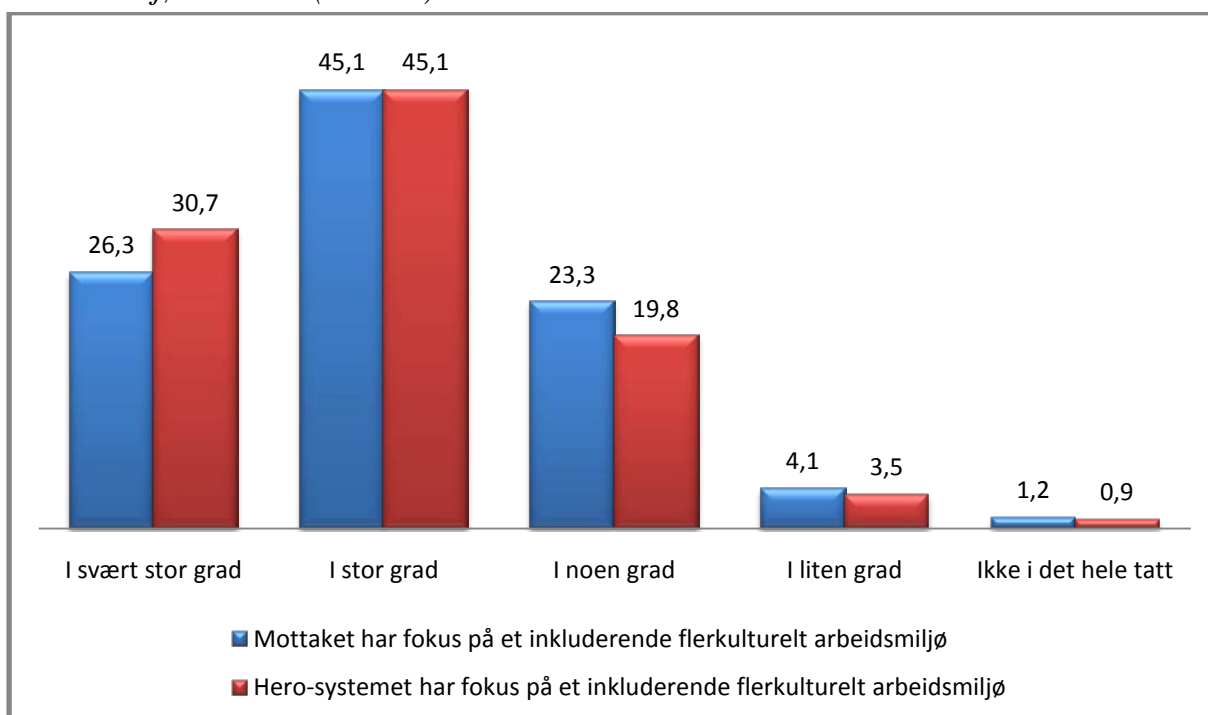
I bedrifter preget av mangfold, enten det gjelder nasjonalitet, etnisitet, språk, funksjonsevne eller kjønn, vil det ofte være behov for en bevissthet rundt potensielle utfordringer som oppstår i kjølvannet av mangfoldet, og en bevissthet rundt virkemidler som sikrer et inkluderende arbeidsmiljø. Med tanke på den store andelen ansatte med innvandrerbakgrunn i Hero-systemet generelt og ved mange av mottakene

⁴⁹ Se tabell 19 i vedlegg 2 for vurderinger av ulemper med ansatte med innvandrerbakgrunn etter etnisk bakgrunn.

spesielt, vil det være viktig at en utarbeider rutiner tilknyttet dette og at ansatte gjøres oppmerksomme på rutine og bedriftens fokus på positivt mangfold.

De ansatte ble i vår spørreundersøkelse spurt i hvilken grad de opplever at mottaket de jobber på og Hero-systemet som helhet fokuserer på et inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø. Resultatene presenteres i figur 10. Som vi ser opplever et stort flertall av utvalget at det er et slikt fokus innenfor organisasjonen, hvor 71,4 prosent mener det i stor til svært stor grad fokuserer på et inkluderende arbeidsmiljø ved mottaket, mens 75,8 prosent mener det samme for Hero-systemet.

Figur 10. Mottakets og Hero-systemets fokus på et inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø. Prosent (N=339).



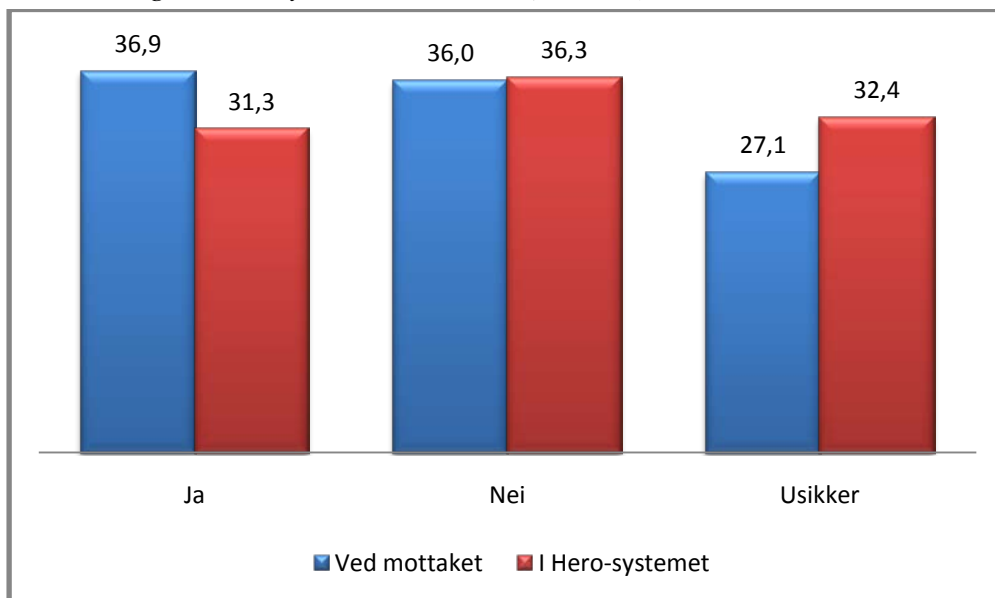
Svarene fordeler seg likt mellom etnisk norske ansatte og ansatte med innvandrerbakgrunn.⁵⁰ Det ser heller ikke ut til at mottak med høye andeler ansatte med innvandrerbakgrunn har et større fokus på inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø.⁵¹ Disse funnene gir en pekepinn på at en stor andel ansatte innenfor Hero opplever at organisasjonen fokuserer på dette temaet, både på mottaksnivå og på organisasjonsnivå.

⁵⁰ Se tabell 20 i vedlegg 2 for vurderinger av fokus på inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø etter etnisk bakgrunn.

⁵¹ Se tabell 21 i vedlegg 2 for vurderinger av fokus på inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø etter andelen ansatte med innvandrerbakgrunn på mottaket.

Selv om Hero allerede jobber aktivt for et inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø, vil det muligens være behov for et enda større fokus. Våre respondenter har et delt syn på dette området (se figur 11).

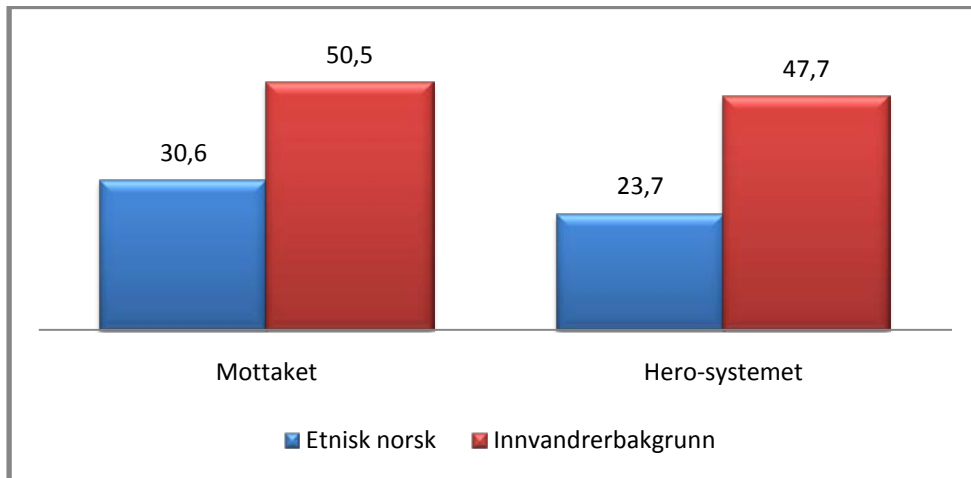
Figur 11. Behov for større fokus på inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø ved mottaket og i Hero-systemet. Prosent (N=339).



Når det gjelder de enkelte mottakene svarer 36,9 prosent at det er behov for et større fokus på dette temaet, mens 36 prosent mener det ikke finnes et slikt behov. De øvrige 27,1 prosentene er usikre. For Hero som helhet mener en noe mindre andel, 31,3 prosent, at en bør fokusere mer på temaet, mens 36,3 prosent mener at det ikke er et behov for dette. Også her er en relativt stor andel, 32,4 prosent, usikre.

Vårt datamateriale antyder at minoritetsansatte i større grad ser behov for et økt fokus på inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø, både ved mottakene og i Hero-systemet. Som illustrert i figur 12 mener rundt 50 prosent av ansatte med innvandrerbakgrunn i utvalget at det må satses mer på dette temaet. Tilsvarende andeler for etnisk norske i utvalget ligger på 30,6 prosent for de enkelte mottakene og 23,7 prosent for Hero-systemet.

Figur 12. Det er behov for større fokus på inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø på mottaket og i Hero-systemet. Prosent (N etnisk norsk=232, N innvandrerbakgrunn=107).

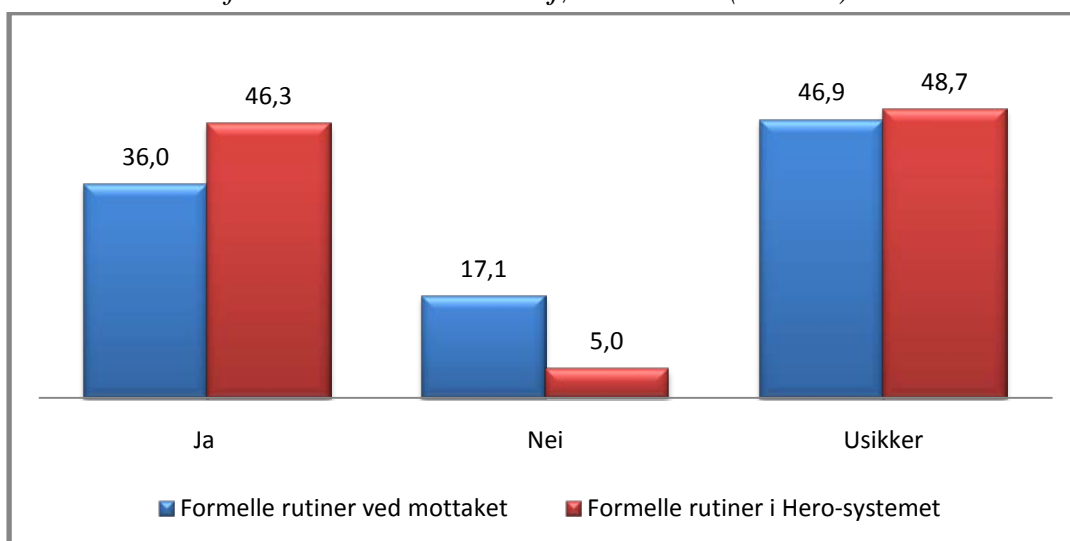


Disse forskjellene kan antyde at det finnes et potensial for økt frustrasjon både blant etnisk norske ansatte og ansatte med innvandrerbakgrunn. På den ene siden kan en del etnisk norske ansatte oppleve frustrasjon ved en økt satsing på et inkluderende arbeidsmiljø. På den andre siden kan en del minoritetsansatte bli frustrerte dersom Hero ikke øker fokuset.

Det er ikke overraskende at innvandreransatte i større grad mener at det er behov for større fokus på et inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø. Det er jo dem det gjelder. Men, samtidig bør en ikke overse at forskjellene i oppfatningene på dette punktet er store. Sett i lys av en del funn vi har presentert tidligere, kan tendensene i vårt datamateriale muligens antyde at det videre mangfoldsarbeidet, for eksempel det som relateres til bedre representasjon av innvandrere i sentrale stillinger, vil bli mottatt med skepsis hos en del etnisk norske ansatte.

Når det gjelder oppfatninger av hvorvidt det bør være større fokus på et inkluderende arbeidsmiljø kan en koble disse til ansattes kjennskap til rutiner og tiltak som mottakene og Hero-systemet har og tilbyr på dette området. For eksempel kan en ha en oppfatning av at det bør gjøres mer, ikke fordi det ikke gjøres nok, men fordi vedkommende ikke vet hva som gjøres og hva som finnes av relevante tilbud. Vi har utforsket ansattes kjennskap til eventuelle formelle rutiner ved mottaket de jobber ved og i Hero-systemet som kan ivareta et inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø. Vår undersøkelser antyder at en stor andel av de ansatte ved mottakene er usikre på hvorvidt slike formelle rutiner eksisterer, både for mottaket spesielt og Hero generelt.

Figur 13. Finnes det formelle rutiner ved mottaket og i Hero-systemet som kan ivareta et inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø? Prosent. (N=339).



Som vi ser av figur 13 svarer 36 prosent av utvalget at mottaket de jobber på har formelle rutiner for ivaretagelse av arbeidsmiljøet, mens 17,1 prosent svarer nei. Flertallet, 46,9 prosent, svarer imidlertid at de er usikre på hvorvidt mottaket har slike rutiner. Den samme tendensen ser vi på spørsmålet om Hero-systemet har formelle rutiner. Her svarer 46,3 prosent ja og 5 prosent nei, mens 48,7 prosent er usikre.

Disse funnene peker på flere viktige sider ved Hero-systemets fokus på et inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø. Det er interessant at så mange som 17,1 prosent svarer at det ikke finnes formelle rutiner ved mottaket, mens rundt halvparten av utvalget er usikre. Dette antyder at en i for liten grad har hatt fokus på å informere personalet om rutinene som eksisterer. Vi finner en tendens til at en større andel ansatte med innvandrerbakgrunn mener det ikke finnes formelle rutiner ved mottaket og i Hero-systemet.⁵² Denne oppfatningen påvirker muligens til en viss grad deres syn på behovet for en økt satsing på dette området.

Dersom vi differensierer datamaterialet ser vi videre at det varierer til dels stort ut fra stillingsnivå hvorvidt ansatte mener det finnes formelle rutiner som kan ivareta et inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø. Som vi ser av tabell 21 er det i all hovedsak mottaksledere som er sikre på at det finnes formelle rutiner ved mottakene og i Hero-systemet, mens ansatte i de øvrige stillingene er mer usikre.

⁵² Se tabell 22 i vedlegg 2 for vurderinger av formelle rutiner etter etnisk bakgrunn.

Tabell 21. Kjennskap til formelle rutiner etter stilling. Prosent (N i parentes).

	Mottaks- leder (37)	Avdelings-/ nestleder (36)	Stilling med krav til fagutdanning (147)	Stilling uten krav til fagutdanning (86)	Annet (33)	
<i>Finnes det formelle rutiner på mottaket?</i>	Ja	59,5	38,9	32,0	32,6	33,3
	Nei	32,4	22,2	12,9	16,3	15,2
	Usikker	8,1	38,9	55,1	51,2	51,5
<i>Finnes det formelle rutiner i Hero?</i>	Ja	78,4	44,4	46,3	37,2	36,4
	Nei	2,7	8,3	4,8	5,8	3,0
	Usikker	18,9	47,2	49,0	57,0	60,6

Mens 59,5 prosent av mottakslederne svarer bekreftende på at det finnes rutiner ved mottaket, svarer 32,6 prosent av ansatte uten krav til fagutdanning det samme. Tilsvarende mener 78,4 prosent av mottakslederne at Hero-systemet har slike rutiner, mens 37,2 prosent av de i stillinger uten krav til fagutdanning svarer bekreftende på dette. Det ser med andre ord ut til at jo lavere stillingsnivå ansatte har, jo mindre kjennskap har de til rutiner knyttet til et inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø.

Det kan videre antas at jo løsere tilknytning en har til arbeidsplassen, desto mindre kjennskap vil en ha til slike rutiner. Vi finner en tendens til at ansatte i midlertidige stillinger og deltidsstillinger er mer usikre på hvorvidt det finnes rutiner på mottaket og i Hero-systemet som helhet.⁵³ Med bakgrunn i dette blir det viktig for Hero å finne måter å formidle kunnskapen til denne gruppen ansatte.

Det at 32,4 prosent av mottakslederne mener at det ikke finnes formelle rutiner kan fortolkes på flere måter. Det kan bety at det ikke finnes rutiner, eller at de finnes, men at lederen ikke har kjennskap til dem. Uansett om de finnes eller ikke, antyder dette funnet at rutinene kan ha liten betydning i hverdagspraksisen på disse mottakene. Tabellen over viser imidlertid at respondenter uansett stilling primært forbinder de formelle rutinene med føringer som kommer fra Hero. Dette kan bety at det er behov for å forankre mangfoldsarbeidet bedre på det lokale planet. Men, det kan også antyde at mottakene ikke ser at det er behov for å ha egne formelle rutiner på mottaksnivået, når de har de som er utarbeidet av og gjelder for hele Hero-systemet.

⁵³ Se tabell 23 og 24 i vedlegg 2 for vurderinger av formelle rutiner etter stillingstype og stillingsandel.

Erfaringer fra andre flerkulturelle organisasjoner antyder at det er viktig å ha formelle rutiner knyttet til arbeidsmiljøet (Roddvik 2010). Våre data kan ikke gi oss et direkte svar på hvor stor betydning kjennskap til formelle rutiner kan ha for inkluderingsarbeidet. Det vi imidlertid kan se ut fra tabellene over er at flertallet av de ansatte enten er usikre eller mener at disse reglene ikke finnes. Dette gjelder ikke bare mottakenes, men også Heros rutiner. Det er rimelig å anta at når en ikke engang er sikker på om det finnes formelle rutiner, vil en i enda mindre grad kunne vite hva de foreskriver. Som en konsekvens av dette vil ikke rutinene kunne ha den tiltenkte innvirkningen på inkluderingsarbeidet.

Hero er i ferd med å sette et sterkere fokus på mangfoldsarbeidet, noe som illustreres av arbeidsdokumentet "Veikart til Ledende i mangfold". Dette er et resultat av en prosess i Heros mottaksforum fra våren 2010, hvor flere nøkkelpersoner fra mottakene blant annet arbeidet med spørsmålet "Ledende i mangfold – hvor står vi i forhold til visjonen vår?". I arbeidsdokumentet blir det løftet frem at Hero må sette fokus på mangfoldsbegrepet både internt og eksternt, gi ansatte muligheter for å lære og å lykkes gjennom god internopplæring og kompetanseoppbygging, og systematisere det interne mangfoldsarbeidet. Planen er å gjennomføre prosesser rundt dette med mer i mange av personalgruppene og sammenfatte arbeidet i et "mangfoldsdokument" i løpet av 2011. Vi ser dette som en positiv utvikling som kan være med på å styrke ansattes kjennskap til rutiner knyttet til mangfoldsarbeid og samtidig sikre at Hero lykkes som "mangfoldsbedrift".

4. Perspektiver på rekruttering

Dette kapitlet baseres på det kvalitative datamaterialet som vi har innhentet fra ansatte i mottak. Som vi har nevnt innledningsvis inkluderer dette materialet perspektiver fra ansatte med innvandrerbakgrunn og ansatte med etnisk norsk bakgrunn som jobber i forskjellige stillinger i Heros mottak. Med utgangspunkt i deres perspektiver analyserer vi i dette kapitlet flere problemstillinger knyttet til relasjoner på mottaket, rekrutteringsmekanismer, oppfatninger av minoritetsansattes betydning for mottaksdriften, utfordringer de møter i hverdagen, samt hva ansatte mener bør gjøres for å bedre mangfoldsarbeidet.

Temaene som behandles overlapper til en viss grad med analysen vi har presentert i det forrige kapitlet, men vi tar i dette kapitlet utgangspunkt i en annen type data. De kvalitative dataene som vi baserer oss på gir oss mulighet til å fordype oss i større grad i flere av problemstillingene og tendensene som ble illustrert av tabellene og figurene i det forrige kapitlet. I tillegg til å referere til informantenes perspektiver og sitater tilbyr vi i det følgende våre egne fortolkninger av dem, og knytter dem opp mot tidligere forskning og teorier, alt med tanke på å avdekke individenes meninger og motivasjoner, samt andre genererende mekanismer som kan forklare tendensene vi indikerer.

4.1 Hypoteser og empiri

Med utgangspunkt i tidligere forskning og teori har vi konstruert et knippe hypoteser om mekanismene som ligger bak minoritetsansattes rekruttering. Den første hypotesen kan kalles *nisjehypotesen*. Den tilsier at personer med innvandrer-/minoritetsbakgrunn søker og får jobb i asylmottak med basis i oppfatninger om at mottakssystemet er en nisje der deres kompetanse er verdsatt. Den andre hypotesen baseres på teorier om det *segmenterte markedet*. Den foreslår at innvandrere søker jobb og får jobb i mottak fordi det er enkelte typer jobber i mottakssystemet som etnisk norske ikke vil ha, men som innvandrere må takke ja til grunnet mangel på alternativer. Den tredje hypotesen er knyttet til hvordan *føringer ovenfra* om at en skal øke antallet ansatte med minoritetsbakgrunn fører til økt rekruttering.

Vi kan konstatere at hver av disse hypotesene finner en viss støtte i våre kvalitative data. Våre funn tilsier imidlertid at disse tre opprinnelige antakelsene kan nyanseres i forhold til to nært beslektede dimensjoner. For det første avhenger forklaringskraften

til hver av de foreslåtte hypotesene av hvilke stillinger på mottaket en snakker om. For det andre bør en ta søkerens/den ansattes utdanningsbakgrunn i betraktning. Intervjuer med ansatte, både de med minoritetsbakgrunn og de som ansetter dem, tilsier at den viktigste forklaringsfaktoren kan relateres til nisjehypotesen.

Samtlige informanter indikerer på en eller annen måte at ansatte med innvandrerbakgrunn har noen åpenbare egenskaper som ansatte med etnisk norsk bakgrunn mangler. Egenskapene som vanligvis nevnes er ikke knyttet til innvandrernes formelle kvalifikasjoner som utdanning i Norge eller relevant utdanning i hjemlandet. I stedet er det kvalifikasjoner knyttet til migrasjonserfaringer, språkkunnskaper og kulturell bakgrunn som blir særlig aktualisert av våre informanter. Denne kompetansen hos innvandrere er av en uformell type og kan sjelden bli aktualisert i "alminnelige" deler av det norske arbeidsmarkedet. Men, i mottakssystemet er denne kompetansen ansett som relevant både av minoritetsansatte og deres etnisk norske arbeidskolleger.

En foreløpig konklusjon kan være at nisjetendensene og selvrekruttering blir gjensidig forsterket av overlappende perspektiver hos arbeidsgivere og arbeidstakere. På den ene siden har flere av mottakslederne gitt klart uttrykk for at de hadde en forventning om at denne kompetansen ville være verdifull å ha, noe som bidro til at de ansatte personer med innvandrerbakgrunn. På den andre siden antydet flere ansatte med innvandrerbakgrunn at de, på grunn av denne uformelle kompetansen, følte at de hadde noe å tilby arbeidet på mottaket.

4.1.1 "Jobb i mottak er noe for sånne som oss"

Hvordan påvirker den gjensidige nisjeoppfatningen ulike faser i søknadsprosessen? Det er flere kritiske faser i en slik prosess, og vi kan i denne sammenheng skille mellom formelle og uformelle prosesser. I en uformell prosess kontakter noen innvandreren og oppfordrer henne/han til å søke jobben eller tilbyr jobben i forkant/utenom noe form for utlysning. Innvandreren kan i disse situasjonene allerede ha kontakter innenfor systemet som har anbefalt ham eller henne. Enkelte av våre informanter har fått jobb på denne måten. I en formell prosess lyses det ut en ledig stilling, jobbsøknader vurderes, et utvalg søkere innkalles til jobbintervju og så videre. For at en person med innvandrerbakgrunn skal få jobb i mottak forutsettes det i dette tilfellet at personen kjenner til utlysningen, at en føler at en kan bidra med noe i en slik stilling, og at vedkommende mener at det er en viss sjanse for at hun/han faktisk kan få denne stillingen. Flere av våre informanter antydet at alle disse forutsetningene ofte var på plass i deres tilfelle, og at dette genererte en selvrekruttering av personer med innvandrerbakgrunn til mottaksbransjen.

Når en kategori arbeidssøkere føler at de har noe å tilby og ser at det faktisk er mulig å få jobb i enkelte segmenter av det norske arbeidsmarkedet, kan dette forsterke selvrekrutteringspraksisen. Dersom de også har rollemodeller i form av andre ansatte med innvandrerbakgrunn som kan inspirere dem og skape en positiv kollektiv selvoppfatning, vil dette kunne føre til at mange responderer på stillingsutlysningen. Flere av våre informanter, som i dag jobber i mottak, indikerte at de allerede som beboere i mottak fikk mulighet til å bli kjent med mottaksansatte som hadde innvandrerbakgrunn. Disse fremsto for flere som bevis at ”noen som meg kan jobbe her,” som en av informantene uttalte.

Dette antyder at beboere i løpet av oppholdet på mottaket ikke bare får mulighet til å styrke sin uformelle kompetanse som er av relevans for en fremtidig jobb ved et mottak. De kan også få viktige rollemodeller som kan påvirke deres selvrekruttering til stillinger innenfor mottakssystemet etter bosetting i en kommune. Selvrekrutteringen ser ut til å være en viktig kraft i de beskrevne rekrutteringsprosessene, men vi bør ikke underkjenne betydningen av tiltakene som relateres til økt rekruttering av innvandrere. Som sagt har Hero hatt en visjon om at 40 prosent ansatte skal ha innvandrerbakgrunn, og tilgjengelig statistikk antyder at dette målet har blitt nådd.

Det ser ut til at arbeid med mangfold og økt rekruttering av innvandrere i Hero er forankret i ledelsen og i organisasjonens strategiske planer. Heros administrerende direktør, Ahmed Bozgil er overbevist om at resultatene skyldes systematisk arbeid. Blant annet er målsetningen om økt rekruttering av ansatte med innvandrerbakgrunn nedfelt i organisasjonens strategiske planer. En har fokusert på og tatt dette målet konsekvent opp i flere relevante fora, samt oppfordret personer med innvandrerbakgrunn til å søke på utlyste stillinger. Bozgil konstaterer også at siden organisasjonen startet å fokusere på mangfoldsarbeid har det skjedd en markant økning fra 25 prosent til mer enn 40 prosent ansatte med innvandrerbakgrunn. Visjonen og resultatet ble også ofte nevnt av flere mottaksledere vi snakket med. De bekreftet at mangfoldsrelaterte tiltak som regel operasjonaliseres ved at en oppfordrer personer med innvandrerbakgrunn til å søke stillingen. Det antydes imidlertid av informantene med innvandrerbakgrunn at slike tiltak kun har innvirkning dersom de anses som troverdige. Som en informant sa:

Det er bra at det skrives i utlysningene at Hero ønsker en personalgruppe preget av mangfold, og at de spesielt oppfordrer personer med innvandrerbakgrunn til å søke, men det avgjørende for meg var at jeg følte at de virkelig mener det siden jeg ble overbevist om at de hadde behov for min kompetanse (mottaksansatt med innvandrerbakgrunn).

I den siste tiden har flere bedrifter og organisasjoner, som en del av en større satsing på økt rekruttering av personer med innvandrerbakgrunn i offentlig sektor, jobbet aktivt med å øke mangfoldet i arbeidslivet (Valenta og Bunar 2010). Evalueringene av disse prosjektene viser imidlertid at de i de fleste tilfellene ikke har ført til en økt rekruttering av innvandrere. Evalueringene viser også at personer i bedriftene i enkelte tilfeller fikk en forverret oppfatning av denne typen rekrutteringsarbeid i løpet av prosjektperioden (Ragnhild og Orupabo 2010). Våre kvalitative data tilsier at dette ikke er tilfelle i Hero. Hva er det som gjør at Hero skiller seg ut?

En mulig forklaring er at både arbeidssøkere og arbeidstakere i Heros tilfelle virkelig har tro på at mangfold ”lønner seg” (Wrench 2007). Denne forklaringen finner vi støtte for i våre data, i hvert fall når det gjelder situasjonen i Hero og mottaksbransjen. Da informantene, inkludert informanten over, ble bedt om å utdype hvorfor de følte at arbeidsgiverens oppfordring var genuin, ble det primært brukt forklaringer som kan assosieres med den tidligere nevnte nisjehypotesen. Informanten over sa blant annet at ”mottaksbransjen har åpenbart behov for personer med min bakgrunn”.

Ifølge Heros ledelse kan slike oppfatninger ledes indirekte til organisasjonens arbeid med brukermedvirkning og beboerråd. Bozgil konstaterer at hans erfaring er at personer som er aktive i mottakenes beboerråd får en forsmak på mottaksarbeidet, og søker gjerne senere jobb ved et av Heros mottak. Her har vi ikke datagrunnlag til å uttale oss om Hero satser mer på brukermedvirkning og beboerråd enn andre driftsoperatører, og om den beskrevne rekrutteringskanalen av den grunn i større grad gjelder innenfor Heros mottak. Vi har imidlertid fått flere antydninger fra informanter om at personer som har vist seg å være aktive og ressurssterke som beboere ofte gradvis, etter at de har fått opphold, får jobb på mottaket.

4.1.2 Etnisk segmentering av markedet

Svaret på spørsmålet om hvorfor Hero spesielt og kanskje også mottaksbransjen generelt sett skiller seg positivt ut kan derfor være at arbeidssøkere og arbeidsgivere virkelig har tro på at minoritetsansatte kan bidra på arbeidsplassen. På dette tidspunktet er det relevant å spørre: mener en at alle roller og stillinger i mottaket passer for denne gruppen eller gjelder det kun et begrenset utvalg stillinger? Vi minner om at breddeundersøkelsen viser at minoritetsansatte konsentreres i ufaglærte stillinger, og at de er underrepresenterte i mottakslederstillinger. Videre viser den at mange ansatte (også de med innvandrerbakgrunn) mener at det ikke bør være flere innvandrere i mottakslederstillinger. Alt dette kan implisere at det er en ganske utbredt oppfatning om at ikke alle roller og stillinger i mottaket passer for innvandrere.

Kan dette oppfatningen forklares med teorien om det segmenterte markedet? Undersøkelser som finner sin inspirasjon i denne teorien har gang på gang indikert at innvandrere i noen tilfeller konsentreres i visse bransjer og stillinger fordi de mangler et bedre alternativ og fordi de kostnadmessig sett er en mer konkurransedyktig arbeidskraft. Det at innvandrere konsentreres i renholdsbransjen, byggebransjen og i jordbruket (Rye 2007; Valenta 2009) kan forklares med at de takker ja til jobber, arbeidsforhold og lønninger som etnisk norske ofte ikke godtar. Enkelte informanters utsagn kan relateres til forklaringer vi finner i teorien om det segmenterte markedet, men disse mekanismene kan likevel kun delvis forklare hvorfor enkelte ansatte med innvandrerbakgrunn ender opp i stillinger som nattevakter, helgvakter og i andre ufaglærte stillinger. Disse utsagnene illustrerer dette:

Hero høster også fordelene med en velutdannet arbeidsstokk, som ikke forlanger så mye fordi de kan ha vansker med å få andre jobber (mottaksansatt med innvandrerbakgrunn).

Jeg tror at utenlandske arbeidere lett lar seg utnytte i arbeidssituasjonen og bare er glade for at de har jobb. Tillitsvalgtapparatet blir svakt (mottaksansatt med etnisk norsk bakgrunn).

De fleste ansatte med innvandrerbakgrunn har ikke høy utdanning og kjenner ikke til arbeidsloven... De er redde for å komme i konflikt med ledelsen. De er redde for å miste arbeidsplassen. For å si det kort, ansatte med innvandrerbakgrunn er billig arbeidskraft for Hero (mottaksansatt med innvandrerbakgrunn).

Hypotesen om det segmenterte markedet kan også implisere at innvandrere utnyttes av arbeidsgiveren, og at arbeidsgiveren foretrekker å ha en gruppe lavtlønte ansatte som opererer i perifere segmenter av systemet. Våre informantenes utsagn er i samsvar med denne hypotesen. Det må likevel understrekes at disse perspektivene ikke dominerer i vårt datamateriale. Mesteparten av informantene, inkludert ansatte med innvandrerbakgrunn, hadde en mer positiv oppfatning av sin situasjon og posisjon på mottaket (se også funn fra breddeundersøkelsen). Men, selv om disse kritiske perspektivene ikke er så utbredte, bør de ikke bagatelliseres og neglisjeres. Dette fordi en ikke kan utelukke at enkelte minoritetsansatte i visse underordnede, lavtlønnede stillinger der det ikke stilles høye krav til utdanning, har en slik hverdagsvirkelighet.

Samtidig er det viktig å påpeke at de presenterte sitatene kan fortolkes på flere måter. De antyder at utnyttelse av ufaglærte ansatte med innvandrerbakgrunn er en del av organisasjonens strategi. Vårt inntrykk er at slike perspektiver og erfaringer like godt

kan relateres til innvandreres norskspesifikke ”human capital”, markedsmekanismer og kvalifikasjonskrav som stilles til miljøarbeiderstillinger. I den forbindelse sa en mottaksleder, da vedkommende prøvde å forklare hvorfor ansatte med innvandrerbakgrunn konsentreres i miljøarbeiderstillinger, følgende:

Det er vanskelig å få voksne nordmenn til disse jobbene. Dette med bakgrunn i at det ikke kreves noen spesiell utdannelse og at det er dårlig betalt (mottaksleder med etnisk norsk bakgrunn).

Informanten fortalte også at når det gjelder dette segmentet av stillinger domineres søkermassen ofte av to grupper; norske ”ungdommer” og innvandrere. Begge kategoriene har som regel få formelle kvalifikasjoner. Den ene kategorien snakker bedre norsk, mens innvandrere har andre kvaliteter. Det er kompetansen i form av kulturbakgrunn, erfaringen med å være ny i Norge, språk som de fleste beboere har og mottaksbakgrunn som tilsier at innvandrere, som vår informant uttalte, ”kommer best ut ved ansettelse i disse stillingene”.

4.1.3 Variasjoner i kompetanse, rekruttering og posisjon

Når det gjelder ansattes utsagn knyttet til oppfatninger av kvalifikasjoner og kompetanse kan vi dele informantene inn i to kategorier. I den første kategorien finner vi informanter som primært fokuserer på minoritetsansattes kompetanse, og som implisitt eller eksplisitt forklarer deres posisjon på mottaket med deres kompetanse og kvalifikasjoner. I den andre kategorien finner vi de som i tillegg til dette fokuset forklarer minoritetsansattes posisjon ut fra manglende verdsetting av deres realkompetanse. Følgende sitater er representative for den første kategorien informanter. En mottaksansatt sa:

En forutsetning for ansettelse er at en med innvandrerbakgrunn snakker og skriver godt norsk. Kompetanse og egnethet er viktigere enn etnisitet. Etnisitet bør ikke være kriteriet for ansettelse (mottaksansatt med etnisk norsk bakgrunn).

En annen mottaksansatt sa:

Det har jo ingen betydning hvor de kommer fra, bare de klarer å kommunisere på norsk og engelsk. Det er ikke om du er minoritet eller majoritet som teller, det er hvilken faglig og praktisk tyngde du har i tillegg til personlige egenskaper som avgjør om du passer inn i denne typen arbeid (mottaksansatt med etnisk norsk bakgrunn).

Den dominerende holdningen blant informantene er at utdanningsbakgrunn, kvalifikasjoner og personlighet bør telle mest når en skal fordele mottaksstillinger, og når det gjelder lønnsforhold er det stilling, utdanning og ansiennitet som bør telle. Men, samtidig har enkelte påpekt utfordringer som innvandrere generelt møter i det norske arbeidslivet (Valenta og Berg 2008), nemlig at deres utdanning fra utlandet og deres uformelle/realkompetanse ofte i altfor liten grad tas i betraktning. Dette illustreres godt i følgende fortellinger:

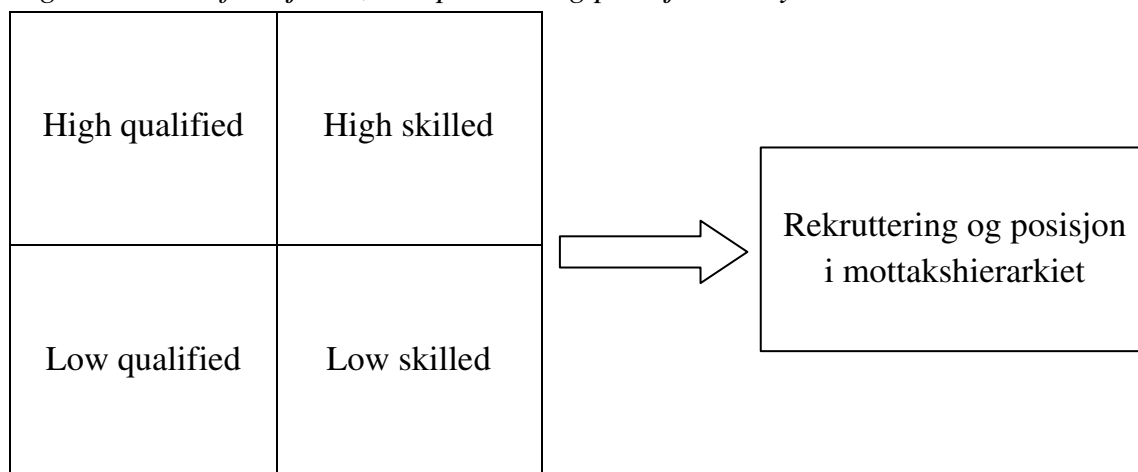
Flere av mine kolleger er fagutdannet på høgskole- og universitetsnivå i hjemlandet eller i utlandet. De får likevel ikke fagstillinger basert på sin utdanning selv om denne er relevant for jobben, og blir gjerne utestengt fra fagmiljøet, blant annet som miljøarbeidere får de ikke delta på fagmøter (mottaksansatt med etnisk norsk bakgrunn).

Mange kolleger med innvandrerbakgrunn har mye erfaring og god utdanning fra hjemlandet. Det bør gi mer uttelling (mottaksansatt med innvandrerbakgrunn).

I min avdeling er det ingen innvandrere i fagstillinger. Innvandrere innehar stort sett miljøarbeiderstillinger. Dette er en svakhet (mottaksansatt med etnisk norsk bakgrunn).

I sine analyser av innvandreres integrering på arbeidsmarkedet skiller Csedö (2008) mellom kompetanse og kvalifikasjoner, der kvalifikasjoner assosieres med utdanning og kompetanse med anvendbar kunnskap i en gitt kontekst. Disse to kan virke sammen for eksempel når en innvandrer har både høye kvalifikasjoner og høy kompetanse som er anvendbar og etterspurt i Norge. La oss analysere våre data med utgangspunkt i Csedös typologi. En enkel fremstilling av hans begreper kan begrenses til en firefeltstabell slik vi har gjort i figur 14.

Figur 14. Kvalifikasjoner, kompetanse og posisjoner i systemet.



Venstre side av figur 14 baseres på Csedös kategorisering. Spørsmålet er hvordan kombinasjoner av disse egenskapene kan påvirke rekruttering av personer med minoritetsbakgrunn i mottaksstillinger.

Det er rimelig å anta at det er en fordel for innvandrere som skal integreres i det norske arbeidslivet og oppleve en oppadgående sosial mobilitet å ha en kombinasjon av høy kompetanse og kvalifikasjoner. Hundrevis av tyske, svenske og danske leger som jobber i Norge er et eksempel på kombinasjonen som finnes i den øverste delen av figuren.⁵⁴ I samme kategori finner vi innvandrere som jobber i fagstillinger i UDI, IMDi og ikke minst i sentrale stillinger i flyktningkommunale tjenester og i private aktører på feltet, som Hero også er. På den andre siden (nederste delen av figuren) finner vi innvandrere som ikke har høye kvalifikasjoner, eller som av ulike årsaker etter å ha migrert til Norge ikke har klart å omsette sine høye kvalifikasjoner på det norske arbeidsmarkedet (Blom og Henriksen 2008). Noen av dem har imidlertid hatt, eller har underveis klart å tilegne seg anvendbar uformell kompetanse som kan være etterspurt i deler av det norske arbeidsmarkedet.

Det er viktig å understreke at den relative betydningen av den uformelle kompetansen er større i situasjoner der innvandreren ikke har formell, godkjent og anvendbar utdanning, eller der en må investere mye for å få utdanningen sin godkjent i Norge. I mottakssystemet kan en finne ansatte med innvandrerbakgrunn som først har jobbet i ufaglærte stillinger, der deres innvandrerbakgrunn ikke var relevant å aktualisere som en verdi i oppgaveløsningen på arbeidsplassen (eller til og med ble ansett som en overskyggende svakhet). Samtidig innehadde ikke disse personene annen kompetanse som kunne bidra til å bedre deres situasjon. Dermed ble mottaket ansett som en nisje

⁵⁴ Se <http://pdf.tidsskriftet.no/tsPdf.php>.

der ting ble snudd på hodet, og der deres innvandrerbakgrunn, som de ofte erfarte var en ballast på det norske arbeidsmarkedet, potensielt ble ansett som en fordel.

Nisjebransjer av denne typen har imidlertid to ansikter (Valenta 2008). På den ene siden gir de muligheter for innvandrere til å bruke sin migrasjonserfaring og språk-/kulturkompetanse i det norske arbeidslivet. På den andre siden vil personer som ”velger” slike bransjer ofte oppleve at den uformelle kompetansen i nisjen er verdsatt, men at denne verdsettingen begrenses til et utvalg av underordnede stillinger. Samtidig er situasjonen i andre deler av arbeidslivet enda verre, ettersom de fremstår som søkere som har lave kvalifikasjoner og lav uformell (norskspesifikk) kompetanse.

Våre funn antyder klart at innvandreres uformelle kompetanse vil gi dem jobb i mottak, men at dette som regel gjelder i ufaglærte stillinger, i hvert fall i starten. Rekrutteringsmekanismene som vi finner i mottak kan dermed sammenlignes med dem vi finner i andre lignende nisjebransjer der innvandreres uformelle kompetanse verdsettes, men der yrket preges av lav profesjonaliseringsgrad (Valenta og Berg 2009). Som i for eksempel morsmåslæreryrket vil mangel på formell kompetanse, kombinert med (selv)oppfattede eller reelle mangler knyttet til språkkunnskaper og kunnskaper om det norske arbeidslivet, resultere i klare skiller blant de ansatte. I den norske grunnskolen kan en indikere et klart skille mellom norske formalutdannede allmennlærere som har trinnansvar og ufaglærte morsmåslærere/tospråklige lærere med innvandrerbakgrunn som ofte tildeles assistentroller (Myklebust 2002; Mousavi 2006). Lignende prosesser finner vi i andre sektorer (Roddvik 2010) og i mottakssektoren. Også her domineres lederstillinger og andre sentrale stillinger som forutsetter høy kompetanse og formelle kvalifikasjoner av etnisk norske ansatte. På den andre siden konsentreres ufaglærte ansatte med minoritetsbakgrunn i underordnede posisjoner som preges av lav profesjonaliseringsgrad.

4.1.4 Innvandrere i lederstillinger

Vi har diskutert med samtlige av våre informanter hvorfor det ikke finnes flere personer med innvandrerbakgrunn i sentrale posisjoner på mottaket, inkludert i mottakslederposisjoner. Det dominerende svaret er at dette handler om søkerens kompetanse og kvalifikasjoner, og ikke om personens etniske bakgrunn. Samtidig antyder flere at personer med innvandrerbakgrunn kanskje egner seg best i miljøarbeiderstillinger som innebærer stor grad av samhandling med beboere:

De fungerer best, og jobber oftest som miljøarbeidere. Dette har noe med språkkunnskaper, utdanning og kvalifikasjoner å gjøre (mottaksansatt med etnisk norsk bakgrunn).

Det avgjørende er den totale kompetansen til den ansatte. Innvandrerbakgrunn kan være et fortrinn i enkelte situasjoner, men på ledelsesnivå kan det ikke (alene) erstatte utdanning og erfaring. Vi skulle gjerne hatt flere ansatte med innvandrerbakgrunn og med relevant fagutdanning (mottaksansatt med etnisk norsk bakgrunn).

Jeg synes at faglig kompetanse bør gå framfor bakgrunn, spesielt i konsulentstillinger. Dette handler om kompetanse og personlighet, ikke om innvandrerbakgrunn (mottaksansatt med innvandrerbakgrunn).

Vi har avdelingsleder med innvandrerbakgrunn og det fungerer svært godt, men fokuset må være på egnethet, bakgrunn og kompetanse ved alle ansettelser. Å ha innvandrerbakgrunn er ikke i seg selv nok for å få en stilling (mottaksansatt med etnisk norsk bakgrunn).

Hero har godt og riktig fokus på ansettelse av personer med minoritetsbakgrunn. Ved ansettelse må man se på hvilken person som er mest kvalifisert, og hvis det viser seg å være en utlending med de nødvendige fag- og språkkunnskaper, burde det være ingen tvil om å ansette denne personen. Dette er noe som både Hero og mottaket tydeligvis har forstått vel (mottaksansatt med innvandrerbakgrunn).

Ifølge flere informanter er det en generell mangel på personer med innvandrerbakgrunn som søker på mottakslederstillinger. Det blir nevnt at innvandrere ofte mangler ledererfaring og kjennskap til det offentlige apparatet i Norge, og at de ikke oppfyller de høye språkkravene som stilles til slike stillinger. Vi har ikke hatt anledning til å analysere jobbsøknader til mottakslederstillinger eller å delta på jobbintervjuer, noe som kanskje ville gitt oss mulighet til å vurdere sannhetsgestalten i disse argumentene. En kan ikke utelukke at innvandrere som kan plasseres i den øvre delen av figur 14 i utgangspunktet fristes av andre jobber enn mottakslederstillinger, som mange allerede som beboere på mottaket har sett er en krevende jobb. Vi hadde også en antakelse om at Hero kanskje ikke klarer å beholde høykompetente personer med innvandrerbakgrunn som etter hvert vil være kandidater for mottakslederstillinger. Dette finner sin støtte i uttalelsene til noen informanter, blant annet denne informanten:

Jeg opplever at de med flerkulturell bakgrunn ofte ikke har sentrale stillinger, og de få som har det får ofte bedre tilbud andre steder og Hero mister dem. Dette har jeg opplevd veldig ofte og dette gjelder også meg selv. Dette fører ofte til at de med flerkulturell bakgrunn som ikke har

utdanning blir igjen, og de med utdanning drar videre og finner seg annet og ofte bedre betalt arbeid. Vi skulle gjerne hatt flere med høyere utdanning i Hero med flerkulturell bakgrunn (mottaksansatt med innvandrerbakgrunn).

Denne informantens forklaring er viktig å ta i betraktning, men vi gjør oppmerksom på at forklaringen kan kobles til to forhold. For det første kan en forklare tendensen med interne faktorer og se om driftsoperatøren gjør det en kan for å beholde disse personene. For det andre bør en ta eksterne prosesser eller pullfaktorer i betraktning. For mange høykompetente mottaksansatte med minoritetsbakgrunn kan det å jobbe på mottak være et springbrett til jobber i IMDi, UDI og i den kommunale flyktningsjenesten. Disse arbeidsgiverne har alle vært aktive i forhold til å øke andelen innvandrere i konsulent- og rådgiverstillinger. Med andre ord konkurrerer Hero med andre arbeidsgivere om de mest kvalifiserte og kompetente arbeidstakerne med innvandrerbakgrunn.

Ledelsen i Hero har imidlertid ikke et inntrykk av at de tappes for høykompetente ansatte, inkludert potensielle mottaksleder kandidater. Dette svekker vår hypotese, men det utelukker ikke at Hero likevel konkurrerer med andre organisasjoner om høyt kvalifiserte innvandrere. En kan ikke utelukke at mange personer med innvandrerbakgrunn som kunne vært potensielle kandidater for sentrale posisjoner i mottakene blir ansatt andre steder, inkludert i de nevnte direktoratene, uten at de noen gang har jobbet ved et mottak.

4.1.5 (Selv)ekskludering og lederstillinger

På samme måte som det finnes en allmenn oppfatning i mottakene om at ”det å jobbe i mottak er noe for dem/oss”, ser det ut til at det også finnes oppfatninger om at mottakslederstillinger ikke er for alle. Dette kan føre til at søkere med innvandrerbakgrunn granskes ekstra nøye. Til og med når søkeren med innvandrerbakgrunn har høye kvalifikasjoner, inkludert høy utdanning som er godkjent i Norge, blir det stilt spørsmål til hvorvidt vedkommende innehar kompetansen som må til for at han eller hun kan fungere som en god mottaksleder. Spørsmål om nøytralitet, legitimitet utad i forhold til samarbeidspartnere og innad, både i forhold i personalet og beboere, blir her trukket inn av flere informanter.

Her må det understrekes at den generelle tendensen ikke er at den uformelle kompetansen til innvandrere verdsettes i mottakene, mens de formelle kvalifikasjonene underkjennes. Flere av våre informanter med innvandrerbakgrunn har gitt klart uttrykk for at de som virkelig står på og investerer i kompetanseheving kan avansere og få mer

sentrale stillinger i Hero-systemet. Den dominerende oppfatningen blant våre informanter er at noen av de beste ansatte de har er innvandrere med både en anvendelig uformell kompetanse og konkrete, anvendelige kvalifikasjoner. I den forbindelse refereres det ikke bare til mottaksledere, men også til ansatte med innvandrerbakgrunn som jobber med regnskap og informasjonsarbeid, som også utgjør sentrale stillinger ved asylmottak. Disse personene ser ut til å kunne veksle mellom å bruke sin formelle og uformelle kompetanse. Under våre mottaksbesøk kunne vi selv observere hvilke fordeler denne vekslingen hadde både for dem, for beboere og for mottaksdriften. De hadde konkrete oppgaver å ta seg av som forutsatte en viss faglig bakgrunn, men de kunne steppe inn som tolker for andre ansatte i løsningen av de daglige oppgavene på mottaket. Samtidig kunne de slå av en uformell prat med beboere på deres morsmål, vise at de bryr seg og innta andre roller som vanligvis assosieres med miljøarbeiderstillinger.

Vi har imidlertid fått inntrykk av at de få mottakslederne med innvandrerbakgrunn som finnes ikke har havnet i disse jobbene som eksterne søkere med basis i deres usedvanlig høye formelle kvalifikasjoner. De har snarere gradvis klatret i mottakshierarkiet og over tid bevist at de har den rette kompetansen for mottakslederstillingen. Samtidig har de takket ja til diverse tilbud om kompetansehevende kurs. Det som må påpekes her er at det å *bevise at en passer inn* i en slik stilling ikke bare innebærer at en må bevise for arbeidsgiveren at en har kapasitet og potensial, men at en også må bevise det for seg selv.

Diskrimineringsperspektivet fokuserer ofte på situasjoner hvor innvandrerens høy kompetanse og kvalifikasjoner, men hvor disse blir underkjent av den etniske majoriteten. Dette kan gjelde i selve evalueringen av jobbsøknader, intervju situasjoner ved ansettelse eller situasjoner der diskrimineringen hindrer innvandrerens karriereutvikling (se for eksempel Rogstad 2000, 2004). Dette perspektivet er høyst anvendelig i mange analyser av situasjoner der innvandrere marginaliseres på arbeidsmarkedet. I en forenklet form kan det imidlertid miste fokus på alle de situasjonene der minoriteter av forskjellige grunner involveres i en selvekskluderingspraksis.

Selvekskludering kan forklares med referanse til habitusbegrepet, slik Bourdieu har gjort det i sine berømte analyser av reproduksjon av ulikhet i utdanningssystemet (Bourdieu og Passeron 1977; Bourdieu 1996). Dersom innvandrere ikke opplever at "dette er noe for oss" og ikke ser tidligere nevnte rollemodeller i de aktuelle stillingene, kan de bestemme seg for å ikke søke på stillingen. Selvekskluderingstendensene kan også forklares med utgangspunkt i andre perspektiver, blant annet versjoner av "rational choice"-perspektivet. Her betraktes

mennesker som rasjonelle aktører som baserer sine handlinger på vurderinger av kostnader og gevinster ved ulike handlingsalternativer (Ritzer og Goodman 2003). Oppfatninger av store integreringskostnader og usikkerhet om hva som er gevinster, inkludert en fornemmelse om at faren for avvisning er høy, kan også føre til selvekskludering (Portes og Rumbaut 2006; Valenta 2008).

Breddeundersøkelsen indikerer på den ene siden at mange ansatte med innvandrerbakgrunn har planlegger å søke mer sentrale stillinger. På den andre siden viser undersøkelsen at endel ansatte med innvandrerbakgrunn mener at det ikke bør være flere innvandrere i mottakslederstillinger, noe som kan antyde en selvekskluderingstendens. Våre informanter antyder også at denne forklaringsmåten kan ha en viss gyldighet når en analyserer rekruttering i asylmottak. Blant annet fører rekrutteringstendensene til at enkelte minoritetsansatte kan internalisere habitusen om at mottakslederjobben ”ikke er noe for oss/meg”. Denne oppfatningen kan romme flere bekymringer. Vi har avdekket to typer bekymringer. For det første kan den inneholde personens tanker rundt omkostninger en slik omstilling vil medføre i forhold til vedkommendes relasjon til beboere og arbeidskollegaer. For det andre kan den også inneholde bekymringer knyttet til språklige utfordringer, etnisk stigma og lignende som kan oppstå i hverdagssamhandling med etniske nordmenn/samarbeidspartnere i ulike etater.

De fleste ansatte med innvandrerbakgrunn vi snakket med mener at det ikke er diskrimineringskrefter som gjør at vi finner få innvandrere i lederstillinger. I stedet pekes det på manglende kvalifikasjoner og kompetanse blant de tilgjengelige/aktuelle innvandrer kandidatene og manglende motvilje til å ta på seg mottakslederansvaret. Det siste aspektet kom muligens tydeligst frem under et intervju med en veteran innen mottakssystemet som jobbet i flere år i forskjellige stillinger i mottaket før han ble tilbudt jobben som mottaksleder. Til å begynne med takket han nei til dette tilbudet. Etter flere oppfordringer fra ledelsen takket han til slutt ja og jobber nå som leder i et stort ordinært mottak. Informanten sa blant annet at: ”Arbeidsgiveren hadde mer tro på meg enn jeg hadde selv,” og at ”mange av bekymringene mine viste seg å være overvurderte”. Både denne og andre informanter mente at mange av rekrutteringshindringene kun er forestilte hindringer. De antydte at det å være mottaksleder med innvandrerbakgrunn har sine fordeler og ulemper uansett hvilke oppgaver og relasjoner en snakker om, men det meste kan mestres med relativt enkle grep. Samtidig lærer en mye underveis som alle andre. En informant sa:

Jeg har ikke hatt noen ledererfaring, men har fått relevante kurs gjennom Hero... Jeg føler at jeg oppnår tillit og respekt blant ansatte og beboere... Jeg føler at jeg må bevise mer i forhold til andre mottaksledere med etnisk

norsk bakgrunn, særlig i forhold til kommunikasjon. Jeg har i visse sammenhenger opplevd at min bakgrunn og utseende ble hemmende. Jeg har opplevd at personer ønsker å snakke med etnisk norske (mottaksleder med innvandrerbakgrunn).

Erfaringene denne informanten beskriver gjelder ikke bare i mottaksbransjen, og er en nokså vanlig del av innvandreres hverdag (Valenta 2008). Hvordan skal vi tolke ”hemningene” denne informanten refererer til? Slik vi ser det kan det neppe betraktes som en svakhet og mangel på kompetanse at denne informanten i noen sammenhenger opplever det som en belastning at han ikke ser norsk ut og ikke har norsk som morsmål, og at hans yrkesidentitet i enkelte tilfeller blir underkjent fordi han ikke er norsk. Opplevelsen av etnisk stigma, kommunikasjonsunderlegenhet og usikkerhet rundt noen av majoritetens sosiale koder er en av (innvandrert)ilværelsens harde realiteter (Valenta 2008, 2009). På den andre siden kan en argumentere for at det faktisk er viktig hvordan en person i en sentral stilling vil mestre disse opplevelsene i hverdagen. Dette mestringsperspektivet bør dermed tas inn i diverse kurs- og videreutdanningstilbud slik at både personens identitet og identiteten til arbeidsplassen vedkommende representerer blir reproduisert på en god måte.

5. Minoritetsansattes bidrag og roller på mottaket

I dette kapitlet presenterer vi våre funn knyttet til minoritetsansattes bidrag og roller på mottaket, Før vi går inn i funnene er det imidlertid viktig å kontekstualisere analysen, blant annet gjennom en avklaring av hva forskningen på feltet har identifisert som utfordringer i relasjoner mellom mottaksansatte og beboere. Vi mener at minoritetsansattes bidrag til mottakssystemet bør fortolkes i dette lyset.

5.1 Tidligere forskning og relasjoner mellom ansatte og beboere⁵⁵

I UDIs retningslinjer for statlige asylmottak understrekes det følgende om relasjonen mellom ansatte og beboere: *”Integrerings- og mangfoldspolitikkenes prinsipper om ikke-diskriminering, brukertilpasning og respekt for annerledeshet skal være førende for mottakenes beboerrettede arbeid”*.⁵⁶ Samtidig påpekes det at ansatte skal være tydelige på sin rolle og sitt ansvar ved mottaket, og de skal tilstrebe en likeverdig behandling og motvirke forskjellbehandling.

Flere forskere har imidlertid påpekt at et asylmottak er en institusjon hvor det oppstår sammensatte og ofte konfliktfylte relasjoner mellom mottakspersonalet og beboere (Knudsen 1984; Solheim 1990). En av de beste beskrivelsene av mottaksvirkeligheten har vi funnet hos Jorun Solheim (1990). Solheim beskriver asylmottak som et 24-timerssamfunn eller en total institusjon hvor ansatte må forholde seg til ulike sider ved beboernes liv og deres ofte svært private problemer:

”Dette kan gjelde alt fra psykiske kriser, angst og nerveproblemer, ekteskapskonflikter, mishandling, barn med atferdsvansker, sykdom, fødsler – til alle slags praktiske detaljer i hverdagslivet: Vaskerutiner og generell hygiene, reparasjoner av utstyr, utlån av strykejern, og bestilling av busskort... Regler og rutiner skal forklares, det krangles om pengeutbetalinger og klesrekvisisjoner, små og store konflikter skal løses, misforståelser oppklares... Og midt oppi det hele skal beboerne lære om Norge, det skal skapes et sosialt miljø, folk skal få hjelp, støtte og veiledning til å bygge en framtid” (Solheim 1990, s. 5).

⁵⁵ Denne gjennomgangen av tidligere forskning baseres på en bearbeidet utgave av en tidligere gjennomgang (se Valenta 2001; Berg og Valenta 2009).

⁵⁶ Se http://www.udiregelverk.no/default.aspx?path=%7BBBA6E4D66-F273-4921-A8F4-0AD9EFB88823%7D#_Toc206908163,

Andre undersøkelser indikerer at asylsøkere ofte føler seg betraktet som en anonym del av massen uten noen betydning (Knudsen 1984; Valenta 2001). Knudsen (1984) fulgte en gruppe flyktninger over en lengre periode, hvor han blant annet fokuserte på flyktingenes opplevelser av møtet med hjelpeapparatet. Han beskrev de problemene som oppstod i samhandlingen mellom flyktingene og personalet på mottakssentralen. Konklusjonen var at samhandlingene ofte opplevdes som ubehagelige og ydmykende av beboerne. Dette skyldes, ifølge Knudsen, måten relasjonene mellom beboerne og personalet var utformet på, samt den formalistiske behandlingen som ikke tok hensyn til beboernes individuelle behov (Knudsen 1984). Ifølge Knudsen opplevde flyktninger som bodde på sentralen den gruppevise behandlingen som svært nedverdiggende.

Funn fra Marko Valentas undersøkelse blant beboere fra Irak og tidligere Jugoslavia er i stor grad i samsvar med Knudsens konklusjoner (Valenta 2001). Også hans undersøkelse viser at beboere i mottak opplever en rekke krenkelsers som kan bidra til å skape en generell aversjon mot nordmenn og dermed påvirke mottaksbeboernes senere integrering (se også Valenta 2008; Valenta m.fl. 2010). For eksempel har vi erfart at beboere, med bakgrunn i diverse erfaringer de hadde under mottaksoppholdet, sa at de "hatet nordmenn", at de mente at "nordmenn er kalde," og at "nordmenn ikke liker utlendinger". Slike negative konstruksjoner av en hel befolkning kan neppe danne et godt utgangspunkt for senere integrering i det norske samfunnet. En kan heller forvente at disse fordommene vil bidra til segregering og dannelse av undergrupper som definerer sine marginaliserte identiteter ved å kontrastere dem i forhold til storsamfunnet.

Det kan også trekkes paralleller mellom disse beskrivelsene av samhandlinger mellom flyktninger og ansatte på mottaket og Goffmans analyse av interaksjoner i totale institusjoner (Goffman 1961). Ifølge Goffman er det to grupper aktører som samhandler med hverandre i institusjonen, nemlig klienter og personalet. Hver av disse gruppene har en tendens til å oppfatte den andre ved bruk av stereotyper og fordommer, noe som gjør at de oppfatter samhandlingen med hverandre som ubehagelig. Dette kan forsterke konflikten mellom dem. Beboerne oppfatter personalet som overlegne, nedlatende og ondskapsfulle, mens personalet anser klientene som uansvarlige, late og utakknemlige (Goffman 1961). Goffman hevder at dette, blant annet, skyldes innskrenkningen i kontakten og møtenes utforming. En slik dikotom inndeling og stereotypisering er, ifølge flere undersøkelser i mottak, nært forbundet med den dårlige kommunikasjonen mellom beboere og ansatte på mottaket (Knudsen 1984; Valenta 2001, Valenta m.fl. 2010). Knudsen påpeker i den forbindelse at:

"Så lenge både flyktingene og personalet unngår å skille mellom kategorier og sosiale grupper i sin beskrivelse av motparten, svekkes

kommunikasjonen. Samtidig forsterkes tendensene til dikotomisering og stereotypisering omkring de to kategoriene” (Knudsen 1984, s. 116).

Manglende kontakt som kan føre til en stereotyp oppfatning kan være foreskrevet ovenfra eller den kan skyldes personalets distansering som kommer av deres engstelse for personlig involvering og forskjellsbehandling. I tillegg vil opplevelsen av kontaktens hyppighet bli helt forskjellig mellom disse to kategoriene som en følge av deres relative antall. Forskjellen i størrelsen på gruppene, som gjør at medlemmer av den ene gruppen møter medlemmer av den andre oftere enn omvendt, kan påvirke gruppens opplevelse av hverandre (Valenta 2001).

Stereotype oppfatninger og myter kan bli videre forsterket av systemets overregulering. Ifølge Solheim (1990) har den ekstreme detaljkontrollen av pengeytelser gjort regelverket svært uoversiktlig og forvirrende. Forvaltning av pengereglementet representerer ifølge henne et av de viktigste konfliktområdene i mottaksmiljøet:

”Krangling og mas om penger er en integrert del av hverdagen på mottaket til stor frustrasjon for både ansatte og beboere. De fleste mottak ser ut til å undervurdere hvor fremmed denne type regelverk er for majoriteten av asylsøkere, og hvor lett mistenksomhet og myter sprer seg i systemet når noen f. eks. får utbetalt større beløp enn andre. Gjentatte forklaringer og forsikringer om at alle blir behandlet likt, forhindrer ikke at svært mange av beboerne tror at ansatte manipulerer med pengebeløpene” (Solheim 1990, s. 20, 21).

Forskningen indikerer også at mottaksansatte forsøker å aktivere beboere og at de har en rolle som omsorgsarbeidere (Lauritsen og Berg 1999; Berg og Sveaass m.fl. 2005). De fremstår som hjelpere og veiledere og prøver å involvere beboere i avgjørelser som har betydning for mottaksdriften (Valenta og Berg 2010). Forskningen antyder imidlertid at mottaksansattes rolle som hjelpere og tilretteleggere preges av forskjellige ambivalenser ettersom de må veksle mellom flere lojaliteter. I tillegg blir deres arbeid vanskeliggjort av de ugunstige strukturelle forholdene som de opererer innenfor. For eksempel poengteres følgende i en analyse av ”empowerment” av beboere i mottak:

“The major challenges for users and service providers are that a user’s unfortunate situation is typically linked to structural forces outside the sphere of influence of both social workers and users (Adams 2003; Miley et al. 2007). The frustration of social workers is also linked to the fact, as Adams (2003) points out, that social workers are often not in a position to simply give users

power because social workers themselves are constrained by the laws and organisational frameworks which form the basis of their practice (Adams 2003). Indeed, service providers in the Norwegian reception system have only a limited set of options to draw on for transferring power to residents since the basis of their practice is constrained by regulations imposed by the Norwegian directorate of immigration” (Valenta og Berg 2001, s. 11).

Ansatte må også ta i betraktning at de er lokale representanter for systemet samtidig som de prøver å fremstå som veiledere og omsorgsarbeidere overfor beboere. Dette er ikke lett å gjennomføre i et restriktivt system som baseres på et ”nøktern tilbud” og en stadig større bruk av forskjellige former for ”passiv tvang” (der intensjonen er å redusere ankomster og motivere beboere til retur).⁵⁷ I en situasjon der myndighetene innfører stadig flere innskrenkinger som har konsekvenser for beboernes levekår, er ansatte nødt til å veksle mellom avstand og nærhet mens de jobber med brukermedvirkning, omsorg og veiledning av beboere. Disse dimensjonene kan det være vanskelig å forene. I en situasjon der beboernes levekår forverres på grunn av føringer ovenfra kan ansatte som i sitt daglige arbeid ser konsekvensene av disse føringene være mer opptatt av å bidra, i den grad det lar seg gjøre, til at beboernes grunnleggende menneskerettigheter blir respektert (Valenta m.fl. 2010).

Spørsmålet er hvordan mottaksansatte med innvandrerbakgrunn posisjonerer seg i forhold til nærhet og distanse og om mottaksansatte med innvandrerbakgrunn kan påvirke noen av de negative prosessene i mottak. Kan de forebygge dem eller dempe dem? Våre funn, allerede i starten av denne undersøkelsen, antyder at de kan. Men, hvordan?

5.2 Minoritetsansattes bidrag

Vi har spurt mottaksansatte, både etnisk norske og med innvandrerbakgrunn, om de kunne diskutere fordeler og ulemper ved å ha innvandreransatte på mottaket. Informantene har presentert forskjellige perspektiver og til tider hatt litt ulikt fokus, med den dominerende oppfatningen er at ansatte med innvandrerbakgrunn spiller en viktig rolle på mottaket og bidrar til en bedre mottaksdrift, noe som i stor grad støttes av vår breddeundersøkelse.

⁵⁷ I de siste årene har en innført flere slike tiltak. En kan i den forbindelse nevne ordning om bortfall av plass i mottak, reduksjon i basisubetalinger for beboere med avslag, redusert tilgang til arbeid og norskundervisning, redusert tilgang til velferdstjenester og så videre (Brekke og Søholt 2005; Valenta m.fl. 2010).

Når det gjelder fordeler har flere etnisk norske ansatte påpekt at de ikke skiller mellom sine arbeidskolleger med utgangspunkt i etnisitet og nasjonalitet, men med utgangspunkt i deres individuelle karakteristikk. De understreker at personens fagbakgrunn og personlighet er viktigere for oppgaveløsningen enn hvor vedkommende kommer fra. En informant sa:

På min avdeling har nesten alle mine arbeidskolleger innvandrerbakgrunn, men jeg ser dem ikke som innvandrere... Jeg har vært sammen med dem i mange forskjellige situasjoner, og ser dem som personer... De er forskjellige individer, med forskjellig bakgrunn og kompetanse... Det er også veldig vanskelig for meg å gi noen generelle konklusjoner som kan gjelde dem som gruppe bortsett fra det åpenbare... (mottaksansatt med etnisk norsk bakgrunn).

Da informanten ble spurt om å utdype hva vedkommende mente med "det åpenbare", utdypet informanten dette på følgende måte:

Med det åpenbare mener jeg at de til sammen kan mange språk som gjør at kommunikasjon mellom personalet og beboere flyter bedre. De bodde på mottaket selv og kan lettere forstå hva som kan provosere beboere og hva som er beboernes behov. Jeg har empati for beboere, men jeg antar at det er lettere å innleve seg i deres situasjon hvis du har gått gjennom det samme selv (mottaksansatt med etnisk norsk bakgrunn).

Denne informantens oppfatninger deles av flere andre informanter. En annen informant sa for eksempel dette:

Mennesker med ulik bakgrunn har mye å lære av hverandre. Tidligere asylsøkere kjenner til og har følt på kroppen hvordan det er å være i denne situasjonen, de kan forstå beboerne bedre, de kjenner kulturbakgrunnen til beboerne og så videre (mottaksansatt med etnisk norsk bakgrunn).

Språkkunnskaper, relevant kulturbakgrunn og migrasjonserfaring oppfattes som viktige ressurser i løsningen av hverdagsoppgaver både av etnisk norske ansatte og ansatte med innvandrerbakgrunn. Det oppfattes som viktig å ha noen som kan snakke med beboere direkte, ikke bare i forhold til konfliktløsningen, men også når det gjelder løsning av små hverdagslige oppgaver og uformell prat med beboere. I tillegg nevner informantene at ansatte med innvandrerbakgrunn kan bidra med nye perspektiver i

personalgruppen, og kan fremstå som viktige rollemodeller for beboere, som kan ha innvirkning på deres senere integrering. En informant sa:

De bidrar til et positivt mangfold der ansatte utfyller hverandre gjennom ulike perspektiver... Hvis de ansatte har vært asylsøkere selv har de et helt annet syn på livet på mottak, og de får gjerne et annet engasjement, mer sympati og forståelse i forhold til den enkelte beboer (mottaksleder med innvandrerbakgrunn).

Enkelte ansatte med minoritetsbakgrunn antydte også at det at de tidligere var asylsøkere selv, eller hadde samme landsbakgrunn som enkelte beboere på mottaket, hadde en viktig symboleffekt på relasjonene mellom beboerne og personalet. På dette området kan vi antyde flere interessante dimensjoner i vårt datamateriale. For det første diskuterte flere informanter symboleffekten eller legitimiteten de har i kraft av sin bakgrunn i forhold til diverse grupperinger på mottaket. En ansatt med innvandrerbakgrunn sa: "Jeg blir ofte betraktet av beboerne som "en av dem". Ifølge informanten kan denne tilskrivningen innebære mye forskjellig: landsmann, tidligere asylsøker eller "ikke nordmann/utlending" og så videre. Denne, og flere andre informanter, antydte at man kan spille på denne tilskrevne identiteten selv om en behandler beboerne på samme måte som etnisk norske ansatte gjør.

Hvis vi relaterer våre funn til tidligere forskning kan vi også påstå at en mangfoldig personalgruppe har enda bredere innvirkning på det sosiale klimaet på mottaket. Dette bringer oss til den andre dimensjonen ved identitetene til ansatte med minoritetsbakgrunn. Tidligere forskning indikerer at det kan dannes gjensidige negative stereotypier av "oss" og "dem" mellom beboere og mottakspersonalet. Disse skillene kan bli forsterket hvis de overlapper med etniske skiller. Da blir gruppegrensen mellom beboere og personalet også grensen mellom etnisk majoritet og minoritet (Knudsen 1984, 2005). Dette kan gi flere negative effekter.

En av de viktigste oppgavene som mottakssystemet har er å forberede beboere på livet utenfor mottaket (Brekke 2004; Valenta m.fl. 2010). I enkelte tilfeller, der beboeren får positivt svar på asylsøknaden, kan dette bety at oppholdet i mottaket skal forberede beboeren på senere integrering i Norge.⁵⁸ Forskningen på asylmottak tilsier at mottaksoppholdet i visse tilfeller kan bidra til integrering hvis beboeren fokuserer på læring og hvis samhandlingene i løpet av mottaksoppholdet ikke oppleves som altfor krenkende (Valenta 2001, Valenta og Berg 2010). Men, i visse tilfeller kan negative erfaringer/oppfatninger som beboere danner seg av personalet på mottaket bidra til

⁵⁸ Men, vi vet fra debatter fra andre felt, blant annet kriminalitetsomsorgen, at det ofte diskuteres om fengsler er forbryterskoler eller forbedringsanstalter.

generelle negative konstruksjoner av nordmenn som kan påvirke deres senere integrering i norske nettverk (Valenta 2001, 2008, 2010).

Det er ikke bare beboere som kan bidra til en etnifisering av beboer/ansatterelasjoner, men også ansatte selv. Hvis beboer/ansatterelasjonene ikke går på kryss og tvers av etniske skillelinjer, kan ansatte blir mer tilbøyelige til å forklare beboernes handlinger ut fra et kulturdeterministisk ståsted, og i mindre grad betrakte beboerne som individer hvis handling kan ses som situasjonsbetingede responser på *mottaks- og eksiltilværelsen*.⁵⁹

I tilfeller der personalgruppen i mottaket er mangfoldig slik at etniske skillelinjer går på kryss og tvers av personal- og beboergruppen kan slike overforenklinger forekomme i mindre grad. Tilfeller av rasisme (alt fra rasistiske/diskriminerende handlinger til bruk av fornærmende uttrykk og lignende) kan oppstå i visse bransjer i majoritetspersonalets rekker, og kan bidra til å opprettholde fordommene. Enkelte undersøkelser, blant annet i politiet, antyder at slike tilfeller oppstår der det er få personer med innvandrerbakgrunn blant de ansatte (Berg, Lauritsen og Valenta 2006). Som en av våre informanter påpekte: ”Det er ikke like lett å komme med brune ytringer mot beboere når en har kolleger med samme bakgrunn”.

I sum antyder våre data at ansatte med innvandrerbakgrunn kan fungere som et referansepunkt og en korreks innad i personalgruppen, og som allerede nevnt, bidra med ”nye perspektiver”. I beboergruppen vil både positive og negative erfaringer med personalet kunne nyanseres, individualiseres og kontekstualiseres istedenfor at beboere konstruerer perspektiver om at ”personalet er avvisende” fordi ”nordmenn er kalde”, eller ”nordmenn liker ikke utlendinger”, det vil si konstruksjoner som kan bidra til at en vender ryggen til det norske storsamfunnet.

5.3 utfordringer

Mottaksansatte ble også bedt om å diskutere eventuelle utfordringer med å ha et etnisk mangfoldig mottakspersonale. Selv om det kunne indikeres en i utgangspunktet klar positiv innstilling til kolleger med innvandrerbakgrunn, utelukker det ikke at flere ansatte ser enkelte utfordringer som minoritetsansatte møter i oppgaveløsningen.

⁵⁹ Mer om kjennetegn ved mottaks- og eksiltilværelsen i Norge kan du finne i Brekke (2004); Knudsen (2005); Valenta (2008) og Berg og Lauritsen (2009).

Når det gjelder utfordringer kan det som går igjen inndeles i flere kategorier, blant annet de som er knyttet til *legitimitet innad og utad* og de som kan relateres til *nøytralitet, profesjonalitet og faglig refleksjon*. I det følgende vil vi se litt nærmere på disse utfordringene. Som vi kommer til å se er noen reelle, mens andre kanskje sier mer om det norske samfunnet, informanten selv og beboernes og kollegenes misoppfatninger inkludert vedkommendes holdninger og kompetanse, enn om minoritetsansatte som omtales.

5.3.1 Utfordringer knyttet til legitimitet innad og utad

Flere informanter antydte at ansatte med innvandrerbakgrunn kan oppleve at beboere ikke tar de på alvor. Enkelte mottaksansatte, inkludert noen ledere med innvandrerbakgrunn, antydte også at det kan være en utfordring å bli godtatt av eksterne samarbeidspartnere og andre mottaksledere, noe de mener delvis kan relateres til språkkunnskapene. Dette sier imidlertid kanskje også noe om det norske samfunnet og hvordan den etniske majoriteten ser på innvandrere i ulike yrker og stillinger.

Enkelte ansatte mente at beboere føler at norske mottaksansatte har mer makt og innflytelse på grunn av sin etnisk norske bakgrunn. Dette har vi også fått bekreftet av enkelte beboere. Vi har spurt beboere om hvem de foretrekker å henvende seg til - etnisk norske ansatte eller ansatte med innvandrerbakgrunn. Flere svarte at de i visse situasjoner foretrekker å henvende seg til etnisk norske ansatte, blant annet, ”når det er snakk om viktige ting”.

Informantenes fortellinger antyder at slike legitimitetsrelaterte problemer kan skyldes enkelte beboeres rasisme mot den etniske gruppen den ansatte tilhører. Det ble også antydte at enkelte beboere har en antakelse om at nordmenn vet mer om det norske samfunnet. Vårt inntrykk er at slike oppfatninger likevel primært skyldes stillingsfordelingen i mottakene. Som sagt innehar personer med etnisk norsk bakgrunn oftere sentrale stillinger ved mottaket enn personer med innvandrerbakgrunn. Mottaksledere med innvandrerbakgrunn som vi snakket med påpekte at stillingen og hvordan en utøver sin rolle som mottaksleder har mye å si for hvordan beboerne betrakter personen. De mente at beboere betraktet dem som troverdige mottaksledere, noe som sammenfaller med det inntrykket vi har fått i løpet feltarbeidet.

5.3.2 Perspektiver på nøytralitet og profesjonalitet

Flere av informantene har konstatert at innvandrerkolleger er under et stort press, og at enkelte beboere, særlig de som tilhører den samme etniske gruppen som den ansatte,

vil forvente at vedkommende gir dem ekstra behandling. Det ble antydnet at enkelte ansatte ikke klarer dette presset og derfor innfrir slike forventninger. I tillegg til dette ble det antydnet at enkelte ansatte, enten på grunn av beboernes press og forventninger eller grunnet deres empati, ”ikke kunne skille mellom arbeid og fritid”, og ”brukte mye av sin fritid til å hjelpe beboere på forskjellige måter”. En mottaksleder sa:

Det har vært utfordrende på en del områder. Jeg hadde ikke forutsett at det skulle bli et så stort press på ansatte med innvandrerbakgrunn som tilhører samme nasjonalitet som en større del av brukerne. Det oppstår et gruppepress og lojalitetsproblem, det blir vanskelig å skille privat og jobb. De ansatte blir beskyldt for å forfordele (mottaksleder med etnisk norsk bakgrunn).

En bør ikke undervurdere slike utfordringer, men samtidig fikk vi gjennom intervjuene antydninger om at utfordringene bør problematiseres. Blant annet bør vi i vår analyse skille mellom handlinger og hvordan de fortolkes av andre. Med dette impliseres det at individet i enkelte situasjoner kan bli stemplet som en uprofesjonell medarbeider som bryter normen fordi dette forventes av personer som tilhører denne kategorien individer. En ansatt med innvandrerbakgrunn poengterte nettopp at enkelte beboere og ansatte har en forventning om at han vil gi et bedre tilbud til sin egen gruppe. En annen påpekte at en burde skille mellom ”hva han gjør og hvem han er”.

På den andre siden påpekte enkelte at slike oppfatninger er en utfordring i seg selv. De mente at oppfatningene førte til at innvandreransatte måtte være mer forsiktige i samhandlinger med beboere, for å hindre at deres handlinger ble misoppfattet. Med dette antydes det at selv om vi bør skille mellom handling og fortolkning, kan fortolkningen påvirke handlingen. Dette er en erkjennelse som i sosiologien vanligvis assosieres med *Thomas-teoremet* som tilsier at hvis mennesker definerer situasjoner som virkelige, så blir de virkelige i sine konsekvenser, noe som i mottakskonteksten medførte at innvandreransatte kontinuerlig måtte (re)forhandle sin situasjon.⁶⁰

Utfordringene minoritetsansatte møter i hverdagen fører til utviklingen av mestringsstrategier. Det at minoritetsansatte utvikler mestringsstrategier utelukker ikke at utfordringer finnes og at de bør tas på alvor selv om de er et resultat av sosiale konstruksjoner. Men, det understreker at selv om problemet finnes, betyr det ikke at det ikke kan mestres på en effektiv måte. Dette temaet vil diskuteres mer i dybden i slutten av dette kapitlet. Først vil vi understreke at det nevnte skillet mellom handling og fortolkning kan anvendes på flere andre måter enn vi har gjort ovenfor.

⁶⁰ I enkelte situasjoner kan de spille på slike fortolkninger slik at det skaper nærhet til beboere, men de samme prosessene kan generere beskyldninger og mistanker om partiskhet og manglende nøytralitet.

Problemets kjerne i situasjonen ovenfor er at personens praksis og motivasjonen som ligger bak denne praksisen forklares med personens bakgrunn. Det at en bør skille mellom handling og andres reaksjoner på handlingen impliserer imidlertid også at den samme handlingen eller sosiale praksisen av noen kan defineres som et problem, mens den av andre betraktes som en ønskelig praksis og en viktig ressurs. Flere av våre informanter har nevnt at ansatte med minoritetsbakgrunn til tider har problemer med å gi lik behandling til forskjellige beboergrupper på mottaket. I forskjellige situasjoner, også knyttet til problemstillingene nevnt ovenfor, kan enkelte ansatte omgås med beboere på mottaket (men kun med de som er vedkommendes landsmenn). Forskjellige mottak legger imidlertid vekt på forskjellige verdier i sin daglige oppgaveløsning, og har forskjellig filosofi (Berg og Sveaass m.fl. 2005), noe som kan påvirke fortolkningene av minoritetsansattes handlinger. I et mottak kan for eksempel minoritetsansattes samhandling med beboere etter arbeidstid bli fortolket som et tegn på manglende profesjonalitet, mens lignende praksis i et annet mottak blir vurdert på en helt annen måte. En mottaksleder sa dette i forbindelse med at minoritetsansatte omgås beboere i fritiden: ”Disse ansatte bidrar mest til integrering av beboere i lokalmiljøet. De er deres viktigste link til livet utenfor mottaket”. De som vektlegger integreringsperspektivet vil lett være enige med denne informanten. Samtidig kan en forvente at minoritetsansatte som har valgt distanse fremfor involvering er mindre utsatt for diverse beskyldninger om manglende profesjonalitet og forskjellsbehandling.

5.3.3 Innvandrersansatte: Systemets menneskelige ansikt?

Hvordan kan vi relatere de minoritetsansattes identifiserte bidrag til mottaksdriften og utfordringer de møter i oppgaveløsningen til relevant tidligere forskning på feltet? I grove trekk kan vi si at tidligere forskning identifiserer to viktige faktorer som undergraver relasjonene mellom mottaksansatte og beboere: a) den formalistiske behandlingen som ofte ikke klarer å ta hensyn til beboernes individuelle behov og b) beboernes oppfatninger om at alle ikke blir behandlet likt. Noen av utfordringene som vi har nevnt ovenfor er relatert til den siste kategorien. Disse bør tas på alvor, blant annet ved å tilby minoritetsansatte diverse kompetansehevende kurs som vil hjelpe dem med å finne en balanse mellom empati og profesjonell distanse i relasjoner med beboere. Men, på den andre siden kan vi legge vekt på all den forskningen som fokuserer på umyndiggjøring og krenkelser som mottaksbeboere opplever som følge av systemets rigiditet og personalets overfokusering på ”nøytralitet”, ”profesjonell distanse” og engstelser for å lage presedens i løpet av sitt daglige arbeid (Knudsen 1984; Solheim 1990; Lauritsen og Berg 1999; Valenta 2001).

Flere ansatte med innvandrerbakgrunn understreket at deres norske kolleger ikke har bodd på mottak og derfor ikke vet hvor viktig det er for beboere å oppnå en personlig

relasjon, se beboere som individer og anerkjenne deres behov for å vise og få bekreftet at de er noe mye mer enn det deres midlertidige asylsøkeridentitet og beboeridentitet tilsier. De mente at hvis en ville unngå krenkelser av beboere og konflikter dette kan medføre, forutsettes det at en til tider senker sin profesjonelle ”gard”, og prøver å utvise fleksibilitet i oppgaveløsningen som kan gå på tvers av systemets rigide regler. Det ble også antydnet at beboernes hverdagsvirkeligheter og forsøk på å ivareta deres selvrespekt ofte er underordnet de formelle målene som er nedfelt i styringsdokumentene for mottak. Innenfor en slik kontekst vil minoritetsansattes fleksibilitet og nærhet til beboere lett kunne anses som tegn på manglende profesjonalitet, og at ansatte ”tar beboernes side”.

En kan ikke utelukke at majoritetens oppfatninger av minoritetsansattes manglende profesjonalitet faktisk kan være et tegn på at enkelte etnisk norske ansatte mangler kunnskap og innlevelse i beboerens situasjon. En mottaksleder sa i den forbindelse:

Minoritetsansatte har mye kompetanse, men blir ofte ikke hørt... Ledelsen har ofte ikke den samme erfaringsbakgrunnen og er ikke i stand til å forstå betydningen av det de gjør og foreslår (mottaksleder med innvandrerbakgrunn).

Den samme informanten tilføyde også at minoritetsansatte i tillegg som regel er i underordende posisjoner. De mangler formell relevant utdanning og har et dårligere utgangspunkt for å argumentere i faglige diskusjoner med bruk av formell norsk terminologi, noe som i sum undergraver deres legitimitet. Men, i et perspektiv som tar i betraktning all den forskningen om hverdagslivet i asylmottak kan en se minoritetsansattes mangel på ”profesjonell distanse”, (også ”at de tar beboernes side”, ”deres overdrevne empati”, ”forskjellsbehandling” og så videre) som deres bidrag til å gi systemet et menneskelig ansikt, der beboernes individuelle behov, egen person og selvaktelse blir ivaretatt. På denne måten kan minoritetsansattes perspektiver og handlinger utgjøre en svært viktig motvekt til institusjonstendensene i mottak. Når dette er sagt bør en understreke at bildet kan nyanseres: Det å være en insider⁶¹ gjør en ikke nødvendigvis til en ekspert.

5.3.4 Andre utfordringer: En utlending kan ikke forstå alle utlendinger

Om innvandreransatte vil kunne bidra mot institusjonaliseringstendensene avhenger blant annet av om de klarer å trå varsomt i forhold til sin insiderrolle. I den kvalitative

⁶¹ En ”insider” referer ofte til et medlem av en gruppe mennesker med begrenset antall med tilgang til begrenset kunnskap eller ressurser eller til en person som er involvert i en situasjon og som vet mer om den enn andre.

forskningen diskuterer en ofte fordeler og ulemper i forhold til å være en insider i relasjon til feltet enn forsker på. Flere positive beskrivelser av minoritetsansattes rolle på mottaket kan minne om alle de fordelene som forskere som er ”insiders” i forhold til et forskningsfelt kan ha (indre forståelse av feltet, nærhet til forskningsobjektet, større legitimitet og lignende, se blant annet Zinn 1979; Hanif 1985; Valenta 2008). Men, disse debattene minner oss også om at det å være insider kan medføre visse utfordringer (White 1984; Labaree 2002). Det ble antydning av enkelte informanter, både de med minoritets- og majoritetsbakgrunn, at enkelte minoritetsansatte, grunnet sin insiderposisjon, kunne havne i en situasjon som i kvalitativ forskning kalles for ”going native” (Spradley 1980; Hamersley og Atkinson 1996).

”Going native” innebærer at aktører som opererer innenfor et felt kan miste oversikt, objektivitet og distanse til personer og problemstillinger som en forholder seg til innenfor dette feltet på grunn av sin insiderbakgrunn. Sammenlignet med en utenforstående person som antar at hun/han vet lite om feltet og dermed trår varsomt, kan en insider overdrive sin ”insidernes”. Som en ansatt påpekte: ”En må ikke tro at fordi en er utlending kan en forstå alle utlendinger”.

Det er allerede indikert, både i breddeundersøkelsen og av personer vi har intervjuet, at minoritetsansatte har en viktig rolle på mottakene som kultur- og språkeksperter. Denne kunnskapen kan trolig bidra til å redusere en del negative aspekter ved relasjonene på mottak. Det er også et annet aspekt ved insideridentiteten som bør nevnes. Vi har tidligere nevnt at den tilskrevne insideridentiteten kan fremstå som en viktig resurs som ansatte med innvandrerbakgrunn kan aktualisere i forskjellige situasjoner. En kan bli tildelt en identitet ”som en av oss”, selv om vedkommendes praksis ikke er forskjellig fra den vi finner hos etnisk norske ansatte. Men, informantene med minoritetsbakgrunn antydning også at den samme tilskrivningen kan resultere i at de i visse situasjoner oppfattes som partiske. Både beboere og ansatte ser at en kan behandle sine beboerlandsmenn på en fordelaktig måte fordi det er en forventning om det. Dette blir forsterket av at de kan kommunisere med sine landsmenn på et felles morsmål. Det er et faktum at minoritetsansatte kan gi et bedre tilbud til en del beboere enn andre, særlig når det gjelder deres språklige forutsetninger.

5.4 Hva kan gjøres for å bedre mangfoldsarbeidet?

Informantenes forslag til tiltak som kan bedre minoritetsansattes situasjon på mottaket kan hovedsakelig rettes mot forskjellige aspekter ved deres kompetanse og kvalifikasjoner. Vi hadde en antakelse om at ansatte med minoritetsbakgrunn ville ha

et litt annet fokus enn ansatte med etnisk norsk bakgrunn når det gjelder hva som bør vektlegges i det fremtidige mangfoldsarbeidet. Ansatte med innvandrerbakgrunn er i underordende posisjoner og besitter mye uformell kompetanse knyttet til språk, kultur og beboer-/migrasjonserfaring. Samtidig mangler de ofte norsk utdanning og andre formelle kvalifikasjoner. Etnisk norske ansatte innehar formell utdanning og den uformelle norskspesifikke menneskelige kapitalen (inkludert bedre kjennskap til det norske språket og norske samhandlingskoder). Vår hypotese var at minoritetsansatte ville være mer tilbøyelige til å mene at en i større grad må verdsette deres uformelle kompetanse, mens etnisk norske ansatte ville være mer tilbøyelige til å verdsette den formelle utdanningen og norskkunnskaper. Våre funn bekrefter bare delvis disse antakelsene. Både etnisk norske ansatte og ansatte med minoritetsbakgrunn mener at norskkunnskapene blant minoritetsansatte bør styrkes. Ulike former for kompetanseheving anses som noe som bør prioriteres. Vi har fått inntrykk av at minoritetsansatte muligens noe oftere nevner betydningen av sin uformelle kompetanse, men denne anerkjennes også av deres etnisk norske kolleger:

Jeg skulle ønske mine kolleger med innvandrerbakgrunn ble mer verdsatt for sine fag- og erfaringsperspektiv i tillegg til sine roller som språkassistenter (mottaksansatt med etnisk norsk bakgrunn).

Hero bør øke lønnen til ansatte med innvandrerbakgrunn. Realkompetanse bør i større grad vurderes i ansettelse av miljøterapeuter. Ofte går nøkkelansatte som miljøarbeidere, det vil si langt lavere lønnet, selv om de har uvurderlig erfaring og språkkompetanse (mottaksansatt med etnisk norsk bakgrunn).

Både etnisk norske ansatte og ansatte med minoritetsbakgrunn mener at kompetanse og kvalifikasjoner er viktige, og at arbeidsgiveren bør gjøre mer i forhold til å øke minoritetsansattes kompetanse. Noen av disse relateres til språklig kompetanse og hvordan denne skal økes. Dette kommer klart frem i disse fortellingene:

Mange ansatte med innvandrerbakgrunn har dårligere norskferdigheter og har ikke fått tilbud om språkopplæring. På kurs og møter tas det ikke høyde for at halvparten av deltakerne ikke får med seg en brøkdel av informasjonen som blir gitt i hurtig tempo og med intrikat språkbruk (mottaksansatt med etnisk norsk bakgrunn).

Ledelsen har hatt lav terskel for krav til norskkunnskaper blant minoritetsspråklige ansatte. Det må gjerne ansettes flere med innvandrerbakgrunn, men i så fall bør det være krav om deltakelse på

norsk kurs. Kostnader bør selvsagt dekkes av Hero (mottaksansatt med etnisk norsk bakgrunn).

En må sørge for at ansatte med innvandrerbakgrunn har fokus på å snakke best mulig norsk og at det tilrettelegges for læring på alle plan. Det må fokuseres på åpenhet og respekt for kulturforskjeller og samtidig på å finne fellesnevneren for godt samarbeid. Det er en jobb som kommer til å ta tid og som må tas opp regelmessig i forbindelse med HMS-arbeid (mottaksansatt med etnisk norsk bakgrunn)

Andre informanter fokuserer på formalisering av minoritetsansattes kvalifikasjoner og kompetansehevede tiltak:

Vi har psykologer, advokater, høyesterettsadvokater, ingeniører, ledende personligheter fra hjemlands regjering. Dette er ansatte det burde satses på, med internundervisning i større grad enn nå (mottaksansatt med etnisk norsk bakgrunn).

Hero burde verdsette utdanning fra utlandet, og eventuelt oppmuntre sine kolleger til å søke godkjenning fra NOKUT om det skulle være nødvendig for å få fagstilling (mottaksansatt med etnisk norsk bakgrunn).

Hero bør rekruttere flere innvandrere i fagstillinger... En må oppmuntre ansatte med innvandrerbakgrunn til å søke på sentrale stillinger når de lyses ut. En bør legge større vekt på erfaringer og kompetanse fra utlandet (mottaksansatt med etnisk norsk bakgrunn).

Informantene er enige i at mangfoldsarbeidet når det gjelder rekruttering av innvandrere i større grad bør rettes mot rekruttering i sentrale stillinger. Enkelte mottak har en stor andel ansatte med innvandrerbakgrunn, men få i fagstillinger. Denne problemstillingen bør ifølge informantene angripes på flere måter, blant annet ved å satse på kompetanseheving. Dette kommer frem i følgende fortellinger:

En bør opprettholde balansen mellom andelen ansatte med norsk bakgrunn og annen etnisk bakgrunn ved utlysninger. Det er ikke alltid en trenger å oppfordre i søknader dersom balansen allerede er der. En bør fokusere på tematikken i kurs og veiledning, både sentralt fra Hero, og internt på mottakene og i personalgruppen (mottaksansatt med etnisk norsk bakgrunn).

Den enkelte må primært være kvalifisert og ha de rette personlige egenskapene. Hero har en betydelig andel ansatte med innvandrerbakgrunn. Samtidig kan Hero gjøre mer for å gi denne gruppen bedre utviklingsmuligheter, blant annet bedre tilbud om kurs og kvalifisering (mottaksansatt med etnisk norsk bakgrunn).

En må gi mer opplæring av minoritetsansatte i "norsk arbeidsliv" for å unngå konflikter som oppstår i forhold til bruk av ferie og fleksibel arbeidstid (mottaksansatt med innvandrerbakgrunn).

Perspektivene ovenfor er representative for flertallet av de mottaksansatte som deltok i den kvalitative undersøkelsen. Det ser ut til at kompetanseproblematikken er godt kjent i organisasjonens ledelse. Ifølge den administrerende direktøren, Ahmed Bozgil har Hero nedfelt et mål i organisasjonens kompetanseplan om at en skal øke andelen personer med innvandrerbakgrunn i lederstillinger og fagstillinger. En har også innført stipendordninger til ansatte som ønsker å utvikle seg faglig. Ifølge Bozgil har Hero også vært en viktig pådriver for etableringen av et flerkulturelt studium som tilbys av Universitetet i Bergen. Flere ansatte har benyttet seg av dette tilbudet. Bozgil påpeker også at organisasjonen tilbyr forskjellige kurs, blant annet kurs i lederskap til ansatte. Tilbudene er rettet mot alle ansatte, men ifølge Bozgil oppfordres særlig ansatte med innvandrerbakgrunn til å benytte seg av de nevnte tilbudene. De oppfordres også til å søke om godkjenning av sin utdanning fra hjemlandet, samt ta de fagene de mangler for å få full godkjenning av sin grad i Norge. Med andre ord ser det ut til at Hero gjør mye for å styrke mangfoldsarbeid i organisasjonen. Men, som våre informanter antyder ovenfor bør dette arbeidet styrkes ytterligere.

5.4.1 Profesjonalisering gjennom videreutdanning og godkjenning av utdanning

På den ene siden har flere informanter nevnt at Hero-systemet organiserer forskjellige kurs som kan bidra til å øke (innvandrer)ansattes kompetanse. Kursene kan, slik en mottaksleder med innvandrerbakgrunn påpekte med basis i egen erfaring, bidra til at ansatte føler seg tryggere og mer selvsikre i forhold til det arbeidet de er ment å gjøre. På den andre siden antyder våre kvalitative og kvantitative data at ansatte ikke oppfatter kursene som tilbys som tilstrekkelig, og at de nevnte tiltakene/tilbudene bør styrkes. Vår breddeundersøkelse antyder at det ikke bare er en mangel på tiltak, men at det også er mangel på kjennskap til eksisterende tiltak.

Også tidligere forskning i andre sektorer tilsier at profesjonaliseringen av miljøarbeideryrket kan være én vei å gå. Dersom målet er å styrke innvandreres posisjon i mottakssektoren, slik at deres perspektiver blir bedre hørt og artikulert og at

de i mindre grad blir konsentrert i ufaglærte stillinger, bør en legge til rette for at minoritetsansatte øker sin utdanningskapital. I den forbindelse kan en kanskje lære av erfaringene fra andre etablerte tilbud som organiserer tilpasset høyere utdanning for minoritetsansatte. En slik satsing har myndighetene gjort i forhold til minoritetsansatte i grunnskolen. Morsmåslærere, lærerassistenter og ufaglærte tospråklige lærere ble tilbudt treårig faglærerutdanning for tospråklige som ble organisert av et nettverk av høyskoler. Deltakerne kunne kombinere denne utdanningen med sitt arbeid i skolen ettersom utdanningen var samlingsbasert og deltakelse ble støttet med en stipendordning. Et viktig element i dette tilbudet var at utdanningstilbudet ble kombinert med prosedyrer for godkjenning av tidligere utdanning, hvor høyskolene identifiserte hva som manglet av fag og så tilbudte fagene som i løpet av relativt kort tid førte studenten til ferdig bachelorgrad (Valenta og Berg 2008). Hvis denne satsingen vil kunne bidra til å styrke minoritetsansattes posisjon i grunnskolen kan en forvente lignende resultater dersom en tilsvarende satsing blir rettet mot innvandrere i mottakssystemet.

Det finnes også andre relevante eksempler. Høgskolen i Sør-Trøndelag tilbyr sosionomutdanning med fordypning i flerkulturelt og internasjonalt sosialt arbeid. Kriteriene går ut på at studentene i tillegg til generell studiekompetanse skal ha flerkulturell bakgrunn (gjennom egen flyktning- og innvandrerbakgrunn). Elementer fra slike utdanningsløp (Valenta og Berg 2008; Dalland 2008), som gir muligheter til å kombinere utdanning med arbeid på mottak, kan vurderes. Slike tilbud vil selvsagt måtte innebære en satsing som går utover Hero-systemet og mottakssystemet. Spørsmålet er om myndighetene har vilje til å støtte dette.

De nevnte formene for profesjonalisering vil kunne bidra til en bedring av minoritetsansattes situasjon i mottakene. Samtidig bør en ikke ha urealistiske forventninger knyttet til slike satsinger. Med basis i tidligere forskning (Valenta og Berg 2008; Valenta 2009; Valenta og Berg 2009) kan vi her avslutningsvis identifisere noen utfordringer. For det første viser forskning at mange innvandrere ikke klarer eller nektes å omsette utdanningen i arbeidslivet (Rogstad 2000; Portes og Rumbaut 2006; Blom og Henriksen 2008). Etter avsluttet kvalifiseringsløp kan de igjen tildeles gamle roller i organisasjonen og de assistentrollene som de hadde før de økte sin utdanningskapital (Valenta 2008). For det andre kan kompetansehevende tiltak, inkludert diverse studietilbud som er spesielt tilpasset innvandrere, lett bli oppfattet som lite troverdige tilbud eller ”ikke ekte utdanninger”. Dette kan føre til at (norske) søkere som har den ”ekte, ’mainstreamkompetansen’ som er ønsket” blir ansett som mer kvalifiserte søkere. For det tredje kan en forvente at enkelte mottaksansatte med innvandrerbakgrunn gjennom en gradvis kompetanseheving og profesjonalisering vil vokse seg ut av mottakssystemet. De vil søke seg til organisasjoner og etater som er på

utkikk etter kvalifiserte innvandrere og som tilbyr bedre arbeids- og lønnsvilkår enn det som vi vanligvis finner i det svært ustabile mottakssystemet.⁶²

5.5 Med hovedfokus på mestring

Viktor Roddvik har intervjuet representanter for flere organisasjoner og bedrifter som har mange ansatte med innvandrerbakgrunn. Disse personene har kommet med mange forslag som kan anvendes i mangfoldsarbeidet i mottak. Regiondirektør i Postens godsterminal i Oslo, Ole Bjørn Brenna forteller blant annet at de ”velger å ha respekt for ulikheter og samtidig lite fokus på kulturforskjeller” (Roddvik 2010: 88). Han gir også sju råd knyttet til mangfoldsarbeidet som han mener andre bedrifter kan dra nytte av:

1. *Integrer gjennom felles språk*
2. *Null-toleranse for rasisme*
3. *Bruk kulturforskjeller som ressurs*
4. *Ikke fokuser på det flerkulturelle som et problem*
5. *Registrer uformell kompetanse og utnytt den*
6. *Toppledelsen må vise engasjement*
7. *Bedriftens verdigrunnlag må være tydelig* (Roddvik 2010: 89)⁶³

Våre data indikerer at de fleste av disse elementene allerede inngår i Heros mangfoldsarbeid. Noen av disse tiltakene har kommet av seg selv grunnet typen virksomhet Hero driver, mens andre har blitt initiert av Heros ledelse. Samtidig kan denne listen både problematiseres og utvides. Som allerede påpekt bør verdsetting av uformell kompetanse kombineres med tiltak som vil bidra til at kompetansen formaliseres.

Flere av de ansatte med innvandrerbakgrunn i vår undersøkelse har antydnet viktigheten av å fokusere på mestringsperspektivet og ikke på utfordringene. Dette vektlegges også av en annen av Roddviks informanter i Postens godsterminal:

En del innvandrere ønsker å ta lengre ferier på grunn av besøk i hjemlandet. Vi forsøker å løse dette ved at de til gjengjeld jobber mer i julen og i påsken. Vi prøver å finne smidige løsninger. Det kan være det beste for alle parter (Roddvik 2010: 133).

⁶² Mottakssystemet vokser og krymper i takt med tilstrømmingen av asylsøkere. Disse arbeidsplassene er nokså ustabile, blant annet sammenlignet med det en finner i direktorater.

⁶³ Roddvik gir egne råd knyttet til mangfoldsarbeid (se Roddvik 2010: 225-6).

Slike problemstillinger ble også berørt av våre informanter. Men, som denne informantens utsagn antyder: så lenge en har en positiv, mestringsorientert innstilling til mangfoldsarbeidet, vil dette arbeidet videreutvikles gjennom diverse praktiske løsninger. Mestringsdimensjonen ble ikke bare berørt i diskusjoner relatert til kompetanseheving og manglende profesjonalitet, men også til diskusjoner rundt relasjoner, kommunikasjon og hverdagssamhandlinger.

Vi er enige i at et ensidig fokus på utfordringer kan bidra til konstruksjon av stereotyper om innvandrere som kan ha konsekvenser for deres rekruttering. Identifisering av utfordringer bør derfor alltid ledsages av et økt fokus på mestringsstrategier. Dette fokuset er ikke en mangelvare hos flere av de minoritetsansatte vi har snakket med. De mente at utfordringer som de tidligere trodde var uoverkommelige viste seg å være mulige å mestre. I den forbindelse nevnte flere engstelsen knyttet til høye språkkrav, blant annet skriving av årsrapporter og lignende. Informantene fant ut at disse kunne mestres på ulike måter. Som en informant konstaterte: ”Det er ikke mer som skal til enn at jeg må se hvordan andre gjorde det og be noen om å språkvaske teksten og lignende”.

Informantene refererte til flere av problemene som blir nevnt tidligere i rapporten, inkludert problemstillinger knyttet til nøytralitet, legitimitet og så videre, men konstaterte også at gode relasjoner mellom ansatte og beboere forutsetter en kontinuerlig forhandling der svakheter en har kan kompenseres for med andre egenskaper og kompetanse. Det samme gjelder negative tilskrevne identiteter: de kan unngås, (re)forhandles og aktualiseres på en selektiv måte i forskjellige kontekster og situasjoner.

5.5.1 Relasjoner på mottaket og med samarbeidspartnere utenfor mottaket

Vi kan foreslå en analytisk grense mellom forskjellige mestringsstrategier som innvandrere iverksetter etter typen utfordringer og sosial relasjoner de relateres til. Tidligere forskning viser at dette er en fruktbar måte å analysere innvandreres strategier på (Valenta 2008, 2009). Flere studier har avdekket at innvandrere i relasjoner med nordmenn, og særlig med personer som ikke kjenner dem godt, kan iverksette strategier som relateres til mestring av stigma, kommunikasjonsproblemer og usikkerheten knyttet til majoritetens sosial koder og forventninger (Knudsen 2005; Valenta 2008). Forskingen foreslår også at opplevelsene og mestringsstrategiene kan være forskjellige avhengig av om de foregår innenfor mottakssystemet eller utenfor (Valenta 2001). Vi ser at vi i vår analyse kan også skille mellom mestringsstrategier ansatte med innvandrerbakgrunn har i forhold til samarbeidspartnere utenfor mottaket

og strategiene de iverksetter innenfor mottaket, blant annet i forhold til kolleger og beboere.

Innad i etnisk heterogene personalgrupper kan det oppstå en del situasjoner som kan være kilde til frustrasjon og bidra til fragmentering av gruppen. Der personalet består av personer som tilhører forskjellige språkgrupper kan det for eksempel oppstå situasjoner der enkelte snakker på sitt eget morsmål sammen, noe som kan ekskludere andre i personalgruppen. Slike tilsynelatende trivielle situasjoner kan føre til fragmentering av personalgruppen. For å forebygge slike situasjoner er det viktig å lage kjøreregler som ivaretar inkludering av alle personer i gruppen. Roddviks informant ovenfor uttalte at en bør integrere ”gjennom et felles språk”. Dette trenger i visse sammenhenger ikke å bety noe annet enn at alle følger/gjøres oppmerksom på alminnelige forventninger som stilles til takt og tone også ellers i hverdagen. For eksempel bør alle i personalet passe på, i den grad det lar seg gjøre, at de benytter et språk som alle i mottakspersonalet forstår. Det kan imidlertid oppstå situasjoner hvor denne kjøreregelen kan motsette seg målet om å gi tilpassede tjenester til beboere. Vi har observert situasjoner der etniske nordmenn var til stede, og hvor ansatte med innvandrerbakgrunn snakket med beboere på et språk som de etnisk norske ikke forstod, noe som kan virke ekskluderende. Det kan være vanskelig å unngå slike situasjoner i mottakshverdagen.

Når det gjelder relasjoner utenfor mottaket har enkelte av informantene beskrevet hvordan deres posisjon gradvis ble bygd opp i relasjoner med eksterne samarbeidspartnere, noe som minner om Goffmans beskrivelser av ”gjennombruddet” i sosiale relasjoner (Goffman 1963). Gjennombruddet i denne sammenhengen kan relateres til utviklingen i sosiale relasjoner der innvanderens kollektive, potensielt stigmatiserte identitet blir satt i bakgrunnen, mens den individuelle situasjonsbetingede rolleidentiteten blir satt i forgrunnen (Valenta 2008). Flere minoritetsansatte opplevde at den første fasen før de ble kjent med eksterne samarbeidspartnere i UDI, politiet, voksenopplæringen og lignende var preget av usikkerhet, men at dette ble bedre etter at folk ble kjent med dem. De mener at de har klart å personifisere relasjonene, og at deres samarbeidspartnere ikke lenger fokuserer på deres utenlandske utseende, uttale, språkfeil og innvandrerbakgrunn, men på deres posisjon, kompetanse og innholdet i det de har å si om problemstillinger som er av felles interesse. Enkelte minoritetsansatte antydte at de investerte mye energi i å bygge opp og utvikle relasjoner med representanter for ulike organisasjoner og etater, slik at de i dag har en uformell og avslappet tone med de fleste av sine samarbeidspartnere.

Når det gjelder relasjoner innad på mottaket var ikke utfordringen primært å oppnå ”gjennombruddet i relasjonene” (med tanke på å håndtere egen innvandreridentitet i

majoritet/minoritetsrelasjoner). De ansatte er heller opptatt av å finne balansen mellom å vise nøytralitet, profesjonalitet og distanse på den ene siden og nærhet, insidertperspektiv og empati på den andre siden. Den dominerende oppfatningen blant informantene med minoritetsbakgrunn er at begge dimensjonene er viktige å ivareta for personer med deres bakgrunn, noe som innebærer en stor porsjon fleksibilitet. I enkelte tilfeller innebærer denne balanseringen at en må være ekstra oppmerksom på fordelingen av forskjellige knappe ressurser til beboerne, særlig hvis beboere av samme nasjonalitet som den ansatte er involvert. På den andre siden mente minoritetsansatte at de ikke kunne eller burde fraskrive seg sin insidertidentitet enten som eksbeboer eller landsmann. I mange situasjoner ville det vært både unaturlig og upraktisk. En informant eksemplifiserer dette på følgende måte:

En viktig dimensjon ved min stilling er å vise nøytralitet, men i tillegg til norsk og engelsk kan jeg mitt morsmål. Når det kommer en beboer som har samme morsmål snakker vi på vårt morsmål selv om dette kanskje kan oppfattes av noen som at den personen får en bedre behandling. Men, det ville vært både upraktisk, fornærmende og unaturlig hvis jeg sa til vedkommende at vi måtte bestille en tolk. Det ville vært latterlig (mottaksansatt med innvandrerbakgrunn).

Situasjoner av denne typen kan ufarliggjøres på ulike måter. Slik denne informanten antydte kan han vise at han er like imøtekommende i forhold til beboere som henvender seg til ham på norsk, engelsk eller andre språk. Avveiningene mellom insidertrollen på den ene siden og nøytraliteten på den andre siden kan i noen tilfeller være relatert til samhandlinger der den ansattes insidertidentitet er forankret i et etnisk og språklig fellesskap vedkommende har med noen beboere (og ikke har med andre). I andre situasjoner kan insidertidentiteten bli forankret i andre faktorer, som for eksempel i det at den ansatte selv har bodd på mottaket. En mottaksleder beskriver hvordan avveininger, der dette aspektet ved insidertidentiteten er aktuelt, blir stilt opp mot krav om lik behandling og mottaksreglementet:

De som ikke vasker vil trekkes i basisutbetalinger. Dette med vasking kan til tider være kilde til konflikter... En gang fikk jeg beskjed om at en beboer nektet å vaske og ble spurt om vi skulle redusere hans basis, eller om jeg ville snakke med ham først. Jeg innkalte beboeren til intervju. Det var en beboer som tok ansvar og som vi aldri tidligere hadde noen problemer med... Da beboeren kom på kontoret så jeg at han hadde en annen innstilling enn før. Det viste seg at han hadde fått endelig avslag på asylsøknaden... Jeg har hatt flere avslag og vet hvordan det føles å oppleve dette (mottaksleder med innvandrerbakgrunn).

Da vi ba informanten om å reflektere over dilemmaene han ble stilt overfor sa han dette:

Jeg følte empati, men samtidig visste jeg at hvis en ikke er konsekvent i håndhevingen av reglementet vil vi få problemer i fremtiden... Jeg fortalte alt dette til beboeren, men han var klar til å starte en konflikt... Han nektet å vaske. For å vise at jeg respekterte ham og hans situasjon sa jeg at han for et øyeblikk kunne glemme vasking, men at jeg var bekymret for ham, noe jeg oppriktig var... Til slutt ble vi enige om at hvis jeg skånet ham i forhold til vasking for en kort periode ville han ta det igjen, og det var slik han lovte (mottaksleder med innvandrerbakgrunn).

Slike situasjoner og avveininger som informantene over beskriver må tas av mottaksansatte, både de med innvandrerbakgrunn og de som er etnisk norske. Denne informantene kunne imidlertid med bakgrunn i sin insiderkunnskap og ved å trekke frem sin insideridentitet (ved å si ”jeg forstår deg, jeg har fått flere negative svar selv”) ufarliggjøre situasjonen. Informantene antydte at han var klar over farene ved å skape presedens, noe som alltid kunne føre til et ras av lignende krav. Men, han var overbevist om at dersom han kjørte den harde linjen ville konflikten eskalere. I sine avveininger levde han seg inn i perspektivene til andre beboere som han, ut fra sin beboer erfaring, mente ville forstå hvorfor han gikk på tvers av reglementet, og ikke ville misbruke, men respektere handlingen.

Eksemplene ovenfor kan fortolkes i lys av forskningen som sammenligner asylmottak med Goffmans beskrivelser av *totale institusjoner* (Goffman 1961) der beboere opplever umyndiggjøring og en rekke krenkelser under mottaksoppholdet (Solheim1990; Lauritsen og Berg 1999). Det er slike situasjoner hvor en våger ”å senke garden” og vise fleksibilitet, og spesielt å vise at en betrakter beboeren som et menneske og ikke som ”en anonym del av en klientmasse” som må behandles etter foreskrevne regler (Goffman 1961) som kanskje er et av de viktigste tiltakene i arbeidet mot slike krenkelser.

Det er ikke vanskelig å se at mestringsstrategiene som beskrives ovenfor kan bidra til å redusere beboeres opplevelser av krenkelser. Eksemplene kan imidlertid også fortolkes på en annen måte. De fremhever mestringsaspektet i aktørenes handlinger. De antyder ikke at alle minoritetsansatte klarer å mestre utfordringene de møter i den daglige oppgaveløsningen, men illustrerer klart at kompetente ansatte klarer å finne balansen og at utfordringene lar seg løse. Dette perspektivet bør ligge til grunn i mangfoldsarbeidet av flere årsaker. For det første kan en ved å fokusere på mestringsstrategier bidra til å gi konkrete tips til (minoritets)ansatte om hvordan de

kan handle for å løse forskjellige oppgaver. For det andre kan det bidra til å bryte ned forskjellige sperringer og mindreverdighetshabitusser og selveksklusjonstendensene disse kan resultere i. For det tredje kan dette perspektivet også bidra til å endre majoritetsansattes og oppdragsgiveres problemorienterte perspektiver, som også kan ha konsekvenser for rekrutteringen av minoritetsansatte i sentrale stillinger i mottak. For det fjerde kan dette fokuset på minoritetsansattes mestring bidra til å gi den anerkjennelsen som gruppens empati og nærhet til beboerne fortjener når den håndteres på en riktig måte.

6. Beboernes perspektiver på ansatte

I det følgende kapitlet presenterer og drøfter vi beboeres syn på ansatte, både når det gjelder etnisk norske ansatte og ansatte med innvandrerbakgrunn. Personalet ved asylmottak spiller en viktig rolle i beboernes hverdag, og de ansatte møter daglig utfordringer knyttet til en beboergruppe preget av heterogenitet i forhold til blant annet kjønn, alder, nasjonalitet, religion, botid ved mottaket og asylstatus samt fysisk og psykisk tilstand. Beboerne må på sin side forholde seg til en gruppe ansatte satt sammen av både etnisk norske og innvandrere. Hvilke holdninger til og erfaringer med minoritetsansatte og etnisk norske ansatte har beboerne? Hvem velger de å gå til med spørsmål, problemer og ønsker? Hvordan påvirker ansatte med innvandrerbakgrunn tjenestene som mottakene tilbyr sett fra beboernes ståsted? Hvilke fordeler og ulemper ser beboerne med å ha ansatte med innvandrerbakgrunn på mottakene? Dette er noen av spørsmålene vi vil forsøke å besvare i dette kapitlet.

Som gjennomgangen av tidligere forskning knyttet til relasjonen mellom beboere og ansatte ved asylmottak viste, er relasjonene ofte sammensatte og konfliktfylte (Knudsen 1984; Solheim 1990; Valenta 2001). Vårt prosjekts breddeundersøkelse og intervjuer med mottaksansatte har vist at ansatte med innvandrerbakgrunn til dels kan være med på å dempe disse konfliktene gjennom sine språk- og kulturkompetanser samt migrasjons- og mottakserfaringer. Samtidig er ikke deres rolle på mottaket problemfri. Det påfølgende spørsmålet blir hvordan beboere ser på mottaksansatte, og hvordan de vurderer etnisk norske ansattes og minoritetsansattes roller på mottaket.

6.1 Minoritetsansattes språk- og kulturkompetanse

Som vi har vært inne på tidligere anser mange at det særlig er minoritetsansattes språkkompetanse som er en viktig ressurs i mottaksarbeidet. Beboerne vi har snakket med løfter også frem språkaspektet som særlig positivt sett fra deres ståsted. De ser store fordeler i at ansatte med innvandrerbakgrunn kan brukes som tolker, til oversetting av dokumenter og så videre. Det at de som tolker kjenner kulturen til beboeren oppleves som en trygghet for mange. Særlig for beboere som verken kan norsk eller engelsk er det til stor hjelp for deres daglige kommunikasjon med mottakspersonalet dersom en av de ansatte snakker deres språk. Beboere vil ofte velge å gå til ansatte som kan deres språk og som kan ta spørsmål og problemer videre til den ansatte på mottaket som kan besvare henvendelsen.

Flere påpeker imidlertid at god kommunikasjon er viktig, uavhengig av kulturell bakgrunn. Med andre ord er det viktig at også kommunikasjonen mellom beboere og etnisk norske ansatte fungerer. Som en av våre informanter uttalte:

Det er kun når kommunikasjonen ikke fungerer at det kan være en fordel å ha ansatte som snakker samme språk som meg (mottaksbeboer).

Som vi har vært inne på tror flere ansatte at beboere velger å henvende seg til ansatte fra samme nasjonalitet eller språkgruppe. Dette kan skyldes språkdimensjonen, men også at beboere oppfatter minoritetsansatte som "en av dem" på grunn av deres migrasjons- og mottakserfaringer. Beboerne vi har snakket med forstår det slik at det kommer an på problemets karakter når det gjelder hvem de velger å gå til med spørsmål og problemer. Beboere ved mottak får, ifølge våre informanter, raskt oversikt over hvem de kan stole på og gå til, uavhengig av nasjonalitet. Gjennom våre intervjuer kommer det også frem en holdning blant beboerne om at etnisk norske ansatte kan forstå litt av saken, mens minoritetsansatte kan forstå situasjonen på et dypere plan. Som en av våre informanter uttrykker det: "Nordmenn bryr seg, men innvandrersansatte kan forstå mer".

Mange av problemene beboerne møter er selvopplevde hos minoritetsansatte, det være seg kommunikasjonsutfordringer, frustrasjon ved livet på mottaket eller usikkerhet med tanke på asylsøknaden. Dette selvopplevde aspektet betegnes som en fordel av beboerne når det oppstår konkrete situasjoner som ansatte må involvere seg i. Ved misnøye knyttet til for eksempel inventaret på rommene, relasjoner mellom beboere eller vaskeregler opplever beboerne at minoritetsansatte i større grad kan sette seg inn i hvordan situasjonen er enn hva etnisk norske ansatte kan.

Det ser dermed ut til at minoritetsansatte oppnår en særlig troverdighet i spesifikke situasjoner på mottaket. Samtidig antyder våre informanter at beboere opplever å opprettholde en form for verdighet i situasjonene på grunn av dette. Minoritetsansatte kan i slike situasjoner, på grunn av sin legitimitet og sin "insider"-rolle, derfor virke som en motvekt på beboernes inntrykk av at mottaksansatte ikke forstår deres situasjon, og også på den skjeve maktbalansen i klient-personalrelasjonen (som ellers ofte tar form som en majoritets-minoritetsrelasjon). Det å ha ansatte fra samme bakgrunn kan videre være med på å opprettholde en form for normalitet for beboerne, på grunn av et språk- eller kulturfellesskap.

Beboernes vurderinger av hvem de ønsker å gå til er imidlertid todelt. På den ene siden ser mange fordelene med å kunne kommunisere på morsmålet sitt. På den andre siden kan den kulturelle nærheten i enkelte situasjoner oppleves som negativt av beboerne.

En av våre informanter uttaler i denne sammenhengen: ”Noen ganger kan en ansatt fra ditt eget land være din største trussel”. På spørsmål om i hvilke tilfeller dette kan forekomme uttaler beboeren:

En ansatt med andre politiske agendaer enn asylsøkeren kan bli et problem i den jobben de i utgangspunktet skal utføre, uavhengig av kulturell bakgrunn. Å komme fra samme nasjonalitet vil ikke nødvendigvis si at en har samme politisk ståsted (mottaksbeboer).

Dette fører oss tilbake til innvandrersansattes ”insiderrolle” som vi diskuterte tidligere i rapporten. I tillegg til de mange fordelene en insidersrolle gir, følger det også visse utfordringer med rollen. I tillegg til problemene som knyttes til den allerede diskuterte ”going native”-problematikken, kan insiderposisjonen også linkes til oppfatninger om at den ansatte er for nær, og at han/hun kanskje vil lekke fortrolig informasjon til andre i innvandrermiljøet som beboeren antar at den ansatte er en del av. I litteraturen beskrives denne utfordringen på følgende måte:

...it is important to emphasize that the insidersness is not an absolute advantage. Being categorized as a potential friend of other immigrants in the community, they might think that he could share gossip and confidential information in informal settings. Therefore, he felt that people sometimes might prefer to share certain kinds of confidentialities (secrets) with outsiders. It is sometimes easier to share information about one's own social world to an outsider far removed from that world because he is stranger. It might also be easier for them to confess to someone whose outsidersness makes him neutral in relation to conflicts, cliques and alliances within the community (Coffey og Atkinson 1996; Hammersley og Atkinson 1996; Valenta 2008: 55)

Våre informanter understreker at alle ansatte, uavhengig av etnisk bakgrunn, er nødt til å være nøytrale i forhold til verdier og holdninger knyttet til for eksempel religion, politikk og innvandrere. Det er derfor ekstra viktig at den enkelte ansatte ivaretar sin rolle som profesjonell i samhandlingen med beboere på mottaket. Uttalelser fra beboere antyder at ansatte med etnisk norsk bakgrunn i disse sammenhengene ofte fremstår som mer profesjonelle og nøytrale, selv om de i realiteten ikke trenger å være det. Likevel vil beboere ofte velge å gå til ansatte med samme språkbakgrunn. Dette skyldes, ifølge våre informanter, at det er lettere å kommunisere problemet, samtidig som den ansatte lettere forstår problemet, og derfor lettere kan hjelpe.

Selv om migrasjons- og mottakserfaringer i utgangspunktet er positivt for relasjonen med beboere, er det ikke alltid sagt at samme erfaring gjør at problemet blir lettere å løse. Oppsummert kan en derfor si at etnisitet kun er én av faktorene som påvirker i hvilke situasjoner beboere henvender seg eller ikke henvender seg til minoritetsansatte. Beboerne velger å gå til den personen de tror kan hjelpe, uavhengig av bakgrunn, og det ser ut til at beboerens og den ansattes språkkunnskaper, den ansattes stilling på mottaket, den ansattes individuelle karakteristikk, samt relasjonen beboeren har etablert med den ansatte påvirker hvem beboeren tar kontakt med.

6.2 Minoritetsansatte som rollemodeller og brobyggere

Som vi har vært inne på kan minoritetsansatte, gjennom sin tilstedeværelse på mottakene, forsterke selvrekrutteringspraksisen innenfor mottakssystemet. Når beboere ser at innvandrere har etterspurte ressurser og at det er mulig å få jobb i enkelte segmenter av det norske arbeidsmarkedet, kan det styrke deres tro på arbeidsmulighetene i etterkant av et positivt vedtak. Under et fokusgruppeintervju spurte vi informantene hva slags yrke de kunne tenkt seg å jobbe i etter at de har flyttet ut av mottaket. Samtlige oppga at de kunne tenkt seg å jobbe i et mottak eller lignende.⁶⁴ Under et annet intervju i det samme mottaket uttalte en informant:

Ja, jeg kunne tenkt meg å jobbe i et asylmottak. Jeg har bodd her i så lang tid at jeg føler at jeg kan orientere meg godt i dette. Jeg vet hvordan det er å komme hit, vente på svar og få avslag... Vi vet hvordan folk har det... Når jeg ser at andre tidligere asylsøkere har klart det blir jeg glad. Jeg vet at jeg kanskje vil få en slik jobb... Jeg har allerede sagt hvor viktige disse personene er for oss...⁶⁵ (mottaksbeboer).

Minoritetsansatte ser med andre ord ut til å oppfattes som inspirasjonskilder og rollemodeller av beboerne. De ansattes rolle kan ses opp mot studier av tospråklige lærere i skolen, hvor en ser at lærerne, gjennom sin representasjon av elevenes språk og kultur, blir identifikasjonsfigurer for elevene (Lund 2008; Valenta og Berg 2009). På samme måte kan minoritetsansatte oppnå den samme funksjonen for beboere på mottak. Innvandrere som "har lyktes" kan, som tidligere nevnt, skape en positiv kollektiv selvoppfatning blant beboere, og kan videre være en delforklaring på hvorfor så mange innvandrere søker seg til mottakssystemet. Følelsen av å besitte spesifikke

⁶⁴ Det bør nevnes at disse beboerne bodde i et mottak som hadde mange ansatte med minoritetsbakgrunn som jobbet i forskjellige stillinger. Med andre ord hadde disse beboerne stor tilgang til rollemodeller de kunne identifisere seg med.

⁶⁵ Informanten refererer til ansatte med innvandrerbakgrunn.

ressurser som denne delen av det norske arbeidsmarkedet etterspør, kan slik sett styrke integreringsprosessen. Som en av beboerne uttalte:

Jeg tror at grunnen til at det er så mange ansatte med innvandrerbakgrunn i det norske mottakssystemet har sammenheng med den spesielle hjelpen de kan gi beboere (mottaksbeboer).

En annen beboer sa:

Jeg tror dette har en sammenheng med at ansatte med innvandrerbakgrunn har en større forståelse for det beboerne opplever, og dermed kan forklare systemet ut fra vårt ståsted (mottaksbeboer).

Ansatte med ulike bakgrunner som jobber på mottak kan også fungere som brobyggere til det norske samfunnet. Flere av beboerne vi snakket med ser det som svært positivt at minoritetsansatte kan fortelle om sine erfaringer som ny i det norske samfunnet, og gjøre overgangen til det norske samfunnet lettere for beboerne. Ansatte med innvandrerbakgrunn kan fortelle om lover og regler, rettigheter og plikter, kulturelle og sosiale normer og så videre fra et minoritetsperspektiv. I kraft av deres bakgrunn som innvandrere og ofte tidligere mottaksbeboere og deres nåværende stilling i det norske samfunnet innehar minoritetsansatte det som Galindo betegner som ”bridging identity” – en form for identitet som skaper en kobling mellom tidligere erfaringer og personens yrkesrolle (Galindo 1996: 85). Selv om Galindo studerte tospråklige lærere og deres rolle i skoleverket, kan denne formen for brobyggende identitet overføres til minoritetsansatte i mottak.

6.3 Favorisering av ”egne grupper”

Minoritetsansattes tendens til å favorisere beboere fra sin egen språkgruppe eller nasjonalitet har blitt behandlet tidligere i rapporten. Som vi har sett mener enkelte mottaksansatte at ansatte med innvandrerbakgrunn i visse tilfeller gir etter for beboeres forventninger om særbehandling. Andre understreker at beboere ofte *tror* at det forekommer favorisering, og derfor fortolker minoritetsansattes handlinger ut fra dette. Hva mener beboerne selv om dette?

Alle beboerne vi snakket med har opplevd at ansatte oftere hjelper beboere fra sin egen nasjonalitet eller språkgruppe. Dette kan gjelde både hjelp i resepsjonen, inventarønsker til rommene og forespørsler knyttet til asylsøknaden. Ansatte vil, ifølge våre informanter, ofte oppføre seg annerledes overfor sin egen gruppe; de er mer

vennskapelige og tar seg mer tid til å forklare, forstå og hjelpe. Flere synes det er noe negativt at de ansatte opptrer partisk og hjelper sine egne, men de fleste opplever det likevel ikke som et stort problem. Beboerne uttrykker at det er få konflikter på grunn av forskjellsbehandlingen, og at de fleste ”har nok med sine egne problemer”. En av beboerne uttalte:

Beboere forstår hverandres situasjon, og det er lite konflikter som følge av en eventuell favorisering. Alle ser at det kan være en fordel for de beboerne som blir favorisert (mottaksbeboer).

Den lave graden av konflikt kan også ses opp mot flere av beboerens forståelse av favoriseringen. Flere av våre informanter mener at det ikke er det at den ansatte kommer fra samme land/gruppe som fører til favorisering, men i stedet det at en kan kommunisere enkelt sammen på samme språk. Favorisering på grunn av språk er dermed ikke nødvendigvis gjort ut fra negative holdninger til andre grupper. Det handler, ifølge flere av informantene, mer om at det å ha samme språk automatisk gjør at en sympatiserer mer med en person.

Samtidig poengterer flere at minoritetsansatte opplever et forventingspress fra beboere med samme bakgrunn, og at andre beboere ofte kan tolke samhandlinger som favorisering. En informant som jobbet med å dele ut klær til andre beboere i mottakets ”butikk”⁶⁶ sa at hun selv opplevde disse prosessene, noe som ga henne en bedre forståelse for utfordringene ansatte med minoritetsbakgrunn må mestre i løsningen av hverdagsoppgaver i mottaket. Informanten fortalte følgende:

Det tok meg ikke lang tid før jeg innså at andre ville kunne beskyldte meg for forskjellsbehandling. Jeg delte ut klær, men da mine landsmenn kom snakket vi morsmål, og de snek i køen. Andre beboere begynte å se litt rart på meg. De mente sikkert at jeg prioriterer mine egne... Senere taklet jeg denne situasjonen ved å henvende meg først til beboere som ikke hører til min etniske gruppe. Dette kan også være problematisk, men du kan forklare deg lettere til dine egne... Jeg opplevde at enkelte av de ansatte bruker samme strategi. De må være forsiktige ellers blir de beskyldt for forskjellsbehandling (mottaksbeboer).

Selv om de fleste vi har snakket med ikke opplever favoriseringen som svært negativt, ser de fordelene med å ha ansatte med samme bakgrunn på mottaket. Enkelte poengterer at det ville vært positivt å ha en ansatt på mottaket som snakket deres språk,

⁶⁶ Informantenes innsats er en del av mottakets samarbeid med lokale NGOer som samler inn brukte klær som senere deles ut til beboere i mottakets ”butikk”.

da vedkommende kunne fungert som videreformidler til ansatte som kan hjelpe. Som en beboer sa:

Vi har ingen i personalet som snakker vårt morsmål. Vi er ikke så heldige som de russisktalende og arabisktalende beboerne som har slike personer. Det ville vært flott hvis vi også kunne ha en slik kontaktperson (mottaksbeboer).

Det språkmessige aspektet er viktig å diskutere på et mer overordnet nivå siden det, slik vi ser det, kan relateres til et sentralt dilemma i mottaksarbeidet og i arbeidet med tilpasset tjenesteyting generelt sett: realiteten om at tilpasset tjenesteyting kan komme i friksjon med målene om å gi lik tjeneste til alle. Ansatte med minoritetsbakgrunn dekker et antall språk og det er naturlig at for eksempel somaliske beboere vil identifisere seg mer med somaliske mottaksansatte enn iranske beboere vil gjøre. Det er også viktig å erkjenne at selv om minoritetsansatte har potensial til å bidra til å forbedre relasjoner mellom beboere og personalet og gi et mer tilpasset tilbud, kan de ikke dekke alle grupper. Våre funn tilsier at spesielt beboere som ikke kan engelsk eller norsk og som ikke har "sin person" blant ansatte til tider vil føle seg glemt. De er avhengige av andre beboere fra samme språkgruppe som kan engelsk eller norsk og den tolkingshjelp de kan tilby. Ellers er de avhengige av ekstern tolking, men slike samhandlinger må avtales på forhånd ettersom tolkene må bestilles. Denne tjenesten er lite anvendelig i løsningen av daglige gjøremål/beboernes praktiske behov og kravene som stilles til uformell samhandling og dynamisk miljøarbeid. Oppsummert kan minoritetsansatte tilby et bedre tilpasset tilbud til enkelte beboere, men ikke til alle. Selv om resultatet er en forskjellsbehandling, i den forstand at en gruppe får mer/bedre tilpasset tjeneste enn andre, er det selvsagt bedre at noen får det (eller flest mulig får det) enn at ingen får det.

6.4 Faktorer som påvirker beboernes oppfatninger av minoritetsansatte

I Knudsens studie fra 1980-tallet opplevde flyktningene at ansatte byttet mellom rollen som myndighetsperson og rollen som hjelper, mens de ansatte selv opplevde at de hadde en rolle som "profesjonell hjelper" med både hjelpe- og kontrollopgaver (Knudsen 1986: 110). I møtet med beboere må mottaksansatte hele tiden balansere mellom empati og profesjonalitet – mellom nærhet og distanse. Beboere må på sin side prøve å forstå de ansattes "doble" rolle, og rammene og de strukturelle betingelsene som ligger i de ansattes daglige oppgaveløsning.

Gjennom våre samtaler med beboerne kom det frem at de ofte vurderer etnisk norske ansatte som mer distanserte og profesjonelle, og motsatt, minoritetsansatte som mer empatiske og "nære". Etnisk norske ansatte plasseres med andre ord oftere i en "profesjonell" rolle, mens minoritetsansatte oppfattes som "hjelpere". Beboerne gir uttrykk for at ansatte med innvandrerbakgrunn i større grad kan sette seg inn i og forstå deres situasjon. Deres empati og forståelse oppleves ofte som mer troverdig, selv om de ansatte ikke nødvendigvis trenger å gjøre noe spesielt. De blir, i kraft av sin bakgrunn, tilegnet mer troverdighet og situasjonsforståelse. Etnisk norske ansatte kan, ifølge enkelte vi har snakket med, mangle "kjærligheten" til beboerne: "De ser det kun som en jobb". Fordi etnisk norske ansatte mangler migrasjonserfaringen opplever informantene at det ikke er alltid de etnisk norske ansatte forstår problemene til beboerne. Men, som en informant understreker: "De ansatte har likevel alltid et ønske om å hjelpe".

Samtidig som minoritetsansatte ofte gis mer troverdighet blir de imidlertid også lettere beskyldt, både av beboere og sine norske kolleger, for manglende profesjonalitet, forskjellsbehandling og så videre, kanskje nettopp på grunn av sin nærhet og empati med beboerne. Beboerne vi snakket med lager med andre ord et skille mellom etnisk norske ansatte og minoritetsansatte når det kommer til profesjonalitet. Det ser ut til å eksistere en holdning om at ansatte med etnisk norsk bakgrunn følger reglene, mens minoritetsansatte, særlig i situasjoner hvor det gjelder beboere fra samme gruppe, går noe utenom lovverket.

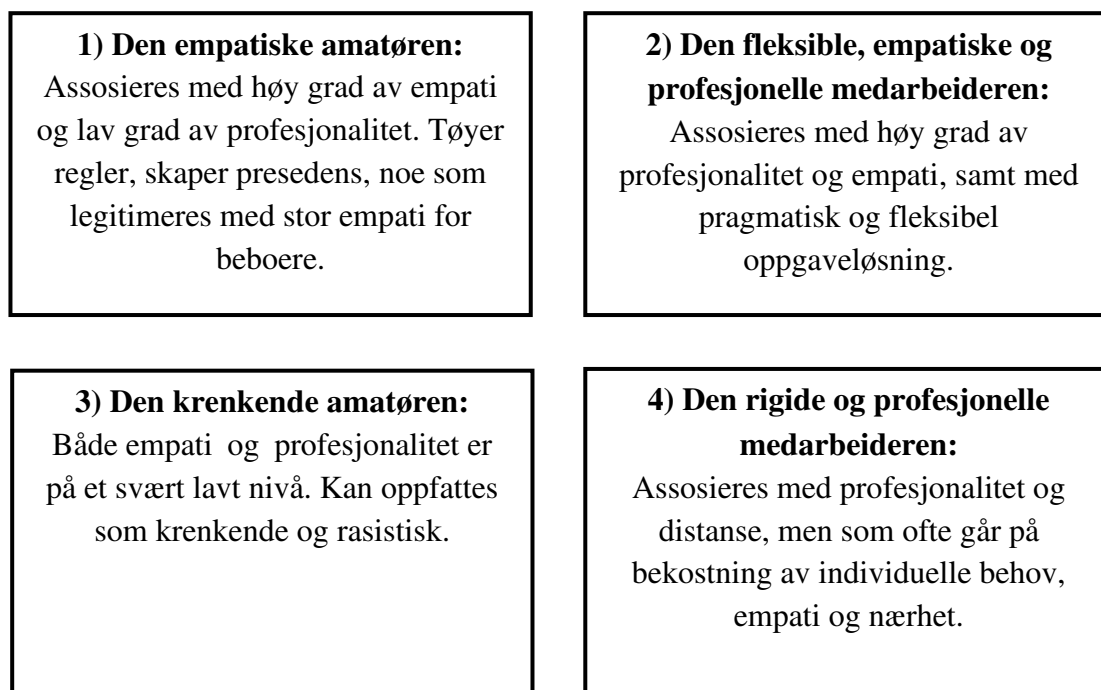
På den ene siden opplever enkelte beboere at norske ansatte generelt sett er mer profesjonelle og har større kompetanse om det norske lovverket. På den andre siden opplever de at ansattes profesjonalitet i noen sammenhenger blir "for profesjonell" og distansert. Flere vi har snakket med understreker at det av og til er en god ting at de ansatte kan gå utenom reglene, særlig i tilfeller der byråkratiske regler forsinker løsninger. Med andre ord indikerer våre funn at beboerne er ambivalente i forhold til begge kategorier ansatte. For eksempel har beboere som har understreket at det er viktig å ha minoritetsansatte i mottak også sagt at de har negative erfaringer med noen av disse ansatte. Blant annet ble det referert til manglende profesjonalitet og favorisering. Derfor understreker beboere at det er vel så viktig med kompetanse og profesjonalitet, som med språkkunnskaper. Med bakgrunn i dette etterspør beboerne mer trening og kompetanseheving blant ansatte med innvandrerbakgrunn, særlig i forhold til nøytralitet. Slik sett uttrykker beboerne den samme holdningen som flere av de mottaksansatte om at minoritetsansatte bør tilbys trening i å finne en balanse mellom empati og profesjonell distanse i relasjonene med beboere. Dette er et interessant funn, i og med at det antyder at beboere, selv om de setter pris på

minoritetsansattes særegne perspektiver og empati, samtidig ser utfordringer i forhold til profesjonalitet.

Ut fra våre data kan det se ut som at ansatte, gjennom nærhet og vennskap med beboere, risikerer at deres oppfattede profesjonalitet blir redusert. Med andre ord kan det se ut som at en del ansatte med innvandrerbakgrunn ved å få en vennskaplig relasjon til beboere mister litt av sin profesjonalitet, sett fra beboernes ståsted. Igjen handler det ikke nødvendigvis om en faktisk uprofesjonalitet, men om at minoritetsansatte i enkelte situasjoner kan bli stemplet som uprofesjonelle medarbeidere som bryter normen fordi dette forventes av personer som hører til denne kategorien. Selv om handlingen ikke nødvendigvis er uprofesjonell, fortolkes den slik av andre (Mead 1934).

Med utgangspunkt i beboernes fortellinger kan vi differensiere mellom fire idealtyper mottaksansatte. På denne måten kan vi rydde opp i datamaterialet ved å klargjøre analytiske kategorier, samt belyse tendenser som antydes i datamaterialet. Idealtypene som presenteres i figur 15 er ikke ment å beskrive "ekte" individer, men heller å klargjøre hva slags oppfatninger informantene har, og hva slags egenskaper som tillegges minoritetsansatte og etnisk norske ansatte.

Figur 15. Oppfatninger av mottaksansatte: fire idealtyper.



Våre informanter har en tendens til å assosiere ansatte med innvandrerbakgrunn med empati og nærhet og etnisk norske ansatte med profesjonalitet. I den mest stereotype

formen vil minoritetsansatte falle innenfor kategori 1 og etnisk norske i kategori 4. Det er viktig å påpeke til alle aktører som er involverte i mottaksfeltet at disse stereotypene kun gir en forenklet beskrivelse av minoritetsansatte og etnisk norske ansatte. Forestillinger som faller innenfor kategori 3 er imidlertid de som er de mest problematiske. Denne kategorien assosieres med krenkelser, umyndiggjøring, nedlatende behandling, latskap, liten innlevelse og manglende vilje til å hjelpe og av og til med rasistiske holdninger. Enkelte beboere har primært referert til de etnisk norske ansatte når disse egenskapene hos mottaksansatte ble nevnt, men dette utelukker ikke at minoritetsansatte ikke kan fremstå som både uprofesjonelle og nedlatende, eller til og med rasistiske. Manglende faglig bakgrunn kombinert med overdreven selvtillit, eller manglende bekymringer for at en skal bli beskyldt for diskriminering og rasisme ettersom en selv er innvandrer, kan føre til at enkelte minoritetsansatte faktisk kan bidra til å forsterke forskjellige krenkelsesprosesser.

Det blir tydelig at kategori 2, der mottaksansatte kombinerer empati og fleksibilitet med objektivitet og konsekvent profesjonalitet, er noe alle ansatte bør strekke seg etter. Samtidig er det viktig å understreke at denne posisjonen ikke er helt uproblematisk. I enkelte situasjoner vil det være vanskelig å forene målene om empati og profesjonalitet. Videre vil ulike handlinger ikke alltid være i samsvar med hvordan de fortolkes. For eksempel kan en ha høy grad av empati, men samtidig oppfattes som hjerteløs fordi en er nødt til å opptre med distanse og skjære gjennom i enkelte saker/situasjoner. Utfordringen for de ansatte blir dermed å utvikle mestringsstrategier som gjør at beboere opplever at de på en troverdig måte balanser mellom nærhet og distanse.

Denne balansen kan etterstrebes på individnivå hos den enkelte ansatte, men mottakene bør ikke kvele de positive aspektene ved de nevnte stereotype oppfatningene. En mangfoldig personalgruppe kan på et gruppenivå oppfattes som både profesjonell og empatisk nettopp på grunn av stereotypene om at ”innvandrere er empatiske”, at ”nordmenn er mer profesjonelle i sin jobb”, at ”nordmenn kan mer om Norge” og så videre. Det kan også kanskje delvis forklare hvorfor beboerne understreker at det må være en balanse når det gjelder etnisitet blant de ansatte. Etnisk norske ansatte og minoritetsansatte innehar, ifølge beboerne, forskjellige, men komplementære egenskaper. Dette illustreres av følgende uttalelse:

Ansatte med innvandrerbakgrunn kan se en sak fra en side fordi det er selvopplevd og erfart, mens ansatte med etnisk norsk bakgrunn ser en sak fra en mer profesjonell side. Begge egenskapene er viktige, og det blir derfor viktig at de ansatte utfyller hverandres kompetanse (mottaksbeboer).

Enkelte av beboerne vi snakket med mente at etnisk norske ansatte holdt mottakssystemet sammen gjennom sin kjennskap til systemet, lover og regler. Dersom en kun hadde ansatte med innvandrerbakgrunn ville systemet, ifølge disse beboerne, kollapse. Igjen ser vi en tendens til at beboere har større tiltro til etnisk norske ansattes profesjonalitet og systemfaglige kompetanse.

Selv om beboerne opplever at etnisk norske ansatte og minoritetsansatte ofte innehar ulike roller på mottaket, understreker alle at personlige egenskaper er viktigere enn den ansattes etniske bakgrunn. Beboerne lister opp en rekke egenskaper de opplever som sentrale for mottaksansatte. En viktig egenskap er, ifølge beboerne, tålmodighet, delvis fordi det er så mange problemer blant beboerne, og delvis fordi mangelen på normalitet fører til at beboerne ofte handler annerledes enn de ville gjort i en normal kontekst. Videre løftes forståelse og empati frem som viktige egenskaper. Som en av beboerne uttaler:

Det viktigste er at ansatte kan forstå situasjonen og ha empati. Det er ikke nok å ha et vitnemål og faglig kompetanse. Det handler heller ikke nødvendigvis om erfaring fra migrasjon og livet på mottak, men om å være psykologisk orientert mot vår situasjon (mottaksbeboer).

I dette legger beboerne også det å bli sett og hørt. Beboerne vet at ansatte gjør det de kan innenfor de begrensningene de har ut fra lovverket, og påpeker at det ikke nødvendigvis kun er en løsning på problemet som hjelper. En av beboerne sier: "De ansatte kan ikke alltid hjelpe oss, det vet vi, men de må kunne høre på oss". Mye av arbeidet bør derfor, ifølge beboerne selv, handle om å vri beboerne over til positiv tenkning, og hjelpe dem til å se muligheter og potensial.

Det er flere faktorer som påvirker beboernes oppfatninger av minoritetsansatte. I tillegg til egenskaper ved de ansatte, og deres mestring/balansegang mellom nærhet, distanse, profesjonalitet og empati, bør en også se på egenskaper ved beboerne. Som nevnt i innledningskapittelet hadde vi en hypotese om at forskjellige kategorier beboere vil ha ulik oppfatning av minoritetsansatte, og vektlegge ulikt de ansattes forskjellige former for oppgaveløsning på mottaket. Våre funn har i stor grad bekreftet denne antakelsen, og vi ser at hvordan beboere oppfatter og vurderer minoritetsansattes rolle avhenger av flere faktorer. Beboerne kan deles inn i kategorier etter følgende dikotomier:

Figur 16. Faktorer som påvirker beboeres oppfatninger av minoritetsansatte.

Behersker norsk/engelsk	Behersker ikke norsk/engelsk
Har beboere i egen gruppe som behersker norsk/engelsk	Har ikke beboere i egen gruppe som behersker norsk/engelsk
Har ansatte på mottaket som snakker samme språk	Har ikke ansatte på mottaket som snakker samme språk
Er i konflikt med ansatte	Er ikke i konflikt med ansatte
Vurderer ansatte som en trussel på grunn av politiske, religiøse, rasistiske eller andre grunner	Vurderer ikke ansatte som en trussel på grunn av politiske, religiøse, rasistiske eller andre grunner

For det første vil minoritetsansatte spille en ulik rolle for beboere avhengig av om beboeren behersker norsk eller engelsk. Dersom beboeren ikke kan kommunisere med mottaksansatte på norsk eller engelsk vil det å ha en ansatt fra samme språkgruppe oppleves som svært viktig for vedkommende. Dersom beboeren i tillegg ikke har personer i sin egen gruppe som snakker norsk eller engelsk vil denne ansatte bli beboerens eneste kommunikasjonskanal inn mot andre ansatte, og vil sannsynligvis spille en sentral rolle i tolking, oversetting og viderebringning av spørsmål til andre ansatte. Slik sett vil minoritetsansatte oppfattes ulikt alt etter hvor sentrale de er for beboerne som kommunikasjonshjelpere.

Beboeres oppfatning av minoritetsansatte vil også påvirkes av den sosiale settingen. Dersom en befinner seg i en konflikt med den ansatte kan beboeren, naturlig nok, vurdere personen mer negativt. Gjennom fortellingene til våre informanter kommer det frem at det særlig er i konfliktsituasjoner at beboerne vurderer minoritetsansatte som mindre profesjonelle og mer favoriserende. Minoritetsansatte kan innta ulike roller i konfliktsituasjoner. I enkelte situasjoner kan de fremstå som mellommenn og konfliktløser (der norske ansatte anklages for manglende empati og rigiditet), mens i andre situasjoner kan minoritetsansatte utsettes for ulike beskyldninger og være en sentral del av konflikten.

Det bør påpekes at de presenterte kategoriene og dikotomiene ikke er statiske. Beboerne vil befinne seg i ulike kombinasjoner av disse kategoriene, noe som i enkelte tilfeller kan forårsake ambivalenser og spenninger. Sett at en beboer er avhengig av en minoritetsansatt for å kunne kommunisere sine ønsker og spørsmål til andre ansatte. Samtidig kan beboeren oppleve aversjon eller mistenksomhet mot en minoritetsansatt på grunn av vedkommendes klan tilhørighet, etnisitet, eller ulike politiske standpunkt. Hvordan skal beboeren forholde seg til denne situasjonen? Denne typen avhengighetsforhold kan bli en belastning for beboeren, enten ved at han/hun mister

sin eneste kommunikasjonskanal, eller ved at vedkommende må forholde seg til en person som han/hun ikke har tillit til. Avhengighet kombinert med manglende tillit kan føre til ubehag i samhandlinger, tilbaketrekning og krenkelser (Valenta 2001). Her bør det imidlertid understrekes at våre intervjuer (både med beboere og minoritetsansatte) indikerer at slike spenninger kan mestres via en fleksibel, vennlig og respektfull tilnærming til beboerne. Våre kvalitative data antyder at de profesjonelle minoritetsansatte er fullstendig klare over hvor stort ansvar de har, og hvor sensitive de må være i løpet av samhandlinger med visse kategorier beboere.

7. Oppsummering

I dette kapitlet oppsummerer vi våre sentrale funn og gir en rekke anbefalinger for det videre mangfoldsarbeidet. Vi vil understreke at argumentasjonen som anbefalingene baseres på er presentert på en svært konsentrert måte, og at full forståelse for disse anbefalingene forutsetter at leseren fordyper seg i analysene vi har gjort i de foregående kapitlene.

7.1 Konklusjoner og anbefalinger

- Hero har en imponerende høy andel ansatte med innvandrerbakgrunn. Det ser ut til at den høye andelen kan forklares med forskjellige faktorer. Den kan delvis forklares med Heros fokus på en inkluderende rekrutteringspraksis, men også med selvrekrutteringstendenser og mangel på andre tilbud. Eksterne faktorer inkluderer flyktningers og innvandreres generelt vanskelige situasjon på det norske arbeidsmarkedet som kan kobles til mottaksbransjens behov for innvandreres kultur-/språkkompetanse og asylsøker-/migrasjonserfaringer.
- Denne rapporten indikerer at det finnes en klar holdning i mottakene om at ansatte med innvandrerbakgrunn bidrar til mottaksdriften på en positiv måte. Det store flertallet ansatte mener at det er mange fordeler ved å ha ansatte med innvandrerbakgrunn. Når det gjelder fordeler mener man at ansatte med innvandrerbakgrunn med sine migrasjonserfaringer, språkkunnskaper og erfaringer med å bo i mottak utgjør en klar ressurs på mottakene. De bidrar med tilleggsperspektiver i faglige samtaler, og de er en berikelse for arbeidsmiljøet.
- Samtidig ser det ut til at mange mener at en ikke bør øke andelen ansatte med innvandrerbakgrunn, noe som kan forklares med at et stort antall mottak allerede har en høy andel minoritetsansatte. Dette utelukker ikke at det finnes en del ulemper ved å ha ansatte med innvandrerbakgrunn. I forbindelse med ulempene refereres det blant annet til utfordringer knyttet til minoritetsansattes manglende språkkunnskaper, profesjonalitet og nøytralitet. Samtidig ser vi at etnisk norske ansatte og ansatte med innvandrerbakgrunn har ulike perspektiver på dette området. Innvandrere argumenterer på en overbevisende måte for at en må skille mellom det de gjør og hvordan deres handlinger (mis)tolkes av andre. Innvandrere neglisjerer ikke utfordringene de møter i hverdagen, men historiene vi er blitt fortalt antyder at deres handlinger bør kontekstualiseres. Disse

perspektivene bør spres i organisasjonen, og vår rapport kan forhåpentligvis også bidra til dette.

- Våre funn tilsier at det er minst like viktig å inkludere det *mestringsorienterte* fokuset i mangfoldsarbeidet som gjøres i mottakene, det vil si perspektivene som vil bidra til overbevise ansatte om at utfordringene som minoritetsansatte møter i hverdagen kan mestres. Dette fokuset vil bidra til at ansatte på en mer realistisk måte ser hva slags kompetanse som må til for at en skal kunne fungere i sentrale stillinger på mottakene. Oppfatninger, både hos minoritetspersoner og majoritetspersoner, om at for eksempel språkkravene er svært høye bør diskuteres på en mer nøktern måte. Slik det er i dag kan de lett fremstå som et ”ekskluderingsmantra”. En må huske at det finnes mange andre yrker i Norge der det stilles høye krav på dette området, men hvor det likevel kan finnes personer med innvandrerbakgrunn i disse yrkene. En bør fokusere på hvordan minoritetsansatte kan mestre slike utfordringer, og være opptatt av å klargjøre hva personer i slike stillinger kan bidra med, og hvordan de kan kompensere for sine potensielle svakheter. Dette utelukker ikke at det bør legges til rette for at de som virkelig har behov for bedre norskkunnskaper kan få et slikt tilbud.
- Når det gjelder rekrutteringsaspektet i mangfoldsarbeidet gjenstår det å oppnå en mer balansert spredning på tvers av stillinger i mottakene. Det er relativt få ansatte med innvandrerbakgrunn som innehar mottakslederstillinger, noe som kan forklares med både eksterne og interne faktorer. En kan her referere til manglende språkkompetanse og kvalifikasjoner til søkere som tiltrekkes av mottakssystemet, og særlig til stillinger med lav profesjonaliseringsgrad. Videre kan en ikke utelukke at selvekskludering samt interne kvalifikasjonskrav og oppfatninger av hva som er relevant kompetanse også kan forklare segmenteringstendensene innenfor mottakssystemet.
- Det er viktig å forankre mangfoldsarbeidet i ledelsen og få det formalisert og nedfelt i organisasjonens styringsdokumenter og utviklingsplaner. Hero har allerede gjort mye på dette området. Det anbefales at målene om en økt andel ansatte med innvandrerbakgrunn i mottakslederposisjoner operasjonaliseres og konkretiseres i enda større grad, blant annet ved at en definerer målene, midlene og tidsrammen på en enda tydeligere måte i kompetanseutviklingsplanene. Mangfoldsarbeidet bør ikke kun forankres i ledelsen, men også på lokalt nivå. Derfor er det viktig at mottaksansatte gjøres bedre kjent med målsetninger, tiltak og formelle rutiner som fokuserer på mangfoldsarbeidet. Denne rapporten viser blant annet at en stor andel mottaksansatte ikke vet eller er usikre på om det finnes formelle rutiner på dette området. Økt kjennskap til og fokus på disse

rutinene vil øke bevisstheten av viktigheten av og de ulike dimensjonene/nyansene ved mangfoldsarbeidet.

- Denne rapporten viser at selv om ansatte med minoritetsbakgrunn er klart underrepresenterte i sentrale stillinger i mottaket, er det et fåtall ansatte som mener at det bør være flere ansatte med innvandrerbakgrunn i mottakslederstillinger. Det ser ut til at det finnes en problemorientert innstilling som tilsier at innvandreransatte ikke passer i slike stillinger, og at denne ikke bare finnes hos etnisk norske ansatte, men også blant en betydelig andel ansatte med innvandrerbakgrunn. Dette kan bety at en økt satsing på rekrutting av innvandrere i lederstillinger vil kunne betraktes som noe som påtvinges ovenfra. Derfor bør organisasjonen jobbe aktivt med å motvirke denne holdningen, blant annet ved å vise alle de positive effektene av en økt rekruttering av innvandrere i sentrale stillinger og ved å vise at utfordringene som innvandrere kan møte i slike stillinger kan mestres.
- Mottaksansatte gir flere forslag til hva som kan gjøres for å bedre, kvalitativt sett, mangfoldsarbeidet i Hero. Det som nevnes er høyere verdsetting av minoritetsansattes realkompetanse, og et enda større fokus på deres profesjonalisering og kompetanseheving. Når det gjelder realkompetanse antydes det at minoritetsansattes asylsøker- og migrasjonserfaringer og deres betydning som rollemodeller er viktige å ha, ikke bare i miljøarbeiderstillinger, men også, om ikke enda viktigere, i fagstillinger og i ledelsen. Når det gjelder kompetanse ser det ut til at manglende norskkunnskaper, lederkompetanse og generelle kunnskaper om norsk arbeidsliv hindrer mobiliteten oppover, noe som kan bedres med spesielt tilpassede kurs. Når det gjelder profesjonalisering og kvalifikasjoner bør en se hva som kan gjøres både internt og eksternt i forhold til kursing og godkjenning av utenlandsk utdanning. Hero tilbyr allerede diverse kompetansehevende opplegg til ansatte. Denne rapporten indikerer også at flertallet av minoritetsansatte mener at de har gode muligheter for karriereprogresjon. Det ser imidlertid ut til at mange fremdeles mener at behovet for økt kompetanseheving overgår det eksisterende tilbudet. Det anbefales derfor at en videreutvikler dette arbeidet.

Referanser

Adams, R. (2003). *Social work and empowerment*. London. Macmillian.

Berg, B. (1990). *Asylmottak - et sted å være eller et sted å lære?* Trondheim. SINTEF IFIM.

Berg, B. og N. Sveaass m.fl. (2005). "Det hainnle om å leve "Tiltak for å bedre psykisk helse for beboere i asylmottak. Trondheim/Oslo. SINTEF/NKVTS.

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

Blom, S. og K. Henriksen (red.) (2008). *Levekår blant innvandrere i Norge 2005/2006*. Oslo. Statistisk sentralbyrå.

Brekke, J. P. (2004). *While we are waiting. Uncertainty and empowerment among asylum-seekers in Sweden*. Oslo. ISF.

Brekke, J. P. og S. Søyholt (2005). *I velferdsstatens grenseland. En evaluering av ordningen med bortfall av botilbud i mottak for personer med endelig avslag på asylsøknaden*. Oslo. ISF.

Brekke, J.P., M. F. Aarset, H. Lidén og K. Andenæs (2010). *Innvandring og flukt til Norge. En kunnskapsgjennomgang 1990-2009*. ISF. Oslo.

Bourdieu, P. (1996). *State nobility. Elite Schools in the Field of Power*. Cambridge. Polity press.

Bourdieu, P. og J.-C. Passeron (1977). *Reproduction in Education, Society and Culture*. London. Sage.

Coffey, A. og P. A. Atkinson (1996). *Making Sense of Qualitative Data*. London. Sage.

Csedö, K. (2008). "Negotiating Skills in the Global City: Hungarian and Romanian Professionals and Graduates in London", *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 34, (5): 803 – 823.

Dalland, O. (2008). *Fra forsøk til etablert studium. Evaluering av sosionomutdanning med fordypning i interkulturelt og internasjonalt sosialt arbeid ved Høgskolen i Sør-Trøndelag*. Avdeling for helse- og sosialfag.

Field, J. (2003). *Social capital*. London. Routledge.

Galindo, R. (1996). "Reframing the past in the present: Chicana teacher role identity as a bridging identity", *Education and Urban Society*, 29(1), 85–102.

Goffman, E. (1961). *Asylums: Essays on the Social Situation of Mental Patients and Other Inmates*. New York. Doubleday.

Goffman, E. (1963). *Stigma*. New Jersey. Prentice-Hall.

Hammersley, M. og P. A. Atkinson (1996). *Feltmetodikk*. Oslo. Gyldendal Ad Notam.

Hanif, N. Z. (1985). "Toward a Native Anthropology: Methodological Notes on a Study of Successful Caribbean Women by an Insider", *Anthropology and Humanism Quarterly* 10: 107-13.

Hero (2009). *Årsrapport 2009*. Stavanger.

Jensen, S. R. og J. Orupabo (2010). *Evaluering av forsøket med moderat kvotering av personer med innvandrerbakgrunn*. Oslo. ISF.

Knudsen, J. C. (1984). *Vårt samfunn og flyktingene*. Oslo. Statens flyktingesekretariat.

Knudsen, J. C. (1986). *Flyktinger og livsløp*. Oslo. Statens flyktingesekretariat.

Knudsen, J. C. (2005). *Capricious Worlds: Vietnamese Life Journeys*. Münster. LIT. Verlag.

Labaree, V. R. (2002). "The risk of 'going observationalist': negotiating the hidden dilemmas of being an insider participant observer", *Qualitative Research* 2(1): 97-122.

Lauritsen, K. og B. Berg (1999). *Mellom håp og lengsel. Levekår i asylmottak*. Trondheim. SINTEF IFIM.

- Lund, A. B. (2008). "Minoritet møter majoritet. Tospråklige kollegaer i skolen", *FoU i praksis*, 2(1), 9–22.
- Mead, C.H. (1934/62). *Mind, Self and Society: From the Standpoint of a Social Behaviorist*. Chicago. University of Chicago.
- Miley, K. K., M. O'Melia og B. DuBois (2007). *Generalist social work practice. An Empowering Approach*. Boston. Pearson.
- Mousavi, S. (2006). "Tospråklige lærere i den norske skolen". I Brock-Utne og Bøyese (red.). *Å greie seg i utdanningssystemet i nord og sør. Innføring i flerkulturell og komparativ pedagogikk, utdanning og utvikling*, s. 65-79. Bergen. Fagbokforlaget.
- Myklebust, R. (2002). *Undervisning på to språk – deltakelse og samarbeid*. Rapport fra konferansen: Tospråklig opplæring og inkludering i den flerkulturelle skolen. Oslo. Høgskolen i Oslo.
- Portes, A. og R. Rumbaut (2006). *Immigrant America: a portrait*. Berkeley, California. University of California Press.
- Ritzer, G. og D. J. Goodman (2003). *Sociological Theory*. NY. McGraw-Hill.
- Roddevik, V. (2010). *Flerkulturelle arbeidsplasser. En veiviser*. Oslo. Fagbokforlaget.
- Rogstad, J. (2000). *Mellom faktiske og forestilte forskjeller: Synlige minoriteter på arbeidsmarkedet*. Oslo. ISF.
- Rogstad, J. (2004). "Diskriminering som erfaring", *Søkelys på arbeidsmarkedet* 21: 265-274.
- Rye, F. J. (2007). "Nyetablering av sekundære arbeidsmarkeder: Arbeidsinnvandring i landbruket", *Søkelys på arbeidslivet* 24 (2): 39-53.
- Solheim, J. (1990). *Her har du ditt liv. Asylsøker mottaket som sosialt system*. Oslo. Arbeidsforskningsinstituttet.
- Spradley, J. P. (1980). *Participant observation*. Fort Worth. Harcourt Brace.

Thorshaug K., M. Valenta og B. Berg (2009). *Arbeidsinnvandring. Konsekvenser for det kommunale apparatet*. Trondheim. NTNU Samfunnsforskning.

Valenta, M. (2001). *Asylsøkernes opplevelser og mestring av hverdagsoppgaver*. Trondheim. NTNU. Hovedoppgave i sosiologi.

Valenta, M. (2008). "The workplace as an arena for identity affirmation and social integration of immigrants", *Forum Qualitative Research*, 9 (2), Art. 14.

Valenta, M. og B. Berg (2008). *Fra tospråklig lærerassistert til tospråklig lærer. Evaluering av faglærerutdanningen for tospråklige*. Trondheim. NTNU Samfunnsforskning.

Valenta, M. (2009). *Asylsøkerbarns rett til skole. Kartlegging av skoletilbudet til asylsøkerbarn*. Trondheim. NTNU Samfunnsforskning.

Valenta, M. og B. Berg (2009). "Integrering av lærere med innvandrerbakgrunn i det norske skolesystemet", *Norsk tidsskrift for migrasjonsforskning*. 10 (3).

Valenta, M., K. Thorshaug og B. Berg (2009). *Arbeidsinnvandring i økonomiske nedgangstider*. Trondheim. NTNU Samfunnsforskning.

Valenta M. og B. Berg (2010). "User involvement and empowerment among asylum seekers in Norwegian reception centres", *European Journal of Social work, E-edition*.

Valenta, M. og N. Bunar (2010). "State assisted integration: refugee-integration policies in Scandinavian welfare states - the Swedish and Norwegian experience", *Journal of Refugee Studies* ('Special issue on refugee integration').

Valenta, M. m.fl. (2010). *Avviste asylsøkere og ventemottaksordningen. Mellom passiv tvang og aktiv returassistanse*. Trondheim. NTNU Samfunnsforskning.

White, W. F. (1984). *Learning from the field*. Newbury Park, CA. Sage.

Wrench, J. (2007). *Diversity management and discrimination. Immigrants and ethnic minorities in EU*. Aldershot. Ashgate.

Zinn, M. B. (1979). "Field research in minority communities: ethical, methodological and political observations by an insider", *Social Problems*, 27(2): 209-219.

Vedlegg 1 – Spørsmål fra spørreundersøkelse

Vi vil først stille deg noen spørsmål om din bakgrunn.

1. Kjønn
 - Mann
 - Kvinne

2. Hvor gammel er du?
 - Under 25 år
 - 25-34 år
 - 35-44 år
 - 45 år eller eldre

3. Hva er din høyeste fullførte utdanning?
 - Ingen fullført utdanning
 - Grunnskolenivå
 - Videregående skolenivå
 - Universitets- og høyskole, lavere nivå (inntil 4 år)
 - Universitets- og høyskole, høyere nivå (mer enn 4 år)

4. Hvor tok du din høyeste fullførte utdanning?
 - I Norge
 - I utlandet
 - Både i Norge og i utlandet
 - Har ingen fullført utdanning

5. Hvilken etnisk bakgrunn har du?
 - Jeg er etnisk norsk
 - Jeg er født i Norge, men har to foreldre som er innvandrere
 - Jeg har innvandret til Norge

6. Hvor lenge har du bodd i Norge?
 - Under 5 år
 - 5-10 år
 - Mer enn 10 år

7. Hva var din innvandringsgrunn til Norge?

- Flukt (flyktning/asyl)
- Arbeidsinnvandring
- Familiegjenforening
- Utdanning

Vi vil nå stille deg noen spørsmål om din stilling ved Hero-mottaket.

8. Hvilken type mottak jobber du på?

- Ordinært mottak
- Transittmottak
- Ventemottak
- EM-avdeling
- Forsterket avdeling

9. I hvilken region ligger mottaket du jobber på?

- Region Nord
- Region Midt
- Region Vest
- Region Sør
- Region Øst
- Region Indre øst

10. Hvor lenge har du jobbet ved mottaket?

- Under 1 år
- Mellom 1-3 år
- Mer enn 3 år

11. Hvilken tilknytning har du til mottaket?

- Jeg er fast ansatt
- Jeg er midlertidig ansatt

12. Hvilken stilling har du ved mottaket?

- Mottaksleder
- Avdelingsleder/nestleder
- Stilling med krav til fagutdanning (f.eks. konsulent)
- Stilling uten krav til fagutdanning (f.eks. miljøarbeider)
- Annet (utdyp gjerne i kommentarfelt)

13. Hvilken stillingsandel har du?

- Heltid (30 timer pr. uke og over)
- Lang deltid (20-29 timer pr. uke)
- Kort deltid (4-19 timer pr. uke)

14. I hvilken grad har din utdanning relevans for dine arbeidsoppgaver ved mottaket?

- I stor grad
- I noen grad
- I liten grad

15. Hvorfor søkte du på stillingen ved mottaket?

- Ble oppfordret av mottaksleder
- Ble oppfordret av mottaksansatt
- Så utlysning i media (internett, avis etc.) og søkte på eget initiativ
- Annet (spesifiser gjerne i kommentarfelt)

16. Hva slags innvirkning tror du din innvandrerbakgrunn hadde for ansettelse?

- Min innvandrerbakgrunn var en fordel
- Min innvandrerbakgrunn var en ulempe
- Min innvandrerbakgrunn var uvesentlig

17. Planlegger du å søke en mer sentral stilling ved mottaket /i mottakssystemet i nær fremtid?

- Ja
- Nei
- Kanskje

18. Hvorfor planlegger du ikke å søke en mer sentral stilling? (flere svar mulig)

- Er fornøyd med stillingen jeg har
- Tør ikke søke på en mer sentral stilling
- Tror en mer sentral stilling vil føre til språk-/kommunikasjonsproblemer
- Sentrale stillinger er mer konfliktfylte
- Tror ikke andre vil ha troverdighet til meg i en mer sentral stilling
- Annet (utdyp gjerne i kommentarfelt)

19. Planlegger du å søke jobb utenfor mottakssystemet i nær fremtid?

- Ja
- Nei
- Kanskje

20. Dersom mottaket du jobber ved legges ned, hvordan vurderer du dine muligheter til å finne en ny jobb?

- Det vil være lettest å finne ny jobb innenfor mottakssystemet
- Det vil være lettest å finne ny jobb utenfor mottakssystemet
- Det vil være lett å finne ny jobb både innenfor og utenfor mottakssystemet
- Det vil være vanskelig å finne ny jobb både innenfor og utenfor mottakssystemet

Vi vil nå stille deg noen spørsmål om din arbeidshverdag.

21. I hvilken grad stemmer følgende uttalelser for din arbeidshverdag (i svært stor grad, i stor grad, i noen grad, i liten grad, ikke i det hele tatt)?

- Jeg trives på arbeidsplassen
- Jeg blir ofte tillagt flere arbeidsoppgaver enn det som forventes av min stilling
- Mine kolleger respekterer meg og tar mine forslag på alvor

Vi vil nå stille noen spørsmål om mottaket som arbeidsplass.

22. I hvilken grad stemmer følgende uttalelser for din arbeidsplass (i svært stor grad, i stor grad, i noen grad, i liten grad, ikke i det hele tatt)?

- Mottakssystemet gir gode muligheter for karriereprogresjon
- Ansatte med innvandrerbakgrunn tilbys like arbeids- og lønnsforhold som ansatte med majoritetsbakgrunn
- Ansatte med innvandrerbakgrunn verdsettes like mye som arbeidskraft som ansatte med majoritetsbakgrunn
- Mottaket er en sikker arbeidsplass, hvor jeg kan føle meg trygg på videre ansettelse

Vi vil nå stille noen spørsmål om ansatte på mottaket.

23. Hvor stor andel av de ansatte på mottaket har innvandrerbakgrunn?

- Ingen
- Ca 25 prosent av alle ansatte
- Ca 50 prosent av alle ansatte
- Ca 75 prosent av alle ansatte
- Alle

24. Synes du det burde vært flere ansatte med innvandrerbakgrunn på mottaket?

- Ja
- Nei
- Vet ikke

25. Synes du det burde vært flere ansatte med innvandrerbakgrunn i følgende stillinger (ja, nei, vet ikke)?

- Mottaksleder
- Avdelingsleder/nestleder
- Stillinger med krav til fagutdanning (f.eks. konsulent)
- Stillinger uten krav til fagutdanning (f.eks. miljøarbeider)

Vi vil nå stille noen spørsmål om fordeler og ulemper med å ha ansatte med innvandrerbakgrunn i mottak.

26. Hvordan stiller du deg til følgende påstander om fordeler med å ha ansatte med innvandrerbakgrunn på mottaket (svært enig, enig, verken/eller, uenig, svært uenig)?

- Ansatte med innvandrerbakgrunn har migrasjonserfaringer og erfaringer med å bo i mottak som er en fordel for arbeidet på mottaket
- Deres språkkunnskaper er en fordel for arbeidet på mottaket
- De spiller en viktig rolle i miljøarbeidet i daglig kommunikasjon med beboere
- De fungerer som tolker i situasjoner der det ikke er mulig eller nødvendig å bruke eksterne tolker
- De bidrar med viktige tilleggsperspektiver i faglige samtaler med resten av personalgruppen
- En flerkulturell arbeidsplass er en berikelse for arbeidsmiljøet

27. Hvordan stiller du deg til følgende påstander om ulemper med å ha ansatte med innvandrerbakgrunn på mottaket (svært enig, enig, verken/eller, uenig, svært uenig)?

- Det oppstår ofte språk- og kommunikasjonsproblemer mellom ansatte i personalgruppen
- Det oppstår ofte konflikter i personalgruppen grunnet kulturelle forskjeller
- Ansatte med innvandrerbakgrunn opplever press fra kolleger med samme bakgrunn til å følge opp religiøse og politiske hensikter i mottaksarbeidet
- Språk- og kommunikasjonsproblemer skaper misforståelser i forhold til eksterne samarbeidspartnere
- Ansatte med innvandrerbakgrunn identifiserer seg med beboergruppen, noe som skaper problemer i forhold til objektivitet
- Beboere henvender seg oftere til ansatte med innvandrerbakgrunn fordi de har større tillit til dem enn til ansatte med majoritetsbakgrunn
- Beboere tror at ansatte med innvandrerbakgrunn prioriterer sin "egen" gruppe, og ønsker derfor flere ansatte med etnisk norsk bakgrunn

Vi vil nå stille deg noen spørsmål om fokus på arbeidsmiljø.

28. I hvilken grad opplever du at mottaket du jobber på har fokus på et inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø?

- I svært stor grad
- I stor grad
- I noen grad
- I liten grad
- Ikke i det hele tatt

29. I hvilken grad opplever du at Hero-systemet har fokus på et inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø?

- I svært stor grad
- I stor grad
- I noen grad
- I liten grad
- Ikke i det hele tatt

30. Finnes det formelle/skriftlige rutiner ved mottaket som kan ivareta et inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø?

- Ja
- Nei
- Vet ikke

31. Finnes det formelle/skriftlige rutiner i Hero-systemet som kan ivareta et inkluderende flerkulturelt miljø?

- Ja
- Nei
- Vet ikke

32. Er det etter din mening behov for et større fokus på inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø på mottaket?

- Ja
- Nei
- Usikker

33. Er det etter din mening behov for et større fokus på inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø i Hero-systemet?

- Ja
- Nei
- Usikker

34. Hva bør Hero og mottakene, etter din mening, fokusere på for å ivareta et inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø?

Vedlegg 2. Tabeller det henvises til i rapporten

Tabell 1. Utdanningsnivå og utdanningssted etter etnisk bakgrunn. Prosent (antall i parentes).

	Etnisk norsk	Innvandrerbakgrunn
<i>Utdanningsnivå</i>		
Ingen fullført utdanning	0,0	0,9
Grunnskolenivå	2,2	0,0
Videregående skolenivå	25,4	19,6
Universitet og høyskole, lavere nivå (inntil 4 år)	50,0	45,8
Universitet og høyskole, høyere nivå (mer enn 4 år)	22,4	33,6
<i>Utdanningssted</i>		
I Norge	89,2	26,2
I utlandet	0,9	59,8
Både i Norge og i utlandet	8,6	14,0
Har ingen fullført utdanning	1,3	0,0
Totalt	100,0 (232)	100,0 (107)

Tabell 2. Mottakstype og region etter etnisk bakgrunn. Prosent (antall i parentes).

	Etnisk norsk	Innvandrerbakgrunn
<i>Mottakstype</i>		
Ordinært mottak	56,9	54,2
Transittmottak	13,4	18,7
Ventemottak	2,2	0,9
EM-avdeling	25,4	21,5
Forsterket avdeling	2,2	4,7
<i>Region</i>		
Nord	26,7	11,2
Midt	17,2	9,3
Vest	24,6	38,3
Sør	4,7	6,5
Øst	18,5	23,4
Indre øst	8,2	11,2
Totalt	100,0 (232)	100,0 (107)

Tabell 3. Stillingstype, stillingsandel og ansiennitet etter etnisk bakgrunn. Prosent (antall i parentes).

	Etnisk norsk	Innvandrerbakgrunn
<i>Stillingstype</i>		
Fast ansatt	94,0	93,5
Midlertidig ansatt	6,0	6,5
<i>Stillingsandel</i>		
Heltid	87,9	84,1
Lang deltid	6,5	11,2
Kort deltid	5,6	4,7
<i>Antall år ved mottaket</i>		
Under ett år	31,5	27,1
Mellom ett og tre år	53,4	50,5
Mer enn tre år	15,1	22,4
Totalt	100,0 (232)	100,0 (107)

Tabell 4. Utdanningens relevans for arbeidsoppgaver etter etnisk bakgrunn og totalt. Prosent (antall i parentes).

	Etnisk norsk	Innvandrerbakgrunn	Totalt
I stor grad	53,9	40,2	49,6
I noen grad	35,3	43,0	37,8
I liten grad	10,8	16,8	12,7
Totalt	100,0 (232)	100,0 (107)	100,0 (339)

Tabell 5. Årsak til søking på stilling ved mottaket. Antall og prosent.

	Antall	Prosent
Ble oppfordret av mottaksleder	47	13,9
Ble oppfordret av mottaksansatt	39	11,5
Så utlysning i media	193	56,9
Annet	60	17,7
Totalt	339	100,0

Tabell 6. Årsak til søking på stilling ved mottaket etter etnisk bakgrunn. Prosent (antall i parentes).

	Etnisk norsk	Innvandrerbakgrunn
Ble oppfordret av mottaksleder	12,5	16,8
Ble oppfordret av mottaksansatt	11,6	11,2
Så utlysning i media	59,5	51,4
Annet	16,4	20,6
Totalt	100,0 (232)	100,0 (107)

Tabell 7. Innvandringsbakgrunns påvirkning på ansettelse. Antall og prosent.

	Antall	Prosent
Fordel	68	66,0
Ulempe	4	3,9
Uvesentlig	31	30,1
Totalt	103	100,0

Tabell 8. Planlegger å søke mer sentral stilling innenfor mottakssystemet etter etnisk bakgrunn og totalt. Prosent (antall i parentes).

Planlegger å søke mer sentral stilling	Etnisk norsk	Innvandrerbakgrunn	Totalt
Ja	6,9	26,2	13,0
Nei	60,8	32,7	51,9
Kanskje	32,3	41,1	35,1
Totalt	100,0 (232)	100,0 (107)	100,0 (339)

Tabell 9. Planlegger å søke mer sentral stilling innenfor mottakssystemet etter stillingstype og stillingsandel. Prosent (antall i parentes).

	Ja	Nei	Kanskje	Totalt
<i>Stillingstype</i>				
Fast ansatt	12,9	51,6	35,5	100,0 (318)
Midlertidig ansatt	14,3	57,1	28,6	100,0 (21)
<i>Stillingsandel</i>				
Heltid	12,6	52,4	35	100,0 (294)
Deltid	15,6	48,9	35,6	100,0 (45)

Tabell 10. Planlegger å søke jobb utenfor mottakssystemet. Antall og prosent.

	Antall	Prosent
Ja	73	21,5
Nei	121	35,7
Kanskje	145	42,8
Totalt	339	100,0

Tabell 11. Planlegger å søke jobb utenfor mottakssystemet etter etnisk bakgrunn. Prosent (antall i parentes).

	Etnisk norsk	Innvandrerbakgrunn
Ja	21,1	22,4
Nei	37,5	31,8
Kanskje	41,4	45,8
Totalt	100,0 (232)	100,0 (107)

Tabell 12. Vurderinger av arbeidsforhold etter etnisk bakgrunn. Prosent (Antall i parentes).

	Etnisk norsk	Innvandrerbakgrunn
<i>Trives på jobben</i>		
Ikke i det hele tatt	0,4	1,9
I liten grad	0,4	2,8
I noen grad	13,4	15,0
I stor grad	45,7	41,1
I svært stor grad	40,1	39,3
<i>Respekteres av kolleger</i>		
Ikke i det hele tatt	0,0	0,0
I liten grad	2,2	6,5
I noen grad	7,8	16,8
I stor grad	54,7	45,8
I svært stor grad	35,3	30,8
Totalt	100,0 (232)	100,0 (107)

Tabell 13. Vurderinger av arbeidsforhold etter stillingstype. Prosent (antall i parentes).

	Fast ansatt	Midlertidig ansatt
<i>Trives på jobben</i>		
I svært stor grad	40,9	23,8
I stor grad	43,4	57,1
I noen grad	13,5	19,0
I liten grad	1,3	0,0
Ikke i det hele tatt	0,9	0,0
<i>Respekteres av kolleger</i>		
I svært stor grad	34,9	19,0
I stor grad	50,6	71,4
I noen grad	10,7	9,5
I liten grad	3,8	0,0
Ikke i det hele tatt	0,0	0,0
<i>Tillagt flere arbeidsoppgaver</i>		
I svært stor grad	19,2	9,5
I stor grad	24,8	38,1
I noen grad	31,4	23,8
I liten grad	20,4	23,8
Ikke i det hele tatt	4,1	4,8
Totalt	100,0 (318)	100,0 (21)

Tabell 14. Vurderinger av arbeidsforhold etter stillingsandel. Prosent (antall i parentes).

	Heltid	Deltid
<i>Trives på jobben</i>		
I svært stor grad	40,8	33,3
I stor grad	42,9	53,3
I noen grad	14,3	11,1
I liten grad	1,0	2,2
Ikke i det hele tatt	1,0	0,0
<i>Respekteres av kolleger</i>		
I svært stor grad	34,7	28,9
I stor grad	52,0	51,1
I noen grad	10,2	13,3
I liten grad	3,1	6,7
Ikke i det hele tatt	0,0	0,0
<i>Tillagt flere arbeidsoppgaver</i>		
I svært stor grad	20,1	8,9
I stor grad	25,5	26,7
I noen grad	31,6	26,7
I liten grad	19,4	28,9
Ikke i det hele tatt	3,4	8,9
Totalt	100,0 (294)	100,0 (45)

Tabell 15. Vurderinger av mottaket som en sikker arbeidsplass etter etnisk bakgrunn. Prosent (antall i parentes).

	Etnisk norsk	Innvandrerbakgrunn
Ikke i det hele tatt	14,7	14,0
I liten grad	30,2	27,1
I noen grad	38,4	33,6
I stor grad	13,8	18,7
I svært stor grad	3,0	6,5
Totalt	100,1 (232)	99,9 (107)

Tabell 16. Vurderinger av mottaket som en sikker arbeidsplass og karrieremuligheter etter stillingstype. Prosent (antall i parentes).

	Fast ansatt	Midlertidig ansatt
<i>Sikker arbeidsplass</i>		
I svært stor grad	4,4	0,0
I stor grad	16,0	4,8
I noen grad	38,4	14,3
I liten grad	27,7	52,4
Ikke i det hele tatt	13,5	28,6
<i>Gode karrieremuligheter</i>		
I svært stor grad	6,9	4,8
I stor grad	23,0	9,5
I noen grad	43,4	52,4
I liten grad	22,3	23,8
Ikke i det hele tatt	4,4	9,5
Totalt	100,0 (318)	100,0 (21)

Tabell 17. Vurderinger av mottaket som en sikker arbeidsplass og karrieremuligheter etter stillingsandel. Prosent (antall i parentes).

	Heltid	Deltid
<i>Sikker arbeidsplass</i>		
I svært stor grad	4,1	4,4
I stor grad	14,6	20,0
I noen grad	37,1	35,6
I liten grad	30,6	20,0
Ikke i det hele tatt	13,6	20,0
<i>Gode karrieremuligheter</i>		
I svært stor grad	7,1	4,4
I stor grad	22,4	20,0
I noen grad	43,2	48,9
I liten grad	22,4	22,2
Ikke i det hele tatt	4,8	4,4
Totalt	100,0 (294)	100,0 (45)

Tabell 18. Vurderinger av fordeler med å ha ansatte med innvandrerbakgrunn etter etnisk bakgrunn. Prosent.

		Svært enig	Enig	Verken/ eller	Uenig	Svært uenig
<i>Migrasjonserfaringer og erfaringer med å bo i mottak som er en fordel for arbeidet</i>	Etnisk norsk	41,8	45,3	12,1	0,9	0,0
	Innvandrerbakgrunn	38,3	44,9	10,3	2,8	3,7
<i>Deres språkkunnskaper er en fordel for arbeidet på mottaket</i>	Etnisk norsk	50,9	43,1	5,2	0,9	0,0
	Innvandrerbakgrunn	54,2	34,6	10,3	0,0	0,9
<i>De spiller en viktig rolle i miljøarbeidet i daglig kommunikasjon med beboere</i>	Etnisk norsk	34,1	47,8	15,5	2,6	0,0
	Innvandrerbakgrunn	48,6	42,1	6,5	1,9	0,9
<i>De fungerer som tolker i situasjoner der de ikke er mulig/ nødvendig å bruke eksterne tolker</i>	Etnisk norsk	36,2	47,4	11,2	3,9	1,3
	Innvandrerbakgrunn	40,2	47,7	7,5	4,7	0,0
<i>De bidrar med viktige tilleggsperspektiver i faglige samtaler</i>	Etnisk norsk	25,0	50,9	19,8	3,9	0,4
	Innvandrerbakgrunn	29,9	44,9	18,7	4,7	1,9
<i>En flerkulturell arbeidsplass er en berikelse for arbeidsmiljøet</i>	Etnisk norsk	46,6	42,2	9,1	1,3	0,9
	Innvandrerbakgrunn	46,7	39,3	10,3	2,8	0,9

Tabell 19. Vurderinger av ulemper med å ha ansatte med innvandrerbakgrunn etter etnisk bakgrunn. Prosent.

		Svært enig	Enig	Verken/ eller	Uenig	Svært uenig
<i>Det oppstår ofte språk- og kommunikasjonsproblemer mellom ansatte i personalgruppen</i>	Etnisk norsk	12,9	38,8	28,0	18,1	2,2
	Innvandrerbakgrunn	8,4	31,8	26,2	30,8	2,8
<i>Det oppstår ofte konflikter i personalgruppen grunnet kulturelle forskjeller</i>	Etnisk norsk	5,6	14,7	29,7	39,7	10,3
	Innvandrerbakgrunn	3,7	14,0	21,5	45,8	15,0
<i>Ansatte med innvandrerbakgrunn opplever press fra kolleger med samme bakgrunn</i>	Etnisk norsk	3,9	12,9	41,8	29,7	11,6
	Innvandrerbakgrunn	1,9	8,4	24,3	43,9	21,5
<i>Språk- og kommunikasjonsproblemer skaper misforståelser i forhold til eksterne samarbeidspartnere</i>	Etnisk norsk	7,3	32,3	36,2	20,3	3,9
	Innvandrerbakgrunn	2,8	21,5	34,6	34,6	6,5
<i>Ansatte med innvandrerbakgrunn identifiserer seg med beboergruppen, noe som skaper problemer i forhold til objektivitet</i>	Etnisk norsk	7,3	27,6	28,0	27,6	9,5
	Innvandrerbakgrunn	2,8	23,4	23,4	37,4	13,1
<i>Beboere henvender seg oftere til ansatte med innvandrerbakgrunn fordi de har større tillit til dem enn til ansatte med majoritetsbakgrunn</i>	Etnisk norsk	10,3	22,8	31,9	27,6	7,3
	Innvandrerbakgrunn	12,1	31,8	29	18,7	8,4
<i>Beboere tror at ansatte med innvandrerbakgrunn prioriterer sin "egen" gruppe, og ønsker derfor flere ansatte med etnisk norsk bakgrunn</i>	Etnisk norsk	13,4	28,0	40,5	14,2	3,9
	Innvandrerbakgrunn	9,3	24,3	29,9	30,8	5,6

Tabell 20. Vurderinger av fokus på inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø etter etnisk bakgrunn. Prosent (antall i parentes).

	Etnisk norsk	Innvandrerbakgrunn
<i>Mottaket har fokus på et inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø</i>		
I svært stor grad	26,3	26,2
I stor grad	45,3	44,9
I noen grad	22,8	24,3
I liten grad	4,7	2,8
Ikke i det hele tatt	0,9	1,9
<i>Hero-systemet har fokus på et inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø</i>		
I svært stor grad	31,9	28,0
I stor grad	45,3	44,9
I noen grad	19,4	20,6
I liten grad	3,0	4,7
Ikke i det hele tatt	0,4	1,9
Totalt	100,0 (232)	100,0 (107)

Tabell 21. Vurderinger av fokus på inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø etter andel ansatte med innvandrerbakgrunn på mottaket. Prosent (antall i parentes).

	Ingen	Ca 25 prosent	Ca 50 prosent	Ca 75 prosent	Alle
<i>Mottaket har fokus på et inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø</i>					
I svært stor grad	10,0	20,0	34,6	26,0	0,0
I stor grad	30,0	49,0	42,9	42,0	100,0
I noen grad	40,0	27,6	17,3	24,0	0,0
I liten grad	20,0	2,8	4,5	4,0	0,0
Ikke i det hele tatt	0,0	0,7	0,8	4,0	0,0
<i>Hero-systemet har fokus på et inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø</i>					
I svært stor grad	30,0	29,7	35,3	22,0	0,0
I stor grad	50,0	50,3	39,1	46,0	0,0
I noen grad	10,0	15,2	22,6	26,0	100,0
I liten grad	10,0	4,1	3,0	2,0	0,0
Ikke i det hele tatt	0,0	0,7	0,0	4,0	0,0
Totalt	100,0 (10)	100,0 (145)	100 (133)	100,0 (50)	100,0 (1)

Tabell 22. Vurderinger om det finnes formelle rutiner for inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø etter etnisk bakgrunn. Prosent (antall i parentes).

	Etnisk norsk	Innvandrerbakgrunn
<i>Finnes det formelle rutiner ved mottaket som kan ivareta et inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø?</i>		
Ja	36,2	35,5
Nei	14,2	23,4
Vet ikke	49,6	41,1
<i>Finnes det formelle rutiner i Hero-systemet som kan ivareta et inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø?</i>		
Ja	47,0	44,9
Nei	2,6	10,3
Vet ikke	50,4	44,9
Totalt	100,0 (232)	100,0 (107)

Tabell 23. Vurderinger om det finnes formelle rutiner for inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø etter stillingstype. Prosent (antall i parentes).

	Fast ansatt	Midlertidig ansatt
<i>Finnes det formelle rutiner ved mottaket som kan ivareta et inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø?</i>		
Ja	36,8	23,8
Nei	17,3	14,3
Vet ikke	45,9	61,9
<i>Finnes det formelle rutiner i Hero-systemet som kan ivareta et inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø?</i>		
Ja	47,8	23,8
Nei	5,0	4,8
Vet ikke	47,2	71,4
Totalt	100,0 (318)	100,0 (21)

Tabell 24. Vurderinger om det finnes formelle rutiner for inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø etter stillingsandel. Prosent (antall i parentes).

	Heltid	Deltid
<i>Finnes det formelle rutiner ved mottaket som kan ivareta et inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø?</i>		
Ja	37,4	26,7
Nei	19,4	2,2
Vet ikke	43,2	71,1
<i>Finnes det formelle rutiner i Hero-systemet som kan ivareta et inkluderende flerkulturelt arbeidsmiljø?</i>		
Ja	49,0	28,9
Nei	5,1	4,4
Vet ikke	45,9	66,7
Totalt	100,0 (294)	100,0 (45)

ISBN 978-82-7570-226-3

Dragvoll allé 38 B
7491 Trondheim
Norge

Tel: 73 59 63 00
Fax: 73 59 66 24

 **NTNU**
Samfunnsforskning AS

